



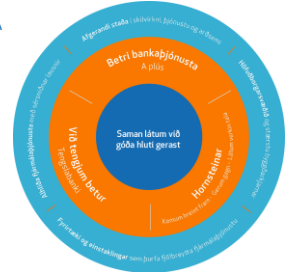
HVERNIG VERÐUM VIÐ BETRI Í DAG EN Í GÆR?

Innleiðing á umbótamenningu í Arion banka
 Lean Ísland - Apríl 2016



STRAUMLÍNUSTJÓRNUN Í ARION BANKA

- Stefna bankans (e. corporate strategy)
 - Alhliða banki
 - Langtíma viðskiptasamband
 - Sérsmíðar lausnir
 - Framúrskarandi þjónusta
 - Skilvirken, aðfermi og þjónustuframboð
- Tengslaþanki (e. business strategy)
 - Persónuleg þjónusta
 - Þekkt viðskiptavæði
 - Alhliða viðskiptasambandið
 - Tengja betur og fjölga þjónuþáttum
- Hornsteinarnir (e. corporate values)
 - Kæmum hvern frá
 - Götum gagn
 - Látum verkin tala
- A plus (e. operational strategy)
 - Róðd viðskiptavæði
 - Lærðómstyrktaki
 - Betti í dag en í gær
 - Betti þjónubúnaði
 - Innleiða fyrirkomulagningu sem styður við jákvæðar breytingar / starfsmenn og eru drifnir áfram af starfsfólki



A PLÚS LINSURNAR



TÍMALÍNA VERKEFNISINS

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



14 til 18 vikna ferli á hverjum stað

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



ÞJÁLFUN Í STÖÐUGUM UMBÓTUM

- Ferlið**
- Undirbúa** - Fræðsla til starfsmanna - A plus skólin
- Greina nútíð** - Umbótaáætlanir - Hvar liggja taktfærni? - Hverja á ról vaxandi
- Hanna framtíð** - Mita hugmyndir og lausnir þjófnaðs á áskilningu stöðuga umbóta í CRM
- Innleiðing** - Dagleg stöðugur hufjást þjófnaðs á áskilningu stöðuga umbóta og daglegar umráður
- Eftirfylgni og viðhald** - Aftirmatandi þjófnaðs - Lærdómshugmyndir - A plus eftirfylgni



FERLI STÖÐUGRA UMBÓTA



FÓLKID Á GÓLFINU VEIT BEST

STÖÐUGAR UMBÆTUR ERU HLUFTI AF OKKAR DAGLEGA STARFI

JÁKVÆÐAR BREYTINGAR

drifnar áfram af

FRUMKVÆÐI
STARFSFÓLKS

Starfið okkar = dagleg verkefni + stöðugar umbætur

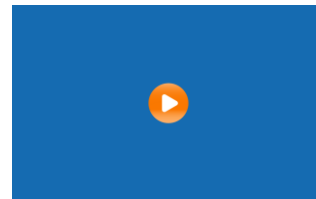


UMBÓTAHERBERGI

Betri bankabjónusta – stöðugar umbætur

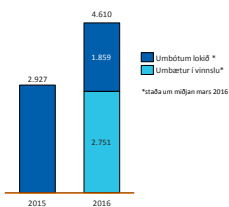
| SKILGREINA | APMARKA | GREINA | LEYSA | STÖÐUMAT | FRAMKVÆMA | ENDURMETA |
|---|---|---|---|---|---|---|
| <p>Skilgreina</p> <p>Skilgreina vandamálið</p> <p>• Hver er vandamálið?</p> <p>• Hvar er vandamálið?</p> <p>• Hvernig er vandamálið áttíð?</p> <p>• Hvernig er vandamálið áttíð?</p> | <p>APmarka</p> <p>Marka vandamálið</p> <p>• Hvernig er vandamálið áttíð?</p> <p>• Hvernig er vandamálið áttíð?</p> <p>• Hvernig er vandamálið áttíð?</p> | <p>Greina</p> <p>Greina vandamálið</p> <p>• Hvernig er vandamálið áttíð?</p> <p>• Hvernig er vandamálið áttíð?</p> <p>• Hvernig er vandamálið áttíð?</p> | <p>Leysa</p> <p>Leysa vandamálið</p> <p>• Hvernig er vandamálið áttíð?</p> <p>• Hvernig er vandamálið áttíð?</p> <p>• Hvernig er vandamálið áttíð?</p> | <p>Stöðumat</p> <p>Stöðumat vandamálið</p> <p>• Hvernig er vandamálið áttíð?</p> <p>• Hvernig er vandamálið áttíð?</p> <p>• Hvernig er vandamálið áttíð?</p> | <p>Framkvæma</p> <p>Framkvæma vandamálið</p> <p>• Hvernig er vandamálið áttíð?</p> <p>• Hvernig er vandamálið áttíð?</p> <p>• Hvernig er vandamálið áttíð?</p> | <p>Endurmeta</p> <p>Endurmeta vandamálið</p> <p>• Hvernig er vandamálið áttíð?</p> <p>• Hvernig er vandamálið áttíð?</p> <p>• Hvernig er vandamálið áttíð?</p> |

LYKILMÆLIKVARÐI – STÖÐUGAR UMBÆTUR



SKRÁÐAR STÖÐUGAR UMBÆTUR

Skráningar hófust í flestum deildum bankans á árinu 2015



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

MARGT SMÁTT GERIR EITT STÓRT

Umbötaáhrifastærkt starfsmanna



ÁSKORANIR OG LÆRDÓMUR

- Árangur byggir á staðfestu og stuðningi aðstu stjórnenda
- Millistjórnendur eru lykll að velgengni
- Vinna með fólkinu og tryggja eignarhald á verkefnum
- Viðhalda áhuga og þekkingu
- Þjálfun, reynsla og umræður skila árangri
- Stjórnendur gripi umbótatækifæri í umræðunni
- Gefa sér tíma vegna anna í starfi til að vinna í umbótum og greina rót vandans
- Áskoran að fá starfsfólk til að huga að umbótatækifærum í sínu nærumhverfi
- Vantar oft eftirlýgni og mælingar á árangri
- Tengja starfsmannþjónustu fyrir inn í ferlið

11



PETTA ER LANGHLAUP
OG VIÐ ERUM BARA
RÉTT AÐ BYRJA



TAKK FYRIR

