




---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**STRAUMLINUSTJÓRNUN Í ARION BANKA**

- **Stofna bankans** (i.e. corporate strategy)
  - Aðhika banki
  - Langtíma viðhlutasamband
  - Sérstakir þættir
  - Framfarirskandi þjónusta
  - Skilríki, aðstoð og þjónustufambod
- **Tengslabanki** (i.e. business strategy)
  - Persónuleg þjónusta
  - Þekkt viðskiptavinir
  - Aðstoð á viðhlutasambandi
  - Tengja betur og fjölga þjónustuböttum
- **Hornsteinharnir** (i.e. corporate values)
  - Komum bestum fram
  - Gerum gagn
  - Litum verkin tala
- **A plús** (i.e. operational strategy)
  - Ráðid viðskiptavina
  - Landbúnafsbanki
  - Betri í dag en í gær
  - Betri bankabjónusta
  - Innlenda fyrirkomulagningu sem stuðlar við jákvæðar breytingar í starfsemi og eru drifir af þarfðillkonu




---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**A PLÚS LINSURNAR**




---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### TÍMALÍNA VERKEFNISINS

Lok innleiðinga á sviðum og í deildum bankans og áætluð tímaliða 2016



14 til 18 vikna ferli á hverjum stað

90% af starfsmönnum Arion banka hafa lokið innleiðingu á A plus



### ÞJÁLFUN Í STÖÐUGUM UMBÓTUM



### FERLI STÖÐUGRA UMBÓTA



FÓLKID Á GÓLFINU VEIT BEST

**JÁKVÆÐAR BREYTINGAR**  
 drifnar áfram af  
**FRUMKVÆÐI**  
**STARFSFÓLKIS**




---

---

---

---

---

---

---

---

STÖÐUGAR UMBÆTUR ERU HLUTI AF OKKAR DAGLEGA STARFI

**Starfið okkar = dagleg verkefni + stöðugar umbætur**




---

---

---

---

---

---

---

---

**UMBÓTAHERBERGI**

Betri bankajónusta – stöðugar umbætur

SKILGREINA	AFMARKA	GREINA	LEYSA	STÖÐUMAT	FRAMKVÆMA	ENDURMETA
<p><b>Þessi er markmiðsátt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hækkun á gæðum þjónustunnar</li> <li>• Aukið fjöldi sáttmála</li> <li>• Bætt viðbúnaður</li> <li>• Aukið fjöldi sáttmála</li> </ul>	<p><b>Markmiðsátt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hækkun á gæðum þjónustunnar</li> <li>• Aukið fjöldi sáttmála</li> <li>• Bætt viðbúnaður</li> <li>• Aukið fjöldi sáttmála</li> </ul>	<p><b>Þessi er markmiðsátt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hækkun á gæðum þjónustunnar</li> <li>• Aukið fjöldi sáttmála</li> <li>• Bætt viðbúnaður</li> <li>• Aukið fjöldi sáttmála</li> </ul>	<p><b>Þessi er markmiðsátt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hækkun á gæðum þjónustunnar</li> <li>• Aukið fjöldi sáttmála</li> <li>• Bætt viðbúnaður</li> <li>• Aukið fjöldi sáttmála</li> </ul>	<p><b>Þessi er markmiðsátt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hækkun á gæðum þjónustunnar</li> <li>• Aukið fjöldi sáttmála</li> <li>• Bætt viðbúnaður</li> <li>• Aukið fjöldi sáttmála</li> </ul>	<p><b>Þessi er markmiðsátt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hækkun á gæðum þjónustunnar</li> <li>• Aukið fjöldi sáttmála</li> <li>• Bætt viðbúnaður</li> <li>• Aukið fjöldi sáttmála</li> </ul>	<p><b>Þessi er markmiðsátt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hækkun á gæðum þjónustunnar</li> <li>• Aukið fjöldi sáttmála</li> <li>• Bætt viðbúnaður</li> <li>• Aukið fjöldi sáttmála</li> </ul>




---

---

---

---

---

---

---

---

LYKILMÆLIKVARDI – STÖÐUGAR UMBÆTUR



---

---

---

---

---

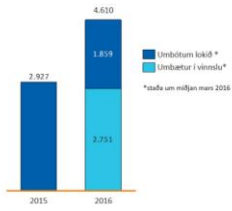
---

---

---

SKRÁÐAR STÖÐUGAR UMBÆTUR

Skráningar hófast í flestum deildum bankans á árinu 2015



**2015**  
3,3 umbótum  
lokið að meðaltali  
per starfsmann  
Markmið = 3,0



---

---

---

---

---

---

---

---

MARGT SMÁTT GERIR EITT STÓRT

Umbótahugmyndir starfsmanna



Sparibaukur við mynttölningavélar – göggerðamál



---

---

---

---

---

---

---

---

MARGT SMÁTT GERIR EITT STÓRT

Umboðahagmyndir starfsmanna



Erlendur gjaldþeir – skráning/pöntun/bíð

11



Horizontal lines for notes

MARGT SMÁTT GERIR EITT STÓRT

Umboðahagmyndir starfsmanna



Arion banki komi til móts við kvaðspyrmsmenn  
Eftirhlið Arion banka lagð er á markum til að þróun og vaxandi  
kvaðspyrmsmenn, sem eru viðfangið til Arion banka, hafi til komna tíða  
um móta á Eimungsliði í kvaðspyrms kvaðspyrmsliðar í norra vaxandi.

EM 2016  
Auknar heimildir fyrir viðskiptavinum

11



Horizontal lines for notes

MARGT SMÁTT GERIR EITT STÓRT

Umboðahagmyndir starfsmanna



Aðgangur að sjálfsgreiðsluvæðri allan sólahringinn

11



Horizontal lines for notes

### MARGT SMÁTT GERIR EITT STÓRT

Umbótaghagmyndir starfsmanna



Hafnagrautur á morgnanna fyrir starfsfólk

11



---

---

---

---

---

---

---

---

### ÁSKORANIR OG LÆRDÓMUR

- Árangur byggir á staðfestu og stuðningi æðstu stjórnenda
- Millistjórnendur eru lykilli að velgengni
- Vinna með fólkinu og tryggja eignarhald á verkefnum
- Viðhalda áhuga og þekkingu
- Þjálfun, reyssla og umráðar skila árangri
- Stjórnendur gripi umbótakílfæri í umræðunni
- Gefa sér tíma vegna anna í starfi til að vinna í umbótum og greina rót vandans
- Áskorun að fá starfsfólk til að huga að umbótakílfærum í sínu nærumhverfi
- Vantar oft #firtilygni og mælingar á árangri
- Tengja starfsmannþjónustu fyrr inn í ferlið

12



PETTA ER LANGHLAUP  
OG VIÐ ERUM BARA  
RÉTT AÐ BYRJA



---

---

---

---

---

---

---

---



TAKK FYRIR



---

---

---

---

---

---

---

---