

K V A L I K O N

VEZETÉSI TANÁCSADÓ ÉS
RENDSZERFEJLESZTŐ KFT.

EDF DÉMÁSZ Zrt.

**KAIZEN AKCIÓ
az ügyfélszolgálati területen**

2013. március 18.

Téma, terület, résztvevők



CÉL:

EDF DÉMÁSZ Ügyfélszolgálat működési hatékonyságának egymásra épülő lépésekben való fejlesztése

RÉSZTVEVŐK:

Szűcs Zoltán

Flender János

Molnárné Móricz Henrietta

Pintér Mihály

Maczkóné Tóth Nikoletta

KONTAKT SZEMÉLY ELÉRHETŐSÉGE:

Szűcs Zoltán 30 2390444

Témák



- Egyéni és szervezeti teljesítmények ismerete, mérése
- Igény alapú kapacitásmenedzsment
- Folyamataink egyszerűsítése, automatizálás
- Területi szakmai egységesség, és egyenletes terheléselosztás (szakmai centralizáció)
- Objektív visszajelzési lehetőség az ügyintézők teljesítményéről
- Motiváció beépítése a folyamatokba, értékelésbe
- Magas színvonalú, költséghatékony működés

Kaizen célok és mutatók



Mutatós számok (Cél / Teljesítmény)			Projektteam:		Dátum: 2013.03.18		Megjegyzés:				
Kaizen terület / Téma			EDF DÉMÁSZ működési hatékonyság növelés		Oldalszám: 1		STEP1: PILOT: Falak lebontása, gyűjtők létrehozása, aut. feladat kiosztás STEP2: SAP funkcionális és folyamat fejlesztések, egyszerűbb, gyorsabb kiszolgálás érdekében STEP3: ÉLES indulás: Riportrendszer STEP4: Riportrendszer továbbfejlesztés, vezetői döntéstámogató rendszer STEP5: TÉR bevezetés				
					Össz.oldal:						
							6 hónap múlva		Javulás %	Cél elérése %	
					Utána		Előtte-utána		utána-cél		
Mutatós szám			Előtte	Cél	STEP1	STEP2	STEP3	STEP4	STEP5	Előtte	előtte-cél
			2012.04	2012.12	2012.05	2012.07	2012.09	2012.12	2013.02		
Terület (m2)											
Teljesítmény ráta (%)											
Átfutási idő (min)											
Selejt%											
Készlet (db)											
Anyaghiány miatti kieső %											
Hegesztési hiba miatt kieső %											
Visszatérő belső selejt?											
Rendelkezésre állás (hegesztő)											
Munkaidő kihasználtság %			71	85	71	75	80	85	89	18	4
Személyi nettó hatékonyság %			62,50	75	62	66	71	74	78	15,5	3

Helyzetelemzés, probléma (számszerűsített) definiálása - 1



- EDF DÉMÁSZ – Dél-Alföldi villamos energia szolgáltatás
- Kiszolgált ügyfelek száma 750ezer
- Ügyfélkapcsolati csatornák: személyes, telefonos, írásos (sms, fax, e-mail, web, levél)
- A szektort érintő jogszabályi háttér, tulajdonosi, piaci elvárások folyamatosan szigorodnak
- Az elégedettség, ügyfélmegtartás mellett költségeink, létszámunk csökkentése

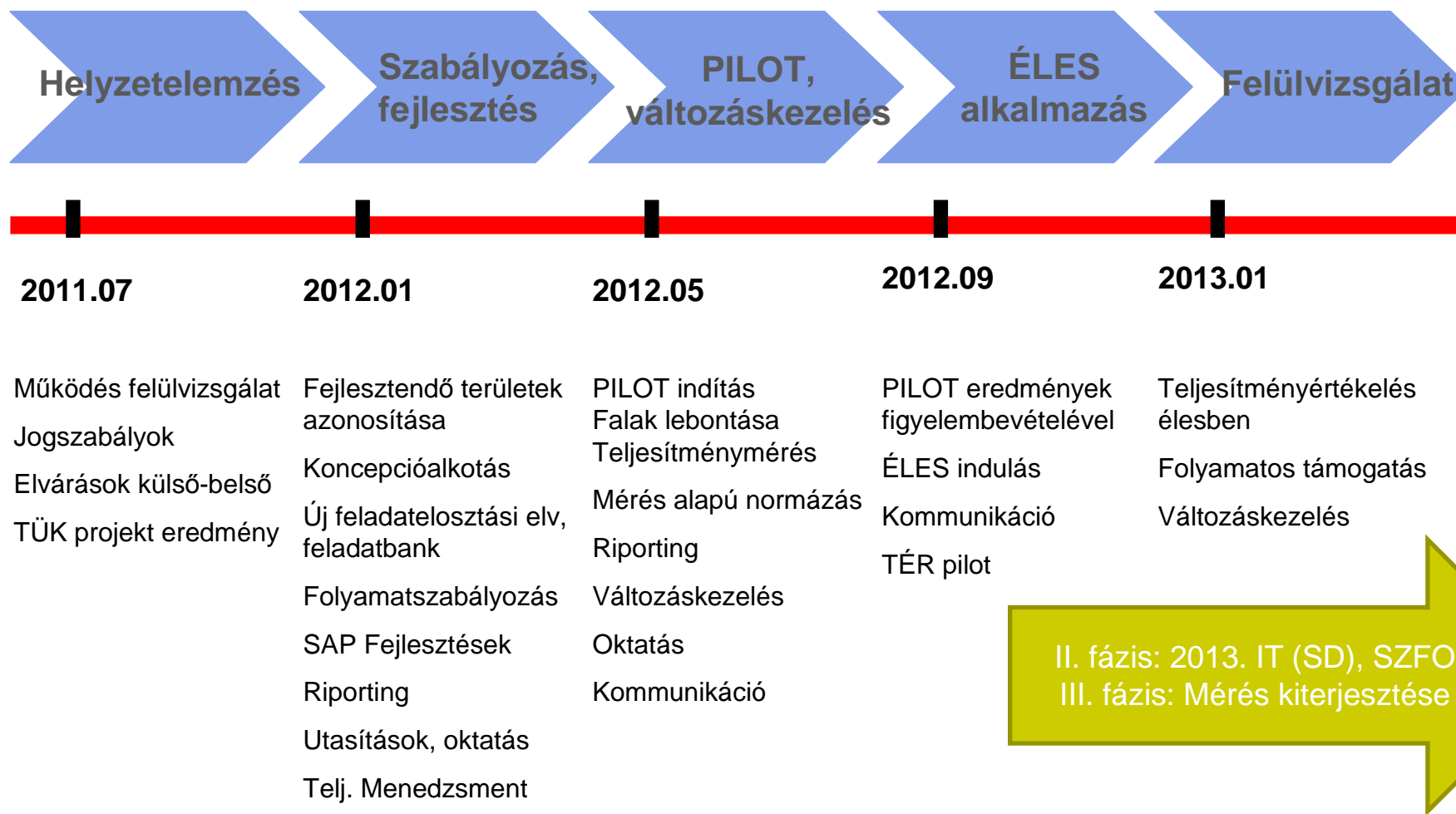


Eszköz biztosítása, mely növeli az egyéni teljesítményt és lebontja a szervezeti határokat

Helyzetelemzés, probléma (számszerűsített) definiálása - 2




I. fázis: 2011-2012 Teljes ÜSZ működésének fejlesztése: **Kidolgozás a területi egységek bevonásával**



Kaizen lehetőségek azonosítása



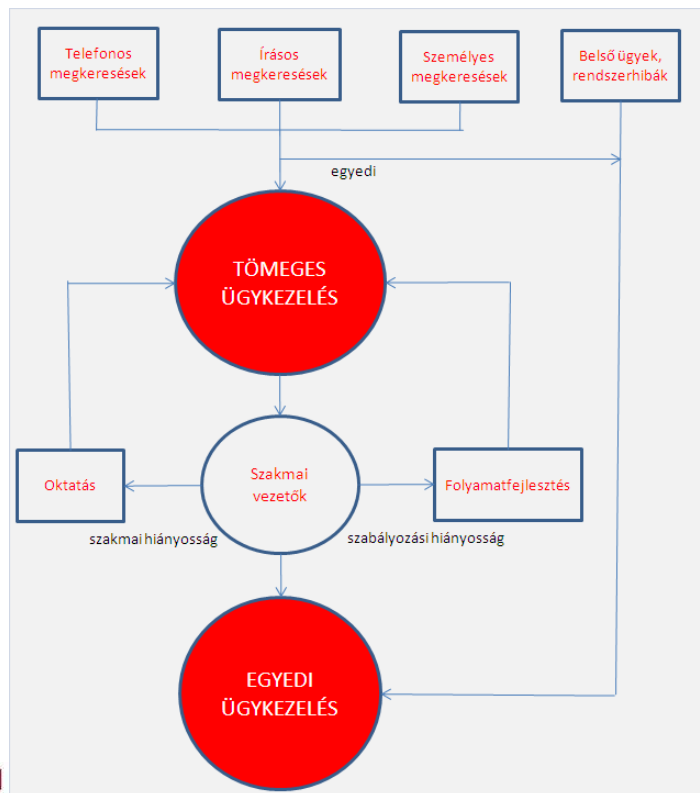
Fejlesztési lehetőségek, veszteségek	Kaizen javaslatok a megoldásra
Nem egységes területi végrehajtás	Ügyfélszolgálati területek közötti terhelés elosztás – falak lebontása, feladatbank
Nem egységes folyamatalapú végrehajtás	Folyamatszabályozás – Ellenőrzés Egyszerűsítés
Mérési rendszer hiánya	Egyén alapú mérési rendszer
Dokumentáltság hiánya	Teljes körű nyomkövetés SAP-ban
Elvárások értékelési rendszerbe való beépítésének hiánya	Egységes célkitűzés
 KVALIKON	BEST PRACTICE

Fejlesztési koncepció, kitűzött célok



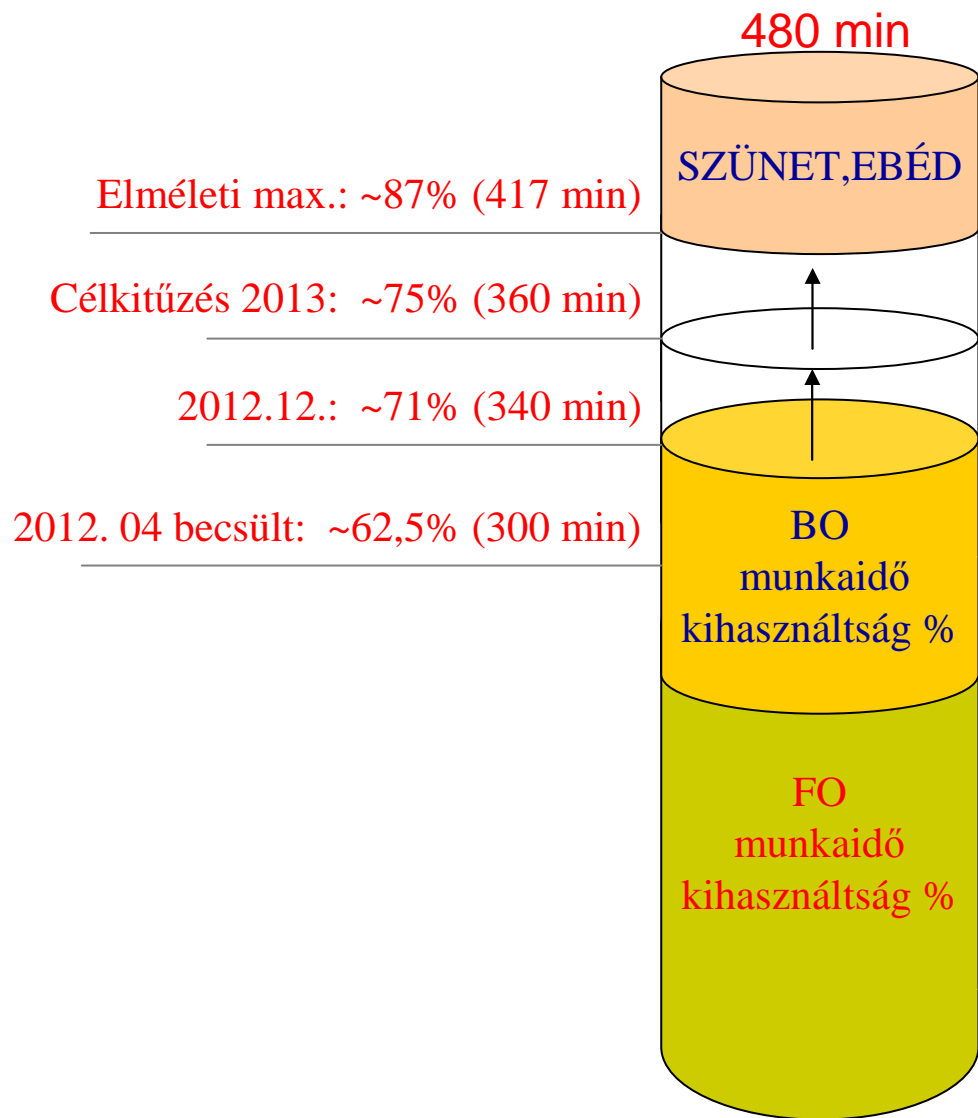
- **Ügyfélszolgálati területek közötti falak lebontásra kerülnek (egységes terheléselosztás)**
- **Automatikus feladatlevétel megteremtése, válogatás nélkül, határidő és megrendelői prioritások alapján**
- **Egyedi és tömeges gyűjtők használatának bevezetése (specializáció)**

- Megtartani a szolgáltatási színvonal mutatókat és az ügyfél-elégedettségi szintet
- Teljes körű ügyfélszolgálatot biztosítani minden ügyfélkapcsolati csatornán, és az elsőre elintézett ügyek mutatójának növelése
- Ügyfélkapcsolati tevékenységek normaidejének folyamatos csökkentése
- Automatikus norma update megvalósítása
- Egyéni fejlődések követése
- Munkaidő kihasználás arányának növelése
- Az egységesített folyamatok és területi végrehajtás felett megerősített ellenőrzési tevékenység ellátása PDCA
- SAP funkciók felhasználóbaráttá való alakítása, ügyintézők támogatása (Service Desk tevékenység)



BEST PRACTICE

Fejlesztési koncepció, kitűzött célok



Hatékonyság = Hasznos idő/Összes idő

Hasznos idő = Aktív + Inaktív

1. lépés: feldolgozott mennyiség növelése (ellenőrzés, oktatás, fejlesztés, folyamatszabályozás)

2. Lépés: aktív idő növelése (tömeges ügykezelés, völgyidők egységes kezelése)

IT rendszereink mért adatai alapján (SAP, CC, ÜSZI)

Kaizen Akciók felsorolása



KAIZEN-Napló		Team: ÜSZO-SZFO	Dátum: 2013.03.18	Készítette: Szücs Zoltán	
Kaizen terület / Téma: ÜSZO működésfejlesztés			Oldalszám 1:		
Sorsz.	Intézkedés	Felelős	Határidő	Végrehajtási fok	Intézkedés
1.	Helyzetfelmérés	team	2011.12.31	100	
2.	Fejlesztendő területek azonosítása	team	2012.01.30	100	
3.	Koncepció alkotás	team	2012.03.31	100	
4.	Do it better javaslati rendszer integrációja	team	2012.03.31	100	
5.	Folyamatszabályozás	VVV	2012.04.30	100	
6.	Új feladatelosztási elv megalkotása	team	2012.04.30	100	
7.	SAP fejlesztés	MKA	2012.08.31	100	
8.	Monitoring fejlesztés	MKA	2012.08.31	100	
9.	Pilot indítás	SZZ	2012.05.01	100	
10.	Falak lebontása	MKA	2012.05.01	100	
11.	Normázás	VVV	2012.07.31	100	
12.	Változások kezelése	team	2012.12.31	100	
13.	Oktatás	team	2012.08.31	100	
14.	Kommunikáció	SZZ	havi	100	
15.	Mérés	MN	2012.09.30	100	
16.	Teljesítményértékelés elveinek kidolgozása	team	2012.10.31	100	
17.	Teljesítményértékelés monitoringhoz illesztése	team	2012.12.31	100	
18.					
19.					
20.					
21.					
22.					
23.					
24.					
25.					
	25%: Probléma definiált		75%: intézkedés végrehajtva		
	50%: Intézkedés összeállítva		100%: átállás megtörtént, eredmény számszerűsített		



Dátum

Tevékenység	Probléma	Megtett akciók	Eredmények
Oktatás	<ul style="list-style-type: none"> Nagy távolságok áthidalása, jelentős idővesztés, magas költség 	<ul style="list-style-type: none"> Távoktatás bevezetése Oktatás nyilvántartó felület lefejlesztése SAP Tutor alkalmazása Logon tesztek 	<ul style="list-style-type: none"> Költség és idő megtakarítás Dokumentáltság Fejlődés visszamérése Teszteredmények riportozása

Kaizen előtt

Kaizen után



Oktatás nyilvántartó

Oktatás dátuma v. határideje	Oktatás típusa	Kiküldés dátum
Szerz 2012.07.18	Táv	2012.07.18 1
Szerz 2012.08.15	Táv	2012.08.15 1

Oktatási anyag (elmélet) pdf + Gyakorlati okt

Tudás- és Képességfelmérő Rendszer

- Új teszt
- Tesztek becsatolása
- Tesztek exportálása
- Asztal
- Logon tesztek
- Kérdések mindenkihez



Dátum

Tevékenység	Probléma	Megtett akciók	Eredmények
Minőségi értékelés	<ul style="list-style-type: none"> Minőségi értékelés nincs kiterjesztve a teljes szervezetre (csak TÜK) Nyilvántartás - Excelben 	<ul style="list-style-type: none"> Min. ellenőrzés kiterjesztése a teljes szervezetre Szemponatok egységesítése Támogató fejlesztés: Webes Monitoring felület 	<ul style="list-style-type: none"> Rendszeres, havi min. ellenőrzések, korszerű nyilvántartás, eredmények automatikus összesítése, dokumentált értékelés

Kaizen előtt

Kaizen után

Szakmaiság		Megfelelt
1.	Megfelelő nygfélazonosítás	Igen
2.	Probléma azonosítása	Igen
3.	Megfelelő megoldás kiválasztása- kritikus hiba	Igen
4.	A probléma megoldásához tartozó folyamat betartása	Nem
5.	Trazakció megfelelő rögzítése Lotus Notes ban ill SAP ban	Igen
Szakmaiság összesen:		4
Kommunikáció		Megfelelt
6.	Ügyfél folyamatos tájékoztatása, bejelentkezés, elköszönés	Igen
7.	Beszélgetés irányítása, kérdeztéchnika	Igen
8.	Udvarias, kedves hozzáállás, megszólítás, türelem- kritikus hiba	Igen
9.	Lojalítás	Igen
10.	Tigyelem	Igen
Kommunikáció összesen:		5
Hívás értékelés összesen:		9

Megjegyzés: 201302251416239791

0400110652 1,5 hónappal későbbi időpontot szeretett volna kémi. Arról beszéltél, l

Hívásér1 / Hívásér2 / Hívásér3 / Hívásér4 / Hívásér5 / Hívásér6 / Hívásér7

Főmenü > Monitoring > Értékelő lapok

Monitoring Beállítások

Értékelő lapok

Minőségi összesítő lapok

Teljesítmény összesítő lapok

Szűrési feltételek

Új szűrési feltétel Keresés

+ Új BO + Új BO egyedi + Új FO

	Azonosító	Ügyfélkapcsolat	Munkavégzés id
	9	555	2012.09.01
	12	2006377578	2012.12.05

PDF Export



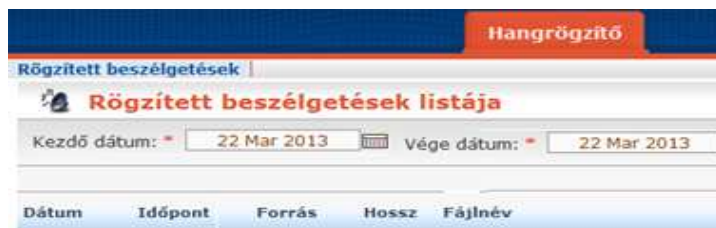
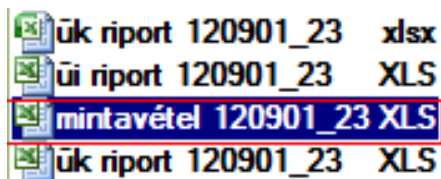
Dátum

Tevékenység	Probléma	Megtett akciók	Eredmények
Minőségi értékeléshez mintavétel	<ul style="list-style-type: none"> Manuális mintavétel (időigényes, nincs biztosítva a véletlenszerűség, több forrásból kerül leválogatásra) 	<ul style="list-style-type: none"> Támogató SAP fejlesztés: Mintavételi riport 	<ul style="list-style-type: none"> Véletlenszerűség biztosítása Különböző szűrési lehetőségek Gyors mintakiadás Kapacitás felszabadulás

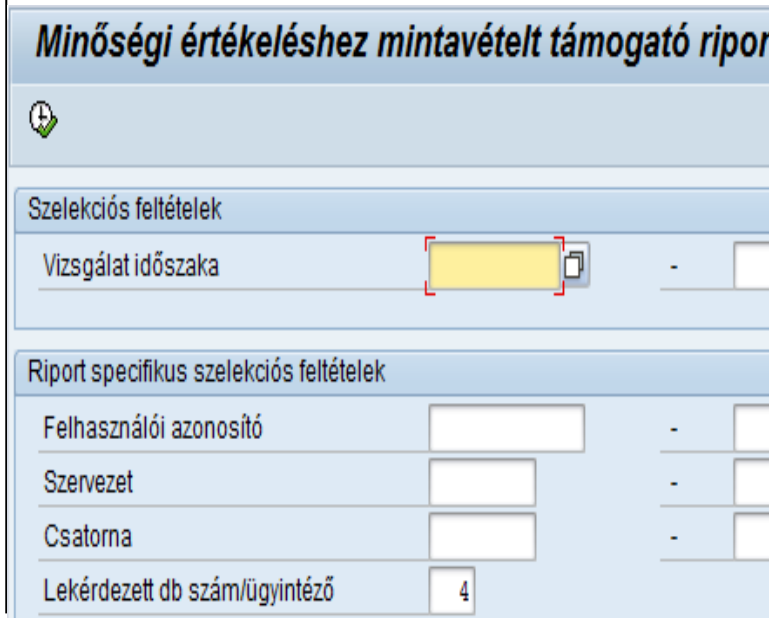
Kaizen előtt

Kaizen után

Mintavétel forrásai:



Mintavétel forrása:





Dátum

Tevékenység	Probléma	Megtett akciók	Eredmények
Feldolgozási idő mérése	<ul style="list-style-type: none"> Méretlen ügymegoldási idő 	<ul style="list-style-type: none"> Be-, és kilépési időpontok azonosítása Riportozhatóvá tétele Feldolgozási idő mérése 	<ul style="list-style-type: none"> Pontosan mérhető feldolgozási idő Objektív, dinamikus norma képzés Kapacitás tervezés

Kaizen előtt

Ügytörténet adata

ÜK száma: 2005422790

T...	Tennivaló megnevezés	Megjegyzés	Szöveg	Felelős
1610	SZFSZ ADATMÓDOSÍTÁS			
760	TÁJÉKOZTATÁS			
760	TÁJÉKOZTATÁS			

Kaizen után

Mdt	Objektum-GUID	Tennivaló-kód	Terv. kezdés dátuma	Tervezett kezdés időpontja	Lezárás dátuma	L. időpont
<input type="checkbox"/> 100	D6B02B5177875C17E10000000A0105BB	9901	2013.02.25	23:18:01	2013.02.25	23:18:23
<input type="checkbox"/> 100	D6B02B5177875C17E10000000A0105BB	9904	2013.02.25	23:18:27	2013.02.25	23:18:27
<input type="checkbox"/> 100	D6B02B5177875C17E10000000A0105BB	9906	2013.02.25	23:19:33	2013.02.25	23:19:33



Dátum

Tevékenység	Probléma	Megtett akciók	Eredmények
Munkaidő mérés I.	<ul style="list-style-type: none"> Nincs egységes munkaidő mérés 	<ul style="list-style-type: none"> Softphone bevezetése Integrálása a CC technológiába Egységes activity kódok meghatározása 	<ul style="list-style-type: none"> Objektív munkaidő mérés Produktív és Improduktív idők elkülönítése, mérése Riportozhatóság

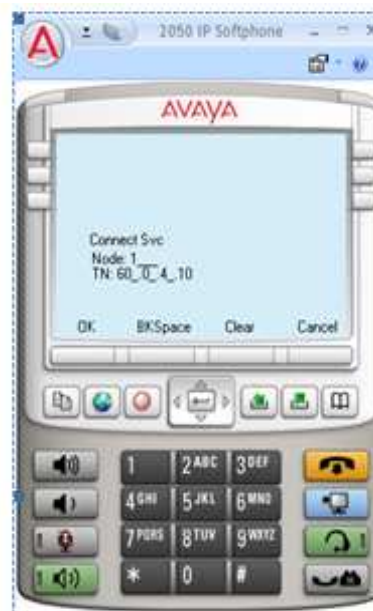
Kaizen előtt

Kaizen után



Munkáltató:..... Aktuális hónap:..... Jelenléti iv

Dolgozó neve	Óra / perc	Leidőzött óra	Állás	Óra / perc	Leidőzött óra	Állás
1 Erköcs						
1 Tavascs						
2 Erköcs						
2 Tavascs						
3 Erköcs						
3 Tavascs						
4 Erköcs						
4 Tavascs						
5 Erköcs						
5 Tavascs						
6 Erköcs						
6 Tavascs						
7 Erköcs						
7 Tavascs						



Kód	Megnevezés
1	Szünet
2	Ebédszünet
3	BO háttér munka
4	Csoportértekezlet
7	Segítő munkatárs
8	Állandó BO munka
10	Segítség kérés
11	Egyéni értékelés
12	Oktatás
13	Tesztírás
22	Kimenő telefonhívás
23	Technikai szünet
24	Technikai munka
25	Állandó ÜSZI munka
55	Felkészülés



Dátum

Tevékenység	Probléma	Megtett akciók	Eredmények
Munkaidő mérés II.	<ul style="list-style-type: none"> A vezetők nem látják a beosztottak napi activity állapotait 	<ul style="list-style-type: none"> Hozzáférés biztosítása az online adatokhoz Napi szintű historikus riport csoportonként 	<ul style="list-style-type: none"> Munkafegyelem erősödése Online visszajelzés a vezetőknek Improduktív idők csökkentése

Kaizen előtt

Online adatok csak a CC munkatársakról

Kaizen után

Ügyintézők ki-bejelentkezései és NR kódjai (2013-03-21)

In Contacts Status	Walkaway	DN In	DN Out	Time In State
Active				01:21
Break				00:08
Break				00:10
Break				00:16
Contact Present				00:01
Idle				13:51
Idle				12:02
Idle				12:25

Időpont	NR státusz megnevezése
07:00:24	Bejelentkezés
07:53:08	Munkakozi_szunet
08:25:58	
08:31:05	Munkakozi_szunet
08:47:28	FO_utomunka
09:11:43	
09:12:34	Segitségkérés
09:33:32	Munkakozi_szunet
09:59:43	FO_utomunka
.....	



Dátum

Tevékenység	Probléma	Megtett akciók	Eredmények
Mennyiségi teljesítmény értékelés előállítása	<ul style="list-style-type: none"> • Adatok manuális összegyűjtése több adatforrás használata • Nagy kapacitásigény 	<ul style="list-style-type: none"> • Automatizálás, riport lefejlesztése 	<ul style="list-style-type: none"> • Havi riport a mennyiségi mérési adatokról • Manuális munka kiváltása

Kaizen előtt

Kaizen után

ag perf 13.01.hó xls
LN BO 1301 hó xls
Mennyiségi adatok 1301.xls
not ready 13.01.hó xls

eljes munkaidő adminisztratív nyilvántartás alapján	Softphone összes idő	Softphone produktív idő	SAP-ban mért tény idő
192:00:00	186:54:07	44:42:42	46:19:36
168:00:00	172:11:24	161:01:43	9:11:29
168:00:00	162:30:42	153:43:08	110:58:24
176:00:00	169:06:33	118:41:09	84:46:10
152:00:00	159:37:06	136:53:50	89:16:54
168:00:00	168:03:16	117:47:46	87:37:11
168:00:00	168:52:47	140:42:41	158:47:27
170:26:12	167:06:59	126:19:26	211:32:22
176:00:00	175:54:26	149:12:19	8:51:27
168:00:00	168:42:16	149:32:33	96:22:07
176:00:00	176:16:59	146:13:36	195:43:54
200:00:00	218:58:45	164:21:13	198:28:15
178:00:00	173:24:06	129:05:49	119:27:41
160:00:00	166:10:23	145:07:59	181:52:55
128:00:00	128:43:33	84:20:41	103:32:38
160:00:00	153:47:51	114:44:14	101:59:15
192:00:00	196:47:35	164:31:54	107:46:26

Év: 2013 Hónap: 01 View Report

Admin. idő	SP összes idő	SP produktív idő	SAP tényidő
01:00:00	181:24:40	135:38:18	90:09:10
01:00:00	82:13:56	44:51:50	44:03:18
01:00:00	152:36:02	92:07:32	26:27:55
01:00:00	135:58:43	94:05:06	25:11:32



Dátum

Tevékenység	Probléma	Megtett akciók	Eredmények
Falak lebontása	<ul style="list-style-type: none"> Megkeresések megoldása területi hovatartozás alapján Különböző szakmai kompetenciák 	<ul style="list-style-type: none"> Gyűjtők létrehozása Munkatársak hozzárendelése szakmai tudás alapján Gyűjtő felelősök kijelölése Heti jelentés a feladatok állásáról 	<ul style="list-style-type: none"> Tudás alapú ügymegoldás Ügymegoldási határidő kontrollálása Szükség esetén kapacitás átcsoportosítása

Kaizen előtt

50000180 ÜZLETI ÜGYFÉLKAPCSOLATI CSOPORT
50000022 ÜGYFÉLSZOLGÁLAT
50000023 ÜGYFÉLKAPCSOLATI CSOPORT BAJA
50000024 ÜGYFÉLKAPCSOLATI CSOPORT SZEGED
50000025 ÜGYFÉLKAPCSOLATI CSOPORT BÉKÉSCSABA
50000026 ÜGYFÉLKAPCSOLATI CSOPORT KECSKEMÉT
50000028 ÜZLETI ÜGYFÉLKAPCSOLATI CSOPORT
50000109 ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODA SZEGED
50000110 ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODA SZENTES
50000111 ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODA CEGLÉD
50000112 ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODA BAJA
50000113 ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODA KISKUNHALAS
50000114 ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODA BÉKÉSCSABA
50000115 ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODA KECSKEMÉT
50000116 ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODA OROSHÁZA
50000149 TELEFONOS ÜGYFÉLKAPCSOLATI KÖZPONT
50001902 ÜGYFÉLKAPCSOLATI CSOPORT BAJA-MIRTUSZ
50001903 ÜGYFÉLKAPCSOLATI CSOPORT SZEGED-MIRTUSZ
50001904 ÜGYFÉLKAPCSOLATI CSOPORT BCSABA-MIRTUSZ
50001905 ÜGYFÉLKAPCSOLATI CSOPORT KKEMÉT-MIRTUSZ

Kaizen után

Obj.-ID	Megnevezés
50000102	PANASZKEZELÉS
50002783	TÖMEGES KEZELÉS
50002950	EGYEDI KEZELÉS
50002951	EGYEDI KEZELÉS
50002751	EFIZES MIRTUSZ
50002786	MIRTUSZ
50002790	EGYEDI MIRTUSZ



Dátum

Tevékenység	Probléma	Megtett akciók	Eredmények
Feladatkiosztás	<ul style="list-style-type: none"> A feladatok kiosztása nem automatikusan történt, lehetőség volt a válogatásra 	<ul style="list-style-type: none"> Automatizálás Ügyek kor szerinti sorrendje 	<ul style="list-style-type: none"> Egyszerűbb ügylevétel Válaszadási határidők pontosabb tartása

Kaizen előtt

Kaizen után

1.

2.

3.

Válogatás lehetősége

Sz.	Kor	Műveletszám	Üzleti partner	Elint
1	1	2005444755	1000608203	
1	1	2004741423	1000199016	
1	1	2004806823	1000424311	
1	1	2004691796	1005071648	
1	1	2004823998	1000483680	
1	1	2004703727	1000468760	
1	1	2005303953	1005082571	
1	1	2005444926	1000623650	
1	1	2005591319	1000541553	

1.

ID	Műveletszám	Üzleti partner	Leírás
2005649811	1000344865		SUTKA ROZÁLIA / Olajb

Nyomon követés, elért eredmények, értékelés - 1



Központi monitoring rendszerünkől automatikusan nyert riportok segítségével

SAP azonos	Név	Összes elszámolt munkaidő bónusz értékesítéssel	Munkaidő lefedettség	Hatékonyság %	Hatékonyság % limittel	Munkaidő kihasználtság %	Munkaidő kihasználtság % limittel	SP improdktív idő	mennyiségi bónusz
HO002988		82:25:16	96,82%	100,00%	100,00%	42,03%	42,03%		75,95%
AD004535		137:26:33	102,49%	85,35%	85,35%	81,81%	81,81%		6,48%
AN006001		118:45:27	96,73%	77,26%	77,26%	70,69%	70,69%		5,41%
AN013722		112:44:02	96,08%	94,99%	94,99%	62,16%	62,16%		29,82%
AR003866		170:28:24	104,35%	124,53%	100,00%	112,15%	100,00%		13,69%
BA901235		108:55:05	100,03%	92,46%	92,46%	62,75%	62,75%		29,91%
BA004390		80:11:53	100,52%	56,99%	56,99%	47,74%	47,74%		16,68%
BA011623		90:55:42	98,06%	71,98%	71,98%	53,36%	53,36%		24,41%
BA001880		160:39:20	99,95%	107,67%	100,00%	91,28%	91,28%		15,18%
BA002222		244:54:29	100,42%	163,77%	100,00%	145,73%	100,00%		11,36%
BA010875		41:36:56	100,16%	28,46%	28,46%	23,63%	23,63%		17,05%
BA008589		117:12:06	109,49%	71,31%	71,31%	58,60%	58,60%		24,95%
BA013053		165:17:57	97,42%	128,04%	100,00%	92,12%	92,12%		25,55%
BA005168		176:49:12	103,23%	121,83%	100,00%	108,22%	100,00%		12,13%
BE013820		66:32:34	100,57%	78,89%	78,89%	50,94%	50,94%		34,48%
BE901284		162:17:12	96,12%	141,44%	100,00%	98,72%	98,72%		25,40%
BE010649		214:06:47	102,50%	130,13%	100,00%	111,52%	100,00%		16,39%
BE013777		117:03:05	99,88%	102,49%	100,00%	67,99%	67,99%		31,93%
BE010829		171:51:24	102,10%	94,64%	94,64%	88,14%	88,14%		6,88%
BE001522		110:33:31	75,83%	93,48%	93,48%	60,09%	60,09%		15,23%
BI012931		73:50:01	103,09%	241,48%	100,00%	41,95%	41,95%		81,03%
BO013724		154:16:01	100,01%	127,53%	100,00%	87,06%	87,06%		28,00%
BO003313		36:15:22	102,66%	62,78%	62,78%	50,36%	50,36%		21,87%
BR003385		85:11:55	104,37%	49,94%	49,94%	40,32%	40,32%		13,05%
CZ001405		141:05:42	100,81%	104,60%	100,00%	80,17%	80,17%		23,98%
CS010054		129:27:45	100,37%	97,88%	97,88%	72,99%	72,99%		25,13%
CS004469		44:01:51	102,63%	29,90%	29,90%	26,21%	26,21%		14,60%
CS009145		132:15:23	116,48%	76,69%	76,69%	78,13%	78,13%		11,87%
CS010072		46:59:13	103,29%	55,60%	55,60%	44,70%	44,70%		21,32%
DA001521		98:22:56	104,16%	92,63%	92,63%	68,32%	68,32%		27,08%

Nyomon követés, elért eredmények, értékelés - 2



A projekt megvalósítása során nemcsak az előzőekben bemutatott létszámmra, illetve költségre vonatkozó eredményeket, hanem egyéb nem számszerűsíthető eredményeket is elértünk, melyek a következők.

- Központi adattárház, és ráépülő riportrendszer kialakítása, feladat- és ügyintézői elemi szintű információk napi gyakorisággal
- Feladatkiosztás automatizálása
- Tudásalapú feladatmegoldás alkalmazása
- Egységes területi feladat végrehajtás a folyamatszabályozás eredményeként (~30 db Teljes körűen módosított Folyamat Kezelési Utasítás)
- Back Office átlagos ügykezelési idő csökkenése 27 percről 13 percre
- Formanyomtatványaink egységesítése, egyszerűsítése ~300-ról 177-re
- SAP fejlesztések az ügykezelés hatékonysága érdekében, az első képernyőn a releváns infók mind megjelennek, gyorsabb folyamatok
- A teljesítménymérés eredményeinek beépítése a Teljesítményértékelő rendszerbe, azaz motivációs hatás a növekvő teljesítmény érdekében
- Munkatársaink elkötelezett és tevékeny részvétele a megvalósításban, mind horizontálisan, mind vertikálisan – csapatépítő effektus
- Vezetői operatív döntéstámogatás

Szabványosítás, új módszerek, megoldások



- SAP ISU egyedi és tömeges gyűjtők kialakítása
- Gyűjtőkhöz tevékenységek és végrehajtók rendelése (tudásalapú feladat megoldás)
- Feladatkiosztás automatizálása SAP alapon
- Területi határok megszüntetése a feladatvégzés kapcsán (közös feladatbank)
- Monitoring rendszer kialakítása
- Újragondolt teljesítményértékelő rendszer, automatikus adatfeltöltéssel

A Kaizen akció számszerűsíthető eredményei



	Terület	Mutató – eredmény javulás
P	Termelékenység, hatékonyság növekedés	~10 % (2012-ben), ~ 10% (2013-ban), 30 újraszabályozott folyamat
Q	Minőség, selejt, hibaarány	17fő csökkentése mellett nem változott +5 fő 2013-ban
C	Költségmegtakarítás	54MFt
D	Átfutási idő, ciklus idő javulás	BO átlagos ügykezelési idő 27 min -> 13 min
S	Biztonság, munkabiztonság	Táppénzes napok száma 7 nap/főről 5,7 nap/főre
M	Dolgozói elégedettség javulás	NA

Tapasztalatok, tanulságok, további megoldandó feladatok



- A változások széles körű elfogadása érdekében folyamatos kommunikáció szükséges
- A projektben résztvevők szoros kapcsolata a végrehajtásban dolgozókkal
- Projekt szponzor elkötelezett támogatása
- Részletes specifikáció és tervezés a megvalósítás előtt

Folyamatban van:

- Teljesítményértékelés kiterjesztése a mért infókra
- Folyamatos visszamérés, visszajelzés, kommunikáció (PDCA)

A Kaizen akció hitelesítése



A Kaizen akciót hitelesítő vezető
neve: Szécsényi Ferencné

Email címe / Telefonszáma:
rozsa.szecsenyi@edf.hu

A Kaizen akció eredményességének szöveges értékelése a vezető által (eredmények, hasznosíthatóság, fenntarthatóság, újszerűség):

A projektet az ügyfélszolgálat működési hatékonyságának fejlesztésére hoztuk léte, választ adva a szervezetet érő egyre szigorúbb elvárásokra. Az 1. évben (2012) közel 10%-os hatékonyságnövelést értünk el (~190.000,- Euro), melyet a következő években további, min. 10% követ. A módszertan alapja az operatív munkavégzés szakmai centralizációja, az egyéni/szervezeti teljesítmény mérése és a munkatársak értékteremtésre és szerepük, felelősségük megismerésére irányuló motivációjának beépítése a teljesítményértékelésbe. Maga a projekt Társaságunkon belül példaértékű, hiszen az egyéni teljesítmények objektív mérése és teljesítményértékelő rendszerhez illesztése sehol sem biztosított.