

**IZZIVI UVEDBE**

**PROCESNE ORGANIZACIJE**

---

Miro Cepec

## O SKUPINI SKB

---

**SKB** SKB banka  
SKB Leasing in SKB Leasing Select

---

**865** sodelavcev

---

**banka leta 2018  
v Sloveniji**

po izboru revije **The Banker**, sedmič zapored

---

**10,0%** tržni delež po deležu kreditov

---

**51,0%** razmerje med **stroški** in **prihodki** (C/I)

---

**več kot 15.000 dni** letno vloženi v **razvoj informacijskih sistemov**

## kokoš ali jajce?

---

procesna **kultura**  
in **organizacija**

- katalog
- skrbništvo
- optimizacija

ali

procesna **orodja**

- informacijska podpora
- indikatorji

# PRISTOP V SKB

---

**2014** program **Reshape!** skupine Societe Generale

---

**2015** procesna **kultura, skrbništvo** procesov

- usmerjenost k strankam
- optimizacija (trajanje procesa, stroški)
- obvladovanje tveganj

-

**2017** **katalog** aktivnosti in procesov

- strateški, poslovni, kontrolni in podporni procesi

**preoblikovanje in spremljava** procesov

---

**2017** namenska procesna informacijska platforma (**BPM**)

---

**2018** program Colibri in **strateško preoblikovanje procesov**  
pilotski razvoj na BPM

---

**2019** **podpora ključnim poslovnim procesom** na BPM  
(začetek poslovanja in odobravanje kreditov)

# KLJUČNI GRADNIKI PROCESNE ORGANIZACIJE

---

## podpora lastnika in vodstva

več razvojnih **pobud**

- Reshape! (zunanji pritisk)
- Colibri (notranja potreba)
- zrelost organizacije

## procesna kultura

**lastniki** in **skrbniki** procesov

- odgovorni za proces od začetka do konca
- transverzalni pogled preko organizacijskih mej
- katalog procesov in spremljava soodvisnosti

## preoblikovanje procesov

**strateški** pristop s širšim razumevanjem poslovanja

- preoblikovanje procesov pred implementacijo v orodju
- sočasna zagotovitev drugih potrebnih sprememb (produkti, ceniki, pravila idr.)

## spremljava procesov

**redno** spremljanje procesov z vsemi deležniki

- indikatorji učinkovitosti (KPI) in indikatorji tveganj (KRI)
- transparentnost

# KLJUČNI GRADNIKI INFORMACIJSKE PODPORE

---

**več**

razvojnih **skupin**

- samostojne notranje
- zunanje
- kombinirane

**več**

razvojnih pristopov in **orodij**

- osrednja platforma BPM
- procesna podpora v namenskih orodjih

**1**

**nabiralnik**

- moje naloge
- iskalnik

**1**

**organizacijska shema**

- delegiranje, navzgor in navzdol
- odsotnosti in nadomeščanja

# PRIČAKOVANE KORISTI

---

## usmerjenost k strankam

### učinkovitost

- trajanje nalog
- sledenje procesu

---

## gospodarnost

### raba virov (**KPI**)

- centralizacija nalog in kompetenc (FO->MO)
- (re)distribucija nalog / upravljanje zgostitev
- transparentnost lastne cene

---

## tveganja

### obvladovanje tveganj

- izvedba procesov (**KRI**)
- **zaupnost** - GDPR in ZBan (bančna tajnost)
  - vpogled omejen na dodeljeno nalogo
  - revizijska sled
- preprečevanje **zlorab**
  - delitev pristojnosti - princip 4 oči
  - nedoločljivost dodeljevanja nalog

# NADALJNI IZZIVI

---

## razvojne skupine in pristopi

- usposobljene **ekipe** in **agilna** organizacija
  - **usklajevanje** procesnih prenov in razvojne podpore
  - **stopnja integracije** z uporabniškimi vmesniki
- | <b>visoka</b>          | <b>nizka</b>      |
|------------------------|-------------------|
| ▪ učinkovitost dela    | ▪ hitrost razvoja |
| ▪ obvladovanje tveganj | ▪ prilagodljivost |
- 

## vzdržnost sistema

### arhitektura procesov

- katalog
- medsebojni vplivi

### trajanje razvojnega cikla

- testiranje
- 

## orodja

### podporna orodja

- dokumentarni sistemi
- testna orodja (ATT)

### dopolnilna orodja

- orodja za stranke
  - avtomatizacija opravil in odločanja (RPA, AI)
- 

## upravljanje z nalogami

- **trk** klasične in procesne organizacije
- **smetišče** nedokončanih nalog



**VAS ZANIMA VEČ?**

---

**<https://www.skb.si/sl/o-skb/zaposlitev>**



SOCIETE GENERALE GROUP



**PRIHODNOST  
STE VI**



**SKB**

SOCIETE GENERALE GROUP