



Diebold Nixdorf – ein globaler Marktführer

Als Innovationspartner für den Grossteil der führenden globalen Finanzinstitute und Handelsunternehmen stellt Diebold Nixdorf Lösungen und Services bereit, die für die Weiterentwicklung in einer vernetzten, mobilen und sich verändernden Kundenlandschaft eine entscheidende Rolle spielen. Mit seinen softwareunterstützten Systemen schlägt das Unternehmen eine Brücke zwischen der physischen und der digitalen Welt und macht so den Umgang mit Bargeld und Zahlungsabwicklungen komfortabel, sicher und effizient. Diebold Nixdorf ist in über 130 Ländern vertreten und beschäftigt rund 23.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weltweit.

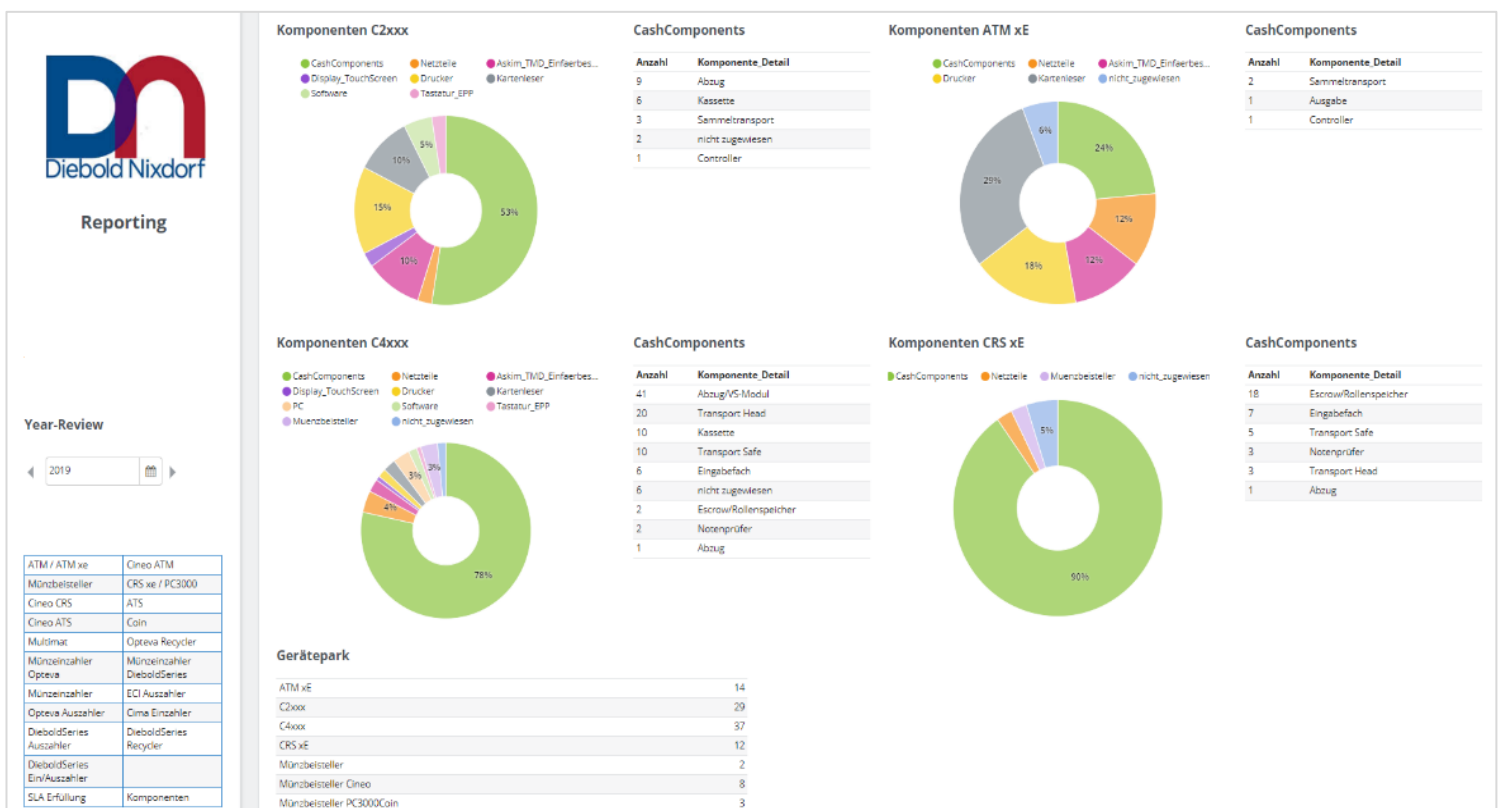
Kunden fokussieren sich auf Ihre Kernkompetenzen

Seit vielen Jahren ist Diebold Nixdorf führend beim Verkauf von Geldautomaten und Kassensystemen. Das Angebot an digitalen Lösungen für optimierte Dienstleistungen im Banken- und Handelsumfeld, effizientere Abwicklung von manuellen Prozessen durch Automatisierung sowie ein zunehmender Kostendruck in den Filialen verlangen nach innovativen Lösungen rund um die sichere Selbstbedienung. Solche von Diebold Nixdorf angebotenen Lösungen ermöglichen es den Banken und Handelsunternehmen, ihren Kunden ein optimales Selbstbedienungserlebnis zu bieten. Letzteres ist für eine gute Kundenbindung bei gleichzeitig reduzierten Kosten unabdingbar.

Selbstbedienung bedeutet in der Regel auch, dass das vorhandene Personal sich auf wertschöpfende Tätigkeiten fokussiert und keine Zeit für die Betreuung von solchen Geräten erübrigen kann. Das heisst im Umkehrschluss, dass der mit der Lieferung von solchen Lösungen betraute Anbieter auch Dienstleistungen im Portfolio hat, welche es der Bank und dem Retailer erlauben, sich eben diesen Kernkompetenzen zu widmen.

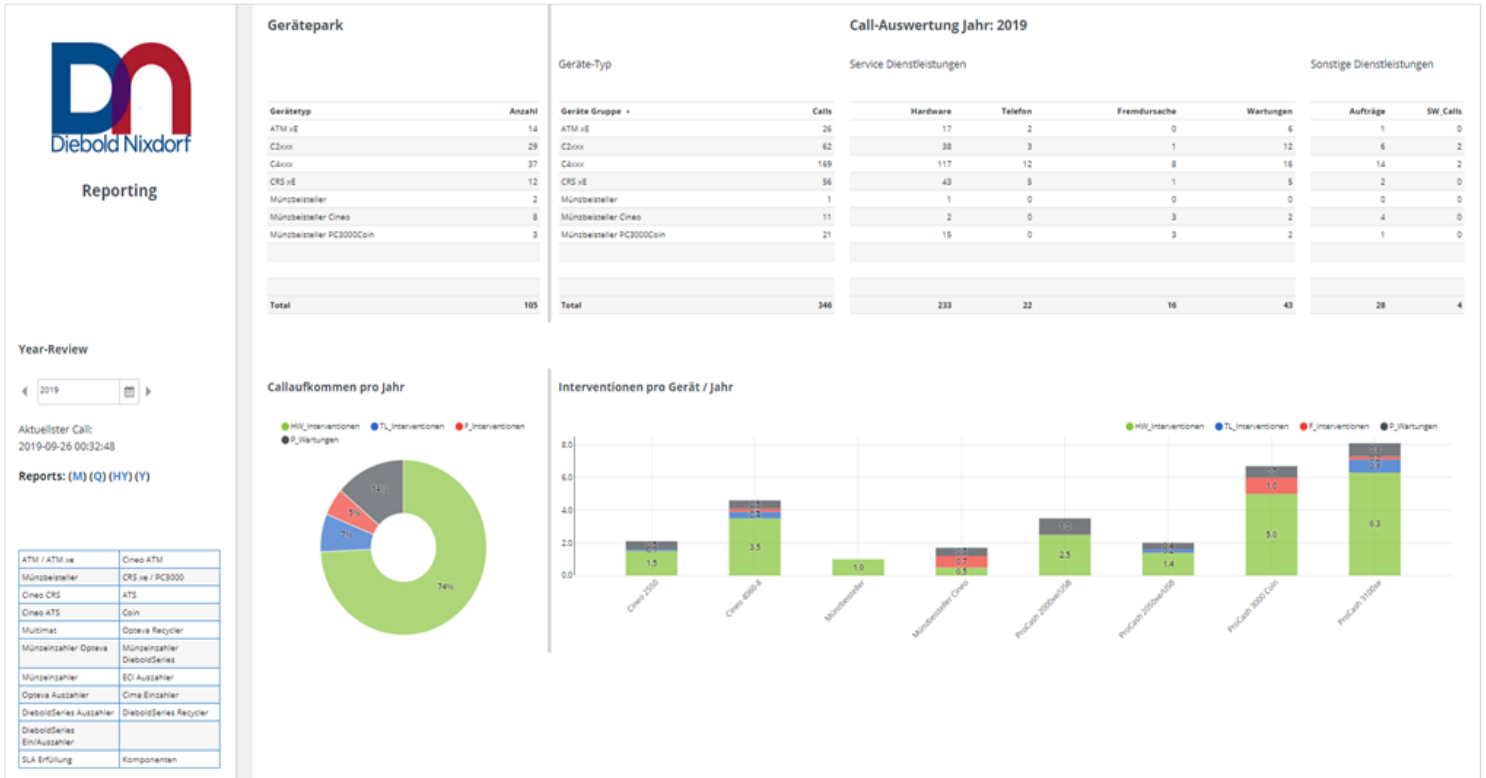
Diebold Nixdorf bietet als erster Serviceanbieter im Geschäft, zum Beispiel der Geldautomaten, mit dem ATM as a Service Produkt ein sogenanntes Rundum-sorglos-Paket an. Dahinter steht ein innovatives Service Management, welches die unterschiedlichsten notwendigen Tätigkeiten für den idealen Betrieb eines Geldautomaten vereint und mittels eines akkuraten real-time (teilweise near real-time) Reportings überwacht wird. Auf Wunsch kann der vollumfängliche Geschäftsprozess, zum Beispiel der der „automatisierten Geldausgabe“, überwacht werden. Dabei werden die Leistungsdaten der verschiedenen in den Prozess einwirkenden Systeme miteinander verknüpft und je nach Informationsbedarf in verschiedenen Datenverdichtungsstufen angezeigt. Dabei kann zum Beispiel die Verfügbarkeit des gesamten Automatenetzes oder auch nur die eines einzelnen Automaten eingesehen werden.

Ähnliche Angebote bestehen auch im Handelsumfeld. Dabei wird vom bedienten Kassensystem über den selbstbedienten Check-out bis hin zum Geldsystem, welches im rückwärtigen Bereich zum Beispiel die Tageseinnahmen vereinnahmt, überwacht und sichergestellt, dass diese hochverfügbar sind.



Ein innovatives Berichtswesen liefert Transparenz

Mit Hilfe eines innovativen Berichtswesens, das auf der Lösung der Schweizer Firma SKOOR basiert und mit deren Hilfe das Reporting aufgebaut wurde, können die Kunden von Diebold Nixdorf exakt sehen, mit welcher Verfügbarkeit die Systeme operieren und in welchem Zustand sich die eingesetzten Systeme befinden. Die Basisdaten dazu liefert das weltweite Servicesystem der Firma Diebold Nixdorf, welches je nach Ausbaustufe mit Echtzeit-Daten aus dem Überwachungssystem ProView angereichert werden kann. Das zusätzliche Einbinden von zum Beispiel Netzwerkdaten oder Transaktionssystemdaten gewähren den oben erwähnten Blick auf den gesamten Businessprozess. Die Informationen liefern ein klares Bild darüber, wie gut die Serviceleistung ist, welche gegenüber den Endkunden, sprich in diesem Fall dem Geldautomatennutzer oder dem Kunden im Handelshaus, erbracht wird.



Die Kunden von Diebold Nixdorf haben so jederzeit alle wichtige Informationen über die häufigsten Störungsursachen technische Störungen, Fehlbedienungen, Vandalismus etc.) online und nahezu in Echtzeit im Blick und können sofort entsprechende Massnahmen treffen, welche die Servicequalität gegenüber den Endkunden auf dem bestmöglichen Niveau hält. Dazu gehören zum Beispiel proaktive Kundenkommunikation über die Verfügbarkeit von Selbstbedienungssystemen oder auch Massnahmen zur Kundens Schulung bei zu häufigen Fehlbedienungen.

Für den Dienstleister Diebold Nixdorf löst dieses Reporting das manuell erstellte Zusammenfügen von unterschiedlichsten Datenquellen ab. In Form von Echtzeit-Dashboards liefert das System sehr übersichtlich Führungsinformationen und trägt somit zu einem effizienten Management der Service- und Logistikorganisation bei.