

# Alles im zentralen Griff

**„Kosten senken, Qualität steigern“ lauten die Forderungen, die Banken und Sparkassen bei IT-Auslagerung an externe Dienstleister richten. Das Leistungsspektrum der Managed Services geht jedoch weit über diese Aspekte hinaus. Es steht im Kern für Modernisierung und strategische Neuausrichtung.**

Nach turbulenten Jahren im Bankenbereich zeigen die Maßnahmen zur Kostensenkung inzwischen erste Wirkung. Anlass zur Entwarnung ist damit jedoch nicht gegeben. Weiterhin drückt zu viel Eigenbetrieb auf Kosten und damit Produktivität, weiterhin ist die Ertragslage angespannt. Noch immer ist das Provisionsgeschäft deutlich unterentwickelt.

Kein Wunder, dass seit wenigen Jahren das Thema der Managed Services auch im deutschsprachigen Raum die Aufmerksamkeit der Kreditinstitute weckt. Historisch gewachsene und folglich heterogene IT-Infrastrukturen haben den Administrations- und Pflegeaufwand stetig wachsen lassen. Mangelnde Flexibilität verhindert zunehmend die Einführung von Mehrwertdiensten und neuen Anwendungen. Gesetzliche Auflagen sind nur mit hohen Investitionen zu erfüllen.

Neben PIN-Schutz am Automaten sowie Virenschutz in Netzen und am Arbeitsplatz ist auch die Zertifizierung der IT-Sicherheitsmanagementsysteme ein wichtiges Thema, denn sie ist für ein gutes Rating unabdingbar. Alle dies bindet Ressourcen und Gelder, die für dringende Innovationen fehlen. Bisher waren die Institute mit dem Alles oder Nichts konfrontiert: entweder die komplette Auslagerung an einen externen Dienstleister einschließlich Mitarbeiter und Gerätepark oder aber die Produktion in eigener Regie.

Seit einigen Jahren aber schält sich eine Lösung heraus: Managed Services.

Sie dienen dazu, Kosten zu senken, bestehende Prozesse zu optimieren und die IT-Landschaft strategisch weiterzuentwickeln. Daraus resultiert fast zwangsläufig eine hohe Systemverfügbarkeit.

Der Schritt in Richtung Managed Services ist letztlich nur die konsequente und logische Fortführung bisheriger Praktiken. Schon lange lassen Banken und Sparkassen produktbezogene Dienstleistungen wie Reparaturen, Rollout von Geräten und damit verbundene Logistikaufgaben extern ausführen.

## Externes Management der Filialinfrastruktur

Allerdings setzen die Institute in den einzelnen Ländern höchst unterschiedliche Akzente. Vorreiter in Europa sind Großbritannien und die Niederlande. Während in England der Betrieb großer Geldautomatennetze und die Transaktionsverarbeitung im Vordergrund steht, hat in den Niederlanden das Thema Cash Management höchste Priorität – also die Optimierung und Steuerung des Bargeldkreislaufs in den Filialen bis hin zum Einsatz des Werttransportunternehmens (WTU).

Europaweit hat Wincor Nixdorf bereits über 25.000 Geldautomaten unter ihrer betrieblichen Kontrolle. Weltweit sind es rund 45.000 Endgeräte, die die Services Division betreibt, darunter allein 4.500 Geld- und Kiosksysteme bei der britischen Barclays Bank, 800 Systeme bei Cardpoint

England und über 2.400 Geldautomaten bei der britischen Co-operative Bank. Mittelfristig ist die Marke von 220.000 unterschiedlichen Endgeräten angepeilt.

In Deutschland wiederum liegt das Augenmerk eher auf dem Management der kompletten Filialinfrastruktur, einschließlich Front- und Backoffice. Darunter fällt das große Feld der dezentralen IT inklusive PC-Betreuung und SB-Landschaft, aber auch die dezentrale Serveranbindung. Mehr und mehr spannt sich dieser Bogen bis hin zum Facility Management, so dass die Filiale aus einer Hand geführt werden kann.

Dies ist angesichts des wachsenden Drucks auf die Institute, ihre Filialnetze neu aufzustellen oder zu reorganisieren, von Bedeutung. Managed Services gewinnen den deutschen Instituten nicht zuletzt deshalb eine hohe Akzeptanz, weil die Sparkassen den Umfang der Managed Services mit Hilfe von Leistungspaketen nach ihren Anforderungen bestimmen können.

Den Grundstock hat Wincor Nixdorf durch umfangreiche Vorleistungen gelegt. Der IT-Dienstleister bringt dabei seine ausgewiesene IT-Kompetenz und das praktische Know-how aus dem Produktbereich ein. Ein Kernelement bildet die weltweit verfügbare eServices-Plattform. Dort laufen alle Informationen und Daten der Endgeräte zusammen, dort werden sie vollautomatisch verarbeitet und umgesetzt.

## Paketlösungen für jeden Bedarf

Das Managed-Services-Angebot von Wincor Nixdorf

### SB-Infrastruktur (Managed Self Service Terminals)

#### Best Availability:

- 24/7-Echtzeit-Monitoring
- Problem- und Incident Management
- Zentrales Service Desk
- Reporting der Service Level und Verfügbarkeit

#### Best Operation:

- Alle Leistungen von Best Availability
- Inventarisierung
- Software-Verteilung, Patch-Management
- Fernwartung
- End-User-Help-Desk

#### Best Business:

- Alle Leistungen von Best Operation
- Bereitstellung und Betrieb von SB-Anwendungen
- Kundenspezifische Server-Konfiguration inklusive Versionsmanagement

### Bargeld-Logistik (Managed Cash)

#### Cash Optimization:

- Bereitstellung der Software
- PC/E Cash Management

#### Cash Operation:

- Alle Leistungen von Cash Optimization
- Konfiguration und Set-up der Cash-Points
- Ermittlung der optimalen Befüllmenge
- Bestellmanagement

#### Cash Business:

- Alle Leistungen von Cash Operation
- Management des Werttransporteurs
- Differenzausweisung und -klärung
- Automatisierter Vergleich von Kassenrücklauf- und Kontenbeständen
- Eskalationsmanagement

### Infrastruktur in der Filiale (Managed Total Branch)

#### Branch Opening / Renewal

- Support bei der Neueröffnung oder Erneuerung von Filialen
- Entwicklung effizienter Geschäftsprozesse
- Bauliche Planung der Filiale
- Beratung bzgl. der technischen Ausstattung
- Überführung in den operativen Betrieb

#### Branch Operation

- Betriebsführung der gesamten Informations- und Kommunikationstechnologie mit Arbeitsplätzen, Servern und SB-Systemen
- Managementinformationen, Reporting und Controlling der Service Levels
- Zugang zum eServices-Portal

## Fernwartungstauglich: Produkte und Techniken

Die Grundvoraussetzungen für den Einsatz dieser zentralen Plattform als Rückgrat für die elektronisch gestützte Serviceabwicklung hat Wincor Nixdorf mit ihrer vor zwei Jahren gestarteten Serviceability-Offensive geschaffen. Diese dient dazu, Produkte und Techniken so zu gestalten, dass sie fernwartungstauglich sind und damit geeignet für Managed Services.

So können über das Netz nicht nur ständig aktuelle Daten abgefragt, sondern auch Geschäfts- und IT-Prozess-relevante Daten zentral gemanagt werden. Dadurch verbessern sich zum einen Planung und Einsatz von Servicetechnikern vor Ort. Gleichzeitig reduziert sich der Aufwand für die Annahme von Störmeldungen und die Vorklärung erheblich, da der Grund der Störung von vornherein bekannt ist.

Mit Hilfe von Tools verfolgt Wincor Nixdorf das Ziel, Geschäfts- und IT-Prozesse weitestgehend zu automatisieren. Für einen holländischen Bankkunden werden beispielsweise täglich bis zu 700 WTU-Aufträge automatisiert abgewickelt

und überwacht – eine Menge, die manuell kaum beherrschbar wäre.

Mehr noch: Die eServices Plattform bildet die Grundlage für ein dynamisches Asset Management, heruntergebrochen bis auf die einzelnen Bauteile und die Seriennummer. Mit diesen Informationen ist für Wincor Nixdorf jederzeit ersichtlich, wie ein bestimmtes Gerät konfiguriert ist, aus welcher Baureihe es stammt und welche Softwarekomponenten installiert sind. Bei Ausfällen kann viel gezielter vorgegangen werden.

Erst durch die Gesamtsumme der Managed Services ist Wincor Nixdorf in der Lage, ein umfassendes Leistungsversprechen abzugeben, da sämtliche Vereinbarungen auf fixen und nachvollziehbaren Daten beruhen. Das gilt sowohl für die Geräteverfügbarkeit als auch für die Reduzierung der Geldmenge in den Filialen und Geldsystemen, ebenso für die Verfügbarkeit der Geschäftsprozesse. Daraus resultiert ein zusätzlicher Effekt, der den Kunden von Wincor Nixdorf zugute kommt: Alle Rückmeldungen fließen direkt in die Entwicklung der Geräte ein.

## Im Trend: die transaktionsbasierte Verrechnung

Managed Services haben jedoch nicht nur IT-relevante Prozesse im Fokus. Auch das Management von Kundentransaktionen steht auf der Agenda. Vorreiter für den Bereich ist ebenfalls das Ausland. Bei der Cooperative Bank in England hat Wincor Nixdorf beispielsweise das bestehende Switch-System auf eine offene Plattform migriert. Damit sind auch die Voraussetzungen für Mehrwertdienste in SB gegeben.

Als großer Trend zeichnet sich daneben die transaktionsbasierte Verrechnung im SB-Umfeld ab, wie sie beispielsweise die Sparda Bank Berlin vereinbart hat. Der große Vorteil für die Institute: die Entlastung von sämtlichen Aufgaben im Zusammenhang mit der Selbstbedienung. Der Managed-Services-Partner installiert die SB-Systeme auf Mietbasis oder gegen Festpreis pro Transaktion. Diese partnerschaftlichen Lösungen zeigen, dass neue Modelle wie Managed Services ein Weg sind, um noch mehr Effizienz und Flexibilität in den Bankenmarkt zu bringen. ■