

wincor

vision

management informatie

ProSales is gouden marketingkans

Van alle klantencontacten met de bank verloopt er bijna 40% via de selfservice automaten. Waar kan je dus beter 1:1 communiceren dan op het scherm van deze machines?

Een persoonlijk toegesneden (reclame)boodschap maakt het ATM scherm tot het meest interactieve medium in het selfservice kanaal. Een hoge klanttevredenheid en additionele services zijn het directe resultaat. En dat allemaal dankzij de vrij simpele implementatie van een vooruitstrevend plug-in tool dat ProSales Marketing heet.



Hoe werkt het?

Via de geldautomaat wordt de klant begroet en worden een aantal bankproducten of diensten aangeboden die geheel zijn afgestemd op de klant in kwestie. Maar dat zouden ook kaartjes voor non-bankzaken als een concert of een sportevenement kunnen zijn.

Met ProSales Marketing wordt de bestaande CRM data gekoppeld op het moment dat de pincode wordt ingetoetst, waardoor tijdens het geldopneemproces klanten direct kunnen worden aangesproken met relevante wetenswaardigheden of advertentieboodschappen. Tegelijkertijd wordt de verkregen response automatisch teruggekoppeld en verwerkt. ProSales is een multi-client systeem dat geheel onafhankelijk opereert van de besturingssoftware van de ATM. Dat houdt dus in dat het volledig compatibel is met welke hardware configuratie dan ook, mits voorzien van een beeldscherm en receipt printer.

IMS 2007 in magisch Praag

Eind mei was het prachtige Praag de ontmoetingsplaats voor chief executives uit de Retail Banking wereld. Op donderdag 31 mei en vrijdag 1 juni j.l. vond voor de 8e keer in successie het jaarlijkse International Management Seminar van Wincor Nixdorf plaats in Hotel InterContinental Praha.



Ruim 170 deelnemers uit 23 landen hebben dit jaar genoten van een boeiend programma waarin de toekomst van het bankfiliaal centraal stond. Naast Stefan Auerbach, Executive Vice President Banking en Eckard Heidloff, CEO van Wincor Nixdorf, waren er talloze gerenommeerde sprekers uit de bancaire sector.

De hoofdthema's die behandeld werden, waren onder andere de noodzaak tot innovatie versus standaardisatie en natuurlijk was er volop aandacht voor het bankfiliaal van de toekomst, waarin een volledig nieuw filiaalconcept van de Deutsche Bank werd toegevoegd. Eenvoud en een transparante vormgeving vormen de leidraad bij dit nieuwe bankkantoor van de toekomst dat gelegen is aan de Friedrichsstrasse 181 in Berlijn. Inmiddels konden in dit nieuwe bankkantoor vijftig procent meer nieuwe klanten genoteerd worden.

Ook was er natuurlijk volop aandacht voor SEPA en werd het nieuwe bankkantorenconcept van BNP Paribas gepresenteerd.

Geslaagd Wincor Nixdorf Golf Event 2007

Op woensdag 6 juni j.l. vond het jaarlijkse Wincor Nixdorf golf-evenement plaats in Zoetermeer. Het was uitstekende golfweer, droog met een aangename temperatuur en in de loop van de dag liet het zonnetje zich steeds meer zien. Er waren 42 relaties aanwezig, waarvan er 27 aan de wedstrijd hebben deelgenomen.

De dag bestond uit een clinic voor beginners, een wedstrijd voor degenen die in het bezit zijn van een golfvaardigheidsbewijs of een handicap, een uitgebreide lunch, borrel en een heerlijk indisch dinerbuffet. En ook dit jaar waren er weer mooie prijzen voor de wedstrijdspelers en de clinicers te verdienen. Zoals altijd was het een leuk evenement en een 'hole-in-one' om zaken met plezier te combineren. Kortom, genoeg ingrediënten voor een geslaagd evenement.



Colofon

Wincor Vision is een uitgave van Wincor Nixdorf B.V. en wordt via controlled circulation verzonden naar relaties. Wincor Vision verschijnt 4x per jaar in een oplage van 1200 exemplaren.

Redactie : Harry Westerik en Yvonne Iesberts
 Redactieadres : Binckhorstlaan 287A, 2516 BC Den Haag
 Telefoon : 070 - 349 5959
 Fax : 070 - 349 5999
 E-mail : info.nl@wincor-nixdorf.com
 Productie : Effort, Baarn

Voor meer informatie over de artikelen in deze uitgave kunt u terecht bij de redactie. www.wincor-nixdorf.com

**WINCOR
NIXDORF**

EXPERIENCE MEETS VISION.

"Matchmakers"

"Ik ben nog van de generatie die weet dat er nauwelijks auto's reden in Nederland. Oude Rijn was een bescheiden rotonde. Net als het Prins Clausplein, dat toen nog gewoon 'Verkeersplein Voorburg' heette. 'Een tientje super, graag', riep je naar de pompbediende, die antwoordde met twee vingers aan de pet. Weemoed? Nauwelijks. De omvang van het huidige wagenpark vraagt om betere systemen. Goedkoper dan de man aan de pomp en een sneller betalingsverkeer dan het huidige afrekenen in de shop."

Vernieuwingen komen en gaan. Elke tijd heeft zo z'n eigen methodieken. Het blijven toch altijd tijdelijke verbintenissen tussen wat de gebruiker wil en wat technisch kan. Tijdelijk, want beide zijn dynamische grootheden. De fax, nog niet zo lang geleden een revolutie in de kantooromgeving, staat immers alweer stof te verzamelen in een vergeten hoekje. De 'matchmakers' achter talloze mooie huwelijken zitten bij Wincor Nixdorf. Services is de onderkoelde naam voor een enthousiaste groep mensen, die steeds weer nieuwe technologische service oplossingen koppelt aan actuele marktbehoeften. Ze leveren het optimaal werkend af en borgen de continuïteit. Met twee vingers aan de pet. Waar vind je dat nog..?"

Henri de Mildt
Algemeen Directeur

The backbone of the company



Wie aan service denkt, denkt al gauw aan after sales. Bij Wincor Nixdorf is 'services' echter een veel ruimer begrip. Naast deze traditionele betekenis, bedenkt en ontwikkelt deze divisie nieuwe methodieken voor bepaalde processen en brengt die in praktijk. Een combinatie van een geavanceerd wereldwijd netwerk en een team toegewijde, intelligente mensen.

Steeds meer banken en retailers kiezen voor een totaaloplossing als het om het automatiseren van bedrijfsprocessen gaat. In plaats van verschillende hard- en software en netwerkleveranciers, kiest men ervoor het hele traject in één hand te laten. Daarnaast is er een grote vraag naar optimalisatie van processen. Kan het anders, kan het efficiënter, kan het beter? Wincor Nixdorf



bedenkt en implementeert daarvoor oplossingen. Beheerst de hardware en ontwikkelt nieuwe diensten. Het is daarom hoog tijd voor een nadere kennismaking met de activiteitenvelden op het gebied van services, die vanuit de marktbehoefte aan intelligente sturing, de stevige ruggengraat vormen van elk project.

Een tweeluikgesprek met **Mario Koevoets**, Business Unit Manager Services van Wincor Nixdorf. Uit zijn enthousiasmerende verhaalstijl tekenen we nu alvast een aantal krachtige statements op.

SERVICES

Gegarandeerde uptime

"De divisie Services is verantwoordelijk voor het optimaal functioneren van projecten. Want voor alle innovatieve, high-tech ontwikkelingen die aan de markt worden aangeboden, geldt natuurlijk dat ze in de praktijk foutloos moeten werken. Onze klanten weten dat wij die zekerheid kunnen bieden. Krijgen een vooraf gedefinieerde uptime. Dat is zo voor een relatief eenvoudig kassasysteem, maar ook voor een complexe multifunctionele geldautomaat bij ABN AMRO."

Elk apparaat is online

"Wij werken met een wereldwijd e-services monitoring systeem.

Maar de diensten moeten wel verleend blijven worden Wij nemen dan die dienstverlening over."

Eerste ter wereld

"Bij outsourcing nemen wij een complete afdeling inclusief de mensen over. Dit zijn dus de grotere projecten. Zoals het veel geroemde ABN AMRO insourcingsproject, waarbij we de complete zorg voor alle selfservice systemen, inclusief cash, uit handen hebben genomen. Wincor Nixdorf is daarmee de eerste in de wereld, die een dergelijk project aan kan. Voor de ontwikkeling daarvan heb je natuurlijk wel een bepaald volume nodig om je investeringen te rechtvaardigen."



Een gesprek met de twee architecten achter de recent gesloten alliantie tussen MoKobouw en Wincor Nixdorf: **Peter Dekker (l)**, directeur MoKobouw en **Frank Lenselink**, BU Manager Retail.

RETAIL

Huwelijk op het tankstation

MoKobouw is een begrip in de petrolmarkt. Vanaf het prille ontstaan van het tankstation in de beginjaren 20 is MoKobouw altijd een toonaangevende speler geweest. De portfolio omvat engineering en realisatie van tankstations en het beheer en onderhoud daarvan.

Vanaf 1990 heeft Peter Dekker zich met hart en ziel verbonden aan MoKobouw en is het bedrijf onder zijn gedreven leiding uitgegroeid tot een landelijke opererend bedrijf, dat dankzij haar imposante hoeveelheid certificeringen en haar geoliede 24 uren service-apparaat borg staat voor een constant hoge kwaliteit en veiligheid. MoKobouw creëert de fysieke omgeving waarmee dagelijks

Kijk, vult Frank Lenselink aan, wij hebben veel verstand van systeemintegratie en dat stelt ons in staat om onze retailportfolio aan de huidige petrolportfolio te klikken. De huidige margedruk op brandstof creëert de noodzaak tot innovatieve oplossingen met omzetverhogende retail-activiteiten. En juist dat is de kracht van deze combinatie: unieke, voortstrevende dingen doen en geen 'me too' oplossingen aandragen."



Dat wil zeggen dat wij overal ter wereld, in zo'n 37 landen, alle apparaten die we leveren online in de gaten kunnen houden. De informatiestroom die dat oplevert komt terecht in een gigantische database. Daarmee kan van elk apparaat een nauwkeurig profiel worden aangemaakt. Met andere woorden, wij weten wanneer een apparaat of onderdeel vervangen moet worden, soms zelfs voordat het stuk gaat.

Non-core business is our business

Naast consultancy hanteren wij drie soorten van 'service'. Productgerelateerde services is er één: dus, onderhoud, garantie, installatie, staging, testen, opleiden, etc. Daarnaast onderscheiden we 'managed services' en 'outsourcing'. Onder 'managed services' vatten wij bijvoorbeeld het overnemen van een helpdesk, desktopmanagement, cash cycle management en de implementatie van het nieuwe self scanning systeem voor retailers. Dat gaat dus verder dan uitsluitend producten services. Steeds meer bedrijven gaan zich richten op hun 'core business'. Allerlei afdelingen die in de loop der tijd zijn ontstaan, worden weggesneden.

Wereldwijd backup netwerk

"Onze eigen uptime is honderd procent! Zoals ik al zei komen alle monitoring gegevens binnen in onze eigen e-services computers. Dit systeem staat in het Duitse Paderborn en is gekoppeld aan eenzelfde systeem in Austin (Texas -USA) en in Singapore. Als één van de drie uitvalt, nemen de andere twee het werk over. Het systeem werkt dus altijd en er gaat nooit data verloren."

Basis van 'services' is vertrouwen

"Onze relatie met klanten is gebaseerd op vertrouwen. En vaak werkt dat van achter naar voren. Dus, eerst bewijzen dat je de techniek aan de gang kunt houden en daarna krijg je pas de opdracht om complexere systemen aan te leggen. Logisch, zo werk ik zelf ook. Daarmee is deze divisie zeker een aanjager. Services is mensenwerk. Wij hebben uitmuntende cash planners, helpdesk medewerkers, field engineers en support mensen. Naast hoogwaardige hard- en software oplossingen onderscheidt Wincor Nixdorf zich door haar servicesportfolio nog meer in de markt. Dit is mogelijk door de expertise van deze mensen, die daarmee ook een substantieel deel van de omzet voor hun rekening nemen. Dat is iets om trots op te zijn! Truly the backbone of the company."



miljoenen liters brandstof worden vertankt. Dus als u de sticker van MoKobouw op de pomp ziet, zit u gegarandeerd goed.

In de shop kan het echter veel beter. Uit het Nationale Petrolonderzoek 2006 blijkt dat de branche hier grote kansen laat liggen. En dus slaan Wincor Nixdorf en MoKobouw de handen ineen om een positievere beleving van het benzinestation te realiseren, wat zich weer uit in additionele omzet en kostenbesparingen.

Nat en droog

"Wij zijn van oorsprong een traditioneel bedrijf in de 'natte hoek', zegt Peter Dekker. "Door met Fuel Systems te starten, konden wij onze expertise al veel meer in de 'droge hoek' kwijt. Echter, we hadden geen goede invulling voor de POS applicatie in de shop en dat is uiteindelijk wel het hart van het hele gebeuren. Toen we op zoek gingen naar een geschikte partner op dat gebied, was er eigenlijk maar één. En dat bleek gelijk een perfecte match: Wincor Nixdorf heeft een enorme staat van dienst in innovatieve retailoplossingen en wij kennen de petrolmarkt als onze broekzak."

45.000 slangen

"De petrolmarkt in Nederland wordt uitgedrukt in slangen", verklaart Peter Dekker. "Wij beheren een groot deel van deze 45.000 exemplaren en dat is puur vanwege onze vakkennis en het onvoorwaardelijk vertrouwen dat wij al decennia krijgen. Afspraak is afspraak en dat weten onze klanten. Door de samenwerking met Wincor Nixdorf kan MoKobouw nu als totaalleverancier met één gezicht naar de klant acteren."

Station van de toekomst

"Mijn persoonlijk visie is, verhaalt Frank Lenselink, "dat shoppers -of dat nu iemand is die zijn tank vult of naar de winkel gaat- experience en convenience willen. Dat betekent dat men wil kunnen tanken en afrekenen zonder nog uit te hoeven stappen. En als men wel uitstapt, wil men ook echt verzorgd worden. Dus moet er een mooie winkel zijn, waar je bijvoorbeeld kunt inter-netten, bankieren of je dagelijkse verse voeding kunt kopen of waar gewoon even iets lekkers gegeten kan worden." Precies, vult Peter Dekker aan, of we gaan richting een multifunctioneel shopconcept of we gaan richting het onbemande tankstation. Beide stellen geheel andere eisen, waar wij nu samen met Wincor Nixdorf adequate oplossingen voor in huis hebben."