



iGrafx gewinnt im Nahen Osten die Piraeus Bank Egypt

Die führende ägyptische Bank vergrößert ihren Marktanteil durch den Aufbau von Kundenzufriedenheit und entspricht als erste Bank in Ägypten den Regularien nach Basel II

Die Geschichte

Als die Piraeus Bank Egypt SAE (PBE) 1978 unter dem Namen Alexandria Kuwait International Bank gegründet wurde, sollte sie die große Anzahl der in Kuwait lebenden Ägypter bedienen. Seit damals hat die Bank ihren Tätigkeitsbereich ausgeweitet und ist zu einer der renommiertesten Institutionen des ägyptischen Finanzsektors geworden.

Nach Änderungen in den Kapitalbeteiligungen wurde sie zur Egyptian Commercial Bank (ECB) und schließlich 2005 in die Piraeus Bank Group integriert – die in Griechenland ansässige Bank mit über 570 Niederlassungen in den USA, Großbritannien, Rumänien, Serbien, Zypern und Albanien und Vermögenswerten in Höhe von über 18 Milliarden Euro. Als ägyptischer Zweig der Piraeus Bank Group bietet die PBE durch ihr Netzwerk von landesweit mehr als 50 Niederlassungen inzwischen Finanzprodukte für Unternehmens- und Privatkunden sowie Vermögens- und Investmentdienstleistungen an.

Um den Unternehmenswert zu steigern und ein effektives Konkurrenzmanagement betreiben zu können, ist es für die PBE unabdingbar, durch innovative Produkte und eine stetige Verbesserung ihrer Dienstleistungsqualität die Kundenzufriedenheit zu steigern und somit auch ihren Marktanteil in Ägypten auszuweiten. Damit eng verbunden ist die Herausforderung den Grundsätzen des New Capital Accord (Basel II) gerecht zu werden, das zum ersten Mal das operative Risiko mit einbezieht. Um die Anforderungen von Basel II erfüllen, aber dennoch den Kundenservice aufrecht erhalten zu können, erwarb und installierte die PBE über ProServ FlowCharter 2007 und Process Central 2007 von iGrafx.



„iGrafx hat es uns nicht nur ermöglicht, alle unsere betrieblichen Prozesse zum ersten Mal in Aktion zu sehen, sodass wir bei Bedarf schnell Verbesserungen erzielen können, sondern hat uns auch geholfen, vor dem Stichtag und vor allen anderen ägyptischen Banken Basel II-Compliance zu erreichen.“

Gamal Moharam

Chairman und CEO der Piraeus Bank Egypt

Die Herausforderung

Die PBE hatte eine zweifache Herausforderung zu meistern, nämlich die Kundendienstqualität aufrecht zu erhalten und ihren Marktanteil in einem sich verschärfenden Wettbewerb zu vergrößern während sie gleichzeitig die neuen Richtlinien von Basel II zu erfüllen suchte.

Um den nationalen Bestimmungen zu entsprechen, hatte die für ihren innovativen Technologieeinsatz bekannte Bank bereits umfangreiche Investitionen getätigt. Das neue Abkommen erforderte jedoch, dass die Bank geeignete Vorkehrungen bezüglich des „Risikos direkter Verluste traf, die durch ungeeignete oder verfehlte interne Prozesse sowie Personen und Systeme oder auch durch externe Ereignisse verursacht werden“.

Infolgedessen musste die PBE in der Lage sein, betriebliche Prozesse zu überprüfen, um potenzielle betriebliche Risikoquellen in der Bank aufzudecken und zu beseitigen. Darüber hinaus musste die Bank über die Fähigkeit verfügen, neue Prozesse, die sich auf ihr Risikoprofil auswirken könnten, offline zu evaluieren, ohne den Geschäftsbetrieb dadurch zu beeinträchtigen.

Um die Anforderungen hinsichtlich der betrieblichen Risiken erfüllen und ihre Prozesse optimieren zu können, benötigte die PBE ein effektives Modellierungswerkzeug und legte hierfür drei klare Auswahlkriterien fest: Es musste skalierbar sein, sodass es nach dem Anfangsprojekt auf die gesamte Bank ausgeweitet werden konnte; es musste intuitiv und einfach zu bedienen sein, sodass ein nur geringer Schulungsaufwand bei den Endanwendern erforderlich war. Zusätzlich musste es sich durch geringe Anschaffungs- und Unterhaltskosten (TCO, Total Cost of Ownership) auszeichnen, worunter Schulung, Installation, Implementierung und Lizenzstruktur fallen.

Die Lösung

Die PBE verwendete am Anfang die über ProServ bezogenen Produkte FlowCharter 2007 und Process Central 2007 von iGrafx zur grafischen Darstellung der betrieblichen Kernprozesse, um diese besser zu verstehen, Ineffizienzen und Flaschenhälse zu erkennen und Verbesserungsmöglichkeiten zu finden.

Das Team erreichte dies, indem es die Prozesszerlegungsfunktionen von iGrafx einsetzte und jeden Prozess in einzelne Teilprozesse aufschlüsselte, sodass sie diese im Detail untersuchen und verstehen konnten. Faisal Mansour, Direktor im Bereich Central Operations bei der Piraeus Bank Egypt, erklärt hierzu: „Die Möglichkeit, jeden Prozess aufzuschlüsseln und die Daten dann grafisch darzustellen, erlaubte es uns rasch und mühelos zu erkennen, wo die Probleme lagen und Verbesserungen vorzunehmen sind. Es bedeutete auch, dass wir die betrieblichen Risiken der Bank nun effektiver messen konnten.“ iGrafx ermöglichte es dem Operationsteam und den Managern im Unternehmen auch, mit Hilfe derselben grafischen Evaluierungs- und Modellierungstechniken die verschiedenen Auswirkungen neuer Prozesse oder

ZUSAMMENFASSUNG

Fokus

Piraeus Bank Egypt SAE (PBE)

Herausforderung

Die PBE hatte eine zweifache Herausforderung zu meistern, nämlich die Kundendienstqualität aufrecht zu erhalten und ihren Marktanteil in einem sich verschärfenden Wettbewerb zu vergrößern, während sie gleichzeitig die neuen Richtlinien von Basel II zu erfüllen suchte.

Lösung

*iGrafx® FlowCharter™
iGrafx® Process Central®*

Vorteile

Die Implementierung von iGrafx ermöglichte es der PBE mit Hilfe von grafischen Standardmodellen ihre Geschäftsvorgänge akribisch zu überprüfen und interne Prozesse in allen betrieblichen Bereichen sorgfältig zu analysieren.



Verbesserungsstrategien offline zu beurteilen, ohne kritische Geschäftsvorgänge unterbrechen zu müssen. „Neben der Überprüfung bestehender Prozesse ermöglicht iGrafx uns auch in einzigartiger Weise, alle potenziellen Prozessverbesserungen zu modellieren. Das bedeutet, dass wir schnell auf eventuelle Probleme aufmerksam werden und die entsprechenden Risiken verringern können, bevor wir online gehen“, so F. Mansour. Die Implementierung begann im März 2007 und dauerte insgesamt sieben Monate, wobei die PBE alle internen betrieblichen Prozesse einer Prüfung unterzog.

„Die Firma ProServ hat unsere Anforderungen wirklich verstanden und ihre Erfahrung in der Verwaltung und Analyse von den Geschäftsprozessen war dafür ausschlaggebend, dass das Projekt rechtzeitig und wie budgetiert abgeschlossen wurde. Das Team hat nicht nur technische Unterstützung während der Implementierung geleistet, sondern uns auch unschätzbar wertvolle Hilfestellung bei der Verbesserung von Prozessen in allen Bereichen der Bank gegeben und es uns ermöglicht, wettbewerbsfähig zu bleiben“, sagte Mansour.

Die Vorteile

Die Implementierung von iGrafx ermöglichte es der PBE, mit Hilfe von grafischen Standardmodellen ihre Geschäftsvorgänge akribisch zu überprüfen und interne Prozesse in allen betrieblichen Bereichen sorgfältig zu analysieren.

Das Operationsteam gewann dadurch ein viel klareres Verständnis der einzelnen Detailprozesse innerhalb des gesamten 1200 Mitarbeiter umfassenden Unternehmens und konnte Probleme herausfiltern, vollkommen unabhängig davon, ob diese in einer bestimmten Niederlassung oder unternehmensweit auftraten.

„Dank des Detailreichtums und der grafischen Modellierungsfunktionen, die iGrafx bereitstellt, lassen sich Probleme im Ansatz erkennen“, so Mansour. „Da wir nun Probleme bereits im Ansatz angehen können, hat sich die Effizienz unserer betrieblichen Abläufe enorm gesteigert. Es ermöglicht uns auch die Auswirkungen vorgeschlagener Lösungen zu modellieren und Verbesserungen offline zu bearbeiten, sodass wir wissen, wie diese funktionieren, bevor wir sie umsetzen. Unser Betriebsrisiko wurde dadurch beträchtlich verringert.“

Der Einsatz des zentralen iGrafx-Repository gestattet es der PBE ferner, Daten zu allen Prozessinitiativen zu verwalten und zu verteilen. Dadurch erhält das Team rasch die Zusammenfassungen aller Prozessänderungen, die es auf verschiedenen Detailebenen einsehen und auch als Schulungshilfe verwenden kann.

„iGrafx hat es uns nicht nur ermöglicht, alle unsere betrieblichen Prozesse zum ersten Mal in Aktion zu sehen, sodass wir bei Bedarf schnell Verbesserungen erzielen können, sondern hat uns auch geholfen, vor dem Stichtag und vor allen anderen ägyptischen Banken Basel II-Compliance zu erreichen“, schloss Gamal Moharam, Chairman und CEO der Piraeus Bank Egypt.

Weitere Informationen
www.iGrafx.de

Hauptsitz Region EMEA
iGrafx GmbH
Dr.-Johann-Heitzer-Str. 2
85757 Karlsfeld b. München
Tel: +49.8131.3175.0
Fax: +49.8131.3175.101
www.iGrafx.de

Weltweiter Stammsitz
iGrafx, LLC
7585 SW Mohawk St.
Tualatin, OR 97062, USA
Tel: +1.503.404.6050
Fax: +1.503.691.2451
info@iGrafx.com

iGrafx weltweit
www.iGrafx.de/contact