

## CASE



### ALM. BRAND A/S

Alm. Brand beskæftiger sig med skade-, livs- og pensionsforsikring samt bankvirksomhed og er en af Danmarks største finansielle virksomheder.

### 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

## Lean i Autotingskadeafdelingen



### Baggrund

Afdelingen for autotingskade står for behandling af bilforsikringer, når der er sket en skade. Der behandles ca. 50.000 skader om året, svarerne til ca. 130.000 opkald om året. Afdelingen havde en række udfordringer med meget lange sagsbehandlingstider, ophobede sager og stort ressourceforbrug. Den samlede gennemsnitlige sagsbehandlingstid var næsten et år.

Behandlingen af sager med andre forsikringselskaber kommunikerer via EDI, og behandlingstiden var gennemsnitligt op til 66 dage. Afdelingen manglede endvidere medarbejderinvolvering og synlig styring af afdelingens aktiviteter. Processerne var ikke gennemsigtige og standardiserede, og medarbejderne kendte ikke til deres forløb fra start til slut.

### Et Lean projekt defineres

Sammen med Immenso igangsatte afdelingen et Lean projekt, som skulle forbedre afdelingens præstationer. Der blev udarbejdet design af ny organisering, hvor sagsbehandling og telefoner blev skilt ad samt indført opgavefordeling efter medarbejderspecialisering. Der blev oprettet teams, så målstyring kunne praktiseres og gennemføres. Træning af interne Lean projektledere og ledelse fra direktør til teamledelse blev gennemført.

### Resultater

Projektet medførte markante reduktioner i følgende nøgletal:

|                             |         |
|-----------------------------|---------|
| • Reduktion i antal EDI'er  | ca. 40% |
| • Ekspeditionstid på EDI'er | ca. 47% |
| • Gennemløbstid for sager   | ca. 60% |
| • Arkivstørrelse            | ca. 46% |

Ved kortlægning af processerne og medarbejderinvolvering blev der skabt nye simple og gennemskuelige processer, som blev implementeret. Ved hjælp af målstyring blev der fulgt op på de nye processers resultatskabelse.

Teamlederne var selv ansvarlige for implementering og opfølgning på projektet, men havde Immenso med som facilitatorer. På denne måde sikrede projektet optimal forankring blandt medarbejderne.

***”Gennemløbstiden for sagsbehandlingen blev mere end halveret”***

For at styre processerne bedst muligt blev der identificeret en række nøgletal, som blev brugt på målstyringsmøder, hvor medarbejderne kom med forslag til forbedringer af de daglige arbejdsopgaver. Lean er blevet en integreret del af arbejdsdagen, og arbejdet fortsætter derfor fremover med fokus på kontinuerlige forbedringer.