

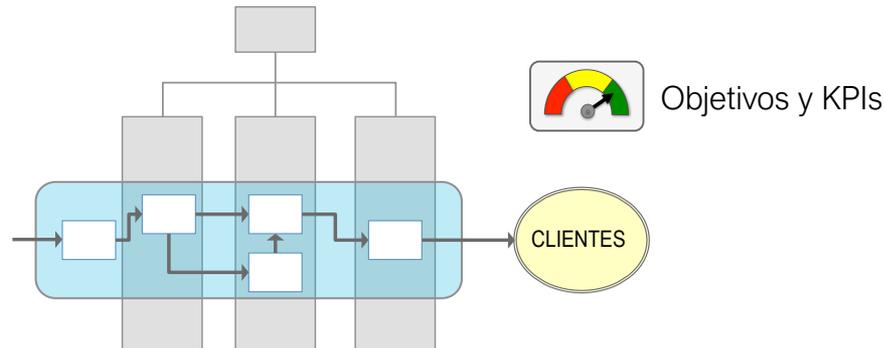
Programa del curso

KPIs útiles

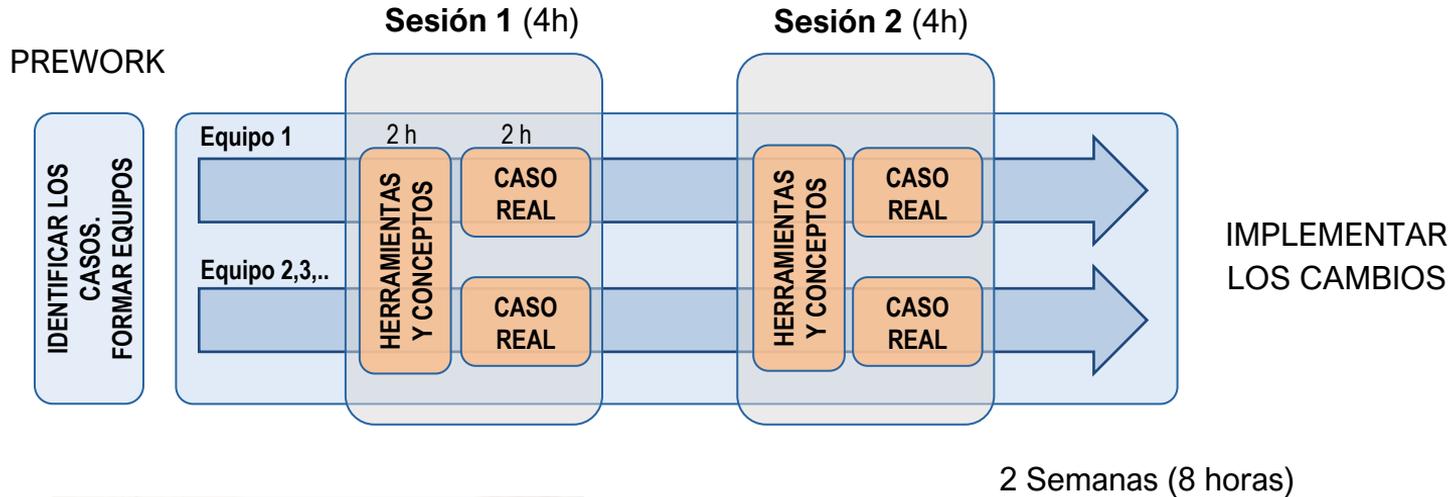
theflowfactory

Objetivos 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: 8 horas (2 semanas)

Sesión 1 (4h)

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 (4h)

TRAMPAS HABITUALES EN LA
GESTIÓN DE LOS KPIs

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

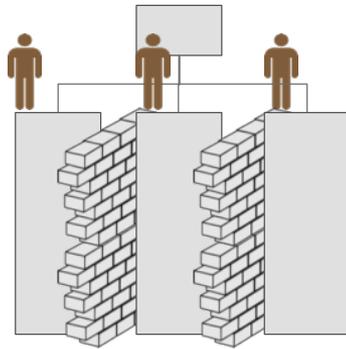
INDICADORES COMUNES

APLICACIÓN A LOS CASOS
REALES (*)

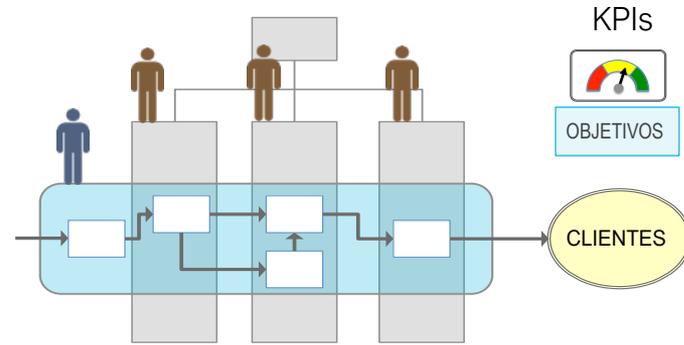
(*) 2-4 Casos reales de tu empresa identificados en el Prework.
Se trabajan en equipos de 3-4 personas.

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).
- ❑ Propietario de Proceso para cerrar el ciclo de control de KPIs (tomar acciones).
- ❑ KPIs equilibrados entre Eficacia, Eficiencia y Rapidez.
- ❑ Menos es más.

Trainer



Roberto Corral

www.linkedin.com/in/corralroberto

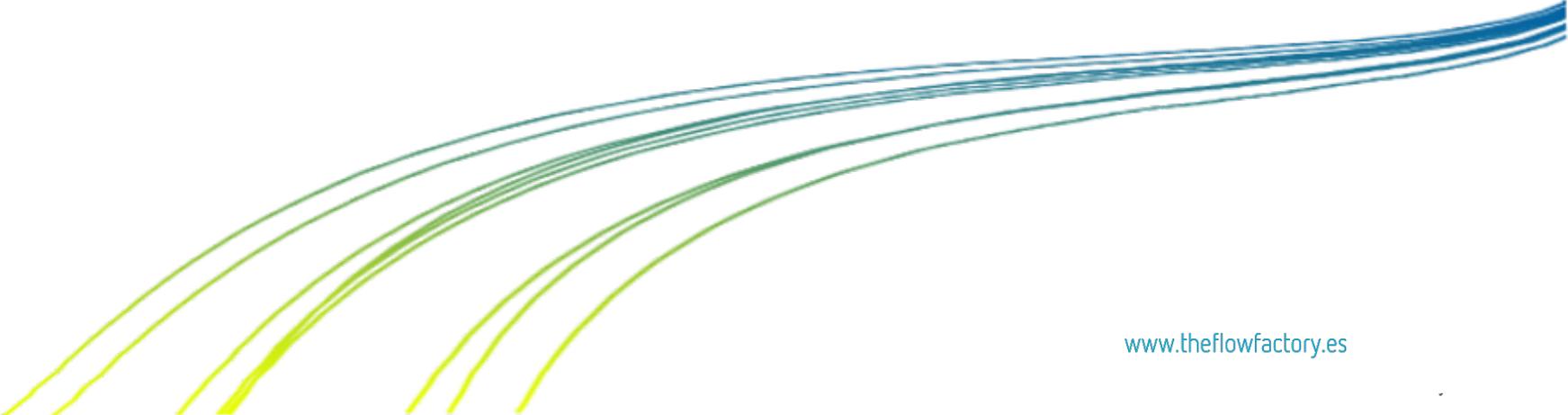
- Consultor Lean - THE FLOW FACTORY
- Ingeniero Industrial por la Universidad de Zaragoza. Máster en Business and e-Technology por la Universidad Ramon Llull. Posgrado en Gestión Económica por la UPC.
- Profesor visitante en la UPC School of Professional & Executive Development y en la Universidad Autónoma de Madrid.

Experiencia profesional anterior:

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

Referencias:





theflowfactory

Lean Thinking en acción

www.theflowfactory.es