

„Das gab es bislang nirgends“

Andreas Vogt, bei Wincor Nixdorf verantwortlich für den Geschäftsbereich Managed Services, über aktuelle Trends, die Anforderungen aus dem Ausland und seine Ziele.



In Deutschland wird die Auslagerung von Dienstleistungen zunehmend ein Thema.

Wie erklären Sie sich das?

Richtig ist: Vor fünf Jahren war es nicht einmal entfernt denkbar, mit Banken und Sparkassen über die Auslagerung ihrer IT-Infrastruktur zu sprechen. Mittlerweile betreuen wir schon über 70 Sparkassen in Deutschland. Das hat zwei Gründe. Zum einen wollen die Institute ihre SB-Geräte aus der Bilanz haben. Und zum anderen können wir inzwischen praktisch als Einzige am Markt eine ganz neue Qualität von Service bieten – einen völlig andersartigen Ansatz.

Wie ist das zu verstehen?

Was ist neu daran?

Bisher haben die Kunden uns angerufen und eine Störung gemeldet. Entweder ist ein Techniker rausgefahren, oft genug vergeblich oder ohne das richtige Ersatzteil. Oder es wird ver-

sucht – und das geschieht heute noch immer – die Probleme durch remote boot zu lösen. Darin sehen wir ein unkontrolliertes Vorgehen, das nicht unseren Qualitätsansprüchen genügt. Wir wollen gezielt vorgehen. Wenn ein Techniker von uns vor Ort geht, kennt er das Problem, weiß, was er zu tun hat, und ist entsprechend vorbereitet. Techniker, die Abends von einer Störung erfahren, werden über Nacht mit entsprechenden Ersatzteilen versorgt. Wartezeiten und auch Ausfallzeiten werden so verringert. Wenn eine Störung an einer Komponente vorliegt und diese remote behoben werden kann, dann müssen doch nicht die anderen Funktionen des SB-Gerätes ausfallen. Das ist jetzt möglich und das gab es so vorher nicht.

Wie erreichen Sie diese Servicequalität technisch?

Wir betonen diesen Aspekt immer wieder:

Weil wir mittlerweile die Themen Monitoring und Management so weit vorangetrieben und in den Systemen verankert haben, dass wir den Entwicklern sagen, welche Informationen die Geräte liefern müssen, damit wir im Feld die Serviceprozesse optimieren können. Statusmeldungen werden selbstständig vom System übermittelt. Wir schlagen also einen ganz neuen Weg ein. Das gibt es bislang nirgends.

Was haben die Kunden konkret davon?

Neben Vorteilen wie höherer Verfügbarkeit und damit größerer Kundenzufriedenheit sowie gestiegenen Transaktionszahlen binden wir unsere Kunden mehr und mehr in unseren Serviceprozess ein. Wenn ein Störfall auftritt, braucht der Kunde uns künftig überhaupt nicht mehr zu informieren. Vielmehr prüft er zunächst im Internet, ob das System den Fall schon gemeldet und was Wincor Nixdorf

bereits unternommen hat. Ganz nebenbei sieht er auch, ob wir unsere vertraglich verabredeten SLA-(Service Level Agreement) Verpflichtungen richtig erfüllen.

Direkte Verbindung zwischen Bank und IT-Dienstleister

Nun haben praktisch alle Rechenzentren Überwachungssysteme für die SB-Netze der ihnen angeschlossenen Institute. Was, glauben Sie, macht Sie besser im Vergleich dazu?

Überall dort muss zwingend ein Mensch zwischengeschaltet sein und eingreifen. Es gibt keine direkte Verbindung zwischen Bank und IT-Dienstleister, wer immer das ist. Unser Konzept zeichnet sich dadurch aus, dass sämtliche Meldungen, gleich welcher Art, auf unser Systems Management Center auflaufen und dort automatisch vorgeklärt werden. Nur so kann es geschehen, dass unsere Techniker Ausfälle bereits behoben haben, bevor das Institut sie überhaupt registriert hat. Wo können Sie das sonst sagen?

Wie kann ein Institut diesen Service beziehen? Was sind die Vorbedingungen?

Dass die Rechenzentren zulassen, dass wir unsere Software-Agenten auf die Geräte aufspielen und mit uns verbinden. Mehr nicht.

Wie viele Institute wollen Sie in Deutschland für dieses Konzept gewinnen?

Wir managen zurzeit in Deutschland etwa 7.000 Geldautomaten per Fernüberwachung. Lassen Sie mich mal ein persönliches Ziel stecken. Mittelfristig sollten es nach meinen Vorstellungen schon 20.000 Systeme sein. Ausgeschlossen ist das übrigens in keiner Weise. In Großbritannien sind wir auf gutem Weg. Dort managen wir bereits 20.000 Geldautomaten komplett.

Technische Innovationen kommen häufig, ob wir es wollen oder nicht, von den USA zu uns herüber über den Atlantik. Wie sind ihre Erfahrungen auf dem nordamerikanischen Markt?

Die USA sind prädestiniert für den Remote Service, ohne Wenn und Aber. Und die dortigen Entfernungen zu überbrücken, bedarf es intelligenter Lösungen, um den Serviceprozess zu optimieren. In den USA gelten allerdings hohe Sicherheitsbestimmungen. Die

erfüllen wir natürlich. Daher haben wir erste Erfolge in Banken, aber auch im Handelsbereich. 1.600 SB-Automaten von der Wells Fargo Bank betreuen wir zentral.

Stillstand ist Rückschritt! Wie geht es weiter im Bereich Managed Services? Das Stichwort lautet: Managed Total Branch.

Und das heißt konkret?

Ganz einfach. Wir sehen uns als Türöffner für alle Institute, die Filialen außerhalb ihrer Landesgrenzen eröffnen wollen. Das können deutsche Institute sein, die ins Ausland expandieren. Aber auch ausländische Banken, die in Deutschland Fuß zu fassen suchen. Die Konzepte dahinter gehen aber noch viel weiter: über den gesamten Lebenszyklus von der Filialeröffnung bis zur Erneuerung oder Schließung von Filialen.

Einbindung von Fremdgeräten dank PC/E

Was qualifiziert Wincor Nixdorf als Türöffner?

Wir selbst sind in 37 Ländern vertreten, dort fest verwurzelt und gut unterwegs. Und zwar vorrangig im asiatischen Raum, in dem zunehmend die Musik spielt: in Indien und Indonesien, in Singapur und Hongkong, in Thailand und China. Aber auch in Osteuropa. Als nächster Zukunftsmarkt zeichnet sich Russland ab.

Was sehen Sie als Ihre Rolle?

Zu helfen, in den neuen Markt hineinzukommen, Niederlassungen zu eröffnen und zu betreiben, sich in den neuen kulturellen und lokalen Gegebenheiten zurechtzufinden.

Was können Banken von Ihnen erwarten?

Wir nehmen den Kunden allen Schmerz ab, sich im Neuland zu bewegen – von der Einrichtung und IT-Infrastruktur bis zur Klimatisierung und Sicherheit. Und das über den gesamten Lebenszyklus einer Filiale. Im Ausland wie in Deutschland.

Was müssen wir uns darunter genau vorstellen?

Sehen Sie selbst. Auf der Wincor World 2009 zeigen wir das Konzept Managed Total Branch „Out of the Box“. Das heißt, die Bank kann eine komplette Zweigstelle als Gesamtpaket



bestellen, mit allem Drum und Dran. Wir übernehmen alles von A bis Z, von der Aufstellung der Geräte bis zur zentralen Überwachung.

A propos Ausland. Welche Anforderungen werden von dort an Sie herangetragen?

Immerhin hat jedes Land, wie wir sehen, doch eigene Vorstellungen über Grad und Umfang von Managed Services.

Ein wirklich interessantes Projekt ist Dubai. Damit betreten auch wir Neuland. Bislang haben wir dorthin nur Geldautomaten verkauft. Jetzt haben wir dort einen Franchise-Partner, der für uns die lokale Betreuung und Wartung übernimmt. Die Meldungen über den Betriebszustand aber laufen bei uns in Paderborn auf. Wir informieren ihn dann, was konkret zu veranlassen ist.

Im Ausland gibt es häufig sehr heterogene SB-Landschaften. Wie gehen Sie damit um?

Das ist im Ausland weniger ein Problem, es gibt deutlich weniger Regularien, die zu beachten sind. Dank weltweiter Standards wie WOSA/XFS können wir auch Fremdgeräte managen, etwa von NCR oder Diebold.

Geben Sie uns eine Größenordnung.

Schätzungsweise haben wir heute über 10.000 Systeme anderer Hersteller weltweit in Überwachung.

Und warum soll das in Deutschland nicht gehen?

Das geht durchaus, allerdings erst dank der Einführung von ProClassic Enterprise als Plattform. Der Durchbruch kam, weil immer mehr Rechenzentren den Vorteil einer einheitlichen Softwareplattform für alle SB-Systeme erkennen. Seither wird PC/E zunehmend für Fremdgeräte zertifiziert. ■