

Santander UK steigert seine geschäftliche Agilität mit Planview Enterprise One



Branche:
Finanzdienstleistungen

Region:
Vereinigtes Königreich

Beschäftigte:
23.500

Planview Lösung:
Projektportfolio-
Management

Planview Produkt:



DIE HERAUSFORDERUNG

In einer Phase tiefgreifender makro- und mikroökonomischer Veränderungen für Banken im Vereinigten Königreich musste Santander UK ein Ökosystem schaffen, um durch die Vernetzung von Geschäft mit IT und Strategie die Umsetzung des übergreifenden Ziels zu ermöglichen: die Stärkung der Unternehmensagilität. Dabei musste in jeder Phase der mühelose Überblick über die wichtigsten Initiativen gewährleistet sein.

DIE LÖSUNG

Santander UK vertraute auf den Funktionsreichtum von Planview Enterprise One™, um seine Strategie unternehmensweit und funktionsübergreifend umzusetzen. Mithilfe von Roadmaps werden alle Investitionen, Ergebnisse, Capabilities, Meilensteine, Technologien und Finanzdaten verbunden, die Entscheidungen unterfüttern und die Bereitstellung neuer Produkte und Services beschleunigen.

„Planview® ist für uns mehr Partner als Anbieter. Wir bekommen gute Ratschläge zur besten Vorgehensweise und die optimale Nutzung unserer Lösung.“

– Joaquim Cols, Director of Operations bei SantanderTechnology UK

Über Santander UK

Santander UK ist eine große Privatkunden- und Unternehmensbank im Vereinigten Königreich und eine hundertprozentige Tochtergesellschaft der weltweit agierenden Großbank Banco Santander. Die 14,4 Millionen aktiven Kunden werden über digitale Kanäle betreut sowie über ein Netzwerk aus Zweigstellen und Geschäftszentren in Europa, Lateinamerika und Nordamerika.

Die Herausforderung: Mehr Agilität durch das Zusammenwirken von Betrieb und IT

Anfang 2017 sah sich Santander UK einer Vielzahl von Ungewissheiten gegenüber, da das Vereinigte Königreich begann, sich auf den Austritt aus der Europäischen Union vorzubereiten. Doch die Banken standen nicht nur vor den daraus folgenden makroökonomischen Herausforderungen, sondern zudem vor neuen und noch nie dagewesenen regulatorischen Anforderungen und enormem Konkurrenzdruck, da neue und rein digital operierende Banken mit innovativen Technologien Druck auf die Margen und das Wachstum in allen Geschäftsfeldern ausübten.

Als Tochter der Banco Santander – einer der weltgrößten Privatkunden- und Unternehmensbanken – hatte Santander UK zwar grundsätzlich Zugang zu Ressourcen, Fachwissen und Capabilities der Niederlassungen in den anderen Ländern, was einen Erfolgsvorsprung bedeutet hätte, aber um dieses Potenzial zu nutzen, waren organisatorische Änderungen notwendig, und die Geschäfts- und IT-Prozesse mussten in einem gemeinsamen Betriebsmodell zusammengeführt werden.

„Wir wollten ein Ökosystem schaffen, das der neuen Organisation mehr unternehmerische Agilität geben kann und uns die Möglichkeit eröffnet, die Strategie mit der Umsetzung zu vernetzen, Transparenz zu schaffen und Routineabläufe zu vereinfachen“, erklärt Joaquim Cols, Director of Operations bei Santander Technology UK. Die wichtigsten Ziele der Bank waren zügigere Entscheidungen, vereinfachte Governance, Verbesserungen bei Ressourcenmanagement und Kapazitätsplanung sowie eine bessere Performance und optimiertes Tracking des Investitionsportfolios.

„Der allererste Schritt ist die Wahl des optimalen IT-Tools“, sagt Cols und fügt an, dass Santander Technology UK bei der Auswahl seiner neuen Technologie mehr suchte als lediglich einen Anbieter. Sie wünschten sich einen Partner mit einer dynamischen Plattform, der den gesamten Transformationsprozess unterstützend begleiten konnte. „Und da tauchte Planview auf, um uns dabei zu unterstützen.“

Die Lösung: Die digitale Transformation verändert Gewohnheiten

„Mit Planview Enterprise One™ im Mittelpunkt entwarfen wir von Grund auf ein neues Ökosystem“, berichtet Cols. Santander UK musste verschiedene Einzelunternehmen in einem gemeinsamen Betriebsmodell mit gemeinsamen IT-Prozessen und Kennzahlen zusammenführen. Dabei mussten Agile-Prozesse und andere Arbeitsformen in die vorhandenen traditionellen Prozesse beim Projektportfolio-Management (PPM) integriert werden, damit sich neue Produkte und Services schneller bereitstellen ließen. „Innerhalb von drei Monaten konnten wir unser bisheriges PPM-Modell ablösen. Das war ein riesiger Erfolg für uns. Kaum jemand hatte das für möglich gehalten. Aber wir haben es geschafft.“

Für den unternehmensweiten Transformationsprozess mussten Cols und sein Team zunächst eine klare Vision definieren, an der sich alle orientieren konnten. Sie umfasste strategische Ziele, im Detail ausgearbeitete Roadmaps und Kriterien für die Erfolgsmessung. Der letzte Punkt war dabei am schwierigsten.

„Man muss überlegen, wer die Stakeholder sind und was für sie als Erfolg gilt“, erzählt Cols. „Für die verschiedenen Beteiligten kann Erfolg ganz unterschiedlich aussehen.“ Bei Santander UK waren die Stakeholder die Führungsebene, die Geschäftsbereiche, die IT, die Finanzabteilung und die Produktteams – mit jeweils ganz eigenen Kriterien zur Erfolgsmessung, die von Kostenvermeidung über Risikomanagement, Kapitalisierung, Benutzerakzeptanz bis zu noch anderen Parametern reichten.

Angesichts so uneinheitlicher Erfolgskriterien ging Santander UK Fragen der Governance offen an und stützte sich dabei auf Planview Enterprise One, denn das „gab uns eine Struktur für die vielen verschiedenen Epics und Storys, die wir letztlich zusammengetragen und umgesetzt haben“, sagt Cols.

Man nutzte die Berichte auf der Grundlage der Power BI-Funktion in Planview Enterprise One, mit deren Hilfe sich darstellen ließ, welche Entscheidungen auf den einzelnen Unternehmensebenen getroffen werden und wie sie sich auswirken.

„Unsere Stakeholder können [mit Planview Enterprise One] während eines Gesprächs oder einer Besprechung spontan Details abrufen und wichtige Datenpunkte analysieren“, resümiert Cols. „Die Gewohnheiten ändern sich dann von ganz alleine, wenn die verschiedenen Beteiligten sehen, dass das Framework und die Tools sie bei ihren Aufgaben unterstützen.“

Das Ergebnis: Eine Partnerschaft mit handfesten Vorteilen

Über die Partnerschaft von Santander UK mit Planview sagt Cols: „Planview® ist für uns mehr Partner als Anbieter. Wir bekommen gute Ratschläge zur besten Vorgehensweise und die optimale Nutzung unserer Lösung.“

Die intensive Nutzung von Planview Enterprise One drückt sich in beeindruckenden Zahlen aus: 6,5 Millionen Stunden werden jährlich im System erfasst, über 500 Geschäftsinitiativen – aufgeteilt in 2.500 Einzelaufgaben – wurden geplant und begleitet, und mehr als 4.000 Benutzer in fünf Unternehmen nutzen Planview auf die eine oder andere Weise.

Der weiter gefasste Blick auf die Geschäftsergebnisse zeigt, dass Santander UK seine Ressourcenauslastung auf bis zu 80 % steigern konnte, Neuzuteilungen von Investitionsbudgets werden auf einer besseren Faktenbasis und 25 % der Entscheidungen werden schneller getroffen. „Wir konnten unsere Entscheidungsfindung erheblich beschleunigen“, bestätigt Cols.

Die Zukunft: Mehr Effizienz, nachhaltiges Wachstum

Die mikro- und makroökonomischen Herausforderungen bestehen zwar weiter, aber die mehrjährige Transformation von Santander UK zu einem einfacheren und agileren Unternehmen – dank Planview Enterprise One – gibt den Verantwortlichen Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten, durch konsequente Verbesserung von Effizienz und Wettbewerbsfähigkeit auch in Zukunft erfolgreich zu sein.

Weitere Informationen zu den Vorteilen von Planview® Lösungen für Ihr Unternehmen finden Sie unter [planview.com/de](https://www.planview.com/de).

