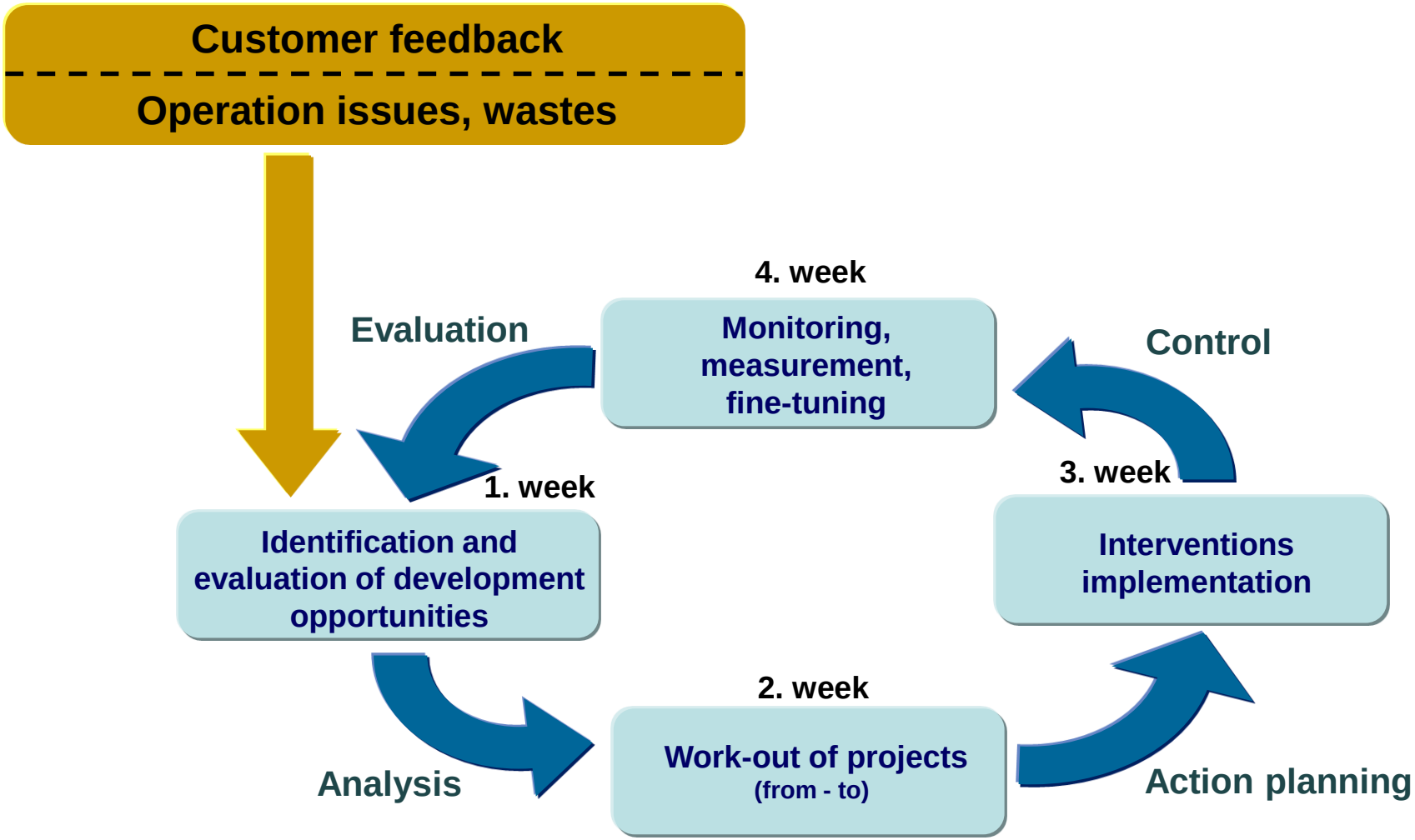
CSIP (Continuous Service Improvement Process)

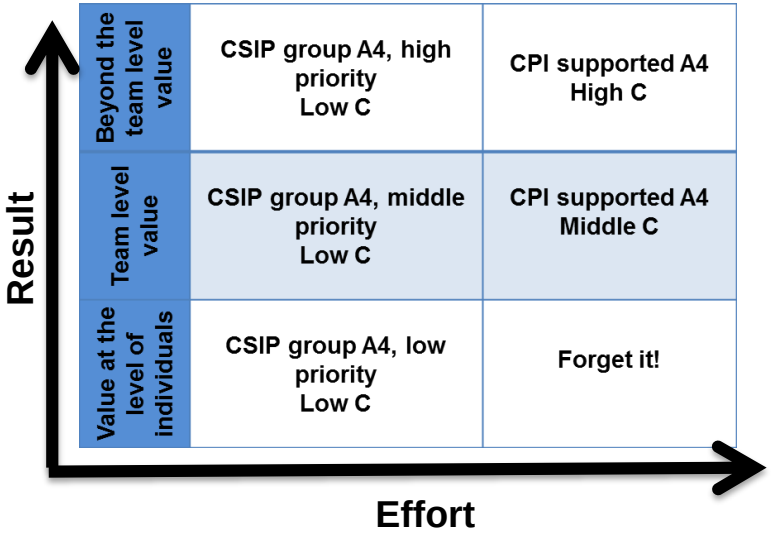
– a method to integrate continuous culture development into the daily practice



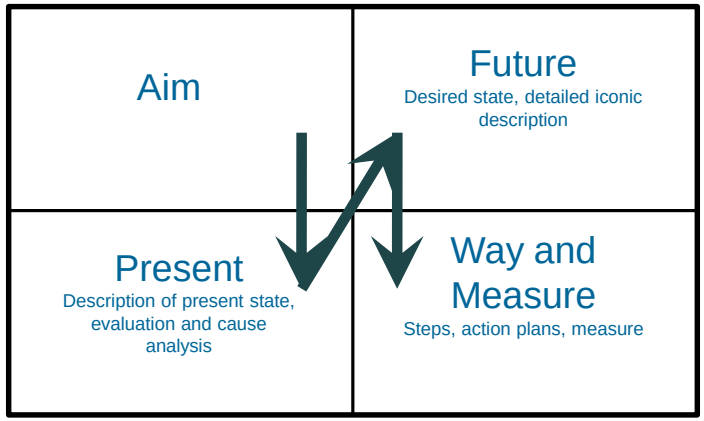
Tools of CSIP cycle 1.

The below tools were selected and used in the CSIP cycles by the teams.
CSIP teams handled them in excel format and printed on the CSIP visual board.
GROW is planning to have these tools on a professional IT platform.

- Filter: Effort/Added value matrix
  - Helps the teams evaluate the ideas and select the ones for CSIP-ping



- A3 (from lean)
  - Main tool; all information of a CSIP initiative on a single page



Téma: Kártérítés felszólítási folyamata	Verzió: 1.0	Szervezet: KSZI/PSZK/VS	Csoport: Kovács/Tamaskovics/Nagy/Háhnné	Dátum: 2011.03.01

A3

Célkitűzés

CSAK JOGOS, INDOKOLT FELSZÓLÍTÁS MENJEN A RONGÁLÁSOS VEVŐKNEK.
FIZETÉSI FELSZÓL[illegible]T NE KÜLDJÜNK OLYAN ÜGYFÉ[illegible]E AKI KIFIZETTE TARTO[illegible]ACIÓVAL ÉLT V[illegible]EST BIZTOSÍTÓJÁVAL [illegible]ENDEZTETNÉ

Objective setting

ügyfelek számának csökkentése

időmegtakarítás, többletmunka meg-szüntetése

CÉL

költségmegtakarítás, postaköltség csökkentése

Jövő

Saját folyamataink ideális állapota az ügyfél reklamációk csökkentése érdekében(5% alá)

Ügyfél hozzánk beérkezett jelzése alapján a reklamációs és biztosítós táblák, valamint SAP analitika egyidejű kezelése

Havi bankfeldolgozás befejezésének munkanapján vevő folyószámláján a térülések könyvelésre, a tartozá[illegible] kiegyenlítésre kerüljene[illegible]

Future

Következ[illegible] felszólító lista elkészítés[illegible]es előtti ellenőrzése

[illegible]iók számának, jellemzőinek figyelemmel kísérése, [illegible]szükséges intézkedések megtétele

Jelen

NEM JOGOS FELSZÓLÍTÁS KIKÜLDÉSE

REKLAMÁCIÓ
jelenleg átlagban 20%

Present

O K O K

SAP-ban felszólítási zárlat nincs kitöltve, felszólító levelet kiküldjük

Reklamációs, biztosítós analitikus tábla SAP-val nincs egyeztetve

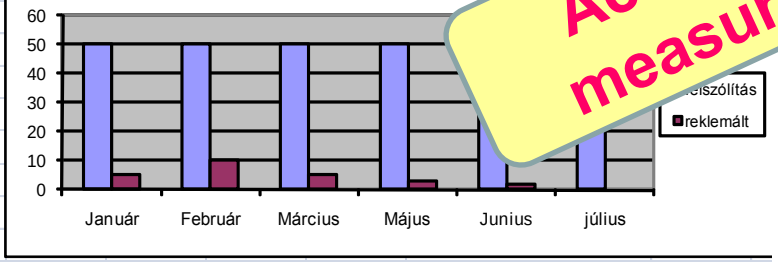
Manuális térültetés, kiegyenlítés miatt "csúszik" a felszólítás, ügyfél közben kifizetheti tartozását

Kiküldés előtt a felszólító lista ellenőrzésének hiánya

Intézkedések és mutatók

Intézkedés	*Felelős*	*Határidő*
[illegible]zése alapján a reklamációs, biztosós táblák, SAP analitika egyidejű kezelése, felszólítási zárlat beállítása	Nagy Péterné Tamaskovics Éva	folyamatos
Banki térülés 10 napos dekádonkénti feldolgozása	Háhnné Tilki Judit	AR zárás
Zárlati ütemterv szerinti AR. zárást követő munkanapon felszólító lista ellenőrzése, kiküldése	Kovács Ilona	AR zárást követő munkanap
"Felszólító lista" közös területre helyezése. Cél eléréséig ügyfél visszajelzések rögzítése. Kszi - Res.hu.corp\Grp\04_Penzugyi_szolgaltatasok\Ar\Partnerkapcsolat\2011	Ko[illegible]	[illegible]matos [illegible] ad

Actions, measures

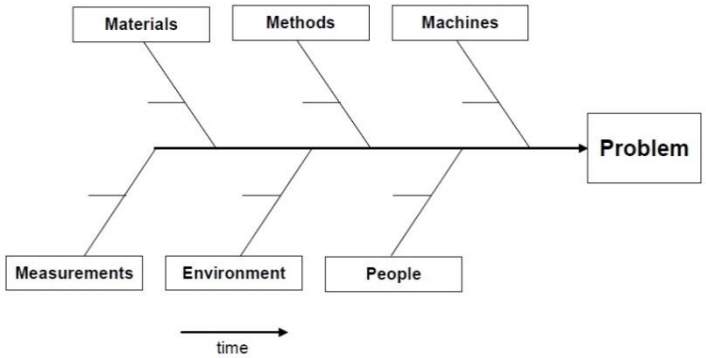


2011.03.01-e óta így müködünk, mérési határidő 2011.06.30

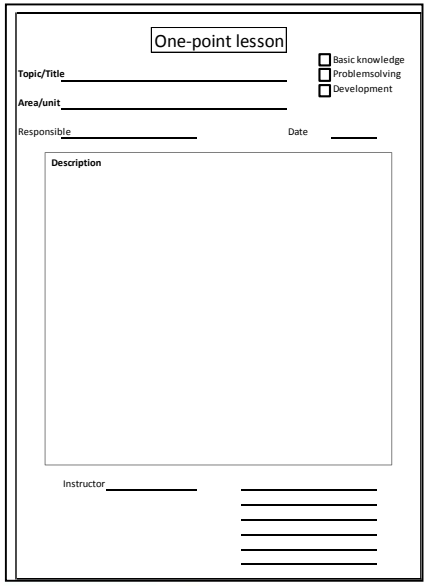
Tools of CSIP cycle 2.

The below tools were selected and used in the CSIP cycles by the teams.
CSIP teams handled them in excel format and printed on the CSIP visual board.
GROW is planning to have these tools on a professional IT platform.

- Fishbone and 5why (from lean)
  - Root cause analysis of the problem in the present quadrant



- One point lesson (from lean)
  - Is a one-pager, a positive gossip technology how to spread a new solution, improvement


One-point lesson

Topic/Title

Area/unit

Responsible

Date

Basic knowledge
Problemsolving
Development

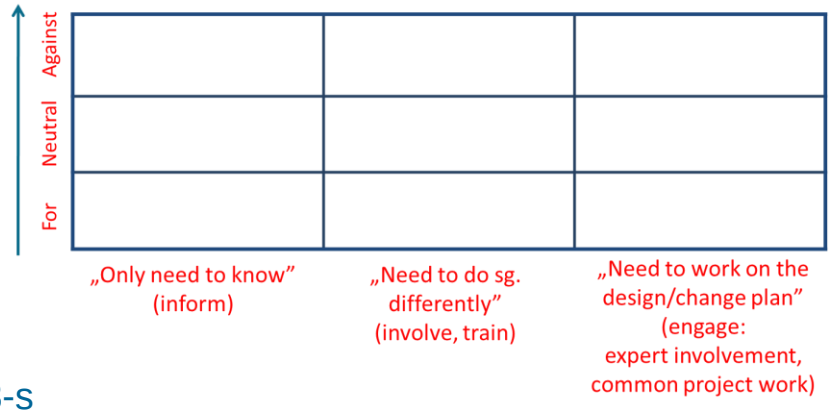
Description

Instructor

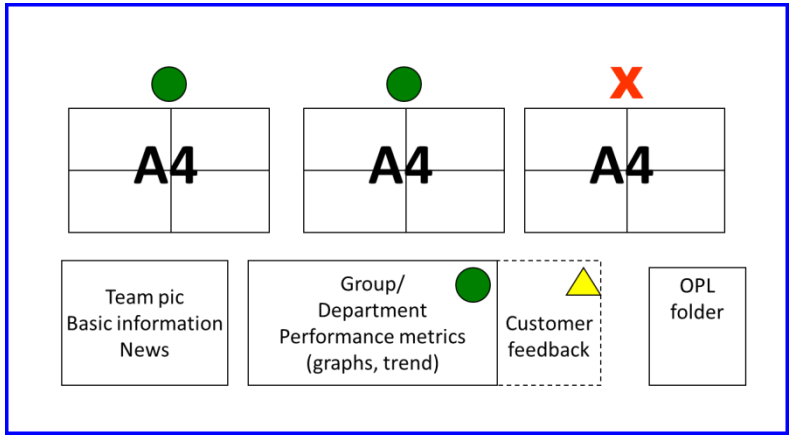
Tools of CSIP cycle 3.

The below tools were selected and used in the CSIP cycles by the teams.
CSIP teams handled them in excel format and printed on the CSIP visual board.
GROW is planning to have these tools on a professional IT platform.

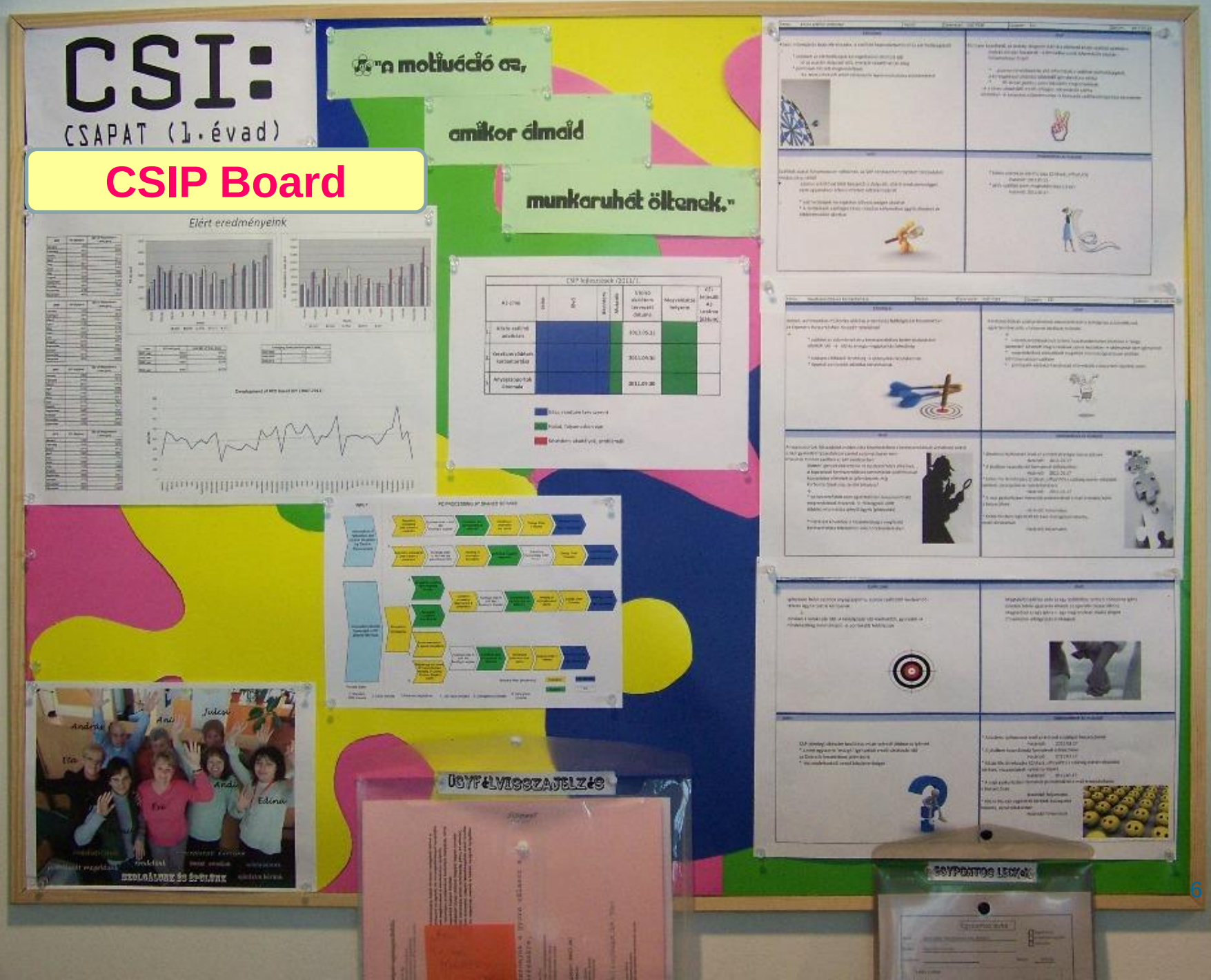
- Stakeholder, communication matrix



- CSIP board
  - Visual board of a team, presenting the running A3-s and other useful CSIP related 1pagers



CSIP Board


CSI:
CSAPAT (1. évad)
"a motiváció az,
amikor álmaid
munkaruhát öltenek."
Elért eredményeink
ÜGYFÉLVISSZAJELZÉS
ÜGYFÉLVISSZAJELZÉS