



MANAGED SERVICES

Prävention statt Probleme

Die Auslagerung der SB-Betriebsunterstützung hat sich für die Kreissparkasse Bitburg-Prüm gelohnt. Der Remote-Service von Wincor Nixdorf entlastet Systemadministration und Mitarbeiter deutlich.

Es war eine Offerte, die Peter Dejon einfach nicht ausschlagen konnte. Bei den letzten Verhandlungen über die Wartungspreise Mitte 2006 hatte Wincor Nixdorf zusätzlich zu den neuen Tarifen eine Leistungserweiterung vorgeschlagen: die Einbindung der gesamten SB-Infrastruktur in den zentralen Remote-Service.

Der Organisationsleiter der Kreissparkasse Bitburg-Prüm sah darin die Chance, den eigenen Gerätepark in den 25 Geschäftsstellen und 7 SB-Stellen noch aktiver und effizienter als bisher zu überwachen. Dabei ging es bei der Flächensparkasse mit einer Längsausdehnung von rund 90 Kilometern immerhin um 34 Geldautomaten, davon drei Recycler, neun

Kontoauszugsdrucker und 43 Selbstbedienungsterminals. Außen vor blieben nur Altgeräte mit OS2 als Betriebssystem.

Die Zusatzleistung gab letztlich den Ausschlag, die Wartung in den Händen des Herstellers zu belassen. Zumal bei der Installation von Geräten oder komplexeren Störungen die Techniker des Herstellers vor Ort problemlos

auf Fachleute bei Wincor Nixdorf oder im Rechenzentrum zurückgreifen können, sodass Fehler erst gar nicht zu langen Stillstandszeiten führen. „Diese Unterstützung fehlt den Drittanbietern“, weiß der erfahrene Organisator.

Den Aufwand für die Einführung der Fernüberwachung erachtet Stefan Schönecker – stellvertretender Orgaleiter und IT-Administrator – als „denkbar gering“. Ganze drei bis vier Stunden dauerte die Vorbereitung, für die Wincor Nixdorf eine detaillierte Checkliste entwickelt hat. Auf ihr sind die Geräte mit Terminalnummer und Standort sowie die E-Mail Adressen einzutragen, an die die Warn- und Störmeldungen gehen sollen.

Geringer Installationsaufwand – große Wirkung

Und nur einen Tag brauchte ein Techniker, um die Serveranwendung unter Linux im Hause zu installieren. Die Überwachungs- und Steuerungssoftware selbst, sogenannte Agenten auf den Endgeräten, konnte die Kreissparkasse selbst aus der Zentrale heraus verteilen, ohne dass Präsenz vor Ort gefordert war. Nach dem Neustart liefen alle Systeme einwandfrei.

Zwei Jahre nach dem Betriebsstart ist die erste Zwischenbilanz des Instituts in der Eifel uneingeschränkt positiv. Überschlägige Schätzungen gehen von einer um 7 bis 10 Prozent erhöhten Verfügbarkeit aus.

Weitaus stärker jedoch kommen die Vorteile des proaktiven Monitorings durch Entlastung der Administration von Routinearbeiten und durch die verbesserte Prävention zum Tragen. Aus dem Paderborner Systems Management Center eingehende Meldungen über Ausfälle oder kritische Systemzustände werden anhand des Fehlercodes in der Betreffzeile der Mail automatisch an die richtigen Adressaten weitergeleitet – entweder das betroffene Filialpersonal oder die Administratoren.

Diese Funktion hat Wincor Nixdorf auf Wunsch nachträglich eingebaut. „Das hat die

Bearbeitung wesentlich vereinfacht“, weiß Schönecker um den rechenbaren Nutzen. Ebenso schätzt er die Reduzierung der Ausfälle dank der präventiven Maßnahmen.

Im Durchschnitt gehen täglich circa zehn Meldungen ein. In der Regel betreffen sie Druckwerkprobleme bei Kontoauszugsdruckern und SB-Terminals, aber auch Papier- und Notenstaus sowie eingezogene Karten.

Kurze Reaktionszeiten dank detaillierter Fehlermeldungen

Mit echten technischen Fehlern hingegen werden Mitarbeiter und Administration nur noch selten konfrontiert. Der Software-Agent liefert im Regelfall von sich aus alle erforderlichen Angaben und Daten an das Systems Management Center. Dort wird je nach Art des Defekts über das weitere Vorgehen entschieden – ob etwa ein Technikereinsatz vor Ort notwendig ist.

„Da kann es durchaus vorkommen, dass am Montagmorgen der Techniker von Wincor Nixdorf schon mit den erforderlichen Ersatzteilen unterwegs ist, da das Gerät am Wochenende eine Störung gemeldet hat.

Nur wenige Wünsche bleiben offen, die in den nächsten Schritten erfüllt werden sollen. Als äußerst hilfreich werden quartalsmäßige Auswertungen erachtet, um auf einen Blick zu sehen, was grundsätzlich an Störungen aufgelaufen ist, an welchen Geräten und Standorten, wo die Fehler lagen und was im Vorfeld sich als Präventivmaßnahmen anbietet, um die Verfügbarkeit weiter zu erhöhen. Derartige Reports werden heute nur auf Anforderung erstellt.

Und optimal wäre, wenn das System zusätzlich jeden Morgen die Übersicht über die aktuelle Füllhöhe in den Kassetten für jeden Automaten liefern könnte, um aussagekräftiges Zahlenmaterial für die eigene zentrale Gelddisposition zu erhalten. Dafür muss die Sparkasse noch ein separates System vorhalten. Und das, findet Schönecker, müsste eigentlich nicht sein.

Im Rahmen der Managed Services bietet Wincor Nixdorf diese Dienstleistungen an. Das Spektrum reicht noch weiter – vom aktiven Cash Management bis hin zur Übernahme und Betriebsführung des gesamten SB-Netzes. ■



Setzt auf den Remote-Service von Wincor Nixdorf: die Kreissparkasse Bitburg-Prüm.