



Kredyt  
Bank

Departament Bankowości dla Przedsiębiorstw  
KBP/KS/.../2011

Warszawa, 21 kwietnia 2011

"4 Results" Sp. z o.o.  
Al. Komisji Edukacji Narodowej 95/47;  
02-777 Warszawa

### Opinia o współpracy z 4 Results

W Kredyt Banku przeprowadziliśmy w 2009 roku projekt zmiany organizacyjnej polegającej na przeniesieniu znaczącego zakresu zadań o charakterze administracyjnym i operacyjnym z Centrów Bankowości Korporacyjnej do Centrum Obsługi Biznesu. Na przełomie 2009 i 2010 roku większość czynności administracyjnych i operacyjnych została przeniesiona do Centrum Obsługi Biznesu, jednakże część zadań była nadal realizowana w Centrach Bankowości Korporacyjnej.

Pod koniec ub. roku przeprowadzając podsumowanie projektu i jego finalną analizę stanęliśmy przed naturalnymi w tej sytuacji wyzwaniami:

- Jak doprowadzić do rzeczywistego „oddania” wszystkich możliwych zadań, które mogą być przekazane do centrum operacyjnego, a do których z różnych powodów „przywiązani są” doradcy klienta biznesowego?
- Jak doprowadzić do zwiększenia efektywności sprzedaży?
- Jak doprowadzić do tego by zwiększyć efektywność pracy w Centrum Operacyjnym i wyeliminować zbędne czynności, tak by bez zmiany etatyzacji zapewnić wysoką jakość obsługi większego wolumenu pracy?

Do współpracy zaprosiliśmy firmę 4 Results, która wykorzystując różne metody pracy takie jak: analiza procesowa, doradztwo, prowadzenie warsztatu, szkolenie wsparła nas w identyfikacji potrzebnych rozwiązań oraz w zaangażowaniu pracowników. W wyniku projektu, doradcy klientów i pracownicy centrum operacyjnego dobrze zrozumieli swoje potrzeby, określili źródła powstających problemów i metody ich rozwiązania. Wszystkie wypracowane inicjatywy uznaliśmy jako bardzo trafione oraz zapewniające wielokrotny i szybki zwrot z inwestycji.

To co szczególnie pozytywnie zaskoczyło nas we współpracy z 4 Results, to szybkość identyfikacji problemów i dopasowanych do nas rozwiązań przy jednoczesnym budowaniu zaangażowania pracowników we wdrożenie. Efekty prac 4 Results w porównaniu do poświęconego czasu i zainwestowanej kwoty dają bardzo wysokie ROI.

Z poważaniem

Jerzy Śledziwski

*Jerzy Śledziwski*  
DIREKTOR ZARZĄDZAJĄCY  
Jerzy Śledziwski

Warszawa, 15-04-2013r

Referencja dla firmy 4 Results i Business Online Services

W projekcie optymalizacyjnym realizowany w metodyce Lean zdecydowaliśmy się na wdrożenie programu HarmoDESK na platformie BOS Manager. To narzędzie bardzo pomogło nam na etapie optymalizacji procesu i jest obecnie na co dzień używane do zarządzania pracą.

W historii naszej firmy mieliśmy wiele wdrożeń systemów informatycznych, zawsze projekty te trwały znacznie dłużej niż pierwotnie zakładaliśmy i wiązały się ze znaczącymi kosztami związanymi z wdrożeniem. W przypadku HarmoDESKu było inaczej. Zaskoczyło nas bardzo szybkie tempo wdrożenia oraz praktycznie natychmiastowa reakcja dostawcy na oczekiwane zmiany i dostosowanie systemu do naszej specyfiki. Od początku naszej współpracy widać było ich zaangażowanie oraz elastyczność w odpowiedzi na nasze potrzeby. System okazał się intuicyjny: po krótkim przeszkoleniu mogliśmy samodzielnie zarządzać kolejką zadań oraz dokonywać zmian w konfiguracji.

Dzięki szybkiemu wdrożeniu HarmoDESKu od razu mieliśmy możliwość monitorowania on-line terminowości i efektywności pracy każdego pracownika. Narzędzie pozwoliło na szybkie reagowanie i wyciąganie wniosków z zebranych danych do dalszych działań optymalizacyjnych. To w dużej mierze dzięki zastosowaniu HarmoDESKu w ramach projektu Lean, już w pierwszych 3 miesiącach po wdrożeniu systemu osiągnęliśmy 55% wzrost produktywności.

HarmoDESK poprzez automatyzację uwolnił część czasu kierowników, który dotychczas był poświęcony na dystrybucję i monitorowanie statusu zadań. Jednocześnie system dał możliwość pełnej informacji zwrotnej dla każdego pracownika o efektach jego pracy, na bieżąco w trakcie dnia.

RAIFFEISEN INSURANCE AGENCY Sp. z o.o.

  
Anna Grajkowska  
Prezes Zarządu

RAIFFEISEN INSURANCE AGENCY Sp. z o.o.

  
Waldemar Hlebowicz  
Prezident

Warszawa, dnia 28 maj 2012r.

Firma Raiffeisen Insurance Agency Sp. z o.o. wybrała 4Results z trzech firm uczestniczących w przetargu na partnera w projektach lean. Istotnymi atutami 4Results, które widoczne były podczas rozmów przetargowych były: otwartość, wrażliwość na potrzeby Klienta, rzeczowość. Dodatkową zaletą był fakt prowadzenia projektów z towarzystwami ubezpieczeniowymi.

Współpraca z firmą 4Results zakładała na pierwszym etapie przeprowadzenie analizy efektywności kluczowych obszarów firmy w celu zdefiniowania obszarów wymagających poprawy efektywności oraz oszacowaniu potencjału podniesienia produktywności i oszczędności kosztów a następnie wdrożenie pilotażowego projektu Lean. Obecnie jesteśmy na etapie podsumowania efektów pierwszego etapu i określenia dalszych kierunków współpracy.

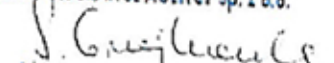
W trakcie miesięcznego okresu wdrożenia projektu lean dzięki zaangażowaniu, doświadczeniu i umiejętnościom konsultantów 4Results udało się osiągnąć 22% wzrost produktywności pracowników, zmianę ich podejścia do sposobu pracy, pobudzenie inicjatywy oddolnej, będącej podstawą skuteczności wdrożeń leanowych. Dodatkową korzyścią, która udało się osiągnąć w tak krótkim czasie to początki zmiany mentalności w organizacji (nie tylko sekcji objętej projektem) będące zalążkiem budowania kultury lean. To jedynie początek naszej drogi, jesteśmy przekonani, że wdrożenie kolejnych narzędzi lean zaowocuje znaczącymi wzrostami produktywności, terminowości i jakości.

Oceniając współpracę z firmą 4Results to, co nas mile zaskoczyło to:

1. ponadstandardowe zaangażowanie konsultantów w analizę problemów, wyszukanie źródeł problemu i umiejętności dopasowania rozwiązań przy jednoczesnym budowaniu zaangażowania pracowników we wdrożenie
2. przekazywanie wskazówek w jaki sposób skutecznie pokonać bariery organizacyjne występujące w procesie zmiany
3. stawianie nacisku na zmiany kulturowe tak by osiągnąć trwałe efekty zmian
4. wnikliwość, otwartość i bardzo dobra komunikacja w ramach projektu.

Polecam współpracę z firmą 4Results.

RAIFFEISEN INSURANCE AGENCY Sp. z o.o.

  
Anna Grajkowska  
Prezes Zarządu