

# Ausbau der digitalen Roadmap und Stärkung der persönlichen Kundenbeziehung durch Diebold Nixdorfs ATM-as-a-Service Lösungen

Dank Diebold Nixdorfs Managed Services kann die Valiant Bank AG Komplexitäten reduzieren und eine Bargeldverfügbarkeit von nahezu 100% realisieren bei zugleich konstant hoher System-Verfügbarkeit von 99,5%.

Die Valiant Bank AG ist eine unabhängige Schweizer Finanzdienstleisterin und bietet Schweizer Privatkundinnen und Privatkunden sowie kleinen und mittelständischen Unternehmen (KMU) ein umfassendes, einfach verständliches Angebot in allen Finanzfragen. Valiant ist in 14 Kantonen lokal verankert und dank innovativen, digitalen Dienstleistungen in der ganzen Schweiz überregional präsent.

Diebold Nixdorf und Valiant kooperieren bereits seit 2006. Auch im Hinblick auf den Ausbau und die Umsetzung ihrer Digitalisierungsstrategie, setzt die Bank auf die Zusammenarbeit mit Diebold Nixdorf. Ein Diebold Nixdorf Expertenteam unterstützt sie mit langjähriger Erfahrung und kümmert sich sowohl um Standortkonzept- und management als auch um den ganzheitlichen Betrieb des SB-Kanals durch bewährte ATM-as-a-Service Lösungen.

## Überblick

### VALIANT BANK AG

Bern, Schweiz

Vertreten in **14** Kantonen

Über **260** Systeme, davon mehr als die Hälfte an Drittstandorten

Ca. **1,000** Mitarbeitende

**36,5** Milliarden CHF



„Wichtig ist, dass die Systeme einwandfrei laufen. Deshalb fühlen wir uns wohl mit dem Gedanken, dass sich die Spezialistinnen und Spezialisten von Diebold Nixdorf um die Bargeldversorgung und alle damit zusammenhängenden Prozesse kümmern.“

—Reto Itten, Leiter Cash-/ Sicherheitssysteme und Archivierung, Valiant Bank AG

### PROJEKTZIELE

- Zielgerichtete Einrichtung neuer Geschäftsstellen und Netzwerk-Erweiterung an Off-Shore-Bankomat-Standorten
- Ausbau des digitalen Angebots und Optimierung der (Betriebs-) Prozesse durch Bereitstellung einer breiten und innovativen Palette von Transaktionsarten
- Outsourcing des End-to-End-Managements an Servicepartner mit ganzheitlichem Leistungsangebot und One-Stop-Technologie
- Aufrechterhaltung und Ausbau der Sicherheitsstandards bei Betrieb und Befüllung der Geldautomaten
- Konstant hohe Systemverfügbarkeit

### LÖSUNGEN

- Rollout und Installation der mehr als 200 Diebold Nixdorf Systeme
- Standortstrategie- und Management in Zusammenarbeit mit Valiant
- Asset-Finanzierung: Die GAAs an Drittstandorten sind im Eigentum von Diebold Nixdorf
- Hardware und Software Lifecycle Management
- Sicherheit und Compliance
- 24/7 Überwachung und Incident Management für die gesamte GAA-Flotte
- Installation, Wartung, Reparatur sowie 2nd Line Maintenance getrieben durch DN AllConnect Data Engine
- Bargeld- und WTU-Management einschl. Bargeld-Handling

### ERGEBNISSE

- Konstant hohe Systemverfügbarkeit von 99,5% durch intelligente Wiederherstellungsprozesse
- Bargeldverfügbarkeit von nahezu 100%
- Erhebliche Verschlanung und Entlastung der Organisation durch Übernahme des Bargeld- und WTU-Managements durch Diebold Nixdorf
- Zentrale und automatisierte Software- und Werbemaschinen-Verteilung
- Unterstützung bei der Reduzierung von Sicherheitsrisiken und der Erfüllung der geforderten Regularien durch Ausstattung der SB-Systeme mit umfassenden Sicherheitsfunktionen
- Ausbau des digitalen GAA-Netzwerks ermöglicht erweiterte Öffnungszeiten
- Ein Großteil der Valiant Bankomaten im Eigentum von DN: Die Bank profitiert von kalkulierbaren Kosten und stellt sicher, dass die Systeme stets auf dem neuesten Stand der Technik sind





## DIE ZUKUNFT IST DIGITAL UND LOKAL

Um ihrer Kundschaft ein möglichst gutes Bankerlebnis zu bieten, investiert die Valiant Bank AG im Rahmen einer digitalen Roadmap signifikant in den Ausbau ihres digitalen Angebots: u.a. in eine Portallösung, eine neue App und in die Optimierung der Betriebsprozesse. Gleichzeitig bietet Valiant ihren Kundinnen und Kunden persönliche Beratende vor Ort in den Geschäftsstellen. Das neue Geschäftsstellenmodell basiert auf einem Hybrid-Ansatz, der den Ausbau des SB-Angebotes mit digitalen Services clever mit dedizierten persönlichen Beratungsmöglichkeiten kombiniert. Insgesamt erzeugt die lokale Präsenz durch die SB-Standorte die gewünschte flächendeckende Nähe zur Kundschaft und das digitale Serviceangebot ermöglicht erweiterte Öffnungszeiten bis in die Abendstunden und auch am Wochenende.

## „ATM-AS-A-SERVICE“-MODELL OPTIMIERT KUNDENZUFRIEDENHEIT UND ERHÖHT RENTABILITÄT

Der optimale Betrieb des SB-Kanals sowie die Bereitstellung einer hohen Servicequalität für die Kunden ist mit einem enormen Maß an Komplexität verbunden. Das ATM-as-a-Service-Modell von Diebold Nixdorf reduziert diese auf ein Minimum. Das Geschäftsmodell mit Valiant basiert auf einem gemeinsamen Vertrags-Konzept. Die Automaten an Drittstandorten sind Eigentum von Diebold Nixdorf, wodurch die Bank die Anlaufinvestitionen beim Kauf einspart. Valiant Leiter Cash-/ Sicherheitssysteme und Archivierung, Reto Itten, betont: „**Schon seit Jahren betreibt Diebold Nixdorf Selbstbedienungssysteme an Drittstandorten mit Valiant Logo in eigener Regie. Weil das so gut funktioniert, haben wir uns entschieden, unseren Gerätepark in ausgewählten Geschäftsstellen an Diebold Nixdorf outzusourcen.**“ Das „ATM-as-a-service“ Angebot von Diebold Nixdorf integriert Hardware, Software und Services nahtlos in eine umfassende Lösung, die eine schnellere Skalierbarkeit ermöglicht, interne Abläufe der Bank optimiert und die Rentabilität der Geldautomatenflotte steigert. Das Vergütungsmodell basiert auf fixen Monatspreisen – sowohl für die Hardware als auch für Service-Leistungen – denen die getätigten Transaktionen basierend auf den Gebühren für die Fremdbezüge zugrunde liegen. Risiken, die mit dem Besitz der SB-Flotte verbunden sind, werden assimiliert. Die Bank weiß jederzeit über alle Kosten des SB-Kanals Bescheid, da diese vorhersehbar sind und stetig überwacht werden. Raoul Meichtry, Managing Director, Diebold Nixdorf weiß: „**Durch dieses Modell sind die Kosten für den gesamten Gerätepark der Bank gut kalkulierbar. Zudem ist sichergestellt, dass die eingesetzten Geräte stets dem neuesten Stand der Technik entsprechen.**“



„Wir profitieren von einer sehr guten Automatenverfügbarkeit. Mit durchschnittlich 99,5% erzielen wir branchenweit ausgezeichnete Werte. Wir sind froh, dass wir Diebold Nixdorf dazu als zuverlässigen Partner an unserer Seite haben.“

—**André Bodmer**, Leiter Kundencenter, Valiant Bank AG



## HÖCHSTE BARGELD- UND SYSTEMVERFÜGBARKEIT DURCH OUTSOURCING DER BANKOMATEN

Für Valiant ist es enorm wichtig ist, dass ihre SB-Systeme einwandfrei laufen. „**Deshalb fühlen wir uns wohl mit dem Gedanken, dass sich die Spezialistinnen und Spezialisten von Diebold Nixdorf um die Bargeldversorgung und um alle damit zusammenhängenden Prozesse kümmern,**“ sagt Reto Itten von Valiant. Diebold Nixdorf setzt von der Schweiz aus die präventive Überwachung, das Incident Management, das Cash Planning sowie die WTU Steuerung um. Mithilfe intelligenter Vorhersagesysteme plant Diebold Nixdorf eigenständig den Geldbedarf der Valiant Automaten, beauftragt den WTU und überwacht die korrekte Befüllung. André Bodmer, Leiter Kundencenter Valiant, ist begeistert: „**Leergelaufene Geldautomaten hatten wir schon lange nicht mehr. Unsere Bargeldverfügbarkeit liegt bei nahezu 100%. Auch technische Störungen sind selten und werden schnellstens durch Diebold Nixdorf behoben. Intelligente Wiederherstellungsprozesse sorgen für eine konsequent hohe Systemverfügbarkeit. Mit durchschnittlich 99,5% erzielen wir branchenweit ausgezeichnete Werte.**“

## REDUZIERUNG VON SICHERHEITSRISIKEN UND ERFÜLLUNG ALLER REGULARIEN

Außerdem kümmert sich Diebold Nixdorf zentral um die Software- und Werbemasken-Verteilung und sorgt dafür, dass die Systeme sicherheitstechnisch in logischer wie auch physischer Hinsicht stets auf dem aktuellen Stand sind. Das gilt auch für Empfehlungen und Informationen zur Ausstattung aller SB-Systeme durch umfassende Sicherheitsfunktionen, die im Hinblick auf sich ständig verändernde Bedrohungsszenarien bei der Reduzierung von Risiken und der Erfüllung der geforderten Regularien besonders wichtig sind.