

Schaffen Sie nachhaltige Veränderungen und Werte!

Lean Six Sigma in Serviceprozessen

Gerade in Zeiten zunehmender Komplexität des Wirtschaftslebens und eines steigenden Wettbewerbsdrucks müssen sich Unternehmen den digitalen Herausforderungen stellen und Effizienz- sowie Effektivitätspotenziale erschließen.

Die Marktlage

Stetige Veränderungen und neue Anforderungen aus dem Markt, bei den Kunden und dem Wettbewerb stellen neue Herausforderungen an das Management von Unternehmen. Der langfristige und nachhaltige Erfolg wird zunehmend dadurch bestimmt, inwieweit die Prinzipien eines dynamischen Umfelds erfasst, verarbeitet und mitgestaltet werden können.

Der Erfolg eines Unternehmens ist nicht länger von seiner Größe abhängig, sondern von der Geschwindigkeit, mit der es Veränderungsprozesse aktiv gestalten und umsetzen kann. Insbesondere die Versicherungsbranche unterliegt einem substantiellen Wandel. Die zunehmende Komplexität im Zuge der fortschreitenden Digitalisierung sowie immer neue regulatorische Anforderungen zwingen Finanzdienstleister zu einem permanenten Prozess-Redesign. In der Konsequenz müssen Unternehmen ihre Strategien überdenken, sich in Form kundenzentrierter Dienstleister neu aufstellen und ihre Geschäftsprozesse an die neue Denkwelt anpassen. Der Blick auf andere Industrien hilft dabei, mit dieser Komplexität umzugehen. Banken und Versicherungen folgen dabei dem Vorbild der Industrie, indem sie ihre Prozesse vermehrt auf den Prüfstand stellen. Die Fokussierung auf Produktivität und Qualität eröffnet völlig neue Perspektiven.

Unsere Vision

Mit unserem integrativen Ansatz aus Lean und Six Sigma unterstützen wir Sie, heutige und zukünftige Herausforderungen nachhaltig zu meistern. Den Kern unseres Ansatzes bilden erfolgreiche Verfahren der Fertigungsindustrie – wir zeigen Ihnen, wie Sie davon profitieren.

Im Zentrum dieser Umsetzung stehen Ihre Kunden. Entlang unserer vier Prinzipien helfen wir Ihnen, die Bedürfnisse Ihrer Kunden besser zu verstehen und alle Aktivitäten und Prozesse darauf abzustimmen. Das erhöht den Mehrwert und vermeidet Verschwendung – es wird nur das „produziert“, was Ihre Kunden wirklich benötigen. Grundlage dafür ist die Definition und konsequente Erhebung von geschäftskritischen Prozesskennzahlen.

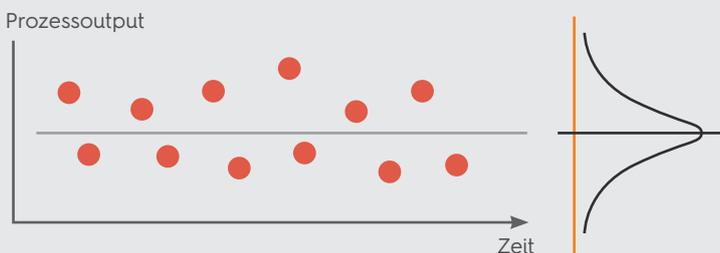


Abb. 1: Statistische Prozesskontrolle – konsequente Erhebung geschäftskritischer Kennzahlen

Prinzip 1: Werte aus Kundensicht definieren

Ihre Kunden stehen im Mittelpunkt – die Grundlage effizienten und effektiven Arbeitens ist die Erfüllung der Kundenanforderungen. Wir beantworten gemeinsam mit Ihnen die Fragen:

- _ Für welche Produkte und Services sind Ihre Kunden bereit zu zahlen – und für welche nicht?
- _ Welche Aktivitäten führen zu einer höheren Qualität des Produktes – und welche nicht?

Prinzip 2: Konzentration auf alles, was Wert schafft

Schaffen Sie Werte ohne Verschwendung – definieren Sie objektiv messbare Werte, um Verschwendung zu vermeiden. Gemeinsam mit Ihnen untersuchen wir folgende Fragen:

- _ Welche Aktivitäten erzeugen in Ihrem Unternehmen Werte?
- _ In welchen Schritten erzeugen Sie Ihre Produkte und Dienstleistungen?
- _ Welche Teile der Organisation sind involviert?

Prinzip 3: Fließende Prozesse erzeugen

Denken Sie in Abläufen und nicht in Abteilungen – aufeinander abgestimmte Prozesse und eine optimierte IT-Systemlandschaft sind der Schlüssel, um einen sauberen Prozessfluss zu implementieren. Wir adressieren mit Ihnen unter anderem die folgenden Fragestellungen:

- _ Wo gibt es unklare Zuständigkeiten?
- _ An welchen Stellen werden Ressourcen verschwendet?
- _ Wo sind Schnittstellen nicht hinreichend definiert?
- _ Wo verhindert Technologie einen kontinuierlichen Prozessfluss und wo kann sie ihn schaffen?

Prinzip 4: Streben nach Perfektion durch kontinuierliche Verbesserung

Stellen Sie Erreichtes konsequent in Frage und stimmen Sie Ihr Reporting-System optimal auf Ihre Prozesse und Anforderungen ab. Gemeinsam mit Ihnen schaffen wir die Kultur, um einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu leben.

Durch Standardisierung, Automatisierung und Verschlankung der Geschäftsprozesse sowie einer nachhaltigen Qualitätsoffensive eröffnen sich strategische Wettbewerbsvorteile, die über Kosteneinsparungen hinausgehen.

„Ohne Vision bleibt die Mission eine Illusion.“



Abb. 2: Prinzipien & Toolset

Unser Vorgehensmodell

Die Durchführung unserer Lean Six Sigma Projekte folgt einem standardisierten, erweiterten Ablauf in sechs sequenziell ablaufenden Phasen: Define, Measure, Analyse, Improve, Control und Reinforce (DMAICR-Zyklus).

Hierbei handelt es sich um ein weltweit und branchenunabhängig anerkanntes Vorgehensmodell. Damit sind wir in der Lage, Ihre Prozesse systematisch, schrittweise und faktenorientiert in den Dimensionen Effizienz und Effektivität sowie Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit messbar zu machen und nachhaltig zu optimieren. Dabei ergänzen sich Methodenkenntnis und fachliche Expertise optimal.

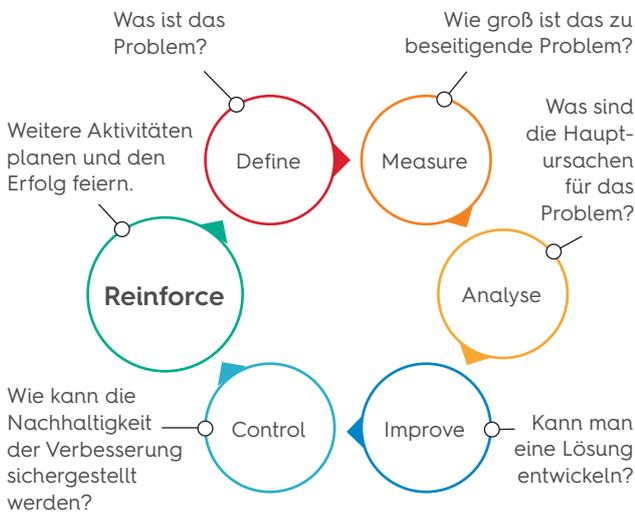


Abb. 3: DMAICR-Zyklus

Define:

Gemeinsam mit Ihnen definieren wir das Problem mithilfe unserer fachlichen Expertise. Dabei liegt bei allen betrachteten Prozessen der Fokus stets auf Ihren Kunden. Hier erkennen Sie bereits den klar messbaren Mehrwert, den unser Vorgehensmodell mit sich bringt.

Measure:

Gemeinsam mit Ihnen identifizieren wir die Kennzahlen, die für Ihr Business kritisch sind und maßgebliche Prozessimplikationen besitzen. Sie erhalten ein Messsystem, das sich optimal integrieren lässt.

Analyse:

Wir identifizieren mit Ihnen mögliche Fehlerursachen und ermitteln schließlich die tatsächlichen Prozessschwachstellen.

Improve:

Auf Basis der ermittelten Prozessschwachstellen erarbeiten wir gemeinsam Verbesserungsmöglichkeiten und setzen diese um.

Control:

In einem Regelkreis erfolgt schließlich ein konsequentes Monitoring, um Prozessabweichungen bereits frühzeitig zu erkennen.

Reinforce:

Abschließend erarbeiten wir gemeinsam mit Ihnen weitere Aktivitäten und prüfen kritisch die erarbeiteten Ergebnisse.

Zur Unterstützung unseres Ansatzes stehen eine Reihe praxiserprobter Tools zur Verfügung, die wir kontinuierlich weiterentwickeln.

Durch unsere langjährige Erfahrung sowie unser standardisiertes Vorgehensmodell schaffen wir für Sie einen nachhaltigen Wettbewerbsvorteil.

Unsere Leistungen und unsere Expertise

- Wir sind der richtige Partner für Ihre Geschäftsprozessoptimierung.
- Wir verfügen über ein maßgeschneidertes Vorgehensmodell für verschiedene Zielsetzungen.
- Unsere praxiserprobte Vorgehensweise zeichnet sich durch den ganzheitlichen Beratungsansatz aus - von der Definition des Problems bis hin zur Prüfung der umgesetzten Lösungen.
- Die notwendige Begleitung durch intensives Change Management und professionelles Coaching sowie projektbegleitende Schulungen komplettieren unser Leistungsportfolio.
- Durch Top-down-Vorgabe der Zielsetzungen und Bottom-up-Erarbeitung effektiver und effizienter Lösungen erreicht unser Vorgehen ein höchstes Maß an Verständlichkeit und Transparenz.
- Wir haben eine hervorragende Kompetenz im Projekt- und Prozessmanagement - nachgewiesen durch zahlreiche erfolgreich durchgeführte Projekte bei namhaften Versicherungsunternehmen und in anderen Branchen.
- Wir bieten fundiertes Fachgebiets-, Methoden- und IT-Wissen entlang der kompletten Kette von strategischer Managementberatung über operative Organisationsberatung bis hin zur Technologie sowie IT-Umsetzungsberatung.
- Unsere Berater sind zertifizierte Lean Six Sigma Experten mit ausgewiesener Projekt- und Methodenerfahrung sowie statistischem Verständnis gepaart mit den entscheidenden Soft Skills.
- Unser fundiertes Methodenwissen umfasst neben Lean Six Sigma auch klassische Ausprägungen der Geschäftsprozessoptimierung.

Unser Vier-Säulen-Modell bildet das Fundament unseres Lean Six Sigma Leistungsportfolios

1. Exzellentes Trainingskonzept

Wir haben ein eigenes, mehrstufiges Trainingskonzept entwickelt, das konsequent Yellow, Green und Black Belts ausbildet. Dabei erfolgt die Verleihung der Gürtel auf Basis klar definierter Standards, welche neben einer umfangreichen theoretischen Ausbildung zusätzlich praktische Erfahrung erfordern.

2. Branchenbezogene Ansprechpartner bei gleichzeitiger Methodenkenntnis

Wir bieten Ihnen Branchenkenner, die neben dem Markt auch unsere Ansprüche an Lean Six Sigma kennen und das Thema konsequent mit weiterentwickeln.

3. Eigenes, praxiserprobtes Toolset

Unser Toolset umfasst weit über 50 Methoden entlang des DMAIC-Zyklus. Auf Basis von konkreten Projektbeispielen und Templates sind wir schnell in der Lage, diese Methoden effektiv und effizient zur Anwendung zu bringen.

4. Konsequenter Austausch und Weiterentwicklung unseres Lean Six Sigma Beratungsportfolios

Wir entwickeln unser Portfolio konsequent weiter, schauen uns Praxisbeispiele an und tauschen uns inhaltlich aus. Das Rückgrat dieses Vorgehens bildet dabei eine eigens entwickelte Knowledge-Management-Datenbank sowie der branchenübergreifende Austausch.

Lean Six Sigma
@ Sopra Steria

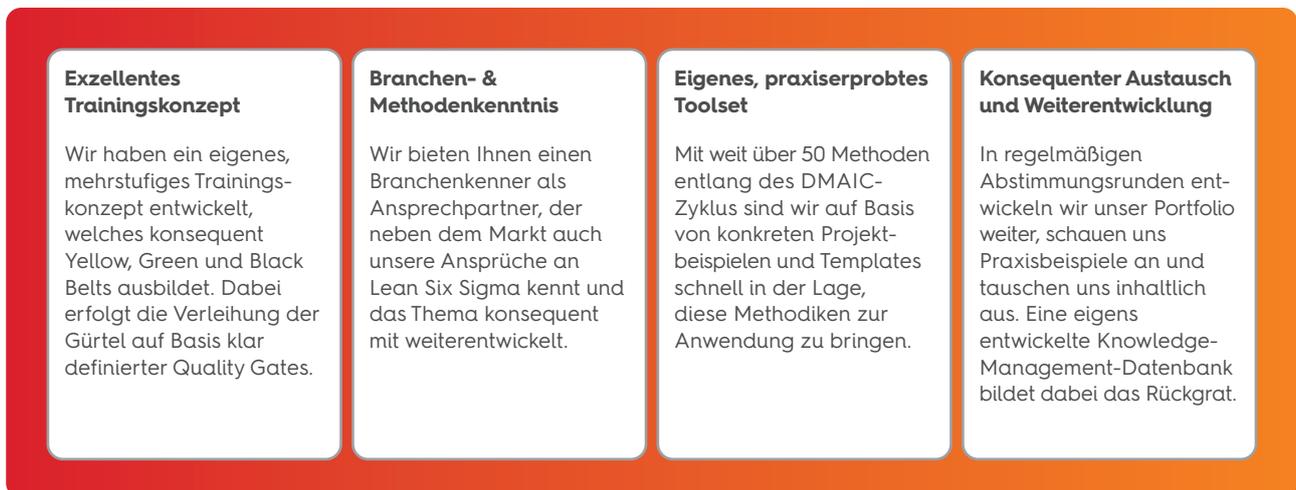


Abb. 4: Vier-Säulen-Modell

Sprechen Sie uns an!

Über Sopra Steria

Als ein führender europäischer Management- und Technologieberater unterstützt Sopra Steria mit 45.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in 25 Ländern seine Kunden dabei, die digitale Transformation voranzutreiben und konkrete und nachhaltige Ergebnisse zu erzielen. Sopra Steria bietet mit Beratung, Digitalisierung und Softwareentwicklung umfassende End-to-End-Lösungen, die große Unternehmen und Behörden wettbewerbs- und leistungsfähiger machen – und zwar auf Grundlage tiefgehender Branchenexpertise, innovativer Technologien und eines kollaborativen Ansatzes. Das Unternehmen stellt die Menschen in den Mittelpunkt seines Handelns mit dem Ziel, digitale Technologien optimal zu nutzen und eine positive Zukunft für seine Kunden zu gestalten.

Sopra Steria SE
Hans-Henny-Jahnn-Weg 29
22085 Hamburg
info.de@soprasteria.com
www.soprasteria.de