

# „General“ übernimmt Verantwortung

Die Auslagerung des technischen Betriebs von SB-Geräten erleichtert Sparkassen die Konzentration auf ihre Kernkompetenzen.

Jochen Maetje, Finanz Informatik

Die SB-Zonen in Sparkassen haben als direkte Kontaktpunkte zum Kunden eine große Bedeutung. Dabei setzen die Sparkassenkunden stets einsatzbereite SB-Geräte als selbstverständlich voraus. Um den ordnungsgemäßen Betrieb der Selbstbedienungsgeräte nachhaltig abzusichern, kann die Auslagerung des technischen Betriebs der SB-Systeme sinnvoll sein.

Drei Faktoren spielen dabei eine Rolle: Zum einen konzentrieren sich immer mehr Sparkassen aus strategischen Gründen auf ihre Kernkompetenzen und lagern operative und administrative IT-Aufgaben aus. Gleichzeitig wünschen sie Investitionssicherheit durch langfristig planbare Kosten. Ein dritter Grund ist der demo-

grafische Wandel: Da Nachwuchskräfte fehlen, können Sparkassen durch externe Service-Mitarbeiter das Problem lösen und gleichzeitig den Personalaufwand senken.

## Auftraggeber mit klaren Vorstellungen

Sparkassen, die eine Auslagerung ihrer SB-Systeme ins Auge fassen, haben klare Vorstellungen davon, welche Aufgaben Partner übernehmen sollen. Sie wollen zum einen das Technologierisiko inklusive Überwachung des Gerätezustands und Entstörungsmaßnahmen auslagern.

Dabei setzen sie eine hohe Verfügbarkeit der Geräte voraus. Gleichzeitig erwarten sie planbare Aussagen zu den Kosten, wenn sie selbst nicht

mehr den Gerätetausch planen müssen.

Als IT-Dienstleister der Sparkassen-Finanzgruppe hat die Finanz Informatik (FI) schon früh mit „ITServicesComfort“ ein Outsourcing-Angebot für alle relevanten IT-Aufgaben entwickelt. Dabei übernimmt der IT-Dienstleister im Sinne einer Generalunternehmenschaft die End-to-End-Verantwortung.

Mit „SB-Service-Inside“ (SBSI) hat die FI ein umfangreiches Angebot im Bereich der Kundenselbstbedienung etabliert. Es kann in zwei Ausprägungen als Komplettangebot inklusive Übernahme des Geräteassets oder als reine Service-Managementleistung genutzt werden.

Der IT-Dienstleister übernimmt im Rahmen des Asset-Managements den Hardware- und Software-Bestand der

Sparkasse. Gleichzeitig verantwortet er in Abstimmung mit den Sparkassen die notwendigen Software-Updates und den Gerätetausch in abgestimmten Austauschzyklen. Darüber hinaus überwacht die FI im Rahmen des Service-Managements die Betriebsbereitschaft der SB-Geräte, analysiert Probleme und führt Entstörungsmaßnahmen bis hin zum Vor-Ort-Einsatz durch.

## Sicherheit für Investitionen

SBSI bietet den Instituten weitere Vorteile: So bietet die Dienstleistung eine große Investitionssicherheit durch langfristige Verträge, wobei Skaleneffekte beim Einkauf von Hard- und Software an die Sparkassen weitergegeben

werden. Als einziger Anbieter arbeitet die FI dabei hersteller- und dienstleisterneutral und kann zudem eine Störungsanalyse vom Endgerät bis zum Host durchführen. Mit der durchgehenden Verantwortungs- und Servicekette steigt die Betriebssicherheit, was auch die Kunden durch eine bessere Verfügbarkeit der Geräte spüren. Hinzu kommt, dass sich ebenso operationelle Risiken auf der Personalebene reduzieren.

Immer mehr Institute entscheiden sich im Zuge ihrer strategischen Überlegungen für eine Auslagerung der IT-Aufgaben im SB-Bereich an ihren IT-Dienstleister. Die ganzheitliche Betreuung im Bereich Kundenselbstbedienung wird seitens der FI kontinuierlich ausgebaut und im Sinne der Anforderungen der Kunden sowie der Technik weiterentwickelt.

## „General“ übernimmt Verantwortung

*Jochen Maetje*

Outsourcingangebot ermöglicht den Sparkassen die Konzentration auf ihre Kernkompetenz. Verfügbarkeit der SB-Geräte sichern.

Die SB-Zonen in Sparkassen haben als direkte Kontaktpunkte zum Kunden eine hohe Bedeutung. Dabei setzen die Sparkassenkunden stets einsatzbereite SB-Geräte als selbstverständlich voraus. Um den ordnungsgemäßen Betrieb der Selbstbedienungsgeräte nachhaltig abzusichern, entscheiden sich immer mehr Institute für die Auslagerung des technischen Betriebs der SB-Systeme. Drei Faktoren spielen dabei eine Rolle: Zum einen konzentrieren sich immer mehr Sparkassen aus strategischen Gründen auf ihre Kernkompetenzen und lagern operative und administrative IT-Aufgaben aus. Gleichzeitig wünschen sie Investitionssicherheit durch langfristig planbare Kosten. Ein dritter Grund ist der demografische Wandel: Da Nachwuchskräfte fehlen, können Sparkassen durch externe Service-Mitarbeiter das Problem lösen und gleichzeitig den Personalaufwand senken.

### IT-Dienstleistungen aus einer Hand

Sparkassen, die eine Auslagerung ihrer SB-Systeme ins Auge fassen, haben klare Vorstellungen, welche Aufgaben Partner übernehmen sollen. Sie wollen zum einen das Technologierisiko inklusive Überwachung des Gerätezustands und Entstörungsmaßnahmen auslagern. Dabei setzen sie eine hohe Verfügbarkeit der Geräte voraus. Gleichzeitig erwarten sie planbare Aussagen zu den Kosten, wenn sie selbst nicht mehr den Gerätetausch planen müssen.

Als IT-Dienstleister der Sparkassen-Finanzgruppe hat die Finanz Informatik (FI) schon frühzeitig mit „IT-ServicesComfort“ ein vollumfassendes Outsourcing-Angebot für alle relevanten IT-Aufgaben realisiert. Dabei übernimmt die FI im Sinne einer Generalunternehmerschaft die End-to-End-Verantwortung. Mit „SB-Service-Inside“ (SBSI) hat die FI dabei ein umfangreiches Angebot im Bereich der Kundenselbstbedienung etabliert. Es kann in zwei Ausprägungen als Komplettangebot inklusive Übernahme des Geräteassets oder als reine Service-Management-Leistung genutzt werden. Der IT-Dienstleister übernimmt im Rahmen des Asset-Managements den Hardware- und Software-Bestand der Sparkasse. Gleichzeitig verantwortet er in Abstimmung mit den Sparkassen die notwendigen Software-Updates und den Gerätetausch in abgestimmten Austauschzyklen. Darüber hinaus überwacht die FI im Rahmen des Service-Managements aktiv die Betriebsbereitschaft der SB-Geräte, analysiert Probleme und führt Entstörungsmaßnahmen bis hin zum Vor-Ort-Einsatz durch.

SBSI bietet den Instituten weitere Vorteile: So bietet die Dienstleistung eine hohe Investitionssicherheit durch langfristige Verträge, wobei Skaleneffekte beim Einkauf von Hard- und Software an die Sparkassen weitergegeben

werden. Als einziger Anbieter arbeitet die FI dabei hersteller- und dienstleisterneutral und kann zudem eine Störungsanalyse vom Endgerät bis zum Host durchführen.

Mit der durchgehenden Verantwortungs- und Servicekette steigt die Betriebssicherheit, was auch die Kunden durch eine bessere Verfügbarkeit der Geräte spüren. Hinzu kommt, dass sich ebenso operationelle Risiken auf der Personalebene reduzieren.

Immer mehr Institute entscheiden sich im Zuge ihrer strategischen Überlegungen für eine Auslagerung der IT-Aufgaben im SB-Bereich an ihren IT-Dienstleister. Die ganzheitliche Betreuung im Bereich Kundenselbstbedienung wird seitens der FI kontinuierlich ausgebaut und im Sinne der Anforderungen der Kunden sowie der Technik weiterentwickelt.



Scannen Sie diesen Code mit Ihrem Smartphone und lesen Sie diesen und weitere Beiträge online