

Wie GoCardless mit iGrafx erfolgreich beim Geschäftsprozessmanagement war

Erfahren Sie, wie diese Lösung für die Online-Zahlungsabwicklung mit Process360 Live ein Modernisierungsprojekt mit Schwerpunkt auf Audits, betrieblicher Resilienz und großen Veränderungsprogrammen erfolgreich durchgeführt hat.

GoCardless

Über GoCardless

GoCardless ist ein führender Anbieter von Bankzahlungen, einschließlich Banklastschrift, Echtzeitzahlungen und Open Banking. Mehr als 100.000 Unternehmen auf der ganzen Welt nutzen GoCardless, um Zahlungen sicher und zuverlässig einzuziehen und zu versenden. Das Unternehmen war bestrebt, seinen Ansatz für das Geschäftsprozessmanagement zu modernisieren, wobei der Schwerpunkt auf drei Hauptbereichen lag: Audits, betriebliche Resilienz und große Veränderungsprogramme.

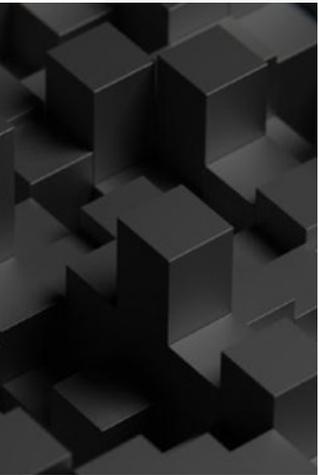
Um diese strategische Initiative zu unterstützen, benötigte das Unternehmen eine effiziente Möglichkeit, kritische Prozesse klar und konsistent zu dokumentieren, zu verwalten und zu optimieren.

Erstellen eines Business Case: Beginnen Sie mit dem Warum

Im Jahr 2024 wurde Nora Paizer, damals Business Intelligence Manager bei GoCardless, mit der Leitung einer neuen Geschäftsprozessmanagement-Initiative betraut: Da das Unternehmen weiter wächst und reift, ist es immer dringlicher, strategisch darüber nachzudenken, wie es mit Audits, Anforderungen an die betriebliche Resilienz und großen funktionsübergreifenden Transformationsprogrammen umgeht.

GoCardless erkannte, dass es an der Zeit war, einen kritischen Blick auf seine Prozesse zu werfen und einen robusteren und ganzheitlicheren Ansatz zu verfolgen, um zu verstehen, wie Prozesse, Systeme, Daten und Menschen miteinander verknüpft sind. Zu dieser Zeit war die Prozessdokumentation auf mehrere nicht miteinander verbundene Tools verteilt, was zu inkonsistenten und unvollständigen Informationen führte.

Erstellen eines Business Case: Beginnen Sie mit dem Warum



Einer der Kernwerte von GoCardless ist "Mit dem Warum beginnen", daher war es für das Team sinnvoll, sich auf das "Warum" zu konzentrieren, das hinter dieser Initiative steht. Sie erkannten den Bedarf an standardisierter und konsistenter Dokumentation, um Transparenz über alle Prozesse, einschließlich aller Risiken und Kontrollen, sowie aller zugrunde liegenden Systeme, Teams und Daten zu gewährleisten.

Dies würde es ihnen ermöglichen:

- Erleichtern Sie Auditprozesse mit etablierten Dokumentationen und Nachweisen
- Schließen Sie alle Lücken, die für laufende Initiativen erforderlich sind, z. B. solche, die sich auf die betriebliche Resilienz konzentrieren
- Erreichen Sie eine kontinuierliche Verbesserung und Skalierbarkeit, z. B. durch Prozessanalyse und Data Mining
- Bewerten Sie einfach die Auswirkungen von Änderungen an Systemen, Teams oder Daten
- Demonstrieren Sie den Investoren die allgemeine organisatorische Reife

Ein besonders wichtiger Schwerpunkt war das Change Management; In der Vergangenheit verbrachte das Team Monate damit, die Auswirkungen einer Veränderungsinitiative zu verstehen, und es wollte einen effizienteren und wiederholbareren Weg finden, um potenzielle Änderungen in der Zukunft zu bewältigen.

"Wir haben diese Gründe unseren wichtigsten Stakeholdern als starken Business Case für den Start dieses Projekts präsentiert und es hat uns ermöglicht, die für die Implementierung eines Geschäftsprozessmanagement-Tools erforderliche Zustimmung zu erhalten", sagte Paizer.

Nach der Evaluierung verschiedener Softwareanbieter entschied sich GoCardless für die Process360 Live-Plattform von iGrafx.



Der GoCardless-Ansatz: Prozess-Framework

Eines der Hauptziele war es, End-to-End-Transparenz über wichtige geschäftskritische funktionsübergreifende Prozesse zu gewinnen, einschließlich Order to Cash, Purchase to Pay, E2E Customer Lifecycle und E2E Payment Lifecycle.

Das Team entwickelte einen zweigleisigen Ansatz für die Navigation in Process360 Live: Der erste betrachtete die End-to-End-Prozesse einzeln und dann ein zweiter Blick auf das Prozess-Framework, das alle Prozesse aus dem gesamten Unternehmen einbeziehen sollte. Ein Prozessframework ist ein Referenzmodell, das bei der Beschreibung, Bewertung und Optimierung von Geschäftsprozessen hilft, indem es sie in Hierarchien organisiert und spezifiziert, wie sie miteinander in Beziehung stehen.

Um dies zu erreichen, entwickelte das Team von Paizer das "GoCardless Process Framework", bei dem eine Liste von branchenüblichen Geschäftsfunktionen und Prozessfunktionen die Grundlage des Frameworks bildete und dann GoCardless-spezifische Prozessgruppen, Prozessfunktionen, Geschäftsprozesse und Arbeitsanweisungen hinzugefügt wurden.

Nachdem sie das Feedback verschiedener Stakeholder im gesamten Unternehmen eingeholt hatten, erstellten sie eine visuelle Darstellung in Process360 Live. Sie konfigurieren die Plattform so, dass sie ihren zweigleisigen Ansatz unterstützte, mit Dashboards und Tabellen, die es den Benutzern ermöglichen, ihre bevorzugten Ansichten auszuwählen.

Wichtig war, dass sie neben den Standardrollen, Swimlanes und Gateways auch die Systeme widerspiegeln, die zur Unterstützung der einzelnen Schritte notwendig sind, sowie die Abhängigkeiten zwischen den einzelnen Prozessen. Benutzer können einen Drilldown durchführen, indem sie bestimmte Prozesse auswählen oder das GoCardless Process Framework verwenden, was ihnen mehrere Möglichkeiten bietet, zu den benötigten Prozessen zu navigieren.

"Es gibt ungefähr 360 Prozesse in GoCardless, und bis heute haben wir 98 davon vollständig in Process360 Live abgebildet, was 27 % der Gesamtzahl entspricht. Wir sind mit diesen Fortschritten bisher sehr zufrieden", sagte Paizer.



Erreichen der operativen Resilienz: Risiken und Kontrollen

Da die betriebliche Ausfallsicherheit ein zentraler Geschäftsfaktor war, wollte das GoCardless-Team auch eine Systemarchitekturansicht erstellen. Dies würde ein klares Verständnis dafür ermöglichen, wie alle intern entwickelten Systeme und SaaS-Tools miteinander interagieren. Nun kann ein Benutzer auf eines der Systeme im Prozessmodell klicken und erhält eine zentrale Ansicht dieses Systems, um zu sehen, welche Prozesse oder Prozessschritte vom System berührt werden und welche Mitarbeiter beteiligt sind.

Die Nutzung der Risiko- und Kontrollfunktionen von Process360 Live war ebenfalls von entscheidender Bedeutung, da GoCardless die Compliance aufrechterhalten und behördliche Zertifizierungen erhalten musste. Derzeit arbeiten sie an der Entwicklung einer Ansicht, die es dem Unternehmen ermöglicht, kritische Systeme und Teams zu sehen, einschließlich Risikobewertungen und relevanter Kontrollen, um das Ausmaß der Unterbrechung des Geschäftsbetriebs im Falle eines dieser kritischen Systeme leicht bestimmen zu können.

Das Team ist in der Lage, Risikoparameter und eine Risikomatrix anzupassen, die auf das GoCardless Process Framework abgestimmt ist. Früher verließ sich GoCardless auf statische Risikodaten in seinem Intranet, aber jetzt kann es jetzt dynamische Risikodatenberechnungen anzeigen. Dies ist von entscheidender Bedeutung, wenn sich das Team auf zukünftige Veränderungsprojekte vorbereitet.

"Früher nahmen Datenteams Änderungen vor, ohne sich der nachgelagerten Auswirkungen bewusst zu sein. Jetzt können sie Process360 Live überprüfen, um herauszufinden, was davon betroffen sein wird, und dies im Voraus an die zuständigen Teams weitergeben. Wir führen dies in immer mehr Teams ein", sagte Paizer. "Wir planen auch, zu messen, welche Prozesse die höchste Unfallrate aufweisen, damit wir Bereiche für zukünftige Verbesserungen identifizieren können."

Prozessverbesserung und Kosteneffizienz

Mit der Skalierung von GoCardless wird die Kosteneffizienz immer mehr in den Fokus gerückt. Process360 Live konnte dem Unternehmen dabei helfen, Betriebs- und Risikoprozesse zu überprüfen, um zu sehen, wo sinnvolle Verbesserungen vorgenommen werden können.

Das Team hat einen Prozesseffizienzindex entwickelt, mit dem sie Prozesse qualitativ in Bezug auf die Effizienz messen können. Die Bewertung visuell modellierter Prozesse anhand dieses Index hilft dabei, schnell Bereiche aufzudecken, auf die sich das Team konzentrieren sollte. Es hilft auch, ineffiziente Übergaben zwischen Teams hervorzuheben.



”

"Es gab einige Gründe, warum wir Process360 Live anderen Tools vorgezogen haben. Es erfüllte alle unsere Anforderungen in Bezug auf die Prozessabbildungsfähigkeit, und die Benutzeroberfläche war sehr intuitiv und benutzerfreundlich, was wirklich wichtig war", sagte Paizer.

"Und auch das Risikomanagement und die Reporting-Funktionalität haben uns überzeugt. Nach ein paar Proof-of-Concept-Sitzungen mit iGrafx waren wir also überzeugt."

Lehren

"Mein Rat an jeden, der sich auf diese Reise begibt, ist, sich immer von den geschäftlichen Bedürfnissen leiten zu lassen und zu ihnen zurückzukehren - das war der Schlüssel zu unserem Erfolg", sagte Paizer.

Nora denkt über eine Reihe von Dingen nach, die bisher zu den Fortschritten von GoCardless beigetragen haben:

- Klare Definition der Geschäftsanforderungen und der gewünschten Ergebnisse
- Beginnen Sie mit wirkungsvollen Prozessen und Schwerpunktbereichen
- Verstehen und Behandeln wichtiger Anwendungsfälle
- Klein anfangen, Wert demonstrieren und dann skalieren
- Generieren Sie einen breiteren Geschäftsbedarf, um dezentralisierte Eigentumsverhältnisse und Verantwortlichkeiten zu erreichen

"Wir hatten ein konkretes Beispiel, bei dem ein leitender Stakeholder anfangs sehr zögerlich war, weil sein Team einen Aufwand betreiben müsste, um die Dinge zu dokumentieren", so Paizer. "Ein paar Monate später fragte derselbe Stakeholder, wie er sich einbringen und auch seine Prozesse abbilden lassen könnte. Das war also ein echter Gewinn für das Team und unsere Herangehensweise."

Was kommt als nächstes

In Zukunft plant GoCardless, Daten aus anderen Systemen in Process360 Live zu importieren. Auf diese Weise kann das Team in Verbindung mit seinen Compliance-Systemen die gesetzlichen und audittechnischen Anforderungen und die damit verbundenen Kontrollen einsehen. Sie hoffen, den Anwendungsbereich auf Beschaffungs- und Risikobewertungsplattformen für Lieferanten auszuweiten.

Das Unternehmen plant auch die Einführung von Prozess-Mining. Dies wird dem Team helfen, vollständige Transparenz darüber zu gewinnen, wie seine Prozesse tatsächlich ausgeführt werden, die Zeit bis zur Wertschöpfung zu verkürzen und Initiativen zur Prozessverbesserung voranzutreiben.

