



OUTSOURCING

Stark zu zweit

Eine rundum positive Bilanz zieht ein großes britisches Finanzinstitut nach fünf Jahren Partnerschaft in Sachen SB-Service mit Wincor Nixdorf. Im Filialgeschäft ist die Bank damit besser aufgestellt denn je.

Für die Leiterin des SB-Betriebs hat der Service für SB-Systeme viel Ähnlichkeit mit der Stromversorgung. Wenn alles läuft, nimmt niemand diese Dienstleistung so recht zur Kenntnis. Erst bei einer Störung merkt jeder, wie wichtig sie für den Gesamtbetrieb tatsächlich ist.

Zuverlässigkeit ist daher für sie das A und O der Selbstbedienung, speziell mit Blick auf den Kunden. „Er muss sein Geld abheben oder den Kontoauszug ausdrucken können, wann immer er es wünscht“.

Für sie ist die Selbstbedienung schon deshalb kritischer als Zahlungsverkehr oder Abwicklung in der Marktfolge anzusehen, weil sie das Bild der Bank nach außen prägt. „An Geldautomaten und Kiosksystemen haben Kunden wie Nichtkunden die meisten Kontakte zu unserer Bank. Da die Selbstbedienung per Definition Teil des Filialangebots sei, dürfe „sie keinerlei Grund für die Unzufriedenheit der Kunden liefern“. Nicht umsonst erhält das britische Finanzinstitut für diesen Service seit Jahren exzellente Noten in Kundenbefragungen.

Zurückzuführen ist das unter anderem darauf, dass das Finanzinstitut und Wincor Nixdorf seit fünf Jahren in Sachen Managed Services eng zusammenarbeiten. In dem Rahmen hat die Bank neben dem Service Desk und dem Wartungsservice auch die gesamte

Geräteüberwachung sowie die Steuerung der Werttransporteure in deren Hände gelegt.

Alles in allem fallen mehr als 4.000 SB-Systeme unter diesen Vertrag, der auch die funktionale Weiterentwicklung vorsieht. Über 3.000 davon sind Geldausgabegeräte und rund 700 Kiosksysteme, um Online-Banking am SB-Automaten abzuwickeln, Überweisungen abzusetzen und Kontostände abzufragen. Das Projekt zählt damit zu den größten Outsourcing-Vorhaben in Europa für Wincor Nixdorf. Auslöser für die Entscheidung zur Auslagerung war, dass sich das britische Finanzinstitut ehrgeizige Wachstumsziele gesetzt hatte. Das bedeutete allerdings, dass die Filialen ihre Vertriebsleistung deutlich steigern mussten, und das sogar zu niedrigeren Kosten.

SB-Betrieb: maßgeschneiderte Modelle

Aufgabe der SB war es vor diesem Hintergrund, nicht nur das Filialpersonal zu unterstützen und zu entlasten. Verlangt wurde zugleich, dass

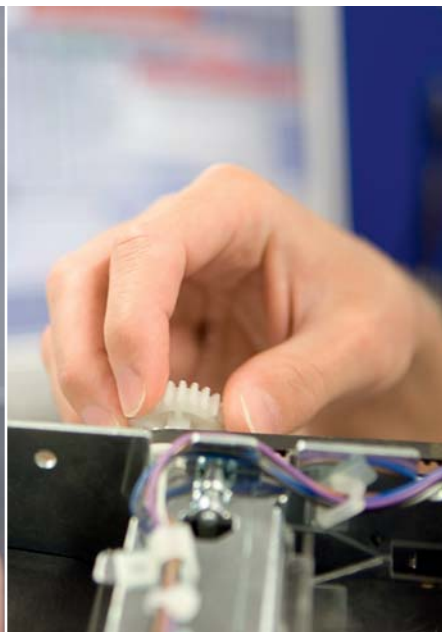
- mehr Routineaufgaben in die SB verlagert werden, etwa die Einzahlung von Noten und Münzen oder der Einzug von Schecks,
- die SB-Geräte auch auf Spitzenwerte hin ausgelegt werden, etwa für die hohen Transaktionsvolumen am Monatsende und hohe Transaktionsgeschwindigkeiten,

- der Funktionsumfang mit der generellen Entwicklung auf dem Markt Schritt hält und
- die SB-Infrastruktur auch über das Wochenende funktionsfähig zu halten ist, selbst wenn die Filialen geschlossen sind. Von sämtlichen technischen Problemen oder Help-Desk-Arbeiten, auch der personellen Besetzung in dem Zusammenhang, ist die Bank komplett entlastet. Dafür ist Wincor Nixdorf voll verantwortlich, angefangen bei der Fernüberwachung, über die Reaktionszeit von 30 Sekunden nach Eingang eines Anrufs bis hin zum Geräteaustausch bei Ausfällen oder Roll-outs bei Umzügen und Fusionen. „Dadurch können wir uns voll auf die Herausforderungen konzentrieren, vor denen unser Filialnetz steht“, so die Leiterin des SB-Betriebs.

Sie unterscheidet drei Betriebsmodelle:

Das Filialmodell: Für die Geldversorgung, Sauberkeit der Geräte und kleinere Störfälle wie die Behebung von Geldstaus sind die Mitarbeiter in der Filiale zuständig. Wincor Nixdorf übernimmt die Fernüberwachung, informiert die Mitarbeiter vor Ort über Geräteausfälle oder Störungen und ihre Ursache. Im Bedarfsfall organisiert sie alle notwendigen Reparaturen.

Das Host-Modell: Es gilt für Supermärkte, Tankstellen, Flughäfen, an denen SB-Auto-



maten des großen britischen Finanzinstituts stehen. Die dortigen Mitarbeiter übernehmen die Betreuung, die sonst die Bankangestellten leisten. Wincor Nixdorf trägt den technischen Part.

Das Remote-Modell: Es betrifft Geldautomaten an bankfernen Standorten ohne Einbindung in eine lokale Infrastruktur, sogenannte Standalone-Systeme. Für diese Geräte übernimmt Wincor Nixdorf den kompletten Betrieb – vom Cash Management bis zum Cleaning, zum Teil in Kooperation mit Unterteilern.

Partnerschaft: mehr als die Verfügbarkeit der Geräte

Vorrangiges Ziel ist in jedem Fall, dass die Systeme verfügbar sind, idealerweise zu 100 Prozent. Derzeit liegt die Quote bei 97 Prozent, bezogen auf den 24x7-Betrieb. Über das Wochenende ist die Verfügbarkeit mittlerweile um bis zu 2 Prozentpunkte gestiegen.

Das ist für die Leiterin SB-Betrieb insofern von vorrangiger Bedeutung, als aus Befragungen von Kunden hervorgegangen ist, dass Komfort und Sicherheit aus ihrer Sicht wichtige Argumente sind, die für die Selbstbedienung sprechen. Die Bank nahm Wincor Nixdorf daher in die Pflicht, alle Voraussetzungen zu schaffen, um Ausfälle zu verhindern. Das beginnt mit der Schulung der Filialmitarbei-

ter und Studien zur bedarfsgerechten Personalausstattung je nach Zweigstelle und endet mit Maßnahmen an gefährdeten Standorten zum Schutz vor Vandalismus und Manipulationen an den Geräten, dem sogenannten Skimming.

Inzwischen sind in einer ersten Auslieferung bereits 850 Geräte an Brennpunkten mit Anti-Skimming-Vorrichtungen aufgerüstet – mit ebenso ausgezeichneten wie letztlich fragwürdigem Erfolg. So wirksam ist die Abwehr, dass die Kriminellen sich in Regionen zurückgezogen haben, die bislang von ihren Attacken verschont geblieben sind. Daher gibt es Pläne, die Sicherheitsvorkehrungen weiter auszubauen.

Zudem erwartet die Leiterin des SB-Betriebs von Wincor Nixdorf Hinweise, wie die Bedienung zu verbessern ist, wo mehr Nutzen aus dem vorhandenen SB-Netz gezogen werden kann und welche weiteren Funktionen sich anbieten, um technisch und vom Leistungsumfang her in Führung zu liegen.

Nicht zuletzt deshalb arbeiten die Partner gerade zusammen an einer Modernisierung der SB-Software. Von ihr versprechen sie sich die notwendige Flexibilität und Modularität, um auf die Herausforderungen des hart umkämpften britischen Bankenmarkts die richtigen Antworten auch künftig parat zu haben. ■

OUTSOURCING

Strategische Partnerschaft mit Sparkasse KölnBonn

Die Sparkasse KölnBonn, zweitgrößte Sparkasse der Bundesrepublik, vereinheitlicht ihre Filial-IT und will in den nächsten vier Jahren sowohl verschiedene Selbstbedienungssysteme als auch automatische Kassentresore von Wincor Nixdorf installieren.

Aktuell hat die Sparkasse KölnBonn einen Rahmenvertrag mit Wincor Nixdorf abgeschlossen, der die Installation von Geldautomaten, Cash Recyclern, automatischen Kassentresoren, Kontoauszugsdruckern, Transaktionsterminals und SB-Systemen zur Münzeinzahlung vorsieht – insgesamt mehr als 500 Systeme. „Wincor Nixdorf und die Sparkasse KölnBonn entscheiden sich hiermit für eine strategische Partnerschaft und unterstreichen damit die langjährige und erfolgreiche Zusammenarbeit beider Häuser“, sagt Edmund Schaefer, Leiter Country Banking Deutschland von Wincor Nixdorf.

Das Paderborner Systemhaus unterstützt die Sparkasse bei der zukünftigen Filialstrategie unter anderem mit dem Tool Branch Optimizer, das den Bedarf an SB-Systemen für die Filialen optimiert und so hilft, Kosten einzusparen. Die installierten Systeme werden von der prosystemsIT im Rahmen eines Lifecycle-Managementvertrags betrieben. Wincor Nixdorf hat rückwirkend zum 1. Januar 2008 die Mehrheitsbeteiligung und die operative Führung an der auf IT-Dienstleistungen spezialisierten prosystemsIT GmbH übernommen, die Betriebsführungsaufgaben für die Sparkassen KölnBonn erbringt.