

Ein Selbstbedienungssystem, auf das Sie sich immer verlassen können

„Fujitsu bietet „la Caixa“ und ihren Kunden verbesserte Services – durch maximale Verfügbarkeit des größten spanischen Geldautomaten-Netzwerks.“



Herausforderung durch den Kunden

Mit über 25.000 Mitarbeitern, 5.000 Filialen und 10 Millionen Kunden ist „la Caixa“ eine der größten Sparkassen in Europa und das drittgrößte Finanzinstitut in Spanien. Das 1904 gegründete Unternehmen verfügt zudem über das größte Geldautomaten-Netzwerk des spanischen Finanzsystems.

Die ersten Geldautomaten erwarb „la Caixa“ bereits 1979. Im Jahr 1985 hatte das Unternehmen schon 235 Automaten im Einsatz. Heute umfasst das Geldautomaten-Netzwerk der „la Caixa“-Gruppe mehr als 7.210 Geräte, über die beispielsweise im Jahr 2005 mehr als 460 Millionen Transaktionen durchgeführt wurden. Nahezu alle Automaten stammen von Fujitsu.

Die Multi-Channel-Management-Strategie von „la Caixa“ basiert auf dem intensiven Einsatz neuer Technologien. So kann das Unternehmen innovative Dienstleistungen anbieten und den Kundenservice durch effiziente Prozesse und die Bereitstellung sich ergänzender Vertriebskanäle verbessern. Der Kunde steht dabei stets im Mittelpunkt und soll bei der Nutzung der verschiedenen Vertriebskanäle eine einheitliche Kundenerfahrung machen.

Aufgrund der hohen Anzahl der Transaktionen und der großflächigen Marktabdeckung spielen Selbstbedienungs (SB)-Systeme für die Erbringung der Serviceleistungen von „la Caixa“ eine entscheidende Rolle. Mithilfe der SB-Systeme können die Kunden ihre Transaktionen - so wie in den Servicezielen von „la Caixa“ vorgesehen - schnell und effizient durchführen.

Ein außer Betrieb gesetzter oder nicht funktionsfähiger Geldautomat verursacht Unannehmlichkeiten für die Kunden und den Verlust einer hohen Anzahl von Transaktionen für die Bank. Hat eine Bank Geldautomaten mehrerer Anbieter mit unterschiedlichen Servicemethoden im Einsatz, kann dies die Behebung von Störungen zusätzlich beeinträchtigen. Zudem kann es dadurch bei der Koordination und Effizienz der angebotenen Dienstleistungen zu Problemen kommen.

Außerdem kann die mangelnde Integration der Daten des Geldautomaten-Netzwerks zu Ausfällen und doppeltem Störungsmanagement führen. Dadurch ist eine zufriedenstellende Behebung von Störungen nicht gewährleistet.

Fujitsus Lösung

Fujitsu verfügt über mehr als 30 Jahre Erfahrung im Vertrieb von SB-Systemen und ist für die Wartung von mehr als 20 Prozent des Geldautomaten-Netzwerks in Spanien zuständig.

„la Caixa“ hat erkannt, dass eine effiziente Verwaltung und Wartung sowie ein effizienter Betrieb des größten Geldautomaten-Netzwerks in Spanien immens wichtig ist und eine große Herausforderung darstellt. Deshalb hat sich das Finanzinstitut für die Zusammenarbeit mit einem IT-Servicepartner entschlossen, der die notwendige Erfahrung und das Know-how hat, um die permanente Verfügbarkeit des Netzwerks und die von der Bank geforderte Dienstleistungsqualität zu gewährleisten.

Aufgrund überzeugender Leistungsnachweise und Kundenreferenzen im SB-Bereich ist „la Caixa“ eine dreijährige Zusammenarbeit mit

DIE WICHTIGSTEN FAKTEN AUF EINEN BLICK

Unternehmen
„la Caixa“

Erbrachte Dienstleistungen

Kontinuierliche Betreuung des größten Geldautomaten-Netzwerks in Spanien sowie Einsatz dynamischer Multimediatechnologie und eines progressiven biometrischen Sicherheitssystems

Schlüsseldaten

- >5.000 Filialen
- 10 Millionen Kunden
- >7.200 Geldautomaten
- 460 Millionen Geldautomaten-Transaktionen

Vorteile

- Verbesserte Verfügbarkeit des Geldautomaten-Netzwerks
- Optimiertes Störungsmanagement: steigert die Mitarbeiterproduktivität
- Zentralisierte Verwaltung des Geldautomaten-Netzwerks: reduziert die Kosten und verbessert die Effizienz
- Konsolidierte Informationen zur Performance: verbessert fortlaufend den SB-Vertriebsweg
- Verbesserter Außendienst: durch die Messbarkeit der Effektivität der Außendienstmitarbeiter
- Stärkung der Marktführerposition von „la Caixa“ im europäischen Finanzsektor

Fujitsu eingegangen. Dabei übernahm Fujitsu den integrierten Support und die Verwaltung des Geldautomaten-Netzwerkes. Die erfolgreich durchgeführte Umstellung und Modernisierung der SB-Systeme führte zu einer weiteren Zusammenarbeit mit „la Caixa“.

Um „la Caixa“ und ihren SB-Kunden eine bessere Servicequalität zu ermöglichen, hat Fujitsu ein Modell für das Management von Störungen entwickelt, bei dem die Verfügbarkeit des Netzwerks mit den vertraglich vereinbarten Konditionen verknüpft ist. Das bedeutet, dass Geldautomaten innerhalb des geforderten Zeitrahmens, auch außerhalb der normalen Banköffnungszeiten, repariert werden. Außerdem richtete Fujitsu ein SB-Management-Center ein, um die Servicequalität und das Software- und System-Management fortlaufend verbessern zu können.

Das Dienstleistungspaket umfasst folgende Komponenten:

SB-Management-Center:

- Überwachung des Störungsmanagements durch präventives Management, Betriebskontrolle und ein Prioritätensystem
- Technischer Help Desk und mobiler Geräte-Support
- Zentralisierte Koordination der weiteren Servicepartner (zum Beispiel für Call Center, Sicherheit etc.)
- Koordination interner Dienstleistungen – beispielsweise Softwareentwicklung, Berichterstellung, Trendanalyse, Anpassungen, SLA-Überwachung etc.
- Kundenberichte und SLA-Management
- Management-Methodik

Netzwerk-Management-Lösungen:

- Erweiterte Überwachung des Geldautomaten-Netzwerks und integrierte Management-Tools
- Selbstdiagnose und Remotezugriff
- Management-Anzeigetafel

Außendienst:

- Erweiterter Dienstleistungszeitrahmen
- Technische Wartung – wie zum Beispiel Hardware-Reparatur, Reparaturen bei mutwilliger Beschädigung etc.
- Grundwartung – wie beispielsweise Austausch von Verbrauchsmaterialien, allgemeine Wartung und Problemlösung

Durch die enge Zusammenarbeit zwischen Fujitsu und „la Caixa“ sowie den Einsatz innovativer Technologien konnte die Dienstleistungsqualität des Finanzinstituts fortlaufend verbessert und die Weiterentwicklung der 5.000 Filialen nach einem „Einzelhandelsmodell“ unterstützt werden.

Mithilfe des Digital Media Networks (DMN) von Fujitsu konnten die Bankfilialen bei der Kommunikation und Werbung neue Wege beschreiten. „la Caixa“ ist das erste Finanzinstitut Spaniens, das seinen Kunden Unternehmensmitteilungen, Produktdetails und besondere Angebote mit Hilfe dynamischer Multimediatechnologie präsentieren kann. Mit DMN können Unternehmen nicht nur die Vorbereitungszeit für die Werbekampagnen um bis zu 83 Prozent reduzieren, sondern auch deren Anzahl verdreifachen. Die Kampagnen lassen sich an den Bedarf der jeweiligen Filiale anpassen, um so das Image der einzelnen Filialen sowie der gesamten Bank zu verbessern.

Darüber hinaus wird „la Caixa“ als erstes Unternehmen in Spanien Fujitsus fortschrittliche Sicherheitstechnologie PalmSecure für ihr Geldautomaten-Netzwerk einführen. Im Unterschied zu anderen biometrischen Systemen identifiziert PalmSecure Personen anhand des für jeden Menschen einzigartigen Venenmusters in der Handfläche. Dadurch wird die Bedienung der Geldautomaten einfacher und sicherer. Da die

Venen zwei bis drei Millimeter unter der Haut verlaufen, ist es fast unmöglich, sie zu fälschen, und ihr Muster bleibt selbst bei sehr unterschiedlichen Temperaturen unverändert.

Vorteile für die Kunden

Durch die Zusammenarbeit mit Fujitsu konnte „la Caixa“ folgendes verbessern:

- Höhere Verfügbarkeit des Geldautomaten-Netzwerks – dafür sorgen die Verknüpfung der Effizienz mit vertraglich vereinbarten Konditionen sowie die Pläne des Management-Centers zur Leistungsverbesserung.
- Optimierung des Störungsmanagements – die Mitarbeiter der Filialen erhalten fachlich fundierte Beratung, und können dadurch effizienter arbeiten und mehr Zeit in hochwertige Dienstleistungen investieren.
- Zentralisierung der Modernisierung, Verwaltung und Wartung des Geldautomaten-Netzwerks über einen einzelnen Anbieter. Dadurch werden die Kosten reduziert und die Effizienz gesteigert.
- Integration und Konsolidierung der verschiedenen Informationen über die Performance des SB-Systems – um dessen fortlaufende Verbesserung zu gewährleisten.
- Verbesserung des Außendienstes durch Messung und Beurteilung der Effizienz und der Effektivität der Außendienstmitarbeiter.
- Umsatzsteigerung, Kostenreduzierung und Verbesserung des Dienstleistungsangebots für alle Kunden – durch den Einsatz moderner Technologien.
- Stärkung der Position der Bank als Marktführer und Vorreiter im europäischen und spanischen Finanzsektor.

Unsere Vorgehensweise

Aus Mitarbeitern sowohl von Fujitsu als auch von „la Caixa“ wurde ein Team gebildet, um die Verantwortung für das Störungsmanagement des Geldautomaten-Netzwerks erfolgreich an den Dienstleister zu übertragen. Um die Zuverlässigkeit und Effizienz des Geldautomaten-Netzwerks sicherzustellen, wurde zunächst dessen Betrieb analysiert und anschließend eine Pilotphase gestartet.

Danach führte Fujitsu ein innovatives Modell für die Effizienzmessung des Vertriebskanals ein, das nicht nur auf technischen Faktoren wie beispielsweise der durchschnittlichen Dauer für die Störungsbehebung oder für Warnungen basiert, sondern auch die Verfügbarkeit im laufenden Betrieb – wie zum Beispiel Störungen, von denen die Nutzer der Geräte direkt betroffen sind – berücksichtigt. Zudem werden Informationen zur Servicequalität wie Parameter bezüglich der SLA-Einhaltung, der Kundenzufriedenheit in den Filialen und der Verfügbarkeit der Services einbezogen.

Anhand dieser Informationen wurde „la Caixa“ ein Modell präsentiert, das eine effiziente Alternative zum traditionellen Ansatz für Störungsmanagement und -behebung darstellt.

FRAGEN SIE FUJITSU

Fujitsu Services GmbH, Schiessstraße 76
D-40549 Düsseldorf. Kontaktieren Sie uns unter
Tel. +49(0) 211 5261 01, Fax +49(0) 211 5261 261 oder
kontakt@de.fujitsu.com oder besuchen Sie de.fujitsu.com