



PRODUCT RELATED SERVICES

Klare Wettbewerbsvorteile mit kompletter End-to-End Lösung

Norsk Kontantservice AS (NOKAS), Tochterunternehmen der VAKT SERVICE, dem zweitgrößten Sicherheitsunternehmen von Norwegen, ist Marktführer beim Cashhandling mit landesweit über 150 Routen. Der Dienstleister ist verantwortlich für die gesamte Bargeldversorgung und den Betrieb der Selbstbedienungsautomaten von Norwegens größter Bank DnB NOR.

Die Herausforderung einen Partner für die gesamte Abwicklung der Product Related Services zu finden, lag zum Einen in den geografischen Gegebenheiten Norwegens begründet: Das Land erstreckt sich in seinen Ausdehnungen im anschaulichen Vergleich von der Südspitze Skandinaviens bis Rom. Zum Anderen verfügt der Kunde über einen sehr heterogenen Bestand an Selbstbedienungssystemen unterschiedlicher Hersteller: Mehr als 800 Automaten sind im ganzen Land installiert.

In diesem Umfeld war eine Lösung gefragt, die sowohl Zeit als auch Kosten spart. Dabei galt es außerdem, die gleichen Service Level Agreements sicherzustellen, die NOKAS mit seinem Kunden DnB NOR unterhält. Gemeinsam mit Wincor Nixdorf wurde innerhalb kürzester Zeit die gesamte Infrastruktur für die Betreuung von 200 Filialen und über 800 Automaten aufgebaut. Bereits drei Monate nach Vertragsunterzeichnung waren sämtliche Servicedienstleistungen von Wincor Nixdorf landesweit implementiert. Das hieß: Installation und Umrüstung

der Systeme, Anbindung an das Customer Care Center, Wartungsleistungen, regelmäßige Reports über den jeweiligen Systemstatus und ein Eskalationsmanagement.

Für Norsk Kontantservice AS (NOKAS) hatte die Entscheidung, Wincor Nixdorf als Servicepartner einzusetzen, mehrere Gründe. So ist es mit dieser Lösung möglich, First und Second Line Maintenance, also die Vorklärung und Wiederinstandsetzung vor Ort mit demselben Techniker-Team auszuführen. Allein die Tatsache, dass der Einsatz durch sicherheitszertifizierte Techniker vorgenommen wird, erspart in 80 Prozent aller Anrufe die Anforderung von zusätzlichem Sicherheitspersonal.

Dort wo Mitbewerber weiterhin auf einen Techniker plus einer Sicherheitsperson zurückgreifen müssen, profitiert NOKAS von diesem besonderen Wettbewerbsvorteil. Außerdem bietet Wincor Nixdorf im Hinblick auf die heterogene Systemlandschaft herstellernunabhängige Services für alle Selbstbedienungsautomaten und weitere Systeme und stellt damit eine hohe Verfügbarkeit sicher.

„In einem Land wie Norwegen mit einer Nord-Süd-Ausdehnung von 1.760 Kilometern hatte Wincor Nixdorf die richtige Lösung, um wesentliche Kosten bei der Instandsetzung von Produkten einzusparen“, Peter Wesenberg Chief Executive Officer, NOKAS.