

## Case Study: Union Investment Service Bank AG



### Die Ausgangssituation

Die Union Investment Service Bank AG ist eine Tochter der Union Investment Gruppe und spezialisiert auf das Management von Investmentdepots. Auch dieses Geschäftsfeld wird zunehmend geprägt von steigenden Service- und Qualitätsanforderungen und stetig ansteigendem Kostendruck. Um darauf angemessen zu reagieren, hat die Union Investment Service Bank AG Überlegungen angestellt, wesentliche Leistungen auszugliedern und von einem strategischen Partner erbringen zu lassen.

### Die Entscheidungskriterien

Die Qualität der zu erbringenden Leistungen besaß oberste Priorität bei der Auswahl eines strategischen Partners, da die betreffenden Geschäftsprozesse für die Union Investment Service Bank AG geschäftskritischen Stellenwert besitzen und somit direkte Auswirkungen auf den Geschäftserfolg haben.

### Die Lösung

Bereits seit zehn Jahren übernimmt Williams Lea für die Union Investment Service Bank AG das Output-Management für saisonal bedingte Massensendungen, darunter auch mehr als 10 Millionen Jahresdepotauszüge sowie Ertrags- oder Thesaurierungsmittelungen.

Seit 2007 hat die Union Investment Service Bank AG auch das Output der Tagespost an Williams Lea übergeben. Zwischen 13.000 und 15.000 Sendungen pro Tag werden gedruckt, kuvertiert, frankiert und versendet. Alle Sendungen werden entsprechend den Bedingungen für den Teilleistungs- bzw. Kooperationsvertrag-Infopost der Deutschen Post AG produziert und eingeliefert.

Williams Lea hat die gestellten Anforderungen des Kunden umfassend erfüllt und den gesamten Prozesszyklus eines physischen Auftrags abgebildet. Zusätzlich wurde sicher gestellt, dass die gesetzlichen Anforderungen bezüglich der Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführungssysteme und des Bundesdatenschutzgesetzes in vollem Umfang erfüllt werden.

Union Investment wird außerdem im Rahmen der Datenanbindung, Konvertierung und Entwicklung von neuen Versandlösungen von Spezialisten bei Williams Lea unterstützt.

Das gesamte Projekt wurde in vier Phasen und vier Dokumentengruppen aufgeteilt. Zu der Einrichtung und schrittweisen Skalierung der IT-Infrastruktur wurden sukzessive weitere Dokumentengruppen in den Prozess integriert. Innerhalb der einzelnen Phasen wurden verschiedene Prozesse neu gestaltet und optimiert:

- Posteingang
- Digitalisierung
- Formularerkennung
- Optical Content Recognition (OCR)
- Manuelle Korrektur
- Datenübergabe
- Originalabforderung

**Williams Lea übernimmt für die Union Investment Service Bank AG wesentliche Prozesse der Kundenkommunikation**

## Case Study: Union Investment Service Bank AG



### Der Projektzeitraum

Der Projektstart erfolgte bereits im April 2006. Die Produktivsetzung der ersten Dokumentengruppe fand im September 2006 statt, ab diesem Zeitpunkt wurden die entsprechenden Dokumente im Rahmen der vereinbarten Prozesse verarbeitet. Die Produktivsetzung der anderen Dokumentengruppen erfolgte sukzessive bis zum Abschluss des Projektes im September 2007.

### Das Ergebnis

Seit April 2007 übernimmt Williams Lea das vollständige Output-Management der täglichen Brief-Korrespondenz der Fondsgesellschaft. Dies ergibt ein Briefvolumen von etwa 3,5 Millionen Stück pro Jahr. Nach Übernahme der Druckdaten der Union Investment Service Bank AG bis acht Uhr morgens liegen die fertigen Briefe in der Regel bereits am nächsten Morgen in den Briefkästen der Fondsanleger.

Insgesamt wurden 2007 über 20 Millionen Sendungen für die Union Investment Service Bank AG produziert.

Das Ziel des Kunden, die Qualität bei einer gleichzeitigen, deutlichen Kostenreduktion zu verbessern wurde vollumfänglich erreicht.

Die Union Investment Service Bank AG ist mit den Projekt-Ergebnissen und der Leistung von Williams Lea sehr zufrieden und bezeichnete die Zusammenarbeit als eine fruchtbare strategische Partnerschaft.

### Die Vorteile für die Union Investment

- Kostenreduzierung
- Weniger Managementaufwand (Vertragscontrolling anstatt Leistungskontrolle)
- Flexibilitätsvorteile
- Qualitätsvorteile
- Realisierung von Einsparungen und Effizienzsteigerungen über die gesamte Vertragslaufzeit

### Das Projekt in Zahlen

Das durchschnittliche, tägliche Produktvolumen:

- 7.000 Dokumente täglich, in Spitzenzeiten bis zu 30.000 pro Tag
- 20.000 Blätter täglich, in Spitzenzeiten bis zu 60.000 pro Tag
- Zusätzlich 10.000 Blätter pro Tag aus dem Fax-Kanal

**Eine fruchtbare, strategische Partnerschaft mit deutlichen Kosten- und Qualitätsvorteilen für die Union Investment Service Bank AG**