

# NORDAMERIKANISCHE BANK VERRINGERT RISIKEN UND KOSTEN REGULIERTER INHALTE, STÄRKT COMPLIANCE UND EINHEITLICHKEIT

QUARK ENTERPRISE SOLUTIONS OPTIMIEREN DIE ERSTELLUNG VON RICHTLINIEN UND VERFAHREN ZUM DRASTISCHEN VERKÜRZEN DER BEARBEITUNGSZEITEN, FÖRDERN DER PRODUKTIVITÄT UND SICHERSTELLEN DER KONTINUIERLICHEN RICHTIGKEIT VON ÜBER 300 DOKUMENTEN

Quark Software Inc. arbeitet eng mit einer überregionalen Bank in Nordamerika zusammen, die von Bloomberg Markets zu den stärksten Banken weltweit gezählt wird. Einer der Gründe für den Erfolg der Bank ist das Portfolio an Finanzdienstleistungen. Der Unternehmensbereich deckt den ganzen Bereich der Kundenbedürfnisse von Privat- und Unternehmensbanking, Investitionen, Versicherungen und mehr ab. Als Ergebnis einer starken Geschäftsführung, die mit 20.000 engagierten Mitarbeitern arbeitet, hat die Bank Assets im Wert von 195 Milliarden USD angesammelt.

## Die Herausforderung, über 300 SOP-Dokumente zu verwalten

Die Arbeit der einzelnen Unternehmensbereiche wird teilweise von internen Dokumenten mit Standardarbeitsanweisungen (SOPs) gelenkt. Sie sollen ein positives und einheitliches Kundenerlebnis ermöglichen und gleichzeitig die Compliance mit behördlichen und internen Bankrichtlinien, -vorschriften und -verfahren sicherstellen. Dieses Ziel ist so wichtig, um das Risiko der Bank zu verringern, dass man eine Gruppe eingerichtet hat, die die aus über 300 Dokumenten bestehende SOP-Bibliothek verwaltet.



Der Direktor des Content-Managements für die Bank und der Leiter der Gruppe für die SOPs verfügen über ein 13-köpfiges Team zur Erstellung, Bearbeitung und regelmäßigen Aktualisierung der SOPs der Bank.

Traditionell ist diese Arbeit langwierig und zeitaufwändig. „Wir mussten uns auf viele manuelle Verfahren und Systeme verlassen“, erinnert sich der Direktor. „Alle Veränderungen an einem Quelldokument mussten manuell in jedes abhängige Dokument eingefügt werden. Es war eine umständliche und erschöpfende Arbeit.“

Eine der Herausforderungen des Teams bestand in einem langen manuellen Workflow. Das Korrektur- und Freigabeverfahren für SOP-Dokumente war ineffizient. Beispielsweise

erhielt bei jeder Korrektur das gesamte Korrekturteam eine Kopie, obwohl die Arbeit jedes Mitglieds nur an einem bestimmten Punkt des Korrekturverfahrens erforderlich war. Darüber hinaus belastete der Austausch von Hunderten von E-Mails die IT-Infrastruktur des Unternehmens. Sie verbrauchten nicht nur die Speicherressourcen und die Transportbahnen auf ineffiziente Art, sondern führten auch zu Kontrollproblemen bei den Dokumentenversionen.

Der schwerfällige Workflow stellte auch für die Manager ein Problem dar. „Es dauerte lange, technische Redakteure zu schulen“, sagt der Direktor. „Und wenn jemand das Unternehmen verließ, ging das Wissen mit ihm. Das war hart für uns, und wir wollten eine Lösung mit einem integrierten Workflow.“

### Verringern der Risiken regulierter Inhalte

Zusätzlich zur deutlichen Steigerung der Effizienz des Teams wollte der Direktor auch das Risiko der Bank im Hinblick auf regulierte Inhalte verringern. Die SOPs müssen den strengen Vorschriften der U.S. Security Exchange Commission (SEC) und der kanadischen Börse entsprechen.

„Wir wollten eine bessere Möglichkeit, um sicherzustellen, dass unsere SOPs den behördlichen und Bankvorschriften, -richtlinien und -verfahren entsprechen“, erklärt der Direktor. „Deshalb zogen wir Systeme in Betracht, die unseren Workflow automatisieren und Unternehmensregeln beachten können, um die Compliance und die Einheitlichkeit der von uns erstellten Inhalte weiter zu stärken.“

„WIR WOLLTEN EINE BESSERE MÖGLICHKEIT, UM SICHERZUSTELLEN, DASS UNSERE SOPS DEN BEHÖRDLICHEN UND BANKVORSCHRIFTEN, -RICHTLINIEN UND -VERFAHREN ENTSPRECHEN“, ERKLÄRT DER DIREKTOR. „DESHALB ZOGEN WIR SYSTEME IN BETRACHT, DIE UNSEREN WORKFLOW AUTOMATISIEREN UND UNTERNEHMENSREGELN BEACHTEN KÖNNEN, UM DIE COMPLIANCE UND DIE EINHEITLICHKEIT DER VON UNS ERSTELLTEN INHALTE WEITER ZU STÄRKEN.“

### Auswahl einer Digital-Publishing-Lösung

Das Team arbeitete mit Accenture, um mögliche Digital-Publishing-Lösungen zu finden. Nachdem unterschiedliche Lösungen bewertet worden waren, entschied man sich für Quark Enterprise Solutions.

„Quark erfüllte unsere umfassenden Anforderungen besser als alle anderen Lösungen“, erinnert sich der Direktor. „Der Preis war konkurrenzfähig, und die Skalierbarkeit der Plattform wird es uns ermöglichen, in Zukunft Instanzen für die Nutzung durch andere Abteilungen hinzuzufügen.“

Mitarbeiter des Quark Professional Services Team arbeiteten mit den IT-Spezialisten der Bank zusammen, um eine Instanz von Quark Publishing Platform zu implementieren. Dann nutzten sie die offene Architektur der Plattform zur Integration mit IBM FileNet P8, der vorhandenen Content-Management-Lösung für Unternehmen (ECM).

Danach arbeiteten die Quark Analysten mit dem Team zusammen, um die Workflows für SOP-Dokumente festzulegen und zu automatisieren. Dazu gehörte das Berücksichtigen der Unternehmensregeln und der Abhängigkeiten, die nachfolgende Aktionen und Erinnerungen auslösen.

Zum Verfassen von Dokumenten nutzen die technischen Redakteure weiterhin Microsoft Word. Die Bank erwarb Lizenzen von Quark XML Author, einem Plug-in für Microsoft Word, um die von den technischen Redakteuren bereits erstellten Inhalten mit „Intelligenz“ zu versehen – ohne die Authoring-Umgebung zu verändern. Das Plug-in ermöglicht es technischen Redakteuren, XML Programmierung transparent um den Inhalt zu legen und so „Informationskomponenten“ zu erstellen und mit Tags zu versehen. Die XML-codierten Inhaltskomponenten können dann ohne manuelles Eingreifen in eine SOP-Vorlage eingespeist werden.

Wenn ein SOP Dokument korrigiert und freigegeben wurde, wird es veröffentlicht und als Masterdatei in der IBM FileNet P8 Plattform der Bank gespeichert.

### Die Produktivitätssteigerung ermöglicht die dreifache Produktivität ohne zusätzliche Teamressourcen.

Der Workflow, die XML-Programmierung und das Tagging der Metadaten von Quark Publishing Platform fördern einen effizienteren und konformereren Zyklus für das Erstellen, Korrigieren und Genehmigen von SOPs.

Früher waren SOP Inhalte „unorganisiert“ insofern, als sie als monolithische Textblöcke in den Dokumenten existierten. Deshalb mussten die Redakteure Inhalte aus Dokumenten kopieren und in andere einfügen. Darüber hinaus mussten sie die einzelnen Dokumente, die von der Veränderung eines Inhalts betroffen waren, heraussuchen, denn sie konnten nicht über die gesamte SOP-Bibliothek hinweg suchen.

Im Gegensatz dazu ermöglicht Quark Publishing Plattform es den Anwendern, Inhalte, die wie unabhängige Komponenten behandelt werden können, mit Tags zu versehen. Dies bietet beträchtliche Flexibilität und Granularität für den Erstellungs- und Bearbeitungsprozess. Beispielsweise können technische Redakteure viel Zeit sparen, indem sie die SOP-Komponenten durchsuchen, um Dokumente, die von einer Revision abhängen, schnell zu finden.

„DIE MÖGLICHKEIT DER WIEDERVERWENDUNG VON INHALTEN UND DER VERTEILUNG VON INHALTEN ÜBER VIELE SOPS ODER VERTRÄGE FÜHRT ZU BETRÄCHTLICHEN ZEIT- EINSPARUNGEN UND STELLT DIE INTEGRITÄT DES DOKUMENTS SICHER.“

Die Modularisierung der Inhalte steigert die Produktivität ebenfalls deutlich. Mehrere Redakteure können gleichzeitig an einem einzigen Projekt arbeiten, um Aktualisierungen in Echtzeit abzuschließen. Plattform leitet die Inhalte automatisch zur Korrektur weiter und benachrichtigt die Redakteure über neue Aufgaben. Und die technischen Redakteure müssen Inhalte nicht aus einem Dokument kopieren und in ein anderes einfügen, sondern sie erstellen Inhalte einmal und fügen den entsprechenden Platzhaltern in den Dokumenten, unabhängig davon, für welchen Unternehmensbereich oder Vertriebskanal sie verwendet werden, Metadaten und Flusskomponenten hinzu. Quark Publishing Plattform behält die Referenzintegrität über alle Inhaltskomponenten, so dass die Anwender alle Dokumente sehen können, die eine bestimmte Inhaltskomponente enthalten, und sicherstellen können, dass die aktuelle Version dieser Inhaltskomponente verwendet wird.

## HERAUSFORDERUNGEN

- Managen der Erstellung, Bearbeitung und Aktualisierung von über 300 SOPs
- Skalieren der Kapazität zwecks Anpassung an eine Steigerung der Anzahl an SOP-Dokumenten um 200 bis 300 Prozent
- Signifikante Steigerung der Effizienz zum Verkürzen des Entwicklungszyklus von SOP-Dokumenten
- Verbesserung der Compliance und Sicherstellen der Einheitlichkeit aller SOP-Dokumente
- Festlegen von SOP Workflows und Kenntnissen und Transfer zur Bank
- Implementierung einer flexiblen Plattform zur Nutzung im gesamten Unternehmen

## LÖSUNGEN

- Quark Publishing Plattform
- Quark XML Author (ein Plug-in für Microsoft Word)

## VORTEILE UND ERGEBNISSE

- Optimierung und Automatisierung des Verfassens von SOP Dokumenten
- Deutlich gesteigerte Produktivität zum Fördern der Authoring-Kapazität und Ermöglichen der Bearbeitung der zwei- bis dreifachen Anzahl an SOPs
- Deutliche Verkürzung des Korrekturzyklus durch Componentization von Inhalten und Automatisierung von Aufgabenzuordnung und Erinnerungen
- Implementierung einer Authoring- und Publishing-Lösung, die die Anwender schnell erlernen und einfach nutzen können
- Festlegen von SOP Workflows in die Plattform, so dass sie zu Assets des Unternehmens werden
- Implementierung einer Lösung mit einer offenen Architektur, die im ganzen Unternehmen eingesetzt werden kann

Denken Sie beispielsweise an die Haftungsausschlüsse in Kreditkartenbroschüren. Weil der Text mit Tags versehen werden kann, kann er entsprechend aufgeteilt und korrigiert werden. Deshalb würden nur Mitarbeiter der Rechtsabteilung die Aufgabe erhalten, den Inhalt zu korrigieren, im Gegensatz zum früheren Verfahren, bei dem der Inhalt von einem gesamten Team korrigiert wurde. Und damit das Projekt im Fluss bleibt, werden die Redakteure während des Korrekturverfahrens durch automatisierte Erinnerungen benachrichtigt.

„Wir haben die Zahlen noch nicht bearbeitet, aber es ist eindeutig, dass die Quark Lösungen die Zeit zum Verfassen von SOPs drastisch verkürzen werden“, erklärt der Direktor. „So sehr, dass wir mit derselben Anzahl an Mitarbeitern die doppelte oder dreifache Anzahl an SOPs annehmen können.“

### **Der Lösungsworkflow hält das geistige Eigentum im Unternehmen und vereinfacht Schulungen**

Früher kannten die Anwender die Workflows des Teams auswendig. Durch das Einfügen in Quark Publishing Platform wurden sie zu einem festgeschriebenen Asset des Unternehmens. Wenn also ein Mitarbeiter das Team verlässt, bleibt der Bank das Wissen über den SOP-Prozess erhalten.

Automatisierte Workflows vereinfachen auch das Leben des Direktors. „Man kann Mitarbeiter schneller schulen, damit sie Quark Publishing Platform nutzen können, und die Anwendung ist einfacher als unsere frühere Methode. Wir werden nicht nur in der Lage sein, ausscheidende Mitarbeiter zu ersetzen, sondern können auch Mitarbeiter als Vertretung für Redakteure schulen, die krank sind oder Urlaub haben.“

### **Eine flexible Plattform zur Nutzung im gesamten Unternehmen**

Durch die offene Architektur und die flexible Konfigurierbarkeit wird Quark Publishing Platform zu einer idealen Lösung für den Einsatz im gesamten Unternehmen.

„Eine der attraktiven Eigenschaften der Quark Lösung ist die Anwendbarkeit auf andere Unternehmensbereiche“, so der Direktor. „Vermögensverwaltung, Marketing und andere Teams haben großes Interesse daran, sie einzusetzen, um die Herstellung einer Reihe regulierter und nicht regulierter Dokumente zu optimieren.“

---

## ÜBER QUARK SOFTWARE INC.

Software von Quark macht attraktive Kundenkommunikation für Unternehmen aller Größenordnungen möglich – unabhängig von Medium und Standort. Die innovativen Cloud- und On-Premise-Lösungen vereinen die Stärken von XML mit flexiblem Layout und Design, das im Print ebenso funktioniert wie interaktiv auf digitalen Geräten. Nicht umsonst vertrauen weltweit Finanz- und Fertigungsunternehmen, Verwaltungen und Regierungen für die Automatisierung ihrer Kundenkommunikation auf Quark Produkte, um ihren Kunden eine neue Dimension von Service zu bieten, Markteinführungszeiten zu verkürzen und Kosten zu senken.

Um mehr über Quark Enterprise Solutions zu erfahren, besuchen Sie [www.quark.com/enterprise](http://www.quark.com/enterprise) oder kontaktieren Sie uns hier [www.quark.com/kontakt](http://www.quark.com/kontakt)

Denver | London | Hamburg | Mohali | Dublin

©2015 Quark Software Inc. Alle Rechte vorbehalten. Die nicht autorisierte Verwendung und/oder Vervielfältigung ist eine Verletzung geltenden Rechts. Quark, das Quark Logo und Quark Enterprise Solutions sind Marken oder eingetragene Marken von Quark Software Inc. und seinen verbundenen Unternehmen in den USA und/oder anderen Ländern. Alle anderen Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Besitzer. 18605SS\_DE