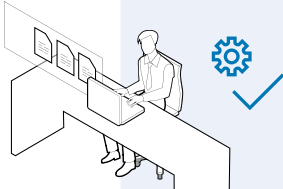


# REALISIERUNG BEACHTLICHER EINSPARUNGEN UND MINDERUNG VON RISIKEN FÜR GLOBALE BANK

Eine 20-jährige Partnerschaft, die Dokumentenmanagement-Dienstleistungen und einen Fahrplan für die digitale Transformation liefert

Herausforderung	Lösung	Nutzen
<p><b>Kosten und Risiken abbauen</b>, die mit der Bearbeitung höchst vertraulicher Postsendungen und Daten verbunden sind</p> 	<p><b>Umfassende Dienstleistungserbringung</b> Poststellen, Kurierdienste, Archivieren, Scannen, Digitale Post, Lieferantenverwaltung</p>	<p><b>£14 Mio.</b> <b>Einsparungen in den letzten zwei Jahrzehnten</b> darunter mehr als 1 Million GBP allein in einem Jahr durch freigewordene Büroflächen</p>

In den letzten 20 Jahren hat SPS eine starke Partnerschaft mit dieser multinationalen Investmentbank aufgebaut. Was als traditioneller Poststellenbetrieb vor Ort begann, hat sich seither zu einer vertrauensvollen und langjährigen Zusammenarbeit entwickelt und umfasst eine Vielzahl an Dokumentenmanagement-Dienstleistungen sowie erst kürzlich eingeführte Technologien, mit der Einsparungen und kontinuierliche Verbesserungen vorangetrieben werden sollen.

## Herausforderung

Die Bank wollte ihren Poststellenbetrieb auslagern, um Kosten zu sparen und die mit der Abwicklung höchst vertraulicher Postsendungen und Daten verbundenen Risiken zu minimieren. Sie benötigten einen kompetenten Anbieter, der Bürodienstleistungen konsolidieren konnte und dabei aus Gründen der Kostenersparnis Komplexität verringert. Neben der Optimierung ihrer internen Prozesse lag der Fokus der Bank auf Innovation und Digitalisierung, sowohl zur Sicherung der Wettbewerbsfähigkeit als auch zur Gewährleistung von Compliance.

## Lösung

Was 1999 als Poststellenbetrieb vor Ort begann, ist erheblich erweitert worden. SPS nutzte sowohl seine Kompetenz im Bereich Dokumentenmanagement als auch seine umfassenden Kenntnisse der Prozesse und Zielsetzungen der Bank, um kontinuierliche Verbesserungen sicherzustellen. Hierfür wurde unsere Zuständigkeit zunächst um traditionelle Serviceleistungen ergänzt, wie etwa Kurierdienste, Archivierung und Drucksachen.

Ab diesem Zeitpunkt haben wir begonnen, verschiedene Technologien in unsere Prozesse aufzunehmen. So kamen Tools wie iTrak zur Sendungsverfolgung, uBook für Kuriermanagement und zur Gewährleistung der besten Tarife sowie uFile für die Archivverwaltung zum Einsatz. Die Archivierungslösungen allein haben der Bank während der Vertragslaufzeit Einsparungen von über 1 Million GBP eingebracht. SPS unterhält etablierte Beziehungen zu zahlreichen Teams in der Bank, was uns die Möglichkeit gegeben hat, weitere Lieferanten und Aufgaben einzubinden, um Einsparungen zu erzielen. Die vorhandene breit aufgestellte und umfassende Kundenbetreuungsstruktur ermöglichte uns, unser Angebot auf diesem hohen Niveau fortzuführen und Einsparungen von über 14 Millionen GBP in den letzten zwei Jahrzehnten zu erzielen. SPS hat verstanden, dass die Bank die Dienstleistungen konsolidieren und vereinfachen wollte, um die damit verbundenen Kosten zu senken. SPS nutzte seine Branchenkenntnis, um beträchtliche Einsparungen zu realisieren und die Lieferantenverwaltung für die Bank, inklusive DHL, Druckdienstleistern und eines Vertrags über 1 Million GBP mit Iron Mountain, zu übernehmen. Reprografische Dienstleistungen, die SPS in



Die vorhandene breit aufgestellte und umfassende Kundenbetreuungsstruktur ermöglichte uns, unser Angebot auf diesem hohen Niveau fortzuführen und Einsparungen von über 14 Millionen GBP in den letzten zwei Jahrzehnten zu erzielen.



– Kundenzitat

2015 übernahm, haben bspw. Einsparungen von 40 Prozent erzielt — 3,6 Millionen GBP. Durch Zentralisierungs- und Konsolidierungsdienste war SPS in der Lage, für die Bank Einsparungen von über 1 Million GBP durch freigewordene Büroflächen in ihrem Londoner Hauptsitz allein in einem Jahr zu erzielen. Ab diesem Zeitpunkt wurden weitere digitale Lösungen ergänzt, wie etwa Vor-Ort-Scannen, SPS Lite für die Online-Dokumentenverwaltung und Digital Mail. Auf diese Weise konnte die Bank ihre Strategie, zunehmend digitaler zu werden, weiter ausbauen. Erst kürzlich wurde auf einen digitalen Arbeitsplatz umgestiegen, um flexibler arbeiten zu können und beträchtliche Einsparungen bei Büroflächen zu erzielen.

#### Vorteile

Mit SPS hat die Bank einen Partner, der sich komplett in ihre Kultur integriert hat. Daraus ist in den letzten 20 Jahren eine Partnerschaft des Vertrauens entstanden, die es uns ermöglicht hat, im Auftrag der Bank fundierte Entscheidungen im Bereich Dokumentenmanagement zu treffen mit dem Ziel, Einsparungen und Innovation voranzutreiben. Im Laufe der Geschäftsbeziehung zwischen SPS und der Bank gab es immer nur einen Tier-One-Lieferanten. Die Dokumentenmanagement-Dienstleistungen von SPS werden derzeit über CBRE bereitgestellt, für

die SPS als bevorzugter Lieferant gilt. Wir sind außerdem in 2018 von CBRE als „Soft Services Supplier of the Year“ ausgezeichnet worden, ein Preis, der für unsere Stärke als Anbieter steht.

SPS wird weiterhin Dienstleistungen für die Bank erbringen und überprüft jedes Jahr seine Strategie und Lösungen, um eine kontinuierliche Verbesserung zu gewährleisten. Wir konzentrieren uns nicht nur auf das Tagesgeschäft, sondern betrachten die Strategie des Dokumentenmanagements als Ganzes innerhalb der Organisation. Das bedeutet, dass wir proaktiv Trends, Veränderungen und Herausforderungen vorwegnehmen, anstatt einfach nur darauf zu reagieren. Die seit Langem bestehende Geschäftsbeziehung, die SPS mit der Bank aufgebaut hat, zeigt, dass sie uns und unserer Kompetenz vertraut, eine Führungsrolle bei Initiativen zu übernehmen, die sie andernfalls gar nicht in Betracht gezogen hätten.

Neben der Erweiterung unseres Dienstleistungsangebots innerhalb des Vereinigten Königreichs und Irland hat SPS durch den Erfolg ein Fundament für die Ausweitung der Dienstleistungen der Bank auf globaler Ebene gelegt. Seit Beginn der Vertragslaufzeit wurden die Dienstleistungen auf weitere fünf APAC-Länder sowie auf die USA ausgebaut.

#### Über den Kunden

Unser Kunde ist ein globales Bank- und Finanzdienstleistungsunternehmen mit knapp 100.000 Mitarbeitern in 60 Ländern. Die Bank bietet Finanzprodukte und -dienstleistungen für Firmen- und institutionelle Kunden sowie für Privat- und Geschäftskunden.

#### Mehr zum Thema



WEBSITE

**BANKWESEN**

Der Weg zur digitalen Bank

