



Selbstbedienungsautomaten optimal betreiben mit der Komplettlösung von Diebold Nixdorf

Nichts ärgerlicher, als wenn ein Selbstbedienungsautomat kein Bargeld ausspuckt, weil der Geldbestand aufgebraucht ist. Der Lösungsanbieter Diebold Nixdorf setzt deshalb – neben dem eigenen Überwachungssystem – seit 2019 auf die Softwarelösung von SKOOR, um die Verfügbarkeit der Automaten auszuweisen. Zum einen kann Diebold Nixdorf, dass eines der weltweit führenden Unternehmen im Selbstbedienungsautomatengeschäft ist und in der Schweiz rund 3600 Automaten betreibt, so die Zufriedenheit seiner Kunden – den Geldinstituten – sicherstellen. Schliesslich sind sie die Leidtragenden, wenn ein Bankomat ausfällt.

Ziele

- Umfassende Überwachung von Selbstbedienungsautomaten inkl. allen Dienstleistungen
- Zeitersparnis beim (Finanz-) Reporting
- SKOOR als Cockpit: Direkte Erfassung betrieblicher Massnahmen sowie die Auswertung ihrer Wirkung

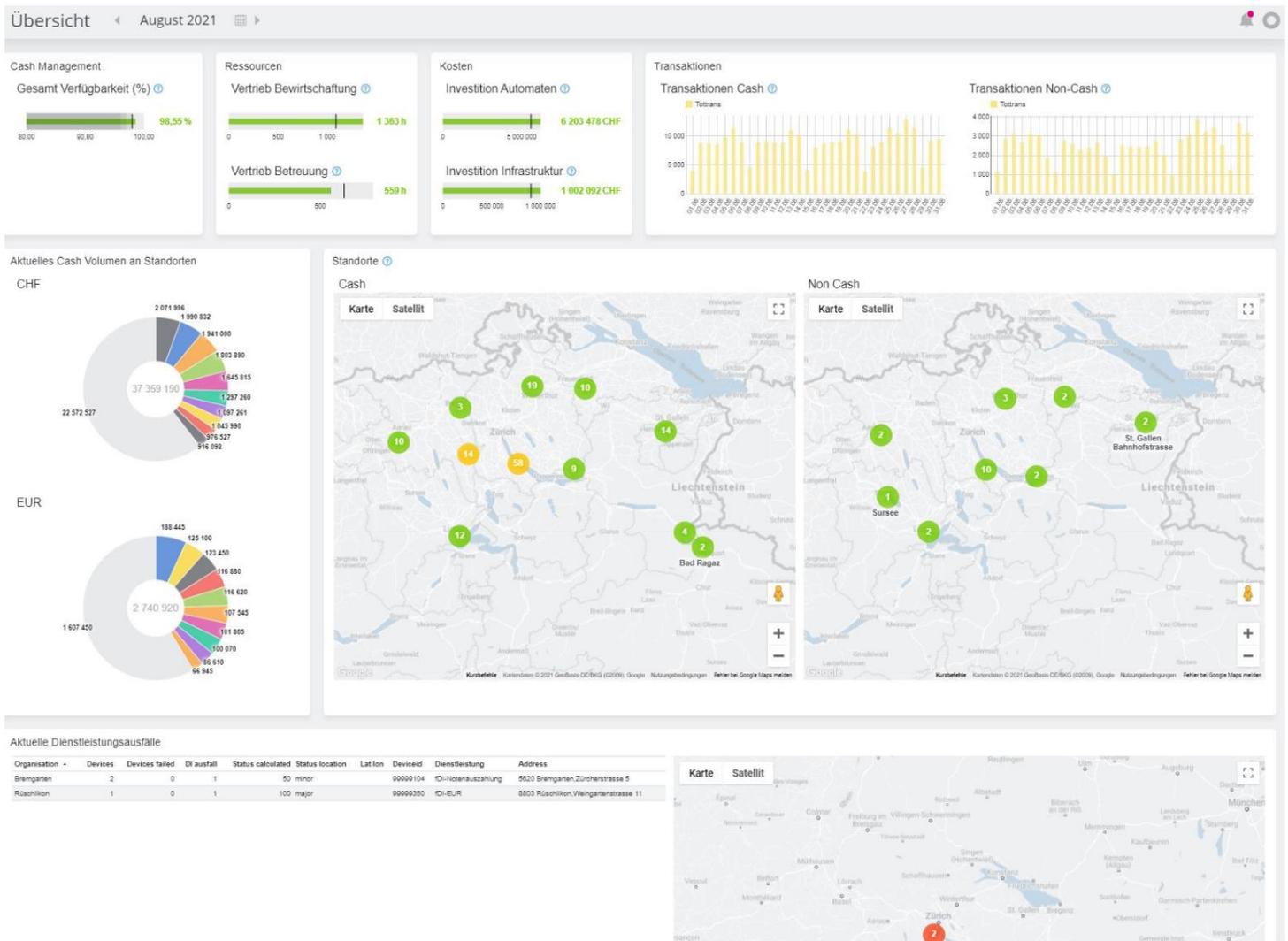
Umfang

- Neue Dienstleistung für die umfassende Überwachung und Optimierung von Selbstbedienungsautomaten (Portfolio DN)
- Weiterentwicklung von SKOOR für den Finanzbereich

Nutzen

- Überwachung und Auswertung von KPI bei Selbstbedienungsautomaten – Verfügbarkeit, Wirtschaftlichkeit, Standortdaten, Optimierungspotenzial
- Erstellung eines flexiblen Konzepts für die Auswertung von KPI mit grossem Potenzial für diverse Branchen

Zum anderen erleichtert die SKOOR-Software auch das monatliche Reporting massgeblich, erklärt Martin Voss, Leiter Professional Services bei Diebold Nixdorf: «Die Berichte über Selbstbedienungsautomaten müssen hohen Anforderungen genügen. Früher war dies mit viel Aufwand und grossen Kosten verbunden.» Dank der SKOOR-Lösung lassen sich nun Informationen aus unterschiedlichen Datenquellen verknüpfen, übersichtlich darstellen und den verschiedenen Benutzergruppen online zur Verfügung stellen.



Cash Management in SKOOR: Betreiber von Selbstbedienungsautomaten interessieren unter anderem die Verfügbarkeit und die Kosten, die ein Automat verursacht.

Die Erfolgsstory geht weiter

Sicherheit, Währungsvielfalt, Ein- und Auszahlungen – der Prozess der Bargeldabwicklung ist alles andere als trivial. Die Selbstbedienungskanäle spielen dabei eine wichtige Rolle. Während die Hardware stets zuverlässiger wird, nimmt die Komplexität der Prozesse, des Zugriffsmanagements und der Sicherheitsanforderungen zu. So ist die viertelstündliche Abfrage bestimmter sicherheitsrelevante Kennzahlen wie beispielsweise der Betriebszustand der Kartenleser und Tastaturen keine Besonderheit mehr. Um den Bedürfnissen seiner Kunden heute und in Zukunft gerecht zu werden, hat Diebold Nixdorf mit SKOOR eine umfassende Reporting-Lösung erarbeitet. Die Daten und KPI, die es zu konsolidieren und visualisieren gilt, sind vielfältig: Welche Geldmengen sind im Umlauf? Wie häufig wird eine Filiale frequentiert? Gibt es Falschgeldeinzüge? Wie lange ist ein Selbstbedienungsautomat ausser Betrieb und weshalb? Wann erfolgt die nächste Bewirtschaftung? Was kosten Service und Unterhalt eines Automaten? Dazu Voss: «In unserer langjährigen Zusammenarbeit mit den Fachleuten von SKOOR haben wir viel Erfahrung gesammelt, welche KPI die Bedürfnisse unserer Kundschaft umfassend abdecken und wie die Schnittstellen aussehen müssen».

Der Zufall wollte es, dass sich sowohl Diebold Nixdorf als auch SKOOR für die Open-Source-Automatisierungs-Plattform Kubernetes entschieden hatten. Mit dieser Clusteranwendung kann Diebold Nixdorf die SKOOR-Dashboards ihrer Kundschaft als einen sogenannten «Managed Service» zur Verfügung stellen. Martin Suter, Head Technology & Solution bei SKOOR, bestätigt den wertvollen Austausch: «Unsere Anwendung profitierte von den neuen Anforderungen, die Diebold Nixdorf an uns herantrug. Projekte wie diese treiben uns an, uns ständig weiterzuentwickeln und uns mit neuen Technologien auseinanderzusetzen.»

Vom Dashboard zum Cockpit

Voss sieht für die Dienstleistung, die Diebold Nixdorf ab Juli 2022 ihrer Kundschaft anbietet, ein grosses Potenzial für die Zukunft: «Oft sprudeln die Ideen, sobald unsere Kunden das Prinzip von SKOOR erfasst haben. Wir profitieren von diesen Inputs und lassen sie auch in unsere Beratungstätigkeit einfließen.» Voss sieht zudem neben der Überwachung der Automatenverfügbarkeit zahlreiche weitere Anwendungsfelder in den Bereichen Sicherheit, Transaktionen oder auch Buchhaltung.

Der Trend gehe dabei immer mehr vom klassischen Infrastruktur-Monitoring hin zu interaktiven Cockpits, bei denen direkt in SKOOR mögliche Massnahmen erfasst werden können. Ist beispielsweise der Füllstand eines Bankomaten regelmässig knapp, könnte eine Massnahme lauten, ihn drei- statt zweimal wöchentlich aufzufüllen. Die Reports wiederum zeigen auf, ob die Massnahme wirkt – SKOOR wird so zu einem Steuerungsinstrument. Denn Voss ist überzeugt: «KPI allein sind erst die halbe Miete. Mit grossem Technologie-Wissen und in anspruchsvoller Projektarbeit ist ein vielversprechendes Strategieinstrument entstanden. So können wir unserer Kundschaft alle erforderlichen Informationen für einen optimierten Betrieb ihrer Selbstbedienungsautomaten liefern.»

Martin Voss

Leiter Professional Services



Diebold Nixdorf ist weltweit führend bei der Umsetzung von «Connected Commerce» mit Fokus auf der Automatisierung, Digitalisierung und Gestaltung täglicher Nutzerinteraktionen im Banken- und Einzelhandelsgeschäft. Als Innovationspartner nahezu aller Top-100-Finanz-institute und der Mehrheit der global tätigen Handelsunternehmen unterstützen die Dienstleistungen und Technologien von Diebold Nixdorf operative Abläufe und bereichern das Kundenerlebnis. .

Das Unternehmen ist in mehr als 100 Ländern mit rund 22.000 Mitarbeitenden vertreten.