

Modernste Technologie und End-to-End Outsourcing von Geldautomatennetzwerken sichern hohe Verfügbarkeit von 99,8 %

Die ČSOB-Gruppe ist einer der führenden Finanzdienstleister in der Tschechischen Republik. Die Bank betreut 4,2 Millionen Kunden über verschiedene Marken und Vertriebskanäle. Sie beschäftigt mehr als 8.300 Mitarbeitende und bietet ihre Finanzdienstleistungen landesweit über 212 Filialen und 2.500 Post-Vertriebsstellen an. Die gesamte SB-Flotte der ČSOB mit 1.025 Geldautomaten wird von Diebold Nixdorf bereitgestellt und betrieben.

MEHR ALS 20 JAHRE GESCHÄFTSBEZIEHUNG

Diebold Nixdorf und ČSOB begründeten ihre Partnerschaft im Jahr 2001. Seither hat sich die Geschäftsbeziehung kontinuierlich entwickelt. „Es ist eine langjährige Partnerschaft und ich kann sagen, dass wir wirklich sehr zufrieden sind“, meint Martin Eyberger, Head of Operations and Development bei ČSOB. „Wir versuchen uns auf die Dinge zu konzentrieren, die wir am besten können – und das sind nicht unbedingt der Betrieb und das Management eines Geldautomatennetzwerks. Diebold Nixdorf stellt diese Expertise bereit, sodass wir uns auf andere Aufgaben konzentrieren können.“ Diebold Nixdorf liefert und implementiert die komplette Geldautomatenflotte der Bank, übernimmt sämtlich Wartungs- und Reparaturarbeiten und verwaltet und betreibt zudem den gesamten SB-Kanal von Anfang bis Ende.

Übersicht

ČSOB (Československá Obchodní Banka)

Prag, Tschechische Republik



Nettogewinn: **8,5 Milliarden CZK**
(CA. 350 Millionen Euro)

Kunden: **4,2 Millionen**

MitarbeiterInnen: **8.300**

Filialen: **212** / Post-Vertriebsstellen in Tschechien: **2.500**

Anzahl Geldautomaten insgesamt: **1.025**



HERAUSFORDERUNGEN

- Einsatz von Best-in-Class-Geldautomaten mit höherer Geldverarbeitungsrate, höherer Geschwindigkeit und niedrigerem Energieverbrauch
- Verbesserte Verbrauchersicherheit durch besseren Schutz gegen physische Gewalt sowie Datenmissbrauch und Cyberangriffe
- Zukunftssichere Investition in Geldautomaten und deren Funktionalität
- Schaffung der Voraussetzungen für schalterlose reine SB-Filialen

LÖSUNGEN

- Hardware Lifecycle Management sowie Implementation Services für eine Flotte von 1.025 DN SB-Geräten einschließlich DN Series™
- Outsourcing des kompletten Managements und Betriebs der SB-Flotte (End-to-End) an DN einschließlich:
 - 1st und 2nd Line Maintenance, unterstützt durch DN AllConnect Data Engine
 - Monitoring & Event Management, Integrated Service Desk, Bestandsmanagement
 - Softwarebereitstellung
 - Sicherheit und Compliance
 - Bargeld- und WTU-Management
 - Transaktionsabwicklung und -management
 - Nutzererlebnis sowie Marketing Management
 - Analysen, Einblicke sowie Berichte

AUSWIRKUNG

- **Niedrigere Bargeldkosten und höhere Verfügbarkeit von 99,8 %** hinsichtlich der Funktionalität sowie der Bargeldverfügbarkeit
- Kapazitätsstarke Cash-Recycling-Systeme **verringern die Zahl der notwendigen Einsätze zur Bargeldversorgung** und ermöglichen einen reibungslosen Übergang zum schalterlosen Betrieb
- **Mehr Nachhaltigkeit** dank des geringen Energieverbrauchs der DN Series, weniger Reparaturen vor Ort und weniger WTU-Besuche durch Cash-Recycling
- **Sicherheit und Compliance zu jeder Zeit; verbesserter Schutz** gegen physische Gewalt und Cyberangriffe
- Effektive und **kosteneffiziente gezielte Marketingkampagnen** mit Dynamic™ Marketing
- Schlankes internes Betriebsteam
- Filialmitarbeitende haben mehr Zeit, um Kunden zu bedienen und zu beraten und so zur Steigerung des Umsatzes beizutragen



BARGELDAUTOMATISIERUNG DURCH GELDAUTOMATEN IST ENTSCHEIDEND

Die ČSOB gehört zwar zu den ältesten Banken am Markt, bleibt aber zukunftsorientiert und führt die digitale Transformation im europäischen Bankensektor an. Die Bank hat konsequent das Ziel verfolgt, alle Bargeldtransaktionen vom Schalter in den Selbstbedienungsbereich zu verlagern. „Da Bargeld in Europa nach wie vor eine große Rolle spielt, kommt man an der Automatisierung des Cash Handlings durch Geldautomaten nicht vorbei“, sagt Radek Hajek, Executive Director of Retail Distribution. „Und der Geldautomat ist ein kundenorientierter Kanal – auch wenn er eine Maschine ist, lässt er sich effektiv einsetzen, um die Zufriedenheit der Kunden zu erhöhen.“ Den Verbrauchern optimale Service- und Beratungsqualität zu bieten, steht im Mittelpunkt der digitalen Strategie der ČSOB. Alina Singh, Premium Banker bei der ČSOB, stimmt dem zu: „Unsere Filialmitarbeitenden müssen sich nicht um bargeldbezogene Aufgaben kümmern, sondern können sich auf die Beratung und Tätigkeiten mit höherer Wertschöpfung sowohl für unsere Kunden als auch für unser Unternehmen konzentrieren.“

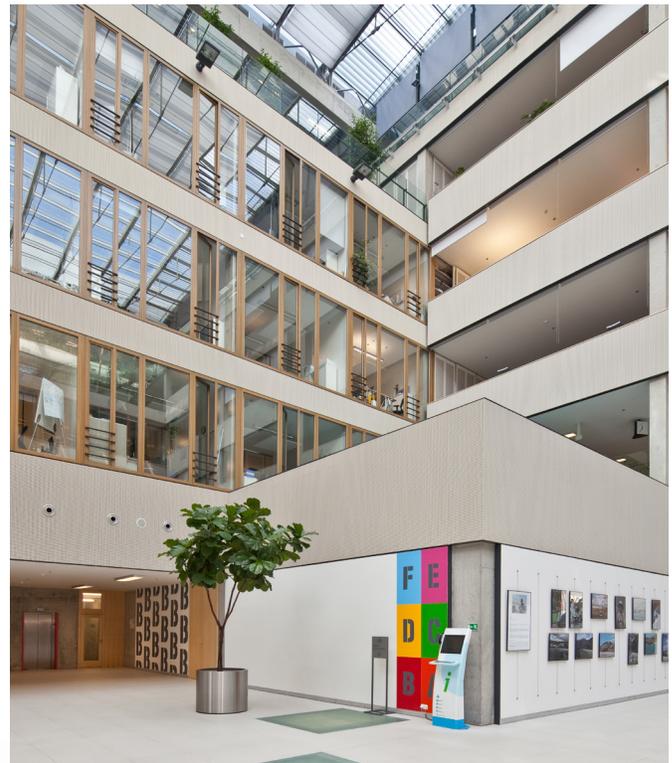
DN SERIES-TECHNOLOGIE ERFÜLLT DIE VISION VON INNOVATION UND SCHALTERLOSEN FILIALEN

Die Geldautomatenflotte der ČSOB umfasst 1.025 Geräte von Diebold Nixdorf. 170 davon sind bereits DN Series-Geräte, weitere Systeme werden im Zuge des Produkt-Lebenszyklusses perspektivisch ausgetauscht.

„Wir sind mit der DN Series sehr zufrieden“, sagt Eyberger. „Der neue, moderne Geldautomat verfügt über einen deutlich größeren Touchscreen, der ergonomischer und für unsere Kunden einfacher zu bedienen ist. Er bietet erheblich mehr Sicherheit und ein großes Cash-Recycling-Volumen. Daher kann mehr Geld eingezahlt werden und es sind weniger Bargeldtransporte erforderlich, was wiederum eine beträchtliche Kosteneinsparung bedeutet. Zudem ist es der nachhaltigste Geldautomat der Welt, und das ist für uns sehr wichtig.“

DN ALLCONNECT MANAGED SERVICES STELLEN DIE TECHNISCHE VERFÜGBARKEIT SICHER UND SORGEN FÜR EINE FUNKTIONSBEREITSCHAFT DER GELDAUTOMATEN VON 99,8 %

Durch Outsourcing des kompletten Self-Service Channel Managements an Diebold Nixdorf profitiert die ČSOB von einer Funktionsbereitschaft der Geldautomaten von 99,8 % und einer Bargeldverfügbarkeit von 99,98 %. Funktionsbereitschaft und Verfügbarkeit sind für die ČSOB sehr wichtig geworden, da viele Standorte sich zu bargeld- und schalterlosen Filialen entwickeln. Die technische Verfügbarkeit wird durch DN First Line und Second Line Maintenance, Monitoring & Event Management und Integrated Services Desk gewährleistet, wobei die DN AllConnect Data Engine mit datengetriebenen, Echtzeit-basierten Erkenntnissen unterstützt. Die DN AllConnect Data Engine gewährleistet durch proaktive Wartung, weniger Fehlerereignisse und die Möglichkeit, viele Probleme remote zu lösen, eine hohe Verfügbarkeit für den Endbenutzer. „Ich glaube, die DN AllConnect Data Engine ist eine vielversprechende Lösung für die Zukunft, da sie den unmittelbaren Zugriff auf eine ganze Reihe von technischen Daten aus dem Geldautomaten ermöglicht“, so Eyberger. „Künstliche Intelligenz zu nutzen, um vorherzusagen, wann ein Geldautomat wahrscheinlich ausfallen wird und das Problem zu beheben, bevor es tatsächlich auftritt, ist das finale Ziel.“



STRATEGISCHE ENTSCHEIDUNG ZUM OUTSOURCEN FÜHRT ZU EFFIZIENZSTEIGERUNG UND SENKT KOSTEN

Der Betrieb eines SB-Kanals erfordert vielfältiges Know-how; dieses Fachwissen hat die ČSOB in der Partnerschaft mit Diebold Nixdorf gefunden:

- **Terminalanwendung:** Vynamic™ Connection Points ermöglicht sinnvolle Interaktionen mit Verbrauchern und bietet ein personalisiertes Kundenerlebnis.
- **Softwarebereitstellung:** Diebold Nixdorf führt täglich eine automatisierte Remote-Prüfung des gewünschten Zustands jedes Geräts durch; alle Programme, Treiber und Software-Stacks werden nachverfolgt; bei Bedarf werden Software-Patches per Fernzugriff über ein reibungsloses End-to-End-Bereitstellungsmodell eingespielt.
- **Sicherheit & Compliance:** Ein mehrstufiges Konzept gewährleistet die Einhaltung von Vorschriften und gesetzlichen Bestimmungen und bietet Schutz vor physischen, logischen und betrügerischen Angriffen. Das Sicherheitspaket umfasst Funktionen wie Intrusion und Access Protection, Festplattenverschlüsselung etc.
- **Cash Management:** Mit datengesteuerter Technologie wird die Bargeldnutzung im gesamten Netzwerk verfolgt. So kann Diebold Nixdorf die Nutzung vorhersagen und mit WTU-Partnern zusammenarbeiten, um die Bargeldplanung und das Cash Handling an jedem Standort zu optimieren und gleichzeitig die Kosten für die Bargeldversorgung zu senken.
- **Transaktionsabwicklung:** Die ČSOB muss sich nicht um Terminalbetrieb und Transaction Switching kümmern. Der Diebold Nixdorf-Server ist in das Backend-System der Bank integriert und wickelt sämtliche Zahlungs- und Geldautomatentransaktionen ab.

Dank der Managed Services von Diebold Nixdorf konnte die ČSOB ihr internes Personal für den Geldautomatenbetrieb reduzieren und zugleich die Investitionen in teure Verwaltungslösungen sowie die damit verbundenen Unterhaltskosten minimieren. So konnte die ČSOB die Reichweite ihres SB-Kanals nahtlos ausbauen, die Servicequalität für die Kunden verbessern und die Gesamtbetriebskosten (TCO) senken.



„Wir haben uns für Diebold Nixdorf entschieden, weil das Unternehmen konstanter Wegbereiter für Innovationen und mehr Effizienz im Geldautomatenbereich ist. Diebold Nixdorf ist ein zuverlässiger Partner und spielt eine Schlüsselrolle für die gesamte digitale Transformation, die wir innerhalb der Bank vorantreiben. Aus meiner Sicht ist Diebold Nixdorf einer der führenden Hersteller am Markt und wir schätzen uns glücklich, das Unternehmen an Bord zu haben.“

– Radek Hajek, Executive Director of Retail Distribution, ČSOB

VERBESSERTES MARKETING IST EINE DER SÄULEN DES ČSOB-KONZEPTS FÜR DIE ZUKUNFT

Die Selbstbedienungszonen der ČSOB sind rund um die Uhr geöffnet (24/7) und die Geldautomaten täglich Kontaktpunkt hunderttausender Kunden. Die ČSOB setzt auf die Möglichkeit, Karteninhabern neue Produkte und Dienstleistungen vorzustellen, wenn der Bildschirm nicht benutzt wird oder eine Transaktion läuft. Vynamic™ Marketing Software ermöglicht es der ČSOB, ihren Kunden personalisierte Kreditangebote und Nichtkunden allgemeine Angebote anzuzeigen. „Wir glauben an das Potenzial des Geldautomatennetzwerks als Marketingkanal“, so Singh. „Damit lassen sich neue Produkte und Services kostengünstig bewerben. Zudem können wir darüber den jeweiligen Karteninhabern geeignete Angebote machen und gezielte Kampagnen durchführen.“