

Eurobank

Automatisierung, Orchestrierung und Beschleunigung der Systeme durch eine Kombination aus Business Process Management und Business Rules Management mit EMC

Die Vorteile

- Bereits in der Proof-of-Concept-Phase waren Anzeichen für eine Reduzierung der Zeit bis zur Auszahlung zwischen 20 und 30 Prozent erkennbar.
- Durch die Implementierung wird der Zeitaufwand für die Verarbeitung von Hypothekenanfragen drastisch reduziert.
- Verbesserte Prozessstandardisierung und -optimierung
- Verbesserung der operativen Kontrolle
- Erfolgreiche Implementierung von geschäftlicher Agilität für eine schnelle Aktualisierung der Geschäftsregeln und -prozesse, um auf Veränderungen des geschäftlichen Umfelds direkter reagieren zu können.
- Schaffung einer Grundlage für kontinuierliche, operative Verbesserungen

Geschäftlicher Überblick

Internationales Banking mit Eurobank

Eurobank EFG Group (Eurobank) ist ein internationales Bankunternehmen, das mehr als 22.000 Mitarbeiter in über 1.500 Niederlassungen und Points-of-Sale in Südost- und Mitteleuropa beschäftigt. Eurobank ist in Griechenland, dem Hauptsitz, führend in den Bereichen Verbraucherdarlehen, Investmentfonds-Management, Investment Banking, Equity Brokerage und Lebensversicherungen. Eurobank ist zudem stark in Bulgarien, Rumänien und Serbien vertreten. Seit 2006 hat das Bankunternehmen die Märkte Polen, Türkei, Ukraine und Zypern erschlossen. Insgesamt hat Eurobank ca. 2,0 Milliarden in das neue Europa investiert.

Eurobank ist der größte Kreditgeber für kleine Unternehmen in Griechenland und gehört zu den größten Kreditgebern für große einheimische Unternehmen des privaten Sektors. Strategisches Ziel der Gruppe ist es, sich als die führende Bank für alle Kunden in den Ländern zu etablieren, in denen sie aktiv ist, und fundierte, unternehmerische Initiativen sowie Haushalte zu unterstützen, bei gleichzeitiger aktiver Beteiligung am wirtschaftlichen Wachstum.

Eurobank gehört hinsichtlich der Marktkapitalisierung zu den größten notierten Unternehmen Griechenlands und verfügt über eine Basis von mehr als 210.000 Aktionären.

Die Herausforderungen

Die Organisation von Geschäftsprozessen zur Optimierung von Inbound-Anwendungen

Eurobank wickelt täglich Kontoeröffnungs- und Kreditanträge für eine zunehmende Anzahl neuer und bestehender Kunden ab. Der anhaltende Erfolg von Eurobank basiert im Wesentlichen auf der Fähigkeit der IT-Infrastruktur, die Geschäftsprozesse zu organisieren, d.h. die kontinuierliche Automatisierung und Optimierung von eingehenden kundenzentrierten Prozessen ist zu einem wichtigen strategischen Ziel geworden. Die Reduzierung des Zeit- und Kostenaufwands in der Administration im Zusammenhang mit der Erstellung von neuen Kundenkonten und der Verbesserung der Services für die Kunden sind die wesentlichen Unterscheidungsmerkmale von Eurobank.

Eurobank hatte es sich zum Ziel gesetzt, eine Umgebung zu schaffen, in der durch die Replizierung von Prozessen die Erstellung einer Business Process Management-Infrastruktur über Regionen hinweg mit minimalem Aufwand möglich ist. Die Übernahme des Business Process Management hätte die Arbeitsweise der Mitarbeiter grundlegend geändert. Deshalb wurde die Implementierung einer Lösung, die diesen Prozess repliziert, automatisiert, um geringfügige Änderungen am Prozess-Engine regionsübergreifend vorzunehmen. Das dann implementierte Änderungsmanagement auf einer unteren Ebene war dafür wesentlich.



Business-Profil

Eurobank

Ein internationales Bankunternehmen, das mehr als 22.000 Mitarbeiter in mehr als 1.500 Niederlassungen und Points-of-Sale in Südost- und Mitteleuropa beschäftigt.

Branche

Finanzdienstleistungen

Standort

Griechenland

Business-Lösung

Transaktions-Content-Management

EMC Produkte

EMC Documentum Process-Engine, Content Server, Process Builder, Forms Builder und Business Activity Monitor

Bereitstellungsübersicht

Implementierungsprogramm, begonnen in 2005

BPM als organisatorisches Unterscheidungsmerkmal

Eine Anforderung des Unternehmens war, dass das Produkt zu einem Unterscheidungsmerkmal für die Kunden des Unternehmens wurde. „Ein Wettbewerb, der ausschließlich auf dem Preis basiert, macht den Wert unseres Produkts zunichte“, so Dimitris Mavroyiannis, Chief Information Officer von Eurobank Greece. „Unsere Produkte sind mit dem Prozess, den wir beim Verkauf an die Kunden nutzen und dem Service, den wir unseren Kunden bieten, eng verknüpft. Die Wahl unserer Business Process-Software musste dies widerspiegeln.“

Die Software musste eine schnelle Bereitstellung und eine entsprechende, regionsübergreifende Skalierbarkeit ermöglichen, denn diese Lösung sollte in zehn Ländern implementiert werden.

Eurobank nutzt Technologie für neue Initiativen

Das wichtigste geschäftliche Problem, mit dem Eurobank konfrontiert war, ergab sich daraus, dass bereits früh die Technologie genutzt wurde. Eurobank Greece ist stolz darauf, neue Wege in der Branche einzuschlagen, und nutzt die eigene dynamische Reputation als Wettbewerbsvorteil. Diese aggressive Strategie bringt jedoch Herausforderungen mit sich, darunter die fehlende Erfahrung im Bereich Business Process-Management. Dazu meinte Herr Mavroyiannis: „Wir denken stets vorausschauend, was unsere Entscheidungen angeht, damit wir unseren Kunden den fortschrittlichsten Service bieten können. Damit sind jedoch Schwierigkeiten verbunden, denn es gibt keinen definierten Prozess. Deshalb führen wir Business Process-Management über mehrere Geschäftsbereiche hinweg erneut ein.“

Damit stand Eurobank dem Problem gegenüber, einen kosteneffizienten, effektiven und schnellen Prozess zur Implementierung einer skalierten, zentralen Kern-BPM-Architektur als Basis zu finden. Für das Rollout würde dieselbe Infrastruktur über mehrere Systeme hinweg verwendet, d.h. Eurobank würde je nach den lokalen Gegebenheiten eine Implementierung auf verschiedene Weise angehen müssen.

Die EMC Lösung

Eurobank implementiert EMC Documentum

Eurobank entschied sich für die Business Process-Management- und Enterprise Content Management-Produkte von EMC® Documentum®, zusammen mit einem ILOG Business Rules Management-System, um das zukünftige Kreditvergabe-, Bearbeitungs- und Managementsystem zu entwerfen und zu implementieren. Darauf folgte ein umfassender Selektionsprozess von Drittanbietern und ein

„Uns lag eine äußerst komplexe Matrix aus Merkmalen vor, die wir implementieren wollten. Wir bewerten die Architektur und die vorgeschlagene Lösung von unserem Integrationspartner, und die kombinierte Lösung mit EMC Documentum erwies sich als führend.“

Dimitris Mavroyiannis, Chief Information Officer

Pilotprogramm, um sicherzustellen, dass das Produkt die Integrität in einer Live-Umgebung erhalten kann. „Vor uns lag eine äußerst komplexe Matrix aus Merkmalen, die wir implementieren wollten“, so Herr Mavroyiannis. „Wir bewerten die Architektur und die vorgeschlagene Lösung von unserem Integrationspartner, und die kombinierte Lösung mit EMC Documentum erwies sich als führend.“

EMC begann mit der Programmimplementierung im Oktober 2005 und konnte eine vollständig integrierte Plattform für das Management des gesamten Spektrums an Geschäftsprozessen erstellen, wobei Systeme, Mitarbeiter und Informationen in einer automatisierten, flexiblen und leistungsstarken Umgebung integriert wurden. Bei der Implementierung handelt es sich um eine unternehmensweite Initiative für die Durchführung des Aktivgeschäfts, die eine integrierte Business Process Management- und Business Rules Management-Lösung darstellt.

Compliance für die Anwendungsverarbeitung

Die Implementierung umfasste anfänglich die Hypothekenkrediteinheiten, für die eine vollständige End-to-End-Integration mit der rechtlichen und technischen Bewertung, allen erforderlichen Schnittstellen zu Auskunftsteilen sowie einer vollständig automatisierten Umgebung bereitgestellt wurde, die alle erforderlichen Prozesse - von der Anwendungsübergabe bis zur Auszahlung und Verarbeitung - umfasst.

Die Bank hat die erforderliche Infrastruktur für alle Phasen von der Entwicklung bis zur Produktion installiert, darunter Entwicklungssysteme, Testsysteme, Nutzerakzeptanz-Systeme, Schulungssysteme und ein Disaster Recovery-System.

Fazit

Verbesserter Kundenservice für Eurobank Greece

Mit der Implementierung von EMC Documentum-Software profitiert Eurobank von einer wiederverwendbaren Basis für die Business-Automatisierung, die darauf ausgerichtet ist, neue Anwendungen einfach entwickeln zu können und das Kundenangebot des Unternehmens zu bereichern. Aufgrund des standardbasierten Implementierungsverfahrens hat dieser Prozess auch das Potenzial, auch auf weitere Länder im Netzwerk von Eurobank ausgeweitet zu werden.

Eurobank-Kunden werden von der verbesserten Reaktionsschnelligkeit und den kürzeren Bearbeitungszeiten bei Hypothekenanfragen profitieren. Eurobank selbst hat bereits Vorteile in der Prozessstandardisierung und Optimierung von Prozessen erzielt. Das Unternehmen hat auch die geschäftliche Agilität gesteigert, denn Geschäftsregeln und -prozesse können nun aktualisiert werden.

„Beispielsweise konnten wir bereits in der frühen Proof-of-Concept-Phase eine Reduzierung der Zeit bis zur Auszahlung zwischen 20 und 30 Prozent feststellen. Das Projekt hat wirklich die Grundlage für kontinuierliche operative Verbesserungen bei Eurobank geschaffen“, so Herr Mavroyiannis.



EMC Deutschland GmbH
Tel. 0800 1016944
www.emc2.de
german_marketing@emc.com

Machen Sie den nächsten Schritt.

Weitere Informationen zur Implementierung eines effizienten Content Management-Systems mit EMC Documentum erhalten Sie unter www.EMC.com oder unter der Rufnummer 0800 1016944 (gebührenfrei in Deutschland).