

Six Sigma aplicat în Asigurări

Six Sigma este o metodologie fundamentată pe date, care se bazează pe ciclul de management de proiect DMAIC (DEFINEȘTE-MĂSOARĂ-ANALIZEAZĂ-ÎMBUNĂTĂȚEȘTE-CONTROLEAZĂ).

A fost aplicată, la început, în producție și este actualmente utilizată în toate sectoarele de activitate, inclusiv serviciile financiare, marketing, vânzări, logistică, resurse umane și servicii publice.

Six Sigma permite companiilor să îmbunătățească satisfacția clientului prin reducerea timpului de finalizare (TF) în cazul acordării de despăgubiri pentru daune.

❖ **O companie de asigurări**, specializată în asigurarea de bunuri, suferea o diminuare a cotei de piață rezultată din numărul mare de clienți care părăseau compania. Deoarece această situație putea duce compania la faliment, CEO-ul și echipa de management căutau o soluție.

❖ **Un proiect Six Sigma** a fost lansat pentru a determina cauzele fundamentale pentru performanțele slabe. După finalizarea fazelor de Definire, Măsurare și Analiză, s-a constatat că timpul inacceptabil de lung pentru rezolvarea daunelor CASCO - 5 zile – era motivul principal de insatisfacție pentru client. Vocea Clientului (VoC), Cartografierea fluxului valorii (CFV), analiza cauzelor rădăcină și testarea ipotezelor au fost instrumentele utilizate pentru a identifica cauzele rădăcină, determinate ca fiind: risipa din proces și erorile de neatenție ale ofițerilor de daune.



❖ **Soluția** a fost definită în cursul fazei de îmbunătățire și a constatat în fluidizarea activităților de procesare a cererilor de daune și introducerea îmbunătășirilor de tip poka-yoke pentru a elimina erorile din pașii critici ai procesului. Timpul mediu de finalizare (LF) pentru soluționarea cererilor de daună a fost redus de la 5 zile la 1 zi, iar numărul de erori de procesare a fost redus semnificativ, (nivelul sigma îmbunătățit de la 2.1 la 3.5)



Vă invităm să participați la trainigurile Six Sigma oferite de Effective Flux, pentru a putea beneficia de această metodologie eficientă și eficientă.