

Eine ausgelagerte Geldautomatenflotte und vollständig gemanagte Services steigern Kundenerlebnis, reduzieren Kosten und erhöhen Effizienz

Mit der Auslagerung ihrer mehr als 450 SB-Systeme an Diebold Nixdorf verfolgte die Sparkasse Hannover verschiedene Ziele: eine Erhöhung der Zuverlässigkeit ihrer Geldautomaten, die Verbesserung des Lifecycle-Managements, die Vereinfachung von Software-Updates sowie die Möglichkeit, Ressourcen und Kapazitäten nach Bedarf zu skalieren. Insgesamt sollten diese Maßnahmen die Investition in den Geldautomatenbestand der Bank und dessen Funktionalität zukunftssicher machen. Die Ergebnisse überzeugen! So konnten ein verbessertes Kundenerlebnis sowie eine Gesamtverfügbarkeit von 99 % bei einer Kostenreduzierung von 30 bis 40 % erreicht werden. Jetzt stehen die Kunden im Mittelpunkt der Omnikanal-Strategie der Sparkasse Hannover. Sie können flexibel entscheiden, wann und wie sie ihre Bankgeschäfte erledigen.

Kurzprofil

Sparkasse Hannover

Deutschland

16,5 Mrd. EUR an Aktiva
(Anlagevermögen)

Rund **1.700** Mitarbeiter

Nr. **6** der **372** deutschen Sparkassen

Ca. **100** Standorte

450+ SB-Systeme



HERAUSFORDERUNG

- Steigerung der Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit der SB-Services
- Vereinfachte Bereitstellung von Software-Updates
- Verbessertes Lifecycle-Management und zukunftssichere Systeme
- Nachverfolgung und Umsetzung neuer (inter)nationaler regulatorischer Anforderungen

LÖSUNG

- Speziell entwickelte IoT-verbundene DN-Series™ Systeme
- Total Implementation Services
- 1st + 2nd Line Maintenance Services, unterstützt durch die DN AllConnect™ Data Engine
- Full Support Service inkl. Monitoring und Event Management, Integrated Service Desk und Inventory Management
- Software Software-Verteilung

ERGEBNIS

- Verbessertes Kundenerlebnis mit einer Systemverfügbarkeit von mehr als 99 %
- Weniger Bindung von Personalkapazitäten bei gleichzeitiger Kostensenkung um 30 bis 40 %
- Reduzierte Anzahl von Störfällen und schnellere Fehlerbehebung
- Nahtlose Bereitstellung von Software-Patches
- Erhöhte Sicherheit und Always-on-Compliance
- Effizientes Lifecycle-Management der gesamten SB-Flotte

„Ich kann sagen, dass unsere enge Partnerschaft mit Diebold Nixdorf zu Kosteneinsparungen von 30 bis 40% geführt hat. Die Aufgaben, die zuvor von einem Team von 4 bis 5 Kollegen erledigt wurden, können nun quasi durch eine Person in Teilzeit abgedeckt werden.“

- Kerstin Berghoff-Ising, Vorständin, Sparkasse Hannover

AUSLAGERUNG DER SB-FLOTTE SENKT KOSTEN

Durch das Outsourcing der gesamten SB-Flotte an Diebold Nixdorf stellt die Sparkasse Hannover sicher, dass sie stets über die neueste Technologie verfügt. Diebold Nixdorf hat nicht nur die Standard-Implementierung und das Lifecycle-Management von 450 Geräten übernommen, sondern überwacht auch die Systemlandschaft vor Ort und ermittelt, welche Technologie im Filialumfeld benötigt wird. Da der Gerätepark nun immer auf dem neuesten Stand der Technik ist, konnten die Betriebskosten um 30 bis 40 % gesenkt werden.

SYSTEMANPASSUNGEN UND EINSATZ DER DN-SERIES™ ERHÖHEN EFFIZIENZ UND VERFÜGBARKEIT

Die Sparkasse Hannover beschleunigte den Einsatz von kosteneffizienten Cash Recycling-Systemen und ersetzte ältere Geräte durch energieeffiziente Modelle mit geringerem Platzbedarf. Zudem stellt das Institut schrittweise auf die DN Series™ um. So profitiert die Sparkasse schon jetzt von der verbesserten Funktionalität und hat ihre Geldautomaten-Investition zukunftssicher aufgestellt.

„Wir haben bereits mehrere Geräte der DN-Series™ in unserer Filialumgebung im Einsatz. Wir schätzen das moderne Design ebenso wie die Recycling-Funktionalitäten mit den entsprechenden Kapazitäten.“

- Patrick Schlicke, IT- und Dienstleistungssteuerer, Sparkasse Hannover

Der Hauptvorteil der Systemanpassungen liegt in dem verbesserten Kundenerlebnis. Die Top-Recycling-Systeme im Sparkassennetzwerk bewegen jeweils mehr als eine Million Geldscheine pro Jahr. Dennoch ist die Verfügbarkeit der Systeme auf über 99 % gestiegen. Die höhere Verfügbarkeit steigert das Kundenerlebnis und damit die Kundenzufriedenheit. Zudem werden mehr Transaktionen an den Geldautomaten ermöglicht, wodurch die Sparkasse Hannover mehr Umsatz generiert bei weniger Unterbrechungen für das Personal.



MANAGED SERVICES SIND DER SCHLÜSSEL ZU HÖHERER EFFIZIENZ UND NIEDRIGEREN BETRIEBSKOSTEN

Der Betrieb von SB-Geräten ist für die sechstgrößte Sparkasse Deutschlands keine Kernaufgabe mehr. Der umfassende Managed Services-Vertrag für SB-Geräte beinhaltet First- und Second-Line-Wartungsleistungen, umfassende Support-Services einschließlich Monitoring und Störungsmanagement, Integrated Service Desk und Bestandsmanagement sowie End-to-End Software-Lifecycle-Management.

Die Services zur Bestandsverwaltung geben der Sparkasse Hannover ein präzises Verständnis der jeweils aktuellen regulatorischen Anforderungen und sichern gleichzeitig die ständige Einhaltung aller Vorschriften. Die Services ermöglichen außerdem eine 100 % genaue 360-Grad-Sicht auf jede Gerätekomponente und -konfiguration, einschließlich der eingebauten Hardware, der verfügbaren Speicherkapazität, der Firmware-Versionen für jede Komponente, der Software-Versionen, der installierten Patches und vielem mehr. Zudem wird die Bereitstellung von Software-Updates über eine Flotte aus verschiedenen Gerätetypen, die zu unterschiedlichen Zeitpunkten gekauft wurden, mit Stacks und Konfigurationen erleichtert.

„Die Gesamtverfügbarkeit unserer SB-Geräte liegt bei über 99 %. Durch die Auslagerung der gesamten SB-Flotte an Diebold Nixdorf wurden effektive Serviceprozesse geschaffen, um diese Gesamtverfügbarkeit aufrechtzuerhalten. Proaktive Wartung und automatisierte, ferngesteuerte Störungsbehebung tragen ebenfalls zu dieser hohen Quote bei.“

- Patrick Schlicke, IT- und Dienstleistungssteuerer, Sparkasse Hannover

SCHNELLERE FEHLERBEHEBUNG DURCH DIE DN ALLCONNECTSM DATA ENGINE

Die Geldautomaten der Sparkasse Hannover sind mit der DN AllConnectSM Data Engine verbunden. Sie aggregiert und analysiert kontinuierlich technische Daten über Cloud Computing, maschinelles Lernen und künstliche Intelligenz. Dadurch wird die Leistung der Flotte deutlich gesteigert. Wird ein Vorfall gemeldet, identifiziert das System die Ursache und die notwendige Reparatur. Es liefert auch Informationen über das Wissen und die Werkzeuge, die der Techniker benötigt sowie die geschätzte Reparaturdauer. Der Ansatz „der richtige Techniker, mit dem richtigen Teil, zur richtigen Zeit am richtigen Ort“ führt zu einer hohen Erstbehebungsrate und einer geringeren Einbindung von Filialmitarbeitern und externen Dienstleistern.

DER KUNDE STEHT IM MITTELPUNKT DER LÖSUNG

Durch die Erfahrung und das Wissen der Support-Desk-Agenten von Diebold Nixdorf haben die Filialmitarbeiter der Sparkasse Hannover nun mehr Zeit, sich auf den Kundenservice zu konzentrieren. Der Integrated Service Desk stellt sicher, dass möglichst viele Vorfälle zu jeder Zeit und mit minimaler Unterbrechung remote verwaltet und schnell gelöst werden.

„Seit wir die komplette SB-Flotte an Diebold Nixdorf übergeben haben, wurden die Service Prozesse optimiert und vereinheitlicht. Diebold Nixdorf agiert als unser alleiniger Ansprechpartner. Dadurch erzielen wir im Tagesgeschäft deutliche Zeiteinsparungen.“

- Patrick Schlicke, IT- und Dienstleistungssteuerer, Sparkasse Hannover



EINE ZUKUNFTSSICHERE PARTNERSCHAFT

Die enge Partnerschaft zwischen der Sparkasse Hannover und Diebold Nixdorf zeigt, wie durch konstruktive Zusammenarbeit sowie durch kontinuierliche Verbesserung von Serviceprozessen und -fähigkeiten über Jahre hinweg exzellente Ergebnisse erzielt werden können. Kerstin Berghoff-Ising, Vorständin der Sparkasse Hannover, sagt: *„Wir glauben, dass unsere Partnerschaft mit Diebold Nixdorf die Grundlage dafür ist, unseren Kunden ein hervorragendes SB-Erlebnis zu bieten und einen neuen Standard zu etablieren. Aber wir sind uns auch bewusst, dass sich die Bedürfnisse der Kunden ständig weiterentwickeln und sind zuversichtlich, dass uns die Zusammenarbeit mit Diebold Nixdorf hilft, auch in Zukunft die Erwartungen unserer Kunden zu erfüllen.“*



*„Diebold Nixdorf hat für uns die Aufgabe übernommen, die SB-Architektur der Sparkasse Hannover auf der einen Seite bereitzustellen aber auf der anderen Seite auch zu betreiben. Das bedeutet für uns, dass wir uns darum gar nicht mehr kümmern müssen. **Diebold Nixdorf steuert das für uns und stellt sicher, dass unsere Geräte zu 99% tagtäglich unseren Kundinnen und Kunden zur Verfügung stehen.**“*

- Kerstin Berghoff-Ising, Vorständin, Sparkasse Hannover