

Odd-Arne Hoel, 11.november 2014

Lean i KLP Skadeforsikring

- Hvordan endrer Lean kravene til ledelse?

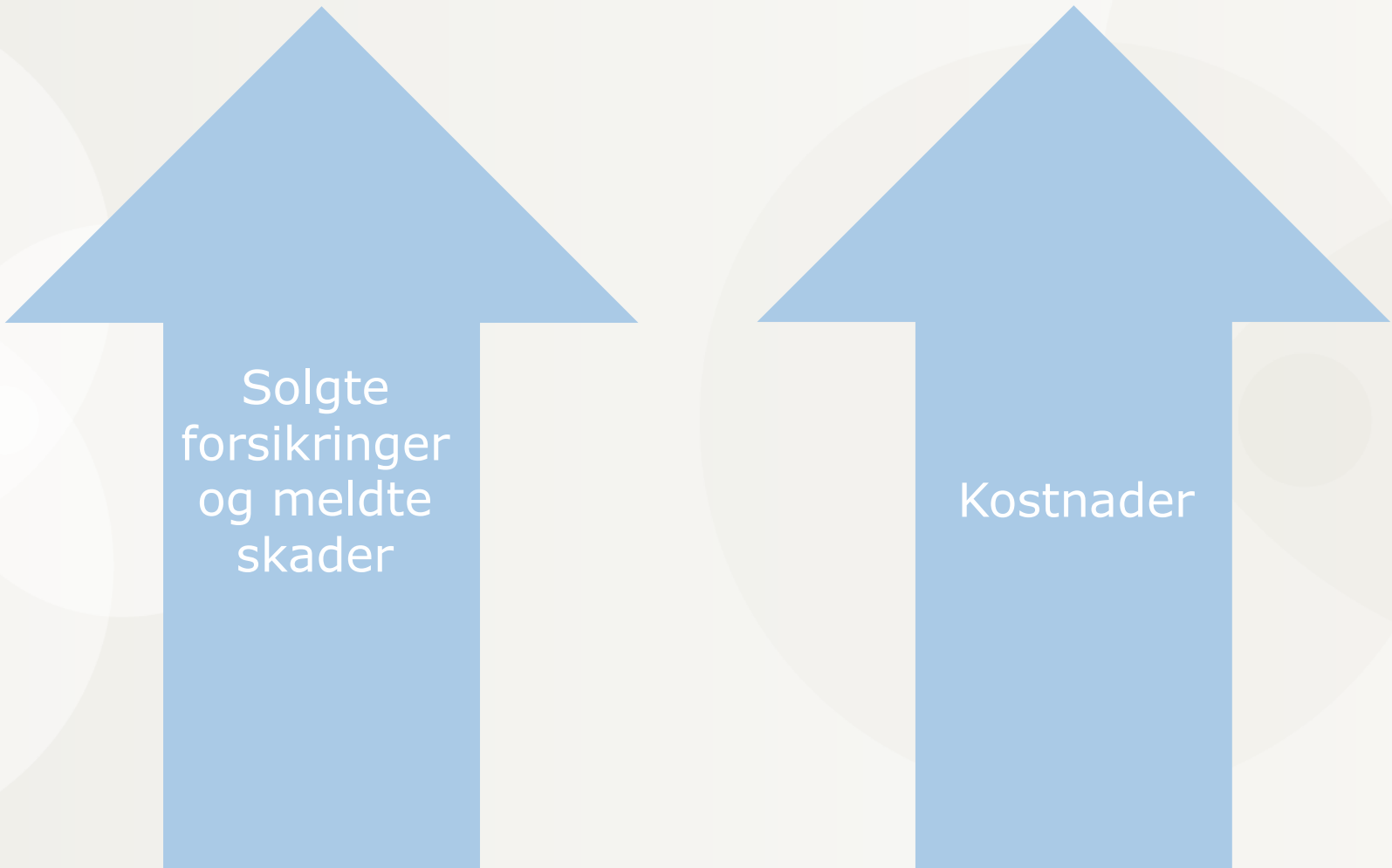




**1. Innføring av Lean  
i KLP Skadeforsikring**

**2. Mine erfaringer og  
refleksjoner rundt  
hvordan Lean endrer  
kravene til ledelse**

## Hvorfor implementere Lean i KLP Skadeforsikring?



Solgte  
forsikringer  
og meldte  
skader

Kostnader

## Vi startet med Lean i Skadeoppgjør på grunn av mye kundekontakt



Motta og registrere skade



Første vurdering av skade



Innhente dokumentasjon



Andre vurdering av skade



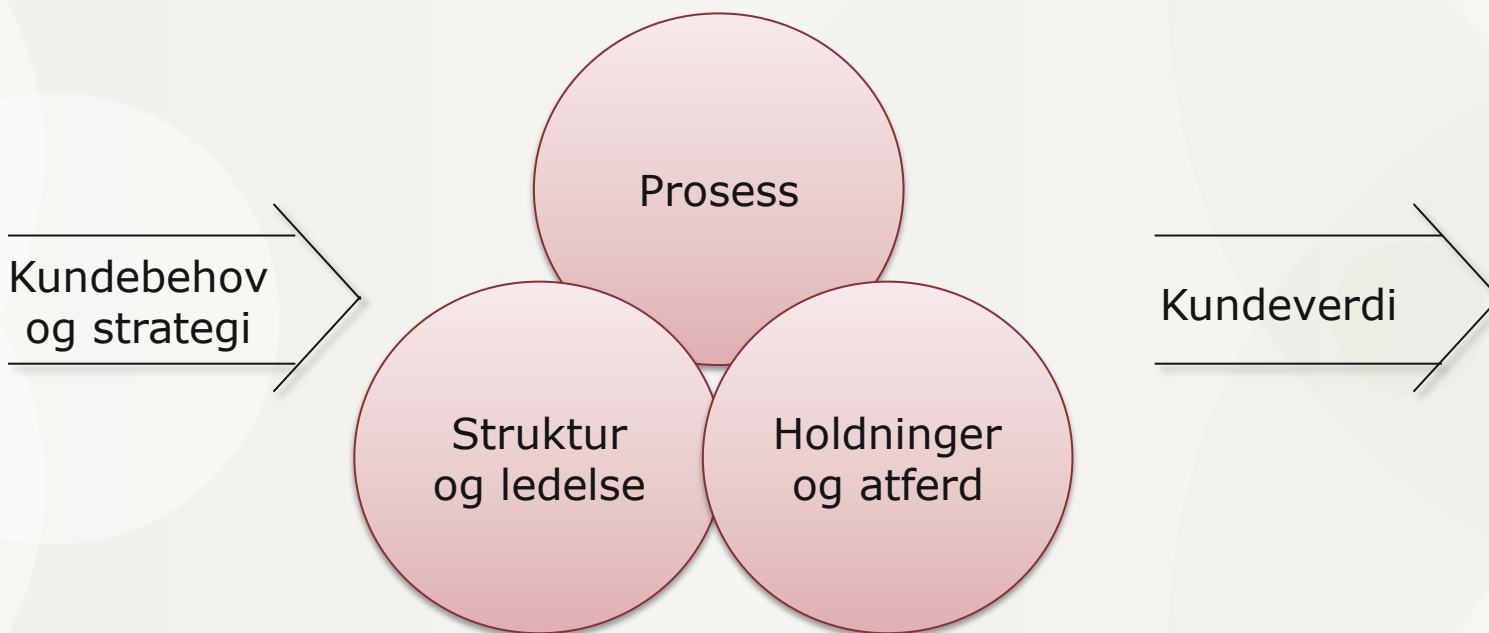
Utbetale oppgjør



## For å implementere Lean i KLP Skadeforsikring har vi jobbet gjennom tre dimensjoner

### Skape ideelle prosesser

- Tre pilotprosjekter med fokus på kunde, effektivitet og kvalitet
- Sentralt å redusere saksbehandlingstid, fjerne sløsing og betale ut riktig erstatning



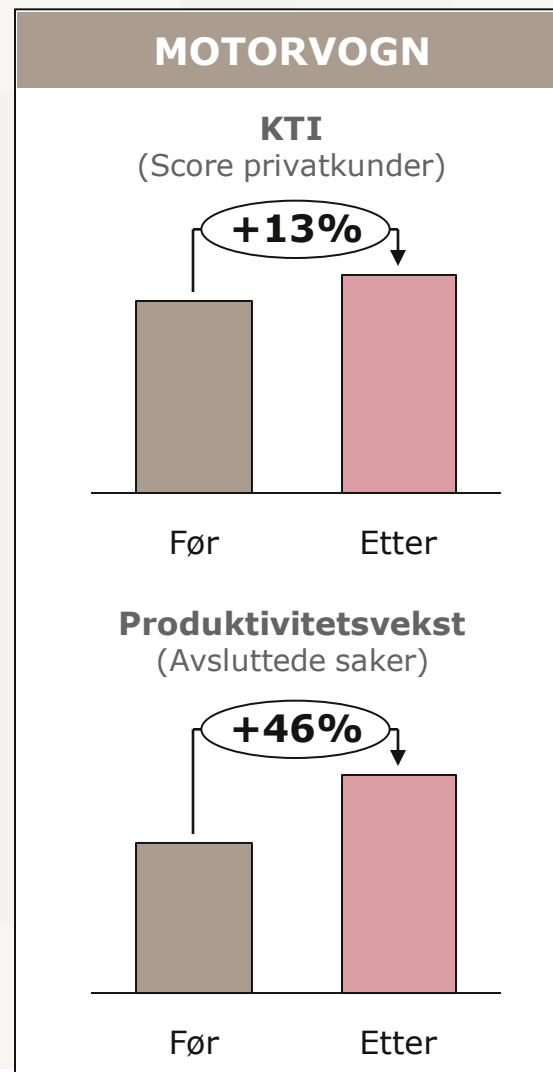
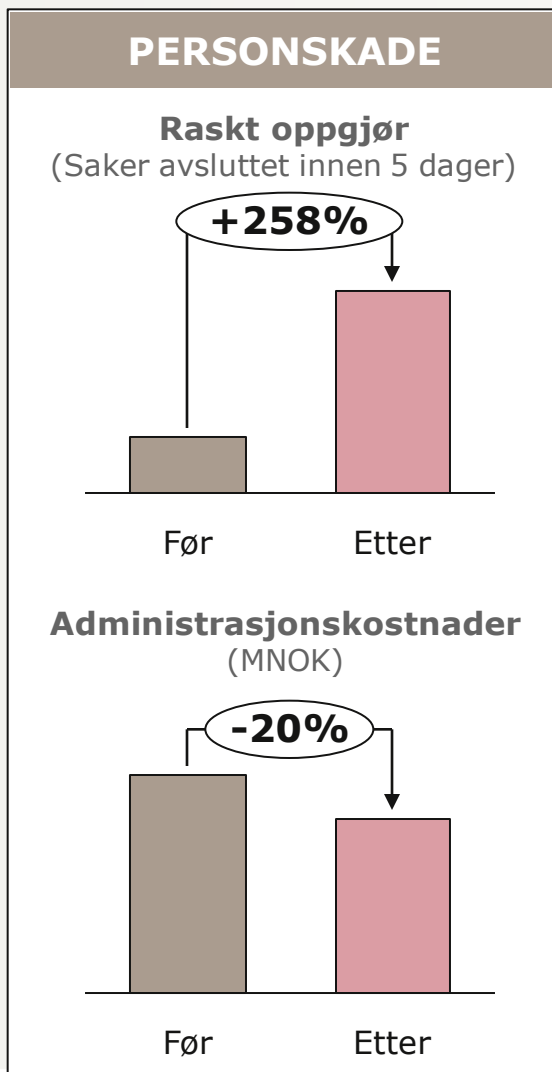
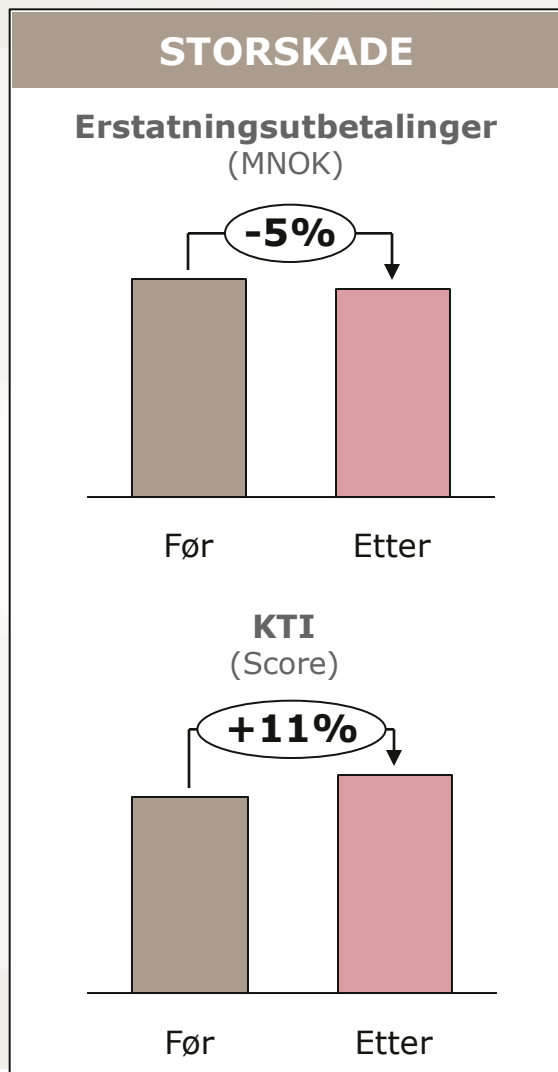
### Kontinuerlig forbedring og læring


- Tavlemøter i alle team og på ledernivå
- Synliggjøring av mål og resultater
- Strukturert problemløsning i team (A3)

### Respekt, tillit, utfordringer og utvikling

- Involvering og ansvarliggjøring av medarbeidere
- «Tett på ledelse»

Vi har realisert store effekter på flere dimensjoner gjennom de tre avsluttede pilotene





**2. Mine erfaringer og  
refleksjoner rundt  
hvordan Lean endrer  
kravene til ledelse**

Før vi startet med Lean våren 2013 satt vi med en oppfatning om at vi hadde god styring og kontroll



Styring og resultatmåling



Jeg gjør jobben min



Kvalitetssikring

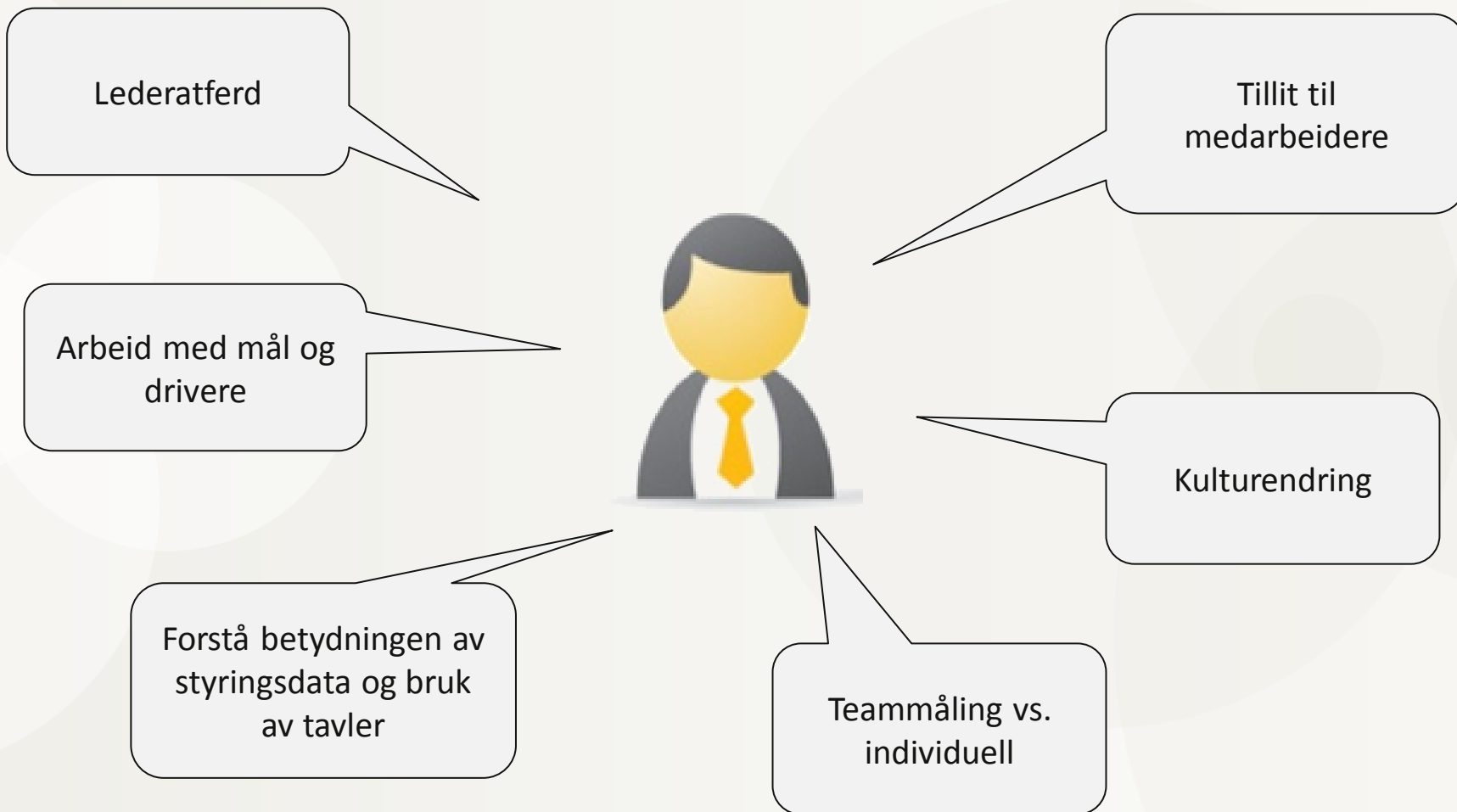


# MEN PÅ FEIL PREMISSER?

## Reisen fra første pilot til implementering av Lean i hele oppgjørsseksjonen



## Hva vi jobber med for å oppnå kontinuerlig forbedring over tid



## Mine tre viktigste læringspunkter fra Lean-reisen

Ledere må være tett på

God styring gir riktig prioritering på kort og lang sikt

Ansvarliggjøre medarbeiderne og la de slippe til

Takk for meg!

