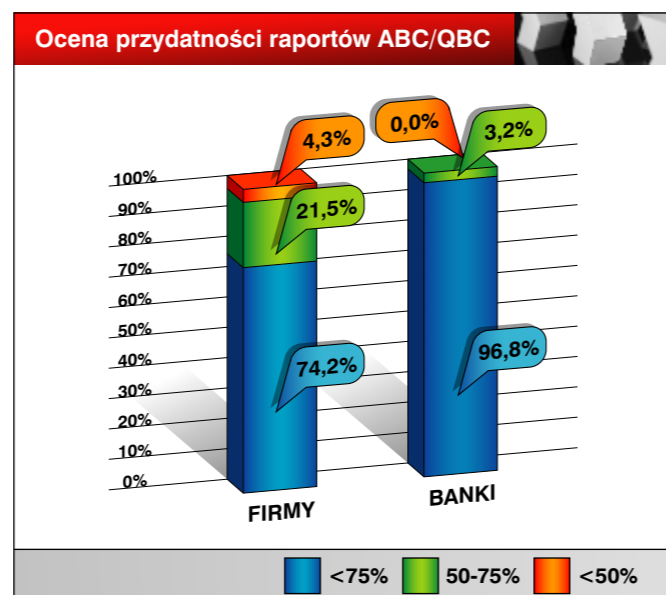
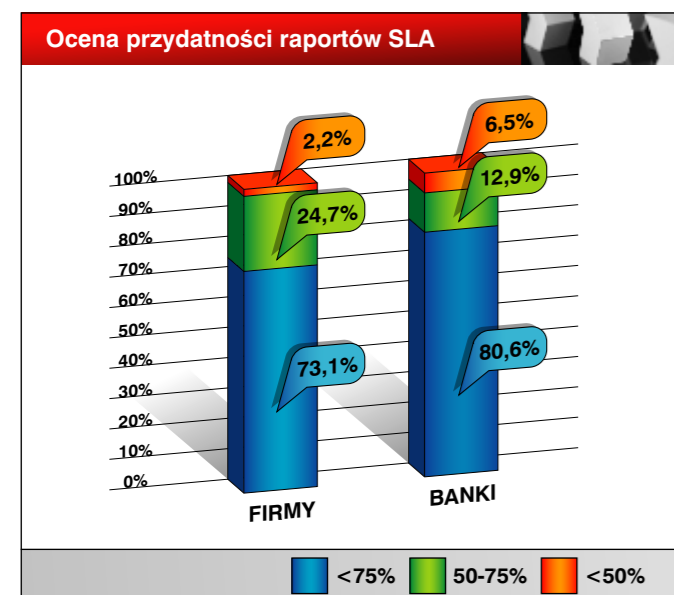


Luka informacyjna

Zgodnie z wynikami badań przeprowadzonych przez Prometriq we współpracy z Miesięcznikiem Bank (raport dostępny na stronie www.prometriq.pl) działające w Polsce instytucje finansowe zauważają dużą potrzebę poprawy w zakresie raportowania mierników operacyjnych. Brak odpowiednich raportów uniemożliwia pełne wykorzystanie stosowanych przez nie metod zarządzania (six sigma, zarządzanie procesami, BPMS, balanced scorecard). Uzupełnienie bogatego systemu informacyjnego banków i towarzystw ubezpieczeniowych o drobny, ale niezwykle ważny element – controlling procesów – umożliwi szybkie i wiarygodne zapewnienie realizacji takich potrzeb jak:

- ▶ Monitoring jakości przebiegu procesów, w szczególności na stykach jednostek organizacyjnych (raporty SLA – Service Level Agreement)
- ▶ Monitoring kosztów działań równoległe z monitoringiem ich jakości i ilości (raporty ABC/QBC – Quality Based Costing)
- ▶ Monitoring wskaźnika wypłacalności
- ▶ System ocen oparty o mierniki procesowe automatycznie raportowane z systemów IT
- ▶ System raportowania w ramach grupy kapitałowej oparty o odpowiedni zestaw wskaźników automatycznie raportowanych z systemów IT
- ▶ Raporty BPMS, six sigma, raporty ryzyka operacyjnego i inne raporty oparte o dane operacyjne zawarte w systemach IT



Dane na podstawie badań przeprowadzonych przez Prometriq wspólnie z Miesięcznikiem Bank w kwietniu i maju 2008 roku na próbie 100 z 400 największych przedsiębiorstw i ponad 30 banków.

Raporty SLA – Jak sprawnie zarządzany jest Twój bank?

Jakość zarządzania jest wprost proporcjonalna do zdolności zarządzania procesami. A procesami nie można zarządzać sprawnie bez dostępu do informacji o stanie głównych mierników procesowych (KPI).

Zdefiniowanie KPI to nie tylko wyznaczenie wartości mierników, ale także (a może przede wszystkim) znalezienie takich miejsc pomiarowych na mapie procesów firmy, które zapewnią wiarygodne, automatyczne raportowanie.

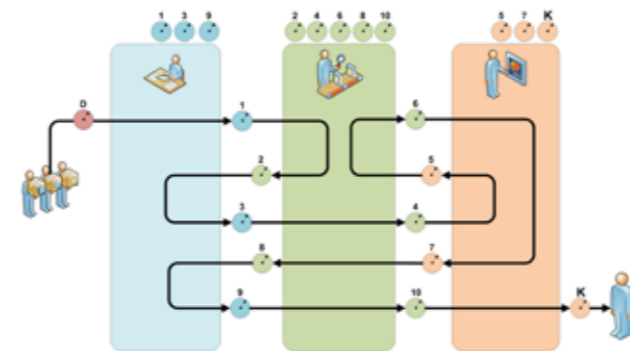
Raporty Prometriq pozwalają uniknąć opóźnień i błędów wynikających z ręcznego opracowania i wprowadzania danych oraz stosowania uznaniowych, dobranych do okoliczności kluczy podziału wartości rejestrowanych przez systemy IT.

Najważniejszą cechą wyróżniającą raporty Prometriq SLA jest rejestracja mierników procesowych na stykach jednostek organizacyjnych. Pozwala to na przypisanie jednoznacznej odpowiedzialności za rezultaty miernika do szefa danej jednostki organizacyjnej. Jednocześnie system mierników pozostaje elastyczny – można go łatwo adaptować do zmian w strukturze organizacyjnej firmy.

Raporty SLA znajdują zastosowanie bezpośrednio w systemie oceny jednostek organizacyjnych, ale także w monitorowaniu systemu BPMS, six sigma i innych inicjatyw prowadzących do wzrostu jakości dostarczanej klientom, a przez to do poprawy wizerunku firmy na rynku.

Schemat ideowy SLA

Spełnienie wymagań klienta wynika ze sprawnego działania na wszystkich etapach procesu



Przykładowy raport SLA



Raporty ABC/QBC – Jak rentowne są Twoje produkty?

Jak każda organizacja o dużym udziale kosztów stałych, banki i towarzystwa ubezpieczeniowe mają trudność z precyzyjnym obliczeniem rentowności poszczególnych produktów, angażujących te same zespoły pracowników i elementy infrastruktury firmy.

Metodyka ABC ułatwia znalezienie klucza podziału kosztów. Nie dostarcza ona jednak wiedzy o rzeczywistym przebiegu procesów wewnętrznych.

Jak długo (i ile razy) procedowany był dany dokument? Ile więcej kosztuje nas zaakceptowanie wniosku hipotecznego od samochodowego? Ile kosztuje likwidacja szkody z zależności od jej typu? Odpowiedzi na takie pytania będą nieprecyzyjne tak długo, jak długo brakować będzie pomiaru na poziomie operacyjnym.

Raporty Prometriq ABC/QBC umożliwiają powiązanie danych z systemu ABC z danymi dotyczącymi liczby i czasu przebiegu procesów oraz jakości ich rezultatów. Umożliwia to ocenę rentowności produktów i kanałów dystrybucji w oparciu o faktyczne koszty (liczbę i czas realizacji procesów). Powiązanie danych jakościowych i finansowych usprawnia również proces budżetowania (wiemy ile czynności zostało faktycznie wykonanych, możemy zatem prognozować przyszłe, analogiczne koszty a także automatycznie redukować budżet w przypadku niewykonania zadań).



Raporty operacyjne Prometriq na życzenie – szybko i sprawnie

Raporty procesowe Prometriq oparte są o platformę narzędziową Business Objects oraz procesową bazę danych Prometriq, której struktura umożliwia realizację dowolnej funkcjonalności raportowej w oparciu o mierniki procesowe.

Raporty Prometriq mogą wspierać proces BPMS, zarządzanie ryzykiem operacyjnym, monitorowanie współczynnika wypłacalności banku, realizację parametrów wymaganych w ramach Konwencji Bazylejskiej II.

Tworzenie kolejnych aplikacji raportujących w oparciu o tę samą strukturę procesowej bazy danych zapewnia krótki termin i niskie koszty projektu, a także spójność danych wykorzystywanych w różnych procesach zarządczych firmy.

Schemat ideowy rozwiązania informatycznego zapewniającego raporty o stanie procesów

