



Mehr Service

für höchste Verfügbarkeit
und ein optimales Kundenerlebnis

Anna Pankraz, Director Sales Expert Germany, Diebold Nixdorf

Mehr Service für höchste Verfügbarkeit und ein optimales Kundenerlebnis - DN AllConnect ServicesSM

Zukunftsorientierte Transformation: Steigern Sie Ihre Agilität mit einem Managed-Services-Plan, der für modernes Banking entwickelt wurde



Service-Herausforderungen für Banken in Deutschland nach Relevanz



Quellen: Deloitte, KPMG, IBM, Bankenverband, TechNow, RBR



Self-Service Channel Management - Warum ändern? Warum jetzt?



Finanzinstitute stehen unter dem Druck, ihre Abläufe so effizient wie möglich zu gestalten. Bargeldrecycling kann dazu beitragen, die Effizienz zu steigern.



Mit zunehmender Bedeutung des Geldautomaten steigt auch die Komplexität des Channel-Managements. Finanzinstitute stehen vor der Herausforderung, das richtige Betriebsmodell für ihre Selbstbedienungsflotte zu finden.



IOT, KI und Cloud sind die Technologien, von denen Führungskräfte sagen, dass sie die tiefgreifendsten Auswirkungen auf ihre Unternehmen haben werden.



Die Pandemie hat die Bedeutung des Geldautomaten noch verstärkt. Self-Service ist für den Wandel von grundlegender Bedeutung und bietet viele Chancen.



Unternehmen können von den neuesten und zukunftssichersten Technologielösungen profitieren, ohne eigene Ressourcen zu binden. Strategische Partnerschaften sind der Schlüssel zu einem agileren ATM-Betriebsmodell.



Der Betrieb einer modernen Geldautomatenflotte ist wie die Arbeit an einem hochmodernen Auto. Die Entscheidung, ob eine Partnerschaft eingegangen wird hängt stark von der Geschwindigkeit ab, wie innovative Lösungen voranzutreiben werden. Ein Partner, der alle wichtigen Säulen für den Betrieb und die Verwaltung des Geldautomaten kennt, beschleunigt diese Transformation zu einem agileren Modell.

Self-Service Channel Management: Zentrale Herausforderungen für Finanzinstitute



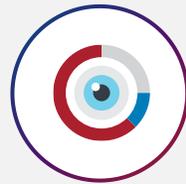
Verfügbarkeit

- Außer Betrieb befindliche Geldautomaten sind die **Frustration Nr. 1 der Verbraucher***
- 1/3 der DN-Kunden glauben, dass ein schlecht funktionierender Self-Service-Kanal die wahrscheinlichste **Ursache für Kundenabwanderung ist****
- Zu viele **Out-of-Cash-Ereignisse**



Sicherheit & Compliance

- Nur 6 % der Finanzinstitute haben volles Vertrauen in die **Sicherheit ihrer Geldautomatensoftware*****
- Sicherheitsbedrohungen wie Betrug, Sprengstoff- und Malware-Angriffe **nehmen stetig zu**
- Ständige **neue** Compliance-Anforderungen (z. B. PCI-DSS, Kartensysteme, etc.)



Innovation

- Geldautomaten sind die **Filiale**, und die Verbraucher erwarten, dass der Kanal mit den neuen digitalen Technologien Schritt hält, neue Dienstleistungen, neue Transaktionsmöglichkeiten und Personalisierung anbietet
- Verbraucher sehnen sich nach **Omnichannel-Reisen**
- **Legacy-Systeme** und -Abläufe verringern die Geschwindigkeit und erhöhen die Innovationskosten



Kostenkontrolle & Rentabilität

- Bei der **internen Verwaltung** sind die Personalkosten, die Kompetenzentwicklung, die Infrastrukturen und der betriebliche Aufwand sehr hoch und schwer zu verfolgen
- **Verpasste** Umsatzchancen

(*) Nielsen IQ International Retail Banking Consumer and Technology Survey commissioned by Diebold Nixdorf, March 2021

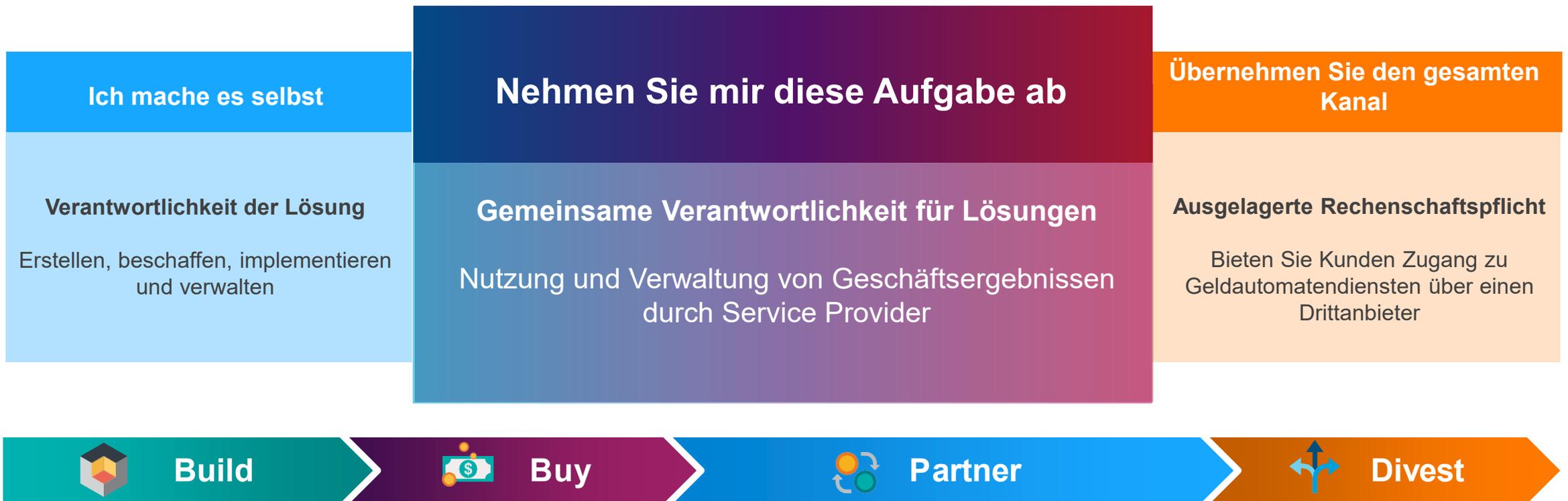
(**) Diebold Nixdorf Proprietary Data

(***) ATM Marketplace: ATM and Self-Service Software Trends 2020

Der Betrieb eines Geldautomatennetzwerks ist komplex

Finanzinstitute stehen vor der Herausforderung zu entscheiden, wo und wie sie ihre begrenzten Ressourcen einsetzen sollen und wie wichtig es für ihr Geschäft ist.

Mit dem richtigen Maß an Unterstützung können Ihre internen Teams strategischer vorgehen.



Die 12 Säulen, die für den Betrieb eines Geldautomatenkanals erforderlich sind



Location Strategy & Management

Standortstrategie basierend auf Analysen, Standortidentifikation, Vertrags- und Mietmanagement



Hardware Lifecycle Management

Evaluierung, Auswahl, Integration, Wartung und Lifecycle Management



Software Lifecycle Management

Evaluierung, Auswahl, Integration, Wartung und Lifecycle Management



Asset Financing

Finanzierung aller erforderlichen Komponenten des ATM Fleet Setup & Management und Umwandlung aller Capex in Opex (Abrechnung auf Pay-as-you-use-Basis)



Security & Compliance

Physisches und/oder logisches Sicherheitsmanagement, länder- und netzwerkbezogene Einhaltung gesetzlicher und behördlicher Vorschriften



Monitoring & Fleet Management

24x7 Monitoring, Service Desk und Incident Management



Installation, Maintenance & Repairs (FLM & SLM)

Umfassende Implementierungsservices, Reparaturen und Wartungen



Cash & CIT Management

Liquiditätsprognose, Optimierung, Terminierung, Routenplanung, Bilanzierung, CIT-Vertrags- und SLA-Management



Transaction Processing & Management

Terminal-Steuerung, Transaktions-Switching und -Routing, Issuer- und Acquirer-Verarbeitung, Unterstützung beim Sponsoring von Kartensystemen, Abstimmung und Unterstützung bei Betrugs-/Streitmanagement



Partner Management

Identifizierung von Partnern und/oder Anbietern von Drittanbietern, Vertragsabschluss, Onboarding und SLA-Management



User Experience & Marketing Management

Marketing über Geldautomaten, Lead-Generierung, Personalisierung, Mehrwertdienste

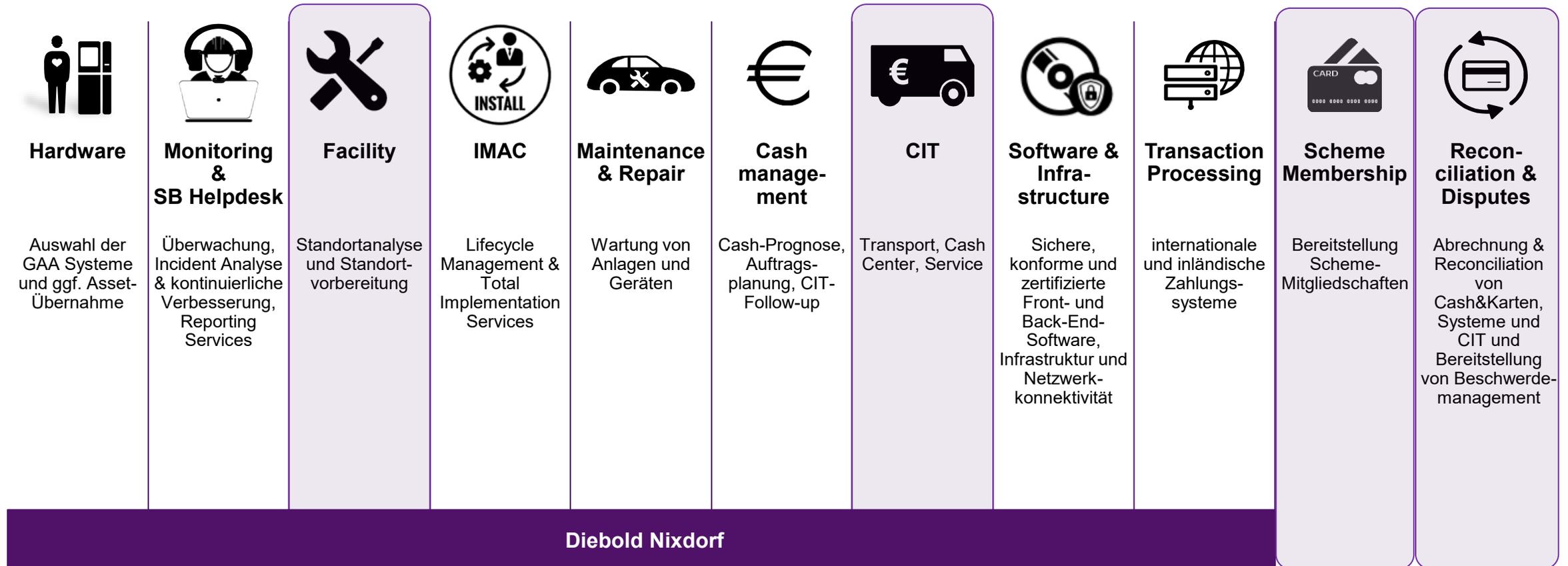


Analytics, Insights & Reporting

Datenanalyse, Management-Informationssystem und Berichterstattung

ATM-as-a-Service

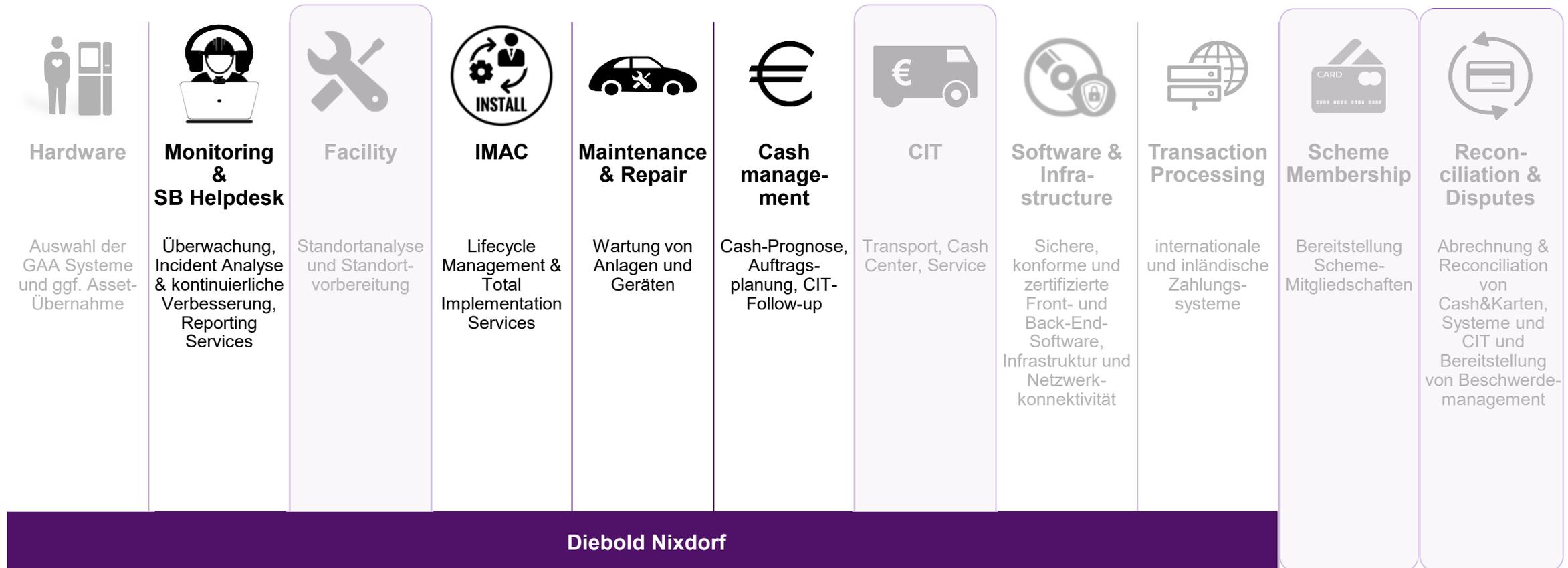
Diebold Nixdorf als Lösungsanbieter für die komplette Prozesskette – FLEXIBLES MODEL



Der Weg zu ATM-as-a-Service

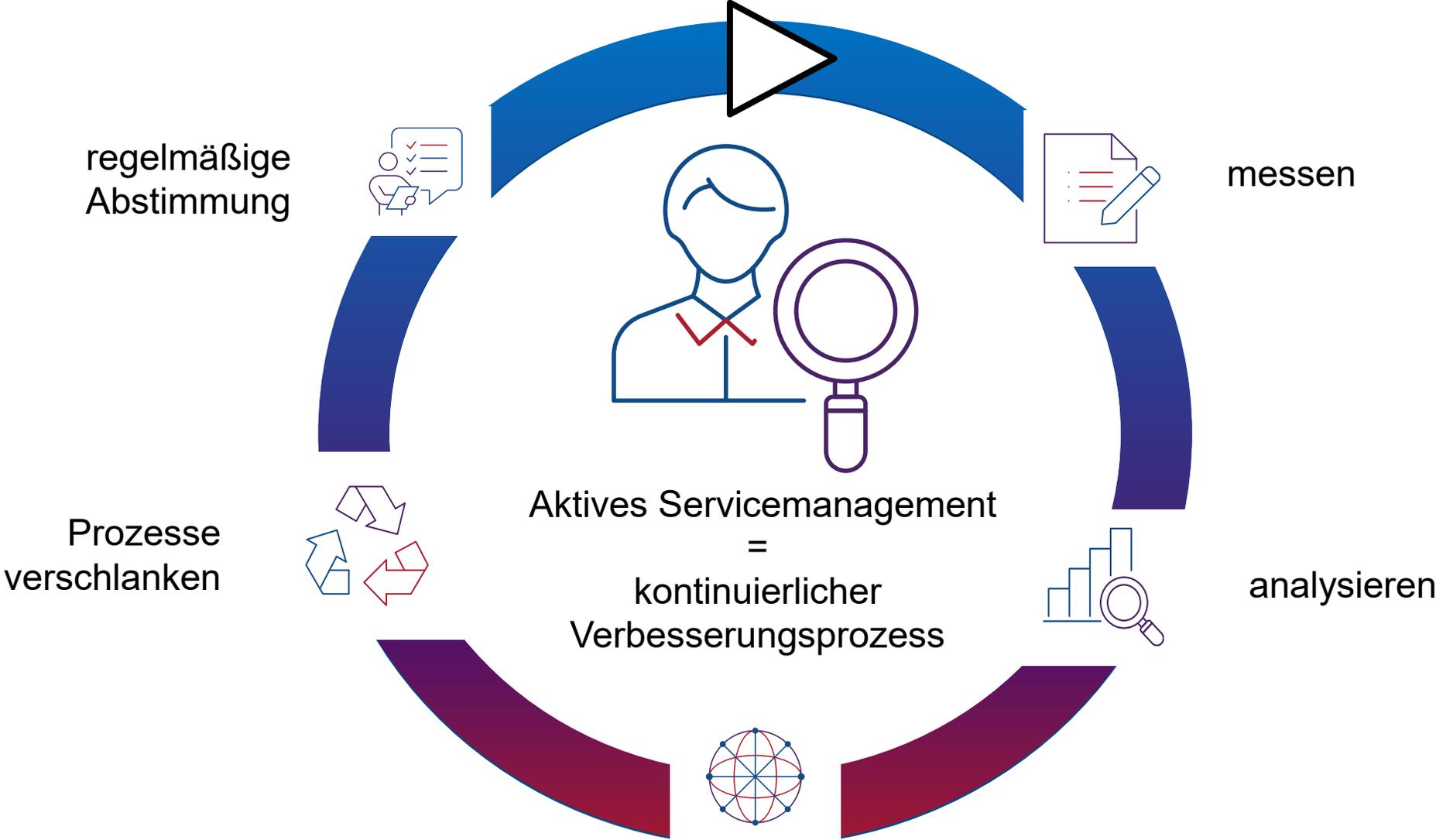
ATM-as-a-Service

Diebold Nixdorf als Lösungsanbieter für die komplette Prozesskette – FLEXIBLES MODEL



Diebold Nixdorf

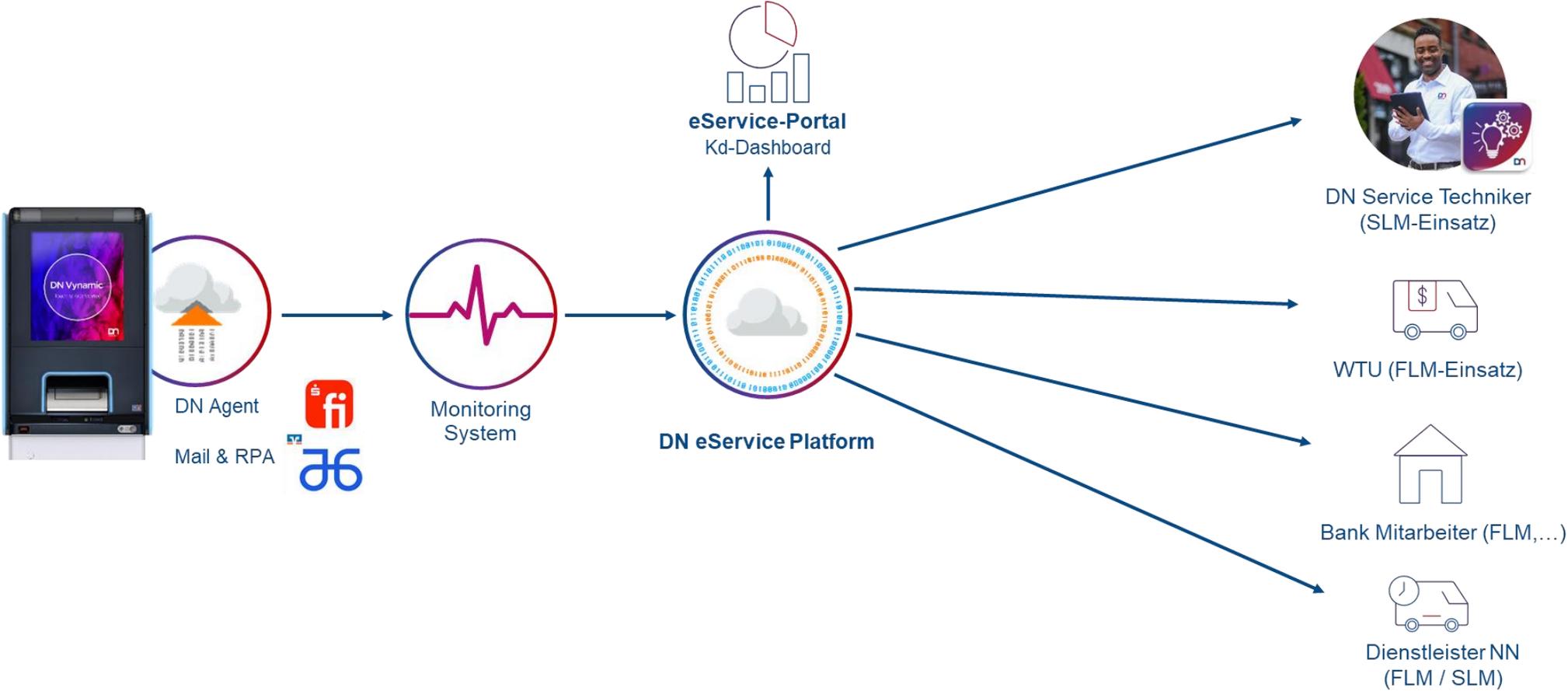
Der Weg zu ATM-as-a-Service – DN-Service Management



Der Weg zu ATM-as-a-Service – DN-Monitoring Konzept


Monitoring & SB Helpdesk

Alle SB-Systeme werden überwacht



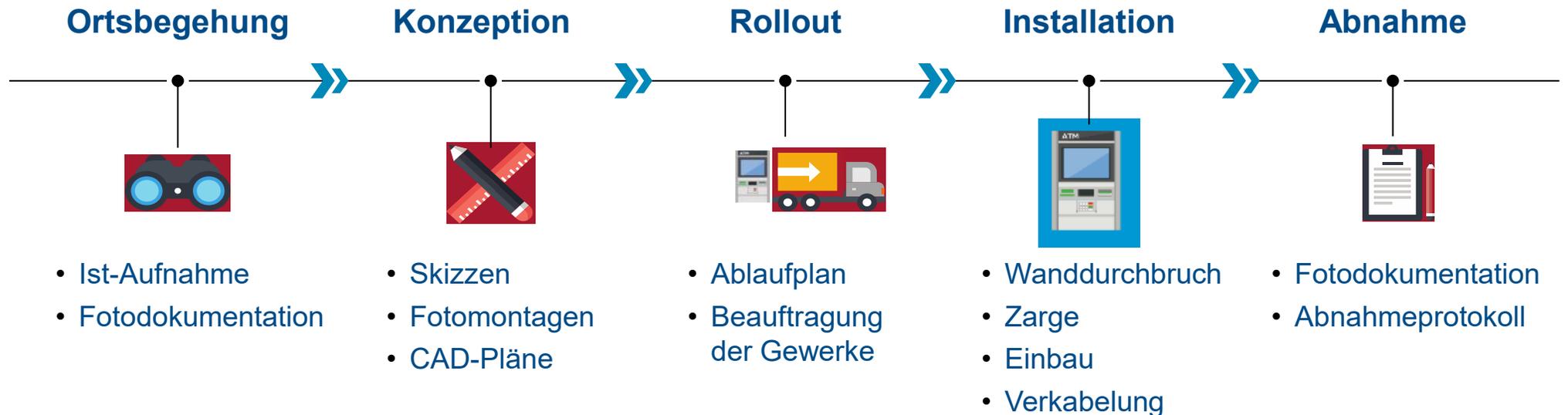
Der Weg zu ATM-as-a-Service – Das IMAC „Rundum-sorglos-Paket“

Wie wir für Sie planen



IMAC

Lifecycle Management & Total Implementation Services



Warum mit Diebold Nixdorf ?

Kompetenz

Schnelligkeit

Zuverlässigkeit

Der Weg zu ATM-as-a-Service – Zertifizierter & innovativer Vor-Ort Service



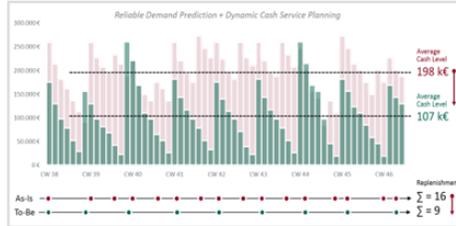
Der Weg zu ATM-as-a-Service – Managen von Bargeldbeständen



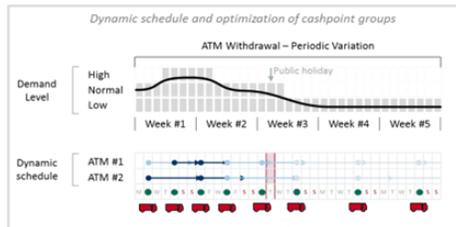
Cash management

Cash-Prognose, Auftragsplanung, WTU-Follow-up

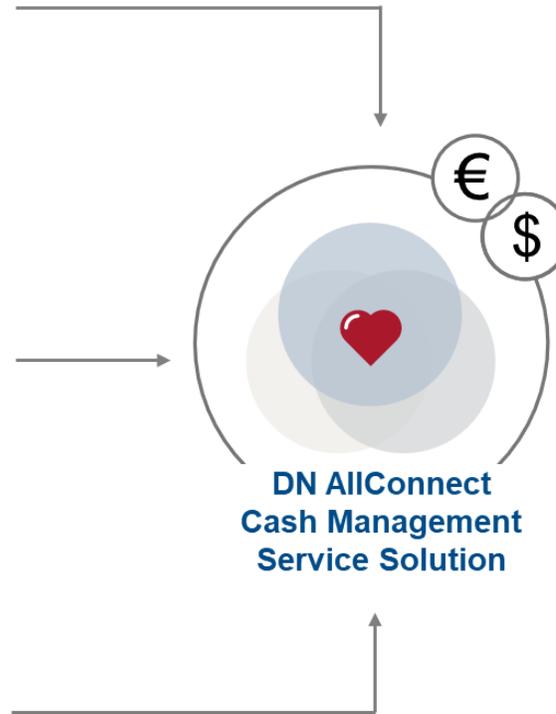
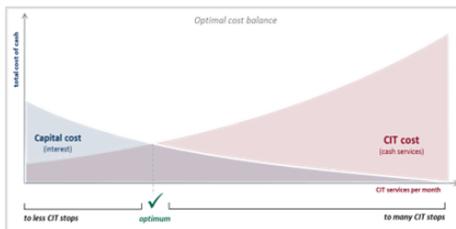
Maximierte Cash-Nutzung



Wirtschaftlich WTU-Planung



Optimierung der Cash-Kosten



Eliminiert „Überkapazitäten“
Vermeidet übermäßige Bargelddienstleistungen
reduzieren übermäßige Bargeldumläufe



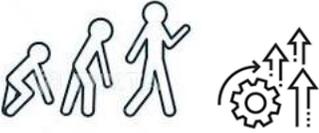
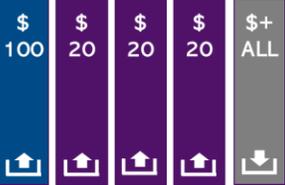
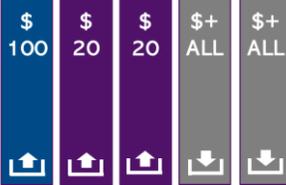
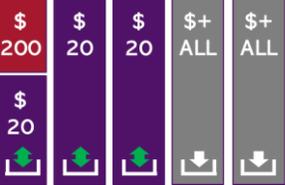
Vermeidet Kundenfrustration
verhindert die Nichtverfügbarkeit von Bargeld

✓ Unsere Cash-Management-Services reduzieren Ineffizienzen und verbessern die Geldverfügbarkeit



Cassette Configuration Advice

Evolution der GAA – Mehr Konfigurationsmöglichkeiten für Kassetten

 <p>EVOLUTION</p>	<p><i>Single Denom. Dispense</i></p> 	<p><i>Multi Denom. Dispense</i></p> 	<p><i>Standard MFT (ATM+Deposit)</i></p> 	<p><i>DN MFT with flexible Deposit</i></p> 	<p><i>Standard Cash Recycler</i></p> 	<p><i>DN Cash Recycler w/ Dual-Cass</i></p> 
GAA-Typ	Basic	Basic	+ Einzahlung	(Recycling Option)	+ Recycling	+ Dual Kassette
Charakteristik	Nur Auszahlung	Nur Auszahlung	Aus- / Einzahlung "unverbunden"	kein Recycling, Deposit variabel	Recycling aktiv, Deposit variable	höchste Flexibilität
Vorteile	24x7 self-service, weniger Schalter- transaktionen (S/K)	Große Stückelung, weniger Noten, weniger S/K-Tx	24x7 Einzahlung, sofortige Gutschrift, weniger S/K-Tx	erhöhbare Einzahlkapazität, weniger Wechsel	"selbstfüllend" weniger "Totkapital" weniger Wechsel	"zukunftsicher" an sich ändernde Bedarfe anpassbar
Problem und Lösung						
<ul style="list-style-type: none"> • Befüllmenge • Befüllfrequenz • Entleerungsfreq. • Stückelungsmix • Kassetten-Konfig. 	CFO	CFO	CFO	CFO	CFO	CFO
	CFO	CFO	CFO	CFO	CFO	CFO
	-	-	CFO	CFO	CFO	CFO
	-	CCA	CCA	CCA	CCA	CCA
	-	-	-	CCA	CCA	CCA
Bargeldkosten						
Kundenservicefaktor						

CFO: Cash Forecasting & Optimization Service
CCA: Cassette Configuration Advisory Service



Cassette Configuration Advice als buchbare Dienstleistung



Durch Konfiguration Kosten sparen

Dieser Service analysiert historische Transaktionsdaten und **empfiehlt Kassettenkonfigurationen**, die dabei helfen sollen, die Betriebskosten zu senken.

Durch die bessere Nutzung der Gerätekapazität und von Konfigurationsoptionen sollen **Kassettenwechsel gespart** werden. Die sinnvolle Verwendung weiterer Deposit-Kassetten und einer größeren Stückelung wird geprüft.

Die Anzahl der bewegten Scheine („Moved Media“) wird berücksichtigt, um so Abnutzungseffekte zu verringern und die **Laufzeit der Geräte** zu erhöhen.

Durch **Szenario-Analysen** können die Auswirkungen von geplanten Änderungen (Kassettenzahl, -rolle, -kapazität, etc.) im Vorfeld abgeschätzt und getestet werden.

Kunden, die diesen Service buchen, erhalten einen vierteljährlichen **Bericht mit maßgeschneiderten Empfehlungen** oder alternativ eine abgestimmte Simulation pro Quartal.



Managed Services und ATM as a Service Kunden in Europa

170+ Kunden / ~40,000 SB-Geräte

DN Client examples – no official references



* Über 100 Kunden in DACH



Was unsere Kunden auf der ganzen Welt sagen



Not a bank. Better. [®]



April Smith
Automated Services
Manager

"Wir arbeiten seit weit über 25 Jahren mit Diebold Nixdorf zusammen. **Der Service ist unschlagbar**, besonders im Zentrum von Illinois. **Unsere Servicetechniker** sind großartig und kümmern sich **bestmöglich um uns.**"



164 devices



**FIRST CITIZENS
NATIONAL BANK**



Judy Long
President & COO

"Wir wollten, dass unser Self-Service-Modell **mit den Fintechs konkurriert**. Wir brauchten einen Partner, der den gleichen Self-Service für unsere Bank bietet, also haben wir uns für Diebold Nixdorf entschieden, um uns dorthin zu bringen."



70 devices

FOREX



Ann-Charlotte Bergstroem
Manager Strategic
Relationships & ATM

Durch den Einsatz der Wartungsservices von Diebold Nixdorf, die auf modernsten Technologien basieren, können wir **Ausfallzeiten auf ein Minimum reduzieren**, was uns die Gewissheit gibt, **uns auf unsere Kunden konzentrieren zu können.**"



100 devices



Kerstin Berghoff-Ising
Member of the
Management Board

"Das Outsourcing der gesamten Self-Service-Flotte an Diebold Nixdorf bedeutet, dass effektive Serviceprozesse, einschließlich proaktiver Wartung und automatisierter Fehlerbehebung aus der Ferne, eine **Verfügbarkeit von 99%+ gewährleisten.**"



450 devices



Reto Itten,
Head of Cash/Security
Systems and Archiving

"Wir profitieren von einer **sehr guten Verfügbarkeit von Geldautomaten, auch an Standorten von Drittanbietern**. Mit einem Durchschnitt von **99,5 %** gehören unsere Preise zu **den besten der Branche**. Wir sind froh, mit Diebold Nixdorf einen verlässlichen Partner an unserer Seite zu haben."



260 devices



Jason Rooke
Manager of Operations

"Dank der Lösungen von Diebold Nixdorf sind wir schneller unterwegs als andere Finanzinstitute in der Region. Wir vertrauen nicht nur der Hard- und Software von **DN**, sondern vor allem ihren **Technikern**. Die Beziehungen, die wir haben, und die Arbeit, die sie leisten, um uns auf dem Weg in eine erfolgreiche Richtung zu helfen, sind von unschätzbarem Wert."



62 devices

Verlässlicher Partner für die Banking Industrie



Warum Diebold Nixdorf

Self Service is our passion



Nur von Diebold Nixdorf:

- ✓ All Connect Service™ mit hoher Automation
- ✓ Service Herstellerqualität und Kompetenz mit regionaler Serviceabdeckung
- ✓ Service mit DN Original Ersatzteilen mit neuesten Bauzuständen
- ✓ Best ATM Services Europe 2025 Award
- ✓ Hersteller Service mit eigener Techniker Organisation
- ✓ Softwarekompetenz-RZ-Team (Umfeld FI & Atruvia) im Zugriff unserer Kunden
- ✓ Individuelle und kontinuierliche Kundenbetreuung



Transforming the Way People Bank and Shop

Danke für Ihr Interesse

Anna Pankraz

Director Sales Expert Germany