



LONDON-ALMATY
INSURANCE COMPANY

При согласии малые дела растут, при раздорах и величайшие гибнут (Гай Саллюстий).

Что в нашей жизни постоянно?

Постоянны только
ПЕРЕМЕНЫ



- **Откуда берутся перемены?**
- **Почему нельзя жить по однажды заведенному порядку?**
- **Почему рушатся традиции?**

Три главных источника, порождающих перемены

- **Поведение потребителей**
- **Научно-технический прогресс, то есть, инновации**
- **Отношения между бизнесами**

Поведение потребителя

- Решите мою проблему **полностью**.
- Не **транжирьте** мое время.
- Дайте мне именно то, **что** я хочу.
- Доставьте ценность туда, **куда** я хочу.
- Решите мою проблему тогда, **когда** я хочу.
- Дайте мне то решение, какое я **на самом деле** хочу.
- Решайте мою **полную** проблему **постоянно**.

Прогнозируемые рынки.

Трудно прогнозируемые рынки.

Непрогнозируемые рынки. Agile Manufacturing.



Кустарное производство.

Массовое производство.

**Бережливое производство и бережливое
обеспечение (Agile Manufacturing).**



Что определяет конкурентоспособность?

- Уникальная стратегия? – Что это вообще такое?
- Талант первого руководителя? – Где его найти?
- Талантливый отдел маркетинга? – Где их найти?
- Выдающиеся сотрудники? – Где таких найти?
- Передовая система ERP, CRM и т.д.? – Конкурентам они также доступны
- Большой бюджет на рекламу? – Конкуренты тоже могут это сделать

ОТВЕТ: Люди работают так как работает система

Устойчивая глобальная конкурентоспособность?

Доля рынка, качество акционеров, размер собственного капитала, опыт работы на рынке, наличие всевозможных рейтингов и званий, наличие административного ресурса и т.д.

или

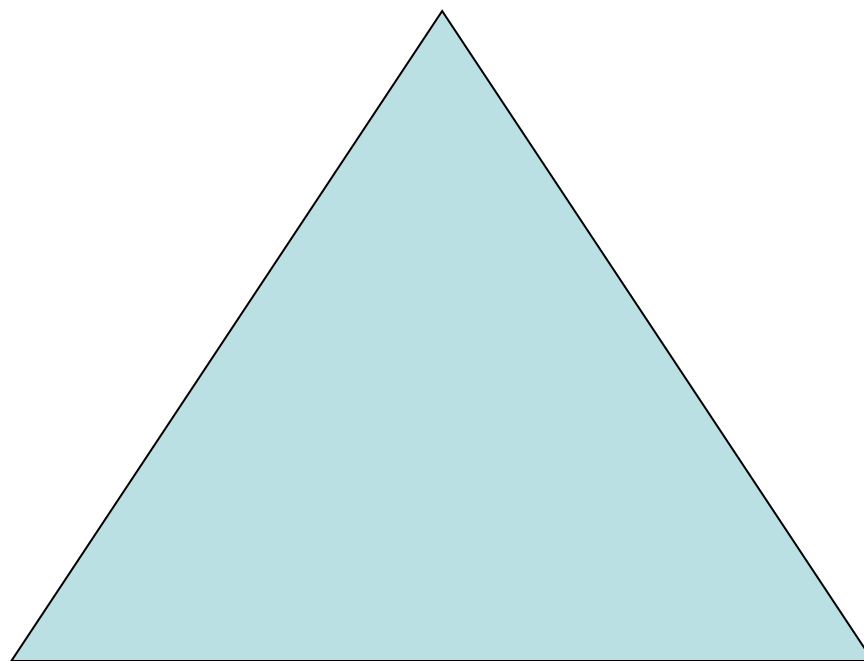
производство товара/услуги высочайшего качества с самой низкой себестоимостью
удовлетворение любого запроса от клиента в кратчайшие сроки,
и
ДОВЕРИЕ клиенту.



Наше мнение

Конкурентоспособность может быть описана следующим образом:
(треугольник Джойнера)

Одержимость качеством



Все – одна команда

Научный подход

Все – одна команда

- Командная работа крайне необходима во всей компании. Она позволяет компенсировать сильными качествами одних слабые стороны других, и каждый может отточить свой ум благодаря вопросам, которые ставят коллеги.
- Очень важно культивировать такую составляющую как **КОЛЛЕКТИВНАЯ МУДРОСТЬ**

Сами американцы говорят, что каждый из десяти американцев на голову выше каждого из десяти японцев. Но все 10 японцев на голову выше всех десяти американцев.

Научный подход

- Статистическое мышление (процессное управление)
- Теория вариабельности
- Теория операциональных определений.



Научный подход

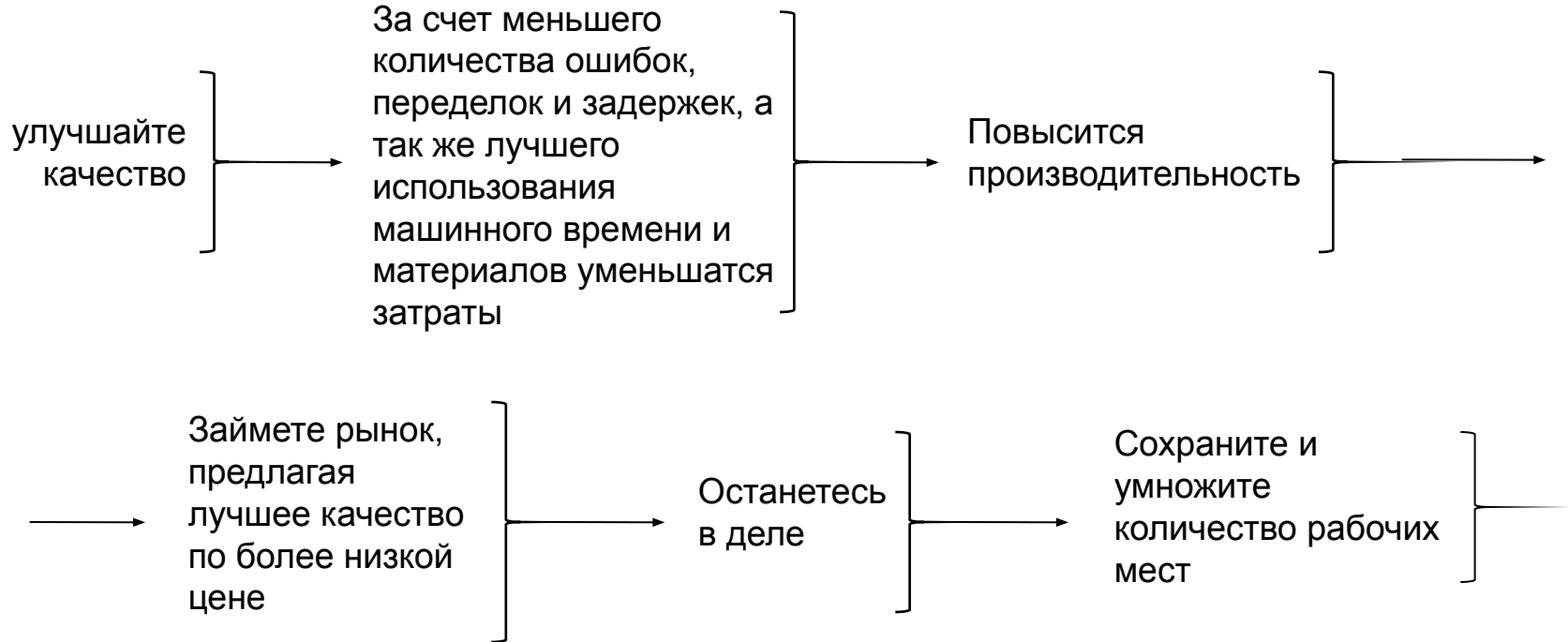
- Помогает понять природу изменчивости результатов, применяя статистические методы и статистическое управление процессами (карты Уолтера Шухарта).
- Без статистических методов улучшить процесс – **это действия наугад**, что обычно только ухудшает ситуацию.
- Призывает руководство к принятию решений и формированию политики на основе доброкачественной информации, как количественной, так и качественной, а не только на основе **самоощущений или сиюминутных соображений**.
- Смертельная болезнь западного стиля менеджмента состоит в руководстве компанией на основе одних лишь чисел, т.е. подсчета денег.

Командная работа и научный подход
приводят к одержимости качеством

Почему так важно улучшать КАЧЕСТВО?



«Цепная реакция» одержимости качеством



Должна ли страна быть бедной?

Наличие природных ресурсов не обязательно для процветания. Благополучие нации зависит от людей, менеджмента и правительства гораздо больше, чем от полезных ископаемых.

**Стать глобально конкурентоспособной
компанией к концу 2015 года**



Хроника событий

- **20 ноября 1997 год – основана СК «Лондон-Алматы»**
- **15 июня 2003 год – СК «Лондон-Алматы» приобретена БТА Банком**
- **3 октября 2003 год – восстановлена лицензия на страховую деятельность**
- **2004 год – компания вошла в ТОП 10 страховых компаний**
- **20 ноября 2006 год – с разрешения акционеров начата трансформация системы менеджмента согласно философии доктора Э.Деминга**



После 20 ноября 2006 года

Трансформацию начали с:

- отказа от наказаний и поиска виновных (98/2)
- внедрения системы ЛИДЕРСТВА и командной работы
- внедрение процессного управления
- внедрение системы бриллиантов
- внедрения системы предложений по улучшению работы
- изменения стратегии компании
- внедрения системы чистоты на рабочем месте, т.е. системы 5S

Новая стратегия Лондон-Алматы:

«Приверженность качеству во всем, что мы делаем и постоянное совершенствование. В основе ее лежит понимание того, что прибыль в бизнесе приходит от постоянных клиентов, которые хвалят ваш товар или услугу и приводят к нам своих друзей, родных и знакомых. Поэтому мы должны всегда превосходить их ожидания»

КЛИЕНТ - ИСТОЧНИК БЛАГОПОЛУЧИЯ КОМПАНИИ!!!



Отказ от наказаний и поиска виновных

- Люди работают так как работает система, т.е. 98% всех ошибок совершается по вине системы, и только 2% - совершается по вине людей (плохое зрение, рассеянность и т.д.).
- Ответственность за систему несет первый руководитель, следовательно во всех ошибках, совершаемых людьми, виноват он.
- Когда люди боятся, они не говорят правду. Следовательно топ-менеджмент не знает истинного положения вещей в компании.

Внедрение системы ЛИДЕРСТВА и командной работы

1. **Задача состоит в том, чтобы вовлечь людей компании в решение вопросов, затрагивающих интересы многих подразделений, таких как устранение истинных причин ошибок, дефектов, потерь и повышение производительности бизнес-процессов**
2. **Система ЛИДЕРСТВА дает людям возможность проявить себя, выйти за рамки своих должностных обязанностей, расширить свой кругозор и понимание бизнеса и выявить людей, способных организовать людей в команду, поставить цель и добиться ее, активно вовлекая всех членов команды в достижение цели. Согласно положению о ЛИДЕРСТВЕ, лидер имеет полномочия первого лица в рамках возглавляемого им проекта.**
3. **Лидеры, умеющие организовывать такие команды и добиваться поставленных целей, являются кадровым резервом на руководящие позиции**

Внедрение процессного управления

Сбой в достижении запланированных результатов указывает на сбой в процессе или его отсутствие!!!

- 1. Весь бизнес – это совокупность бизнес-процессов**
- 2. Главная задача заключается в том, чтобы идентифицировать эти бизнес-процессы, описать их и научиться их измерять и диагностировать на постоянной основе, применяя научный подход, т.е. цикл Шухарта-Деминга и карты Шухарта.**
- 3. Бизнес-процесс состоит из процессов, пронизывающих многие подразделения в компании. У каждого бизнес-процесса есть его собственник, т.е. человек, ответственный за его стабильное функционирование.**
- 4. Процессное управление как Троянский конь, разрушает барьеры между подразделениями и власть их руководителей.**
- 5. Ключевые бизнес-процессы, с которых начали:**
 - **страховая выплата**
 - **входящий звонок**
 - **входящая/исходящая корреспонденция**
 - **согласование изменений в договорах страхования**
 - **и т.д.**



Внедрение системы 5S

Поддержание порядка – обязательный элемент хорошего менеджмента.

Благодаря образцовому порядку сотрудники приобретают и развивают навыки самодисциплины, без которых они не в состоянии создать продукцию или оказать потребителю услугу высокого качества.

Система 5S способствует укреплению морали в команде



Словарь новой философии менеджмента

Старый (традиционный)	Новый
Начальник	Наставник
Подчиненный	Подопечный
Труд	Деятельность
Работник	Человек компании
Назначить, приказать, указать	Побудить
Наказать	-----
Обвинить	Выявить причину в системе
Зарплата	Заработок
Оценить	Измерить

Ожидания к человеку компании

ТМ	АМ
Послушание	Инициативность
«Не лезь вперед батьки в пекло»	Творчество
Делай функцию (операцию)	Саморазвитие
Много будешь знать, скоро состаришься	Стремление к образованию
Моя хата с краю, ничего не знаю	Командная работа. Готовность помочь другим

«Впрочем, всего этого можно и не
делать, ведь выживание - дело
добровольное».

Э. Деминг

