

# norisbank.de



PRODUCT RELATED SERVICES

## Rollout aus einer Hand

Es war eine logistische Meisterleistung: Innerhalb von acht Arbeitstagen gelang es dem Service-Team von Wincor Nixdorf, die gesamte SB-Infrastruktur der norisbank landesweit auszutauschen. Die reibungslose Umrüstung der 96 Filialen war insbesondere der zentralen Steuerung zu verdanken.

**I**m Oktober 2006 kaufte die Deutsche Bank die norisbank. Dahinter stand die Idee eines neuen Konzeptes: Eine Direktbank mit Filialen. „Wir bieten Direktbankpreise über alle Kanäle – auch in unseren Filialen. Hier bieten wir eben auch einen persönlichen Service“, beschreibt Rolf Nördemann, Mitglied der Geschäftsleitung der norisbank GmbH die „überlegene Alternative“ in diesem Segment.

Um diesem Anspruch gerecht zu werden, setzt das Institut nicht nur auf alle medialen Vertriebskanäle und ein kleines, aber ausgefeiltes Produktangebot, sondern auch auf ein neues Design ihrer 96 Filialen zwischen Rügen und Reichenau. Es soll den Kunden eine Atmosphäre bieten, in der sowohl Angebot als auch Beratung stimmen.

Im Zuge dieser Neugestaltung erwies es sich als unumgänglich, die gesamte vorhandene SB-Infrastruktur auszutauschen und auf die Anforderungen des neuen Marktauftritts auszurichten. Entscheidend war für die Bank, den Start der Marke mit der neuen SB-Welt pünktlich zu beginnen. Dafür musste diese auch auf die entsprechenden IT-Systeme der Deutschen Bank aufgeschaltet werden.

Für die Umsetzung des Projekts zog die norisbank den Services-Bereich von Wincor Nixdorf zur Unterstützung hinzu. Deren Einrichtungsberater sorgte nicht nur dafür, dass statisch erforderliche Baumaßnahmen und Installationen erkannt wurden und termingerecht erfolgten. Dabei waren die sehr unter-

schiedlichen baulichen Gegebenheiten jedes Filialstandorts zu berücksichtigen. Der Dienstleister übernahm auch die fachgerechte Entsorgung von rund 500 Altgeräten.

Ebenso kümmerten sie sich um die Konfiguration der Neugeräte sowie sämtliche logistische Angelegenheiten bis hin zur Terminplanung für die Werttransporteure, um die rechtzeitige Befüllung der Geldautomaten sicherzustellen. Nicht zuletzt ging es dabei auch um die penible Einhaltung der Sicherheits-

bestimmungen des VdS, einer unabhängigen Prüf- und Zertifizierungsstelle für den Schutz vor Brand, Einbruch und Diebstahl.

## **Neue SB-Infrastruktur für 96 Filialen in acht Tagen**

Der Umbau der Standorte war eine logistische Meisterleistung und folgte einer ebenso ausgeklügelten wie minutiösen Choreographie. Sie war das Ergebnis einer intensiven Vorbereitungsphase, die sich über sechs Monate ▶



**Anspruchsvolles Rollout-Projekt professionell umgesetzt: Rolf Nördemann, Mitglied der Geschäftsführung der norisbank GmbH**

## **Rollout: professionelles Projektmanagement in jeder Phase**

Ob die IT-Landschaft erweitert oder das gesamte SB-Netz komplett erneuert werden soll – das Ziel ist immer, die Migration in kürzester Zeit und möglichst ohne Betriebsunterbrechung durchzuführen. Das ist nur mit durchdachten und standardisierten Abläufen zu erreichen. Dafür bietet Wincor Nixdorf IMAC-Dienstleistungen an: Install, Move, Add, Change und Remove. Konkret geht es um die Installation von Geräten bei Standortveränderungen, aber auch um Geräteaustausch und Reparaturen.

Der Rollout beginnt bereits bei der Organisation und Durchführungsplanung. Sein reibungsloser Ablauf ist nicht zu unterschätzen. Wincor Nixdorf hat daher auf Grundlage weitreichender Erfahrungen im In- und Ausland eine bewährte Methodik entwickelt, die hohe Termintreue selbst bei Großprojekten und Wirtschaftlichkeit aufgrund durchdachter Abläufe und ausgefeilter

Logistik gewährleistet. Die einzelnen Phasen des ausgereiften Verfahrens umfassten genau definierte Komponenten. Es sorgt außerdem für eine detaillierte Berichterstattung während des gesamten Projektablaufs, so dass die Bank jederzeit über den jeweiligen Stand des Rolloutprozesses zeitnah informiert ist. Ehe es zur Auslieferung kommt, wird die komplette Lösung in einer Testumgebung vormodelliert.

Das Customizingzentrum von Wincor Nixdorf konfiguriert mehr als 50.000 Systeme pro Jahr und verfügt über alle erdenklichen Einrichtungen zur Sicherung von Service und Qualität. Nach Auslieferung vor Ort sorgen die Techniker dafür, dass die Systeme fachgerecht installiert und zum verabredeten Zeitpunkt betriebsbereit sind. Auf Wunsch reicht die Dienstleistung bis hin zum Abtransport der Altsysteme und zur Schulung der Mitarbeiter in den Filialen.

erstreckte. Denn es galt, nach der entsprechenden Planung und dem Umbau der Räume Altgeräte zu demontieren, neue Automaten zu befestigen, Software zu installieren und die Geräte an das Netz anzuschließen und zuletzt mit Bargeld zu befüllen.

Als größte Herausforderung erwies sich die Abstimmung eines exakten Zeitplans mit allen Beteiligten. Um schnell auf Störungen und Abweichungen vom Plan zu reagieren, hatte die norisbank zusammen mit Wincor Nixdorf einen zentralen Leitstand eingerichtet. Bei ihm liefen alle kleinen und großen Probleme und Fragen auf.

Zudem waren verteilt über die gesamte Bundesrepublik sogenannte Hotspots eingerichtet – Hochverfügbarkeitslager, um besonders kritische Ersatzteile für die Automaten schnell griffbereit zu haben.

In den acht Arbeitstagen zwischen dem 28. Dezember 2007 und dem 7. Januar 2008 mussten die Lastwagen, Bauteams und Servicetechniker pro Tag bis zu 18 Filialen anfahren, um die knapp 120 Geldautomaten und Ein/Auszahler sowie gut 100 Banking-Terminals in Betrieb zu nehmen. In einem ersten Schritt waren im September zuvor bereits alte Kontoauszugsdrucker und SB-Terminals gegen circa 100 neue Banking-Terminals ausgetauscht worden.

Dass am 7. Januar alle Filialen pünktlich öffnen konnten und voll betriebsbereit waren, führt Steffen Muth, Leiter IT&OPS bei der norisbank, nicht zuletzt auch auf „die hochprofessionelle Umsetzung durch Wincor Nixdorf innerhalb kürzester Zeit zurück“. Für ihn hat dieser Service-Partner mit der reibungslosen Durchführung des anspruchsvollen Rolloutprojekts bewiesen, „dass sie Experten auf dem Gebiet sind und die Filialbanken verstehen“.



## 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 herstellerunabhängige 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.