

World Class Offices (WCO) a pénzügyi szolgáltató szektorban

Lehetséges-e egyidőben a 'corporate governance', azaz a vállalatirányítás és a folyamatfejlesztés?

A 'pénzügyi szolgáltató iparágra' nagyon nagy nyomás nehezedik, ami mélyreható költségcsökkentéshez vezet, annak minden következményével. A korszerű információtechnológiák lehetőségeitől felbuzdulva mind több pénzügyi szolgáltató (bankok, biztosítók, stb.) racionalizálja a vállalati folyamatokat, hogy így növelje a hatékonyságot.

Átfogó „outsourcing”-ról beszélnek (pl. Indiába), ami új problémákat teremt a „business alignment managment” azaz az üzleti tevékenység összehangolásának terén. Fontos vállalati folyamatokat faragnak le, vagy változtatnak meg lényegesen az új folyamatokra irányuló lépések következményeként. Ezen lépések az új törvény- és szabályzat-alkotás következményei, mint pl. a vállalatirányítás (Sarbanes-Oxley), vagy a Basel II EU megállapodás, vagy az IAS/IFRS könyvelési standard-ek, stb.

Ezekből gyakran következik, hogy az ügyfelek felé a távolság szó szerinti és átvitt értelemben is nő, a szolgáltatás minősége pedig romlik. Az ügyfélnek hosszabb várakozási idővel, hiányos kommunikációval, bonyolultabb eljárásokkal és lehetetlen nyomtatványokkal kell szembesülnie.

„A World Class Offices segít a bankoknak és biztosítótársaságoknak abban, hogy az ügyfelet a központba helyezve folyamatosan fejlesszék a munkafolyamatokat.”

A szolgáltató vállalatok gyakran az ügyfél jelenlétében végzik a „termelést”. Ez egy egyedülálló lehetőség, hogy azonnali visszajelzést kapjanak az általuk nyújtott teljesítményről. World Class Offices megtanítja az Ön vállalatának, hogyan használhatja ki ezt a lehetőséget azáltal, hogy tudatosítjuk a termelési folyamatainkban rejlő „hozzáadott értéket nem termelő tevékenységeket”. Ha ezeket a veszteségtermelő tevékenységeket kiiktatjuk, az Önök teljesítménye ugrásszerűen megnő. Mindez kevesebb ügyintézés, rövidebb várakozási időket, kevesebb hibát, elégedett ügyfeleket és elégedett dolgozókat eredményez. További előny, hogy a folyamatok erős leegyszerűsítése és a teljesítmény látványossá tétele az egész vállalati vezetést sokkal átláthatóbbá teszi.



*Ügyfelét ma jól, gyorsan, hatékonyan
és örömmel szolgálták ki?*

Megközelítés

A World Class Offices program keretén belül a pénzügyi intézményeknek lehetséges utakat ajánlunk fel, amiket követve lényeges javulás érhető el a vállalati folyamatok terén.

A Blom Consultancy a hosszan tartó, kézzelfogható eredmények elérését célozza meg, az ügyfelet megismertetjük többek között a Makigami-val. Ez egy olyan technika, aminek segítségével a vállalati folyamatok átláthatókká tehetők.



■ Első lépésben feltérképezzük a vállalat dolgozóival együtt a jelenlegi folyamatokat és megítéljük a teljesítményt (current state – jelenlegi állapot). A második lépésben a vállalat saját dolgozói kidolgozzák a folyamatokat kívánatos menetét (future state – jövőbeli állapot). A harmadik lépésben meghatározzuk azt az utat, amely mentén a „future state” elérhetővé válik, valamint rövid távon „gyors hasznot hozó” változtatásokat vezetünk be. Az eredmény a befektetés többszöröse lehet, amennyiben az ügyfélvállalat kész a továbbiakban is a tökéletességre törekedni.



A vállalati folyamatok megjelenítése: „Folyamatainknak mekkora része termel valóban értéket?”

A World Class Offices egy pontról-pontra meghatározott tervvel rendelkezik, ami az Önök ügyfeleinek nyújtott szolgáltatások minőségét folyamatosan növeli.

1. Az ügyfél, és az ő szükségleteinek tudatosítása a dolgozóknál.
2. A hozzáadott értéket nem termelő tevékenységek észrevételének megtanulása a vállalati folyamatokban.
3. A vállalati folyamatok célkitűzéseinek definiálása.
4. A jelenlegi folyamatok megjelenítése.
5. A jelenlegi folyamatok elemzése.
6. A folyamatok fejlesztése és standardizálása.

Eredmény

A World Class Offices a következő eredményekhez vezet:

1. a folyamatban dolgozó emberek a saját munkájukat ügyfeleik szemszögéből nézik
2. a folyamatban dolgozó emberek egy csapatban dolgoznak
3. a munka és a munkahelyek struktúráltak
4. világos képünk van a vállalati folyamatokról, az értéket termelő és az értéket nem termelő lépésekről (veszteségekről)
5. új munkamódszerek
6. elkötelezettség a dolgozók által kialakított új munkamódszerek iránt
7. változások, melyeket nem csak az adott környezetben láthatunk, hanem minden érintett viselkedésében és meggyőződésében
8. folyamatfejlesztés a veszteségek kiiktatása által, azaz az átfutási idő rövidítése, a minőség javítása, a hatékonyság és a termelékenység növelése
9. egy fix struktúra alapján végrehajtott fejlesztés, ami jó alapot biztosít a vállalati folyamatok további folyamatos javításához
10. és végül, de nem utolsósorban: a munkában meglelt öröm!

Szeretne többet tudni?

Blom Consultancy kft, Diós árok utca 24, 1125 Budapest (H)

Tel. +36 (1) 202 3418 , Fax +36 (1) 202 3418

www.BlomConsultancy.com