



MANAGED SERVICES

Weitreichende Fernkontrolle

Weniger Stillstände, schnellerer Anlauf nach Stillständen – diese Bilanz zieht die Sparkasse Worms-Alzey-Ried zehn Monate nach dem Start der Fernüberwachung ihrer Geldautomaten.



Die Sparkasse hatte alles umgesetzt, was Stand der Technik war: Von der üblichen SB-Konsole aus konnte der Administrator alle 182 SB-Geräte in den 40 FDL-Zweigstellen und 20 SB-Filialen zentral überwachen. Zusätzlich brachte das Syswatch-System der damaligen Sparkassen Informatik weitere Erkenntnisse über die Betriebszustände der einzelnen Geräte.

Dennoch kam es 2007 immer häufiger zu ärgerlichen Ausfällen der Geldautomaten, gepaart mit relativ langen Reaktionszeiten. Für

den Bereichsleiter Organisation, IT-Service und Verwaltung der Sparkasse Worms-Alzey-Ried, Albrecht Metzmann, waren Häufigkeit und Dauer unakzeptabel, weil die Kundenzufriedenheit darunter zu leiden drohte. Undenkbar wären für ihn jedwede Abstriche an der Forderung, dass „die SB-Geräte den Kunden 24 Stunden am Tag bereitzustehen haben“.

Ende letzten Jahres fiel daher die Entscheidung, den Remote Service von Wincor Nixdorf einzuführen, allerdings ausschließlich

für die 73 Geldautomaten. Bei den 102 SB-Terminals wurde aufgrund der Vielzahl der Geräte kein dringender Bedarf für diesen Service gesehen. Das Argument: Es sei eben für den Kunden ein gewaltiger Unterschied, ob er keinen Kontoauszug oder kein Geld bekomme.

Zusammen mit der Einführung fiel zugleich der Startschuss für eine ganze Reihe weiterer Einzelmaßnahmen. Die Einführung selbst verlief reibungslos, den Aufwand stufte die Organisatorin Birgit Müller-Jäger als „überschaubar“ ein. Kosten für Hard- und

Der Bereichsleiter Organisation, IT-Service und Verwaltung Albrecht Metzmann und seine Betriebsorganisatorin Birgit Müller-Jäger haben alles im Griff.



Software fielen überhaupt keine an, da ein vorhandener PC als Datenbankplattform genutzt werden konnte.

Zu Buche schlugen nur der Einsatz eines eigenen Mitarbeiters für die Vorbereitungsarbeiten und das Aufspielen der SB-Agenten auf 73 Geldautomaten über das Netz, ein Teil davon Cash Recycler – eine Sache von einem Tag. Dazu kam noch die Dienstleistung von Wincor Nixdorf.

In gleichem Zuge installierte die Sparkasse eine zentrale Störungsdatenbank, auf der

sämtliche Informationen über die SB-Systeme zusammenlaufen, nicht nur jene aus der Fernüberwachung, sondern auch aus der Syswatch-Anwendung, die zudem nachjustiert worden war.

Während vom Rechenzentrum Meldungen über einbehaltene Karten und Noten oder auch Geldbestandslisten einlaufen, zentral oder an die betroffene Geschäftsstelle, liefert der Remote Service detaillierte Informationen zum technischen Zustand der SB-Geräte: neben akuten Störmeldungen auch Warnungen, wann bestimmte Schwellwerte überschritten werden, etwa dass ein Kartenleser oder ein Rollenspeicher auszufallen droht.

Automatische Bearbeitung der Fehler im Systems Management Center

Der entscheidende Unterschied liegt darin, dass die Daten der Fernanalyse direkt an das Systems Management Center von Wincor Nixdorf gehen, wo sie automatisch bearbeitet werden. Das kann Aktionen auslösen, bevor es überhaupt zu Ausfällen kommt oder eine Störung bemerkt wird. Letzteres ist vor allem über das Wochenende der Fall.

Was an Meldungen aller Art bei der Sparkasse eingeht, im Schnitt 20 pro Tag per E-Mail allein vom Remote Service, bearbeitet ein Mitarbeiter individuell. Er entscheidet je nach Fehlerkategorie, wer auf welchem Weg informiert wird – die Mitarbeiter vor Ort zumeist telefonisch oder per E-Mail, der Werttransporteur ausschließlich per Telefon. Er ist für verklemmte Karten ebenso zuständig wie

für Probleme am Rollenspeicher oder das Auffüllen von Kassetten.

Die Bilanz nach zehnmonatigem Betrieb der Fernüberwachung ist positiv: Nicht nur die Geräteverfügbarkeit ist gestiegen. In den Augen von Müller-Jäger zählt jedoch auch, dass die Geräte schneller wieder in Betrieb gehen und tiefgehende Informationen als Entscheidungsgrundlage vorliegen. Kostensenkungen sind allerdings damit nicht verbunden, weil alle bisherigen Systeme weiterlaufen.

Statistische Auswertungen kann die Sparkasse selbst nicht vornehmen, solange die entsprechende Konsole dafür nicht installiert ist. Den Bedarf dafür sieht die Organisatorin derzeit nicht, da zumindest die Geldautomaten keinen Anlass für größere Eingriffe liefern. Ihre Verfügbarkeit hält mit 98 Prozent allen Vergleichen stand.

Bei dem sensiblen Prozess der Noteneinzahlung kommt es immer wieder zu Ausfällen. Die Kunden setzen bei den Cash Recyclern häufig eine Robustheit voraus, die z. Zt. nur bei den Ausgabeautomaten gegeben ist. Das führt nicht selten zumindest zu Teilausfällen, etwa einer Kassette oder eines Rollenspeichers.

Metzmann erwartet daher, dass die enge Überwachung und genauere Fehleranalyse, die der Remote Service erlaubt, sich mit der Zeit in technischen Verbesserungen niederschlagen, die die Stillstandszeiten weiter senken. „Im Kern handelt es sich bei dem Thema um eine Qualitätsverbesserung auf ganzer Linie“, so das abschließende Urteil des Bereichsleiters. ■