

# Prosjekt: Fra kaos til kontroll

## STATUS PÅ LEAN I KLP 2017

- KLP har 60 tavlemøter daglig
- KLP har gjennomført i overkant av 100 A3'er
- KLP har gjennomført 15 leanprosjekter og startet opp 5 nye prosjekter i år

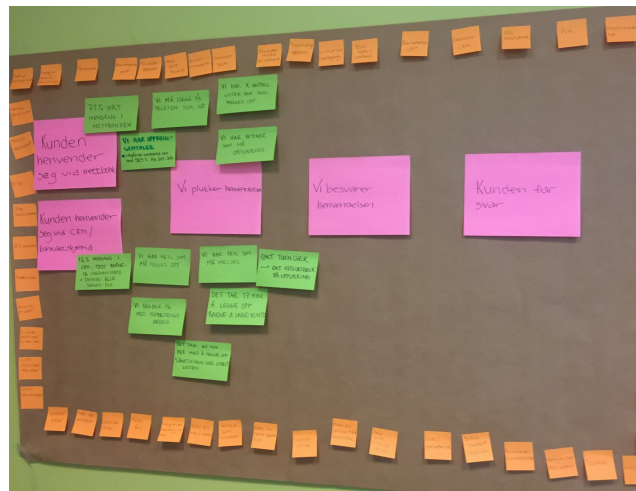
## KLP BANKEN KUNDESENTER 1. HALVÅR 2017

- 71% flere henvendelser fra kundens nettbank
- 11,4% flere inngående telefonsamtaler
- 58,5 % flere utgående telefonsamtaler
- Samtaletiden er i snitt 30 sekunder lengre

## 1 UTGANGSPUNKT

Kundene må vente lenge i telefonkø og for å få svar på sine skriftlige henvendelser når de kontakter KLP Banken.

- Økt behov for overtid. I snitt har fem ansatte på kundesenteret jobbet overtid hver eneste dag i første halvår av 2017.
- Kunden venter lenge i telefonkø. Vi har i snitt åtte røde servicegraddager i måneden
- Kunden venter lenge på å få svar på skriftlig henvendelse. Vi bruker i snitt 3 timer og 30 min på å svare kunden på en skriftlig henvendelse.
- Vi vet ikke hvilke oppgaver vi skal gjøre når. Vi prioriterer oppgaver forskjellig.



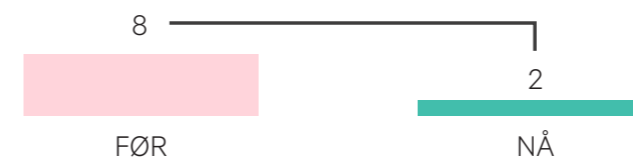
## 2 TILTAK

- Vi har gitt en person fast ansvar for å flytte ressursene mellom køene, basert på hvor det er størst behov. Dette har gitt størst effekt.
- Vi har introdusert vår egen «prioriteringsfirkant» på de daglige tavlemøtene våre. Dette for at alle på kundesenteret skal få oversikt over hvilke oppgaver som må prioriteres den dagen.
- Alle på kundesenteret skal ha en felles forståelse for hvilke oppgaver vi skal prioritere når. Det ble diskutert på et avdelingsmøte for å forankre prioriteringene blant alle på kundesenteret.



## 3 RESULTATER

Kunden får raskere svar på telefon. Gjennomsnittlig røde servicegraddager er redusert fra åtte til to dager i måneden:



«Nå takker jeg så mye for all hjelp, jeg ringte KLP Banken i morges og fikk svar med en gang. Nå fungerer BankID helt utmerket. Takk for god hjelp.»

– Kunde 37 år



Kunden får raskere svar på skriftlige henvendelser. Gjennomsnittlig svartid er redusert fra 3,5 timer til 1,6 timer.

«Takk for rask og god service»

– Kunde, 64 år



Vi jobber mindre overtid. Gjennomsnittlig overtid er redusert fra fem til to personer:



Vi har en bedre arbeidshverdag. Ennova undersøkelsen 2017 sier at vi er mer fornøyde med arbeidsoppgavene våre.

## 4 LÆRING

- Vi har lært at det er viktig at hele ledergruppen engasjerer seg i problemstillingen, for det var først når problemet ble løftet til ledergruppen at det ble tatt tak i.
- Vi har lært at i stedet for å anta hva årsaken til problemet er har vi erfart at det å hente data, finne tall og jobbe godt med årsakene til problemet gjør at vi faktisk får løst det.
- Vi har lært at i arbeidet med en A3 oppdager vi ofte problemer vi ikke visste vi hadde og dette genererer nye A3er.
- Vi har lært at det er viktig å dele læring på tvers av konsernet fordi tiltak som har fungert godt hos oss kan ha overføringsverdi hos andre kundesentre eller andre avdelinger i KLP.



«A3 og Lean setter søkelys på måten KLP Banken organiserer og tilrettelegger arbeidsoppgaver i verdikjeden. Verdien er alltid gjennomførbare forbedringstiltak, som bidrar til økt effektivitet og kundesvennlige arbeidsprosesser. Lean bidrar til en kulturendring i hele KLP Banken.»

– Leif Magne Andersen, Administrerende direktør i KLP Banken.

