

Anwenderbericht

Bankbetrieb in Containerlandschaft

bei der Volksbank Wittlage eG

Während der Umbauphase des Filialgebäudes in Bad Essen erledigte die Volksbank Wittlage eG die Bankgeschäfte ihrer Kunden in einer mobilen, professionellen Raumcontainer-Lösung der Ratiodata GmbH.

Als führende Finanzdienstleister bieten die Volksbanken eine breite Palette hochwertiger Finanzlösungen für anspruchsvolle Kunden. Dabei stehen moderne Rundumbetreuung und hohe Kundenzufriedenheit immer im Mittelpunkt. Auch bei der Volksbank Wittlage eG wird der Service groß geschrieben. Um die Kunden der Filiale in Bad Essen in einer komfortablen Zweigstelle betreuen zu können, wurde das Innere des historischen Fachwerkhouses ansprechend modernisiert.

Schon seit einiger Zeit war für die Volksbank Wittlage der Umbau ihrer Filiale Bad Essen in ein modernes Kundenservice-Center ein wichtiges Thema. Erklärtes Ziel der Bank war es, auch während der Umbauphase von drei bis vier Monaten einen reibungslosen Ablauf der Bankgeschäfte für die Kunden zu garantieren.

Die drei Bankmitarbeiter in Bad Essen betreuen rund 2000 feste Kunden und verwalten ein Passiv- und Aktivvolumen von insgesamt 25 Millionen Euro.

Zusätzlich wird der Geldausgabeautomat auch aufgrund vieler Fremdbücher im Luftkurort Bad Essen stark frequentiert. Längere Ausfallzeiten von Kommunikationssystemen oder des Geldausgabeautomaten, die zu Kundenunzufriedenheit führen, waren nicht akzeptabel.

Im Frühjahr 2003 wurde das Anliegen der Volksbank Wittlage an die IT-Systemhaus-Spezialisten der Ratiodata herangetragen. Nach ersten Gesprächen entschloss sich die Bank Ende Juni, den geplanten Umbau mittels der angebotenen Raumcontainer-Lösung der Ratiodata in die Tat umzusetzen.

Der Innenraum des historischen Fachwerkhouses wurde zu einer modernen Zweigstelle mit adäquaten Besprechungsräumen und großzügigen Kundenschaltern umgestaltet. Gleichzeitig wich die bisherige Bargeldauszahlung am Kassenschalter aus Sicherheitsgründen dem Konzept der „bedienten Selbstbedienung“.

Eine Bargeldauszahlung ist jetzt nur noch per Bankkarte an einem automatischen Kassentresor (AKT), dem sogenannten Twinsafe, zu tätigen.



Ein Beispiel für mobile Raumsysteme



Alles aus einer Hand

Als Lösungsanbieter übernahm die Ratiodata die Auswahl, Beauftragung und termingerechte Koordination aller erforderlichen Service-Unternehmen: vom Vermieter mobiler Raumsysteme über ein Elektroinstallationsunternehmen, eigene Techniker der Ratiodata bis hin zu einer auf die Aufstellung von Geldausgabeautomaten spezialisierten Spedition. So gewährleistete der Ratiodata-Umzugsservice den reibungslosen Übergang der DV-Landschaft und Selbstbedienungskomponenten in den Alltagsbetrieb der neuen Räumlichkeiten.

Von der Entscheidung der Bank für die Raumcontainer-Lösung der Ratiodata über den ausgearbeiteten Plan bis zur praktischen Umsetzung und zur Inbetriebnahme hat es lediglich einen Monat gedauert. Anhand einer detaillierten CAD-Zeichnung plante die Ratiodata die Platzierung der Büromöbel sowie der gesamten Technik und Hardware inklusive Strom-, Telefon- und Netzwerkan schlüsse, so dass der eigentliche Umzug nur einen Nachmittag in Anspruch genommen hat.

Realisierung

Als vorbereitende Maßnahme zur Realisierung der Container-Lösung wurden alle notwendigen Genehmigungen, örtlichen Gegebenheiten und Anträge vorher geprüft und die Durchführung sichergestellt. Die 60 qm große mobile Containeranlage wurde auf einem Teil des Parkplatzgeländes der Filiale in Bad Essen, hinter dem eigentlichen Bankgebäude, aufgestellt. Anlieferung und Aufbau der Containeranlage erfolgten durch einen eigens darauf spezialisierten Vermieter mobiler Raumsysteme. „Es war echte Maßarbeit, den Raumcontainer auf die dafür vorgesehene Fläche hinter

dem Bankgebäude einzupassen“, bestätigt Heinrich Spethmann, Filialleiter der Volksbank Bad Essen. Die Spedition realisierte den zeitkritischen Transport der hochsensiblen Hardware wie Geldausgabeautomat, Kontoauszugsdrucker und Stahlschrank vom Bankgebäude in den Raumcontainer.

EDV-Infrastruktur

Die Elektroinstallateure erledigten entsprechend der Planung der Ratiodata die komplette EDV-Verkabelung im Container sowie das Anschließen der Strom- und Netzkabel. Der Strom wurde von dem im Gebäude befindlichen Hausanschluss abgegriffen und durch einen Deckendurchbruch in das Obergeschoss geführt. Hier wurde die Leitung durch ein Giebelfenster über eine Kabelbrücke zum Container geleitet. Genauso erfolgte die Kabelführung der Telefonkabel für Router und Verteiler.

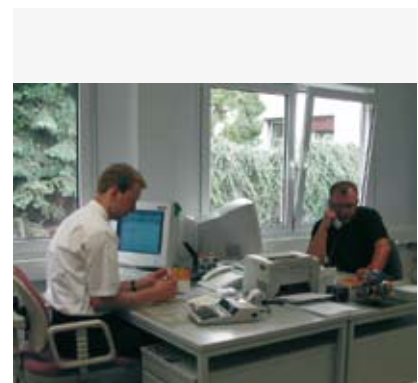
Die zwei Leitungen vom Netzabschlussgerät (NTBA = Network Termination für Basic Access) im Hauptgebäude zum Container wurden verlängert, so dass der NTBA im bisherigen Raum nicht demontiert werden musste. Das Auflegen am NTBA, das Abklemmen des Routers und Ringverteilers sowie der Neuanschluss der Leitungen, Router und Verteiler im Container erfolgten innerhalb weniger Stunden. Anschließend konnten die zwei Server und fünf Arbeitsplätze mit Drucker abgebaut und in der Containerlandschaft zeitnah aufgestellt und wieder in Betrieb genommen werden.

Die Leitungen für Telefone wurden von der vorhandenen Telefonanlage über ein neu montiertes Patchfeld abgegriffen und wie die NTBA-Leitung durch den Deckendurchbruch ins

Obergeschoss und von dort über die Kabelbrücke zum Container geführt. Die Telefonapparate sowie das Faxgerät wurden ebenfalls in kürzester Zeit demontiert und im Container abgeschlossen.

Installation, Inbetriebnahme und Funktionstests der DV-Systeme und Netzwerke stellten die Techniker der Ratiodata sicher, so dass die Hardware ohne Probleme und termingerecht in Betrieb genommen werden konnte. Die Ausfallzeiten von Kommunikationssystemen oder des Geldausgabeautomaten konnten durch das professionelle Zusammenspiel aller Service-Unternehmen auf ein Minimum reduziert werden.

Die Sicherung der Containerlandschaft nach den Anforderungen der Berufsgenossenschaft UVV-Kassen sowie die Versicherung des laufenden Geschäftsbetriebes und der Geldbestände im Rahmen des Umzugs waren gewährleistet.



Arbeitsplatz im Raumcontainer
der Filiale Bad Essen

Komfort in der mobilen Zweigstelle

Der mobile Raumcontainer beinhaltete eine Selbstbedienungszone mit Geldausgabeautomat, Service-Terminal und Briefkasten, einen Schalterraum für das tägliche Kundengeschäft und ein kleines Büro für interne und externe Besprechungen. Mobile Klimageräte sorgten - gerade in den Sommermonaten - für angenehme Temperaturen.

Durch die Nähe der Anlage zum Hauptgebäude ergaben sich entscheidende Vorteile:

- Die Kunden brauchten sich nicht für kurze Zeit an einen neuen Standort der Filiale gewöhnen.

- Das komplette Aktenarchiv der Bank konnte auch während des Umbaus im Hauptgebäude verbleiben, so dass bei Bedarf wie gewohnt schnell darauf zugegriffen werden konnte.
- Die sanitären Anlagen sowie die Küche im Bankgebäude wurden weiter genutzt, so dass im Falle der Zweigstelle in Bad Essen kein Nassbereich im Container erforderlich war.

„Die Raumcontainer-Lösung war darum für uns attraktiver und auch preiswerter als ein vorübergehender Umzug in ein anderes festes Gebäude“, so der Leiter des Projektes Umzug bei der Volksbank Wittlage, Wolfgang Koepke.

Kundenzufriedenheit steht an erster Stelle

Im Vorfeld des Projektes informierte die Volksbank Wittlage ihre Kunden durch Anzeigen in der lokalen Presse und Plakate über den bevorstehenden Umzug. Die Kunden der Bad Essener Filiale nahmen die mobile Zweigstelle schnell an. Der Weg zur Bank war der gleiche geblieben und die Serviceleistungen wurden wie gewohnt angeboten.

Auch die Mitarbeiter der Bankfiliale Bad Essen waren trotz anfänglicher Skepsis sehr zufrieden mit „ihrem“ Raumcontainer als Umbau-Lösung. Bis zum „Rückzug“ in die umgebaute Geschäftsstelle, der ebenfalls durch die Ratiodata koordiniert wurde, hatten die Bankmitarbeiter einen Arbeitsplatz, der ihren Anforderungen gerecht wurde.

Technisches Ausmaß des Umzugs

- 5 Clients IBM Rechner mit Monitor, Tastatur, Mouse und Drucker
- 1 Geldausgabeautomat (GAA) NCR Persona 74 Modell 5674 / 5874 R Modesafe 3
- 1 Kontoauszugsdrucker (KAD) ProPrint
- 1 Notes Server Modell IBM Netfinity 3000
- 1 LAN Server (AAD/CC3) Modell IBM X220
- 1 Rack mit Ringleitungsverteiler
- 1 Cisco Router
- 3 Telefone
- 1 Faxgerät mit Tisch
- 1 Kopierer mit Tisch
- 1 automatischer Kassentresor (AKT) DeLaRue
- 1 Cashmaster TT
- 1 Stahlschrank
- 1 Tresor und 1 AKT
- 1 automatischer Kassentresor (AKT) cashmaster TT

Mobile Raumsysteme:

schnell vor Ort + flexibel einsetzbar.



- Einzel-Container oder mehrgeschossige Anlagen
- Lösung für Umbauphasen oder den K-Fall
- Nutzung als mobile Filiale bei Großveranstaltungen oder als zusätzliche Raumreserve



Volksbank Wittlage eG

Service wird groß geschrieben

Das Filialnetz der Volksbank Wittlage besteht aus fünf Geschäftsstellen: der Hauptstelle in Bohmte und den Zweigstellen in Hunteburg, Rabber, Bad Essen und Ostercappeln.

Die Filiale in Bad Essen

Das Bankgebäude befindet sich in unmittelbarer Nähe zu dem historischen Kirchplatz im alten Ortskern des Luftkurortes Bad Essen.



Die SB-Zone ist täglich von 6:00 Uhr bis 24:00 Uhr geöffnet.

Ihr Ansprechpartner:

Renate Ganswindt

Telefon 0251 7000-3130

E-Mail renate.ganswindt@ratiodata.de

Ratiodata IT-Lösungen & Services GmbH

Gustav-Stresemann-Weg 29, 48155 Münster

Postfach 30 29, 48016 Münster

Telefon 0251 7000-3210

Telefax 0251 7000-3201

Standorte in Mülheim-Kärlich, Köln,
Duisburg, Lindhorst und Frankfurt a.M.

E-Mail info@ratiodata.de

www.ratiodata.de