

הסדנאות יתקיימו במלון מטרופוליטן, רח' טרומפלדור 11, תל-אביב

לוח זמנים:

09:00-08:30 הרשמה וכיבוד קל

11:00-09:00 חלק ראשון

11:20-11:00 הפסקת קפה ועוגה

12:40-11:20 חלק שני

13:20-12:40 ארוחת צהריים

14:40-13:20 חלק שלישי

14:50-14:40 הפסקה

16:10-14:50 חלק רביעי

1. ניתוח אופני כשל מורחב - EFMEA (Expanded Journey of FMEA & FMEA of a Journey FMEA) מסע של FMEA ו-FMEA של מסע

מנחה: ד"ר פבל גראבוב, A.L.D. Advanced Logistics Development

ניתוח אופני כשל (FMEA) הוא אחד הכלים האפקטיביים ביותר להערכה וניתוח הסיכונים. המטרה המרכזית של FMEA היא איתור ואפיון הדרכים בהן מוצר, תהליך או שירות יכול להכשל בעמידה בדרישות הקריטיות של הלקוח. FMEA כולל דירוג תלת ממדי של הסיכונים (חומרה, סבירות ויכולת הגילוי), תעדוף הסיכונים וגם תומך בתהליך קבלת החלטות במסגרת הפחתת הסיכונים.

הסדנה תכלול שני מרכיבים:

1. הרצאה פרונטלית בה תוצג הפרוצדורה המודרנית של ניתוח אופני כשל מורחב (EFMEA) המאפשרת לשפר את האפקטיביות ואת היעילות של FMEA. ההרצאה גם תכלול הדגמת הכלים והטכניקות החדשים וגם דוגמאות שימוש ב-EFMEA בתחומים שונים (פיתוח, ייצור, הנדסה אזרחית ועוד).
2. ביצוע EFMEA על ידי משתתפי הסדנה בכמה קבוצות המובלות על ידי המומחים בביצוע EFMEA. הביצוע ייתמך על ידי שימוש בכלים ממוחשבים ייעודיים.

תוכן העניינים:

1. יסודות FMEA וסוגי ניתוח (DFMEA - בשלבי הפיתוח ו-PFMEA בשלבי הייצור)
2. עקרונות עבודת צוות FMEA
3. איתור ואפיון כשלים, הליך סטנדרטי וניתוח אופני כשל מורחב (EFMEA)
4. דירוג מרכיבי סיכון (חומרה, סבירות ויכולת גילוי) - טבלאות ייעודיות
5. חישוב RPN (Risk Priority Number) ו-TRE (Total Risk Estimate)
6. איתור סיכונים קריטיים על ידי שימוש בכלים ייעודיים
7. פעילות מתקנת להפחתת סיכונים והערכת האפקטיביות שלה
8. דוגמאות של ניתוח אופני כשל מורחב
9. ביצוע EFMEA על ידי שימוש בכלים מתקדמים - נושא EFMEA: "נסיעה לחו"ל" בשני פרקים:
 - Design FMEA (DFMEA) - תכנון הנסיעה
 - Process FMEA (PFMEA) - הנסיעה עצמה

ד"ר פבל גראבוב, סמנכ"ל ו-CTO, A.L.D. Advanced Logistics Development

עמית הוראה בכיר נלווה, מרצה מצטיין, הטכניון - מכון טכנולוגי לישראל
יותר מ-40 שנות ניסיון באקדמיה, בתעשייה ובייעוץ. ניהול וביצוע פרויקטים בתחומי ייצור, פיתוח והקמה. העברת קורסים, סמינרים והדרכות בנושאים של ניהול סיכונים, הנדסת איכות ושיפור תהליכים - בארץ ובעולם.

2. להפיק לקחים ולהחכים

מנחים: אלי לוזון, רפאל - מערכות לחימה מתקדמות
דודי רוזנטל, ROM Knowledgeware

הפקת לקחים בארגונים אינו תהליך פשוט כפי שהיינו מצפים. לכולנו ברור שכדאי ללמוד הן מהצלחות והן מכישלונות, אך מעטים הארגונים שמצליחים להתמיד בכך, אם בשל הקושי להפיק לקחים נכונים מים הנתונים הנאסף ואם בשל הקושי להטמיע אותם בארגון. הסוד טמון בתהליך - ראשיתו בתהליך הפקה שהינו גם מועיל (Effective) וגם יעיל (Efficient) ואחריתו, בהכלת והטמעת התובנות לרוחב הארגון. בסדנה תוצגנה שתי מתודות להפקה שכזו, והמשתתפים ילמדו אותן תוך תרגול הן של מקרי "כיתה" והן של "מקרי אמת".

קהל היעד:

מנהלי איכות, מנהלי ידע, מנהלי משאבי אנוש, מנהלי פרויקטים ומובילי תהליכי הפקת לקחים נוספים בארגון.

תוכן העניינים:

1. אם הפקת לקחים כל כך חשובה, למה ארגונים כה מתקשים ביישומה?
2. שיטה לניתוח והפקת לקחים והטמעתם, ודוגמת כיתה
3. שיטה להפקת לקחים AAR
4. המעטפת התומכת: ניהול התהליך
5. התנסות בקבוצות - מקרה לדוגמה א'
6. התנסות בקבוצות - מקרה לדוגמה ב'
7. דיון וסיכום

אלי לוזון

עיסוק נוכחי: הממונה על שש סיגמה בהנהלת רפאל.

בוגר תואר ראשון ושני בהנדסת תעשייה וניהול, הטכניון - מכון טכנולוגי לישראל. התמחות: איכות ואמינות.

מהנדס איכות מוסמך ע"י האיגוד האמריקאי משנת 1983. מומחה בשיטות כמותיות בהבטחת האיכות והאמינות. בעבר מילא תפקידים שונים בנושאי איכות ואמינות ברפאל ובתעש - התעשייה הצבאית. מאז 1979 מרצה בכיר בטכניון לנושאי האיכות ומנחה סטודנטים לפרויקטי גמר ועבודות תיזה. פרסם מאמרים רבים בעיתונות המקצועית ובכנסים בארץ ובעולם.

דודי רוזנטל

מנהל פעילויות ניהול ידע ומנהל הידע ב-ROM Knowledgeware.

התמחויות: הפקת לקחים, מיפוי אפיון צרכים; אפיון פורטלים ואתרי ידע מקצועיים; שימור ידע פורשים; ארגון תכנים; ניהול לקחים ותובנות; טיפוח מומחי תוכן; ליווי, הקמה והטמעה של קהילות ידע; ניהול פעילות הדרכה. בתפקידיו הקודמים עבד בתעשייה האווירית לישראל כמנהל ידע מפעלי וכאיש צוות מערכות מידע בחטיבת בדיק מטוסים, ומטעם אשד משאבי ניהול, כמנהל וכמוביל פרויקטים מורכבים וחוצי ארגון, וכן במיפוי, אפיון והטמעת תהליכי עבודה ארגוניים.

3. Beyond the State of the Art: Designing a Customer Experience Measurement System with Integrity

Gregory H. Watson, BES Business Excellence Solutions, Finland

Measurement of customer-perceived performance has been plagued by too many trends and too little science. It seems like the Lemmings have returned and we are all going to march off a cliff together! We are faced with yet another consultant lead program that claims to be fit for our future - Net Promoter Score (NPS)! An academic from a respected university makes the highly exaggerated that a "one-size-fits-all" single question is adequate to provide all you need to know about your customers. Do you believe this claim? Are you now using NPS in your organization? This seminar will put the entire issue of customer experience measurement and reporting into perspective so that you can understand just how complex and difficult the issue really is.

This one-day seminar will delve into four issues related to customer experience measurement: performance measurement in the domain of the customer's behavior and experience; common errors and problems that are inherent in customer experience measurement systems; an in-depth presentation and assessment of the Net Promoter Score and its application; and a recommended approach for developing a Customer Experience Measurement System that has integrity – honestly reports the situation and provides a clear, objective description of the current state of the customer experience. Examples will be shown from the systems that were designed for three companies who have taken different approaches to understanding customer perception of their business performance. Critique of these systems will be done as a classroom exercise by the participants.

Don't change your customer measurement system until you have attended this seminar – it will protect your executives from making bad decisions based on "supposedly reliable" information. Remember the words of Stephen Hawking: "the cost of bad data is the illusion of knowledge".

Part I: Performance Measurement in the Customer Domain

This first module will present the dynamics of the customer relationship and describe all of the opportunities that exist for measuring the customer experience. What information can be captured that describes how customers feel about the deliverables that they receive as a result of your process performance?

Part II: Critique of Customer Experience Measurement Systems (CEMS)

The second module will present three different approaches to manage a customer-focused experience measurement system. The three systems will be described and the class will use a set of assessment questions that will be proposed as a guideline for evaluation of relative adequacy of a CEMS to perform and provide the desired business outcome.

Part III: Net Promoter Score – Is it the only question necessary?

The third module will explain the proposed NPS metric that was created by Professor Frederick F. Reichheld of Harvard University. He claims that this is the only performance measure needed by an organization's management team. At the end of this module you can be the judge of the adequacy of his claim.

Part IV: Developing a Coherent Customer Climate Control Contraption

The final module will be conducted as a decision workout to design the elements of an ideal Customer Experience Measurement System that can be used for control of the customer climate in the market environment. By constructing these elements as a team, a general approach to customer information management will become evident and this may then be used to formulate improvement of your company's own CEMS methods.

Gregory H. Watson is a past-President and Honorary Member of the International Academy for Quality (IAQ) and past-President and Fellow of the American Society for Quality (ASQ). He has also served as a Senior Vice President on the Board of Trustees for the Institute of Industrial Engineers and was elected a Fellow. As a respected applied statistician, Mr. Watson was elected to membership in the International Statistical Institute. Mr. Watson holds advanced degrees in engineering, law and management. He is Chairman of BES Business Excellence Solutions, Ltd., Executive Coach with Laatukskus Excellence Finland, and an Adjunct Professor of Engineering Management at Oklahoma State University. Mr. Watson has previously held executive positions with Xerox Corporation, Compaq Computer Corporation and the Hewlett-Packard Company. He is the author of ten quality books. He is the first non-Japanese recipient of the Deming Medal from the Union of Japanese Scientists and Engineers. In addition, Mr. Watson has received over thirty awards including the Distinguished Service, Ishikawa, Crosby and Lancaster Medals from ASQ; the Founders, Masing and Kondo Medals from IAQ; the Grayson Medal from the American Productivity & Quality Center; and the Borel Medal from the European Organization for Quality. He has been elected as an Honorary Member of nine national associations of quality professionals.