Programa del curso

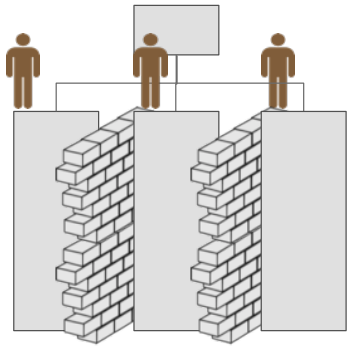
KPIs útiles

theflowfactory

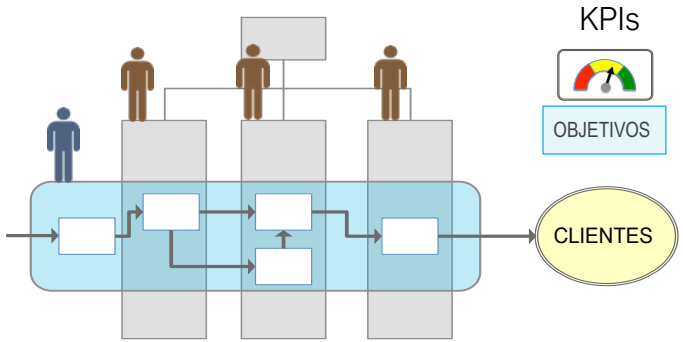
www.theflowfactory.es

Fundamentos y herramientas para tener KPIs útiles

(que realmente producen resultados)



Efecto SILO

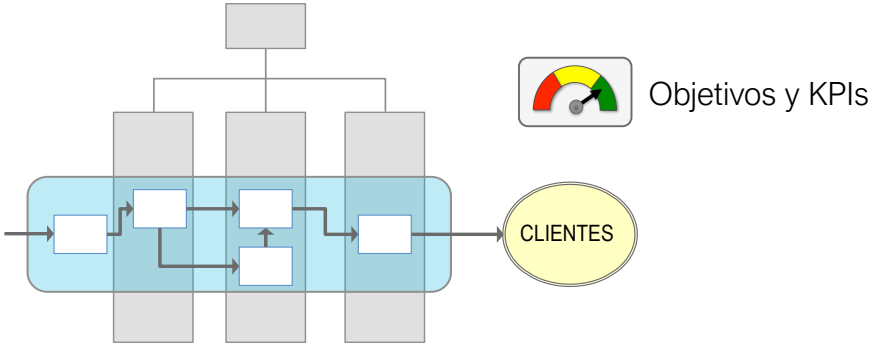


Procesos centrados en el cliente

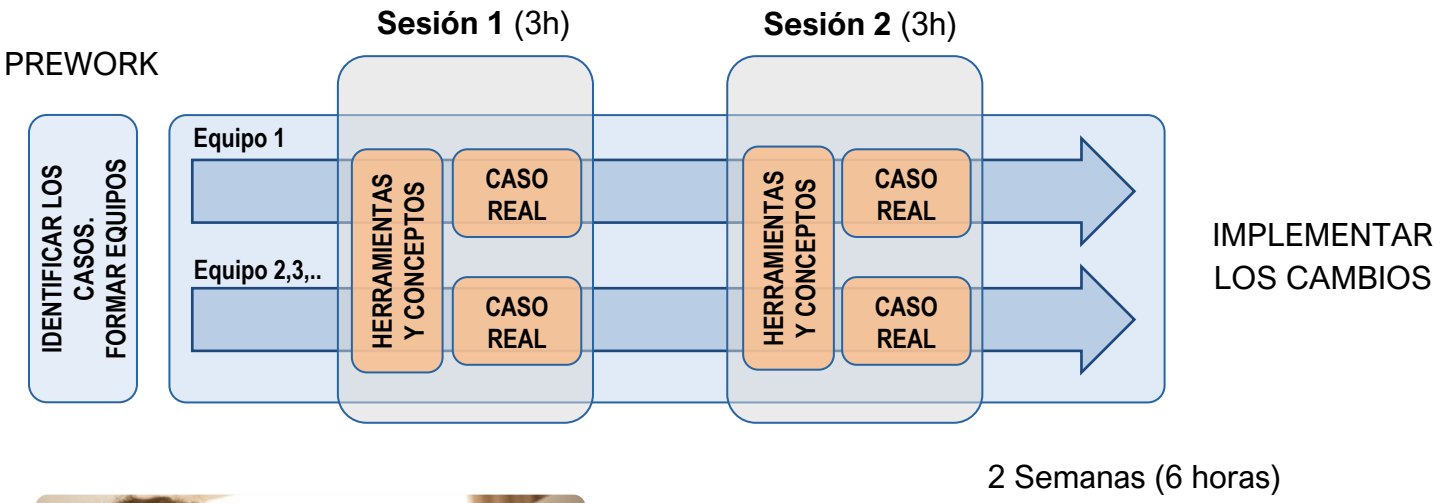
- KPIs centrados en el Cliente (producto y/o servicio) para evitar el efecto SILO.
- Cerrar el ciclo de control de los KPIs: medición – decisiones – acciones.
- KPIs de Resultados y de Causas. Controlando las causas se controlan los resultados.

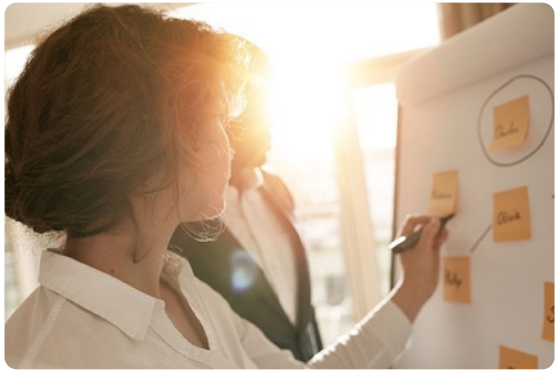
Objetivo del curso

- ✓ Aprender practicando con casos reales (de tu empresa) un método y herramientas para diseñar indicadores que sí resulten útiles para producir resultados.
- ✓ Aprender a reconocer las trampas comunes y cómo evitarlas.



Aprender practicando con casos reales





Workshops prácticos aplicando los conceptos y herramientas en casos reales de tu empresa.

2- 4 equipos de trabajo (max. 15 personas)

Programa

Total: 6 horas (2 semanas)

Sesión 1 (3h)

KPIs ESTRATÉGICOS y OPERATIVOS. CUADRO DE MANDO

FUNDAMENTOS Y HERRAMIENTAS PARA QUE LOS KPIs SEAN ÚTILES

MÉTODO EN 5 PASOS PARA DISEÑAR KPIs

APLICACIÓN A LOS CASOS REALES (*)

1 semana

EL EQUIPO AVANZA EN EL CASO

Sesión 2 (3h)

TRAMPAS HABITUALES EN LA GESTIÓN DE LOS KPIs

NPS (Net Promoter Score) PARA MEDIR LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

INDICADORES COMUNES

APLICACIÓN A LOS CASOS REALES (*)

(*) 2-4 Casos reales de tu empresa identificados en el Prework.
Se trabajan en equipos de 3-4 personas.

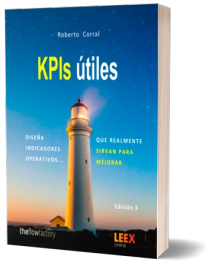
Trainer

Roberto Corral

www.linkedin.com/in/corralroberto

- Consultor Lean - THE FLOW FACTORY
- Ingeniero Industrial por la Universidad de Zaragoza. Máster en Business and e-Technology por la Universidad Ramon Llull. Posgrado en Gestión Económica por la UPC.
- Profesor visitante en la UPC School of Professional & Executive Development y en la Universidad Autónoma de Madrid.
- Autor del libro **KPIs útiles** (amazon.com)

Nota: Se entregará a cada partipante un libro



Experiencia profesional anterior:

- HP (Barcelona): Consultor interno en mejora de procesos, Service Delivery Manager y Director de Calidad.

Referencias

Empresas que han confiado en The Flow Factory

acofarma

Applus IDIADA

Continental The Future in Motion

Dr.Oetker

hp

HONDA

MC MUTUAL

ZANINI AUTO GROUP

PRESSPART

Uriach

CaixaBank CONSUMER FINANCE

BCNonwovens

TROX® TECHNIK The art of handling air

ORDESA

Testimonios www.theflowfactory.es/clientes-dicen/

theflowfactory

Lean Thinking en acción

www.theflowfactory.es