

Services für Finanzinstitute – made in Paderborn

Ihren klassischen produktbezogenen Vor-Ort-Service hat Wincor Nixdorf um einige Bausteine erweitert. Das Service-Angebot reicht vom Monitoring zur Steigerung der Systemverfügbarkeit über das Cash Management bis hin zur Übernahme und Betriebsführung der kompletten SB-Infrastruktur.

Wincor Nixdorf entspricht damit dem Wunsch vieler Institute, sich verstärkt auf den Ausbau ihrer Vertriebsaktivitäten zu konzentrieren. Das führt dazu, dass zunehmend Aufgaben der Filial-IT, die nicht zu den geschäftskritischen Kompetenzen zählen, an externe Dienstleister ausgelagert werden. Dazu zählen vor allem die Überwachung und Behebung von Störungen im Selbstbedienungsbereich sowie das komplette Cash Management.

Seit vor drei Jahren die damalige Sparkassen Informatik die Installation von Software-Agenten auf den SB-Systemen in ihrem Netz zugelassen hat, ist die Fernüberwachung in eine neue Dimension vorgestoßen. Erstmals ist es dadurch gelungen, den Prozess zur Unterstützung der SB-Betriebsführung praktisch durchgängig zu automatisieren. Nicht nur meldet der Agent selbsttätig und detailliert alle Störungen oder kritischen Systemzustände an das zentrale Systems Management Center (SMC) in Paderborn. Dies beruht auf einem regelbasierenden System, das unterschiedliche Serviceprozesse anstößt. Auch verbessert sich dadurch die Vorklärungsrate oder sie entfällt ganz. Gleichzeitig sinkt die Zahl der Technikereinsätze und die der Mehrfacheinsätze.

Das SMC analysiert die eingehenden Informationen und stößt die passenden Folgeaktivitäten an. Entweder informiert es via E-Mail,

Fax, SMS oder Telefon Mitarbeiter in den Filialen über Probleme, die diese selbst beheben können. Oder es löst den Technikereinsatz aus, mit konkreten Angaben über Fehlerursache und notwendige Ersatzteile.

Die daraus resultierenden Effekte sind für die Institute direkt spürbar. Ohne diesen Remote-Service konnte es durchaus passieren, dass Geldautomaten tagelang außer Betrieb gegangen sind, ohne dass es immer gleich bemerkt wurde – mit allen Negativeffekten für Image und Umsatz. Das geschah vorzugsweise an Wochenenden, aber auch dann, wenn Mitarbeiter in bester Absicht zunächst selbst versuchten, den Fehler zu beheben.

Bereits über 80 Sparkassen haben sich für diesen Service entschieden. Damit sind bereits über 5.000 SB-Systeme, vorrangig Geldautomaten und Cash Recycler, aber auch Kontoauszugsdrucker und Kunden-Service-Terminals aufgeschaltet – mehr als die Hälfte aller Wincor Nixdorf-Systeme, die im Bereich der ehemaligen Sparkassen Informatik installiert sind.

Die aktive Fernüberwachung ist nur die erste Stufe des kompletten Managed-Services-Programms, das Wincor Nixdorf aufgelegt hat. Um das Personal in den Filialen vollständig von Wartungs- und Befüllaufgaben freizustellen, kann eine Bank sämtliche Arbeiten im Zusammenhang mit der SB-Technik auslagern.

Neben der Überwachung der Geldbestände in den Automaten und Kassetten – auch die aktive Steuerung des Werttransporteurs (WTU) je nach Befüllvorschlägen für jeden einzelnen Standort. Die Auslagerung von IT-Aufgaben geht sogar bis hin zur Übernahme des Geräteparks.

Übersicht Ausfälle nach Kategorien

