



Mit SKOOR zu wertvollen Erkenntnissen

Diebold Nixdorf Deutschland hat sich mit der Dashboard Lösung von SKOOR einen umfassenden Überblick über mehr als 45 000 Selbstbedienungssysteme – Cash und Non-Cash – verschafft. Das Reporting bildet die Grundlage bei geplanten Updates und Optimierungen der Selbstbedienungs-Flotte und ermöglicht einen ganzheitlichen Blick auf die Bank als Kunden.

Ziele

Übersicht über die Geldautomatenflotte der Diebold-Nixdorf-Kunden
Analyse des Bestandes, Ableitung von Maßnahmen und Planung von Kapazitäten für zukünftige Aktivitäten

Umfang der Massnahmen

Zusammenführung und Visualisierung der bei Diebold Nixdorf aufbereiteten Daten – u.a. Basisinformationen, Performancedaten, Transaktionen und Nachhaltigkeitsindikatoren – für verschiedenste interne Nutzergruppen

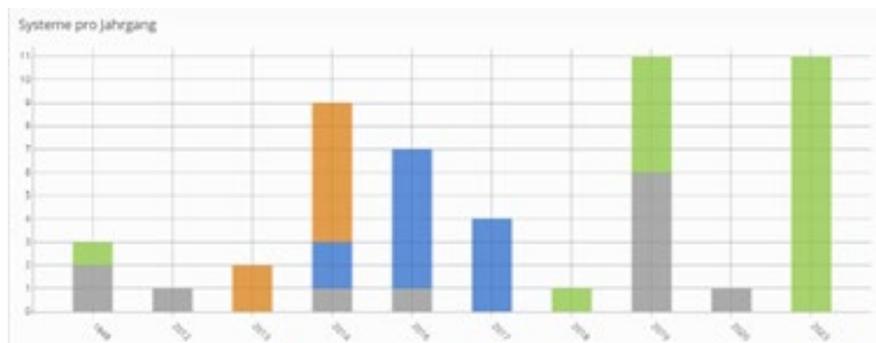
Nutzen

Unterstützung und Aufzeigen von Aktivitäten im Vertrieb
Ausgangsbasis für verschiedenste Analysen, Prognosen und Vertriebsaktivitäten
Strategische Datengrundlage für weitere Projekte

Rund 1400 Geldinstitute mit fast 20 000 Filialen und über 50 000 Geldautomaten: Deutschland zählt beim Filial- und Bargeldgeschäft zu den Spitzenreitern in Europa. Ein Grossteil der Geldautomaten werden von Diebold Nixdorf produziert. Für das Technologieunternehmen, das auf die Automatisierung, Digitalisierung und Transformation von Prozessen im Banken- und Handelssektor spezialisiert ist, sei Deutschland ein sehr wichtiger Markt, erklärt Thomas Liebke, Principal Business Consultant bei Diebold Nixdorf: «Wir erzielen einen relevanten Anteil unseres weltweiten Umsatzes im deutschen Markt und betreuen zudem technologisch sehr komplexe Systeme. Im Unterschied zu anderen Ländern, wo teilweise Banking-Service-Unternehmen die Infrastruktur der Geldinstitute betreiben, führen unsere Account Manager in Deutschland zu allen Banken direkte Kundenbeziehungen.»

SKOOR bringt Licht ins Dunkel

Im Rahmen von Technologiezyklen steht auch Diebold Nixdorf immer wieder vor der Herausforderung, Updates seiner Systeme durchzuführen. Bei der Planung stellt sich oft heraus, dass notwendige Systemdetails wie beispielsweise das Alter der Automaten, die Softwareversion oder die zuständige Ansprechperson bei der Bank nicht aktuell sind oder bisher nicht relevante Parameter plötzlich grosse Relevanz erlangen. «Unser Ziel ist es, eine umfassende Übersicht über alle Systeme inklusive der wichtigen Details zu erhalten», erklärt Liebke. «Nur so können wir unsere Kunden umfassend und strukturiert betreuen.



Wir müssen wissen, welches Material und welche Ressourcen, wie z. B. Servicepersonal, eingeplant werden müssen. Dazu benötigen wir idealerweise u.a. Informationen von System-Generationen und Standorten. Denn, je heterogener das Bild in einer Region, desto komplexer die Planung.» Gemeinsam mit dem Kunden gilt es auch zu entscheiden, ob ein Update noch wirtschaftlich, oder eine Ersatzinvestition in ein neueres Modell sinnvoll ist.

Account Manager betreuen teilweise bis zu 100 Banken. Um ihnen die gesammelten Daten und neuen Erkenntnisse einfach und übersichtlich zugänglich zu machen, entschied sich Diebold Nixdorf für die Dashboard Lösung von SKOOR. Das sei kein Zufall, erklärt Liebke: «Unsere Kollegen und Kolleginnen in der Schweiz und Österreich arbeiten schon länger mit SKOOR und haben stets sehr gute Erfahrungen gemacht. Die Kontakte waren also geknüpft, die Infrastruktur und viel Know-how waren bereits vorhanden. Wir mussten nur noch auf den Zug aufspringen», denkt Liebke zurück. Zudem lassen sich die Daten mit SKOOR nicht nur intern verwenden, sondern mühelos auch den Geldinstituten, also den Kunden von Diebold Nixdorf, als Dienstleistung zugänglich machen – ein weiteres Plus der Schweizer Dashboard Lösung.

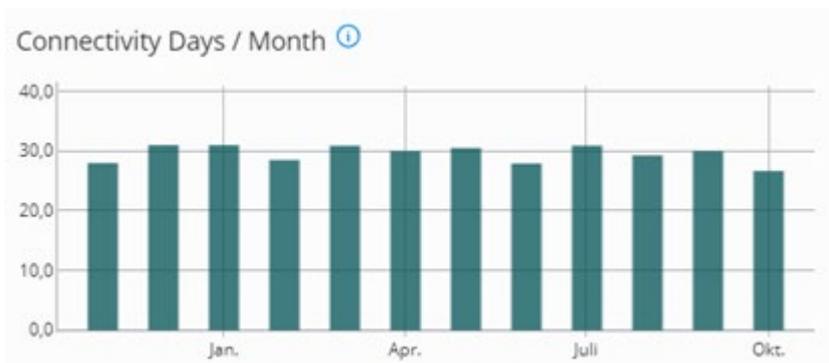
Wertvolle Vorarbeit

Der Start des ehrgeizigen Projekts sei gelungen, bestätigt Liebke: «Im ersten Schritt hatten wir alle wichtigen Basisinformationen und die relevanten KPI der Automaten zusammengetragen.» Mit dem Fortschreiten des Projekts gingen die Analysen zum einen immer weiter ins Detail, zum anderen wurden – zunächst unabhängig – Daten zu einem Gesamtbild mit dem Kunden im Mittelpunkt verknüpft.



Dabei seien immer wieder spannende Erkenntnisse zutage getreten, verrät Liebke. «Steht beispielsweise ein Geldautomat in einer eher unübersichtlichen Lokation, kann dies bei den Kundinnen und Kunden Unbehagen auslösen und sie tätigen dort weniger gern Transaktionen – der Automat erbringt eine schlechtere Leistung.» Doch nicht nur Performance und Wirtschaftlichkeit stehen im Fokus, auch das Thema Nachhaltigkeit wird mit den Dashboards beleuchtet. «Informationen wie der Stromverbrauch unserer Geldautomaten oder ob der Servicetechniker mit einem Elektrofahrzeug anreist, werden in unsere Klimabilanzen einfließen», verrät Liebke.

Die vielen wertvollen Erkenntnisse hat Diebold Nixdorf in weniger als einem Jahr gewonnen, das sei bemerkenswert, betont Liebke. «Da wir aus verschiedenen Gründen entschieden hatten, das Datenmanagement und die Verarbeitung bei uns zu belassen, konnte das SKOOR-Team sofort mit der Visualisierung loslegen und uns in sehr kurzer Zeit die ersten Dashboards zur Verfügung stellen.» Ohne die gute Vorarbeit von Liebke und seinen Leuten wäre dies aber nicht möglich gewesen, wirft Martin Suter, Head Technology & Solution bei SKOOR ein: «Thomas war früher in der Softwareentwicklung tätig und versteht, wie SKOOR funktioniert – so wusste er genau, wie er die Daten liefern musste.»



Erfolg, der sich rumspricht

Inzwischen nutzen über 60 User SKOOR bei Diebold Nixdorf Deutschland. «Die Rückmeldungen unserer Sales Manager sind sehr gut. Bevor sie zum Kunden aufbrechen, sehen sie nun auf einen Blick, wie es um die Systeme steht und welche Massnahmen den Geldinstituten dienen», freut sich Liebke. Unabdingbar sei dabei, dass die Mitarbeitenden den KPI-Darstellungen stets vertrauen können – da könne sich Diebold Nixdorf voll auf SKOOR verlassen.

Mit der SKOOR-Anwendung hat der deutsche Marktführer eine stabile Grundlage für die Optimierung seiner Systeme und auch für neue Projekte geschaffen. Liebke und sein Team sind von der Lösung überzeugt und haben den erfolgreichen Ansatz bereits anderen Kollegen des Konzerns in Europa vorgestellt.

Diebold Nixdorf ist weltweit führend bei der Umsetzung von «Connected Commerce» mit Fokus auf die 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 21 000 Mitarbeitenden vertreten.



Thomas Liebke
Principal Business Consultant
Diebold Nixdorf Deutschland

Mit der SKOOR-Anwendung hat der deutsche Marktführer eine stabile Grundlage für die Optimierung seiner Systeme und auch für neue Projekte geschaffen. Liebke und sein Team sind von der Lösung überzeugt und haben den erfolgreichen Ansatz bereits anderen Kollegen des Konzerns in Europa vorgestellt.