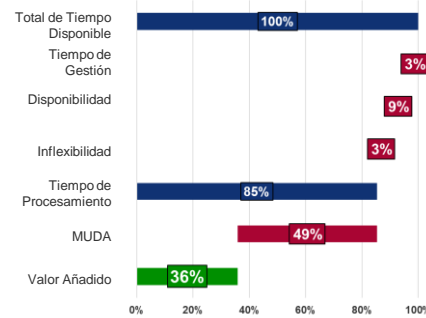
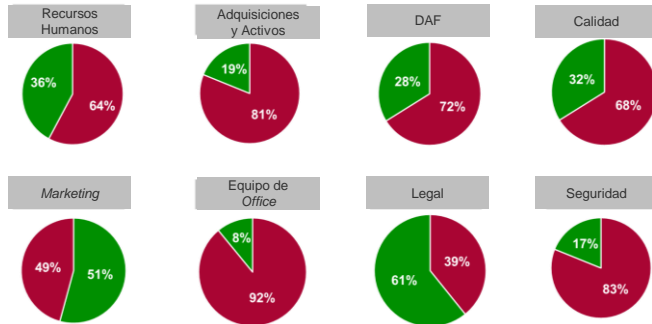


KAIZEN™ en Centros de Servicios Compartidos

IMÁGENES ANTES

Promedio de desperdicio observado de más del 60%

Overall People Efficiency (OPE) = 36%



IMÁGENES DESPUÉS



Procesos de Mejora para Optimizar Procesos



Problema

- Líderes y miembros del equipo apagando constantemente fuegos
- Baja productividad de los equipos, con una elevada carga de trabajo retrasada
- Baja disponibilidad de *cash flow*, con una elevada deuda pendiente con los clientes

Causas Raíz

- Falta de seguimiento de los indicadores de productividad, calidad y nivel de servicio
- Dificultades de comunicación entre los equipos
- Procesos con tareas manuales y *leadtimes* largos
- Solución de problemas mediante el tradicional "prueba y error"

Soluciones

- Reducción del *leadtime* del proceso de facturación para reducir la deuda vencida
- Reuniones de equipo enfocadas en el análisis de las desviaciones y mejora de KPIs
- Reestructuración de los puestos de trabajo para aumentar la productividad del equipo
- Rediseño del Proceso de Resolución de *Tickets*, con mejora del SLA

Beneficios

715k€/año
+
1,7M€
Free Cash Flow

90+ personas

