

مستخلص الرسالة

تمر عمليتي الإصدار و تسوية المطالبة في فرع الحريق بالعديد من الإجراءات المليئة بالمعوقات ، و يؤدي ذلك إلى طول الفترة اللازمة لتقديم الخدمة التأمينية و ارتفاع تكلفتها ، بالتالي بدخول المنافسة الأجنبية للسوق المصري في ظل انضمام مصر لاتفاقية الجات تحتاج هذه الإجراءات إلى القيام بتطويرها ، و قد تم ذلك في البحث باتباع سياسة إعادة تصميم العمليات الرئيسية ، و التي تتمثل وسائل تطبيقها في كل من مقاييس الأداء الكمية و الوصفية ، و رسومات تدفق الإجراءات ، كما تم تطوير الإجراءات في ظل هذه السياسة من خلال مرحلتين أساسيتين للتطوير ، الأولى منهما تعتمد على الاهتمام بكل من تكنولوجيا المعلومات و التفويض ، أما المرحلة الثانية فتعتمد على الاهتمام بالموارد البشرية (فرق العمل) و كذلك الثقافة التنظيمية ، و في النهاية القيام بقياس الوقت المستغرق في إتمام العمليتين.