

Geschwindigkeit, Agilität, Flexibilität: DN liefert ATM-as-a-Service-Lösung in nur drei Monaten

bank99 ist eine ‚echte österreichische Marke‘ – ein lokaler Bankanbieter, der Versorgungslücken insbesondere im ländlichen Raum schließt und mit Leidenschaft Innovationen für die Zukunft des Bankgeschäfts entwickelt. Von Anfang an hat das Finanzinstitut schnell und entschlossen gehandelt – der Markteintritt war im April 2020, nur 337 Tage nach dem Start des Projekts, mit dem Ziel, 99 % der österreichischen Verbraucher zu bedienen. Als Joint Venture zwischen der Österreichischen Post AG und der GRAWE Bankengruppe bietet es Finanzdienstleistungen für Kunden der Österreichischen Post an. bank99 entschied sich für das „as-a-Service“ Betriebsmodell von Diebold Nixdorf, um einen Selbstbedienungskanal einzurichten, der fortschrittliche Transaktionssets anbietet und gleichzeitig die Effizienz steigert und das gesamte Selbstbedienungsnetzwerk optimiert.

Überblick

bank99

Österreich, Wien

1.800 Service-Stellen
davon **400** Filialen

480 SB-Systeme

100 MitarbeiterInnen

€600 Mio. Bilanzsumme



PROJEKTZIELE



Schnelle Einführung eines voll funktionsfähigen SB-Netzwerks



Bereitstellung einer breiten Palette von Transaktionsarten im SB-Bereiche



Kein Gerätebesitz, sondern As-a-Service-Betriebsmodell gegen Gebühr



Outsourcing des End-to-End-Managements an einen Servicepartner mit ganzheitlichem Leistungsangebot (Single Point of Contact) und One-Stop-Technologie

UNSERE ATM-AS-A-SERVICE-LÖSUNG



Hardware Lifecycle Management über die gesamte Flotte von GAAs (einschließlich Recyclern) und Kiosken sowie Implementation Services



Second Line Maintenance, unterstützt durch DN AllConnect™ Data Engine



Komplette Managed Services inkl. Software-Verteilung, Sicherheit und Compliance, Bargeld-Optimierung und -Handling, Monitoring und Event Management sowie Integrated Services Desk

ERGEBNIS



In nur drei Monaten war die erste Welle von GAAs erfolgreich installiert und voll betriebsbereit



Sehr gut geplanter und ausgeführter Rollout stellte sicher, dass die gesamte Flotte rechtzeitig installiert wurde



Hohe Verfügbarkeit, hervorragende Kundenerfahrung und Zufriedenheit vom ersten Tag an



Durch die Auslagerung blieb das Unternehmen „schlank“ und musste nicht in eigene Lösungen, Infrastruktur und deren Wartung investieren



Interne Ressourcen können sich auf die Planung und Umsetzung von strategischem Wachstum konzentrieren, anstatt sich um das tägliche operative Flottenmanagement zu kümmern



Als Newcomer auf dem österreichischen Markt hat sich die bank99 zum Ziel gesetzt, den Verbrauchern eine neue Art des Bankings zu bieten. Sie verpflichtet sich, Bankgeschäfte einfach und reibungslos zu gestalten. Eine ihrer ersten bemerkenswerten Initiativen war die Möglichkeit, ein neues Konto innerhalb von fünf Minuten zu eröffnen, und ihre laufenden Bemühungen zielen darauf ab, die Komplexität für ihre Mitarbeiter und ihre Kunden zu reduzieren. Diebold Nixdorf unterstützte den "Green Field"-Ansatz der Österreichischen Post beim Aufbau ihrer eigenen neuen Retail-Bank namens bank99 durch die Lieferung einer getesteten und voll funktionsfähigen ATM-as-a-Service-Lösung in nur drei Monaten. Möglich wurde dies durch die langjährige Erfahrung von Diebold Nixdorf im Betrieb von End-to-End-SB-Kanälen im Auftrag von Kunden auf der ganzen Welt sowie ein lokales Expertenteam direkt vor Ort.

SCHNELLE IMPLEMENTIERUNG LIEFERT BARGELD UND BARGELDLOSE SB-OPTIONEN IN GANZ ÖSTERREICH

bank99 möchte die Anforderungen der Kunden an ein sicheres, flexibles, benutzerfreundliches und zugängliches Banking in der physischen Welt erfüllen. Das Unternehmen hat den SB-Kanal als den besten Weg identifiziert, um diese Anforderungen zu erfüllen und wählte DN als End-to-End-Partner. Die umfassende globale Erfahrung von DN bei der Unterstützung von Finanzinstituten mit Hardware, Software und Dienstleistungen war ausschlaggebend für die Entscheidung.

„Wir hatten die Vision, dass unsere Kunden über einen vernetzten Kanal Zugang zu unseren differenzierten Angeboten haben,“ sagt Patrick Kovacs, Senior Project and Programme Manager bei der bank99. „Mit Diebold Nixdorf haben wir nun die Ressourcen und die Geschäftspartnerschaft, um diese Vision bei optimalen Betriebskosten zu verwirklichen. Als Bank-Start-up im 21. Jahrhundert ist die Fähigkeit, unser digitales Retail-Banking-Angebot für unsere österreichischen Kunden an vielen entlegenen Standorten zu skalieren, nicht nur wertvoll, sondern auch absolut entscheidend.“



„Das Management moderner Geldautomaten ist komplex und erfordert spezielles Know-how. Wir haben uns auf die Expertise von Diebold Nixdorf verlassen, um sicherzustellen, dass die Einführung eines landesweiten Netzes von Geldautomaten und Filialen erfolgreich und nahtlos verlief. Für uns war diese Partnerschaft daher entscheidend für unseren Erfolg.“

—Michael Wiedeck, Chief Sales Officer, bank99

„AS A SERVICE“-MODELL GEWÄHRLEISTET END-TO-END-FLOTTEN-MANAGEMENT UND -SUPPORT

bank99 hat DN die volle Betriebsverantwortung für ihren SB-Kanal anvertraut und sich für ein ATM-as-a-Service Modell für ihr Netzwerk entschieden. Dieses „as-a-service“ Angebot von DN integriert Hardware, Software und Services nahtlos in eine umfassende Lösung, die eine schnellere Skalierbarkeit ermöglicht und die internen Abläufe von bank99 optimiert. Es beseitigt sowohl die Kosten als auch die Risiken, die mit dem Besitz der SB-Flotte verbunden sind und bietet gleichzeitig ein verbessertes Kundenerlebnis bei einer einheitlichen, vorhersehbaren monatlichen Gebühr.

Als zentraler Ansprechpartner von bank99 für alle Belange rund um den SB-Kanal, verwaltet DN die Verfügbarkeit von Geldautomaten und Bargeld sowie die Sicherheit und Compliance. Die technische Verfügbarkeit wird durch DN Second Line Maintenance, Monitoring und Event Management sowie den Integrated Services Desk gewährleistet, die durch datengesteuerte Erkenntnisse in Echtzeit von der DN AllConnect Data Engine unterstützt werden.

Die DN AllConnect Data Engine sorgt für eine hohe Verfügbarkeit durch proaktive Wartung, mit weniger Zwischenfällen und der Möglichkeit, viele Probleme aus der Ferne beheben zu können. Die datengesteuerte Technologie wird auch verwendet, um die Bargeldnutzung im gesamten Netzwerk zu verfolgen, sodass Diebold Nixdorf die Nutzung vorhersagen und mit den CIT-Partnern zusammenarbeiten kann, um die Planung und Handhabung von Bargeld an jedem Standort zu optimieren.

Ein mehrschichtiger Ansatz sorgt für Compliance und Schutz vor physischen, logischen und betrügerischen Angriffen mit einem Sicherheitspaket, das unter anderem Einbruchschutz, Zugriffsschutz und Festplattenverschlüsselung umfasst.

AUSBLICK IN DIE ZUKUNFT

„Unser Fokus für die nahe Zukunft liegt darauf, weiter auf dem Markt zu expandieren, indem wir neue Kunden akquirieren und den Bestandskunden mehr Leistungen anbieten.“ erklärt Michael Wiedeck, Chief Sales Officer bei bank99. „Partner wie Diebold Nixdorf machen das möglich, indem sie die zuverlässige und sichere Lösung liefern, die unsere Kunden brauchen, und durch ihre Integration in unser Ökosystem die volle Verantwortung übernehmen, so dass unser Team seinen Fokus vom operativen Management auf die Planung und Umsetzung des strategischen Wachstums verlagern kann.“