

## CASE



### ALM. BRAND A/S

Alm. Brand har fem kundeseviceafdelinger, der er placeret rundt i Danmark. Samlet er der ansat i alt ca. 120 medarbejdere. Afdelingernes formål er at assistere nye og eksisterende kunder med forsikringsrelaterede spørgsmål.

### KONTAKT OS FOR MERE INFORMATION

Immenso Consult A/S er en af Danmarks førende konsulentvirksomheder inden for effektiviseringer. Læs mere på [www.immenso.dk](http://www.immenso.dk) eller kontakt os på telefon +45 45 94 04 10.

### VORES DNA

- Baseret på fakta
- Arbejder projektintenz
- Skaber enkelhed i løsninger
- Fokus på resultatdannelse

# Effektivisering i kundeseviceafdelingerne



## Baggrund

Ledelsen ønskede at få kortlagt arbejdsprocesser og ressourceudnyttelsen samt at få undersøgt, hvilke tiltag der kunne bidrage til forbedring af effektiviserings-, kundetilfredsheds- og medarbejdertilfredsheds mål i kundeseviceafdelingen.

Formålet var på kort og langt sigt at føre til en forbedret service overfor telefonforespørgsler uden udvidelse af medarbejderstaben. Disse mål understøtter Alm. Brands strategiske mål om at, "Vi skal tage hånd om vores kunder."

***"Tidsstudier viste, at ca. 50% af tidsforbruget blev anvendt til andre aktiviteter end telefon-tid med kunder"***

## Udfordringer

- Øget pres for højere serviceniveau og reduktion af ressourceforbruget.
- Hvordan det daglige tidsforbrug fordeler sig pr. medarbejder kendes ikke.
- Manglende overblik over, hvilke typer opkald kundeseviceafdelingen modtager.

## Resultater

- Tidsstudierne viste, at ca. 50% af tidsforbruget blev anvendt til andre aktiviteter end telefon-tid med kunder, og heraf kunne 65% karakteriseres som direkte spildtid.
- Justering af ressourcefordelingen mellem inbound og outbound personalet i løbet af en kalenderuge.
- Bedre uddannelse og instruktion af nye medarbejdere.

## Forbedringer bliver igangsat

Opgavens mål blev sammen med ledelsen fastlagt og delt i to:

Første dels formål var at foretage målinger og analyser af nuværende situation. Tidsstudieanalyser blev gennemført ved brug af frekvensstudier. Resultaterne viste, hvordan tidsforbruget fordelte sig pr. medarbejder, og på baggrund af resultaterne fra tidsstudierne blev der foretaget detaljerede analyser af specifikke spildaktiviteter.

Anden dels formål var en præsentation af resultater for ledelsen, prioritering af indsatserne og implementering. Prioritering af resultaterne blev foretaget ud fra et besparelseskatalog, hvor forbedringsforslag var kvantificeret og kvalificeret. Den efterfølgende implementeringsfase valgte afdelingen selv at stå for.

Immenso tilførte kompetencer på følgende områder:

- Kapacitetsplanlægning
- Tidsstudieanalyser
- Arbejdsgangsanalyser
- Besparelseskatalog