

Iron Mountain InSight verbessert das Informationsmanagement von Finanzdienstleistungsunternehmen und sorgt für betriebliche Effizienz, Kosteneinsparungen und Geschäftsvorteile

Iron Mountain InSight ist eine Informationsmanagement- und Content-Services-Plattform und unterstützt die digitale Transformation und Modernisierungsprojekte in Finanzdienstleistungsunternehmen. Die SaaS-Plattform (Software-as-a-Service) stellt die physischen und digitalen Inhalte des jeweiligen Unternehmens in einem zentralen, gut zugänglichen und sicheren Aufzeichnungssystem bereit – so können die Daten schneller durchsucht, besser ausgewertet und effektiver genutzt werden. Mit InSight profitieren Finanzdienstleistungsunternehmen unter anderem von gesteigerter Mitarbeitereffizienz, stärkerer Prozessautomatisierung, höheren Umsätzen und messbaren Kosteneinsparungen.

Zum besseren Verständnis der mit Iron Mountain InSight verbundenen Vorteile, Kosten und Risiken wurde Forrester Consulting von Iron Mountain mit der Befragung von vier Entscheidungsträgern und der Durchführung einer Studie zum Total Economic Impact™ (TEI) beauftragt.¹ Alle befragten

„Der größte Vorteil von InSight liegt in der Effizienz des Systems. Es ist sicher und ermöglicht unseren Teams, alle zugehörigen Daten und Dokumente für einen bestimmten Kunden unkompliziert abzurufen ... Auch wenn Dokumente von unterschiedlichen Tools erstellt werden, sind sie gebündelt in einem zentralen System zugänglich.“

COO, Finanzdienstleistungen

Entscheidungsträger hatten bereits Erfahrung in der



Kapitalrendite (ROI)
196 %



Kapitalwert
3,50 Mio. \$

Verwendung von InSight. Eine der befragten Personen war COO in einem Finanzdienstleistungsunternehmen. Dieser Kurzbericht konzentriert sich auf die Nutzung von Iron Mountain InSight im Finanzsektor.

Alle Befragten gaben an, dass in ihren Unternehmen vor der Nutzung von InSight große Datenmengen in unterschiedlichen Formaten vorlagen. Primär handelte es sich um digitale und papierbasierte Inhalte; allerdings enthielten die Archive auch ältere Formate wie Mikrofilme, Mikrofiches, Magnetbänder, Disketten und CDs. Die Unternehmen setzten separate Systeme und manuelle Methoden für das Informationsmanagement ein. Es fehlte eine zentrale Lösung, die eine gute Organisation und einen einfachen Zugriff auf Daten ermöglichte. Dies führte zu ineffizienten Arbeitsabläufen, unklaren Sicherheitsstandards und enormen Mengen an Daten, die mit hohem Kostenaufwand gespeichert, aber nur ungenügend genutzt wurden.

Nach der Investition in InSight konnten die Unternehmen ihre zahlreichen Inhalte besser sichern und abrufen, Prozesse effizienter abwickeln und automatisieren sowie Daten gezielter als Basis für konkrete Handlungen nutzen.

GRÜNDE VON FINANZUNTERNEHMEN FÜR DIE INVESTITION

Das Finanzdienstleistungsunternehmen des befragten COO sah sich vor der Einführung von InSight unter anderem folgenden Herausforderungen in der Legacy-Umgebung gegenüber:

- **Bedarf für ein zentralisiertes System, das den einfachen Zugriff auf Daten ermöglicht.** Die befragte Person beschrieb, wie separate Systeme und Prozesse das Datenmanagement im Unternehmen erschwerten. Da kein zentralisiertes und leicht zu durchsuchendes System vorhanden war, gestaltete sich der Zugriff auf die Daten schwierig. Die befragte Person berichtete: „Man musste sich durch mehrere Systeme durcharbeiten, um ein benötigtes Dokument zu finden. Und weil bei einer Suchanfrage nicht gleich alle zugehörigen Dokumente angezeigt wurden, konnten manche nur sehr schwer gefunden werden.“
- **Mitarbeitereffizienz.** Da es eine Vielzahl von Daten gab, die weder einfach abrufbar noch gut organisiert waren, mussten die Mitarbeiter des Finanzdienstleistungsunternehmens oft viel Zeit aufwenden und manuell vorgehen, um Daten aufzufinden, abzurufen, weiterzuleiten und schlussendlich auch zu verstehen. Dies behinderte ihre Produktivität und lenkte sie von Aufgaben mit einer höheren Wertschöpfung ab.
- **Einhaltung von Regelungen und Vorschriften.** Für das Unternehmen der befragten Person war es sehr wichtig, die Regelungen und Vorschriften des Finanzsektors einzuhalten. Es benötigte dazu ein hochsicheres System, das die Zugriffsberechtigungen und Datenaufbewahrungsrichtlinien verwalten und

Dokumente bei einem Audit effizient finden konnte. Die befragte Person fasste die Anforderungen folgendermaßen zusammen: „Wirtschaftsprüfer und Aufsichtsbehörden führen Prüfungen durch und es besteht die Gefahr, dass man gegen Regelungen und Vorschriften verstößt. Man wird gebeten, etwas vorzulegen, und steht natürlich unter Zeitdruck. In letzter Zeit haben Aufsichtsbehörden mehr Geldstrafen verhängt, wenn nicht alle Darlehensunterlagen vorgelegt werden konnten.“

WESENTLICHE ERGEBNISSE FÜR FINANZUNTERNEHMEN

Die Investition hatte für das Unternehmen der befragten Person unter anderem folgende Auswirkungen:

Effizientere Suche nach Dokumenten und Informationen. Mit InSight können Mitarbeiter Daten einfach finden und abrufen. Im Modellunternehmen benötigen Anwender von InSight nun 40 % weniger Zeit zum Suchen und Abrufen von Dokumenten und Informationen.

„Wir sparen mit InSight enorm viel Zeit, weil wir Dokumente auf Grundlage einer Kundenanfrage abrufen können.“

COO, Finanzdienstleistungen

- **Als zentrale Plattform extrahierte, organisierte und kategorisierte InSight Kundenunterlagen und andere Daten.** Dies verbesserte das Informationsmanagement im Unternehmen der befragten Person und steigerte die Produktivität, da Mitarbeiter Kundenunterlagen schnell finden und abrufen konnten. Vor der Implementierung mussten sich Mitarbeiter in separaten und mangelhaft organisierten Systemen zurechtfinden oder Daten manchmal sogar auf physischen Speichermedien suchen.
- **InSight verbesserte die Mitarbeitereffizienz, da es einfacher war, Daten und Informationen**

zu einem bestimmten Kundenkonto zu finden.

Der COO aus dem Finanzdienstleistungssektor meinte: „Der größte Vorteil von InSight ist die Effizienz und Effektivität. Wenn ein Kunde einen Einwand zu einem Darlehen erhebt, das vor fünf Jahren abgeschlossen wurde, können unsere Mitarbeiter die zugehörigen Daten in Echtzeit abrufen, die Frage des Kunden beantworten und eine Kopie aushändigen. Das Gleiche gilt, wenn ein Nachlassverwalter die Auszüge der letzten drei Jahre benötigt.“

- **Alle eingehenden Dokumente wurden automatisch digitalisiert und in InSight eingefügt.** Das Finanzdienstleistungsunternehmen sorgte gemeinsam mit Iron Mountain Professional Services dafür, dass alle neu eingehenden Dokumente einfach über InSight abrufbar waren. Das Unternehmen hatte beispielsweise über 20 Mio. Dokumente auf der Plattform und täglich kamen 10.000 dazu – dem COO zufolge wurde dieses enorme Volumen von InSight gut bewältigt.

„InSight taggt Dokumente korrekt und automatisch und erleichtert uns deren Nutzung.“

COO, Finanzdienstleistungen

Verbesserte Katalogisierung und Auswertung von Dokumenten und Informationen. Mit InSight können Mitarbeiter Dokumente katalogisieren und ihren Inhalt besser und einfacher verstehen. Im Modellunternehmen steigt die Effizienz der Anwender von InSight im Zusammenhang mit der Katalogisierung und Auswertung von Dokumenten und Informationen um 55 %.

- **Mit InSight konnten Mitarbeiter Daten effizienter und einfacher katalogisieren und verstehen.** Durch die erweiterte und oft automatisierte Klassifizierung von Dokumenten

und Informationen mit InSight konnten sie schnell Erkenntnisse gewinnen und Inhalte und Fachgebiete einfacher verstehen. Dies führte in allen Teams zu Zeitersparnissen.

- **InSight half, die Kreditsicherheiten von Kunden bei der Vergabe von Darlehen effizienter zu prüfen und negative Auswirkungen auf das Kreditrisiko zu vermeiden.** Der COO des Finanzdienstleistungsunternehmens erläuterte: „Es gibt Dokumente, die Kunden regelmäßig vorlegen müssen. InSight macht es einfacher, die zugrunde liegenden Datenelemente in diesen Dokumenten im Blick zu behalten, denn es findet sie automatisch und ermöglicht uns, die Informationen zu nutzen.“
- **InSight ermöglichte letztendlich schnellere geschäftliche Entscheidungen.** Die befragte Person sagte: „Im Vergleich zu einer manuellen Überprüfung kann man mit InSight schneller feststellen, ob eine Änderung der Geschäftsbedingungen erforderlich ist.“

Verstärkte Zusammenarbeit. InSight verbessert die Zusammenarbeit und gestaltet Arbeitsabläufe einfacher und effizienter. Dadurch sparen Anwender

„Wenn jemand bei der Prüfung eines Dokuments eine Anomalie mit Handlungsbedarf entdeckt, ermöglicht es ein definierter Workflow in InSight, dieses Dokument digital mit anderen Analysten zu teilen. Die Weitergabe von Dokumenten in solchen Fällen wird also durch InSight erleichtert.“

„InSight hat uns geholfen, Situationen zu vermeiden, in denen wir potenziell mit Geldstrafen rechnen müssten. Auch Anfragen für Audits können wir leichter beantworten.“

COO, Finanzdienstleistungen

von InSight im Modellunternehmen durchschnittlich 30 Minuten pro Woche, was zu einer jährlichen Einsparung von Tausenden von Arbeitsstunden führt.

- **InSight verbesserte die teamübergreifende Zusammenarbeit.** Laut dem COO aus dem Finanzdienstleistungssektor stellten Daten-, Compliance- und Kreditprüfungsanalysten sowie Führungskräfte fest, dass sich die Zusammenarbeit mit InSight verbesserte. Sie verwendeten InSight, um Informationen effizient zu senden und zu empfangen und um bei Bedarf Anmerkungen hinzuzufügen und zu teilen.
- **In Kombination mit der Digitalisierung strafften die Funktionen von InSight die Arbeitsabläufe.** Das Finanzdienstleistungsunternehmen nutzte vorab definierte Workflows in InSight, um dokumentenbasierte Prozesse effizienter zu gestalten.
- **InSight unterstützte Telearbeit und verbesserte die standortunabhängige Verfügbarkeit.** Die befragte Person aus dem Finanzdienstleistungssektor sagte, dass Mitarbeiter dank der Plattform auch außerhalb ihrer Büros produktiv arbeiten konnten, da es sich um eine cloud-basierte Lösung handelt, die folglich mit entsprechenden Benutzerberechtigungen von überall aus genutzt werden kann.

Bessere Sicherheits- und Compliance-Prozesse.

InSight fördert die Einhaltung von Regelungen und Vorschriften und automatisiert die Verwaltung von Zugriffsrechten und Fristen für die Datenaufbewahrung. Die Plattform ermöglicht es Mitarbeitern auch, Aufgaben im Zusammenhang mit internen und externen Audits effizienter durchzuführen. Im Modellunternehmen reduziert sich der Zeitaufwand für diese Aufgaben um 25 %.

- **Dem COO des Finanzdienstleistungsunternehmens zufolge**

half InSight, die Sicherheits- und Compliance-Anforderungen der Branche zu erfüllen und Geldstrafen zu vermeiden.

Die befragte Person sagte: „Wir sind eine der wenigen Branchen, die bei systematischen Problemen wirklich Geldstrafen erhalten ... InSight hat uns auf jeden Fall geholfen, Situationen zu vermeiden, in denen wir potenziell mit Geldstrafen rechnen müssten. Auch Anfragen für Audits können wir leichter beantworten.“

- **Mitarbeiter sparten mit InSight bei Audits viel Zeit, weil benötigte Informationen digitalisiert und leicht auffindbar waren.** Die befragte Person erklärte: „Mit InSight können Anfragen von Prüfern oder Auditoren effizient beantwortet werden. Da wir eine Bank sind, werden bei uns Überprüfungen von Dokumenten durchgeführt. Früher mussten wir ins Lager gehen und die Dokumente auf großen Tischen im Prüfungsraum aufeinanderstapeln, damit die Prüfer sie durchgehen konnten. Nun gewähren wir ihnen in InSight einfach externen Zugriff auf die jeweiligen Dokumente.“
- **InSight automatisierte die Verwaltung von Zugriffsrechten und Fristen für die Datenaufbewahrung.** Laut der befragten Person bot InSight dem Unternehmen eine einzigartige Plattform zur Verwaltung von Zugriffsanfragen. Außerdem konnten Daten in InSight automatisch zu den vom Unternehmen festgelegten Terminen gelöscht werden, wodurch Zeit und Arbeitsaufwand eingespart wurde.

Niedrigere Aufbewahrungskosten. Durch die niedrigeren Aufbewahrungskosten mit InSight spart das Modellunternehmen zusätzliche finanzielle Mittel ein.

- **Da der Finanzdienstleister im Zuge der Umstellung auf InSight physische Dokumente digitalisierte, musste er nun weit weniger Dokumente in Papierform aufbewahren.** Der COO berichtete: „In den letzten Jahren haben wir

das Volumen reduziert. Wir haben das, was wir behalten mussten, digitalisiert und den Rest geschreddert. Der überwiegende Teil dieser Reduzierung ist darauf zurückzuführen, dass wir InSight nutzen. So können wir Dokumente digitalisieren, mit Kundendatensätzen verknüpfen und Papierversionen infolgedessen entsorgen.“

- **Dass weniger Papierdokumente aufbewahrt werden mussten, brachte finanzielle Vorteile mit sich.** Die befragte Person erklärte, dass InSight dem Unternehmen letztlich Geld gespart hat, da es billiger ist, elektronische Dokumente zu speichern als Papierdokumente.

Umsatzsteigerung. InSight trägt zur Umsatzgenerierung bei, da das Modellunternehmen mithilfe der genutzten Daten neue Geschäftschancen wahrnehmen und Bestandskunden besser binden kann.

- **Dank InSight konnten sich Kundenvertreter auf die Umsatzgenerierung konzentrieren.** Der COO des Finanzdienstleisters erklärte, dass die Kundenbetreuer mit InSight ihre Produktivität steigerten. Die eingesparte Zeit nutzten sie zur Eröffnung von mehr Kundenkonten.

Verbesserung der Customer Experience (CX). Mit InSight haben die Mitarbeiter im Modellunternehmen unkompliziert Zugriff auf Daten im Zusammenhang mit Anfragen und können diese somit schneller und präziser beantworten.

- **InSight machte die Servicebereitstellung schneller und präziser.** InSight diente als zentrales System, über das die Mitarbeiter des Finanzdienstleisters problemlos auf Dokumente und Informationen zu Kundenkonten zugreifen konnten. Dies resultierte in der effizienteren Beantwortung der Fragen von Kunden.

„InSight ist für uns das zentrale System. Als Unternehmen vergeben wir Darlehen und verwalten Geldeinlagen. Mit InSight haben wir einen Überblick darüber, wie sich unsere Portfolios entwickeln. Effektivität und Effizienz verbesserten sich definitiv sowohl für den Kundenservice als auch für die interne Revision.“

COO, Finanzdienstleistungen

ANALYSE DES TOTAL ECONOMIC IMPACT

Für weitere Informationen laden Sie die vollständige Studie herunter: „Total Economic Impact™ von Iron Mountain InSight“, eine Studie im Auftrag von Iron Mountain, durchgeführt im September 2023 von Forrester Consulting.

ERGEBNISSE DER STUDIE

Während die vorliegende Beschreibung des Mehrwerts auf Angaben einer einzelnen Person basiert, befragte Forrester insgesamt vier Vertreter von Unternehmen, die alle über Erfahrung im Einsatz von InSight verfügten. Aus den kombinierten Befragungsergebnissen erstellte Forrester eine Finanzanalyse für ein Modellunternehmen über einen Zeitraum von drei Jahren. Für das Modellunternehmen ergibt sich der barwertige und risikobereinigte quantifizierte Nutzen aus folgenden Punkten:

- Um 40 % effizientere Suche nach Dokumenten und Informationen – dies entspricht einem finanziellen Vorteil von 3,1 Mio. US-Dollar.
- Um 55 % verbesserte Katalogisierung und Auswertung von Dokumenten und Informationen – dies entspricht einem finanziellen Vorteil von 846.400 US-Dollar.
- Optimierte Zusammenarbeit mit Einsparung von 26.000 Arbeitsstunden pro Jahr – dies entspricht einem finanziellen Vorteil von 905.200 US-Dollar.
- Um 25 % reduzierter Audit-Aufwand durch bessere Sicherheits- und Compliance-Prozesse – dies entspricht einem finanziellen Vorteil von 247.300 US-Dollar.
- Geringere Aufbewahrungskosten – dies entspricht einem finanziellen Vorteil von 211.400 US-Dollar.



Kapitalrendite (ROI)

196 %



Kapitalwert (KW)

3,50 Mio. \$

Anhang A: Schlussbemerkungen

¹ Total Economic Impact™ (TEI) ist eine von Forrester Research entwickelte Methode, die die technologischen Entscheidungsfindungsprozesse eines Unternehmens optimiert und Anbieter bei der Kommunikation des Leistungsversprechens ihrer Produkte und Dienstleistungen gegenüber Kunden unterstützt. Die TEI-Methode hilft Unternehmen, den konkreten Mehrwert von IT-Initiativen gegenüber der Geschäftsleitung und anderen wichtigen Stakeholdern zu belegen, zu rechtfertigen und zu veranschaulichen.

HINWEISE

Die Leser werden auf Folgendes hingewiesen:

- Die Studie wurde von Iron Mountain in Auftrag gegeben und von Forrester Consulting durchgeführt. Sie ist nicht als Wettbewerbsanalyse aufzufassen.
- Forrester trifft keinerlei Annahmen über den potenziellen ROI, den andere Unternehmen erzielen werden. Forrester empfiehlt den Lesern dringend, mithilfe der im Bericht dargelegten Rahmenstruktur eigene Prognosen zu erstellen, um die Angemessenheit einer Investition in Iron Mountain InSight zu ermitteln.
- Zwar hat Iron Mountain die Studieninhalte geprüft und Forrester Rückmeldungen gegeben. Forrester behält sich jedoch die redaktionelle Kontrolle über die Studie und ihre Ergebnisse vor und genehmigt keine Änderungen an der Studie, die den Erkenntnissen von Forrester widersprechen oder die Bedeutung der Studie verfälschen würden.
- Iron Mountain hat die Kundennamen für die Befragungen angegeben, an den Befragungen jedoch nicht teilgenommen.

ÜBER FORRESTER CONSULTING

Forrester bietet unabhängige, objektive und auf Forschungsergebnisse gestützte Beratungsdienstleistungen und unterstützt Führungskräfte so bei ihrer erfolgreichen Arbeit. In kundenspezifischen Studien arbeiten die erfahrenen Berater von Forrester gemeinsam mit Führungskräften daran, deren spezifische Prioritäten umzusetzen. Dabei kommt ein spezielles Kooperationsmodell zum Einsatz, das eine nachhaltige Wirkung sicherstellt. Weitere Informationen finden Sie auf unserer Website unter forrester.com/consulting.

© Forrester Research, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Jegliche nicht genehmigte Vervielfältigung ist strengstens untersagt. Alle Informationen basieren auf den besten verfügbaren Quellen. Die hier wiedergegebenen Meinungen spiegeln die aktuelle Beurteilung wider und können sich jederzeit ändern. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave und Total Economic Impact sind Marken von Forrester Research, Inc. Alle anderen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

FORRESTER®