

BPM řešení v GE Money - nejen rychlejší a levnější zavádění automatizovaných procesů, ale i přehlednější a unifikované procesy, výrazná redukce manuální práce, hlídání termínů, úkoly pro zaměstnance dle jejich aktuální zátěže nebo informace z procesů pro manažerské reporty.



Obchodní procesy v GE Money o 50% rychleji a levněji

GE Money

GE Money je významnou součástí finanční divize GE. Mezi produkty a služby, které celosvětově poskytuje pro 130 milionů klientů, patří platební a úvěrové karty, osobní půjčky a podnikatelské úvěry, konsolidace úvěrů, hypotéky, refinancování hypoték, investiční produkty, depozita, úvěrová pojištění, leasing automobilů, ale i poradenství v oblasti získávání veřejné podpory na vybrané typy projektů. V České republice působí tři společnosti patřící do GE Money: GE Money Bank, GE Money Multiservis a GE Money Auto.

Výchozí situace

Rozrůstající se nabídka produktů GE Money a zvyšující se tlak obchodních útvarů na dobu vyřízení požadavků zákazníků otevřely otázku, zda stávající postupy a technologie adekvátně podporují nové potřeby.

Vazby mezi kroky zpracování přes různá pracoviště a předávání výstupů nebylo adekvátně podchyceno - docházelo ke zbytečným zdržením, nejasnostem, hrozila ztráta informací, chybovost ve zpracování a objevovaly se odchylky od předepsaných procesů.

Stávající softwarová platforma pro podporu procesů nebyla dostatečně pružná a off-shore způsob vývoje procesů v ní byl příliš nákladný.

Bylo zřejmé, že pro podporu řízení a automatizace procesů uvnitř GE Money je potřeba najít nové prostředky, které budou flexibilnější, levnější a budou umožňovat další inovace služeb směrem ke klientům GE Money.

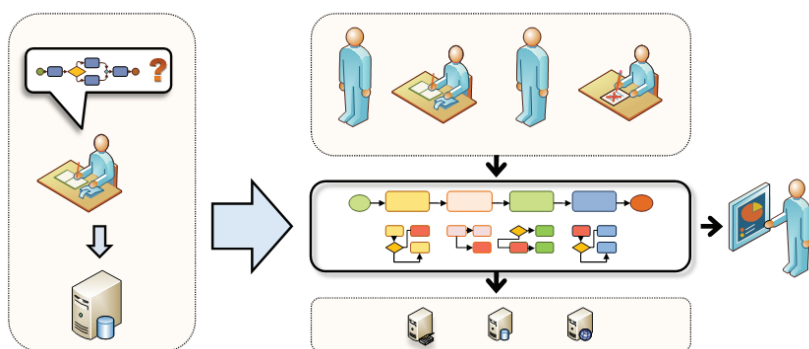
Cíle projektu

Pro zachování růstu a zlepšení služeb klientům potřebovala GE Money zajistit lepší servis oddělením v oblasti zpracování produktů a urychlit posun k zákaznický orientovaným procesům.

Cílem projektu bylo zvýšit efektivitu zpracování procesů – odbourat manuální práci a v důsledku tak zrychlit vyřízení požadavků klientů při současném snížení operačních nákladů na proces.



Požadavkem bylo vybudovat softwarovou BPM (Business Process Management) platformu, která vhodně zapadne do pokročilého prostředí SOA (Servisně Orientovaná Architektura) v GE Money a bude v co možná nejvyšší míře využívat existujících IT služeb. Podporu pro digitalizovaný běh procesů bylo nutné zajistit v dlouhodobém horizontu.



Od dílčích workflow k jasně popsaným, řízeným a monitorovaným procesům

Řešení

Pro řešení projektu vybrala GE Money společnost Trask solutions, které svěřila kompletní implementaci platformy pro řízení procesů. Tým odborníků z Trasku disponoval zkušenostmi z jiných realizací BPM projektů a detailní znalostí SOA prostředí v GE Money.

Pro projekt, vnímaný jako první fáze zavádění BPM v organizaci, byly vybrány tři procesy: Exekuce - zpracování a vyřízení došlého exekučního příkazu; Insurance – vyřízení pojistných událostí klientů GE Money Auto; X-Sell – zpracování nabídek marketingu klientům GE Money.

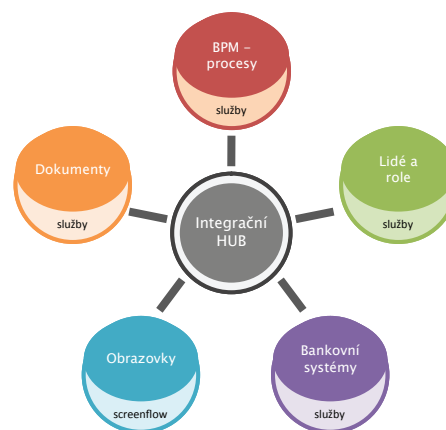
Jako technologie pro řízení procesů byl zvolen IBM WebSphere Process Server a hlavním partnerem pro oblast IT architektury a implementace produktu působila IBM ČR.

Před realizačním týmem stály tři hlavní oblasti k řešení:

- volba vhodné metodiky, analýza, optimalizace a návrh procesů;
- příprava obchodních procesů pro zvolenou BPM technologii;
- vybudování samotné BPM platformy a její integrace do existujícího prostředí.

Tým procesních analytiků nejprve zvolil nevhodnější způsob dekompozice komplexních procesů do lépe čitelných a spravovatelných celků a stanovil klíčové body procesů z hlediska sledování požadovaných SLA. Následně se soustředil na

modelování a návrh procesních diagramů vč. automatizovaných a lidských aktivit, podchycení vazeb na organizační strukturu, modelování datových entit procházejících procesem společně s jejich uchováním v rámci životního cyklu procesu.



Technologický tým se zabýval celkovým návrhem architektury řešení, integrací a nakonec převodem navržených procesů do spustitelné automatizované podoby. Díky vysoké úrovni implementace SOA v GE Money a velkému množství nabízených IT služeb bylo možné procesy snadno a masivně automatizovat.

Také realizované řešení nabídlo ve výsledku přes 80 volatelných služeb pro práci s procesy. Tyto služby využívají ostatní systémy (např. skenovací linka automaticky startuje nový proces Exekucí, pokud přijde exekuční výměr, apod.).

Práce uživatelů s procesy probíhá přes obrazovky jednotného uživatelského rozhraní systému UFO. I tento systém komunikuje s procesy voláním služeb nad BPM řešením (např. načtení seznamu úkolů uživatele, načtení detailů úkolu, splnění úkolu apod.).

Hlavní přínosy

Jasně řízené, evidované a sledovatelné procesy end-to-end

První nasazené procesy umožnily propojit doposud rozdrobené kroky do jednotného řídicího rámce, podrobně sledovat stav a průběh zpracování a držet historii procesu vč. jeho dat.

Automatizace – přes 60% manuálních kroků automatizováno

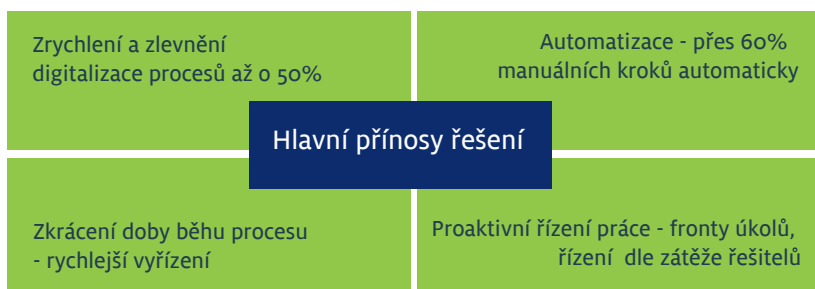
Procesy byly optimalizovány a průměrně bylo přes 60% manuálních kroků nahrazeno automatickým zpracováním.

Proaktivní řízení práce zaměstnanců

Zbylé aktivity, u kterých byla potřebná interakce s uživatelem, BPM systém automaticky generuje a rozděluje do osobních a týmových front úkolů. Tím dochází k aktivnímu řízení práce uživatelů i týmů podle priorit a jejich aktuálního vytížení.

Prostředí pro procesní aplikace – automatizovaný proces o 50% rychleji a levněji

S dokončením první fáze projektu získala GE Money plně připravenou a integrovanou základnu, do které může další procesy jednoduše přidávat. Z pohledu IT je to platforma, která umožnila místo vyvíjení dalších a dalších speciálních aplikací přenést těžiště do procesního zpracování a místo aplikace vymodelovat a nasadit proces využívající existující IT služby. Zavedení IT podpory pro nové obchodní aktivity, stejně jako zavedení změn do stávajících procesů, se výrazně zkrátilo a zlevnilo až o 50% oproti původnímu stavu.



„Kromě pozitivních dopadů jako je zvýšení agility GE Money, má nastartování BPM aktivit s podporou softwarové platformy pro GE Money další důležitý přínos: vytvoření prostoru pro lepší a užší komunikaci mezi businessem a IT nad podobou a fungováním procesů a jejich podpory uvnitř firmy. Tuto komunikaci považujeme za klíčovou pro další rozvoj společnosti směrem ke klientům.“

MILAN PETRÁŇ | Manažer oblasti BPM v Trask solutions

BPM know-how v GE Money

Díky výraznému zapojení GE Money do úvodního projektu disponuje procesní tým GE dostatečnými znalostmi v oblasti analýzy procesů a přípravu návrhu nových procesů může realizovat s minimální asistencí externího dodavatele.

Snížení pracnosti a rychlejší vyřízení procesu

Nasazením softwarové podpory obchodních procesů se podařilo dosáhnout snížení pracnosti při jejich zpracování, došlo ke zkrácení doby zpracování a snížení chybovosti. V době, kdy je nákladovost při současném zvyšování úrovně

služeb klientům klíčovou otázkou, představují tyto přínosy pro GE Money nezanedbatelnou konkurenční výhodu.

Další rozvoj

Řešení Trasku pro podporu podnikových procesů v GE Money bylo uvedeno do provozu v květnu 2008 a postupně představilo první tři procesy – Insurance (pojistné události), X-Sell (marketingové akce) a Exekuce (exekuční výměr/dotaz).

Nové procesy z různých oblastí

Počet procesů a procesních aplikací nad touto platformou se od té doby postupně rozrůstá o nové procesy z různých oblastí jako operations, řízení rizik, řízení dokumentů a nově například procesy pro řízení agendy datových schránek.

„Při řešení problematiky Datových schránek se potvrdila správnost dříve zvolené strategie zavedení technologie automatizovaného řízení procesů v prostředí SOA architektury. Protože jsme se pohybovali v pro nás již známém prostředí, podařilo se nám ve spolupráci s odborníky společnosti Trask během 2 měsíců od startu analytických prací na straně businessu zprovoznit první funkční verzi řešení. Navíc je toto řešení připraveno převzít kontrolu nad veškerou příchozí korespondencí – od příchodu na podatelnu po její vyřízení zodpovědným pracovníkem.“

TOMÁŠ VOJTÍŠEK | Senior Projektový Manažer GE Money - Operations

Zavedení procesu v řádu týdnů

Neustále probíhající rozvoj a rozšiřování platformy o další procesy a z toho plynoucí lepší know-how na straně GE Money umožnilo brát realizaci nových procesů jako běžnou rutinní činnost. Již během několika málo týdnů je tak možné dostat proces „z papíru“ do ostrého provozu v automatizovaného procesní platformě.

„Zkušenosti z implementace prvních procesů nám ukázaly směr, kterým se chceme vydat. Zejména vybudování týmu interních IT specialistů, kteří si velmi rychle osvojili principy a postupy pro dosažení optimálního návrhu automatizovaného procesu, se ukázalo jako správné řešení, které výrazně zkracuje a zlevňuje celkovou realizaci. V současné době se s kolegy z business oddělení a specialisty z Trasku zaměřujeme na vyhodnocení přínosů již implementovaných procesů a jejich případnou další optimalizaci.“

Pavλίna Kouklíkóvá | IT Manager – Data Architecture, GE Money

O společnosti Trask solutions

Trask solutions je přední konzultační a technologická společnost, která pomáhá svým klientům využívat informační technologie k rozvoji jejich podnikání a k rychlejšímu zavádění nových produktů a služeb. K tomu využívá důkladné znalosti sektorů působení svých klientů a hluboké praktické expertízy v oblasti integrace, konsolidace, zavádění, vývoje a správy IT řešení.

Trask solutions je dlouholetým partnerem nejvýznamnějších firem a institucí v oblastech bankovníctví a financí, telekomunikací, obchodu, státní a veřejné správy a v dalších sektorech. Mezi zákazníky společnosti jsou například Česká spořitelna, Komerční banka, ČSOB, GE Money nebo Telefónica O2.

Best Knowledge, Well Shared

Znalosti představují hlavní inovační zdroj, a proto je na ně kladen silný důraz i ve firemní filosofii. Společnost Trask používá vlastní systém práce se znalostmi a s jejich sdílením. Ten umožňuje jejich efektivní distribuci nejen uvnitř firmy, ale i s klienty a partnery. Součástí systému jsou též dokumenty přinášející firemní pohled na oborovou problematiku (pod hlavičkou Shared Knowledge) a případové studie z reálných projektů (pod hlavičkou Shared Experience).