

Selbstbedienung

Variable Servicevereinbarungen zahlen sich aus

Von André Krüger und Uwe Merker ■ Die Sparkasse Elbe-Elster weiß um die strategisch wichtige Bedeutung ihrer SB-Geräte. Das Kreditinstitut mit dem Hauptsitz in Finsterwalde unterhält mehr als zwanzig Filialen sowie SB-Center im Landkreis Elbe-Elster. Mit über 25 Geldautomaten, 34 Kontoauszugsdruckern, 20 Kundenservice-terminals und 16 automatischen Kassentresoren steht sie ihren Kunden Tag und Nacht zur Verfügung und bemüht sich um die ständige Einsatzbereitschaft der Geräte. Damit dieses Ziel effizienter erreicht werden kann, orientierte sich die Sparkasse Elbe-Elster neu und richtete ihre Serviceverträge auf die variable Anpassung ihrer individuellen Bedürfnisse aus.

Hohe Verfügbarkeit im Mittelpunkt

Dabei stand die hohe Verfügbarkeit der SB-Geräte stets im Mittelpunkt des Interesses. An der Seite eines flexiblen und zuverlässigen Partners wünschte sich das Geldhaus einen herstellerunabhängigen Service aus einer Hand, der gleichzeitig Erfahrungen mit der Finanz-Informatik vorweisen kann. Zudem sollten vorbeugende Wartungsmaßnahmen den Ausfall der SB-Geräte vermeiden helfen. Darüber hinaus erhoffte sich das Finanzinstitut von einem monatlichen SLA-Reporting einen Überblick über die bereits ausgeführten und anstehenden Aufgaben.

Für diese Aufgaben einen Partner zu finden, das ist nicht einfach. Auf der Suche nach einem passenden Dienstleister achteten die Fachexperten der Sparkasse vor allem darauf, dass das Unternehmen für eine maximale modellunabhängige Verfügbarkeit ihres Geräteparks Sorge tragen

kann. Dafür ist viel Personal notwendig, das im Bedarfsfall flächendeckend einsatzbereit zur Verfügung steht. Nur auf diese Weise lassen sich kurze Anfahrtswege und damit schnelle Reparaturen gewährleisten. Letzteres hängt selbstredend auch von der ebenfalls flächendeckenden Bereitstellung der Geräteteile ab. Dafür ist jedoch eine intelligente Lagerlogistik erforderlich, mit der längst nicht jeder Dienstleister am Markt glänzen kann.

In der Regel bieten die Serviceunternehmen standardisierte Service-Level-Vereinbarungen an, die naturgemäß wenig kundenindividuelle Leistungswünsche abdecken können. Profitieren können Geldinstitute jedoch vor allem von jenen Anbietern, die individuell, auf deren Bedürfnisse zugeschnittene Servicemodelle anbieten.

Fündig wurde die Sparkasse Elbe-Elster bei der Banqtec AG. Variable Servicemodelle gaben der Sparkasse die Möglichkeit, den Vertrag zu wählen, der am besten zu den Belangen ihres Instituts passt. Die Verfolgung der Einsätze macht ein Service-Tool transparent. Monatliche Servicereports schaffen zudem den notwendigen Überblick über die Aufgaben des Dienstleisters. Wichtiges Plus der Zusammenarbeit ist der gegenseitige partnerschaftliche Umgang: Die Servicetechniker sind im Hause der Sparkasse persönlich bekannt. Selbst die Abstimmung mit den Werttransporteuren erfolgt durch die Banqtec-Techniker.

Technisch betrachtet, steht die Zusammenarbeit auf sicheren Beinen. Dabei sind folgende Faktoren von Vorteil:

■ die Ersatzteillagerung in Räumlichkeiten der Sparkasse,

■ ein individuell abgestimmtes Eskalationsmanagement sowie

■ die zentrale Überwachung durch die Fachexperten in der Disposition.

Bedürfnisorientierte Differenzierung der Leistungsparameter

Die Sparkasse Elbe-Elster profitiert insbesondere von den unterschiedlichen Ausprägungen der Wartungsmodelle hinsichtlich Preis und Reaktionszeit. Nicht jedes Institut benötigt an jedem Standort die Wiederherstellung der Betriebsfähigkeit ihrer Geräte innerhalb von vier Stunden. Variabel gestaltete Serviceverträge erlauben der Sparkasse eine bedürfnisorientierte Differenzierung der Leistungsparameter – und somit einen effizienteren Budgeteinsatz. Zusätzlich macht sich der einheitliche Reparatur-Qualitätsstandard für die schnellstmögliche Entstörung der Endgeräte bezahlt, auch deren präventive Wartung zeigt die gewünschte Wirkung: Um auch in Zukunft vor Ausfällen geschützt zu sein, wurden vorbeugende Wartungsarbeiten pro Jahr und Gerät vereinbart.

Die SLA-Erfüllung liegt im Jahresdurchschnitt bei weit über 90 Prozent – die Verfügbarkeit der SB-Geräte hat sich im Vergleich zum alten Vorgehensmodell spürbar verbessert. Das Geldinstitut nutzt die dynamische Verteilung der vorbeugenden Wartung zwischen stark frequentierten Standorten und weniger anfälligen Standorten und spart damit zusätzliche Kosten ein.

André Krüger, Organisation/IT der Sparkasse Elbe-Elster, Uwe Merker, Leiter Business Development/Marketing, banqtec AG, Wedemark.