

Caso :

41

País :

Bélgica y Países Bajos

Sector :

Seguros

Compañía :

Empresa de seguros A 600 FTE (propiedad, responsabilidad, flota y marina) para clientes corporativos.

Tipo of intervención :

Mejora de la eficacia de la administración y los procesos de desarrollo.

Recorte de costes.

Desarrollo y puesta en práctica de la mejora en 360º del sistema de control de dirección.

Objetivo del Proyecto :

Bajos la presión de las empresas del reaseguro forzó nuestro cliente a mejorar su proporción de coste.

¿Qué hicimos?

Trabajamos en todas las áreas no solo en la producción, y en el manejo de reclamaciones, pero también en las difíciles áreas con el seguro y las ventas. Uno de los principales temas era hacer mensurable lo inmensurable.

Preparamos a los jefes para enfrentarse a su personal y buscar soluciones juntas. Hicimos planear al personal su "workload". Fueron eliminados los retrasos. Fueron bloqueadas las llamadas telefónicas entrantes por la mañana para que así el personal trabaje tranquilamente. Política del escritorio limpio. El supervisor planeó y asignó directamente el trabajo entrante. Fue eliminada la "creación" del valor añadido sobre el trabajo. El sistema de clasificación de archivos se hizo más eficiente. Las prioridades de trabajo fueron redefinidas. Desvío de puesto (de 7 pares diferentes de manos a 2). La ruta del fax fue mejorada. Pusimos en práctica las reuniones semanales para los jefes.