



Evangelical Christian Credit Union erreicht Unternehmenswachstum durch Prozessverbesserung

“iGrafx hat uns dabei geholfen, unsere angestrebten Ziele von Leistungssteigerung, größerer Beschäftigten- und Kundenzufriedenheit, Gewinnen im Verkauf, Einkommenssteigerung und einer geringeren Anzahl an Fehlerquoten in den Prozessen zu erreichen.”

—Van Wray
Vice President of Development
Evangelical Christian Credit Union

Zusammenfassung

Fokus

Prozessverbesserung und Kundenzuwachs in Finanzdienstleistungen

Herausforderung

Bessere Vermittlung von Erfahrungswerten an Firmenangehörige durch stromlinienförmige Prozessabläufe

Lösung

iGrafx® FlowCharter™

Vorteile

Gewinne im Verkauf, Einkommenssteigerung und Verbesserung der Beschäftigten- und Kundenzufriedenheit mit einer geringeren Anzahl von Fehlerquoten in den Prozessen.

Die Geschichte

Genossenschaften sind im Wirtschaftsleben etwas ganz besonderes. Sie streben nicht nur nach Profit, sondern sind auch am Gemeinwohl interessiert. Das gilt auch für die Evangelical Christian Credit Union in den USA. Durch interne Prozessverbesserungen in der eigenen Kreditabteilung hilft sie den Mitgliedsgemeinden zu wachsen.

Im vergangenen Jahr startete die ECCU Initiativen in den Bereichen Prozessverbesserung, Kundenzufriedenheit, Verstärkung der eigenen Aufgabenstellungen und Zielsetzungen. Dies hat sich ausgezahlt, sowohl was die Anzahl, als auch die Größe der Kredite betrifft.

Die ECCU bemüht sich seit 1964 um die finanziellen Belange von evangelischen Kirchen und Gemeinden, christlichen Schulen, Missionsämtern und Gemeindegliedern. Die Mitglieder leben weltweit in 110 Ländern verstreut.

Die Evangelical Christian Credit Union beschäftigt 265 Mitarbeiter, zählt als Industrieführer zu den Top 100 der 9.000 Genossenschaften in den Vereinigten Staaten und gehört zur absoluten Spitze, gemessen an finanziellen Schlüsselkriterien. Im vergangenen Jahrzehnt haben ein außergewöhnlicher Qualitätsgewinn und eine starke Kapitalausstattung ein anhaltendes Wachstum ermöglicht, das sich auch im zehnjährigen Industrie-Wachstumsvergleich von Kapital, Darlehen und Depotbestand sehen lassen kann. Mit insgesamt 1.8 Milliarden Dollar Fondswert ist ECCU ein Industrieführer.

ECCU weiß um die Verbindung zwischen der gemeinnützigen Mission und dem Geld. Daraus ergibt sich die Philosophie: Tun was zu tun ist, damit die Gemeinden und ihre Mitglieder das tun können, was sie am besten können. Die Mitarbeiter der Evangelical Christian Credit Union haben das Ziel, den geistlichen Einrichtungen durch eine effektive Finanzverwaltung zu helfen. Ihnen liegt sehr viel daran, mehr zu gewährleisten, als einfach nur die Fonds ihrer Mitglieder zu verwalten.

Die ECCU möchte, von den Werten der Bibel geleitet, wertorientierte Finanzdienstleistungen anbieten, um die Effektivität der Mitglieder zu erhöhen.

Die Herausforderung

Neue Entwicklungen und Geschäftsimpulse waren es, die zu einer genauen Auswertung von Kreditgewährungsabläufen und -maßnahmen im Church and Ministry Lending (CML), einer der größten Abteilungen innerhalb der ECCU, führten. Es ist die Aufgabe der CML, geistlichen Organisationen Immobilienkredite für den Aufbau, die Erneuerung und/oder den Erwerb von Land und Einrichtungen zur Verfügung zu stellen.

ECCU nennt das Programm die „CML Innovation Initiative“ und konzentriert sich auf das Ziel, den Kundenservice während einer Kreditabwicklung zu verbessern.

Vay Wrang, Vizepräsident im Bereich der Entwicklung und Henry Chi, Innovationsdirektor, handhabten CMLs Prozessverbesserungsmaßnahmen. Ein Teil der Bemühungen bestand aus innerbetrieblichen Umstrukturierungen im Bereich des Ablaufs von Kreditverhandlungen, ausgehend vom ersten Mitgliedskontakt, über das Underwriting bis zur Abwicklung.

Die CML beschäftigt über 60 Mitarbeiter aufgeteilt auf fünf verschiedene Teams, die Vertrieb, Kreditsachbearbeiter, Assekuranz, Abwicklung und Kundendienst beinhalten. Sie arbeitet mit vielen Prozessen und Unterprozessen.

Six Sigma Lösungen

Der erste Schritt für Way und das Programm-Team war, sich mit der Unternehmenskultur und den Normen der CML zu befassen und festzustellen, in welchen Bereichen Änderungen möglich sind. Ebenso wichtig war es, die Gesetzmäßigkeiten bei Kreditverhandlungen im Kern des Unterprozesses zu verstehen. Ein weiterer Schlüssel im Bezug auf Ihre Prozessverbesserungs-Bemühungen war es zu verstehen auf welche Weise

Abläufe durchgeführt wurden – den „Ist-Zustand“. Die Dauer der Hauptsegmente eines Prozesses wurde ausgewertet und festgelegt, und es wurden mehrere Maße für das Programm erstellt.

Um eine bessere Handhabung mit CMLs aktuellen und auch zukünftigen Prozessen zu erreichen, benötigten Wray, Chi und Paul Fritz, Senior Projekt-Spezialist, eine Software, die es Ihnen erlauben würde interne Prozesse abzubilden und Ihnen helfen würde mit noch mehr Klarheit die Kultur und die Standards der Organisation zu evaluieren. Seit sie den Bedarf an Umstrukturierung und Reorganisation erkannt haben, ist ihnen auch die Notwendigkeit für ein Werkzeug bewusst geworden, das Ihnen hilft, durch Strategien und Richtlinien die Klarheit von Prozessen zu verbessern.

Die Lösung

Zuerst legte das Innovations-Team visuelle Richtlinien zur Darstellung der Prozesse fest, so dass jeder, der die visuellen Abbildungen und Dokumente las, sie spielend leicht verstehen konnte.

Die Evangelical Christian Credit Union wählte für die Abbildung ihrer Prozesse iGrafx, da – wie Wray sagt – „die Software nicht nur einfach zu bedienen, sondern auch kostengünstig ist“. Andere Werkzeuge wären für ihre Zwecke zu komplex und zu kostspielig. ECCU nutzt als Teil der CML Innovation Initiative iGrafx, sowohl um Kundendaten zu erhalten, als auch zur Visualisierung ihres Geschäftsprozesses für was-wäre-wenn-Analysen. Wray bemerkt, dass die Darstellung eines Prozesses mit Hilfe eines swimlane-Diagramms, in dem man sich von links nach rechts bewegt, ziemlich nützlich für das Erfassen und Begreifen des Prozessflusses ist.

Zusätzlich zu den Bemühungen um Neuerung in großem Umfang, nutzt ECCU iGrafx, um seinen jährlichen Kalender zur Geschäftsprozessplanung zu erstellen, der auf große Papierbögen gedruckt und an der Wand aufgehängt wird.

Das Management nutzt diese physikalische Abbildung von Hauptmeilensteinen, welche ein dynamisches Dokument darstellt. Der Kalender wird in den jährlichen Planungskonferenzen dazu benutzt, den laufenden Prozess zu veranschaulichen, Prozessübergaben zu definieren und den Einfluss von

Schlüssel-Prozessen verständlich zu machen. Sobald die Prozessplanung verfeinert und erledigt ist, wird die Version abgeschlossen und die Aufzeichnung der Geschäftsplanung wird im HTML-Format exportiert und für die unternehmensweite Einsicht an das interne Netzwerk von ECCU gesendet.

Wray und sein Team werden auch in Zukunft die Veränderungen in den Prozessen vereinfachen und helfen der CML, diese zu verstehen und durcharbeiten.

Sie betrachten den Geschäftsprozess ganzheitlich, beobachten Arbeitsfluss, Geschäftsprozess, Leistungsbereitschaft, Betriebsmittel, Service und vieles mehr. Sie bringen dem Personal bei, was zu tun ist und aus welchem Grund die Prozesse ablaufen und das mit 15 bis 20 parallel ablaufenden Prozessen. „Mit der Hilfe von iGrafx, hat ECCU endlich einige sehr positive Ergebnisse erzielt, meinte Wray.

Vorteile des Kunden

Dem CML Innovation Team war dank der Prozessverbesserungen möglich, einen bedeutenden Fortschritt in den Kreditlaufzeiten zu messen. Die Messung dazu erfasst die tatsächliche Zeit, die ein Kredit von dem Zeitpunkt der Anfrage bis hin zu seiner Finanzierung benötigt. 2003 betrug die durchschnittliche Anzahl an Tagen, um einen Kredit zu finanzieren 105 Tage. Nach Prozessverbesserungen fiel diese Anzahl auf einen Wert von 70 Tagen ab. Das ergab eine Erfassung im zweiten Quartal 2005. Das führte nicht nur zu verstärkter Kundenzufriedenheit, sondern erlaubte dem CML Team auch, eine größere Menge an Kredit-Transaktionen abzuwickeln.

Der größte, spürbare Gewinn, den das CML Team durch seine Innovation Initiative erzielt hat, ist ein bedeutsames Wachstum der Kreditbewilligungen von 2004 auf 2005 sowohl im Hinblick auf die Größe, als auch auf die Menge der Kredite.

Es wurden fünf Hauptfaktoren definiert, verbessert und abgewogen, die zum Kreditwachstum beigetragen haben: Bearbeitungsdauer, Leistungsfähigkeit, Umfang, Angestellten- und Kundenzufriedenheit. Das Wachstum in den Verkäufen, welches zum Anstieg von Einkommen und Produktion führte, geht teilweise einher mit dem allgemeinen Bestreben nach Neuerungen im Bereich der Prozessverbesserung.

„iGrafx FlowCharter ist ein leistungsstarkes Visualisierungswerkzeug, das verschiedene Ansichten von laufenden und zukünftig möglichen Prozessen erstellt“ sagte Wray.

—Van Wray
Vice President of Development
Evangelical Christian Credit Union

Während der ganzen Bemühungen um Prozessverbesserung lernten Wray und sein Team iGrafx als ein leistungsstarkes Tool schätzen, mit dem sich die Stärken und Schwächen laufender Prozesse herausfiltern lassen.

Für die ECCU war iGrafx sehr hilfreich, um die Übermittlung von Prozessveränderungen zwischen Business Units zu erleichtern. Die iGrafx Software wird inzwischen über die Abteilungen hinaus als Best Practice Werkzeug unternehmensweit angewandt.

Die Business Development Unit, die sich mit anderen Abteilungen der ECCU zusammenschließt, hat schon Pläne auch in den anderen Business Units Prozesse abzubilden, den Ist-Zustand herauszustellen und die in der Zukunft bestmögliche Beschaffenheit der Prozesse zu definieren.

Für weitere Informationen:**Hauptsitz EMEA**

Dr.-Johann-Heitzer-Straße 2
85757 Karlsfeld b. München
Tel.: +49 (0) 8131 3175 100
Fax: +49 (0) 8131 3175 101
info.de@igrafx.com
www.igrafx.de

Vertretungen in:

USA - Weltweiter Stammsitz
UK & Irland
Dänemark
Österreich
Japan
Australien
Polen
Frankreich
Italien
Mexiko
Korea

Weitere Kontaktdaten:
www.iGrafx.de/contact