

Kunde: ABN AMRO | **Historie:** reicht zurück bis ins Jahr 1824 | **Marktposition:** eine der führenden Banken in Europa | **Geschäftsbereiche:** Asset Management, Transaction Banking, Global Markets | **Standorte:** über 4.500 Filialen in 53 Ländern | **Mitarbeiter:** mehr als 110.000 | **Bilanzsumme:** 999 Mrd. € (Stand 30. September 2006)

RUNDES OUTSOURCING: WINCOR NIXDORF ÜBERNIMMT CASH CYCLE MANAGEMENT VON ABN AMRO.

Sich auf Kernkompetenzen konzentrieren – nicht nur der Plan dazu lag schon seit längerem in der Strategie-Schublade der ABN AMRO. Auch die Ziele waren bereits klar formuliert: zukünftig noch besseren Kundenservice zu bieten, die Qualität zu steigern und spürbar Kosten einzusparen. Und weil man die Umsetzung ebenso planmäßig angehen wollte, wurden in einer gemeinsamen Analyse mit Wincor Nixdorf alle unterstützenden Funktionen auf den Prüfstand gestellt.

Aus Sicht von ABN AMRO war die Bestandsaufnahme deshalb wichtig, weil ein mögliches Outsourcing nur aus einer Position der Stärke heraus in Frage kam. »ABN AMRO wollte sich mit der Thematik nicht erst befassen, wenn – wie so oft bei Outsourcing-Entscheidungen – ein Problem gelöst werden soll«, erklärt Frans Woelders, Executive Vice President Services Operations ABN AMRO in den Niederlanden. Vielmehr bestand das Ziel darin, vorausschauend und nachhaltig den gesamten Geschäftsprozess zu verbessern und die Kundenzufriedenheit weiter zu steigern.

Ansatzpunkte für Verbesserungsmöglichkeiten gab es speziell auf zwei Feldern. Im Bereich der Selbstbedienung lag das Hauptaugenmerk auf der Entlastung des Personals und der Geräteverfügbarkeit. Auf dem Gebiet der Geldversorgung ging es vornehmlich um die Höhe der

Geldbestände in den Automaten sowie um die Kosten pro erbrachte Leistungseinheit des Werttransporteurs. Diese beiden Segmente erschienen nach eingehender Analyse für ein Outsourcing geradezu prädestiniert.

Die Einbindung von Wincor Nixdorf in die Untersuchung basiert auf den engen Geschäftsbeziehungen, die beide Unternehmen schon seit Jahren pflegen. In dieser Zeit hat Wincor Nixdorf als Software-Provider, aber auch durch Erfolge bei der Umstellung von mono- auf multifunktionale Geldautomaten überzeugen können.

2.000 Automaten müssen immer rund laufen.

Nach intensiver Projektdefinition erhielt Wincor Nixdorf im Sommer 2005 schließlich von ABN AMRO den Auftrag, den Betrieb der mehr als 2.000 in den Niederlanden installierten Geldautomaten und anderer SB-Terminals zu übernehmen. Herzstück des Dienstleistungsvertrags ist das Cash Cycle Management. Darunter ist die gesamte Geldversorgung von SB-Netzwerk und Filialen zu verstehen, für die Wincor Nixdorf in den nächsten fünfzehn Jahren als Generalunternehmer und verlässlicher Partner zuständig ist.



Frans Woelders,
Executive Vice
President Services
Operations,
ABN AMRO.

Zu den wichtigsten Aufgaben gehören dabei die Überwachung und Betriebssteuerung der Systeme über das Netz, die Aktualisierung der Softwareprogramme sowie die frühzeitige Problemerkennung und -beseitigung. Damit wird nicht nur die optimale Verfügbarkeit der Geräte sichergestellt. Per Fernanalyse und -entstörung kann Wincor Nixdorf oftmals auch kostenaufwändige Vor-Ort-Einsätze vermeiden. Die Verantwortung für das Cash Cycle Management beinhaltet darüber hinaus, die jeweiligen Geldbestände zu planen, online zu überprüfen sowie die Befüllung der Automaten und die Versorgung der Filialen inklusive Werttransport individuell zu steuern. Alles Maßnahmen, die sich kostensenkend auswirken.

Weniger ist mehr: Konzentration aufs Kerngeschäft. ABN AMRO will mit dem Auslagern des IT-Betriebs von Geldautomaten und anderen SB-Aktivitäten in den Niederlanden deutliche Effizienzsteigerungen erreichen.

Doch nicht nur das: Mit der Übertragung des Cash Cycle Managements auf Wincor Nixdorf befreit sich die größte Geschäftsbank des Landes auch endgültig von Leistungen, die nicht zu ihrem Kerngeschäft gehören. Und kann dafür ihren Kunden mehr Service bieten. Auf der anderen Seite kann sich Wincor Nixdorf erstmals in Europa mit dem Thema Cash Cycle Management etablieren.

Für den mittlerweile erfahrenen Outsourcing-Dienstleister ist die Aufgabe in den Niederlanden eine große Herausforderung. Das macht ein Blick auf den umfangreichen Gerätepark der ABN AMRO deutlich: Der umfasst allein 1.500 mono- und multifunktionale Geldautomaten unterschiedlicher Hersteller an fast 600 Standorten – etwa ein Drittel davon außerhalb von Filialen. Hinzu kommen mehr als 1.700 weitere SB-Systeme mit verschiedenen Funktionalitäten, darunter 1.100 Chipkartenterminals. Etwa 120 Millionen Transaktionen werden jährlich an den Geldautomaten abgewickelt – da ist Verlässlichkeit ein Muss.

»Wir können unseren Kunden jetzt eine hohe Verfügbarkeit der Endgeräte zusichern, noch dazu auf eine sehr kostengünstige Art und Weise«, betont Woelders. »Diese Verfügbarkeit umfasst neben Hardware und Software auch das Bargeld. Das kann in dieser kompletten Kombination nur Wincor Nixdorf leisten.« ■



NF-USE 1105 H05VV-F 3G 0.75mm² 3ASL/75 Q88228 IEC 227

Gigabit Ethernet

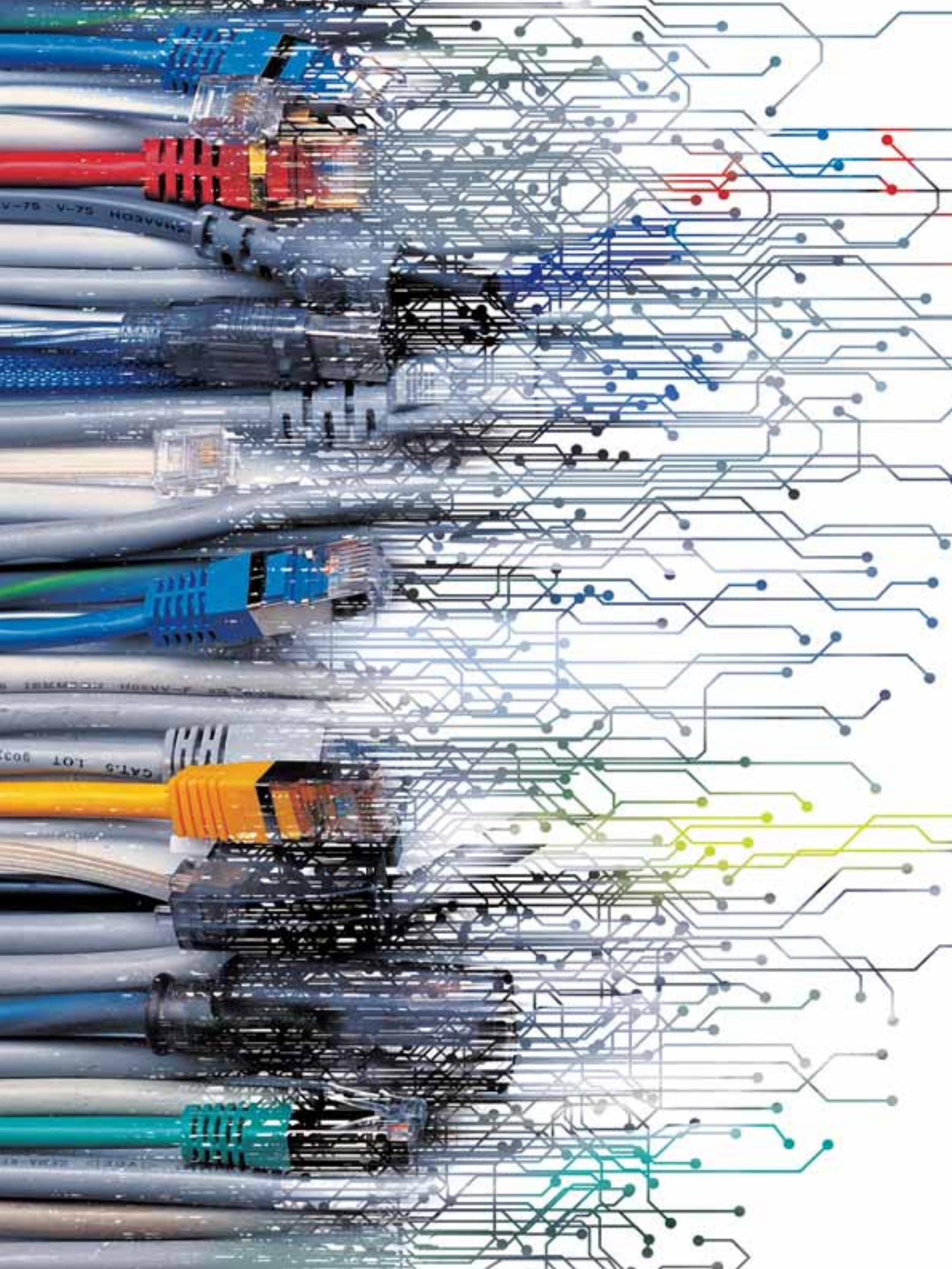
KEMA-KUR CENE IEC 227 QAS TT4274 NF-USE-0433 IEC 227 QAS TT4274

I-SHENG KEMA-KUR +0+0+0 ACEBEC 808 0000 NF-USE

FINB

RAVZ BAWROB P-11

CENE KEMA-KUR IEC 227 QAS TT4274



GROSSE HERAUSFORDERUNGEN BIETEN RIESENCHANCEN.

Mario Koevoets liebt die Herausforderung. So kam es keineswegs überraschend, dass der niederländische Wincor Nixdorf-Manager sogleich die Gelegenheit ergriff, mit dem Vertrag von ABN AMRO Neuland zu beschreiten. Danach übernimmt Wincor Nixdorf für die Bank nicht nur den Betrieb der SB-Geräte, sondern auch die Verantwortung für die gesamte Cash-Management-Kette. »Es ist das erste Mal, dass eine Bank beschlossen hat, ihren gesamten Cash-Management-Prozess auszugliedern«, erklärt Mario Koevoets, Business Unit Manager Services. »Die Herausforderung ist groß, stellt für uns aber auch eine ebenso große Chance dar.« Mit voller Rückendeckung der Wincor Nixdorf-Zentrale übernahmen Mario Koevoets und sein Team die umfassende Verantwortung für das Management des Outsourcing-Projekts für die ABN AMRO, bis dato eines der größten in der Unternehmensgeschichte von Wincor Nixdorf. ■



Mario Koevoets,
Business Unit
Manager Services,
Wincor Nixdorf.





Kunde: Aldi Nord | **Historie:** reicht zurück bis in die 40er Jahre | **Marktposition:** führender Hard-Discounter | **Geschäftsbereiche:** Handel mit Lebensmitteln, aber auch bedeutender Nonfood-händler | **Standorte:** 2.500 Verkaufsstellen allein in Deutschland, außerdem Märkte in Frankreich, den Niederlanden, Dänemark, Belgien, Luxemburg, Portugal, Spanien, den USA

ALDI NORD: GESCHWINDIGKEIT, OHNE DASS QUALITÄT AUF DER STRECKE BLEIBT.

Das Thema Geschwindigkeit stand bei Aldi Nord schon immer ganz oben auf der Prioritätenliste. Nur wenige Handelsunternehmen sind schneller gewachsen als Aldi, wenige drehen ihre Ware schneller, und wenige verlangen von ihren IT-Dienstleistern ein derartiges Reaktionsvermögen. Als Aldi Nord im November 2005 Leergutrücknahmesysteme für seine 2.500 deutschen Filialen orderte, war klar, dass Höchstleistungen gefragt waren. Schließlich war der 1. Mai 2006, der Tag, an dem die deutsche Einwegrücknahmeverordnung in Kraft treten sollte, nicht weit. Bis zu diesem Stichtag installierte Wincor Nixdorf an nur 49 Arbeitstagen 2.480 Leergutrücknahmesysteme; in der Spitze in bis zu 71 Filialen an einem Tag. Mit der Nachrüstung von Infrarot-Lesern, mit denen die nach dem neuen Standard entwickelten Sicherheitsetiketten gelesen werden können, war Aldi Nord Anfang Oktober 2006 als einer der ersten Händler auf neuestem Stand.

Einem der größten Rollouts, den Wincor Nixdorf je durchgeführt hat, war umfangreiche Entwicklungsarbeit vorangegangen. Das Revendo-7000-Rücknahmesystem sollte nach dem Willen von Aldi zunächst einmal schneller werden, dann leiser. Um höhere Erlöse beim Verkauf der komprimierten Flaschen zu erzielen, wurde eine Materialerkennung eingebaut, die weißes von farbigem PET trennt. Aldi vertraute auf Wincor Nixdorfs Fähigkeit, Technologien an die speziellen Anforderungen des Handelsunternehmens anzupassen. Schließlich begleitet Wincor Nixdorf Aldi Nord seit 20 Jahren als IT-Partner.

Sowohl für die deutschen als auch für die Aldi-Nord-Filialen in den Beneluxländern, Frankreich, Spanien und Dänemark gilt als oberste Maxime: »Wir wollen, dass die Verbraucher die wichtigsten Lebensmittel ganz in der Nähe, immer frisch, immer von hoher Qualität und immer zum

günstigen Preis kaufen können.« Daraus hat Aldi ein Prinzip gemacht: Qualität ganz oben – Preis ganz unten. Mit diesem Erfolgsrezept entwickelten die Gebrüder Albrecht nach dem Zweiten Weltkrieg aus einem kleinen Lebensmittelgeschäft in Essen einen weltweit tätigen und geachteten Discounter. In seinem Heimatland führt kaum ein Weg an den Aldi-Filialen vorbei: 85 % aller Deutschen kaufen hier, und bemerkenswerterweise ist Aldi Deutschlands größter Weinhändler.

Das Aldi-Prinzip findet auch bei der Filial-IT Anwendung. »Qualität ganz oben, Preis ganz unten« bedeutet hier: Die Systeme müssen sich über den kompletten Produktlebenszyklus hinweg rechnen, müssen schlank sein und effizient. Schon in den 80ern kamen die Kassen von Aldi Nord aus Paderborn. Dazu entwickelte Wincor Nixdorf eine DOS-basierte Filial-Software, die bis heute immer wieder an die neuen Herausforderungen moderner Handelslandschaften angepasst wurde. Schon damals kämpften Wincor Nixdorf und Aldi gemeinsam für mehr Geschwindigkeit und gegen Schlangenbildung an der Kasse. Die Preise für das rund 700 Artikel starke Sortiment wurden zunächst ohne Komma eingegeben, in den 90ern ersetzt dann dreistellige Nummern – so genannte PLU (Price Look-ups) – die Preise.

Schneller, besser, integrierter. Das wachsende Sortiment sorgte schließlich dafür, dass Aldi 2003 das Scanning einführte. Scanner waren bis dahin immer langsamer als die flinken Finger der Kassiererinnen gewesen. Erst eine Ergonomie- und Ablaufstudie, nach der nicht nur die Kassentechnologie, sondern auch das Design der Kassentische optimiert wurde, brachte die gewünschte Geschwindigkeit auf den Weg. Noch mehr Bezahlkomfort bieten seit letztem Jahr die Kartenterminals, mit denen Kunden ihren Einkauf bargeldlos begleichen können. Wincor Nixdorf installierte die Terminals und sorgt bis dato für reibungslose Datenflüsse vom Peripheriegerät bis zu den Systemen der Zahlungsverkehrs-Anbieter.

Schnelle und gesicherte Datenströme gewährleistet Wincor Nixdorf auch bei der Verknüpfung der Linux-basierten Leergutrücknahmesysteme mit den Kassensystemen einerseits und der Service-Infrastruktur von Wincor Nixdorf andererseits. Aus der Ferne werden alle 2.480 Revendos überwacht, mit Software-Updates versehen und bei Bedarf proaktiv gewartet. Damit bei Aldi das Tempo stimmt. ■



Quelle
Wasser
Classic



Pfandflasche
Kühl, trocken und
lichtgeschützt lagern.
Nach dem Öffnen
zum baldigen Verzehr
bestimmt.

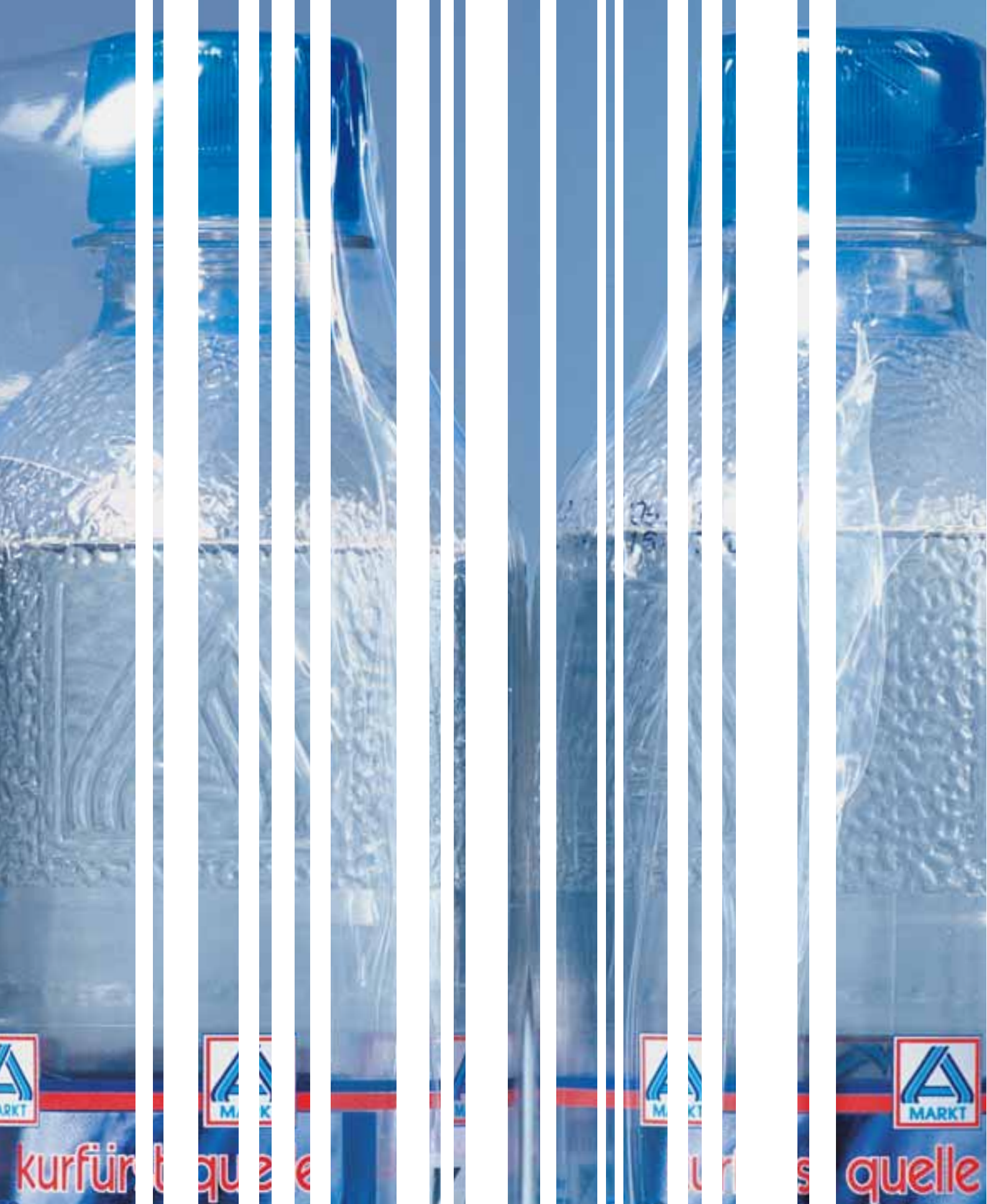


kurfürst quelle
Mineralwasser



Classic





7

4

57

3

07

506

MASSENROLLOUT SORGTE FÜR UNRUHIGE ZEITEN.

Heribert Stöcker, Senior-Projektmanager bei Wincor Nixdorf in Hilden, hat während des Massenrollouts der Leergutrücknahmesysteme unruhige, aber am Ende sehr erfolgreiche Zeiten erlebt. Die akribische Planung der Installationen in den Aldi-Märkten und die tägliche Koordination von je 35 Techniker- und 35 Speditionsteams waren eine der größten Kraftanstrengungen, die er in den 28 Jahren seiner Betriebszugehörigkeit erlebt hat. »Manchmal waren wir froh, dass wir uns an den Öffnungszeiten der Verkaufsstellen von sieben Uhr morgens bis 20 Uhr abends orientieren konnten«, schmunzelt Stöcker. ■



Heribert Stöcker,
Senior-Projektmanager,
Wincor Nixdorf.





Kunde: Banca Intesa | **Historie:** gegründet 1998 aus dem Zusammenschluss von Banco Cariplo und Banco Ambrosiano Veneto, 1999 trat die Banca Commerciale Italiana dem Zusammenschluss bei | **Marktposition:** größtes Finanzinstitut in Italien, Bilanzsumme: mehr als 280 Mrd. € | **Geschäftsbereiche:** Bank- und Finanzdienstleistungen sowie Anlagegeschäfte für Privat- und Geschäftskunden. Die Banca Intesa hat ca. 13,8 Millionen Kunden und über 4.400 Filialen in Italien und im Ausland

DIE BANCA INTESA IST IMMER OFFEN FÜR SCHECKS, BARGELD UND MEHR SERVICE.

Flexibler Service rund um die Uhr – das ist es, was der Bankkunde von heute zunehmend verlangt. Und genau das bietet nun auch die Banca Intesa, eine der größten Banken Italiens.

Im Jahr 1998 hervorgegangen aus der Fusion der Banco Ambrosiano Veneto und der Banco Cariplo, begann die Banca Intesa nach Integration der Banca Commerciale Italiana, ihren Filialbetrieb umzugestalten. Das Ziel: eine Umgebung zu schaffen, in der Kunden ihre Bankgeschäfte mit Hilfe modernster SB-Technologie problemlos und bequem selbst abwickeln können und das Schalterpersonal für vertriebliche Aufgaben und Beratung frei wird.

Mehr Kundenzufriedenheit. Ganz automatisch.

»Unser neues Filialprogramm zielt auf ein höheres Maß an Kundenzufriedenheit ab. Das wollen wir erreichen, indem wir unseren Kunden täglich rund um die Uhr zur Verfügung stehen und Wartezeiten verkürzen«, sagt Mario Giordani, Application Service Division Manager bei der Banca Intesa. »Mit Hilfe der SB-Technologie können unsere Kunden viele Bankgeschäfte jetzt selbst durchführen, etwa Bargeld abheben, Kontoauszüge drucken und Überweisungen tätigen. Was dabei sehr wichtig ist: Diese Transaktionen lassen sich abwickeln, wann immer unsere Kunden das wollen.«

»Wer sich beim Betreten der Filiale mit seiner Bankkarte identifiziert hat, kann sofort auf die angebotenen Dienstleistungen zugreifen«, erläutert Giordani. »So werden nicht nur Warteschlangen reduziert. Dank der intensiven Nutzung der SB-Terminals stehen unsere Mitarbeiter nun für wichtigere Dienstleistungen zur Verfügung. Und Kunden, die noch nicht so vertraut im Umgang mit den SB-Terminals sind, hilft ein eigens dafür abgestellter Mitarbeiter.«

Italiener lieben Schecks. Weil Schecks in Italien immer noch ein weit verbreitetes und beliebtes Zahlungsmittel sind, entschied sich die Banca Intesa für den ProCash 3100xe von Wincor Nixdorf mit integriertem CCDM (Cash/Check Deposit Module). Der Grund: Das System bietet den Kunden neben der Geldausgabe die Möglichkeit, Bargeld in Bündeln von bis zu 400 Noten und Schecks in Stapeln von bis zu 50 Stück einzuzahlen.



Mario Giordani,
Application Service
Division Manager,
Banca Intesa.

Mit ihrem Angebot automatisierter Ein- und Auszahlungen von Bargeld sowie von Scheckeinzahlungen entsprach die Banca Intesa als erstes Kreditinstitut Italiens der ungebrochenen Leidenschaft für Schecks. Giordani: »Mit der SB-Technologie von Wincor Nixdorf können wir nun die Anforderungen unserer Kunden erfüllen und dieses Service-Angebot über das SB-Terminal auch noch rund um die Uhr anbieten.«

Der Vorgang an sich ist recht einfach. Hat ein Kunde ein Bündel Schecks in den ProCash 3100xe eingezahlt, wird jeder einzelne Scheck von dem System gescannt. Anschließend fordert es den Kunden dazu auf, die Transaktion zu bestätigen. Der gleiche Prozess wird beim Einzahlen von Banknoten angewandt. Das Terminal ist dabei so ausgelegt, dass es Falschgeld erkennt. Diese Sicherheitsfunktion erfüllt in vollem Umfang die entsprechenden Anforderungen der Europäischen Zentralbank.

Modernisierung des Filialnetzes wird fortgesetzt.

»Ein weiteres Plus bestand darin, dass wir den ProCash 3100xe exakt auf das Anforderungsprofil der Banca Intesa zuschneiden konnten. Dies war für die Banca Intesa mindestens ebenso wichtig, wie die Richtlinien der Europäischen Zentralbank bezüglich der Erkennung von Falschgeld einzuhalten«, sagt Giuseppe Galleri, Account Manager bei Wincor Nixdorf Italien.

Nachdem die Bank eigene Tests mit dem Cash Recycling System sowie eine Umfrage bei ausgewählten Kunden durchgeführt hatte, wurde das System mit dem Modul für die Verarbeitung von Bargeld und Schecks zunächst in 48 umgestalteten Filialen installiert. Bis Ende 2006 wurden etwa 170 weitere Geschäftsstellen modernisiert und mit der neuen Technologie ausgestattet. »Doch auch danach wird die Ausrüstung von Filialen nach diesem neuen Modell fortgesetzt«, sagt Giordani und verweist auf den Fünfjahresplan der Bank zur Modernisierung des Filialnetzes. »Wir glauben, dass künftig immer mehr Kunden direkte Kanäle wie SB-Terminals, das Internet oder Telefon-Banking nutzen werden.«

Schon heute wird in den modernisierten Filialen eine ganz erhebliche Anzahl an Scheckeinzahlungen und sonstigen Transaktionen über den SB-Bereich statt über den herkömmlichen Schalterbetrieb abgewickelt. Dabei finden mehr als 25% dieser Transaktionen außerhalb der Geschäftszeiten der Bank statt. Es lohnt sich also für die Banca Intesa, rund um die Uhr »automatisch geöffnet« zu haben. ■

CARTA PROVA



Banca Intesa



CAR



GRAZIE

SELEZIONARE

CONFERMA

EINSATZ SIEGT BEI DER AUFHOLJAGD.

Von 0 auf 100 in 12 Wochen. Die Ausgangsbasis kann Giuseppe Galleri, bei Wincor Nixdorf Account Manager für die Banca Intesa, kurz und bündig erklären. »Wir kannten die Kundenumgebung in Bezug auf die Software überhaupt nicht.« Innerhalb von drei Monaten änderte sich das komplett. »Das Team hat rund um die Uhr gearbeitet, Software und die Prozessabläufe getestet, Freizeit und Familie hintangestellt«, erinnert sich Galleri. Jetzt geht's für die Bank in die nächste Runde. Ziel ist es, durch die Erweiterung der Software das Design und die Kundenbindung zu verbessern und neue Funktionen, zum Beispiel Werbung am Geldautomaten, zum Laufen zu bringen. ■



Giuseppe Galleri,
Account Manager,
Wincor Nixdorf.





Kunde: Grupo Selco | **Historie:** gegründet 1997 | **Marktposition:** Marktführer in Venezuela mit 1.600 angeschlossenen Filialen | **Geschäftsbereiche:** Entwicklung, Vermarktung von Lotteriespielen | **Standorte:** Stammsitz in Barquisimeto/Venezuela, eine Niederlassung in Caracas | **Mitarbeiter:** 135 | **Umsatz:** 60 Mio. US-Dollar

NEUES SPIEL, NEUE SYSTEME BEI DER GRUPO SELCO.

Die große Leidenschaft der Venezolaner ist das Glücksspiel, insbesondere das Wetten. Mehr als sechs Millionen Menschen beteiligen sich regelmäßig an einer der zahlreichen Lotterien des Landes und nutzen dabei häufig Angebote der Grupo Selco – eines der größten Anbieter von Lotteriespielen, IT-Systemen und Supportleistungen in Venezuela. Zu den wichtigsten Technologiepartnern der Grupo Selco gehört Wincor Nixdorf. Allein 2005 lieferte das Unternehmen insgesamt 500 Xion/M-Terminals und steigerte damit die Gesamtzahl der seit 2002 installierten Geräte auf mehr als 2.000. Über die Jahre hat Wincor Nixdorf die IT-Lösung vor Ort mit entwickelt und sorgt mit dem lokalen Competence Center für die Hochverfügbarkeit der installierten Systeme.

Spezialisiert hat sich die Grupo Selco auf die Entwicklung und die Vermarktung von Lotteriespielen. »Einschließlich Online-Wetten für Pferderennen und andere Sportarten«, wie Präsident Raúl Artigas betont. Mit Triple Gordo bieten die »Spielmacher« überdies die führende Lotterie in Venezuela an.

Gemeinsam mit ihrer IT-Support-Einheit, Sistemas y Máquinas On Line, bedient die Grupo Selco über 1.600 Verkaufsstellen, die alle an ein landesweites Netzwerk angeschlossen sind. Die meisten von ihnen agieren als unabhängige Lotteriebetreiber. Die Grupo Selco selbst besitzt und betreibt aber auch eigene Verkaufsstellen. Das Service-Portfolio der Gruppe ist recht umfangreich und umfasst nicht nur die Bereitstellung und Installation von Hardware und Software, sondern auch Service und Wartung, einen Hotline-Support und Backup-Systeme.

Verfügbarkeit und Sicherheit halten jede Wette.

Die venezolanische Lotterieguppe benutzt QNX, ein spezielles Betriebssystem, das dafür sorgt, dass die Anwendungen auf den Lottery-Terminals besonders schnell und zuverlässig laufen. Das Betriebssystem wurde nicht nur so konzipiert, dass es mit geringen Hardwareressourcen auskommt, es können darauf auch kritische Anwendungen in komplexen Echtzeit-Wettumgebungen ablaufen, beispielsweise Pferdewetten. Darüber hinaus erfüllt QNX die besonders hohen Sicherheitsanforderungen von Lotteriespielen.



Rosangel Coutinho,
IT & Administration
Vice President,
Grupo Selco.

Selbstverständlich besitzt Sicherheit bei der Grupo Selco auch sonst oberste Priorität. Zahlreiche Schutzmechanismen verhindern, dass Hacker die Systeme manipulieren können. Jede Filiale ist beispielsweise mit einem Router ausgestattet, der die Terminals nicht nur mit dem Datennetz der Gruppe verbindet, sondern gleichzeitig die Funktion einer Firewall übernimmt. Die ausgereifte Technologie der Xion/M-Terminals von Wincor Nixdorf erfüllt die strengen Sicherheitsanforderungen der Grupo Selco in vollem Umfang. Das ist jedoch nicht der einzige Grund, weshalb sich das Unternehmen im Jahre 2002 für den deutschen IT-Hersteller und Service-Provider entschied – und die Geschäftsbeziehung seither stetig ausgebaut wird. Die Flexibilität und die lokale Präsenz Wincor Nixdorfs waren und sind mit ausschlaggebend.

Neues Spiel, neue Anwendung, kein Problem.

»Von Anfang an haben uns die IT-Experten der Grupo Selco klargemacht, dass sie ein flexibles Terminalsystem benötigen, das schnell an neue Anforderungen angepasst werden kann«, sagt Robert Sira, Account Manager bei Wincor Nixdorf in Venezuela. Neue Anwendungen müssen sofort implementierbar sein, um zusätzliche Umsätze zu generieren. Schnell, unkompliziert und eigenhändig zu steuern und umzusetzen. »Die Flexibilität des Xion/M erlaubt uns, für neue Anwendungen benötigte Peripheriegeräte schnell und reibungslos zu integrieren, so beispielsweise Bildschirme,

Drucker und Lautsprecher«, sagt Rosangel Coutinho, IT & Administration Vice President der Grupo Selco. »Neue Einsatzmöglichkeiten helfen uns, noch mehr Nutzen aus unserem System zu ziehen.« So sei die Grupo Selco das erste Unternehmen in Venezuela, das ein zentralisiertes Online-Lotteriesystem implementiert hat, das von den Steuerbehörden vollständig überprüfbar ist, erläutert Coutinho.

Zum Glück ist Wincor Nixdorf vor Ort. Auch der umfassende Support war bei der Wahl Wincor Nixdorfs als IT-Partner ein Gewinnkriterium. »Wir schätzen die Services und das Know-how, die uns das Competence Center in Venezuela bietet«, bekräftigt Coutinho. »Das Center ist ein riesiger Pluspunkt.« Darüber hinaus ist Wincor Nixdorf mit seinem lokalen technischen Support stets vor Ort. Bereits zu Projektbeginn halfen Wincor Nixdorf-Consultants aus Venezuela zusammen mit Programmierern aus Paderborn beim Software-Customizing. Und damit das landesweite Netzwerk von Xion/M-Terminals immer betriebsbereit ist, verlässt sich der Lotteriebetreiber auf Service Level Agreements mit schnellen Reaktionszeiten – auf dass die Venezolaner ihrer großen Leidenschaft jederzeit nachgehen können. ■



30 39

40

41





HÖCHSTE VERFÜGBARKEIT IST KEIN GLÜCK, SONDERN HARTE ARBEIT.

»Zum ersten Mal konnte ich die Verantwortung für ein derart umfangreiches Projekt allein übernehmen«, sagt Reinaldo Reinoso. Der Projektmanager avancierte nach dem Abschluss des Projekts zum Angestellten des Jahres bei Wincor Nixdorf Venezuela. Ohne detaillierte Vorkenntnisse im Lotteriegeschäft hatte sich Reinoso auf den Weg gemacht, um Annahmestellen zu besichtigen, zu beobachten und die Prozesse in den Filialen genau zu analysieren. Daraus leitete er Empfehlungen ab, die er anschließend mit der Grupo Selco detailliert abstimmte und die dann in die Lösung einfließen. ■



Reinaldo Reinoso,
Projektmanager,
Wincor Nixdorf.





Kunde: Wells Fargo | **Historie:** gegründet 1852 als Anbieter von Transport- und Finanzdienstleistungen im Westen der USA | **Marktposition:** fünftgrößtes Finanzinstitut in den USA, Bilanzsumme: 500 Mrd. USD | **Geschäftsbereiche:** Finanzdienstleistungen, Versicherungen, Anlagegeschäfte, Baufinanzierung und Konsumentenkredite | **Standorte:** Wells Fargo bietet den 23 Millionen Kunden über 6.200 Filialen, das Internet und weitere Distributionskanäle Serviceleistungen in Nordamerika und einigen internationalen Standorten an | **Mitarbeiter:** 154.000

EIN-CHECKEN UND -ZAHLEN PER SELF-SERVICE BEI WELLS FARGO.

Innovativer Kundenservice ist bei Wells Fargo eine Tradition, die bis ins Gründungsjahr 1852 zurückreicht. Damals hatte das Unternehmen im Westen der USA sein Geschäft als Anbieter von Transport- und Finanzdienstleistungen begonnen. Seinen Pioniergeist hat sich Wells Fargo über viele Jahrzehnte hinweg bewahrt. Bestes Beispiel dafür ist die unlängst eingeführte und mit Wincor Nixdorf realisierte intelligente Scheck-/Cash-Einzahlung am SB-System.

Ziel der drittgrößten Retailbank in den USA war es, die Verwendung von Umschlägen bei der Einzahlung von Bargeld oder Schecks am Geldautomaten zu beenden. Ausgelöst wurde dieser Schritt zumindest teilweise durch die neue US-amerikanische Regelung, die die Verarbeitung digitaler Abbildungen von Schecks vorsieht. Diese Abbildungen dienen als legaler Abrechnungsbeleg, so dass Schecks künftig nicht mehr in Papierform von Bank zu Bank geschickt werden müssen.

Mehr Sicherheit und ein gutes Gefühl. In einer ersten Projektphase hat Wincor Nixdorf bis Ende 2006 im Norden Kaliforniens rund 400 Geldautomaten der Wells Fargo webfähig gemacht. Demnächst sollen alle 6.600 Geldautomaten der Bank mit der neuen Technologie ausgerüstet werden. Den Kunden von Wells Fargo bringt dies deutlich mehr Komfort und größeres Vertrauen in die Einzahlung am SB-System, denn: »Mit dem neuen Verfahren können wir unseren Kunden Bareinzahlungen sofort auf dem Konto gutschreiben und auch Scheckeinzahlungen nach Eingang schneller freigeben. Gleichzeitig geben ihnen die Scheckabbildung auf dem Bildschirm und der gedruckte Beleg die zusätzliche Sicherheit, dass ihre Einzahlung akzeptiert wurde«, erklärt Jonathan Velline, Leiter der ATM Banking Division bei Wells Fargo. »Kunden reichen ihre Schecks oder Banknoten einfach in einem Stapel in den Geldautomaten ein – das System übernimmt den Rest. Es scannt die Vorder- und Rückseite jedes Schecks bzw. jeder Banknote und zeigt den gelesenen Betrag an. Dann führt es die erforderlichen Berechnungen durch und präsentiert dem Kunden eine Auflistung der getätigten Einzahlungen.«



Jonathan Velline,
Leiter ATM Banking
Division, Wells Fargo.

Kunden können entweder einen Beleg mit einer kleinen Abbildung des gescannten Schecks oder einen herkömmlichen Beleg anfordern, der jeden Scheckbetrag und die eingezahlten Banknoten im Einzelnen aufführt. Bestätigte Beträge werden dem Konto sofort gutgeschrieben.

Stapeleingabe bevorzugt. Im Vorfeld hatte Wells Fargo in einer sechsmonatigen Pilotphase 60 Geldautomaten dreier unterschiedlicher Anbieter getestet. Ziel war es, die Systeme im Hinblick auf Zuverlässigkeit, Leistung und Akzeptanz von Kunden, aber auch von Mitarbeitern bewerten zu lassen. »Letztendlich hatten die Bankkunden eine klare Präferenz für die nur von Wincor Nixdorf angebotene Stapeleingabe«, freut sich Bill Raymond, Account Executive für Wells Fargo bei Wincor Nixdorf. »Unsere Systeme benötigen nur einen einzigen Eingabeschlitz für Schecks und für Banknoten. Die Systeme unserer Mitbewerber haben hingegen separate Eingabeschlitze. Und während unsere Geräte Schecks in Bündeln annehmen, müssen sie bei den anderen Systemen vom Kunden einzeln eingeführt werden.« Die Geldautomaten mit CCDM (Cash and Check Deposit Module) nehmen dabei Stapel von bis zu 50 Schecks oder Banknoten in einer einzigen Transaktion an.

Kundenorientierte Lösung. Besonders wichtig war Wells Fargo die Entwicklung einer Software-Schnittstelle für die Integration der Einzahlungsfunktion über die CCDM-Module. Sie stellt den bruchlosen Datentransfer zwischen

der proprietären Software der Bank und den webfähigen Wincor Nixdorf-Geldautomaten sicher. »Wells Fargo ist eine der ersten Banken in den USA, die ihr gesamtes SB-Netzwerk webfähig machen und dabei großen Wert auf Kundenfreundlichkeit legen«, sagt Raymond.

Wincor Nixdorf liefert Wells Fargo aber nicht nur Technologie, sondern auch technischen Support. Seit Oktober 2005 ist ein eigenes Technikerteam vor Ort im Einsatz, das sich um 1.200 installierte Geldautomaten der Bank kümmert. Darüber hinaus wurden erhebliche Investitionen getätigt, um die Service-Organisation weiter auszubauen und die für einen Best-in-Class-Service erforderliche Infrastruktur bereitzustellen. Für die Zukunft ist der Aufbau einer Organisation geplant, welche die gesamten USA abdeckt und Wincor Nixdorf zum Marktführer bei der Servicequalität macht.

»SB-Systeme sind heute ein entscheidender Servicekanal, denn unsere Kunden führen hieran ebenso viele Transaktionen durch wie an unseren Schaltern«, sagt Velline. »Wir leiten daraus das Erfordernis ab, kontinuierlich in unser SB-Netzwerk zu investieren und unseren Kunden den bestmöglichen Service anzubieten.« ■







MACH ES EINFACH. AUCH WENN ES NICHT EINFACH IST.

Shawn Smothers verbindet mit Wells Fargo eine mehr als 16-jährige Beziehung. Anfangs noch bei anderen Unternehmen tätig, betreut er Wells Fargo seit November 2003 als Projektmanager bei Wincor Nixdorf. Smothers hat schon viele Lösungen an Wells Fargo geliefert.

Bei Wincor Nixdorf leitet er derzeit das Wells-Fargo-Projekt »Intelligente Einzahlung am SB-System«. »Wells Fargo ist ein Kunde, der hohe Standards setzt und sehr hohe Erwartungen an sich und seine Partner stellt. Ein solcher Kunde verlangt viel, aber es hat sich gelohnt, mit einem starken Team für die erfolgreiche Projektumsetzung von Wells Fargo zu kämpfen«, sagt Smothers stolz. ■



Shawn Smothers,
Projektmanager,
Wincor Nixdorf.

