

Working Capital Solutions

Specific Reserves Process

Marloes Nijkamp & Stefan van Duren

27 oktober 2011



Agenda

- Introductie Marloes Nijkamp
- Introductie Stefan van Duren
- GE en WCS
- LEAN binnen WCS
- Praktijkcase:
 - “Wing to Wing Improvement of the Specific Reserves Process”
 - Het proces
 - Uitdagingen & Gevolgen
 - Methodiek
 - Verbeteringen & Resultaten
- Vragen



DETACO

Marloes Nijkamp

Global Quality Leader

GE Capital, Working Capital Solutions

Gericht op verbeteren van klantervaring en proces optimalisatie

Expert in Quality (Six Sigma), Lean en project management

Stefan van Duren

Process Consultant

Detaco B.V.

GE Capital, Working Capital Solutions

Process Consultant – Lean / Six Sigma & Prince2

GE overzicht

GE is een verzameling van bedrijven gebaseerd op de behoeften van onze klanten, opererend als 1 bedrijf gericht op groei

ENERGY
INFRASTRUCTURE



~\$38B (~26%)*

TECHNOLOGY
INFRASTRUCTURE



~\$38B (~26%)*

CAPITAL



~\$47B (~32%)*

MEDIA, HOME
& BUSINESS SOLUTIONS



~\$26B (~17%)*

- Markt leider
- Domein kennis
- Concurrerend voordeel
- Financiële kracht



DETACO

*2010 inkomsten en % van totale inkomsten

Source: www.ge.com, investors annual report

Detaco Kennisbijeenkomst

"Lean Finance & Control"

11/2/2011

WCS

Working Capital Solutions is de wereldwijde leverancier van gespecialiseerde Accounts Receivable financiering- en service-oplossingen voor GE.

Door het inzetten van de beste mensen, processen en technologieën bereikt WCS duurzame en winstgevende groei.

- ❑ \$60 miljard volume
- ❑ 15 locaties (6 Centers of Excellence)
- ❑ +700 werknemers



imagination at work

DETACO



Is 99% goed,
goed genoeg?

Waarom 99% goed, niet altijd goed genoeg is

Activiteit	Defects @ 99% (3.8 Sigma)	Defects @ 99.9997% (6 Sigma)
Post Bezorging	20,000 verloren poststukken per uur	7 verloren poststukken per uur
Drink water	Onveilig drink water 15 mins per dag	Onveilig drink water 2 mins per jaar
Ziekenhuis operaties	5000 incorrecte procedures per week	2 incorrecte procedures per week
Vlieg Verkeer	2 abnormale landingen bij luchthavens per dag	1 abnormale landing per 5 jaar

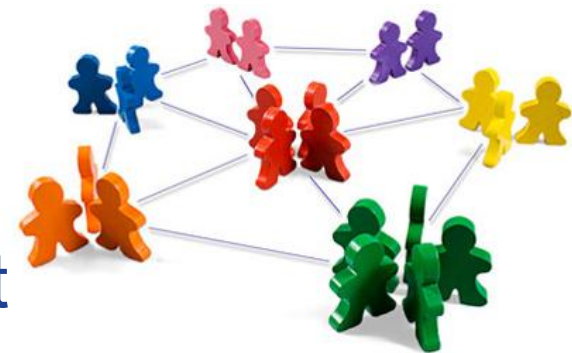
Procescapaciteit moet beter zijn dan je verwacht!

LEAN binnen WCS

“Create **value** and improve customer experience by delivering simple, **global** solutions to **business priorities**. Our commitment is to drive **process simplification** and **excellence** for Working Capital Solutions and our **customers.**”

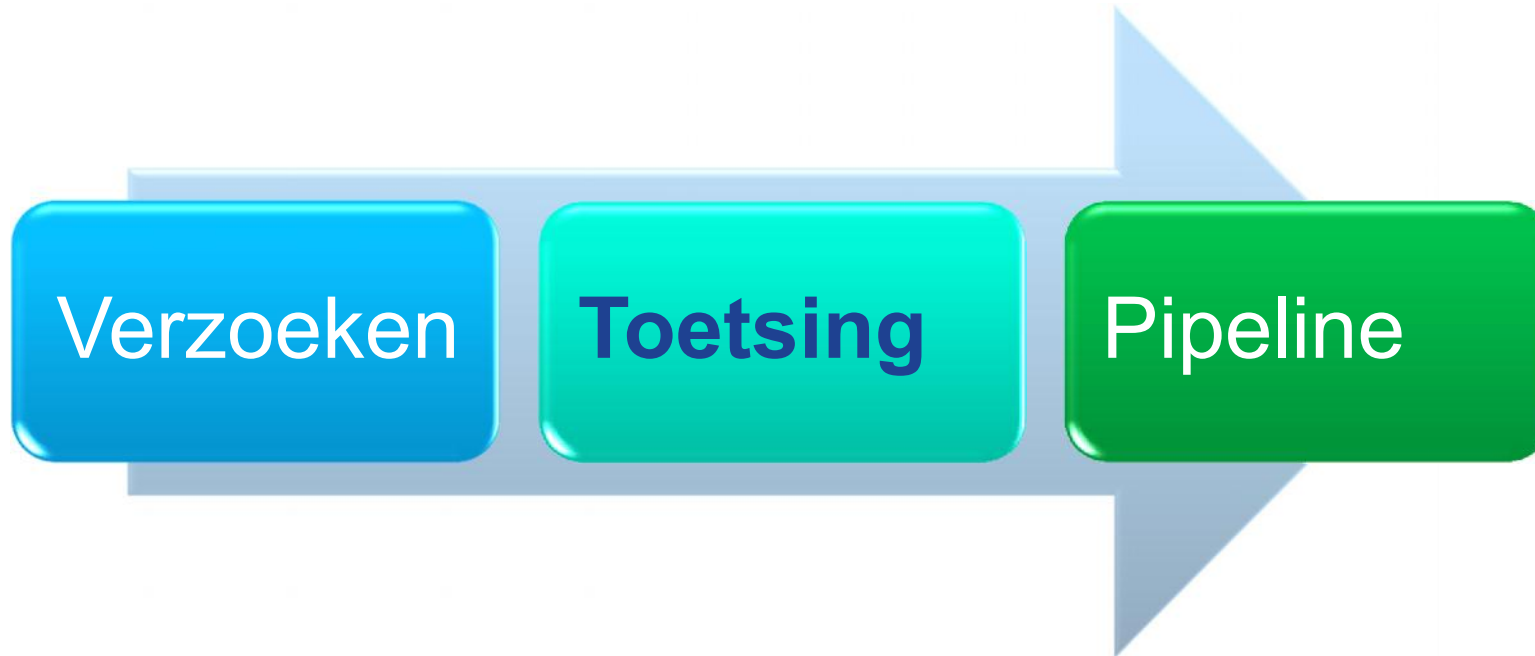
LEAN binnen WCS

- 1) Pipeline gelinkt aan bedrijfsprioriteiten
- 2) Project prioritering & selectie
- 3) Business engagement en support
- 4) Selectie van juiste methodiek en tools
- 5) Focus op resultaat en impact voor bedrijf



LEAN binnen WCS

1) Pipeline gelinkt aan bedrijfsprioriteiten



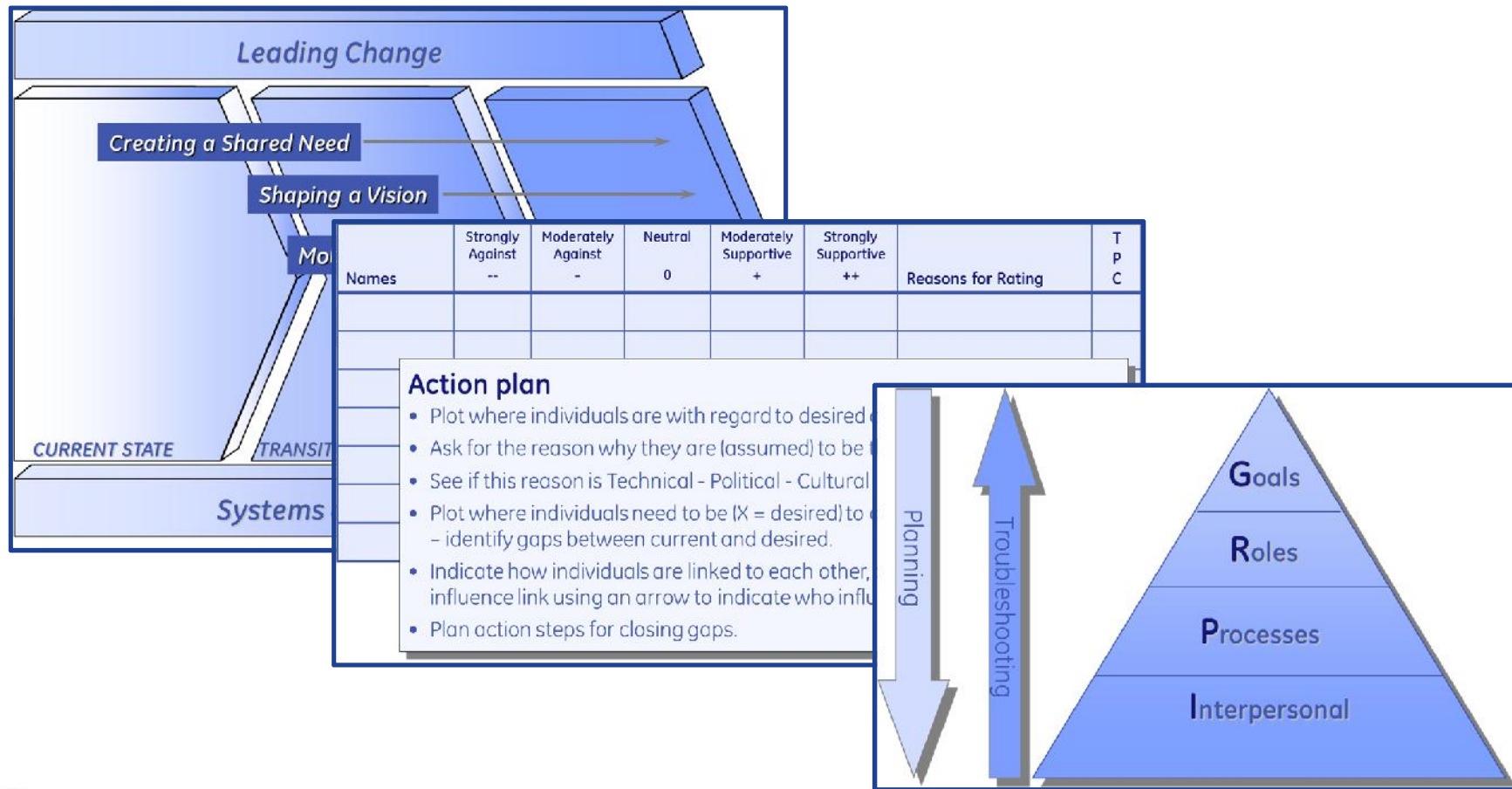
LEAN binnen WCS

2) Project prioretizing & selectie

Project ID	Workstream / project	Weighted Priority	Priority Multiplier	IT Stabilization No = 1 Yes = 9	Regulatory readiness and compliance No = 1 Yes = 9	Client commitments made No = 1 Single client (P&L) = 3 Multiple Clients = 9	Incremental income impact < \$100K = 1 \$1 MM - \$100K = 3 > \$1 MM = 9
				2011 prioritization weight = 3	2011 prioritization weight = 3	2011 prioritization weight = 3	2011 prioritization weight = 1
110012	GECARS - Infrastructure Move/Upgrade	90	1	9	9	9	9
110017	Law 136 - CIG/CUP codes set-up for cash application	66	1	1	9	9	9
110019	DWH Metric Clean-Up & Global Dashboard Consistency	58	1	1	9	9	1
110020	Global Cash Reporting	58	1	1	9	9	1
110029	WCS Online	58	1	9	9	1	1

LEAN binnen WCS

3) Business engagement en support



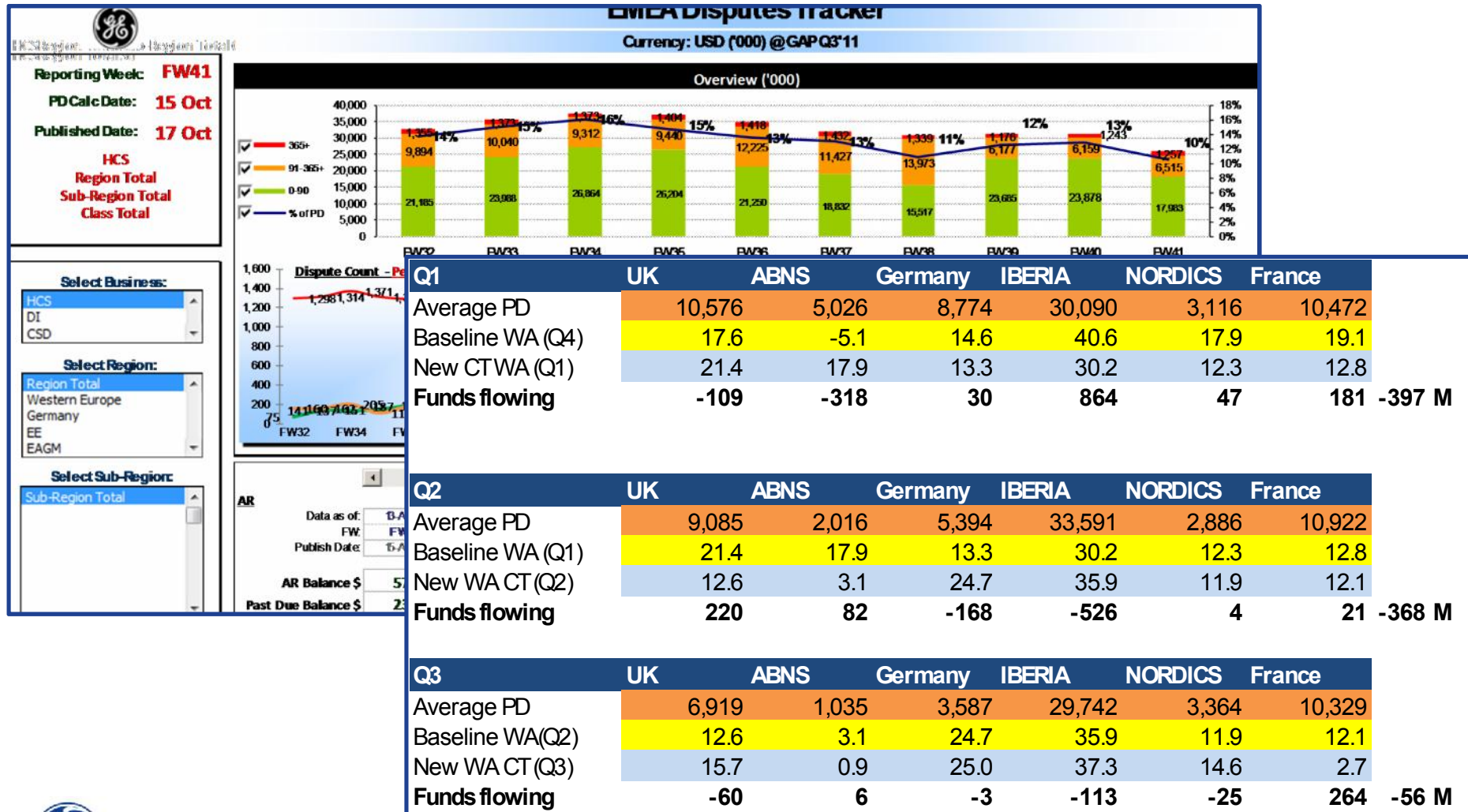
LEAN binnen WCS

4) Selectie van juiste methodiek en tools



LEAN binnen WCS

5) Focus op resultaat en impact voor bedrijf



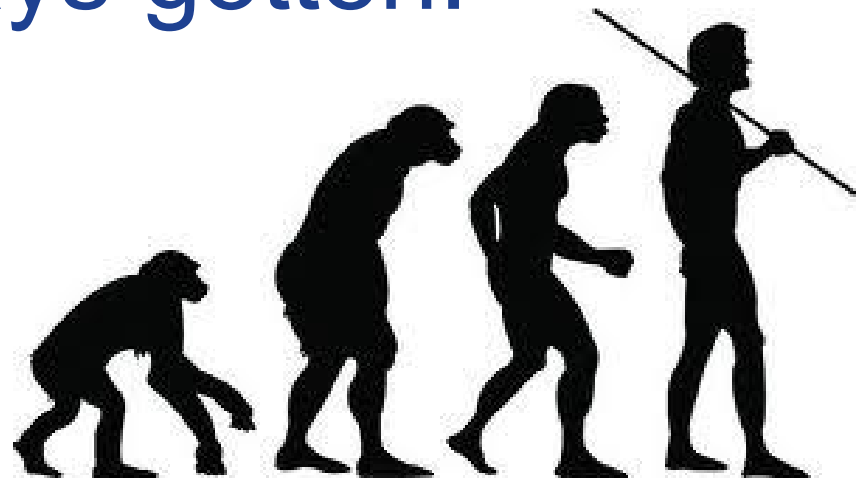
Kan LEAN overal?

If you do
what you've always done,

you'll get
what you've always gotten!

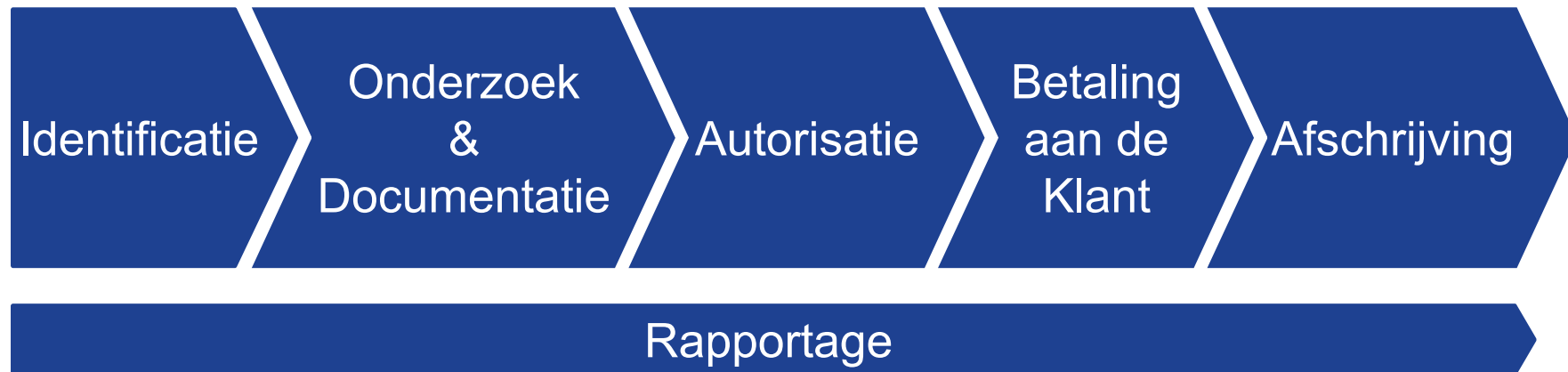


DETACO



Specific Reserves Process

Het proces



Specific Reserves Process

Uitdagingen

- Manueel proces
- Manuele afstemming tussen Sub-Ledger en General-Ledger
- Bottlenecks in het proces
- Meerdere systemen binnen het proces

Impact

- Lange doorlooptijd
- Mogelijkheid tot (menselijke) fouten
- Proces functioneert onvoldoende voor een financieel georiënteerde organisatie



Specific Reserves Process

Methodiek

- Wing to wing workout sessie:
 - Analyse van het proces op hoofdlijnen
 - Inventarisatie van de problemen rondom het proces
 - Ontwerpen van het gewenste toekomstige proces
- Ontwikkeling van het proces:
 - Gedetailleerde analyse van het proces met crossfunctionele experts
 - Functioneel ontwerp goedgekeurd door functionele owners
 - Technisch ontwerp en creatie binnen een systeem
 - Testen, documenteren en implementeren

Constante betrokkenheid van belanghebbenden!
Verbeter het proces voor digitalisatie!



DETACO



Specific Reserves Process

Verbeteringen

- Minimum aan manuele handelingen (“Digitized solution”)
- Real time informatie uit Sub-Ledger
- Complete proces binnen één systeem
- Authorisatie voor goedkeuringen op de juiste niveau’s
- Wing to wing audit trail

Resultaten

- Sub-Ledger voedt General-Ledger automatisch
- Reductie in doorlooptijd
- Rapportages direct beschikbaar
- Overzichtelijk proces
- Tevreden klanten en werknemers





Vragen?