



**DIEBOLD  
NIXDORF**  
Success Story

### So schafft Diebold Nixdorf Transparenz über die Verfügbarkeit der Bargeldautomaten

Diebold Nixdorf AG ist seit dem 15. August 2016 als integriertes Unternehmen (ehemals Diebold und Wincor Nixdorf) im Schweizer Markt tätig. Das Unternehmen ist weltweit im Bankenumfeld die Nummer eins bei Selbstbedienungsmaschinen und auch in der Schweiz, mit rund 3600 installierten Geldautomaten, der klare Marktführer. Diese Position wurde durch den Zusammenschluss von Diebold und Wincor Nixdorf noch weiter gefestigt.

#### Ziele

- Überblick auf die Verfügbarkeit der Geräte
- Online Zurverfügungstellung von Reports an verschiedene Benutzergruppen
- Verfügung über eine komplette Geschäftsprozessüberwachung

#### Umfang

- Erarbeitung einer gemeinsamen Sicht für ein Datenmodell
- Festlegung des optimalen Designs (Inhalt und Aufmachung) für die Reports
- Definition zahlreicher Standardreports

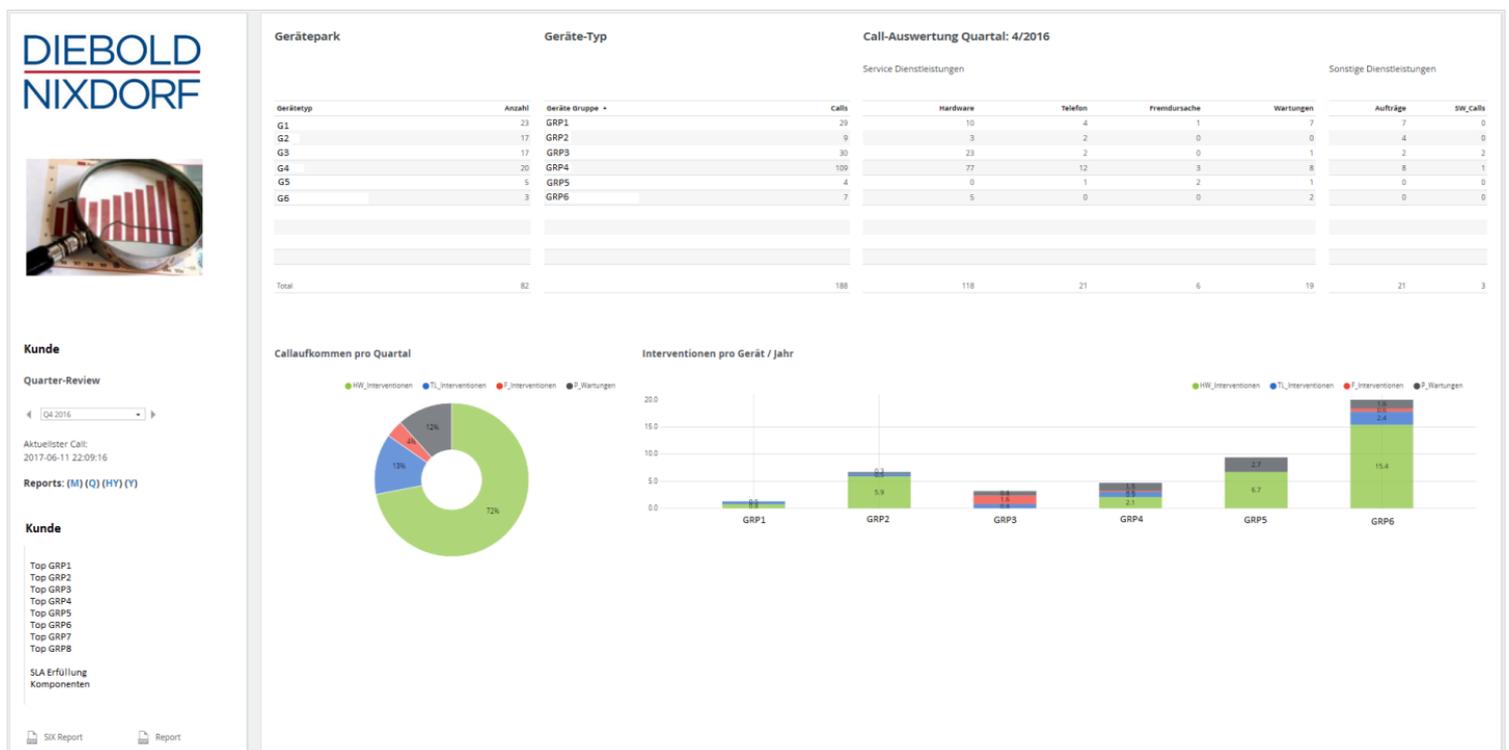
#### Nutzen

- Innovative Reportinglösung
- Optimale Sicht der Kunden auf den Gerätepark
- Volle Transparenz über die gesamte Verfügbarkeit eines Systems

Bargeldautomaten (in der Schweiz Bancomaten und Postomaten genannt) werden von den Bankkunden heute viel öfters frequentiert als die Bankfiliale besucht wird. Die Verfügbarkeit der Automaten spielt deshalb in der Kundenbeziehung eine bedeutende Rolle und so werden diese zunehmend für mehr als nur den Bargeldbezug verwendet. Bargeldeinzahlungen gehören zum Standard, ebenso wie das Aufladen von Prepaid-Handys, Geldwechseln, Kontostände abfragen, iTunes Gutscheine kaufen und vieles mehr sind Funktionen, welche heute ebenfalls angeboten werden. Umso wichtiger ist es für das mit dem Betrieb des Bankautomaten-netztes betraute Bank- oder Servicepersonal, den Überblick auf die Verfügbarkeit der Geräte zu behalten.

Mit der neuen innovativen Reporting-Lösung von SKOOR ermöglicht die Diebold Nixdorf AG ihren Kunden eine optimale Sicht auf diesen Gerätepark.

Motiviert durch das Interbanken-Projekt ATM-Futura, bei dem es um eine Harmonisierung der Bargeldautomaten-Landschaft in der Schweiz geht, stand Diebold Nixdorf nach dem Gewinn der Hardware- und Serviceausschreibung im Jahr 2015 vor der Herausforderung, das Servicereporting gemäss den vertraglich festgelegten Anforderungen aufzusetzen. Die monatlich den ATMfutura Kunden zu liefernden Reports waren nur mit grossem manuellen Aufwand machbar. Die Kosten dafür waren hoch, die vertraglichen Verpflichtungen hätten beim Ausfall von Schlüsselpersonen nur mit überproportionalem Aufwand gewährleistet werden können. Die Herausforderung bestand darin, solche Reports den verschiedenen Benutzergruppen online zur Verfügung stellen zu können, indem Informationen aus unterschiedlichen Datenquellen verknüpft und mittels modernster Präsentationslogik dargestellt werden.



## Damit gut auch gut genug ist

Geldautomaten sind, genauso wie Self Checkout Systeme im Handel, mechanisch hochkomplexe, computergesteuerte und vor allem sehr sichere Geräte, welche in der Automatisierung der Bargeldprozesse heute mehr denn je eine zentrale Rolle spielen. Eine hohe Gesamtverfügbarkeit dieser Systeme - sowohl technisch wie auch in Bezug auf den Geldbestand - ist deshalb unerlässlich. Damit dies gelingt, muss der Betreiber respektive der Servicedienstleister der Geldausgabeautomaten wissen, wie es um die Systeme steht und sofort herausfinden können, was ihnen fehlt.

Steht ein Kunde vor einem nicht funktionierenden Automaten, so kann sich das bereits negative auf die Zufriedenheit des Benutzers auswirken. Besonders ärgerlich ist es für kleinere Unternehmen, welche ihre Tageseinnahmen im Automaten einzahlen möchten und dann ihr Geld nicht „loswerden“. Oder dann, wenn der Benutzer sein Bargeld an einem Automaten einer anderen Bank beziehen und dabei vielleicht sogar Fremdbenutzungsgebühren bezahlen muss. Die Bank mit ihrem nicht funktionierenden Gerät hinterlässt dann oftmals einen schlechten Eindruck.

## Durch Transparenz entsteht Vertrauen

Aus diesem Grund ist es wichtig, dass volle Transparenz über die gesamte Verfügbarkeit eines Systems herrscht, sprich dass sämtliche Prozesse, die diese sicherstellen, überwacht werden. Nur so ist es möglich, direkten Einfluss auf die Kundenzufriedenheit zu nehmen.

Diebold Nixdorf AG stellt ihren Kunden seit jeher in monatlichen Berichten einen Einblick in die effektive Verfügbarkeit ihrer Systeme zur Verfügung. Dieser manuelle Prozess des Zusammenführens von unterschiedlichen Datenquellen musste automatisiert werden. Nachdem das Pflichtenheft erstellt war und verschiedene Möglichkeiten betrachtet wurden, suchte man nach geeigneten Referenzen im Schweizer Markt, aus deren Erfahrungen man bei der Umsetzung eines solchen Projektes profitieren konnte.

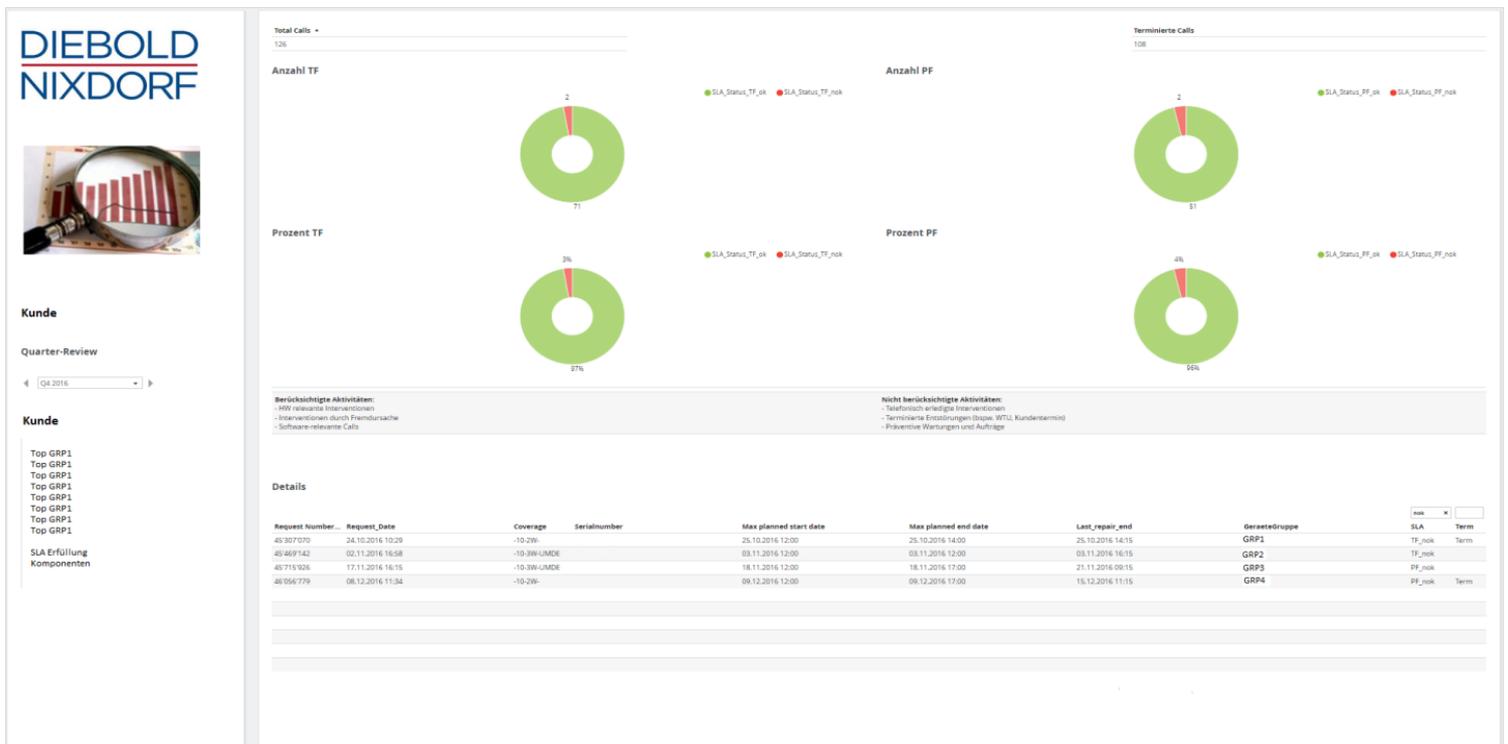
Durch einen externen Qualitätsaudit und im Gespräch mit anderen Dienstleistungsunternehmen sowie mit Banken stiess die Diebold Nixdorf AG auf die Schweizer Software Firma SKOOR, welche eben diese Kunden schon optimal bediente.

Als Lösungspartner für komplexes Geschäftsprozess-Monitoring überzeugte SKOOR von Anfang an. Die realisierte Implementationszeit und die Höhe der Gesamtinvestitionen für die Lösung ergaben einen attraktiven ROI.

Bei der Implementierung wurde zuerst eine gemeinsame Sicht für ein Datenmodell erarbeitet, sowie das optimale Design für den Output, sprich Inhalt und Aufmachung der Reports, festgelegt.

Daraufhin wurden zahlreiche Standardreports für die Kunden definiert, welche automatisch zu erstellen sind.

In einem weiteren Schritt wurden die unterschiedlichen Sichten von verschiedenen Rollen, zum Beispiel der Servicemanager, Vertriebsmitarbeiter etc. definiert, um diese dann im Reporting abzubilden. Da nicht alle Benutzer dieselben Datenzugriffsrechte haben, musste die Lösung auch solchen Unterschieden Rechnung tragen.



## Was der Blick in die Zukunft verrät

Der nächste Entwicklungsschritt wird sein, aus dem Geräte-Standardreporting heraus, weitere, für den gesamten Businessprozess relevante Messwerte zu integrieren, so dass die Diebold Nixdorf Kunden künftig über eine komplette Geschäftsprozessüberwachung verfügen können. Dieses Reporting wird den Kunden bei Bedarf auch online zur Verfügung gestellt werden.

Grosse Zustimmung erhielt die Reporting-Lösung der SKOOR von den Mitarbeitenden, welche früher die Reports manuell zusammenstellen und aufbereiten mussten. Fazit: Die Lösung ist sehr benutzerfreundlich, die Berichte stehen sowohl den Kundenverantwortlichen wie auch dem Management jederzeit online und auf jedem im Netz angeschlossenen browserfähigen Gerät zur Verfügung. Was früher in mühsamer manueller Arbeit hergestellt werden musste, ist heute per Knopfdruck präsentierbar. Den Kunden werden die Berichte gemäss den vertraglichen Vereinbarungen monatlich zur Verfügung gestellt.

Die Begeisterung der Diebold Nixdorf Mitarbeitenden über die neue Lösung macht es dem Verkaufs-Team einfach, diese in den Markt zu tragen und den verschiedenen Kunden näherzubringen.

Die neue Reporting-Lösung unterstützt eine der grossen Stärken von Diebold Nixdorf, nämlich den Kunden immer wieder mit innovativen geschäftsrelevanten Lösungen zu begeistern.

Die Möglichkeiten, welche die neue Reporting-Lösung bietet, unterstützen optimal die Diebold Nixdorf Vision von „Connected Commerce“, das bedeutet dem Konsumenten über eine Vielzahl von Berührungspunkten eine nahtlose, sichere und personalisierte Umgebung zum Einkaufen zur Verfügung zu stellen.

Die neue Reporting-Lösung unterstützt eine der grossen Stärken von Diebold Nixdorf, nämlich den Kunden immer wieder mit innovativen, geschäftsrelevanten Lösungen zu begeistern.

Diebold Nixdorf AG