

KONTAKT OS FOR MERE INFORMATION

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

Administrationseffektiviseringer

Effektiviseringer af administrative opgaver

Administrationseffektiviseringer anvender vi inden for sektorer, hvor produktionsopgaven er af administrativ karakter for eksempel i pengeinstitutter, forsikringsvirksomheder og offentlige virksomheder. Administration omfatter hele sagsbehandlingen inklusive de administrative opgaver, der knytter sig direkte til sagsbehandlingens planlægning og gennemførelse. Fokus på de administrative opgaver er sund fornuft, for ofte er der rigtig store gevinster at hente ved at arbejde lidt smartere – både for medarbejderne og på bundlinjen.

Udfordringer i hverdagen

Vi bliver typisk bedt om at rådgive, når afdelingerne ikke præsterer som ønsket, og har problemer med at sikre en stabil drift. Det opleves bl.a. ved:

- Ophobede bunker af sager der forringer kundeservicegraden og forlænger sagsbehandlingstiden
- For lidt af den effektive tid går til værdiskabende aktiviteter og for meget går med administrative opgaver
- Mange sager behandles fejlagtigt og må genbehandles, allerede inden de er afsluttet
- Manglende overblik over processer, ressourceforbrug og præstationer.

Sådan gør vi

ANALYSE: Første del af projektet er gennemførelse af en analyse. Vi har stor erfaring med at identificere problemerne ved at foretage analyser, der kortlægger de bagvedliggende årsager. Til analysen vælger vi metoder og værktøjer, der passer netop den givende virksomhed. Vi involverer ofte medarbejderne i analysen, så deres input anvendes. Analyserne kan f.eks. bestå af organisationsanalyse, værdikædeanalyser, tidsstudier, ressource- og kapacitetsanalyse. Resultaterne fra analysen dokumenteres grundigt via et kvalificeret datagrundlag – så er vi nemlig sikre på, at de identificerede problemstillinger er de egentlige årsager.

IMPLEMENTERING: Når analysen er færdig, implementerer vi forbedringerne i tæt samarbejde med afdelingernes medarbejdere, for så sikrer vi optimal forankring og effektiviseringer fra dag et. Immenso hjælper ofte med ledelsessparring og udannelse af medarbejderne i de nye arbejdsgange. Vi bruger målstyring aktivt under hele implementeringen, så vi kan se effekterne af arbejdet med det samme.

Potentialet er stort

Det handler om at skabe processer og arbejdsrutiner, som giver medarbejderne tid til at gøre det, de er bedst til; f.eks. at sælgeren får mere tid til at sælge, at lægen får færre administrative opgaver og mere tid til interaktion med patienterne osv. Immensos løsningskoncept er langt fra kompliceret, men enkelt og simpelt, så alle kan forstå forbedringerne. Når Immenso afslutter et projekt, er det ikke unormalt at opnå markante forbedringer:

- Sagsbehandlingstiden reduceres med 50-70%
- Antallet af tilbageløb reduceres med 90%
- Ekspeditionstider reduceres med 50-70%
- En større del af medarbejderens tid anvendes til værdiskabende aktiviteter
- Afdelingens præstationer kan dagligt overvåges via målstyringstal.

VORES DNA

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