

# Comment l'externalisation de bout en bout d'un parc d'automates doté de technologies de pointe garantit une disponibilité à 99,8 %

## PARCOURS CLIENT

ČSOB est l'un des principaux groupes de services financiers en République tchèque, couvrant les besoins de 4,2 millions de clients à travers plusieurs marques et canaux de distribution. Sa banque emploie plus de 8 300 personnes et offre des services financiers dans tout le pays via 212 agences bancaires et 2 500 bureaux de poste. Le parc libre-service de ČSOB compte aujourd'hui 1 025 distributeurs automatiques de billets fournis et exploités par Diebold Nixdorf.

## UNE RELATION DE 20 ANS

Diebold Nixdorf et ČSOB ont démarré leur partenariat en 2001. Depuis, cette relation s'est développée pour évoluer au fil des années. « Nous avons développé un partenariat de longue durée et nous en sommes très satisfaits », note Martin Eyberger, responsable des opérations et du développement de ČSOB. « Nous essayons de nous concentrer sur les services auxquels nous répondons le mieux, et ce n'était pas le cas pour l'exploitation et la gestion de notre réseau d'ATMs. Diebold Nixdorf fournissant cette expertise, nous avons choisi de concentrer nos efforts sur d'autres services ». Diebold Nixdorf ne se contente pas de fournir et de mettre en œuvre l'ensemble du parc d'automates de la banque ČSOB, le groupe s'occupe également de la maintenance et de la réparation, gérant et exploitant l'ensemble du canal libre-service de bout en bout.

## La banque en quelques chiffres :

ČSOB (Československá Obchodní Banka)

Siège : Prague, République tchèque

Bénéfice net : **8,5 MILLIARDS CZK**

Clients : **4,2 millions**

Employés : **8 300**

Agences : **212** / Points de vente Czech Post : **2 500**

Nombre total d'ATMs : **1 025**



## CHALLENGES

- Déployer les ATMs les plus performants, avec un haut taux de traitement des espèces, une vitesse accrue et une consommation d'énergie réduite
- Renforcer la sécurité des clients en fournissant plus de protection contre les dommages physiques et ceux touchant aux données ainsi que les cyberattaques
- Pérenniser les investissements réalisés sur les ATMs et les services
- Établir les bases pour des agences sans guichets et des agences autonomes

## SOLUTIONS

- Une gestion du cycle de vie du matériel et des prestations d'installation (*Implementation Services*) pour un parc de 1 025 solutions libre-service Diebold Nixdorf incluant des DN Series™
- Une externalisation de la gestion de bout en bout du parc libre-service et des opérations auprès de Diebold Nixdorf, incluant :
  - Maintenance de 1<sup>er</sup> et 2<sup>e</sup> niveau alimentée avec *DN AllConnect™ Data Engine*
  - Surveillance et gestion d'événements, centre de service intégré, gestion des stocks
  - Déploiement logiciel
  - Sécurité et Conformité
  - Gestion des espèces et des transporteurs de fonds
  - Traitement et gestion des transactions
  - Expérience utilisateur et opérations marketing
  - Analyses, informations et rapports

## IMPACTS

- Une **réduction du coût des espèces** et une augmentation des taux de disponibilité : 99,8% pour les ATMs et 99,98 % pour les espèces
- Une grande capacité de recyclage sur ATMs **pour réduire la fréquence des approvisionnements en espèces** et pour permettre une transition vers un modèle sans guichet
- Une **durabilité accrue** grâce à la gamme DN Series caractérisée par une faible consommation d'énergie, des réparations sur site réduites, un recyclage des espèces permettant moins de passage des transporteurs de fonds
- Une **sécurité et une conformité permanentes** associées à un **renforcement de la protection** contre les attaques physiques et les cyberattaques
- Des **campagnes marketing ciblées efficaces et rentables** avec *Dynamic™ Marketing*
- Une rationalisation de l'équipe d'exploitation interne
- Une plus grande disponibilité des collaborateurs en agences pour mieux servir, conseiller et développer des revenus



### L'AUTOMATISATION DES ESPÈCES VIA LES ATMS RESTE ESSENTIELLE

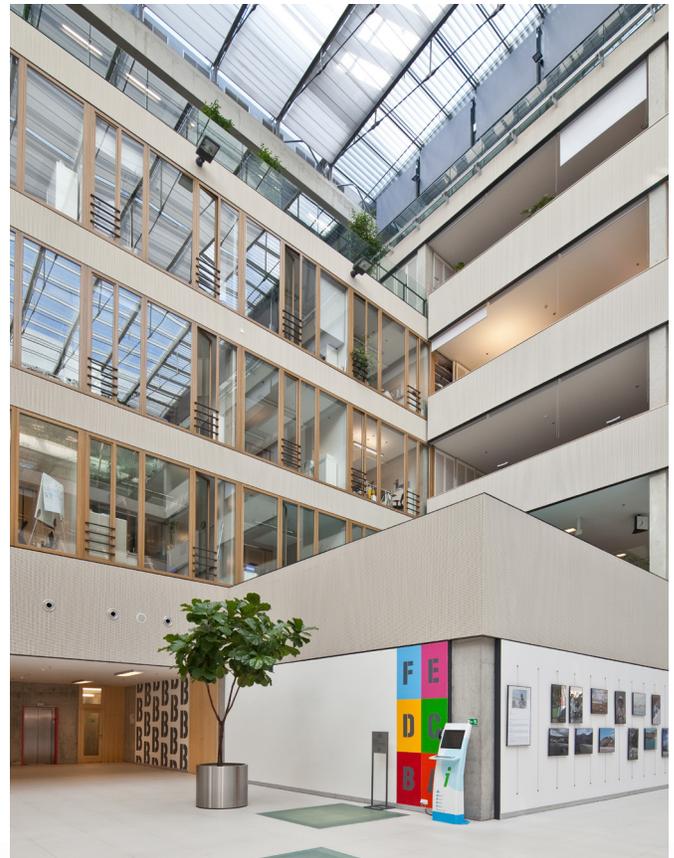
ČSOB est une banque historique. Pour autant, elle continue de regarder vers l'avenir, notamment en menant la transformation digitale de ses activités bancaires à travers l'Europe. Parmi les objectifs de la banque inclus dans sa stratégie, celle-ci poursuit le projet de transférer l'ensemble des opérations touchant aux espèces du guichet vers le libre-service. « L'utilisation des espèces reste assez forte en Europe et l'automatisation de la gestion des espèces via les automates bancaires est une valeur ajoutée », déclare Radek Hajek, directeur exécutif de la distribution pour le retail. « L'ATM est un point de contact axé sur le client. Les capacités et les usages de cette solution sont aussi utiles qu'efficaces pour répondre aux besoins de nos clients. Son usage répond parfaitement à notre stratégie digitale dont l'ambition est de fournir la plus grande qualité de service et de conseil aux consommateurs ». Alina Singh, banquier premium chez ČSOB, confirme : « Désormais, le personnel n'a plus à traiter les tâches liées à l'argent liquide et peut se concentrer sur le conseil auprès de nos clients, qu'ils soient particuliers ou professionnels ».

### DN SERIES : UNE VISION INNOVANTE AU SERVICE D'AGENCES AUTOMATISÉES

Le parc d'automates de ČSOB est composé de 1 025 appareils Diebold Nixdorf, incluant 170 automates appartenant à la gamme DN Series. Nombre de matériels atteignant la fin de leur cycle de vie, ceux-ci sont amenés à être remplacés dans un proche avenir. « Nous sommes très satisfaits de la gamme DN Series », déclare Eyberger. « Ce sont des solutions modernes qui disposent d'un grand écran tactile et qui se démarquent par leur ergonomie et leur simplicité d'usage et qui s'adaptent à tous nos clients. Les ATMs de cette gamme sont hautement sécurisés et disposent d'une grande capacité de recyclage des billets, ce qui signifie qu'avec l'argent déposé, nous pouvons réduire le passage des transporteurs de fonds, ce qui représente une importante économie. C'est également l'ATM le plus durable à ce jour dans le monde, un engagement indispensable pour nous ».

### UNE DISPONIBILITÉ TECHNIQUE DE L'AUTOMATE A 99,8 % GARANTIE GRÂCE À DN ALLCONNECT MANAGED SERVICES

En externalisant l'ensemble de la gestion de son canal libre-service à Diebold Nixdorf, ČSOB bénéficie maintenant d'une disponibilité de 99,8 % pour ses ATMs et de 99,98% pour les espèces. Ces taux de disponibilité sont importants pour ČSOB, car de nombreuses agences évoluent vers un modèle sans espèces et sans guichet. La disponibilité technique est assurée en temps réel grâce à la maintenance de 1<sup>er</sup> et 2<sup>e</sup> niveau, le pilotage et la gestion des événements ainsi que les Services Desk intégrés. Tous intègrent des données et informations exploitables à partir du moteur *DN AllConnect Data Engine*. *DN AllConnect Data Engine* garantit une disponibilité élevée pour l'utilisateur final grâce à la maintenance, la réduction d'incidents et la capacité à résoudre les éventuels dysfonctionnements à distance. « *DN AllConnect Data Engine* est une solution prometteuse pour le futur, permettant un accès à une suite complète de données techniques, et ce depuis l'ATM », déclare Eyberger. « Utiliser l'intelligence artificielle pour anticiper la panne d'un ATM et le réparer avant que cela ne se produise réellement est une avancée remarquable. »



## STRATÉGIE D'EXTERNALISATION : UNE EFFICACITÉ ACCRUE ET DES COÛTS RÉDUITS

La gestion d'un canal en libre-service nécessite un savoir-faire dans de nombreux domaines, une expertise que la banque ČSOB a trouvée auprès de son partenaire Diebold Nixdorf :

- **Terminal Application** : les points de connexion Vynamic™ offrent des interactions significatives avec les consommateurs et fournissent une expérience client personnalisée
- **Déploiement logiciel** : Diebold Nixdorf réalise une analyse quotidienne à distance du statut de chaque appareil ; tous les utilitaires, les pilotes et les composants logiciels sont suivis ; partout où cela est nécessaire, les correctifs logiciels sont effectués à distance via un modèle de déploiement sans faille, de bout en bout
- **Sécurité et conformité** : une approche à plusieurs niveaux est en place pour assurer la conformité et la protection contre les fraudes physiques, logiques et attaques via un package de sécurité incluant entre autres une protection contre les intrusions, une protection d'accès et un cryptage du disque dur
- **Gestion des espèces** : Diebold Nixdorf s'appuie sur les données pour suivre la circulation des espèces à travers le réseau afin de prévoir les usages et travailler avec les transporteurs de fonds partenaires pour optimiser la planification et la gestion des espèces à chaque emplacement tout en optimisant les coûts.
- **Traitement des transactions** : ČSOB n'a pas à s'inquiéter des tâches liées à la gestion du terminal, ni des transactions. Le serveur Diebold Nixdorf est intégré au système back-end de la banque et gère l'ensemble des paiements et des transactions sur ATMs.

Les *Managed Services* Diebold Nixdorf ont permis à ČSOB de rationaliser son personnel d'exploitation interne rattaché aux automates, ainsi que de minimiser les investissements dans des outils de gestion coûteux et les frais associés à la maintenance. En conséquence, ČSOB a pu étendre de manière transparente l'empreinte de son canal libre-service, augmenter la qualité des services client et bénéficier d'un coût total de possession (TCO) réduit.



*“Nous avons choisi le groupe Diebold Nixdorf pour ses capacités à porter en permanence l'innovation et les performances au plus haut niveau dans le domaine des automates bancaires. C'est un partenaire fiable et un acteur clé de la transformation digitale globale que nous conduisons pour l'ensemble des processus de notre banque. De mon point de vue, Diebold Nixdorf est l'un des principaux fournisseurs sur le marché, nous sommes donc heureux d'avoir ce partenaire à nos côtés”*

– Radek Hajek, directeur exécutif de la distribution pour le retail chez ČSOB

## UNE STRATÉGIE MARKETING OPTIMISÉE POUR UNE APPROCHE PROSPECTIVE

Les espaces libre-service de ČSOB sont ouverts 24/7 et les ATMs sont autant de points de contact pour des centaines de milliers de consommateurs chaque jour. ČSOB apprécie également l'opportunité de promouvoir de nouveaux produits et services auprès de détenteurs de cartes bancaires lorsque l'écran est inactif ou lors des transactions. En exploitant la puissance du logiciel Vynamic™ Marketing, ČSOB peut afficher des offres de prêts personnalisées aux consommateurs et des offres plus générales aux non-clients. « Nous croyons en la portée du réseau d'ATMs en tant que canal marketing », explique Alina Singh. « C'est un outil rentable pour promouvoir de nouveaux produits et services, il nous donne également la possibilité d'afficher des publicités appropriées auprès des bonnes personnes et de mener des campagnes ciblées ».