

Elevations Credit Union 的 流程卓越性

IBM Blueworks Live SaaS 产品帮助 Elevations Credit Union 赢得了著名的 CPEX 奖项

概述

需求

为了更好地为会员服务，Elevations Credit Union 希望寻求一种高效工具，以便通过流程识别、记录和重复使用将其自身打造为流程驱动的企业。

解决方案

Elevations 利用 IBM® Blueworks Live™ 云产品来记录并关联系列流程，进而全面了解其各个流程。

优势

借助 Blueworks Live 产品，该组织将提供房屋净值贷款的平均时间缩短了 52%，并将每个承销商可处理的贷款数量增加了 71%。

Elevations Credit Union 是为科罗拉多州博尔德县和布鲁姆菲尔德县提供服务的最大信贷联盟之一。Elevations Credit Union 在 1952 年成立时，其资产不到 100 美元，而现在其资产已超过 9 亿美元。Elevations 可为其 80,000 名会员提供一系列金融产品和服务，包括支票账户与储蓄账户、汽车贷款、学生贷款和商业贷款、抵押贷款、房屋净值贷款额度 (HELOC) 和信用卡。该组织的财务顾问可向会员提供系列财务规划咨询服务，包括投资、退休规划、收入战略和财富转移规划。

设置理想目标

尽管很多组织必须在财务成功与会员满意度等竞争因素之间作出妥协，但 Elevations 深知，唯有实现流程卓越性，才是避免这种妥协的最佳方式。因为已经意识到实现流程卓越严格方法的重要性，Elevations 决定申请马尔科姆·波多里奇国家质量奖，一旦获得该奖项，就表示在七个关键方面实现了卓越性，分别是：领导力、战略规划、客户关注、衡量、分析和知识管理、员工关注、运营关注以及成效。为了帮助组织达成这一目标，其首席执行官开始关注科罗拉多卓越绩效 (CPEX) 奖，一旦获得该奖项，就表示企业在绩效卓越性方面达到了马尔科姆·波多里奇奖的标准。CPEX 奖项是竞争并最终获得 Baldrige 奖项的完美基石。



“当时，我们一看到 IBM Blueworks Live，便认识到它的简便性必定能够让更多的人员快速参与其中。”

- Carla Wolfe, Elevations Credit Union 企业绩效卓越性助理副总裁

当 Elevations 就其现有流程咨询相关团队时发现，团队中很多成员甚至从未对其流程进行过基本的记录，更不必说了解组织内有多少相互关联的流程。“我们面临的最大挑战是如何帮助相关人员了解组织内所有流程均是互相关联的这一概念。换言之，我的输出会包含所有其他人的输入，而我的输入也会包含在其他人的输出中。我们意识到，我们必须对自己的所有流程进行规划。”Elevations Credit Union 企业绩效卓越性小组高级业务分析师 Carla Wolfe 说。

选择与目标处于同等水平的工具

Elevations 希望寻求一种可支持其在流程改善计划方面较高预期的解决方案。“我们希望找到一种有助于人们参与其中、实际查看彼此的流程并进行协同式工作的工具。因此，我们起初就对不同类型的系统进行了考察。当时，我们一看到 IBM Blueworks Live，便认识到它的简便性必定能够让更多的人员快速参与其中。”Wolfe 说。

基于组织的各种流程，Elevations 利用 Blueworks Live 产品构建了一种整体的企业流程图。“我们可帮助人们构建简单的高级别图表，以此来回答与各个流程有关的问题，比如输入是什么？输出是什么？我们还应考虑其他哪些流程？借助 Blueworks Live，我们实现了这一切，而且我们可以很快地完成很多工作。”Wolfe 说。

解决方案组件

软件

- IBM® Blueworks Live™
-

借助 Blueworks Live 产品，Elevations 员工可快速清晰地了解很多流程的重要性和它们之间的联系。Blueworks Live 可创建价值流流程，该流程可从一种更具战略性的角度展示如何从实际上满足会员的需求，并对反馈进行衡量。

以结果为导向

借助源自 Blueworks Live 产品的洞察力，Elevations 可调整其流程，以便提高会员满意度。举例来说，Elevations 可利用其会员反馈流程来确定从提交在线贷款申请到收到会员有关响应性方面投诉之间的延迟时间。通过这种方式，该组织很快便建立了一种较好的贷款申请流程。在过去，承销商审查每项贷款申请需要两个工作日或更长时间。而现在，如果贷款申请满足标准承销要求，那么会员很快就可收到回复，而只有不满足要求的那些贷款才需要承销商进行审查。该组织还对其抵押流程进行了重新设计。借助 Blueworks Live 产品，Elevations 可识别流程中的冗余和瓶颈点，从而可削减 80% 的循环时间并提高会员满意度。此外，Elevations 还设置了新的流程，以便确保能够在整个抵押流程中与会员进行沟通。

Elevations Credit Union 通过使用 Blueworks Live 产品实现了下述优势：

- 将提供房屋净值贷款所需的平均时间缩短了 52%
- 将每个承销商可处理的贷款数量增加了 71%
- 将提供汽车贷款所需的平均时间缩短了 61%
- 不需要增加员工数量即可将贷款数量增加 36%

下表说明了利用 Blueworks Live 产品进行流程改进后 Elevations Credit Union 实现的数量优势和质量优势。

利用 Blueworks Live 之前	利用 Blueworks Live 之后
员工平均需要 10-13 天才能处理完一笔车辆贷款（从申请贷款到提供贷款）。	可在 4-5 天内提供车辆贷款。
员工平均需要 30 天才能提供房屋净值贷款。	可在 14-15 天内提供房屋净值贷款。
该组织每个月平均可提供 483 份消费者贷款。	该组织在员工数量不变的条件下每个月平均可提供 659 份贷款。
消费者贷款的整体核准率为 65%，但客户反馈的比率要远远低于这一数字。	消费者贷款的核准率为 75%，而且客户认为这一比率非常准确。
客户觉得承销周转时间太长，而且不了解实际周转时间。	该信贷联盟可设定最多不超过 60 分钟的目标。
该信贷联盟不能轻松识别个人绩效。	该信贷联盟现在可识别个人绩效结果，而且还可将这些结果与目标和预期进行对比。
该信贷联盟已将每位承销商每月 175 项贷款作为最高能力。	通过改进流程并提高效率，该信贷联盟每月可为每位承销商处理 300 项贷款。

启动其流程改进计划后仅一年的时间，Elevations 就成功赢得了 CPEX 奖项。“我们从未想过能够在不到一年的时间内成功赢得科罗拉多卓越绩效奖。对于我们的架构和使用 Blueworks Live 构建流程存储库的这种方式来说，这个奖项是很大的认可。”Wolfe 说。“我觉得我们获奖时，Blueworks Live 也与我们一起站在领奖台上，因为如果没有 Blueworks Live，我不知道结果会怎样。”

Elevations 预测，Blueworks Live 产品将帮助 Elevations 在组织范围内持续进行流程创新。“现在我认为我们已经真的从整体上认识到，只要了解自己的流程和行事方式，基本上就能迈上成功之路。我们可以做任何事情。我们可以随时查看组织的任何部分，并且改进希望改进的任何部分。”Wolfe 说。Elevations 现在正全力以赴以赢取 Bldrige 奖项。“我们将继续全力追求这一目标，直到胜利为止。”Wolfe 说。

了解更多信息

如欲了解有关 IBM Blueworks Live 产品如何为您提供帮助的更多信息，请联系您的 IBM 代表或 IBM 业务合作伙伴，或访问以下网站：
ibm.com/software/integration/blueworks-live or www.blueworkslive.com

此外，IBM Global Financing 可帮助您以最具成本效益及战略性的方式获得贵企业所需的 IT 解决方案。我们将与可信的客户合作，以便定制一款适于贵企业业务目标的 IT 财务解决方案，确保实现高效现金管理并降低您的总体拥有成本。IBM Global Financing 是您规划关键 IT 投资并推动企业发展的明智之选。有关更多信息，敬请访问：ibm.com/financing



© Copyright IBM Corporation 2014

IBM Corporation
Software Group
Route 100
Somers, NY 10589
U.S.A.

美国印刷
2014 年 5 月

IBM、IBM 徽标、ibm.com、及 Blueworks Live 是 International Business Machines Corporation 在世界各地司法辖区的注册商标。Web 站点 ibm.com/legal/copytrade.shtml 上的“Copyright and trademark information”部分中包含了 IBM 商标的最新列表。

其他公司、产品或服务名称可能是其他公司的商标或服务标记。本文档中所含信息仅供参考之用。尽管出版时尽力对本文档所含信息的完整性和准确性进行了验证，但所有信息均按原样提供，不对其作出任何明示或暗示的保证。此外，此类信息基于 IBM 的当前产品计划和策略，如有更改，恕不另行通知。由于使用本文档或其他材料或由于其相关事宜而造成的损害，IBM 不负任何责任。本文档中的任何信息均不表示 IBM 或其供应商或许可方作出任何保证或陈述，也不会更改对 IBM 软件的使用具有约束力的条件和条款。

本案例研究说明了所述 IBM 客户使用 IBM 产品的方式。我们不保证您的使用会出现相当的结果。在本出版物中，但凡提及 IBM 产品或服务时，并不表示 IBM 可以在 IBM 业务所涉及的所有国家或地区予以提供。



请回收利用

WSC14370-CNZH-02