

iGrafx®

Crédit Agricole en Bretagne

Große europäische Bankengruppe unterstützt ihre Operational
Excellence mit Process Mining.

Crédit Agricole en Bretagne auf einen

Über

1.7M

Kund:innen

Fast

5,000

Mitarbeiter:innen

Specializing in:

Asset Management

Kreditvergabe

Vermögensverwaltung

Real Estate Investment

Mit mehr als 1,7 Millionen Kund:innen und fast 5.000 Mitarbeiter:innen ist Crédit Agricole en Bretagne der Top Vermögensverwalter in Europa, der wichtigste Kreditgeber für die französische Wirtschaft und der führende Immobilieninvestor in Frankreich.

Operational Excellence



No. 1 asset manager
in Europe



No. 1 lender
to the French economy



No. 1 real estate investor
in France

Die Herausforderung im Kreditwesen

Das Ziel der Crédit Agricole en Bretagne war es, die Operational Excellence Initiativen mit Hilfe von Process Mining auszuweiten. Sie wollten zunächst Prozesse modellieren, analysieren, optimieren und sie einer kontinuierlichen Kontrolle unterziehen.

“Die kürzliche Ankündigung der Übernahme von Logpickr und Process Explorer 360 durch iGrafx hat uns darin bestärkt, in eine zukunftssichere Lösung zu investieren.”

—Eric Rousselin, Direktor von Crédit Agricole en Bretagne

Ein spezifischer Anwendungsfall für die Prozessoptimierung betraf den Bereich der Wohnungsbaudarlehen. Der zunehmende Druck durch konkurrierende Unternehmen in diesem Sektor hatte dazu geführt, dass Crédit Agricole en Bretagne Kunden verlor und einen geringeren Anteil an Neukunden gewinnen konnte. Um herauszufinden, wie und warum dies geschah, musste das Operational Excellence Team zunächst verstehen, wie der Prozess der Baufinanzierung überhaupt funktionierte.

Bei vier verschiedenen Regionen, von denen jede anders arbeitet, war es schwierig, genau zu bestimmen, wo die Probleme auftraten. Was sind die Best Practices und wie lassen sie sich in den Regionen verbreiten? Wie lässt sich der Prozess verbessern?

Das Team erkannte, dass es nur eine Möglichkeit gab, die Vorgänge in einem stark systematisierten Prozess genau zu untersuchen: Process Mining.

“Wir wollen unsere Prozesse verbessern, indem wir Engpässe beseitigen.”

Die richtige Wahl für Process Mining

Sachbezogene Daten würden Empfehlungen untermauern, aber diese Daten existierten innerhalb und zwischen mehreren Anwendungen. Um sich ein genaues Bild davon zu machen, was passierte und wie der Prozess funktionierte, war ein ausgefeilter Ansatz für Process Mining erforderlich.

Obwohl sich ein Teil der Systeme in einer BPMS-basierten Anwendung von Bonitasoft befand, waren andere Tools selbst entwickelt. Aufgrund der Einzigartigkeit der Tools waren sie nicht für eine einfache, sofort einsatzbereite Process Mining Lösung geeignet und erforderten flexible, einfach zu erstellende benutzerdefinierte Konnektoren.

Bei der Suche nach der richtigen Process Mining Lösung hatte das Unternehmen konkrete Ziele vor Augen.

“Ein weiteres Ziel war es, unsere Durchlaufzeiten zu optimieren.”

Die Aktivitäten in ihrem Wohnungsbaudarlehensprozess erfolgten parallel oder gleichzeitig. Bei der Bewertung potenzieller Lösungen war der Process Explorer 360 für die Crédit Agricole en Bretagne als einziges Tool in der Lage, diese Anforderungen zu erfüllen.

Der große Nutzen durch Process Explorer 360

Durch den Einsatz von Process Explorer 360 profitierte das Team von:

- Erfassen genauer Details darüber, wie der aktuelle Prozess funktioniert.
- Identifizierung von Möglichkeiten zur Prozessverbesserung in den einzelnen Regionen und von Bereichen, in denen mit der Standardisierung des Prozesses begonnen werden kann.
- Teile des Prozesses profitieren von einem Shared-Services-Ansatz.

Vorteile des Process Explorer 360

- Durch die Flexibilität und Konnektivität von Process Explorer 360 kann Crédit Agricole en Bretagne Daten aus verschiedenen Systemen verbinden und extrahieren, von denen die meisten hausintern und über viele Jahre hinweg entwickelt wurden.
- Da der Process Explorer 360 in der Lage war, gleichzeitig oder parallel laufende Aktivitäten, die im Rahmen des Wohnungsbaudarlehensprozesses stattfanden, zu verarbeiten, konnte das Team die Realität ihrer Arbeitsweise besser verstehen.
- Einfache, leicht verständliche Grafiken in Kombination mit businesstauglichen Dashboards bedeuteten, dass das Team nicht nur seine Prozesse analysieren, sondern Erkenntnisse auf intuitive Weise mit dem Management und den Interessengruppen teilen konnte.



Die drei Vorteile, die dabei am überzeugendsten waren:

- **Das Potenzial der Lösung**
- **Geografische Nähe des Unternehmens**
- **Einfaches Handling durch Concurrent-Task-Technologie**

Das Unternehmen hatte zwar mehrere potenzielle Lösungen identifiziert, aber viele waren entweder zu teuer, konzentrierten sich auf Paketlösungen oder waren nicht in der Lage, in der Muttersprache zu unterstützen.

Process Explorer 360 ist eine kosteneffiziente Lösung, mit der sich die Erfassung von Prozessen, die mehrere Abteilungen, Systeme und Beteiligte umfassen, einfach verwalten ließ. Process Explorer 360 erwies sich auch mehr als fähig, eine einfache Verbindung zu benutzerdefinierten Systemen und dem Standard-Workflow-Automatisierungstool Bonitasoft herzustellen.

Process Explorer 360 ist eine kosteneffiziente Lösung, mit der sich die Erfassung von Prozessen, die mehrere Abteilungen, Systeme und Beteiligte umfassen, einfach verwalten ließ. Process Explorer 360 erwies sich auch mehr als fähig, eine einfache Verbindung zu benutzerdefinierten Systemen und dem Standard-Workflow-Automatisierungstool Bonitasoft herzustellen.

Pläne für die Zukunft

Nachdem Crédit Agricole en Bretagne den Wert von Process Explorer 360 innerhalb von nur vier Wochen erkannt hat, plant das Unternehmen, den Process Explorer 360 auf eine noch breitere Palette von Prozesse innerhalb der Organisation anzuwenden, um die Optimierungsmöglichkeiten zu erweitern.

Darüber hinaus wechselt das Team gerade von einer Analysephase in eine Überwachungsphase, in der es eine bessere Einhaltung der neuen Arbeitsweisen sicherstellen kann. Es gibt Initiativen, um eine kontinuierliche Prozessverbesserung über das Warn- und Benachrichtigungssystem Process Explorer 360 vornehmen zu können.

Umfassendes Geschäftsprozessmanagement beginnt mit der eingehenden Dokumentation bestehender Systeme. Ausgestattet mit diesem Wissen können dann alle Interaktionen auf das beabsichtigte Design zurückgeführt werden. Mit iGrafx Process Explorer 360 erhalten Unternehmen wie Crédit Agricole en Bretagne einen ganzheitlicheren Ansatz zur Prozessverbesserung.

Besuchen Sie uns auf [iGrafx.com](https://www.igrafx.com) und erfahren mehr über die iGrafx Business Transformation Plattform.

iGrafx®

[f](#) [🐦](#) [in](#) | iGrafx.com