



Kassen- prozesse optimiert



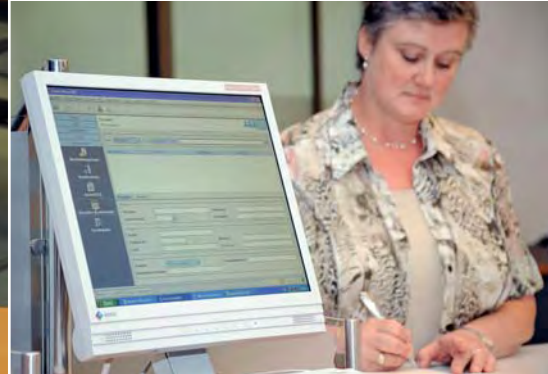
Im Zuge der grundlegenden Modernisierung ihrer IT-Landschaft wollte die NATIONAL-BANK die Kassenprozesse in ihren Filialen optimieren. Nach einer sorgfältigen Marktsondierung entschied sie sich als erste Bank überhaupt für die neue Kassensoftware PC/E Teller Operations von Wincor Nixdorf. Als Pilotinstitut hat die NATIONAL-BANK den Weg von PC/E Teller Operations zur Marktreife entscheidend mit geprägt.

Die NATIONAL-BANK mit Sitz in Essen ist eine der wenigen unabhängigen regionalen Privatbanken in Deutschland. Gegründet 1921, ist sie seit fast 90 Jahren eine feste Größe im Ruhrgebiet. Die Universalbank richtet sich mit ihrem Angebot in erster Linie an anspruchsvolle Firmen- und Privatkunden. Getragen wird das Geschäft von intensiven, auf Kontinuität angelegten Kundenbeziehungen, die ein motiviertes Team von rund 800 Mitarbeitern an 23 Standorten in zwölf Städten pflegt. Rund 100.000 Kunden haben dem Institut etwa 230.000 Konten und Depots anvertraut. Im von der Krise gezeichneten Jahr 2008 erreichte die NATIONAL-BANK zum

ersten Mal in ihrer Geschichte eine Bilanzsumme von mehr als vier Milliarden Euro.

Modernisierung der IT-Landschaft

Um immer auf der Höhe der Zeit zu sein, betreibt die NATIONAL-BANK ein systematisches Innovationsmanagement. Das gilt auch für die technische Infrastruktur. Benutzerfreundlichkeit und gute Funktionalität stehen dabei im Mittelpunkt – damit sich die Mitarbeiter ganz auf ihre Kunden konzentrieren können. Abteilungsdirektor Axel Singhof sorgt als Leiter des Benutzerservices mit seinem Team dafür, dass an Rechnern, Kassen und SB-Geräten alles rund läuft. ►



Gestiegene regulatorische Anforderungen wie Basel II und MaRisk waren für die NATIONAL-BANK ausschlaggebend, die eigenen IT-Systeme einer grundlegenden Modernisierung zu unterziehen. Mit einer modernen Server-Infrastruktur auf Linux-Basis im Bereich der Kassenanwendung und der Umstellung auf relationale Datenbanken sorgte sie für eine schlanke, leistungsfähige IT-Landschaft.

Während zunächst die Modernisierung der zentralen IT-Systeme im Mittelpunkt stand, waren in den Filialen vorerst noch ältere, dezentrale Reliant Unix-Server im Einsatz, für die es keinen offiziellen Support mehr gab. Birgit Elsner, Projektleiterin im Benutzerservice der NATIONAL-BANK und verantwortlich für den Betrieb der Hard- und Software an den Kassen, wusste zwar im Bedarfsfall zu improvisieren, sondierte aber bereits den Markt für eine neue Standard-Lösung. Dabei kam sie auch mit Wincor Nixdorf ins Gespräch. Das Unternehmen war zu der Zeit auf der Suche nach einem Pilotkunden für die Schalter/Kasse-Lösung PC/E Teller Operations, einer neuen Komponente der auf modernen IT-Standards basierenden ProClassic/Enterprise Suite. Birgit Elsner erkannte das Potenzial der Standard-Software für die durchgängige Automatisierung, Beschleunigung und flexible Gestaltung von Kassenprozessen. Die NATIONAL-BANK wurde der erste Pilotkunde für PC/E Teller Operations. Zur



NATIONAL-BANK Essen

Kunden: Die NATIONAL-BANK ist eine der wenigen unabhängigen privaten Regionalbanken in Deutschland, mit Ausrichtung auf anspruchsvolle Privatkunden und auf Firmenkunden.

Bilanzsumme: über 4 Mrd. Euro

► www.national-bank.de



Abteilungsleiter Axel Singhof.



Birgit Elsner, Projektleiterin im Benutzerservice.

Vorbereitung des flächendeckenden Rollout wurde die Software in einer Testinstallation erprobt. Dabei wurde an zwei parallelen Kassenarbeitsplätzen jeweils einer mit PC/E Teller Operations und ein zweiter mit der alten Lösung betrieben.

Serverausfall als Migrationsbeschleuniger

Die Testphase war abgeschlossen und der Rollout-Plan stand bereits, als in einer Geschäftsstelle der Filialserver ausfiel. Diagnose: Hardwaredefekt. Birgit Elsner war es bisher immer gelungen, die alten

Systeme aufrechtzuerhalten. Sie wusste aber, dass in diesem Fall ein bis zwei Tage vergehen würden. Doch der reibungslose Filialbetrieb musste gewährleistet sein. Sie beschloss daher, abweichend vom bestehenden Migrationsplan, das neue System an diesem Standort noch am selben Tag in Betrieb zu nehmen.

Infolge des Systemausfalls gab es keine verlässliche Information mehr zu den Kassenbeständen in der Filiale. Bevor die Installation in Angriff genommen werden konnte, galt es also erst einmal, die Bargeldbestände von Hand zu zählen. Der



Anja Gelbarth und Marius Mählen leiten die Geschäftsstelle in Essen Huttrop.

alte Filialrechner wurde gegen einen modernen Windows 2003-Server ausgetauscht. Nach eineinhalb Stunden war die Software einsatzbereit. Die Installation selbst hatte nur 15 Minuten in Anspruch genommen. Die Mitarbeiter kamen ohne Schulung mit dem neuen System zurecht.

Der Trick mit den Funktionstasten

Diese guten Erfahrungen veranlassten Birgit Elsner, den Rollout der Lösung zügig voranzutreiben und weitere Filialen vorzuziehen. Um den Mitarbeitern die Umstellung noch leichter zu machen, hatte sie

einen genialen Einfall: „Natürlich müssen sich alle Mitarbeiter erst einmal an eine neue Software gewöhnen. Wir im Benutzerservice wollen es dabei den Kolleginnen und Kollegen möglichst einfach machen. Bei PC/E Teller Operations können wir die Belegung der Funktionstasten frei wählen und belegten sie daher genau so wie bei der alten Software. Unser Servicepersonal konnte das neue System daher sofort problemlos bedienen.“

Nach und nach wurde PC/E Teller Operations in allen relevanten Filialen in Betrieb genommen. Auf Schulungen konnte die NATIONAL-BANK nach den guten Erfahrungen verzichten. Nach Kassenschluss wurde die Software eingespielt und eine Einweisung für die Mitarbeiter gegeben. Schon am nächsten Tag arbeiten alle in der Filiale auf dem neuen System. Birgit Elsner: „In den meisten Filialen war am ersten Tag ein Mitarbeiter aus dem Benutzerservice als Support vor Ort. An einigen Standorten reichte auch eine kurze telefonische Einweisung. Unter dem Strich sind alle Mitarbeiter mit dem System wirklich gut zurechtgekommen.“

Lobende Worte fand Birgit Elsner auch für den Professional Service von Wincor Nixdorf: „Mit PC/E Teller Operations profitieren wir von den Vorzügen einer Standard-Software. Gleichzeitig ist das System optimal auf unsere individuellen Bedürfnisse und die spezifischen Prozesse in den Filialen abgestimmt. Das verdanken wir nicht zuletzt den Professional Services von Wincor Nixdorf. Denn die Fachberater haben nicht nur den gesamten Rollout vor Ort begleitet, sondern auch die jeweils für uns ideale Konfiguration gefunden.“

Deutliche Effizienzgewinne

Die neue Software für den Schalter/Kassenbereich hat sich schnell gerechnet. Die erzielten Einsparungen werden auf 20 Prozent beziffert. Hinzu kommen schlankere

Arbeitsabläufe sowie eine geringere Fehleranfälligkeit bei der Führung der Kassenbestände.

Stimmen aus den Filialen bestätigen das. Anja Gelbarth leitet zusammen mit ihrem Kollegen Marius Mählen die Geschäftsstelle in Essen Huttrop. Außer den beiden sind dort ausschließlich Auszubildende beschäftigt. Auch die Kassenaufnahme liegt meist in der Hand von Auszubildenden. Anja Gelbarth ist mit dem Resultat sehr zufrieden: „Vieles ist einfacher geworden. Die Kundendaten werden direkt aus den bestandführenden Systemen übernommen. Storni sind jetzt wesentlich einfacher und können an jedem beliebigen Punkt des Kassiervorgangs vorgenommen werden. Zusätzlich erleichtert wird die Bedienung durch die Belegung der Funktionstasten, die mit der des alten Systems identisch ist.“ Ähnlich zufrieden äußert sich Marius Mählen. Für ihn zählt nicht zuletzt, dass das System auch im Offline-Betrieb funktioniert: „Wenn die Online-Verbindung einmal ausfällt, können wir jetzt problemlos weiterarbeiten. Es sind keine manuellen Nachbuchungen erforderlich und es müssen keine Daten mehr in Excel-Tabellen eingepflegt werden. Das sichert einen reibungslosen Betriebsablauf und eliminiert Fehlerquellen.“

Axel Singhof, als Abteilungsleiter verantwortlich für das Gesamtprojekt, lobte die Zusammenarbeit mit Wincor Nixdorf: „Von technologischen Fragen abgesehen, steht und fällt unser Geschäft mit guten Beziehungen und den handelnden Personen. Mit Wincor Nixdorf haben wir einen Partner auf Augenhöhe, der genauso bodenständig ist wie wir. Die Pilotierung jedenfalls ist ganz in unserem Sinne verlaufen. Gleichzeitig haben die Kollegen von Wincor Nixdorf ihr Ziel nicht aus den Augen verloren, einen neuen Standard zu entwickeln und schnell zur Marktreife zu bringen. Das ist aus meiner Sicht eine sehr beachtliche Leistung, von der nun beide Seiten profitieren.“

Die Weichen für kommende Projekte sind bereits gestellt. Schon bald sollen die vorhandenen digitalen Unterschriftenprüfsysteme in die Lösung eingebunden und ein papierloses Kassenjournal eingeführt werden. Und auch die Integration eines CRM-Systems in die Kassenabläufe ist bereits in Planung. ■