



## “Gør-det-selv”-model: **Procesoptimering** frigør timer i Sparekassen Faaborg

I Sparekassen Faaborg er en håndfuld medarbejdere netop blevet uddannet i at optimere processer, så der kan frigøres tid til kunderne. Det er EG Management Consulting, der har stået for uddannelsen, som kan frigøre 3.300 potentielle timer alene inden for ét udvalgt forretningsområde. Nu skal medarbejderne bruge uddannelsen til selv at tage fat på de øvrige forretningsområder.

SPAREKASSEN

# Faaborg

### Firmaprofil

**Navn:** Sparekassen Faaborg  
**Region:** Fyn  
**Målgrupper:** Erhverv/privat  
**Produkter:** Bankforretning med primær fokus på bolig, pension og investering.  
**Medarbejdere:** Ca. 200  
**Website:** [www.sparekassenfaaborg.dk](http://www.sparekassenfaaborg.dk)

### Udfordring

Flere af bankens daglige processer føltes tunge og havde mange tilbageløb og overdragelser mellem en central produktionsenhed og rådgiverne i bankens filialer.

### Løsning

EG Management Consulting iværksatte en “gør-det-selv”-uddannelse, så bankens medarbejdere blev uddannet i procesoptimering inden for ét udvalgt forretningsområde med henblik på, at medarbejderne efterfølgende selv kunne procesoptimere bankens øvrige forretningsområder.

### Resultat

Kortlægning af 3.300 timer, som kan frigøres hvert år inden for et udvalgt område samt metode og viden til at procesoptimere bankens øvrige forretningsområder.

De fleste større virksomheder spilder årligt tusindvis af timer på ineffektive arbejdsgange og omstændelige processer. I Sparekassen Faaborg havde områdedirektør Rasmus Lundgreen og hans kolleger en fornemmelse af, at der også i deres virksomhed var spildtimer, som kunne blive brugt bedre. Derfor gik de sidste år i gang med at se bankens processer efter.

» Med procesoptimering inden for blot ét område har vi skabt potentiale for at frigøre 3.300 timer om året, der i stedet kan bruges på kunderne.

“Vi indså relativt hurtigt, at vi havde svært ved selv at se, hvor guldkalven lå, det vil sige, hvordan man hurtigt kunne finde de processer, der kunne bibringe de største gevinster ved en ændring. Derfor ville vi gerne tilknytte nogle eksterne eksperter for at få mest muligt ud af arbejdet, hurtigst muligt.

Samtidig ville vi dog gerne undgå en fuld udlicitering af opgaven, da vi dels gerne selv ville have ejerskab på opgaven, og dels gerne ville holde omkostningerne nede,” siger områdedirektør i Sparekassen Faaborg, Rasmus Lundgreen, og fortsætter:

“Løsningen blev at få EG Management Consulting til at uddanne vores medarbejdere i procesoptimering, og det er der kommet et godt forløb ud af.

Vi fik et skræddersyet program, som har tilført vores medarbejdere kompetencer, der bliver i huset - også efter at denne indledende opgave er løst.

Ved at inddrage medarbejderne direkte i arbejdet er det også nemmere at opnå opbakning, når der er behov for at ændre på processerne.”

### Håret tilbage med stærkt koncept

Uddannelsen blev tilrettelagt af EG Management Consulting, som afholdt fire halve dages metode-træning for Rasmus Lundgreen og en håndfuld af hans kollegaer.



Løsningen blev at få EG Management Consulting til at uddanne vores medarbejdere i procesoptimering, og det er der kommet et godt forløb ud af.

Rasmus Lundgreen,  
områdedirektør i  
Sparekassen Faaborg



Undervisningen tog udgangspunkt i ét udvalgt forretningsområde - omprioritering af realkreditlån - der ligesom en række af bankens øvrige produkter er præget af tunge processer samt overdragelser mellem centrale produktionsenheder og rådgiverne i de enkelte afdelinger.

"Efter første dag sad mange med tilbageblæst hår, fordi det er omfangsrigt at kortlægge alle elementerne i en proces. Men alle fik hurtigt en forståelse af, hvad det drejede sig om, og tog undervisningen til sig, fordi det er et stærkt koncept, hvor intet bliver overladt til tilfældighederne.



Vi fik metoden til at kortlægge, hvordan processerne ser ud i dag, hvordan de enkelte dele bliver brugt, hvordan de understøttes af it-systemerne, og sidst men ikke mindst hvordan man kan angive en best practice," siger Rasmus Lundgreen.

### Procesoptimering frigør timer

Undervisningen var tilrettelagt, så der indledningsvis blev kortlagt seks delprocesser inden for omprioritering af realkreditlån. EG og Sparekassen Faaborg kørte første delproces i fællesskab, mens Sparekassen Faaborg efterfølgende selv styrede de øvrige fem delprocesser - dog med kvalitetssikring fra EG.



**EG Management Consulting forstår vigtigheden af, at organisation, processer og it hænger sammen. Deres fokus på helheden var afgørende for os, da vi valgte dem som leverandør.**

"Med procesoptimering inden for blot ét område har vi skabt potentiale for at frigøre 3.300 timer om året, der i stedet kan bruges på kunderne. Det betyder meget, fordi vi hele tiden vil optimere på, hvordan vi bruger vores tid, for at frigøre ressourcer til at give den bedste betjening af vores kunder," siger Rasmus Lundgreen.

Han har sammen med sine kollegaer og en forretningskonsulent fra bankens it-leverandør inddelt de 3.300 timer i tre faser ud fra, hvor nemme de er at frigøre. Første fase er Sparekassen Faaborg allerede i gang med at implementere, og den frigør 570 timer om året. Anden fase frigør 770 timer om året. Tredje og sidste fase, som kan frigive 1.220 timer, kræver ændringer af it-systemerne, så det bliver på den lidt længere bane.

Men langsigtede planer skræmmer ikke, når blot de er godt forankret og indgår i en overordnet målsætning om at optimere den daglige drift.

"EG Management Consulting forstår vigtigheden af, at organisation, processer og it hænger sammen. Deres fokus på helheden var afgørende for os, da vi valgte dem som leverandør.

Det betyder, at vi i dag har iværksat nogle forandringer, som hænger sammen hele vejen rundt. Eksempelvis sørgede de for at inddrage vores it-leverandør i processen, så vi ved, at de løsninger vi har tænkt også kan lade sig gøre i praksis," siger Rasmus Lundgreen.

