

Lean inom bank och finans

Ge ditt företag och anställda ett försprång genom Lean

Lean är en välbeprövad filosofi och metod för företag att positionera sig för uthållig tillväxt och lönsamhet genom en förbättrad processeffektivitet.

Lean handlar om att skapa mervärde, minska slöserier och skapa ständiga förbättringar genom att arbeta med rätt saker vid rätt tillfälle. Lean effektiviserar processer genom att minska icke värdeskapande arbete och moment för att förbättra kundtillfredsställelse och kvalitet.

Lean har sitt ursprung i den japanska bilindustrin, men tillämpas nu inom en rad olika funktioner och branscher, däribland finans- och försäkringssektorn. Lean inom bank och finans strävar främst efter att:

- Standardisera processer
- Minska dubbelarbete och administrativa uppgifter (både front- och back-office)
- Öka datapålitlighet och kvalitet
- Eliminera de aktiviteter som inte är värdeskapande
- Förbättra kundupplevelsen

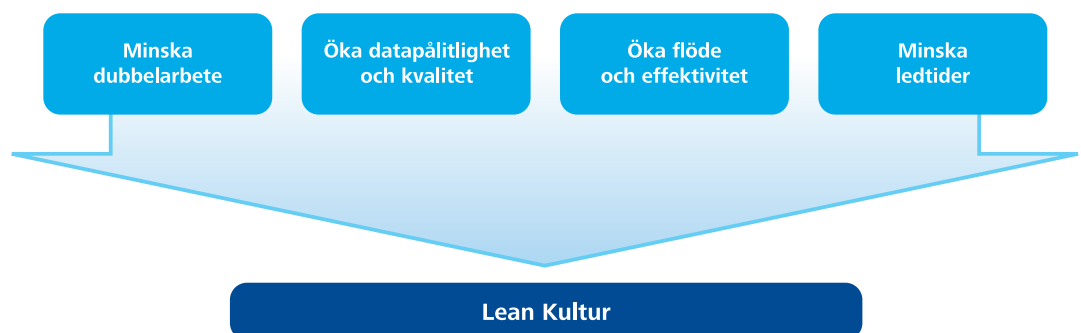
Lean kulturen kan förstöras genom att medarbetare tror att det är ett verktyg för att reducera personalstyrkan. Det är anställda som driver Lean kulturen och det är viktigt att man presenterar Lean som en processförenkling. Istället för att reducera

personalstyrkan minskas kostnader istället genom att personalen används till mer värdeskapande aktiviteter. För att lyckas med processförbättring och etableringen av Lean ser Deloitte följande framgångsfaktorer:

- **Stöd från ledningen.** Aktivt engagemang och stöd från ledning och mellanchefer.
- **Involvra medarbetarna.** De är experterna och förbättringsförslag bör komma från de anställda.
- **Initiera en Lean kultur.** Projektet är starten på en kontinuerlig förbättringsprocess.
- **Effektiv förändringsledning.** Driv igenom förändringar främst genom förankring hos medarbetarna (till exempel genom att demonstrera positiva effekter av "quick wins").
- **Strukturerad uppföljning av resultat.** Etablera roller och ansvarsområden samt skapa incitamentsstruktur (bland annat mätetal) för att undvika att processen återgår till ursprungligt skick och form.
- **Behåll kompetensen och gör en grundlig kunskapsöverföring.** Säkerställ intern kompetensbas genom utbildning och praktisk vägledning till projektteam och medarbetare (eventuell certifiering).

Lean inom bank och finans handlar om att skapa mervärde och minska slöserier

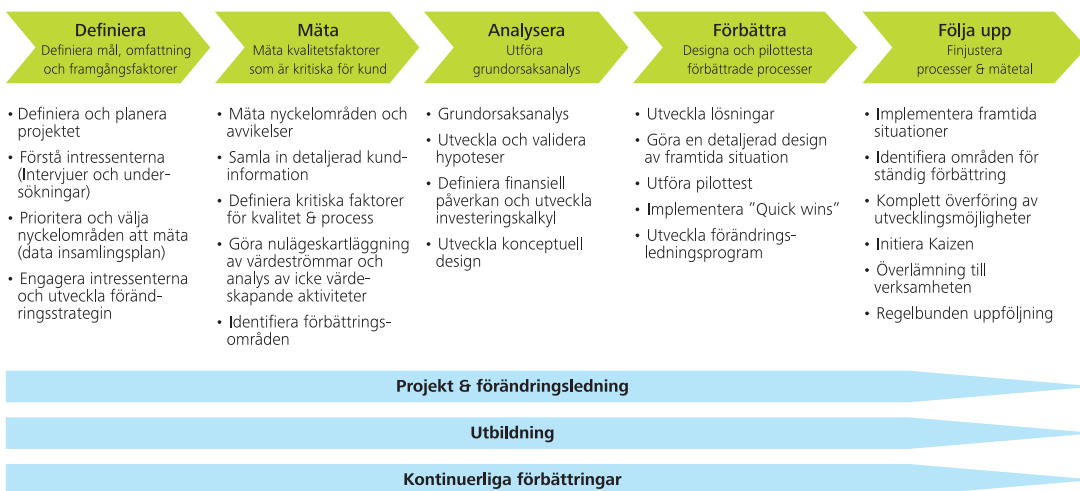
Lean inom bank och finans bidrar till många fördelar, som visas i organisationens resultat.



Lean är ett holistiskt synsätt som fokuserar på att förbättra verksamhetens resultat genom ökad kundtillfredsställelse och kvalitet och minska kostnaderna. Deloitte har hjälpt flera av Sveriges ledande företag inom en mängd av olika industrier och branscher att införa och realisera Leanprojekt. Deloitte ger värde genom att bistå som bollplank eller ha en större roll och lära ut verktyg och metoder för Lean.

Deloitte har en erfarenhetsbaserad metodik som är anpassningsbar till varje kunds unika situation

Deloitte följer DMAIC processen vid genomförande av Leanprojekt, då detta har visat sig vara den bästa resultatmässiga modellen.



Case study

Under de senaste två åren har Deloitte assisterat ett företag inom försäkringsbranschen med att leverera ett flertal Leanprojekt. Det senaste Leanprojektet infattar de processer som aktiveras då en kund vill använda sin försäkring vid en så kallad skadehantering. Leanprojektet har berört runt 150 personer i både Danmark och Sverige.

Projektet följde en sexstegs-modell, som Deloitte utvecklade tillsammans med kunden utifrån Deloitte's metodik och kundens unika situation. Initialt analyserades kundkrav och hur dessa bemöttes. Utifrån intervjuer, mätningar och processkartläggning, kombinerat med en analys av system, medarbetare och organisation, kunde en diagnos av nuläget ställas. Diagnosen identifierade ett antal grundorsaker till den rådande ineffektiviteten som sedan prioriterades. Deloitte arbetade med kunden i fyra månader med att utveckla och förbättra processerna, vilket har resulterat i följande resultat:

- Betydande besparingar uppnåddes bland annat genom att minska räntekostnader.
- Ökad produktivitet i ärendehantering med 19%.
- Signifikant färre och mer positiva kundinteraktioner då enkelheten och snabbheten ökade i processen.
- Utbildning av ca 150 medarbetare och initiering av en Kaizen-kultur med ständig förbättringar i centrum.

Varför Deloitte?

- Vi har stor erfarenhet av Lean inom bank, finans- och försäkringsbranschen, med tillgång till fler än 60 certifierade Lean utövare i Sverige.
- Vi har stark branschkunskap och bred erfarenhetsbas.
- Vi arbetar tillsammans med er, istället för i isolerade konsultteam.
- Vi kan utbilda och certifiera kunder i Lean.
- Vi är en partnerledd organisation med långsiktiga mål utan externa intressenter.
- Vi ger oberoende råd utan återförsäljningsavtal eller arrangemang med IT/programvarusäljare.

För mer information kontakta

Victor Kotnik

Partner

Tel: +46 768-27 22 09

E-post: vkotnik@deloitte.se

Christian Frisch

Manager

Tel: +46 768-47 23 92

E-post: cfrisch@deloitte.se

Deloitte erbjuder tjänster inom revision, redovisning, skatt, riskhantering, finansiell rådgivning, business consulting och outsourcing av ekonomifunktioner. Vi är en del av det globala nätverket Deloitte Touche Tohmatsu med 165 000 medarbetare i 140 länder. Med förstklassig kompetens och lokal expertis samverkar vi inom nätverket för att skapa och skydda värden för våra klienter, oavsett var i världen de bedriver sin verksamhet. I Sverige är vi 1 100 medarbetare vid ett trettiotal kontor som arbetar för att nå nätverkets gemensamma vision – To be the standard of excellence.

Med Deloitte avses Deloitte AB och dess dotterbolag. Deloitte är det svenska bolaget inom nätverket Deloitte Touche Tohmatsu, en schweizisk juridisk person, där varje nationell enhet är en separat och oberoende juridisk person inom respektive jurisdiktion. För en mer detaljerad beskrivning av den legala strukturen för Deloitte Touche Tohmatsu och dess medlemsfirmor, besök www.deloitte.se.

A member firm of Deloitte Touche Tohmatsu.