

Versprechen gehalten. Das gilt nicht nur für die wirtschaftliche Seite, für Umsatz und Ertrag, sondern auch für Lösungen, Services und Vertrieb: Wincor Nixdorf begleitet seine Kunden im Prozess des Wandels und des Wachstums. Wir begleiten Warenströme und Geldflüsse. Wir unterstützen den Moment, in dem Ware zu Geld oder Informationen und Bargeldbewegungen zu Buchungen werden. Das alles seit Jahrzehnten. Und im vergangenen Jahr – einmal mehr – sehr erfolgreich. Die Projektreports in diesem Geschäftsbericht veranschaulichen diese Prozesse, für die Wincor Nixdorf weltweit steht.

WAS IM INTERNATIONALEN GESCHÄFT VON A.S. WATSON ZÄHLT: LOKALES KNOW-HOW UND GESCHWINDIGKEIT.

Nur wenige Handelsunternehmen kennen die internationalen Märkte besser als die A. S. Watson-Gruppe. Und nur wenige haben ihr Geschäft so konsequent auf Stringenz und Rentabilität ausgerichtet wie dieser »Global Player«.

A. S. Watson ist seit nahezu 190 Jahren im Geschäft. Im Laufe dieser Zeit hat sich die Gruppe zu einem der größten international agierenden Einzelhandelsunternehmen der Welt entwickelt, das in 34 Ländern vertreten ist. Heute besitzt A. S. Watson über 6.800 Märkte, die das gesamte Spektrum von Drogerieartikeln über Lebensmittel, Elektronik-

artikel bis hin zu edlen Weinen und einer großen Vielfalt an alkoholfreien Getränken abdecken. Als Teil der in Hongkong ansässigen Firmengruppe Hutchison Whamoa Ltd. beschäftigt das Unternehmen in Einzelhandelsketten in ganz Asien und Europa mehr als 88.000 Mitarbeiter.

Was A. S. Watson aus der Masse seiner Mitbewerber hervorhebt, ist vor allem die Fähigkeit des Unternehmens, Kenntnisse der lokalen Gegebenheiten mit internationalem Know-how zu verbinden und so jeweils Produkte und Dienstleistungen anzubieten, die Kunden regional nachfragen – und das zu wettbewerbsfähigen Preisen.





Kosten runter, Gewinne rauf durch moderne IT.

In einem Markt, in dem um hauchdünne Margen gekämpft wird, betrachtet A. S. Watson die Informationstechnologie als Mittel, um Betriebskosten zu senken und Gewinne zu steigern. Mit dieser klaren Fokussierung hat sich das Unternehmen für Wincor Nixdorf als strategischen IT-Partner entschieden – für einen Partner, der ebenfalls zu wettbewerbsfähigen Preisen modernste EPOS- (Electronic Point of Sale) Systeme und dazugehörige Service-Leistungen für die Filialen der A. S. Watson Gruppe liefert.

Für seine Reformhaus- und Kosmetikkette Superdrug in Großbritannien beispielsweise hat A. S. Watson Wincor Nixdorf mit dem Austausch von über 4.000 EPOS-Systemen in 450 Märkten beauftragt. Dazu arbeitet der IT-Anbieter und -Dienstleister mit einem israelischen Software-Spezialisten zusammen, der die POS-Software liefert.

»Wir konnten die Ausschreibung trotz harten Wettbewerbs für uns entscheiden, weil wir genau das anbieten konnten, was der Kunde sich vorgestellt hatte«, meint Stuart Saunders, Retail Sales Manager in England. »A.S. Watson hat für seine Kassensysteme einen Anbieter gesucht, der die benötigte Hardware weltweit liefern kann, um ein Maximum an Synergien zu erzielen und den Austausch nicht komplexer als notwendig zu gestalten.«

Erst kürzlich hat sich A. S. Watson in Großbritannien wiederum für Wincor Nixdorf entschieden. Diesmal ging es darum, die im Jahr 2000 übernommenen Reformhäuser und Kosmetikmärkte der Savers-Kette in Großbritannien sowie die Parfümerie- und Kosmetikfilialen von Marionnaud in Frankreich mit EPOS-Technologie auf den neuesten Stand zu bringen. Marionnaud ist Europas größte Parfümeriekette und das jüngste Mitglied in der A. S. Watson-Familie. Mit 1.226 Märkten in 14 Ländern ist Marionnaud in zehn dieser Staaten Marktführer – in Frankreich zum Beispiel mit einem Marktanteil von 30 %.





Der Ursprung der Erfolgsgeschichte: eine Apotheke in Guangzhou. Auch in Asien setzt A.S. Watson sein erfolgreiches Wachstum fort – auch hier unterstützt durch Wincor Nixdorf. Zurzeit verfügt das Unternehmen über mehr als 1.100 Märkte im gesamten asiatisch-pazifischen Raum, mit besonders hoher Konzentration in seiner Heimatregion Hongkong. Dort hat Wincor Nixdorf mittlerweile über 2.400 POS-Systeme installiert. Dazu kommen weitere 1.000 in China, dem Herkunftsland von A.S. Watson. Dort hatte einst alles mit einer kleinen Apotheke in Guangzhou angefangen. Die übrigen POS-Systeme von Wincor Nixdorf sind in anderen Ländern, etwa Taiwan, Malaysia, Singapur, Thailand, Korea und auf den Philippinen, im Einsatz.

Zu den Dienstleistungen von Wincor Nixdorf in China gehören die Implementierung und Wartung nicht nur der eigenen Hardware und Software, sondern auch Services für Systeme anderer Anbieter des Einzelhandelsriesen. »Wir bieten einen lückenlosen Service von A bis Z, indem wir für A.S. Watson sämtliche handelsrelevanten IT-Services

abwickeln«, erläutert Steve Chan, Managing Director bei Wincor Nixdorf Hongkong und Regional Director Retail Systems von Wincor Nixdorf in Asien.

Und so ist das deutsche IT-Unternehmen, egal ob in Asien oder in Europa, der zentrale Ansprechpartner für A.S. Watson, der über seine Tochtergesellschaften und Partner vor Ort Plattform, Implementierungs- und Wartungsservices bereitstellt. Mehr noch: Wincor Nixdorf erfüllt die hohen Ansprüche von A.S. Watson an schnelle Kommunikation, attraktive Preise, hohe Flexibilität und Unkompliziertheit in der Zusammenarbeit.

»Wir haben uns für Wincor Nixdorf als Partner entschieden und werden mit diesem Unternehmen auch weiterarbeiten, weil es bei der Total Cost of Ownership ganz vorn lag und offen und direkt in diese Beziehung hineingegangen ist«, sagt Gert Vos, IT-Direktor der A.S. Watson-Gruppe. »Wir hatten für die Kommunikation und den Umgang mit Problemen eine ganz klare Vorgehensweise definiert und Wincor Nixdorf hat in allen Punkten die Voraussetzungen erfüllt. Das Unternehmen hat mit seinem Mix aus zentraler Verantwortung und Know-how in den Niederlassungen vor Ort überzeugt.« ■



Kunde: A. S. Watson Group

Historie: reicht zurück bis ins Jahr 1828

Marktposition: eines der größten internationalen Einzelhandelsunternehmen der Welt

Geschäftsbereiche: Handel mit Kosmetika, Wein, Elektronik. Außerdem Produzent von Getränken

Standorte: mehr als 6.800 Filialen in 34 Ländern weltweit

Mitarbeiter: über 88.000

MANAGER FÜR SCHNELLE MÄRKTE.

In einer Region, die sich mit rasanter Geschwindigkeit ändert, sind agile Manager gefragt. Steve Chan, seit 2000 Geschäftsführer der Tochtergesellschaft in Hongkong und verantwortlich für das Retail-Geschäft im Raum Asien/Pazifik, repräsentiert Wincor Nixdorf in den schnell wachsenden Märkten Chinas, Taiwans und Hongkongs.

China zieht zunehmend Investoren aus Europa, Japan und Nordamerika an. Damit einhergehend hat Chan einen Wechsel in der Geschäftsmentalität ausgemacht: »Früher ging es auch um persönliche Beziehungen, heute dreht sich alles um die Prozesse unserer Kunden, Effektivität und Wettbewerbsfähigkeit. Der Reformprozess hat sich in den letzten Jahren beschleunigt – und das ist erst der Anfang.« ■



Steve Chan,
Geschäftsführer und
Director Retail,
Asien/Pazifik.



WINCOR NIXDORF SCHAFFT FREIRÄUME FÜR DIE KONZENTRATION AUF DAS WESENTLICHE: DEN KUNDEN.



Ger Moffatt, Leiter
ATM Strategy,
Bank of Ireland.

In einer Welt voller Möglichkeiten hat die Bank of Ireland beschlossen, sich auf ihre Stärken zu konzentrieren: das Bankengeschäft. Aktivitäten, die nicht zu ihren Kernkompetenzen gehören, werden an Experten wie Wincor Nixdorf übergeben.

Seit über zwei Jahren nutzt das irische Finanzinstitut die Dienste von Wincor Nixdorf, um Geldausgabeautomaten an Drittstandorten wie Handelsfilialen zu installieren und das Automatenetzwerk zu betreiben. Auch in Großbritannien hat die Bank Wincor Nixdorf mit der Bereitstellung, Installation und Wartung des Geldautomatennetzwerks beauftragt. Wichtiger Bestandteil des umfassenden Selbstbedienungsauftrags mit dem britischen Postdienstleister Royal Mail Group PLC ist zudem der Betrieb von Geldautomaten an Drittstandorten wie zum Beispiel in Handelsfilialen.

Beide Projekte haben die gleichen Ziele: einerseits die Einnahmen pro Transaktion zu erhöhen und andererseits neue Kundenbeziehungen zu erschließen, ohne viel Geld oder personelle Ressourcen in die Cash Management-Prozesse zu investieren. Das bringt nicht nur Vorteile für die beteiligten Partner (Bank of Ireland, Royal Mail Group und Wincor Nixdorf), sondern auch für die Bankkunden.

»Geldautomaten erhöhen die Kundenfrequenz, wodurch wiederum die Einnahmen in den Einzelhandelsfilialen steigen«, erklärt Alan Walsh, Managing Director von Wincor Nixdorf in Irland. »Wenn ein Kunde in eine Filiale geht, um Geld abzuheben, gibt er normalerweise einen Teil dieses Betrages direkt dort wieder aus. In kleinen Geschäftsstellen kann so der Umsatz um bis zu 10% steigen. In größeren Filialen sind es bis zu 2% - angesichts der hohen Kundenzahlen in diesen Filialen ein beträchtlicher Zuwachs.«





Bargeldversorgung in ländlichen Regionen sicherstellen. Nach der Expansion verfügt die 220 Jahre alte Bank of Ireland nun über das größte Geldautomatennetzwerk in Irland. In einem Abkommen mit dem unabhängigen und landesweit vertretenen Einzelhandelskonzern Musgrave SuperValu-Centra wurde vereinbart, dass die Bank bevorzugter Anbieter für die Installation von Geldautomaten an bis zu 250 Standorten ist. Ein großer Teil davon befindet sich in ländlichen Regionen, in denen Geldautomaten bisher bis zu 20 Kilometer voneinander entfernt liegen.

Bei den Geldautomaten vom Typ ProCash 1500, die von Wincor Nixdorf in Irland eingesetzt werden, wird der Geldbestand durch die Einzelhändler täglich aufgefüllt. Der ProCash 1500 ist ein schlankes, kompaktes Gerät. Es wurde speziell für die Installation in Supermärkten konzipiert, wo platzsparende Aufstellung in Kombination mit hoher Zuverlässigkeit als wichtiges Kriterium gilt.

»Das Projekt »Geldautomaten in Einzelhandelsfilialen« ist für die Bank of Ireland ein großer Erfolg. Wir haben von den Einzelhandelsunternehmen, den Kunden und den

Kunde: Bank of Ireland

Gründungsjahr: 1783

Marktposition: eine der ältesten etablierten

Banken weltweit, gehört zu den Top 500

Unternehmen weltweit

Geschäftsbereiche: Retail Financial Services,
Wholesale Financial Services, UK Financial
Services, Asset Management

Standorte: Irland, Großbritannien, Japan,
Kanada, USA, Deutschland, Australien

Mitarbeiter: 16.900

Bilanzsumme: 106 Mrd. €



Gemeinden äußerst positives Feedback erhalten. Wincor Nixdorf ist dabei ein starker Partner, der für uns und unsere Kunden hochwertige Lösungen und Services bereitstellt«, betont Ger Moffatt, Leiter ATM Strategy der Bank of Ireland.

Gemeinsam in neue Märkte expandieren. Im Gegensatz zu einer Reihe von anderen Banken, die möglichst viele Geschäftsvorgänge intern durchführen wollen, hat die Bank of Ireland den gesamten Betrieb ihrer fast 600 an Drittstandorten aufgestellten Geldautomaten an den IT-Spezialisten Wincor Nixdorf ausgelagert. Auf diese Weise kann die Bank die Kosten für diese Geschäftsaktivitäten flexibler und effizienter gestalten und gleichzeitig mit den großen technologischen Entwicklungen Schritt halten.

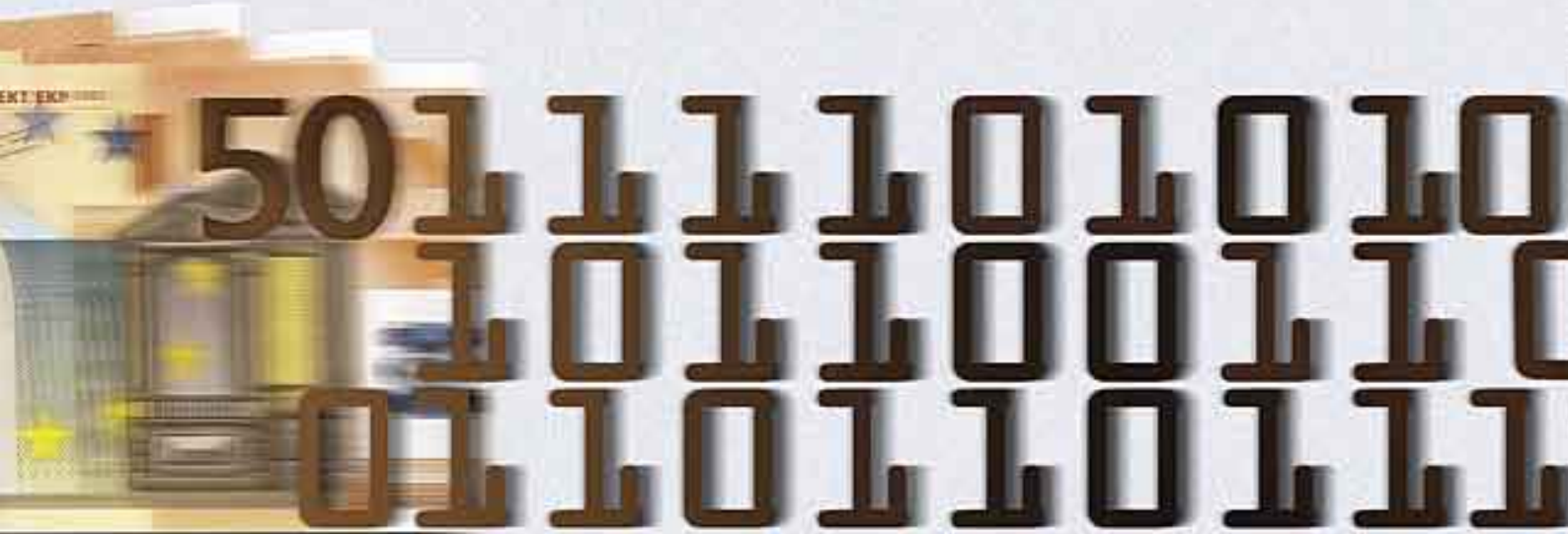
Mit ihrer Entscheidung für die Netzwerkauslagerung ist die Bank of Ireland der erste Kunde von Wincor Nixdorfs Geschäftseinheit Outsourcing, die vor drei Jahren gegründet

wurde. Neben Installation, Betrieb und Wartung von SB-Systemen bietet Wincor Nixdorf den Betrieb von Rechenzentren und Netzen sowie Support bei Cash- und Transaktionsprozessen und bei Backoffice-Vorgängen an.

In Großbritannien hat die Bank of Ireland Wincor Nixdorf damit beauftragt, in den nächsten vier Jahren 1.000 Geldautomaten für die Royal Mail Group zu installieren. Davon sollen 700 Systeme mit der Bedienungsseite im Außenbereich, die restlichen 300 im Innenbereich installiert werden. »Für die Bank of Ireland ist das eine großartige Chance. Wir freuen uns darauf, unser erfolgreiches Geschäftsmodell auch auf Großbritannien auszuweiten. Einmal mehr wird Wincor Nixdorf als unser Partner dabei wieder eine Schlüsselrolle einnehmen«, fügt Moffatt hinzu.

Wincor Nixdorf wird auch hier für Installation, Betrieb und Wartung des gesamten Geldautomatennetzes verantwortlich sein und eine Hotline sowie einen täglichen Netzwerküberwachungs-Service betreiben. Dafür werden alle Geldausgabeautomaten zweifach angeschlossen: mit einer Verbindung zum Server der Bank, um Transaktionen zu autorisieren, und einer zweiten zu Wincor Nixdorf, um die Überwachung zu ermöglichen.

»Die Bank of Ireland möchte sich auf ihre Geschäftsziele und Kundenbeziehungen konzentrieren und hat daher die operativen Prozesse Wincor Nixdorf anvertraut«, betont Walsh. Weniger als sechs Monate nachdem dieser Auftrag gewonnen wurde, sind bereits sechs Pilotinstallationen im Einsatz. Dieses Projekt ist nur einer von vielen Schritten, mit denen die Bank of Ireland mit der Unterstützung von Wincor Nixdorf ihr Geschäft ausweiten will. ■



Outsourcing. Was in der Industrie seit langem üblich ist, wird jetzt zunehmend in der Finanzwirtschaft praktiziert: die Auslagerung von IT-Prozessen an spezialisierte Dienstleister. Treiber dieser Entwicklung sind vor allem verschärfter Wettbewerb, zunehmender Kostendruck sowie die verstärkte Ausrichtung der Banken auf den Vertrieb und damit auf die Kunden. Hinzu kommt, dass immer komplexere Prozesse entsprechende Anforderungen an das Know-how stellen.

Immer mehr Banken übertragen Wincor Nixdorf im Outsourcing die Verantwortung für die Betriebsführung von Geschäfts-

prozessen im Selbstbedienungsbereich, da der operative Betrieb von Selbstbedienungssystemen in den Kreditinstituten nicht mehr als Kernkompetenz angesehen wird. Dies gilt auch für den Betrieb von Servern und PCs, Daten- und Voicenetzen.

Durch die Standardisierung von Systemen und Prozessen erreichen die auslagernden Institute eine deutliche Kostensenkung, optimale Verfügbarkeit der Systeme und mehr Flexibilität in der Nutzung von Ressourcen. Gleichzeitig wird der Übergang auf neue Technologien und damit eine Steigerung des Innovationspotenzials ermöglicht.

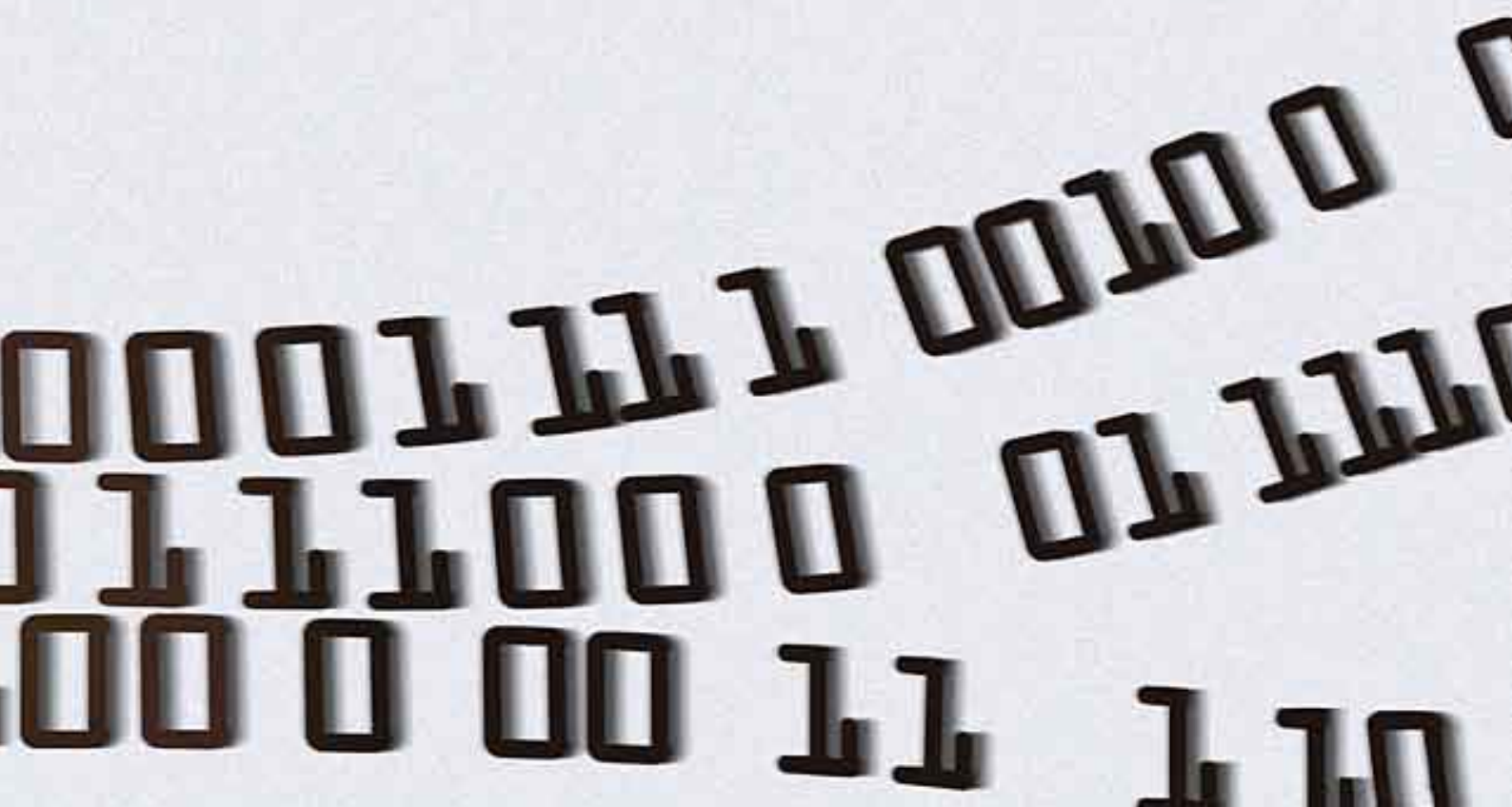
UMDENKEN FÜR MEHR WACHSTUM AUF DER GRÜNEN INSEL.

Erst 2002 startete Alan Walsh als Managing Director bei Wincor Nixdorf Irland. Das Projekt bei der Bank of Ireland zu gewinnen und zum Erfolg zu führen, war für Walsh die größte Herausforderung seiner Karriere. Er machte den ersten Outsourcing-Deal überhaupt für Wincor Nixdorf. »Von der Akquise bis zur Umsetzung eine anspruchsvolle Teamleistung«, sagt Walsh. »Wir alle mussten in ganz neuen Dimensionen denken und haben den

Wandel vom Hardware-Lieferanten zum Anbieter umfassender IT-Lösungen unter großem Zeitdruck bewältigt.« Auf der Grünen Insel stehen die Zeichen der Zeit vielerorts im Großen wie im Kleinen auf Wachstum. Die Volkswirtschaft wächst im europäischen Vergleich weit überdurchschnittlich. Und mit der Royal Mail Group hat ein weiteres Unternehmen den Betrieb seines Geldautomatennetzwerks an Wincor Nixdorf übergeben. ■



Alan Walsh,
Managing Director
Wincor Nixdorf.



GELDAUTOMATEN-TECHNOLOGIE AUS DEUTSCHLAND FÜR DEN TAIWANESISCHEN MARKTFÜHRER BEI POST- UND BANKDIENSTLEISTUNGEN.

Der Vorteil ist oft historisch bedingt: Überall auf der Welt haben Postunternehmen zur Erfüllung ihres Staatsauftrages flächendeckende Infrastrukturen aufgebaut. Inzwischen nutzen sie diese auch zum Angebot von Finanzdienstleistungen. So wie die Chunghwa Post Co., Ltd. Beim Ausbau ihres Geldautomatennetzwerks verlässt sie sich auch auf Geräte von Wincor Nixdorf.

Präsenz ist für Service-Anbieter der entscheidende Faktor. Hier kann die Chunghwa Post mit überzeugenden Zahlen aufwarten: Über 1.300 Filialen sorgen im ganzen Land für eine hundertprozentige Abdeckung nicht nur in postalischer Hinsicht. Auch Bankgeschäfte lassen sich in den Filialen erledigen, in denen Geldautomaten längst zur Selbstverständlichkeit geworden sind. Eine Selbstverständlichkeit, die über Jahrzehnte gewachsen ist.



Yeh Shun-Min,
Vize-Präsident
Chunghwa Post.

Gegründet wurde die Chunghwa Post 1896 als chinesischer Briefbeförderungsdienst, der im Laufe der Jahre zahlreiche Post-Offices im ganzen Lande eröffnete. Schon in den 30er Jahren des vergangenen Jahrhunderts wandte sich das Unternehmen Bankaktivitäten zu, 1935 auch Versicherungsgeschäften.

Technologie aus Deutschland für die größte Bank Taiwans. Die Chunghwa Post baut ihren Bankbereich kontinuierlich aus. Schon heute ist – rein rechnerisch – jede der 1.320 Filialen mit zwei Geldautomaten ausgestattet, ein Netzwerk von 3.160 ATMs. Dabei ist der Anteil von Wincor Nixdorf gewachsen. In zwei Tranchen hat die Chunghwa Post seit Mai 2004 zunächst 532 und dann weitere 116 Geldautomaten ProCash 2000xe bestellt. Die Geräte wurden an die individuellen Anforderungen der Chunghwa-Post-Filialen angepasst und können bei Bedarf einfach und schnell um zusätzliche Funktionalitäten erweitert werden. Inzwischen sind alle Geldautomaten am Netz.



Diese Auftragsvergabe ist umso höher zu bewerten, als in Taiwan besonders harte Auswahlverfahren stattfinden. Wichtigstes Kriterium im Rahmen öffentlicher Ausschreibungen ist die Bewältigung des so genannten User Acceptance Tests, den alle Anbieter durchlaufen müssen. Innerhalb von sechs bis acht Stunden muss dabei der Nachweis erbracht werden, dass alle Anforderungen des Kunden vollständig erfüllt werden können. Wincor Nixdorf hat nicht nur diesen Test in allen Details bestanden, sondern auch die Forderung nach Lesbarkeit der neuen Chipkarten erfüllt.

Kunde: Chunghwa Post Co., Ltd.

Gründungsjahr: 1896

Marktposition: größtes Filialnetzwerk in Taiwan,
zweitgrößter GAA-Netzwerk-Betreiber in Taiwan

Geschäftsbereiche: Postdienstleistungen u. a.

Briefpost, Hybrid Mail (geschäftl. Massensendungen),

Express Mail; Bankdienstleistungen, u. a. Postsparen,

Versicherungen, Postgiro, Staatsanleihen; Postmuseum

Standorte: mehr als 1.300 Postfilialen in Taiwan

Mitarbeiter: 25.000

Umsatz in 2004: ca. 7,62 Mrd. €



Im Test so gut wie im Dauereinsatz. Heute zeigt sich die Chunghwa Post, die zum ersten Mal deutsche Technologie einsetzt, mit dem Ergebnis äußerst zufrieden. Die hohe Software-Stabilität wird ebenso gelobt wie das Hardware-Design sowie die Serviceleistungen. Für den Banking-Services-Direktor Chou Wuu-Shyong bringt der Einsatz der Geldautomaten mit »German Engineering« verschiedene Vorteile mit sich: Die offene Systemarchitektur ermöglicht nicht nur eine größere Unabhängigkeit von bisherigen Anbietern, sondern erlaubt auch eine problemlose Implementierung in das bestehende Netzwerk. Und noch eines ist dem IT-Direktor wichtig: »Mit





den Wincor Nixdorf-Produkten wurde ein Qualitäts-Upgrade erreicht, das alle unsere Erwartungen übersteigt.«

Vize-Präsident Yeh Shun-Min, für IT-Entscheidungen, Banking and Insurance Services bei der Chunghwa Post verantwortlich, geht sogar noch einen Schritt weiter: »Wir freuen uns geradezu darauf, weitere Projekte mit Wincor Nixdorf zu realisieren.« Neue Business-Software-Entwicklungen kommen da ebenso in Betracht wie die Implementierung zusätzlicher Funktionalitäten in die bislang ausschließlich auf Geldausgabe und Überweisungen ausgelegten Produkte.

Mit Qualität aus Deutschland zum Technologieführer. Damit ist schon heute klar, dass der Einsatz neuer Technologien im SB-Bereich nicht mehr lange auf sich warten lassen wird. Dies wird sowohl den steigenden Ansprüchen der Chunghwa-Post-Kunden als auch dem Image der Chunghwa Post dienen, denn auch auf dem wachsenden taiwanesischen Bankenmarkt werden vor allem diejenigen Unternehmen erfolgreich sein, die technologisch führend sind. ■

GEMEINSAM HÜRDEN ÜBERSPRINGEN.

Elvis Wang, Leiter Anwendungssoftware bei Wincor Nixdorf Taiwan, und Verkaufsleiter Giles Chang ist es gemeinsam gelungen, die Chunghwa Post von den Lösungen Wincor Nixdorfs zu überzeugen. Eine der größten Hürden, die es vor der Ablösung des langjährigen Mitbewerbers zu überspringen galt, war der User Acceptance Test. »Wir hatten gerade einmal sieben Stunden Zeit,

um unsere Software so anzupassen, dass alle von der Chunghwa Post geforderten Funktionen abgebildet werden konnten«, sagt Elvis Wang. »Dass wir es geschafft haben, ist vor allem auf die hervorragende Teamarbeit in unserer fünf Mitarbeiter starken Software-Mannschaft zurückzuführen«, sagt Wang voller Stolz. ■



Elvis Wang und Giles Chang, Wincor Nixdorf Taiwan.



GELDAUTOMATEN, DIE DEUTLICH MEHR KÖNNEN, FÜR EIN LAND, DAS DEUTLICH MEHR VERLANGT.



Jean-François Mérette,
Manager SB-Systeme,
Desjardins, Kanada.

Kanadische Finanzinstitute haben eines der umfassendsten und technisch ausgereiftesten Filialnetze der Welt. Nur wenige Länder der Erde verfügen über ein ähnliches Netzwerk. Vorreiter dieser Entwicklung war die genossenschaftliche Desjardins-Gruppe – das größte Geldinstitut in Quebec und das sechstgrößte in Kanada.

Die Kanadier schätzen nicht nur die Filiale als Anlaufstelle für Bankgeschäfte, sondern auch die Vorzüge des E-Bankings. 5,2 Millionen Kunden bietet Desjardins heute flächendeckend seine Online-Dienste an. Am Stammsitz in Quebec betreibt die Bank mit 3.000 Geldautomaten eines der dichtesten Geldautomatenetze der Welt – 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche.

Die Geschichte des Geldautomaten ist in Kanada eine Erfolgsstory: Nachdem Desjardins 1981 in Trois-Rivières den ersten Automaten installiert hatte, verzeichnete das Finanzinstitut im ganzen Land ein schnell wachsendes Interesse am Banking per Selbstbedienung. 2003 registrierte die Bank für Internationalen Zahlungsausgleich 43 Geldautomatentransaktionen pro Person, verglichen mit 40 in Großbritannien und 37 in den USA. Zudem verfügt Kanada mit 1.394 Automaten pro eine Million Einwohner über die höchste Geldautomatendichte weltweit, verglichen mit 1.275 in den USA und 895 in Japan.

»Die Nutzer unserer SB-Angebote verlangen beste Verfügbarkeit, Bedienerfreundlichkeit und Sicherheit. IBM und Wincor Nixdorf bieten ihnen genau das und noch mehr«, sagt Jean-François Mérette, Manager für Selbstbedienungssysteme bei Desjardins. »Wenn wir unsere Marktführerschaft bei der Online-Verbreitung von Finanzprodukten und Dienstleistungen aufrechterhalten wollen, spielt der Vertriebskanal Selbstbedienung eine entscheidende Rolle. Das zeigt sich daran, dass unsere Mitglieder im Jahr 2004 mehr als 1,34 Milliarden Transaktionen über Geldautomaten, POS-Terminals, Internet oder Telefon durchgeführt haben. Verglichen mit dem Jahr 2003 entspricht dies einer Zunahme von 16,3 %.«

Partnerschaft mit IBM. Wincor Nixdorf und IBM treten seit 1999 auf dem kanadischen Markt gemeinsam auf. Die Partnerschaft wurde seitdem auf mehr als 30 Länder ausgedehnt, u. a. auf die USA, Mexiko und Teile Lateinamerikas. Ziel beider Unternehmen ist es, in diesen strategisch wichtigen Märkten branchenführende Selbstbedienungsprodukte, Lösungen und Dienstleistungen anzubieten, die auf Standards und offenen Architekturen basieren.

Kunde: Desjardins Group

Gründungsjahr: 1900

Marktposition & Unternehmensprofil: Die Desjardins-Gruppe ist die größte genossenschaftliche Finanzgruppe in Kanada und das bedeutendste Finanzinstitut in Quebec. In den restlichen Teilen Kanadas fördert die Gruppe die Genossenschaftsbewegung mit Hilfe der Caisse-Verbände von Acadia, Manitoba und der Desjardins Credit Union.

Standorte: Quebec, Ontario, Manitoba, New Brunswick

Mitarbeiter: 39.000

Bilanzsumme: 103,6 Mrd. CAD

2004 hat Desjardins IBM den ersten Auftrag für die Installation von 600 Geldautomaten von Wincor Nixdorf erteilt, um sein Automatennetzwerk zu modernisieren und seine strategische Position außerhalb der Provinz von Quebec auszubauen. Sämtliche Systeme wurden an die speziellen Anforderungen der einzelnen Filialen des Geldinstituts, die »Caisses Desjardins« heißen, angepasst und bieten auch Menschen Unterstützung, die nicht lesen und schreiben können oder sehbehindert sind. Darüber hinaus bieten die Geräte eine Reihe von Zusatzfunktionen: etwa die Sparbuchverarbeitung und Einzahlung von Bargeld und Schecks in Umschlägen. 2005 hat das Geldinstitut 800 zusätzliche Terminals nachgeordert.



Die Geldautomaten, hauptsächlich vom Typ ProCash 2100, sind mit einer Vorrichtung versehen, die vor Kartenbetrug am Geldautomaten schützt. Desjardins ist das erste Geldinstitut Kanadas, das diese von Wincor Nixdorf entwickelte Technik gegen das illegale Kopieren von Karten einsetzt. »Skimming-Versuche haben in den letzten Jahren in Kanada zugenommen. Geldautomaten werden immer häufiger durch Aufsatzgeräte auf Kartenschlitzen manipuliert. Dabei werden persönliche Daten ausgespäht«, erklärt Lindsay Hunt, Leiter des Geschäftsbereichs Selbstbedienung von IBM Kanada. »Das Anti-Skimming-Modul bietet einen sehr effizienten Schutz gegen betrügerische Manipulationen.«

Initiative zur Automatisierung der Scheckverarbeitung. An jedem Werktag werden in Kanada etwa fünf Millionen Schecks von einem Geldinstitut zum anderen transportiert. Dieses System geht zurück auf eine mehr als 100 Jahre alte Gesetzgebung. Unter Führung der Canadian Payment Association (CPA) hat sich Desjardins mit den anderen kanadischen Geldinstituten zur »Cheque Imaging Initiative« zusammenschlossen. Deren Ziel ist es, den physischen Transport der Schecks so weit wie möglich zu reduzieren, wenn nicht völlig zu eliminieren. Jean-François Mérette blickt nach vorn: »Der Wechsel hin zur Bildver-

arbeitung von Schecks ist eine von Desjardins' Schlüsselinitiativen. Sie soll nicht nur die Effizienz steigern, sondern auch die Einführung neuer Services gewährleisten, die unseren Kunden einen schnelleren und bequemeren Zugriff auf eingelebte Schecks ermöglichen. Letztlich soll damit die weit verbreitete Praxis, den Kontoauszügen Kopien von Schecks beizulegen, abgeschafft werden.«

Wincor Nixdorf bietet mit dem intelligenten Cash/Check Deposit Modul (CCDM) eine Lösung für die automatisierte Scheckverarbeitung an Geldautomaten. »Für die Geldinstitute in Kanada sind Kosteneinsparungen und die Steigerung der Kundenzufriedenheit die Hauptgründe für die Automatisierung dieser Einzahlungsprozesse«, meint Jürgen Kisters, Vertriebsdirektor Nordamerika bei Wincor Nixdorf. »Projekte in anderen Ländern haben gezeigt, dass die Kunden die neue Technologie gut annehmen und die Vorteile gegenüber der Einzahlung per Umschlag schätzen. Einer der Vorteile für die Kunden ist sicherlich die unmittelbare Wertstellung auf ihrem Konto.« Die neue Technologie zum Einlesen von Schecks ist jedoch nur eine von mehreren neuen Angeboten, die bei Desjardins geplant sind. Ziel ist es immer, den Kunden einen möglichst bequemen und sicheren Service zu bieten. »Die Verwendung von fortschrittlicher und innovativer Geldautomatentechnologie«, sagt Mérette, »ist ein gutes Mittel, dieses Ziel zu erreichen.« ■





DETAILLIERTE ANFORDERUNGEN PUNKTGENAU UMGESETZT.

Der internationale Erfolg hat viele Väter, Udo Thiel ist einer von ihnen: Als Produktmanager bei Wincor Nixdorf war er von Anfang an in das Projekt eingebunden und hat dafür gesorgt, dass die umfangreichen und detaillierten Anforderungen von Desjardins und IBM Kanada von Hard- und Software-Entwicklern umgesetzt wurden. Ein Schwerpunkt lag auf der Integration der

Sicherheitslösung, die das Auslesen von Kartendaten am Geldautomaten verhindern. »Die Anforderungen und die Korrespondenz füllen ganze Ordner«, sagt Thiel. Sein Fazit: »Es lohnt sich, für solche Aufträge zu kämpfen. Ursprünglich hatte Desjardins 600 Automaten geordert, im Frühjahr 2005 kamen nochmal 800 dazu.« ■



Udo Thiel,
Produktmanager
Wincor Nixdorf,
Paderborn.



Vordenker für SB-Banking in Kanada. Ein Unternehmen, das seit mehr als 25 Jahren entscheidend beim Aufbau der riesigen SB-Infrastruktur in Kanada mitgewirkt hat, ist IBM. Der IT-Gigant ist ein wichtiger Lieferant von Geldautomaten-Lösungen für die führenden Finanzinstitute des Landes, darunter auch Desjardins. IBM bietet Lösungen, die Beratung, Software, Hardware, Integration, Forschung und Services umfassen. Die Endgeräte werden von Wincor Nixdorf hergestellt.



**WENN ES ÜBERALL STRASSEN GIBT,
SOLLTE ES AUCH JEDERZEIT BENZIN GEBEN.
FINDEN TOTAL UND WINCOR NIXDORF.**



Jean-Pierre Basbayon,
Head of Price, Control
and Systems, Total.

Individuelle Mobilität – kein Fortbewegungsmittel symbolisiert diese Form der persönlichen Freiheit so wie das Auto. Vorausgesetzt, der erforderliche Treibstoff steht jederzeit zur Verfügung. Das französische Mineralölunternehmen Total garantiert dies nicht nur durch ein dichtes Tankstellennetz, sondern auch durch neue IT-Lösungen – realisiert mit Wincor Nixdorf.

Outdoor Payment Terminal – kurz OPT – heißt das Zauberwort, das den Kunden von Total rund um die Uhr den Zugang zu Benzin und Diesel ermöglicht. Einfach, bequem und sicher – per Kunden- oder Kreditkarte. Wobei das interaktive Selbstbedienungsterminal, das noch mit weiteren Funktionalitäten und Nutzeffekten aufwarten kann, nur der vorläufige Schlusspunkt einer langjährigen und erfolgreichen Partnerschaft mit Wincor Nixdorf ist.

**Für die großen Ziele eines großen Unternehmens:
Know-how von Wincor Nixdorf.** Die umfassende Versorgung mit Treibstoff gehört zu den Kerngeschäftsfeldern





der Total-Gruppe, die nach dem Zusammenschluss mit Elf und Fina das viertgrößte Mineralölunternehmen der Welt ist. Heute beschäftigt der Konzern mit Hauptsitz in Paris rund 111.000 Mitarbeiter und erwirtschaftet durch Erschließung, Produktion und Raffination sowie durch Handel mit Öl- und Gasprodukten etwa 122 Milliarden €. Auch auf dem Chemiesektor spielt das Unternehmen, das in mehr als 130 Ländern präsent ist, eine bedeutende Rolle. Kraftstoff vertreibt die Gruppe unter ihren bekannten

Marken Total, Elf und Fina und unterhält dabei weltweit knapp 16.000 Service-Stationen, hauptsächlich in Europa und Afrika. In 2004 raffinierte Total täglich 2,5 Millionen Barrel Öl und verkaufte 3,8 Millionen Barrel Petroleumprodukte pro Tag.

Die Zusammenarbeit von Total und Wincor Nixdorf reicht bis ins Jahr 1998 zurück. Damals startete der französische Mineralölkonzern Projektstudien, um sein europäisches Tankstellennetz mit einheitlichen Front-Office-Lösungen auszustatten. Ziel der Studien: die unterschiedlichen und teils veralteten POS-Systeme zusammenzuführen sowie einheitliche EFT-(Electronic-Fund-Transfer-)Systeme nach dem EMV-Standard zu installieren. Entscheidendes Kriterium bei der Realisierung: »Eine offene Architektur, die uns unabhängig von einzelnen Herstellern macht und gleichzeitig eine internationale Umsetzung ermöglicht«, sagt Jean-Pierre Basbayon, bei Total für Retail Network, Pricing sowie Control and Systems verantwortlich.

Die Selbstbedienungslösung, die mehr kann. Und das rund um die Uhr. Die Wincor Nixdorf-Software-Lösung NAMOS compact entspricht diesen Anforderungen. Mit ihrer offenen Architektur schafft das System Unabhängigkeit von Pumpen-Lieferanten und Service-Anbietern, erfüllt durch Integration aller EFT-Applikationen gleichzeitig die Anforderungen an eine globale Lösung. Darüber hinaus unterstützt die modular aufgebaute, komponentenbasierte Architektur das »Plug and Play«-Konzept, über das Geschäftsprozesse und Funktionen des Kunden

ohne großen Entwicklungsaufwand abgebildet werden können. Und das sind an Tankstellen nicht wenige: Tankinhalte müssen gemessen, Pumpen angesteuert, Waschstraßen gefahren, Zapfsäulen ein- und ausgeschaltet sowie der gesamte Verkaufsablauf im Shop abgewickelt werden. Ende 2005 laufen allein in Frankreich mehr als 2.500 Total-Tankstellen und knapp 3.800 POS-Systeme mit der Wincor Nixdorf-Lösung – in Großbritannien sind etwa 500, in Portugal knapp 60 Stationen damit ausgestattet.

Kunde: Total**Historie:** geht zurück bis etwa 1920**Marktposition:** weltweit viertgrößtes**Mineralölunternehmen****Geschäftsbereiche:** Erschließung,

Produktion, Raffination und Handel

von Petroleumprodukten, Chemie

Standorte: Hauptsitz Paris, fast 17.000 Service-

Stationen vornehmlich in Europa und Afrika,

aktiv in mehr als 130 Ländern

Mitarbeiter: ca. 111.000**Umsatz:** ca. 122 Mrd. € in 2004

Mit NAMOS compact hat sich Total gleichzeitig die Möglichkeit geschaffen, weitere Innovationen flächendeckend in sein Tankstellennetzwerk zu integrieren. Das Outdoor Payment Terminal gehört dazu. Auf Initiative von Total entwickelt und mit Unterstützung des Retail-Geschäftsfelds »Service Stations International« von Wincor Nixdorf realisiert, vereinigt das erstmals im Juni 2004 pilotierte OPT eine ganze

Reihe von Vorteilen in sich. Der 12-Zoll-Touchscreen ist nicht nur einfach zu bedienen, sondern bietet auch die Möglichkeit zum Aufspielen von Werbung. Und das Gerät lässt sich mehrfach nutzen, etwa für Car-Wash-Systeme. Die Kombination der beiden Vorgänge macht die auf Standard-Equipment aus dem Banking- und Retail-Umfeld basierende Lösung so innovativ. »Wir verfügen damit über ein einzigartiges und zugleich global einsetzbares Modell«, so Basbayon.

Sicherheit inklusive: keine Chance für Betrüger und Zerstörer.

Fast noch wichtiger: Das gemeinsam entwickelte und designte OPT erhielt erstmals die Freigabe der französischen Vereinigung Antifrauds -Antiskimming Association (AFAS). Diese Organisation beschäftigt sich im Sinne von »Best Practice« mit Geräten, die optimal gegen Zerstörung und Betrug gesichert sind. 40 % aller Betrugsfälle im Tankstellenbereich geschehen an unbesetzten Stationen. Mit den Erfahrungen von Total aus dem Tankstellenumfeld und von Wincor Nixdorf aus dem Bankenbereich ist hier ein entscheidender Schritt gelungen. Die ersten 200 OPTs sind bereits in Frankreich im Einsatz.

Einsatzbereit sind die beiden Partner auch für weitere Projekte. Stichworte sind mobile POS-Systeme für In- und Outdoor-Verkäufe, Environmental Control oder Cash Management. Die Vision von Total und Wincor Nixdorf: ein zentrales POS-System, mit dem alles und jedes an einer Tankstelle gemanagt werden kann. Bei Wincor Nixdorf hat diese Vision einen Namen: i-SERVICE-STATION. i wie integrativ, innovativ und international. ■

PATCH ISO/IEC 11801 & EN 50173 VERIFIED



Eine Software-Lösung für alles: NAMOS compact unterstützt alle Geschäftsprozesse einer Tankstelle von der Messung der Tankinhalte bis zur Steuerung der Waschstraße.



VON DER ELBE AN DIE SEINE.

Wincor Nixdorf-Mitarbeiter Rainer Brockmann zog als Leiter des Total-Projektes von der Elbe an die Seine. Zunächst waren vier Wochen in Paris geplant, es wurden 18 Monate. Eine Zeit, in der der 47-Jährige viel gelernt hat – unter anderem, dass in Frankreich Geschäfte auch abends beim Essen gemacht werden. Sein Fazit: Die Zeit hat menschlich wie beruflich

Erfolg gebracht, auch wenn er seine Frau und seine beiden Kinder nur am Wochenende gesehen hat. Heute betreut er das Projekt wieder von Hamburg aus, ist aber nach wie vor ganz nah am Kunden: »Heute noch kann ich abends um 21 Uhr bei den Total-Mitarbeitern anrufen und wenn nötig Dinge auf dem kleinen Dienstweg regeln.« ■



Rainer Brockmann,
Projektleiter Wincor
Nixdorf.