



## Xchanging erreicht besseres Prozessverständnis mit iGrafx

### FlowCharter ermöglicht klaren Blick auf Kundengeschäfte, Serviceverbesserungen und Kostenersparnis

„iGrafx gibt uns die Möglichkeit zu einem genaueren Prozessverständnis, indem wir Prozesse unternehmensweit auf mehreren Ebenen erfassen, Daten tiefgehend analysieren und Prozesse neu gestalten können. So können wir unseren Kunden nachhaltige Verbesserungen und Kostenreduzierungen liefern.“

- Paul Ruggier

**Practice Director, Process Competency, Xchanging**

## ZUSAMMENFASSUNG

### Fokus

Xchanging UK Ltd.

### Herausforderung

Die Komplexität von Geschäftsprozessen eines Kunden schnell zu visualisieren und zu verstehen.

### Lösung

iGrafx® FlowCharter™  
iGrafx® Process™ for Six Sigma

### Vorteile

Die Erreichung von erheblichen Prozessverbesserungen und somit von bedeutenden Kostenersparnissen im Jahresvergleich. Z. B. 30% betriebliche Verbesserungen in nur sechs Monaten beim Londoner Versicherungsmarkt (Lloyds of London) und 24% innerhalb der ersten zwei Jahre bei der Deutschen Bank.

### Der Hintergrund

Xchanging ist ein schnell wachsendes und international ausgerichtetes Unternehmen. Der 1999 gegründete Prozessabwickler hat sich innerhalb von nur acht Jahren rasant entwickelt und ist heute als plc an der Börse notiert und im FTSE 250-Index gelistet. Das Unternehmen beschäftigt mehr als 8.800 Mitarbeiter in Europa, USA und Asien und bedient Kunden in 37 Ländern.

Xchanging ist einzigartig in der Business Process Outsourcing-Branche: Mission des Unternehmens ist es, komplexe und verwaltungsintensive Backoffice-Funktionen von großen Unternehmen – oftmals als „Aschenputtel“ des Geschäfts betrachtet – in effizientes, wertschaffendes und gewinnbringendes Geschäft umzuwandeln.

Xchanging übernimmt die Abwicklung von erfolgskritischen Prozessen, die sich durch eine hohe Komplexität und Skalierungspotenzial auszeichnen. Dazu zählen z. B. Beschaffung, Buchhaltung und Rechnungswesen, Kundenadministration und Personalwesen.

Im Versicherungsbereich wickelt das Unternehmen heute ein Transaktionsvolumen von mehr als 70 Mrd. Euro von über 200 verschiedenen Versicherern ab. Es bearbeitet jährlich 250.000 Schadensfälle für den Londoner Versicherungsmarkt mit einem Gesamtwert von nahezu 9,5 Mrd. Euro.

Im Bankensektor wickelt es täglich bis zu 2,5 Mio. Wertpapiertransaktionen im Gesamtwert von jährlich 500 Mrd. Euro ab. Branchenübergreifend managt Xchanging für seine Kunden ein Beschaffungsvolumen im Wert von 240 Mio. Euro und liefert Personalservices für über 250.000 Mitarbeiter sowie deren Angehörige.

Als ein wesentliches Werkzeug zur Erzielung von Prozessverbesserungen nutzt Xchanging den iGrafx FlowCharter.

### Die Herausforderung

Einzigartig ist Xchanging auch im Bereich Prozesseffizienz: So erreicht das Unternehmen im Finanzdienstleistungssektor in punkto Prozesse Performancestandards mit einer Fehlerquote von unter 1%. Bisher waren derartige Standards nur von erstklassigen Produktionsunternehmen bekannt. Durch eine schnelle Implementierung und kontinuierliche Verbesserungen erzielt Xchanging dabei hervorragende finanzielle Vorteile.

„Obwohl viele Finanzdienstleister Initiativen zur Prozessverbesserung, Rationalisierung und Konsolidierung durchführen, ist ihre Prozessperformance immer noch nicht optimal“, erklärt Paul Ruggier, Practice Director für Process Competency bei Xchanging. „Die auf Lean Six Sigma basierende ‘Process Xcellence’ ist eine von sieben Kompetenzen, die wir als DNA unseres Geschäfts betrachten. Es handelt sich hierbei um ein umfassendes Programm zur Erzielung grundlegender Verbesserungen, das alles untermauert, was wir tun.“

Alle sieben Kompetenzen werden gleichzeitig und interaktiv umgesetzt: Service, People, Process, Technology, Environment, Sourcing und Implementation. Zunächst definiert Xchanging die Kundenprofile und benötigten Dienstleistungen. Dann werden die Prozesse optimiert und schließlich automatisiert.

Um eine effiziente Umsetzung sowie ein tiefgreifendes Verständnis für das Kundengeschäft zu gewährleisten, benötigte Xchanging ein Werkzeug, das es ermöglicht, mehrere Prozessebenen zu erfassen, durch Prozesshierarchien zu navigieren und zu simulieren, wie sich Veränderungen auf Modelle auswirken.

### Die Lösung

Nach einem eingehenden Auswahlpro-

zess entschied sich Xchanging für den iGrafx FlowCharter.

Die Wahl fiel auf FlowCharter, da dieses Instrument den Xchanging Teams die Möglichkeit bietet, die wichtigsten Prozesse der Kunden sowie die Wechselwirkungen zwischen den Funktionen, Abteilungen, Kunden und Lieferanten schnell und einfach zu verstehen. Die Informationen werden in 'Swimlanes' erfasst. Dies ist ein erster wichtiger Schritt, wesentliche Prozessverbesserungsmöglichkeiten zu identifizieren.

„Bei allen Projekten und Aufträgen verschaffen wir uns zunächst einen kompletten Überblick über den Geschäftsbetrieb“, erklärt Ruggier. „Mit dem FlowCharter können Darstellungen schnell und einfach entwickelt werden. Er hilft aber auch, riesige Mengen komplexer Daten schnell zu verstehen – im Grunde können wir damit die Komplexität reduzieren. So etwas sehen die Kunden selten und finden es sehr aufschlussreich.“

Die High-Level-Prozesse werden anschließend detailliert aufgenommen, um Nacharbeit und nicht wertschöpfende Tätigkeiten in den Prozessen aufzuzeigen. Genau auf dieser Stufe werden Projekte entwickelt und durchgeführt, um nachhaltige Prozessverbesserungen zu gewährleisten.

„Anschließend übertragen wir die Performancekennzahlen in die Prozessdarstellungen. Dies hilft uns, Problembereiche auszumachen – das heißt Prozessschritte, die nicht korrekt laufen oder zu lange dauern. Danach untersuchen wir die Prozesse im Detail, um herauszufinden, wie Prozesse verbessert oder Fehler eliminiert werden können“, sagt Ruggier.

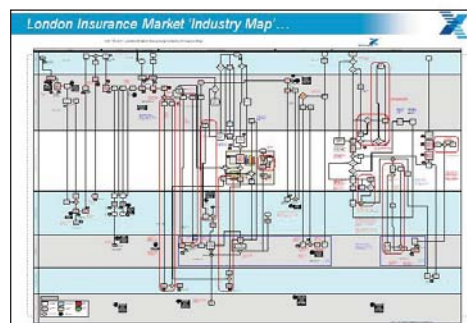
## Die Vorteile

Als sich der Bereich Global Equities (GE) der Deutschen Bank an Xchanging wandte, um gemeinsam einige Probleme mit dem Backendsystem zu beseitigen, wurde im ersten Schritt eine übergreifende Darstellung des kompletten Prozesses erstellt, die das Zusammenspiel mit der Xchanging Transaction Bank (XTB) zeigte.

Um wesentliche Verbesserungsmöglichkeiten zu identifizieren, analysierte

Xchanging die abteilungs- und funktionsübergreifenden Prozesse und beschränkte sich nicht nur auf die Prozesse innerhalb der einzelnen Geschäftsbereiche. So wurden in den Prozessen „Verschwendung“ und Fehler identifiziert, wie z. B. manuelle Faxschnittstellen, überflüssige Kontenabstimmungen und Unterbrechungen in der Trade-Bearbeitung.

Die 'Industry Map' zeigt die wichtigsten Schritte auf logische Art und Weise sowie Details wie z. B. den für den Prozessschritt verantwortlichen Bereich, die Schnittstellen zwischen den unterschiedlichen Bereichen und die genutzten Datenbanken. Im Unterschied zu den bestehenden internen Prozessdarstellungen deckt sie alle Prozessabschnitte lieferanten-, dienstleister- und kundenübergreifend ab. So wurden die Aktivitäten der Kunden, des Front- und Middleoffice, der Schnittstellenverwaltung, der Depotbank sowie der Bereiche innerhalb der XTB – Trade Processing, Static Data und Operations Control – ebenfalls aufgenommen.



„Zum ersten Mal haben wir ein übergreifendes Bild davon erhalten, wie dieser Teil des Bankgeschäfts arbeitet“, erklärte Ruggier. „Die Abbildung erlaubt den Teams sowohl innerhalb der Bank als auch bei Xchanging Informationen gezielt zur Identifizierung von Verbesserungsmöglichkeiten auszuwerten, mögliche Projekte zu ermitteln und Bereiche hervorzuheben, in denen Daten entweder nicht verfügbar oder unzureichend waren. Sie gab außerdem einen generellen Überblick über den Gesamtprozess und Aufschluss über die darin enthaltenen Funktionen. Dadurch konnten wir Bereiche ermitteln, in denen Verbesserungen möglich waren.“

Die Prozessverbesserungen führten zu einer Gesamtersparnis von mehr als 400.000 Euro pro Jahr und einer Redu-

zierung der aktiven Bearbeitungszeit von 60%. Eine ähnliche Verbesserungsquote lässt sich auch in anderen, umsatzstärkeren Ländern ohne erhebliche IT-Investitionen erzielen. Des Weiteren konnte der Fachbereich das Handling von jährlich ca. 150.000 papierhaften 150.000 Dividenden-Bescheiden und 100.000 Gutschriftsanzeigen vermeiden und die Kosten durch externe Lieferanten senken.

„Ein genaues Verständnis für die Prozesse innerhalb eines Unternehmens zu entwickeln, ist entscheidend, um die Effizienz zu steigern und ein Programm zur kontinuierlichen Prozessverbesserung zu etablieren“, so Ruggier. „iGrafx gibt uns dazu die Möglichkeit, indem wir Prozesse unternehmensweit auf mehreren Ebenen erfassen, Daten tiefergehend analysieren und Prozesse neu gestalten können. So können wir unseren Kunden nachhaltige Verbesserungen und Kostenreduzierungen liefern.“

## Hauptsitz EMEA

Dr. Johann-Heitzer-Straße 2  
85757 Karlsfeld  
Tel.: +49 (0) 8131 3175 100  
Fax: +49 (0) 8131 3175 101  
info.de@igrafx.com  
[www.iGrafx.de](http://www.iGrafx.de)

## Österreich

Dr. Starke Managementsysteme  
Austria GmbH  
Fischhof 3  
1010 Wien  
Tel.: +43 (0) 1 74040 3520  
Fax: +43 (0) 1 74040 3522  
[www.iGrafx.at](http://www.iGrafx.at)

## Vertretungen u. a. in:

USA - Weltweiter Stammsitz  
Australien  
Benelux  
Brasilien  
Dänemark  
Frankreich  
Italien  
Japan  
Jordanien  
Kanada  
Korea  
Mexiko  
Polen  
Schweden  
Schweiz  
Slowenien  
Spanien  
UK & Irland

## Weitere Kontaktdaten:

[www.iGrafx.de/contact](http://www.iGrafx.de/contact)