

FINANCIJSKA AGENCIJA

**Repozitorij poslovnih procesa – preduvjet
kontinuiranog unaprjeđenja poslovanja**

Anka Đurić

Odjel za tehnologiju poslovnih procesa

UVOD

FINA ARIS

PF ANALIZA

UPOTREBNA VRIJEDNOST REPOZITORIJA

UVOĐENJE SUSTAVA UPRAVLJANJA PROCESIMA

- Pola stoljeća poslovne tradicije
- Nasljednik Zavoda za platni promet, kao i još starije Službe društvenog knjigovodstva, monopol nad transakcijama platnog prometa
- Reformom platnog prometa 2002 FINA gubi monopol te postaje partner poslovnim bankama u Hrvatskoj i počinje rad u tržišnim uvjetima



- U državnom vlasništvu
- Transformacija u modernu, tržišno orijentiranu tvrtku
- Nacionalna pokrivenost (187 lokacija), visoka tehnologija, vrhunska infrastruktura i stručnjaci
- Partner poslovnim bankama, tvrtkama i državnim institucijama
- Orijentacija na klijenta
- Odigrala glavnu ulogu u implementaciji dviju glavnih nacionalnih reformi: platnog prometa i sustava mirovinskog osiguranja



Orientacija na e-poslovanje

- E-usluge
- E-kartica

IT outsourcing/hosting

- Državne institucije
- Tvrtke

Orientacija na klijenta

- Resursi “na zahtjev”
- Poslovna i tehnička podrška (turn-key rješenja)
- Optimizacija troškova

SOA (servisno orijentirana arhitektura)

- ITIL/ITSM/ISO slijedimo standarde, trendove, najbolju praksu
- Zajednički i/ili dedikirani IT resursi

Visoko obrazovani i trenirani IT profesionalci



▪ **Uspostaviti procesnu organizaciju koja će omogućiti ostvarivanje strateških ciljeva FINA-e**

▪ **Stalnim unaprjeđenjem poslovnih procesa osigurati dugoročan rast i razvoj FINA-e**

A large, light blue arrow pointing to the right, located in the top left corner of the slide.

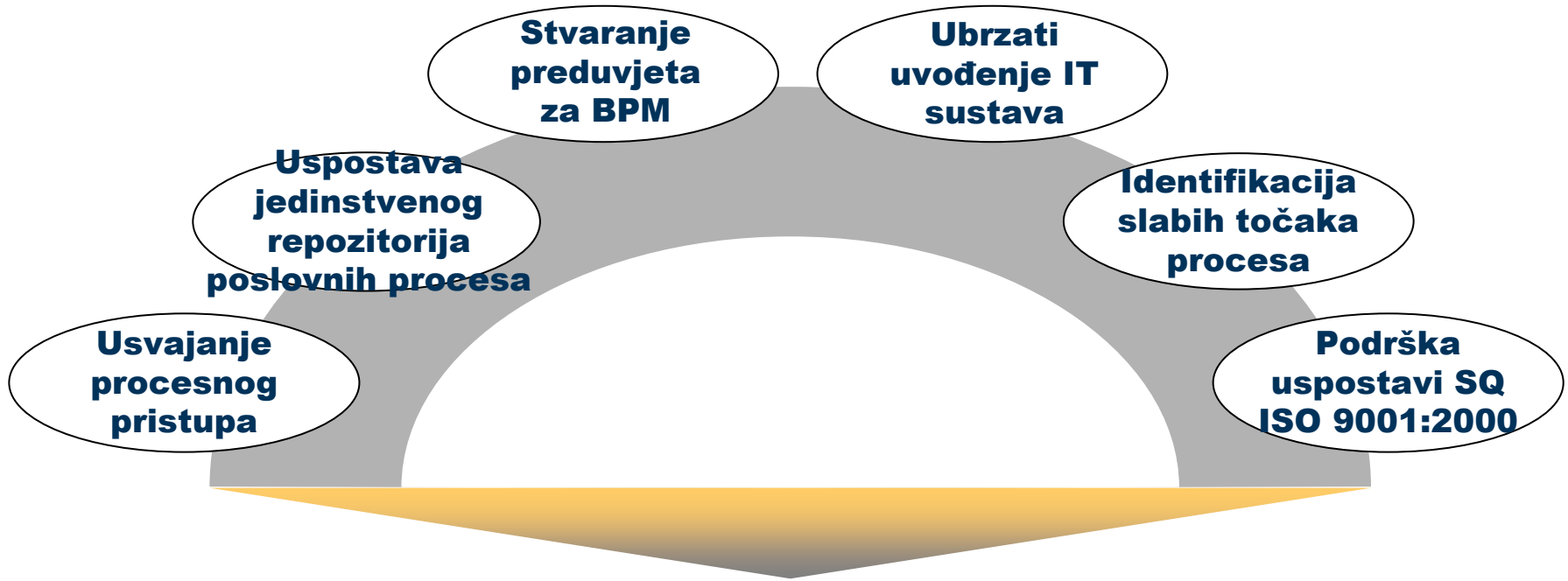
UVOD

FINA ARIS

PF ANALIZA

UPOTREBNA VRIJEDNOST REPOZITORIJA

UVODENJE SUSTAVA UPRAVLJANJA PROCESIMA



Za postizanje navedenih ciljeva bilo je potrebno:

- Uspostaviti odgovarajuću projektnu organizaciju
- Provesti obuku radnika FINA-e
- Realizirati radionice sa svim organizacijskim cjelinama FINA-e
- Prepoznati poslovne procese te ih dokumentirati i pohraniti u jedinstveni repozitorij

**Uspostava projekta
i realizacija
obuke**

Ciljevi projekta

Opseg projekta

Projektna organizacija

**Terminski plan
projekta**

**Modeliranje
As-is procesa
radionice/intervjui**

**As-is organizacijska
struktura**

**As-is
proizvodi/usluge**

**As-is procesna
arhitektura**

**As-is detaljni procesni
modeli**

**As-is struktura
aplikativne podrške**

**As-is dokumenti u
upotrebi**

**Identificiranje
slabih točaka procesa
WP katalog**

WP katalog

Quick wins

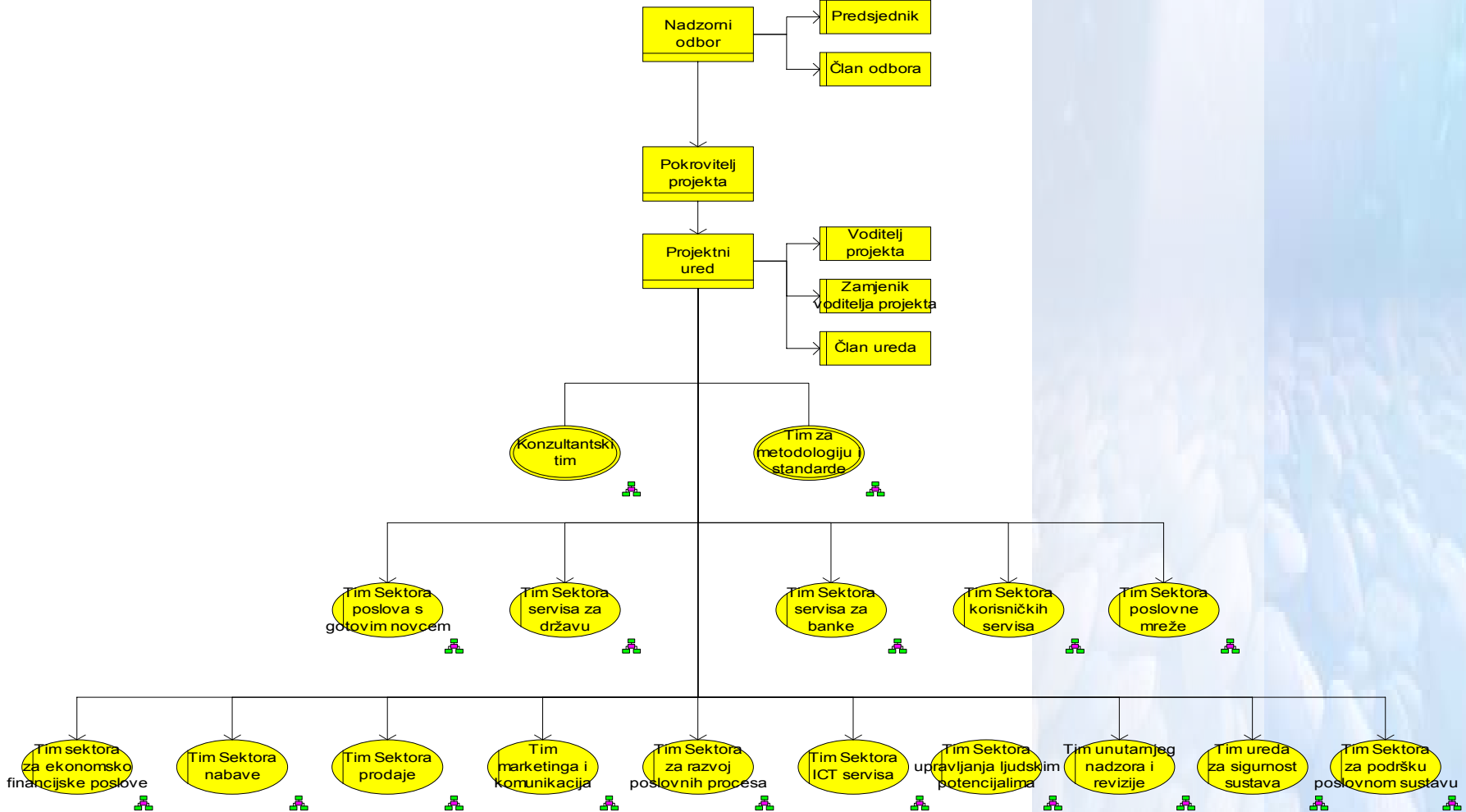
**Verifikacija
modela**

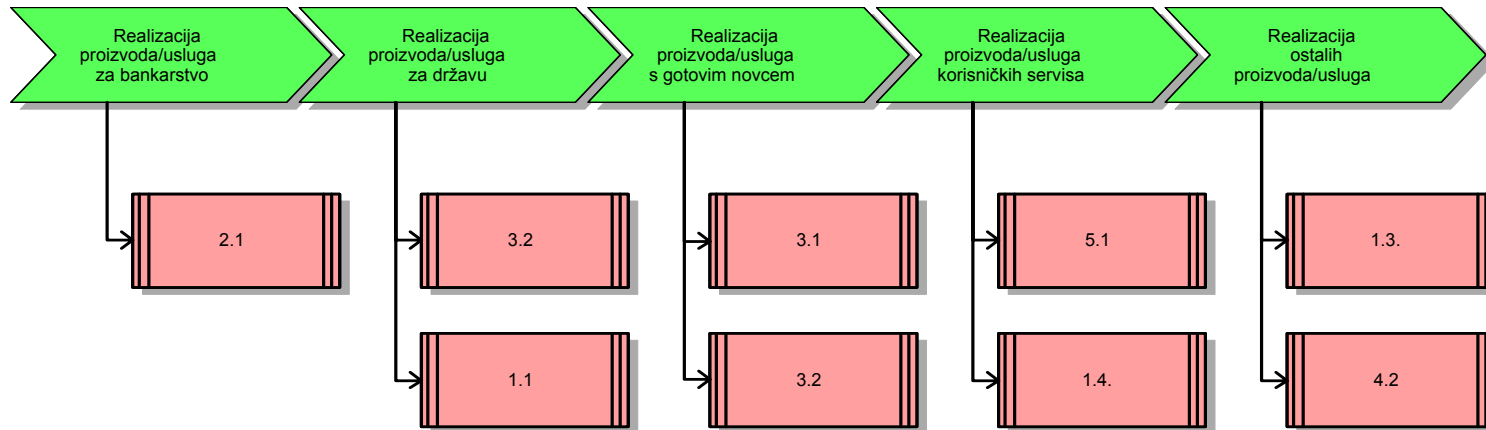
**Distribucija modela za
verifikaciju**

**Dorada modela prema
primjedbama**

**Modeli
odobreni/potpisani od
strane korisnika**

Organizacijska shema projekta
Implementacija alata ARIS u oblikovanju poslovnih procesa FINE





1_Organizacija

Izmjene u organizaciji, veze organizacijskih objekata, kvaliteta dodijeljenih odgovornosti i ovlaštenja, kvaliteta dodjeljivanja uloga u procesima

2_Aktivnosti

Troškovna neefikasnost postojećih aktivnosti, veze među aktivnostima, redundantnost...

3_IT-Podrška

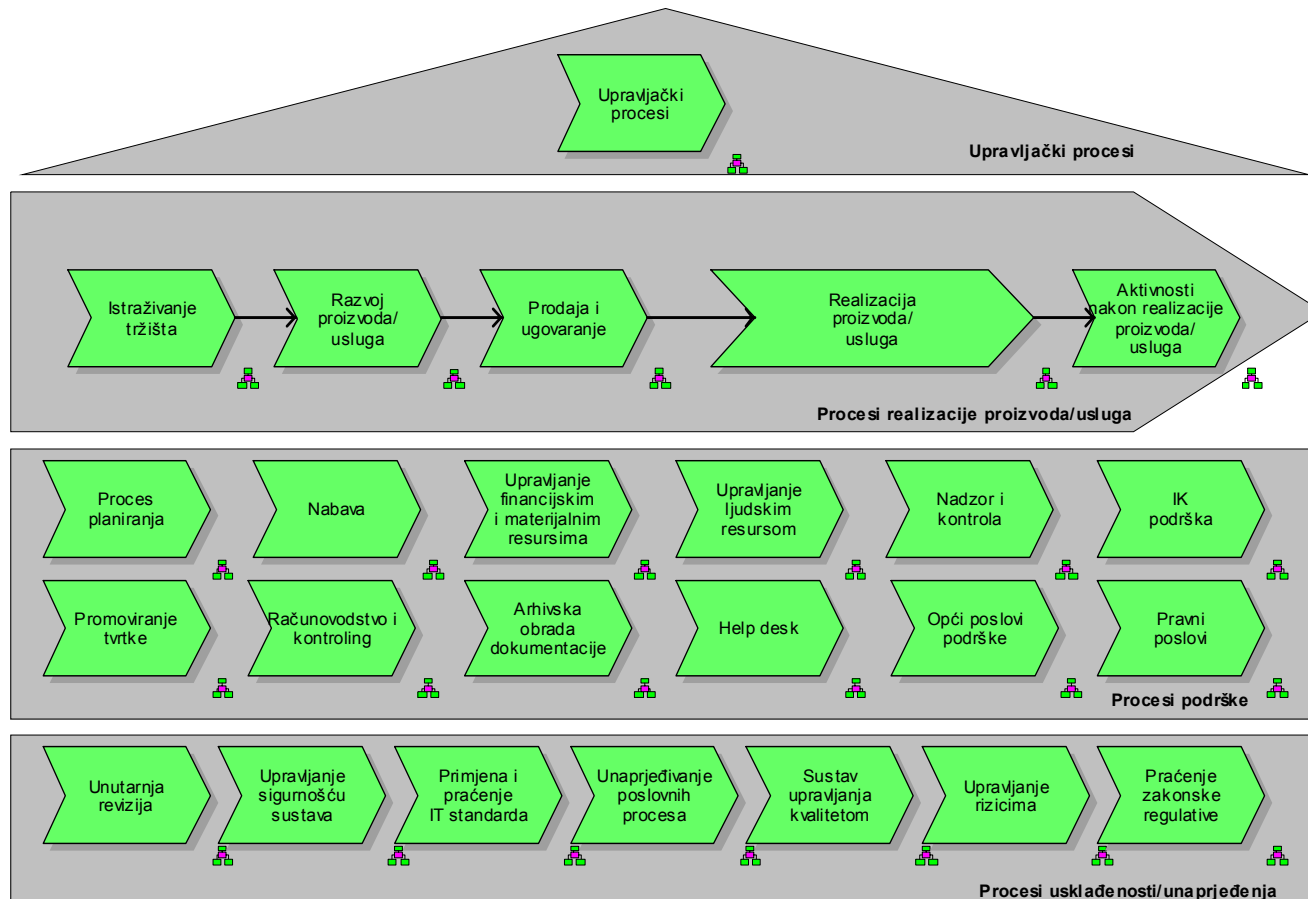
Funkcionalnost postojeće IT podrške, potrebe za novim aplikacijama, pokrivenost sustava aplikativnom podrškom, prekidi u upotrebi aplikativne podrške

4_Kvaliteta podataka

Dostupnost podataka, upotreba unesenih podataka, postotak pogreške pri unosu, broj unosa podataka

5_Materijalni resursi

Primjedbe vezane za upotrebu, izmjenu i dostupnost materijalnih resursa



Izradom repozitorija poslovnih procesa dobivena je potpuna, jasna i transparentna slika o stvarnom odvijanju svih poslovnih procesa u FINA-i, prikazana jednoznačnim, standardiziranim grafičkim jezikom kao preduvjet za slijedne analize i optimizaciju poslovnih procesa.



UVOD

FINA ARIS

PF ANALIZA

UPOTREBNA VRIJEDNOST REPOZITORIJA

UVODENJE SUSTAVA UPRAVLJANJA PROCESIMA

Prema Zahtjevu Uprave FINA-e

Cilj: Struktura troškova ljudskog resursa po poslovnim procesima FINA-e

Opseg:

- Svi Sektori FINA-e (13), Službe (3) i Odjeli (2) – 700 radnika
- Poslovna mreža -Regionalni centri (2), Podružnice(7), Poslovnice(30) i Ispostave (10) – 1400 radnika

Metodologija:

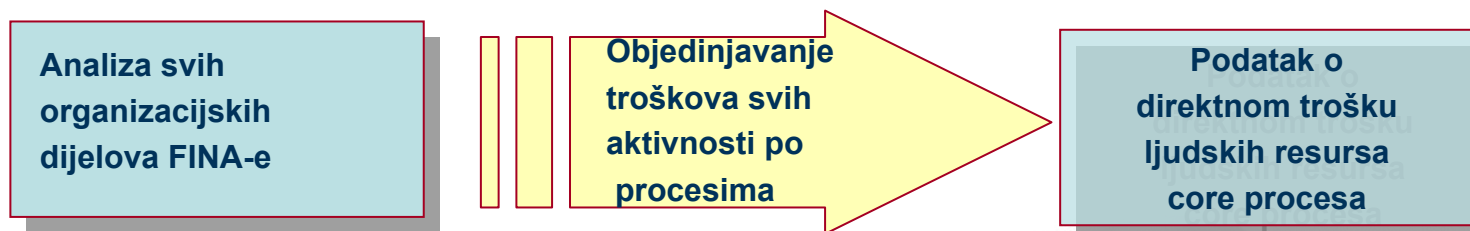
- Liste aktivnosti na temelju ARIS repozitorija te procjena angažmana radnika na pojedine aktivnosti
- Obrada lista aktivnosti – kalkulacija troška aktivnosti

Trajanje projekta:

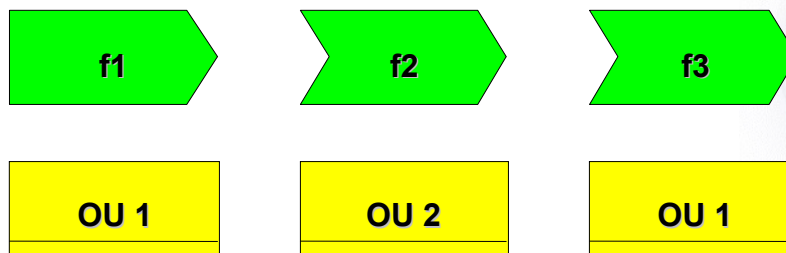
- 3 mjeseca – vrijeme pripreme lista aktivnosti značajno manje zbog kvalitete repozitorija poslovnih procesa



- Struktura troškova po aktivnostima za **sve organizacijske dijelove FINA-e**
- Izračunat **trošak proizvoda FINA-e**



PROIZVOD X



Rezultati PFA: 20% vremena OU 1 troši na f1 80% vremena OU 2 troši na f2 60% vremena OU 1 troši na f3

$20\% \times \text{trošak OU1} + 80\% \times \text{trošak OU2} + \dots = \text{Trošak Proizvoda X}$

UVOD

FINA ARIS

PF ANALIZA

UPOTREBNA VRIJEDNOST REPOZITORIJA

UVODENJE SUSTAVA UPRAVLJANJA PROCESIMA

- Podrška strateškom upravljanju
- Certifikacija za sustav kvalitete 9001:2000
- Interna revizija
- Katalog radnih mjesta



CERTIFICATE

IQNet and
Cro Cert
hereby certify that the organization
FINANCIAL AGENCY - FINA
BUSINESS PROCESSES DEVELOPMENT SECTOR
KOTURASKA 43, 10000 ZAGREB, CROATIA
for the following field of activities

Development of new application systems and
maintenance of implemented application systems.

has implemented and maintains a

Quality Management System

which fulfils the requirements of the following standard

ISO 9001:2000

Issued on : 2007 - 01 - 13

Validity date : 2010 - 01 - 11

Registration Number : HR - 0158



René Wassner
President of IQNet

Dr. Seka Kugler
General Manager of Cro Cert



IQNet Partners*:
AENOR Spain AFAQ AFNOR France AIB-Vinçotte International Belgium ANCE Mexico APCER Portugal CISIQ Italy CQC China
CGM China CQS Czech Republic Cro Cert Croatia DQS Germany DS Denmark ELIOT Greece FCAV Brazil
FONDOSORMA Venezuela HIGAA China ICONTEC Colombia IMNC Mexico IRAM Argentina JGA Japan KFQ Korea
MSZT Hungary Nemko AS Norway NSAI Ireland KBCB Finland PSD Certification Singapore QMI Canada Quality Assetta Austria
IR Russia SAI Global Australia Inspetra Certification Finland SII Israel SIG Slovenia SGS Switzerland SRAC Romania
TEST St Petersburg Russia YUQS Serbia and Montenegro

IQNet is represented in the USA by AFAQ AFNOR, AIB-Vinçotte International, CIBQ, DQS, NSAI, QMI and SAI Global
* The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under www.iqnet-certification.com

- **Benchmarking poslovne mreže**
- **Hitrorez**
- **Uvođenje IT podrške poslovnim procesima prepoznatih kao ciljana područja unaprjeđenja**
- **Dokumentiranje operativnih rizika**

A large, light blue arrow pointing to the right, located in the top left corner of the slide.

UVOD

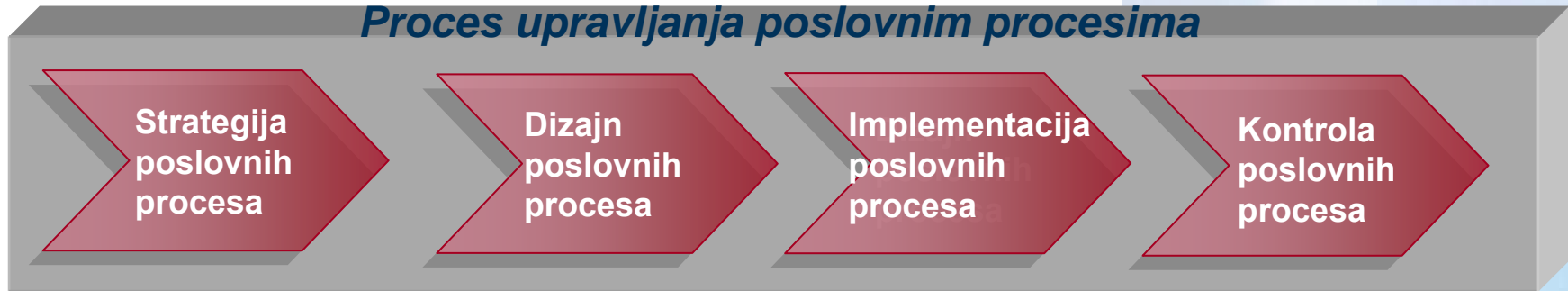
FINA ARIS

PF ANALIZA

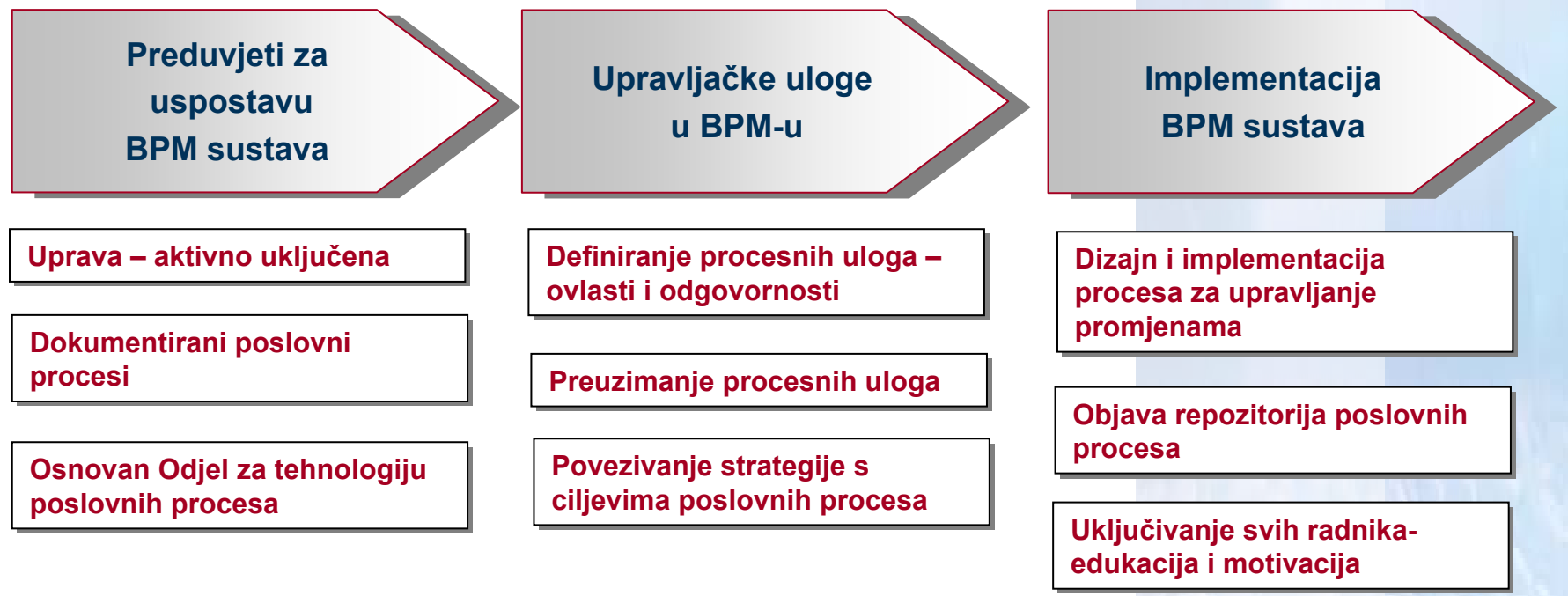
UPOTREBNA VRIJEDNOST REPOZITORIJA

UVODENJE SUSTAVA UPRAVLJANJA PROCESIMA

Proces upravljanja poslovnim procesima



- **Cilj: uvesti efikasan način prilagodbe procesa i organizacije stalnim promjenama zahtjeva tržišta**
- **Uprava – preuzima ulogu pokrovitelja**
- **Usklađen s drugim metodologijama – Sustavom kvalitete i "20 ključeva"**
- **Tehnološka podrška - ARIS platforma**
- **Fokus na ključne poslovne procese**



Kontinuirano upravljanje procesima



Male stvari puno znače

Vaša FINA!