



«Viele Wege führen nach Rom»

Weist ein Geldautomat genügend Bargeld auf oder muss dieser befüllt werden? Ist noch ausreichend Papier und Tinte für den Druck der Belege vorhanden? Ist eine Reparatur notwendig? Solche und weitere Fragen gehören zum Alltag des Finanzdienstleisters Diebold Nixdorf Österreich, denn er bietet seinen Kunden – z.B. Banken – sogenannte Managed Services Solutions an. Dabei bewirtschaftet und überwacht Diebold Nixdorf unter anderem die Selbstbedienungsautomaten oder die IT-Infrastruktur und gibt regelmässig Auskunft darüber. Seit kurzem setzt das Unternehmen, das die Mehrheit der Top-100-Finanzinstitute zu seiner Kundschaft zählt, dabei auf die SKOOR-Software. Damit kann Diebold Nixdorf schnell und übersichtlich gegenüber seinen Kunden Rechenschaft ablegen.

Ziele

Umfassende Überwachung von Selbstbedienungsautomaten, IT-Infrastruktur und weiteren «Managed Services» für die Kundschaft

Zeitersparnis beim Reporting

Zeitnahe grafische Auswertung spezifischer Fachbereichsanforderungen

Übersichtliche grafische Darstellung der Auswertungen

SKOOR-Software selbst programmieren und weiterentwickeln → Knowhow aufbauen

Umfang

Schulung und Beratung für die umfassende Nutzung von SKOOR

Kundenspezifische Dashboards, erstellt durch Diebold Nixdorf Österreich

Dashboards für internes Reporting

Nutzen

Überwachung der Service-Level-Agreements mit den Kunden bei Selbstbedienungsautomaten und IT-Infrastruktur

Sicherstellung der Service Level Agreements mit den Lieferanten (z. B. Technische Wartung, Bereitstellung der Geldreserven)

Gesteigerte Effizienz und Zeitersparnis beim internen und externen Reporting

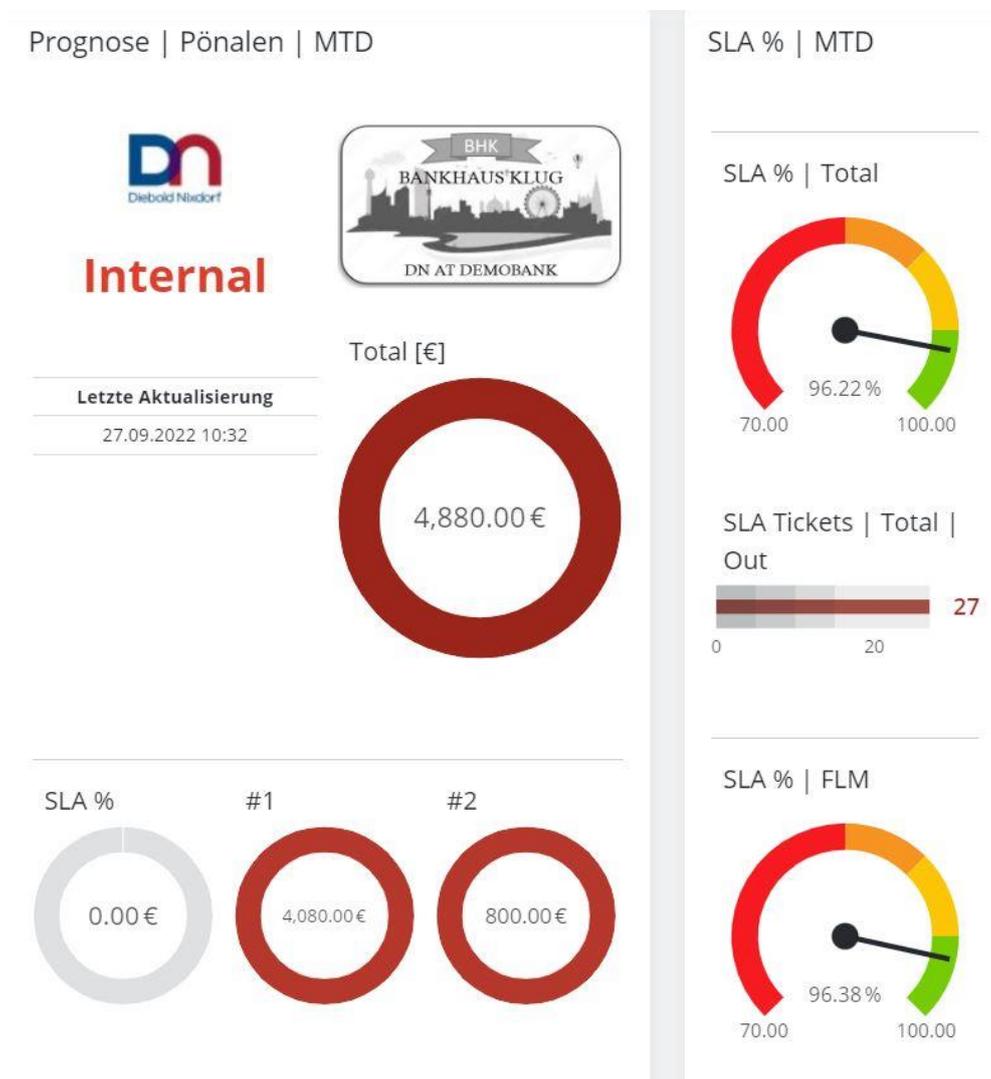
Sicherstellung der Business Continuity auch bei Abwesenheit einzelner Personen



Mehr als eine Software

Bevor die Dashboardlösung von SKOOR bei Diebold Nixdorf Einzug hielt, kam bei den Reportings eine Excel-Lösung mit VBA und Makros zum Einsatz. Die Auswertungen wurden jedoch immer komplexer, was die Programme verlangsamte und der manuelle Aufwand für die – tägliche – Erhebung der Daten aus unterschiedlichen Quellen nahm stetig zu.

Alexander Klug und sein Team prüften mögliche Alternativen zu Excel: «Wir wollten unsere Daten professionell visualisieren, die logischen Auswertungen schneller generieren und das Ganze mit einem Automatismus versehen», erinnert sich Alexander Klug. Schliesslich seien die Einfachheit und die Flexibilität der SKOOR-Lösung ausschlaggebend gewesen, so Alexander Klug: «Ich finde SKOOR äusserst spannend. Mit der Engine, dem Herzstück, können die Daten sauber erhoben und ausgewertet werden, um sie schliesslich in den Dashboards übersichtlich darzustellen. Zusätzlich lassen sich auch Opensource-Tools und verschiedene Programmiersprachen verwenden, wenn dies für etwas kniffligere Vorhaben notwendig sein sollten. SKOOR ist viel mehr als eine Software – es ist eine Lösung.» Bisher sei das Feedback der Mitarbeitenden positiv. Die Software vereinfache sowohl das externe als auch das interne Reporting massgeblich und punkte durch die «360-Grad-Betrachtung» der relevanten KPI, wie es Alexander Klug ausdrückt.



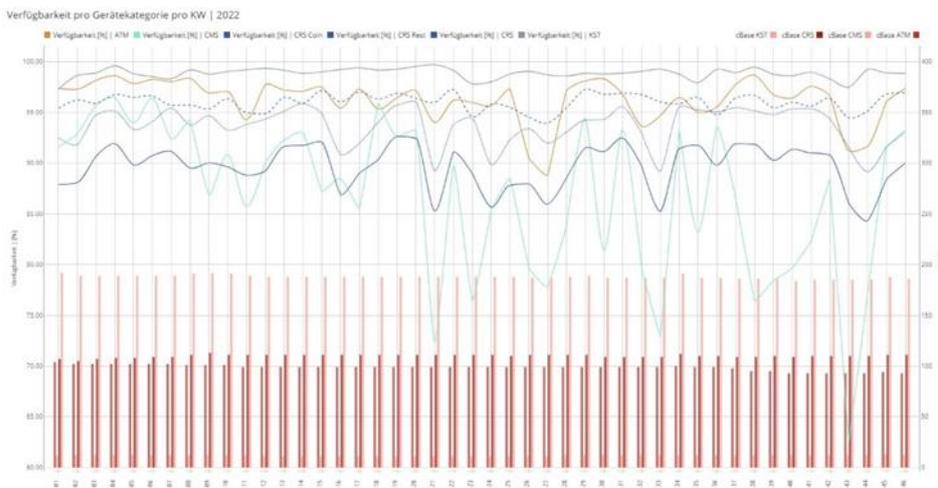
Eine Demoversion von SKOOR zeigt die Höhe der (fiktiven) Pönalforderungen auf. Solche Vertragsstrafen sind fällig, wenn vereinbarte Leistungen wie z. B. eine minimale Verfügbarkeit eines Geldautomaten nicht erbracht werden können.

Gewinnbringender Austausch

Bevor sich Diebold Nixdorf Österreich für SKOOR entschied, war die Dashboard-Lösung bereits bei der Schweizer Niederlassung im Einsatz. Martin Suter und das SKOOR-Team hatten die Gesamtlösung programmiert und die Dashboards nach den Wünschen von Diebold Nixdorf gestaltet. In Österreich gingen Alexander Klug und sein Team diesbezüglich einen Schritt weiter: «Wir wollten SKOOR nicht nur als Endbenutzer anwenden, sondern selbst programmieren, aktualisieren und betreuen. Um das dazu notwendige Knowhow aufzubauen, liess ich mich in die Programmiergeheimnisse von SKOOR einweihen.»

Aber Moment, gibt denn SKOOR gerne so die Fäden aus der Hand? Auf jeden Fall, betont Martin Suter: «Unser Ziel ist nicht, komplexe Lösungen zu produzieren und uns so für immer unentbehrlich zu machen. Im Gegenteil, wenn ein Kunde sich in die Software und die Programmierung einarbeiten mag, um später eigene Projekte umzusetzen, unterstützen wir das.»

Dass sich aber jemand in so kurzer Zeit das notwendige Wissen aneigne wie Alexander Klug, gäbe es selten, betont Suter: «Er hat uns immer wieder mit findigen Lösungsansätzen überrascht, um an die relevanten KPI und Auswertungen zu gelangen – oft führen nämlich viele Wege nach Rom. Auf diese Weise profitiert auch SKOOR von einer solchen Zusammenarbeit.» Auch wenn Alexander Klug und Diebold Nixdorf Österreich nun in der Lage sind, ihre SKOOR-Lösung eigenhändig zu bewirtschaften und weiterzuentwickeln, wird das nicht die letzte Zusammenarbeit mit Martin Suter und SKOOR gewesen sein, ist sich Alexander Klug sicher: «Für die Umsetzung neuer Ideen werden wir auch in Zukunft immer wieder gerne auf den kompetenten und unkomplizierten Support bei SKOOR zurückgreifen.»



Mit SKOOR wird die Verfügbarkeit der Geldautomaten auf einen Blick ersichtlich.

Alexander Klug, Enterprise Delivery Manager bei Diebold Nixdorf Österreich: «Dank SKOOR können wir auf Knopfdruck nachweisen, dass z. B. unsere Geldautomaten im letzten Monat eine Verfügbarkeit über 95 % erreicht haben.» Diese Auswertungen sind von grosser Wichtigkeit, denn Diebold Nixdorf hat sowohl mit seinen Kunden als auch mit den eigenen Lieferanten Level-Agreement-Verträge, die bei Nichteinhaltung der vereinbarten Leistungen Pönalforderungen nach sich ziehen.