



Den Geldkassetten auf der Spur

Veränderte Abläufe bei den Banken, aber auch höhere Sicherheitsanforderungen rücken die Kassetten in Geldautomaten mehr und mehr ins Blickfeld. In Schweden hat dies inzwischen zu einer neuen Dienstleistung geführt: dem Cassette Maintenance Tracking (CMT).

Früher war es so: Eine Bank stellte einen Geldautomaten auf und war für den weiteren Service wie etwa die Befüllung selbst zuständig. Die Geldkassetten wurden dabei zu keiner Zeit von der Stelle bewegt. In Zeiten ausgelagerter Services hat sich das geändert. Werttransportunternehmen holen die Kassetten ab, befüllen sie in eigenen Cash Centern und bringen sie wieder zurück.

Periodische Instandhaltung

Was für Banken auf der einen Seite eine Entlastung von nicht zum Kerngeschäft zählenden Prozessen bedeutet, hat auf der anderen Seite weit reichende und tief greifende Auswirkungen. Da ist zum einen die Zahl der erforderlichen Kassetten. Wurde früher für jeden Automaten nur eine begrenzte Anzahl benötigt, hat sich diese, bedingt durch den Rundlauf, insgesamt deutlich erhöht. Gleichzeitig muss sichergestellt werden, dass die für

jeden Kunden speziell konfigurierten Komponenten auch wieder zu ihm zurück gelangen. Und nicht zu vergessen der Wartungsaspekt: Schließlich werden die Kassetten allein schon durch den Transport stark beansprucht und manchmal auch beschädigt.

Hierzu kommt, dass in Schweden die mit Einfärbesystemen ausgestatteten Kassetten aus Sicherheitsgründen regelmäßig auf Funktionstüchtigkeit überprüft und im Zweifelsfall defekte oder abgelaufene Kassetten ausgetauscht werden müssen. Dies aber ist nicht die einzige Herausforderung für Banken in Schweden. Das gesetzlich festgelegte hohe Sicherheitsniveau schreibt vor, Komponenten wie Tinte und Batterien regelmäßig auszutauschen. Weil die Wartung aller Kassetten zu vordefinierten, jedoch unterschiedlichen Zeiten während des Jahres anfällt, müssen Banken die Übersicht über tausende Kassetten behalten. Wenn die Geldautomaten darüber hin-

aus während der Wartung nicht außer Betrieb genommen werden sollen, müssen vorübergehend Ersatzkassetten eingesetzt werden. Für eine einzelne Bank kann das beträchtliche Kosten bedeuten. Darüber hinaus stellen sich weitere Fragen, etwa: Wie viele Kassetten haben wir derzeit in Betrieb? Wo befinden sich die Kassetten? Welche Kassetten haben noch Gewährleistung? Welche sind defekt und müssen ersetzt werden?

In Schweden gibt es auf diese Fragen bereits eine Antwort: Wincor Nixdorf übernimmt – auch in Zusammenarbeit mit Partnern – das inzwischen bei vielen Kunden eingesetzte und bewährte Cassette Maintenance Tracking – ein Service, der vor allem eines in den Mittelpunkt rückt: die periodische aktive Wartung und Instandhaltung.

Zusammenarbeit mit Loomis

2006 machte sich Zoran Arsovski, Engagement Manager bei Wincor Nixdorf in Schweden, erstmals Gedanken über die Optimierung des Handlings von Geldkassetten mit Einfärbesystemen. Die Idee dabei: Wartung aller Kassetten anhand eines standardisierten periodischen Wartungs- und Instandhaltungs-

Prozesses. Was allerdings nicht nur eine deutlich höhere Anzahl an Kassetten und eine entsprechend detaillierte Planung des Rundlaufs erforderte, sondern auch ein System zur Überwachung von Wartungsintervallen, etwa zum Auswechseln der Batterien und der Einfärbesysteme. Gleichzeitig musste sichergestellt sein, dass die speziell für Kunden konfigurierten Kassetten auch wieder genau zu diesen Kunden zurückgelangen.

Um diese und andere Herausforderungen in den Griff zu bekommen, kooperierte Wincor Nixdorf zur Entwicklung eines Piloten mit Loomis. Das mit elf Cash Centern und rund 850 Mitarbeitern größte schwedische Werttransport-Unternehmen übernimmt für Banken und Handelsunternehmen nicht nur den Transport der Geldkassetten. In den Cash Centern werden sie auch geleert, das Geld gezählt und die Kassetten wieder in den Rundlauf eingeschleust oder bei Defekten zur Reparatur gebracht. Genau diesen Ablauf nutzten die beiden Partner nun zur Entwicklung und zum Aufbau des Cassette Maintenance Tracking.

Mit Barcode und Scanner

Der entscheidende Punkt dabei: Alle Kassetten erhalten einen Barcode (die meisten sind sogar mit RFID ausgestattet), der nach dem Leeren regelmäßig per Scanner abgeglichen wird. Leuchtet es grün, weiß das System Management-System, dass noch keine Wartung erforderlich ist. Gelb weist auf einen in Kürze anstehenden Wartungsprozess hin, rot auf eine sofort einzuleitende Instandhaltung. In diesem Fall wird im PC automatisch eine Service-Anforderung erzeugt. Es erscheint ein Formular, auf dem die erforderlichen Maßnahmen wie Reparatur, Austausch des Einfärbesystems und Ähnliches einzutragen sind. Da das Cash Center von Loomis und das Repair Center von Wincor Nixdorf dasselbe (Web-) Portal haben, werden Status und Auftrag zeitgleich erfasst, gleichzeitig im Falle ei-

ner Instandhaltungsmaßnahme der Austausch der Kassette über das Lager in die Wege geleitet und eine Ersatzkassette herausgeschickt. „Diese Kombination aus Kontrolle, Verfolgung und Austausch ist eine bislang ziemlich einmalige Art von Managed Services“, ist sich Zoran Arsovski sicher. Und eine erfolgreiche dazu, wie Thomas Forsberg von Loomis bestätigt. „Gerade wegen der inzwischen großen Anzahl im Rundlauf befindlicher Kassetten ist solch eine periodische Instandhaltung von Vorteil“, so Forsberg.

Allein die monatliche Anzahl der Service-Aufträge von Banken, die Loomis betreut, be-

trägt im Durchschnitt rund 700. Jeder dieser Service-Aufträge beinhaltet weitere Subaufträge, zum Beispiel für Transport, Austausch oder Instandsetzung, so dass die Summe der monatlichen Aufträge über 2000 liegt. Ohne das System und den Prozess, den Wincor Nixdorf und Loomis implementiert haben, könnten diese Aufträge niemals effizient, kontrolliert und mit Qualität durchgeführt werden.

Das haben inzwischen weitere Banken und Handelsunternehmen erkannt. 30 Kunden – von der kleinen Sparkasse mit drei bis vier Geldautomaten bis hin zu den ganz großen Häusern – nehmen diesen speziellen Managed Service von Wincor Nixdorf heute in Anspruch. Entweder direkt oder über Loomis.

Eine Frage des Vertrauens

Rückblickend hat sich dabei vor allem die Kooperation mit Loomis als wichtiger und richtiger Schritt herausgestellt, sagt Geir Hansen, bei Wincor Nixdorf zuständig für Qualität und Prozesse. „Unsere Services-Abteilung ist hier in Schweden noch ein eher kleiner Player, aber sie wächst derzeit signifikant. Zusammen mit Partnern wie Loomis, die über einen hervorragenden Ruf verfügen, können wir bestehende und neue Kunden von der hervorragenden Qualität unserer Dienstleistungen überzeugen.“ Mit diesem Ruf bürgte das Unternehmen sozusagen für das Versprechen von Wincor Nixdorf, die Geldkassetten kontinuierlich zu kontrollieren und instand zu halten. Eine Sache des Vertrauens, wie Geir Hansen noch einmal betont.

Ein Vertrauen, das sich auszahlt. Zum einen, weil damit die in Schweden sehr relevante Sicherheit der Kassetten gewährleistet wird, zum anderen, weil kostspielige Zwischenfälle inzwischen zur Seltenheit geworden sind. Für die Zukunft haben sich die Partner viel vorgenommen. Gemeinsam wollen sie eine noch größere Prozesseffizienz und ein noch besseres Reporting erreichen. „Wir wollen noch mehr Transparenz über den gesamten Prozess haben“, bringt es Thomas Forsberg auf den Punkt, der sich dennoch sehr zufrieden zeigt.

Die Kunden profitieren davon, dass sie nun keine Probleme mehr damit haben, den Bestand der Kassetten zu ermitteln oder zu verfolgen, wo sich die Kassetten gerade befinden. Die Bank muss auch nicht mehr den Sicherheitslevel jeder Kassette überprüfen. Wincor Nixdorf übernimmt nun die komplette Verantwortung für die Kassetten. Damit können die administrativen Kosten für die Banken deutlich reduziert werden. ■

