

## סדנה למנהלים בארגוני שירות "קבלת ההחלטות הנכונות"

בעולמות השירות ללקוח אינטואיציה אינה מספיקה לקבלת ההחלטה הנכונה בזמן אמת. לטובת ביצוע המהלך הנכון ובזמן הנכון נדרשים מנהלים לכלים ברורים ומהירים ליישום.

סדנת "כלים לקבלת ההחלטות הנכונות" תקנה למנהלים ידע וכלים לקבלת ההחלטות הנכונות וניתוח אלטרנטיבות לטיפול במציאות דינמית ומשתנה – תוך מיצוי אופטימלי של כמות ועלות המשאבים. בסדנה נשתמש בכלי ניהול איכותיים וכמותיים מתורת התורים. הסדנה תשלב את כל תחומי הידע התיאורטיים יחד עם שימוש בנתוני הארגון.

תורת התורים עוסקת בתכנון תור של לקוחות הממתינים לשירות מסוים (כגון לקוחות בסופרמרקט, בבנק, במוקד טלפוני, ברשת רמזורים ואפילו בתכנון מחשבים וברשתות תקשורת). המודלים של תורת התורים מאפשרים לצפות התנהגות של תורים במצבים שונים ותכנון מערכות השירות בעבורם.

### קהל היעד

מנהלים בקו הראשון בארגוני שירות או במערכי שירות.

### משך הסדנה

יום עבודה - 8 שעות לימוד.

### מבנה הסדנה

הסדנה הינה סדנה פנים ארגונית המותאמת לצרכי הארגון. הסדנה מורכבת משני חלקים:

- א. תורת קבלת החלטות.
- ב. סימולציות של קבלת החלטות בארגון תוך שימוש בנתוני אמת ובעולם המושגים הפנים ארגוני.

### תכני הסדנה

- מושגי יסוד
- מתודולוגיות בניהול תורים
- הכרת כלים ממוחשבים לניהול סיכונים
- יישום כלים ממוחשבים בתהליך קבלת החלטות
- ביצוע סימולציה על נתוני אירוע מהארגון
- קבלת החלטות ניהוליות ארגוניות
- הפקת לקחים

### הערך המוסף של הסדנה

יישום הכלים שנרכשו בסדנה יוביל בטווח קצר לשיפור משמעותי בביצועים הניהוליים, דהינו, שיפור רמת השירות וצימצום עלויות תפעוליות. בנוסף, הסדנה תייצר שפה ניהולית משותפת בארגון כבסיס להחלטות נכונות בכלל עולמות השירות בארגון.