

QNE Kaizen

Title:	Kiểm soát số lượng thư hoàn về		
Problem:	MỤC ĐÍCH TIẾT KIỀM CHI PHÍ THƯ HOÀN MỖI THÁNG		

Current Process “As-Is”	After The Quick & Easy “To Be”
☐ Quy trình: - Thực hiện gửi thư thông báo , nhắc nợ tới khách hàng quá hạn mỗi tuần theo cấp độ: nhắc nợ lần 1 lần 2 lần 3. Thông báo xử lý khoản vay lần 1 lần 2 lần 3. Thông báo xử lý tài sản đảm bảo lần 1 lần 2 lần 3 Quy trình trước đây: - Mỗi tuần sẽ tiến hành gửi thư cho khách hàng - Nhận thư hoàn về từ bên công ty giao nhận - Ghi chép lại khách hàng bị hoàn về, lưu trữ số liệu ☐ Khó khăn - Mất nhiều thời gian trong việc ghi chép, lấy số liệu thống kê thư hoàn mỗi tháng vì thời gian hoàn lâu, qua tháng mới sẽ khó khăn trong việc thống kê số liệu - Vì số lượng khách hàng của TFS nhiều và thanh toán khác nhau tại thời điểm nên việc ghi nhận thông tin khách hàng bị hoàn trên hệ thống sẽ khó khăn	☐ Giải thích: - Do mỗi thư bị hoàn về bên TFS sẽ chịu thêm chi phí hoàn thư dẫn đến việc tổn thất chi phí - Không kịp thời ghi nhận thông tin khách hàng bị hoàn sẽ dẫn đến việc gửi thêm nhiều lần nữa dẫn đến tổn thất chi phí thêm nhiều lần ☐ Quy trình hiện nay: - Làm việc trực tiếp với bên giao thư, yêu cầu cung cấp danh sách thư hoàn trong tháng vào ngày 15 và 30 mỗi tháng - Kịp thời ghi nhận thông tin khách hàng bị hoàn thư để tránh lặp lại việc gửi thư và bị hoàn tiếp - Có thêm số liệu thống kê số lượng thư hoàn và đối chiếu lại vào cuối tháng để tránh việc tổn thất chi phí

Agreed Countermeasures	Result/benefit
- Liên hệ bên phía công ty giao nhận yêu cầu cung cấp danh sách thư hoàn trong tháng bằng file Excel vào ngày 15 và 30 mỗi tháng. - Kịp thời thống kê số lượng thư bị hoàn nhanh nhất để ghi nhận khách hàng và tránh việc tổn thất chi phí hoàn thư	☐ Giảm thời gian lục soát các thư hoàn và chờ bên giao nhận hoàn thư về TFS ☐ Tiện lợi và nhanh chóng trong việc thống kê số liệu báo cáo cuối tháng ☐ Giảm chi phí hoàn thư nhiều lần trong tháng

Savings	Muda Eliminated	Implemented on :	12/2020
Cost		Team Leader:	Le Ngoc Bao Khuong
Time		Team Member(s):	Ngo Minh Tan, Nguyen thi May

Department :

Collection