



**BOC Group**  
Design Your Enterprise

**PORZĄDKUJEMY SPOSÓB  
DZIAŁANIA ORGANIZACJI  
DECYZJE, PROCESY, KOSZTY**

# Proces jako fundament automatyzacji w organizacji z branży finansowej

Webinar ekspercki | Sigla Consulting & BOC Group

**Zrozumienie**, dlaczego proces jest kluczowym warunkiem skutecznej automatyzacji, niezależnie od technologii

**Jasne kryteria** oceny, kiedy proces jest gotowy na AI i RPA, a kiedy automatyzacja zwiększy ryzyko zamiast wartości

**Praktyczne spojrzenie** na to, jak decyzje procesowe przekładają się na wymagania wobec technologii

**Konkretne wskazówki:**

- od czego zacząć,
- czego nie automatyzować na start,
- jak uniknąć typowych błędów pierwszej fali automatyzacji

# Dlaczego automatyzacja nie zawsze działa

*Między ambicją technologiczną a realiami operacyjnymi*

# Dlaczego automatyzacja nie zawsze działa?

Proces jako podstawa skutecznego wykorzystania AI i RPA

Automatyzacja (AI, RPA) jest dziś jednym z kluczowych kierunków poprawy efektywności operacyjnej w finansach

Mimo dużych inwestycji wiele inicjatyw nie dowozi zakładanych efektów biznesowych (koszt, czas, jakość, ryzyko)

Źródłem problemu rzadko jest technologia – najczęściej są nim **nieprzygotowane procesy i sposób zarządzania pracą**

***30–50%** początkowych projektów RPA kończy się porażką - źródłem problemu rzadko jest technologia*  
(Źródło: RAND Corporation, 2024)

***74%** firm ma trudności z osiągnięciem wartości z AI/automatyzacji*  
(Źródło: EY Global RPA Report)

***80%+** projektów AI kończy się niepowodzeniem – 2 x częściej niż inne projekty IT*  
(Źródło: BCG AI Adoption Study, 2024)

**Presja kosztowa i konieczność skalowania operacji**  
bez proporcjonalnego wzrostu zatrudnienia

**Systematycznie rosnący wolumen spraw, transakcji i wyjątków**, obsługiwanych w tych samych strukturach

**Coraz wyższe wymagania regulacyjne i audytowe**, generujące dodatkową pracę kontrolną i raportową

**Oczekiwanie klientów i biznesu na krótszy czas obsługi przy jednoczesnym wzroście jakości i spójności decyzji**

*Koszty administracyjne polskich banków: 50,8 mld zł w 2024 r. (+11% r/r), koszty pracownicze +12,9% r/r*

*Źródła: NBP, ZBP/Forum Bankowe 2025*

*Polskie banki oddały 24,2 mld zł do budżetu w 2024 r. Koszty ryzyka prawnego (kredyty CHF): ~15 mld zł/rok. Rosnące wymogi: DORA, AML i buforem antycyklicznym*

*Źródło: ZBP/Forum Bankowe 2025, WIB*

## Gdzie automatyzacja działa

- wysoki wolumen
- powtarzalny przebieg
- jasno zdefiniowane reguły
- dostępne i spójne dane

## Gdzie automatyzacja zawodzi

- niestabilny proces
- dużo wyjątków
- uznaniowe decyzje
- brak mierników i właściciela procesu

*Prawidłowo wybrane procesy →*

- *automatyzacja 50–70% zadań,*
- *20–35% rocznych oszczędności kosztowych,*
- *ROI w trzycyfrowych procentach.*

*(Źródło: McKinsey, Intelligent Process Automation)*

## Technologia nie koryguje złych decyzji procesowych – ona je skaluje

*„Jeśli proces i organizacja nie zostaną przekonfigurowane, oszczędności mogą okazać się iluzoryczne” - McKinsey*

# Dlaczego inicjatywy automatyzacyjne nie dowożą efektów?

**Reguła BCG 70/20/10: 70% wyzwań wdrożeniowych wynika z problemów ludzi i procesów, 20% z technologii, jedynie 10% z algorytmów\***

## Proces jako „praktyka”, nie standard

- Proces działa inaczej w każdym zespole
- Wiedza jest w głowach ludzi, nie w modelu procesu
- Dokumentacja (jeśli istnieje) nie odzwierciedla rzeczywistości operacyjnej

## Wyjątki i decyzje ad hoc zamiast reguł

- Duża część pracy to „obsługa wyjątków”
- Reguły decyzyjne nie są jednoznacznie zdefiniowane i spójne
- Automatyzacja jest projektowana bez uzgodnionego standardu procesu

## Brak mierników i odpowiedzialności procesowej

- Brak jednoznacznej odpowiedzialności za proces end-to-end
- Brak jasnych KPI: czasu, kosztu, jakości
- Efekt automatyzacji nie jest mierzony – trudno ocenić, czy działa

## Dane jako wąskie gardło automatyzacji

- Dane są niekompletne, niespójne lub rozproszone w wielu systemach
- AI/RPA „dziedziczy” problemy danych zamiast je rozwiązywać
- Automatyzacja wyjątków, zamiast stabilnego, wystandaryzowanego procesu

*CIO „Rozbiliśmy się, spaliliśmy i teraz się odbudowujemy!”*

*(Źródło: McKinsey „Burned by the Bots”)*

# Nie każdy proces zasługuje na automatyzację

*Jak odróżnić kandydata od pułapki*

## Dlaczego automatyzację trzeba zacząć od procesu

### Najpierw proces:

- Jasno określony **cel procesu** (po co istnieje, co ma dowieźć biznesowo)
- Zdefiniowany **przebieg end-to-end**, a nie zbiór lokalnych czynności
- Jasne **decyzje i wyjątki**, które faktycznie generują pracę
- Czytelne **zasady pracy i odpowiedzialności**

### Dopiero potem technologia:

- Wybór miejsc, gdzie **automatyzacja ma sens biznesowy**, a nie tylko techniczny
- Decyzja, czy wystarczy **RPA**, czy potrzebne jest **AI/wsparcie decyzyjne**
- Świadome pozostawienie części pracy po **stronie człowieka**

**Organizacje, które najpierw przeprojektowały przepływy pracy end-to-end, są 2 x bardziej skłonne raportować istotne zwroty finansowe z AI**

*(Źródło: McKinsey AI Survey, 2025)*

## Dlaczego większość procesów nie jest gotowa na automatyzację

### Proces „wykonywany”:

- Praca realizowana jest **na podstawie przyzwyczajeń i lokalnych ustaleń**,
- Wiedza o przebiegu procesu znajduje się **w głowach ludzi**, nie w organizacji,
- Duża liczba **ręcznych decyzji, obejść i wyjątków**, obsługiwanych ad hoc,
- Brak jednego właściciela odpowiedzialnego za **całość przepływu**.

### Proces „zarządzany”:

- Jasno zdefiniowany **cel, zakres i początek/koniec procesu**,
- Zrozumiany i opisany przebieg **end-to-end**, w tym decyzje i wyjątki,
- Określone **zasady pracy i odpowiedzialności** (kto, kiedy, na jakiej podstawie decyduje),
- **Metryki i tolerancję ryzyka** dzięki temu można go automatyzować bez utraty kontroli.

**43% zarządów uważa, że ich organizacja jest dojrzała procesowo. Wśród specjalistów realizujących te procesy - zaledwie 3%. Kto ma rację?**

## Selekcja procesów decyduje o ROI - nie wybór narzędzia

### ● PROCESY, KTÓRYCH NIE WARTO AUTOMATYZOWAĆ

- Niski wolumen, zmienny przebieg
- Ocena ekspercka i odpowiedzialność decyzyjna -
- Niestabilne reguły
- Zła organizacja pracy, dużo „ręcznych” czynności

Najpierw **uproszczyć, ustandaryzować, zredukować wyjątki.**

### ● KRYTERIA DOBREGO KANDYDATA DO AI/RPA

- Wolumen
- Powtarzalność
- Stabilność
- Przewidywalne wyjątki
- Akceptowalne ryzyko (compliance, reputacja, klienci)
- Jakość danych

*„Dobry kandydat do RPA to zadanie będące wąskim gardłem w większym procesie, które może wymagać godzin pracy ręcznej.” —  
Dennis Gannon,  
VP Gartner*

**Dobrze wybrane procesy** → 50–60% redukcja czasu procesu, 20–35% oszczędności rocznych

**Źle wybrane** → skalowanie błędów, eksplozja kosztów utrzymania, wzrost złożoności

(Źródło: McKinsey, Intelligent Process Automation)

## Automation readiness to decyzja zarządcza, nie techniczna

### CZYM JEST GOTOWOŚĆ

To świadoma decyzja na trzech poziomach:

- **Organizacyjna** — kto jest właścicielem procesu i kto podejmuje decyzje o zakresie automatyzacji
- **Procesowa** — czy przebieg, reguły i wyjątki są zrozumiane, opisane i stabilne
- **Zarządcza** — czy automatyzacja ma jasno określony cel biznesowy i akceptowalne ryzyko

### MINIMALNE WARUNKI BRZEGOWE

- **Standard procesu** — jak proces ma działać, a nie jak „zwykle bywa wykonywany,,
- **Role i odpowiedzialności** — kto decyduje, kto wykonuje, kto odpowiada za całość
- **Mierniki procesu:**
  - czas (SLA, lead time, czas obsługi)
  - koszt (pracochłonność, koszt obsługi sprawy)
  - jakość (błędy, poprawki, reklamacje)
- **Higiena danych** — dane kompletne, spójne, dostępne w systemach źródłowych.

*90% organizacji nie osiągnie pożądaných wyników automatyzacji z powodu niedostatecznej dojrzałości zarządzania procesami (Źródło: Gartner Magic Quadrant for Process Mining, 2024)*

## Proces definiuje logikę - technologia ją realizuje

### Mapowanie procesu na technologię

Element procesu	Wymaganie technologiczne	Typ automatyzacji
Powtarzalne czynności oparte na regułach	→ Logika automatu, skrypty, boty	<b>RPA</b>
Analiza danych, klasyfikacja, ocena ryzyka	→ Model predykcyjny, NLP, OCR	<b>AI / ML</b>
Koordinacja pracy, przekazywanie zadań, eskalacje	→ Orkiestracja przepływu, SLA, alerty	<b>Workflow / BPM</b>
Decyzje eksperckie, interpretacja, odpowiedzialność	→ Wsparcie informacyjne, dashboardy	<b>Człowiek (świadoma decyzja)</b>

### Zasada translacji (4 kroki)

- **Opis procesu** → identyfikacja kroków potencjalnie do automatyzacji
- **Reguły biznesowe** → logika automatu lub modelu AI
- **Wyjątki** → świadoma decyzja: automatyzować, obsłużyć ręcznie czy wyeliminować
- **Punkty kontrolne** → monitoring, raportowanie i audyt działania automatyzacji

## **Automatyzacja jako cykl zarządczy, nie jednorazowy projekt**

### **Proces (standard + warianty)**

- **Backlog automatyzacji** (priorytety, zakres, ryzyko)
- **Wdrożenie AI / RPA**
- **Monitoring efektów** (czas, koszt, jakość)
- **Korekty procesu i automatu**

***Automatyzacja wymaga stałego zarządzania procesem  
– także po wdrożeniu***

## Proces jako punkt wyjścia dla AI i RPA

- **Automatyzacja zawsze zaczyna się od procesu**, nie od technologii
- **Dobrze przygotowany proces:**
  - **obniża ryzyko** wdrożeniowe i regulacyjne,
  - **skraca czas wdrożenia**, bo kluczowe decyzje są już podjęte,
  - **zwiększa ROI z AI i RPA**, bo automatyzujemy to, co ma sens biznesowy

*Top performers zarabiają ~4 x więcej na inwestycjach RPA niż przeciętne organizacje*

*(Źródło: Everest Group)*

*Liderzy stosujący regułę BCG 10-20-70 (70% inwestycji w ludzi i procesy) skalują 2x więcej produktów AI i osiągają 2x wyższy ROI*

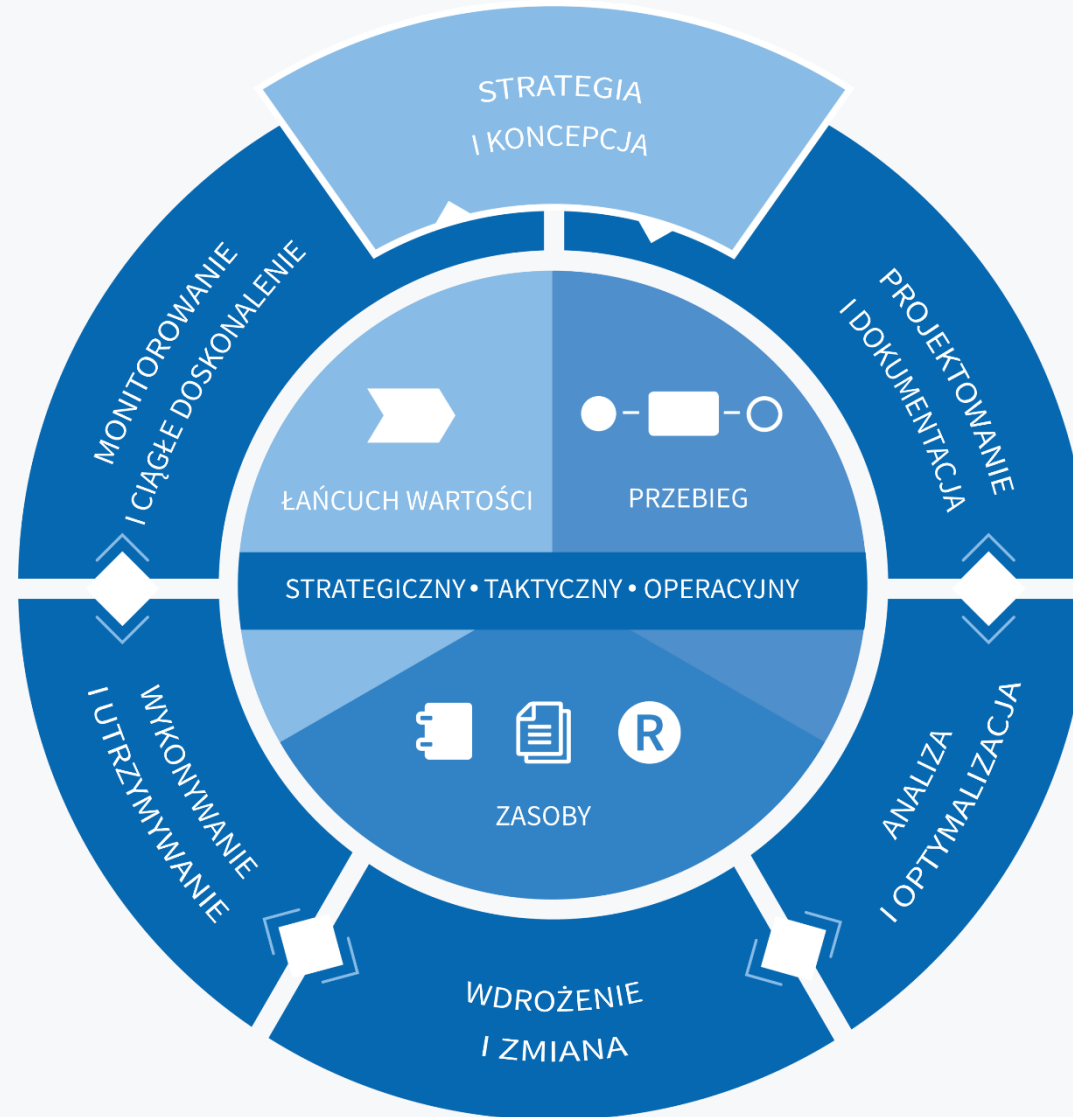
*(Źródło: BCG, 2024)*

*RPA we właściwie przygotowanych procesach finansowych → 20–60% oszczędności na kosztach FTE*

*(Źródło: EY)*

# Dobry proces bez zarządzania to wciąż ryzyko

*Jak utrzymać kontrolę, gdy procesy, systemy i regulacje się zmieniają*



## Wygodne modelowanie procesów

Modelowanie graficzne w notacji BPMN i tworzenie całościowej dokumentacji procesowej w jednym repozytorium – szybko, wygodnie i łatwo.

## Analiza i doskonalenie

Wizualizacja i analiza procesów przez dynamiczne wykresy. Identyfikacja wąskich gardeł i obszarów do udoskonalenia oraz procesów do doskonalenia w oparciu o dane.

## Łatwy dostęp do potrzebnej wiedzy

Łatwe udostępnianie dokumentacji procesowej dla wszystkich zainteresowanych. Automatyczne wersjonowanie i akceptacja procesów.

## Zaangażowanie organizacji w BPM

Współpraca przy modelowaniu i doskonaleniu procesów.

Wdrożenie, wsparcie i usługi świadczone przez polskich specjalistów

The image displays several key features of the ADONIS software:

- BPMN Diagram:** A detailed process flow for 'Create new customer' with tasks like 'Interview customer', 'Provide/Provide identity', and 'Document the identity of the beneficial owner'.
- Cross-Impact Analysis:** A table showing the impact of process changes on various metrics like revenue, sales, and compliance.
- Process Map:** A high-level overview of company processes categorized into Management, Core, and Support processes.
- Chat Interface:** A communication window showing messages from users like 'Power Adonis (ado)' and 'Carol Process (carol)'.
- AI Logo:** A blue gear icon with 'AI' inside, representing artificial intelligence capabilities.

# Architektura procesów to świetny punkt wyjścia

Projektuj i dokumentuj | Twórz | Szukaj | Analizy | Ustawienia

Filtr | Pomoc

Mapa procesów ADOmoney Bank 1.00

Zapisz jako | Eksportuj | Sprawdzanie poprawności | Akceptacja

Model | Notatnik | Tabela | Komentowanie (1) | Udostępnij

### Procesy zarządcze

- PZ.01 Zarządzanie strategią
- PZ.02 Zarządzanie produktami
- PZ.03 Zarządzanie przychodami
- PZ.04 Zarządzanie sprzedażą
- PZ.05 Zarządzanie portfem inwestycyjnym
- PZ.06 Zarządzanie zgodnością
- PZ.07 Zarządzanie ryzykiem
- PZ.08 Zarządzanie rewizją oraz audytem
- PZ.09 Zarządzanie zdrowiem, bezpieczeństwem, ochroną środowiska oraz ...
- PZ.10 Zarządzanie zmianą organizacji

### Procesy główne

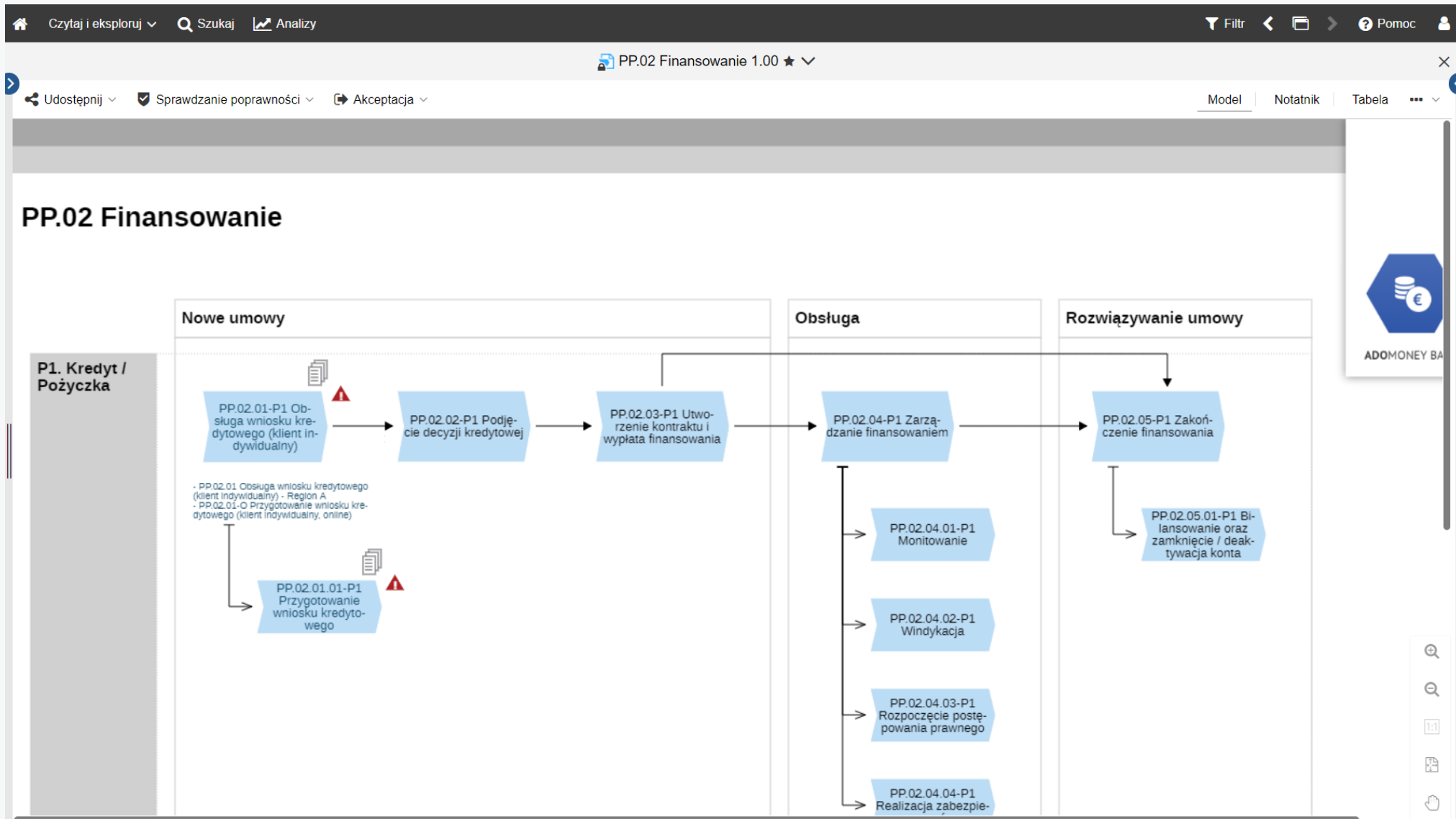
- PG.01 Utworzenie Klienta i analiza jego potrzeb
- PG.02 Sprzedaż i obsługa Klienta w zakresie kredytów
- PG.03 Obsługa płatności
- PG.04 Sprzedaż i obsługa Klienta w zakresie depozytów
- PG.05 Inwestycje w papiery wartościowe
- PG.06 Transakcje brokerskie

### Procesy wspierające

- PW.01 Zapewnienie wsparcia marketingowego
- PW.02 Zapewnienie infrastruktury
- PW.03 Sprawozdawczość zewnętrzna
- PW.04 Zarządzanie projektami
- PW.05 Zapewnienie wsparcia prawnego
- PW.06 Zapewnienie wsparcia finansowo-księgowego
- PW.07 Zapewnienie wsparcia kadrowo-płacowego
- PW.08 Zapewnienie wsparcia IT
- PW.09 Wykrywanie nadużyć
- PW.10 Zarządzanie zmianą oraz usprawnieniami

ADOMONEY BANK

# Wybrane obszary można opisać bardziej szczegółowo



# Możliwe są różne metody opisu

Projektuj i dokumentuj | Twórz | Szukaj | Analizy | Filtr | Pomoc

PW.07 Zarządzanie zasobami ludzkimi 0.01

Zapisz | Udostępnij | Sprawdzanie poprawności | Akceptacja

Model | Notatnik | Tabela

## PW.07 Zarządzanie zasobami ludzkimi

SAP HCM

- PW.07.01 Administracja kadrami
- PW.07.02 Rozwój pracowników

Online Recruiting System (ORS)

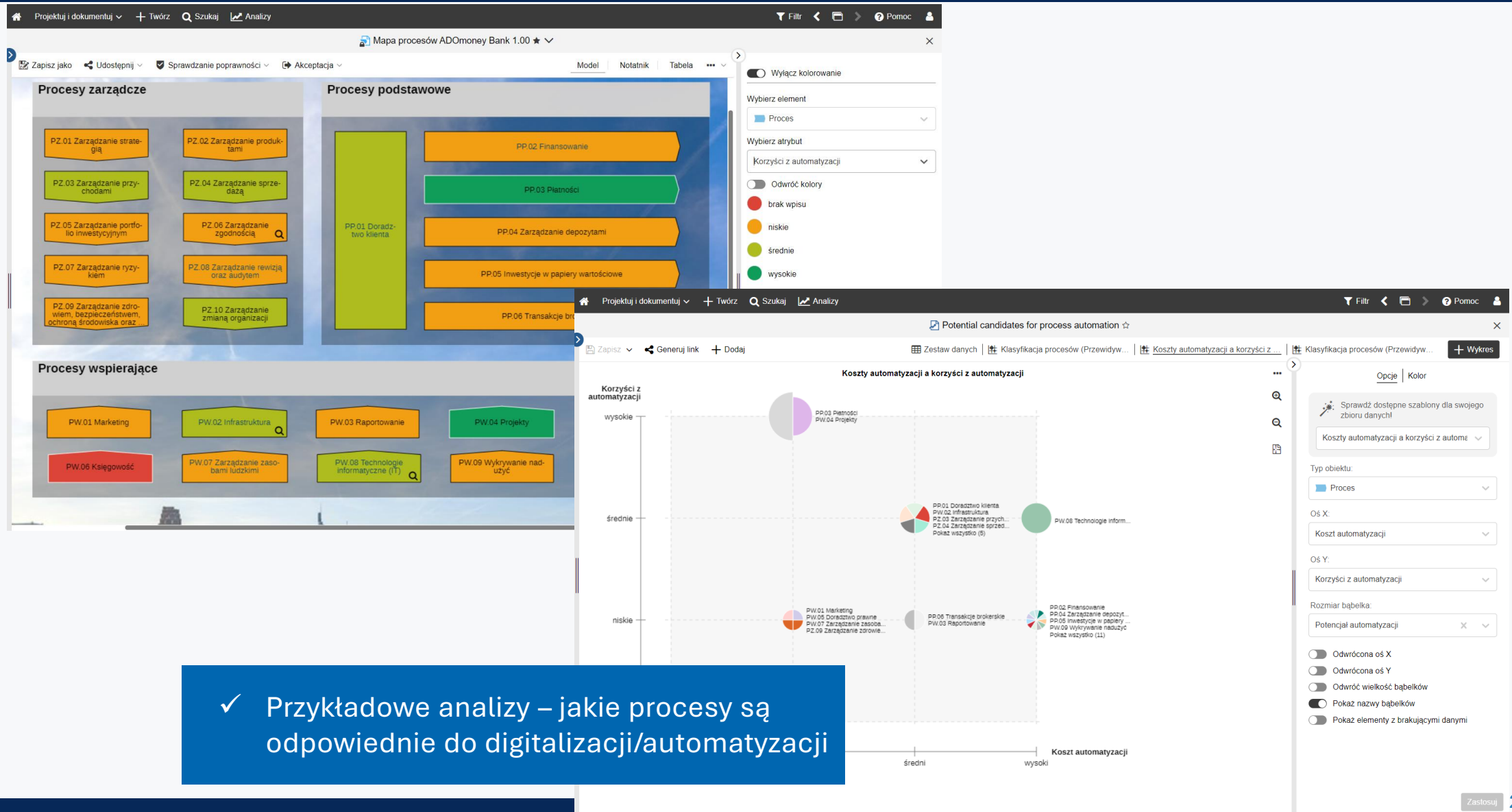
- PW.07.03 Rekrutacja
  - Online Recruiting System ...
    - PW.07.03.01 Publikacja oferty pracy
    - Online Recruiting System ...
      - PW.07.03.02 Obsługa aplikacji

- PW.07.03.02-O Obsługa aplikacji (online)

ADOMONEY BANK

✓ Różnego rodzaju kategoryzacje pozwalają na opis procesów pod kątem kosztów, jakości, satysfakcji klienta, czasu wykonania, zgodności itp. dzięki czemu można łatwo wybrać te obszary, gdzie należy opisać, usprawnić czy też zautomatyzować procesy

# Analizy graficzne pomagają podejmować lepsze decyzje



✓ Przykładowe analizy – jakie procesy są odpowiednie do digitalizacji/automatyzacji

# Szybkie i wygodne modelowanie procesów w BPMN



# ADONIS pozwala z łatwością przypisywać zasoby do procesów

The screenshot displays the ADONIS software interface. At the top, there is a navigation bar with options like 'Projektuj i dokumentuj', 'Twórz', 'Szukaj', 'Analizy', and 'Ustawienia'. Below this, a breadcrumb trail shows 'W... > agent'. The main workspace is titled 'PG.01.00-O Utworzenie nowego klienta (online) 0.01'. A left-hand sidebar lists 'Modele' and 'Obiekty', with 'Agent Call Center' selected. The central area shows a process diagram for 'Identyfikacja klienta (za pośrednictwem czatu wideo)'. This diagram is divided into several sections: 'Informacje ogólne', 'Diagram odpowiedzialności (R)', 'Wejście/Wyjście', 'Systemy/Produkty', 'Postać', 'Konsultujący', and 'Informowany'. Each section contains a process node and a 'Upuść obiekt' button. The 'Odpowiedzialny za wykonanie' section shows a connection to 'Agent Call Center'. The 'Konsultujący' and 'Informowany' sections also show connections to 'Agent Call Center'. On the right side of the diagram, a 'Klient' resource is connected to a process node 'Wybór preferowanego oddziału banku' (ID 09) under the 'ADOWeb Consumer Banking (AD...' application.

- ✓ Możliwość pokazywania powiązań między procesami, rolami, dokumentami, aplikacjami, ...
- ✓ Wygodny mechanizm Przeciągnij i upuść
- ✓ Błyskawiczna aktualizacja modeli dzięki słownikom zasobów

# Łatwo dostępne analizy zarządcze dla procesów

Typ	Nazwa	Prawdopodobieństwo	Oddziaływanie	Wykrywalność	Spodziewana wartość ryzyka	Odpowiedzialna osoba	Wymagane kontrole
▲	07.01.01.04 Pozytywna decy...	prawdopodobne (1-...	bardzo wysokie	niska		Risk Peter (peter)	Kontrola pracownika o tej samej roli
▲	07.02.01.02 Falszerstwo	rzadko (raz na 1-5 lat)	wysokie	niska			
▲	07.04.01.01 Naruszenia zauf...	często (4-12 razy w...	średnie	średnia			
▲	07.04.01.02 Ujawnianie infor...	często (4-12 razy w...	średnie	średnia			

- ✓ Analizy są dostępne dla wszystkich diagramów BPMN
- ✓ Szybki i wygodny przegląd wykorzystywanych ról (RACI), dokumentów, aplikacji, potencjału i dojrzałości procesu, ryzyk, KPI, projektów
- ✓ Kokpity są też dostępne dla wszystkich obiektów słownikowych: Ról, Aplikacji, Dokumentów, ...

# Lepsze zrozumienie powiązań i zależności

Projektuj i dokumentuj | Twórz | Szukaj | Analizy

Analiza RACI

Sortuj według: A-Z > | Sortuj według: A-Z <

Opowiedzialność za zadania (RACI)

	R Dyktor ds. obsługi rynku	R Opiekun klienta indywidualnego	R Opiekun klienta korporacyjnego
Ocena ryzyka dla klienta		R	
Odrzucenie zgłoszenia klienta	R		
Potwierdzenie tożsamości		R	
Przeprowadzenie rozmowy z klientem ...		R	
Skopiowanie i podpisanie dokumentów		R	
Sprawdzenie dokumentów klienta		R	
Sprawdzenie ryzyka i podjęcie decyzji o...	R		C I
Udokumentowanie oceny ryzyka		I R	
Udokumentowanie tożsamości właściciela			R
Uzupełnienie danych i dokumentów		R	
Uzyskanie od klienta brakujących danych ...		R	

Typ: Rola  
Nazwa: Opiekun klienta indywidualnego  
Opis: Zadania opiekuna Klienta indywidualnego obejmują tworzenie klientów, doradzanie nowym i istniejącym klientom, jak również przygotowanie wniosku kredytowego. Więcej

Opcje | Kolor

Sprawdź dostępne szablony dla swojego zbioru danych!

Opowiedzialność za zadania (RACI)

Oś X: R Rola

Komórka: Informowany, Konsultujący, Nadzorujący rezultaty, Odpowiedzialny za wykonanie

Oś Y: Zadanie

Ukryj kolumnę "Brak odniesień"

Ukryj wiersz "Brak odniesień"

Ukryj kolumny bez obiektów komórek

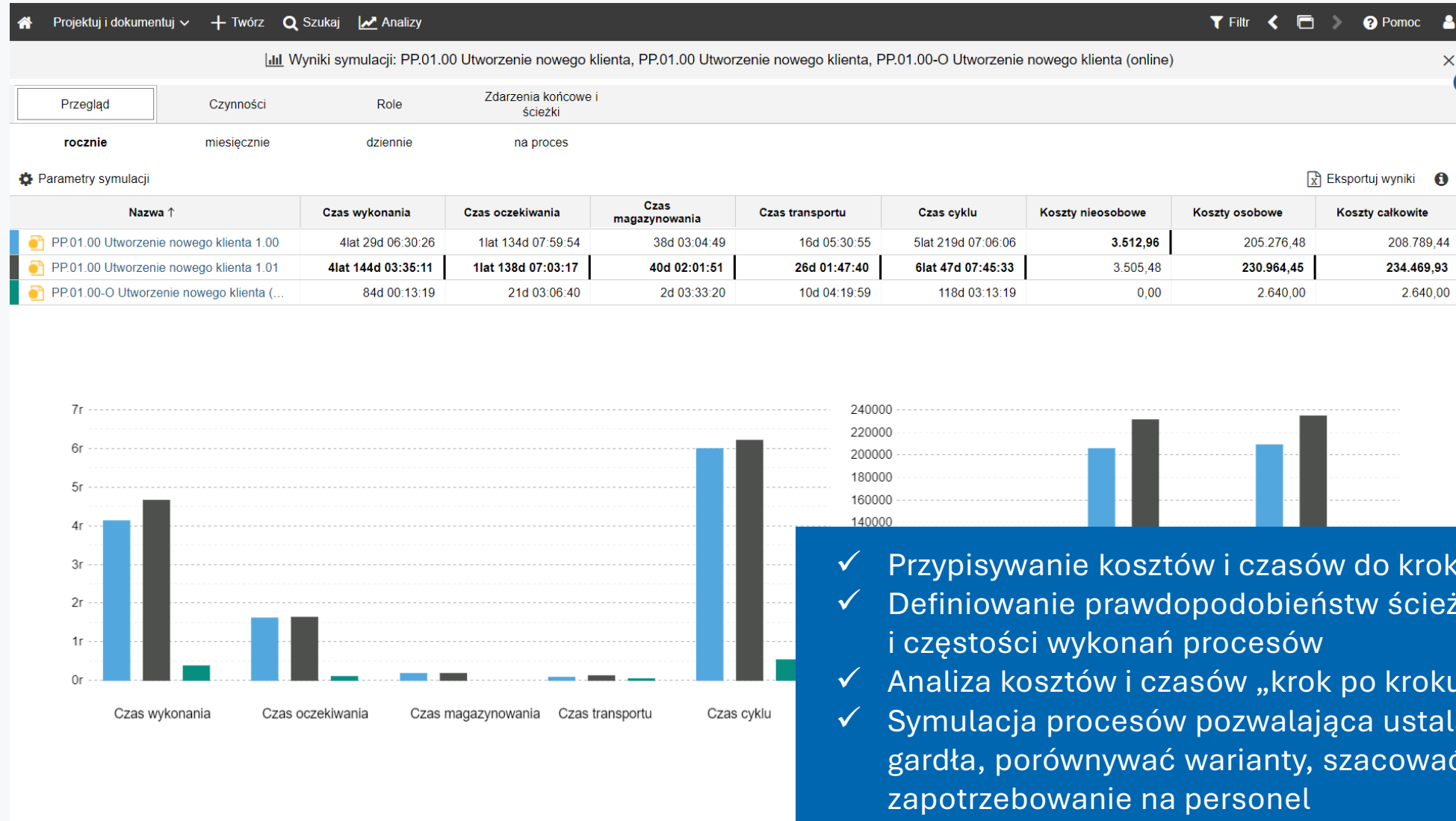
Ukryj wiersze bez obiektów komórek

Kolorowe komórki z wieloma zdarzeniami

Zastosuj

✓ System pozwala łatwo pokazywać np. macierze RACI, analizy wpływu, widoki czasowe projektów optymalizacyjnych, FMEA i nie tylko

# Analiza i optymalizacja procesów dzięki symulacji



# Czytelna dokumentacja procesowa dla wykonawców

The image displays two overlapping screenshots of a process management software interface. The top screenshot shows a graphical flowchart for the process 'PG.01.00 Utworzenie nowego klienta 1.00'. The flowchart starts with a start node '01 Klient do utworzenia' and proceeds through task nodes '02 Przeprowadzenie rozmowy z klientem i ustalenie tożsamości', '03 Potwierdzenie tożsamości', and a decision diamond '04 Klient indywidualny czy korporacyjny?'. From the decision diamond, the flow goes to '05 Uzyskanie od klienta brakujących danych i dokumentów' and '06 Sprawdzenie dokumentów klienta', both leading to '07 Dane kompletne?'. From '07', the flow goes to '08 Skopiowanie i podpisanie dokumentów'. The bottom screenshot shows a detailed table view of the process tasks.

#	Nazwa i opis	Odpowiedzialny	Dane wejściowe	Dane wyjściowe	Powiązane dokumenty	Podproces	Ryzyka	Wsparcie IT
01	<b>Klient do utworzenia</b> → (02) Przeprowadzenie rozmowy z klientem i ustalenie tożsamości							
02	<b>Przeprowadzenie rozmowy z klientem i ustalenie tożsamości</b> Podczas rozmowy ustalana jest tożsamość zgodnie z wymogami prawnymi poprzez okazanie potrzebnych dokumentów. Dodatkowo ustala się czy ma zostać utworzony klient indywidualny czy korporacyjny. → (03) Potwierdzenie tożsamości	Opiekun klie...					07.07.01.02...	
03	<b>Potwierdzenie tożsamości</b> Zgodnie z wymogami prawnymi tożsamość musi zostać potwierdzona przez oficjalny dokument tożsamości. → (04) Klient indywidualny czy korporacyjny?	Opiekun klie...		Dowód osob...				
04	<b>Klient indywidualny czy korporacyjny?</b> <b>Klient indywidualny</b> → (05) Uzyskanie od klienta brakujących danych i dokum... <b>Klient korporacyjny</b> → (17) Udokumentowanie tożsamości właściciela							
05	<b>Uzyskanie od klienta brakujących danych i dokumentów</b> Klienci indywidualni muszą przedstawić dowód lub paszport a klienci korporacyjni dane rejestrowe, aby bank mógł dokonać zidentyfikowania klienta. → (06) Sprawdzenie dokumentów klienta	Opiekun klie...		Dokumenty ... Dowód osob... Odpis z reje... Paszport 1.00				
06	<b>Sprawdzenie dokumentów klienta</b> Przekazane dokumenty są sprawdzane pod względem kompletności, dokładności i spójności. → (07) Dane kompletne?	Opiekun klie...		Dowód osob... Odpis z reje... Paszport 1.00				
07	<b>Dane kompletne?</b> <b>tak</b> → (08) Skopiowanie i podpisanie dokumentów <b>nie</b> → (21) Uzupelnienie danych i dokumentów							
08	<b>Skopiowanie i podpisanie dokumentów</b> Dokumenty klienta są kopiowane, parafowane i podpisywane. → (00) Załączenie dokumentów do folderu klienta	Opiekun klie...						

- ✓ Pracownicy mogą przeglądać procesy w wersji graficznej i tekstowej
- ✓ Możliwość generowania raportów
- ✓ Prosta metoda zgłaszania uwag i pomysłów na usprawnienie przez panel współpracy

# Wiele opcji tworzenia raportów (standard)

Powiązane dokumenty

- Regulacje dla klientów z ryzykiem niewypłacalności 1.00
- Regulacje dla klientów z ryzykiem niewypłacalności 1.02
- Rozporządzenie w sprawie wymogów kapitałowych 1.00
- Rozporządzenie w sprawie wymogów kapitałowych 1.02
- Wewnętrzne regulacje dotyczące weryfikacji tożsamości 1.00

Strona 2 z 12

PG.01.00 Utworzenie nowego klienta (Diagram procesów biznesowych (BPMN 2.0))

Kolejność	Typ	Nazwa	Opis	Odpowiedzialny za wykonanie
01	Zdarzenie początkowe	Klient do utworzenia	-> Przeprowadzenie rozmowy z klientem i ustalenie tożsamości	
02	Zadanie	Przeprowadzenie rozmowy z klientem i ustalenie tożsamości	Podczas rozmowy ustalana jest tożsamość zgodnie z wymogami prawnymi poprzez okazanie potrzebnych dokumentów. Dodatkowo ustala się czy ma zostać utworzony klient indywidualny czy korporacyjny.	Opiekun klienta indywidualny
03	Zadanie	Potwierdzenie tożsamości	Zgodnie z wymogami prawnymi tożsamość musi zostać potwierdzona przez oficjalny dokument tożsamości.	Opiekun klienta indywidualny
04	Bramka wykluczająca	Klient indywidualny czy korporacyjny?	-> Klient indywidualny czy korporacyjny?	
05	Zadanie	Uzyskanie od klienta brakujących danych i dokumentów	Klient indywidualny -> Uzyskanie od klienta brakujących danych i dokumentów Klient korporacyjny -> Udokumentowanie tożsamości właściciela Klienci indywidualni muszą przedstawić dowód lub paszport a klienci korporacyjni dane rejestrowe, aby bank mógł dokonać zidentyfikowania klienta..	Opiekun klienta indywidualny
06	Zadanie	Sprawdzenie dokumentów klienta	-> Sprawdzenie dokumentów klienta Przekazane dokumenty są sprawdzane pod względem kompletności, dokładności i spójności.	Opiekun klienta indywidualny
07	Bramka wykluczająca	Dane kompletne?	-> Dane kompletne? tak -> Skopowanie i podpisanie dokumentów nie -> Uzupelnienie danych i dokumentów	
08	Zadanie	Skopowanie i podpisanie dokumentów	Dokumenty klienta są kopiowane, parafowane i podpisywane.	Opiekun klienta indywidualny
09	Zadanie	Załączenie dokumentów do folderu klienta	-> Załączenie dokumentów do folderu klienta Wszystkie istotne dokumenty, które zostały zaprezentowane są skanowane i załączane do folderu klienta	Opiekun klienta indywidualny
10	Zadanie	Wprowadzenie danych identyfikacyjnych do systemu	-> Wprowadzenie danych identyfikacyjnych do systemu Dla klientów indywidualnych należy w szczególności udokumentować rodzaj pracy oraz cel relacji biznesowej. Dla klientów korporacyjnych należy wprowadzić dane o pracownikach, właścicielach, strukturze oraz oczekiwanych wskaźnikach	Opiekun klienta indywidualny

PG.01.00 Utworzenie nowego klienta (Diagram procesów biznesowych (BPMN 2.0))

6. Diagram przebiegu

- ✓ Raport standardowy
- ✓ Raport zarządzania jakością
- ✓ Raport tekstowy

# Zarządzanie wersjami modeli, opiniowanie i akceptacja

Szczegóły: 9 Dodano 2 Zmieniono 2 Usunięto

	Typ	Nazwa	PP.01.00 Utworzenie nowego klienta 1.00 [Model bazowy]
+	→	Kolejny (Bramka niewykluczająca -> Wprowadze...	-
+	→	Kolejny (Bramka niewykluczająca -> Wykonanie ...	-
+	→	Kolejny (Wykonanie działań "Poznaj swojego klie...	-
+	→	Ma miernik (Klient do utworzenia -> Czas cyklu p...	-
+	→	Ma miernik (Odrzucenie zgłoszenia klienta -> Lic...	-
✓	✓	Potwierdzenie tożsamości	
		Opis	Zgodnie z wymogami prawnymi tożsamość musi zostać potwie
✓	✓	Przeprowadzenie rozmowy z klientem i ustalenie...	
		Nazwa	Przeprowadzenie rozmowy z klientem i ustalenie tożsamości

- ✓ Kontrola jakości modeli w ramach mechanizmu Kontroluj i akceptuj
- ✓ Praktyczny proces akceptacji diagramów (szkic, sprawdzenie metodyczne, akceptacja biznesowa) z wieloma opcjami konfiguracji i możliwościami dopasowania
- ✓ Historia zmian zachowywana do celów audytowych oraz możliwość graficznego porównywania modeli
- ✓ Notyfikacje e-mail o oczekujących zadaniach

# Technologia jest gotowa. Czy Twoja organizacja też?

*Automatyzacja jako wybór organizacyjny, a nie technologiczny*

## Proces nie opisuje pracy. Proces umożliwia decyzje

- **Proces porządkuje sposób działania**, bo zamienia intuicję i przyzwyczajenia w jawne reguły.
- **Proces umożliwia selekcję inicjatyw automatyzacyjnych**, bo pozwala porównać je według tych samych kryteriów.
- **Proces daje punkt odniesienia do pomiaru efektów**, bo definiuje „przed” i „po” automatyzacji.
- **Bez procesu automatyzacja pozostaje zbiorem lokalnych inicjatyw**, których nie da się skalować ani świadomie kontrolować.

*37% organizacji wskazuje niedokładne wymagania jako główną przyczynę porażek projektów. 51% dolarów projektowych jest marnowane z powodu słabego zarządzania wymaganiami*

*(Źródło: PMI Pulse of the Profession)*

*Duże projekty transformacji cyfrowej przekraczają budżety średnio o 45% i dostarczają 56% mniej wartości niż oczekiwano*

*(Źródło: McKinsey, 2024)*

## Skalowalność automatyzacji wynika z mechaniki zarządzania, nie kolejnych botów

### Zarządzanie procesami umożliwia:

- **budowę backlogu automatyzacji** opartego na procesach end-to-end, a nie lokalnych pomysłach,
- **priorytetyzację inicjatyw AI/RPA** według wartości, ryzyka i wpływu na operacje,
- **bezpieczne skalowanie automatyzacji**, bo zmiany są oceniane zanim trafią na produkcję

Dzięki temu automatyzacja nie będzie serią wdrożeń, a staje się ciągłym cyklem zarządczym:

**proces → narzędzie → automatyzacja → pomiar → korekta**

*„Pilotaże rzadko zawodzą, ale programy rzadko się skalują!” - PwC*

## Automatyzacja to sekwencja decyzji, nie wybór technologii

- **Proces determinuje realną wartość automatyzacji** – technologia jedynie ją egzekwuje
- Zarząd, decydując o automatyzacji, w rzeczywistości decyduje:
  - **które procesy mają być skalowane,**
  - **jakie ryzyko operacyjne i regulacyjne jest akceptowalne,**
  - **czy automatyzacja będzie inwestycją, czy kosztem**
- Narzędzia takie jak **ADONIS** pozwalają **utrzymać te decyzje w czasie** – mimo zmian procesów, systemów i otoczenia regulacyjnego

*„Przeprojektowanie przepływów pracy jest bezwzględnie konieczne - zwycięzcy przebudowują procesy tak, aby AI mogło działać niezawodnie.” - McKinsey, 2025*

## Dziękujemy za uwagę.

Decyzja o automatyzacji to decyzja o sposobie zarządzania organizacją.

To od jakości tych decyzji zależy, czy technologia stanie się dźwignią wyniku - czy kosztem.

### Prowadzący:

**Dariusz Goluch - CEO, Sigla Consulting**

[dariusz.goluch@sigla-consulting.pl](mailto:dariusz.goluch@sigla-consulting.pl)

**Zbigniew Misiak - Senior Konsultant, BOC Group**

[zbigniew.misiak@boc-pl.com](mailto:zbigniew.misiak@boc-pl.com)