



## Lean Six Sigma for Audit CTR Toolset

*- Operational Audit Excellence durch risikoorientierte Anwendung von Six Sigma Tools bei prozessorientierten Revisionsprüfungen -*

### Zielsetzung:

Service Qualität, Kundenorientierung und die Effizienz der dahinter liegenden Prozesse sind wichtige weil erfolgskritische Faktoren in der Service Industrie bzw. dem Dienstleistungssektor.

Die Bemühungen, Kunden zufriedenzustellen, konzentrieren sich oftmals auf die Entwicklung außergewöhnlicher Services (ohne dabei die Kundenanforderungen zufriedenstellend zu erfüllen). Der Wichtigkeit des „Produktdesigns“ von Services und deren Prozesse sowie deren systematischen Planung und Designs wird in der Serviceindustrie zu selten Beachtung geschenkt.

Die Folge sind Prozesse und Services, die kreative Lösungsansätze und Präzision vermissen lassen, das Testen der Services wird gerne unterschlagen und die Implementierung in den Markt erfolgt meist nach dem „Trial and Error“ Prinzip. Hier kann die Revision mit Hilfe der Lean Six Sigma Methoden gezielt ansetzen und damit dem Vorstand oder dem Verwaltungs- & Aufsichtsrat konkrete Revisionsempfehlungen aussprechen, um Prozesse und Services im Sinne des Operational Audit verbessern.

### Inhaltliche Bausteine

- ✓ Begriffsklärung und Prinzipien von Lean Six Sigma
- ✓ Darstellung des LSS Phasenmodells und Überblick der Methoden
- ✓ Diskussion der für die Revision relevanten Methoden
- ✓ Besonderheiten bei der Anwendung der Methoden in der IR
- ✓ Einführung in die Methoden und Training der LSS- Methoden gemäss DMAIC
- ✓ Kennzahlen und deren Einsatzgebiete sowie Berechnungen zur Prozesseffizienz / Prozessfähigkeit
- ✓ Zielgerichtetes Formulieren von Findings und deren Adressierung
- ✓ Darstellung von Analyseergebnissen im A3 Report

### Methodik:

Interaktiver Vortrag, Diskussion, Gruppenarbeit, praktische Übungen, Fallstudien, Reflexion

**Dauer: 2 Tage [16 CPE gemäß IIA Standards]**

**Standort: Frankfurt am Main**

**Termin: 9./10. September 2014**