



## Ratiodata SB-Betrieb für Banken

Komplettangebot für höchste Verfügbarkeit.

*Selbstbedienungssysteme in Banken sind die zentrale Schnittstelle zum Kunden, denn mit ihnen werden essentielle Geschäftsprozesse automatisiert abgewickelt. Ratiodata SB-Betrieb ist unser neues Komplettangebot zur Sicherstellung höchster Verfügbarkeit für Ihre SB-Geräte bei absoluter Kostentransparenz.*

Die Herausforderung besteht darin, die Verfügbarkeit der Selbstbedienungssysteme (SB-Systeme) in einer Bank trotz intensiver Beanspruchung auf ein wirtschaftliches Maximum zu heben. Um das leisten zu können, bedarf es langjähriger Erfahrung im Bereich Bankenautomation und vor allem bankfachlicher Themen. Diese Erfahrung bietet die Ratiodata IT-Lösungen & Services GmbH gemeinsam mit der GAD eG in der vollen Wertschöpfungstiefe.

Die Ratiodata bietet den Banken ein Leistungspaket, mit dem sie den gesamten SB-Betrieb – also das operative Management der SB-Systeme - für die Banken übernimmt. Das Paket, das aus vier miteinander kombinierbaren Modulen besteht, ist auf den Betrieb von SB-Systemen in Filialen oder Drittstandorten ausgerichtet.

### Vorteile für Banken

- Entlastung ihrer Bankmitarbeiter
- Konzentration auf ihre Kernaufgaben

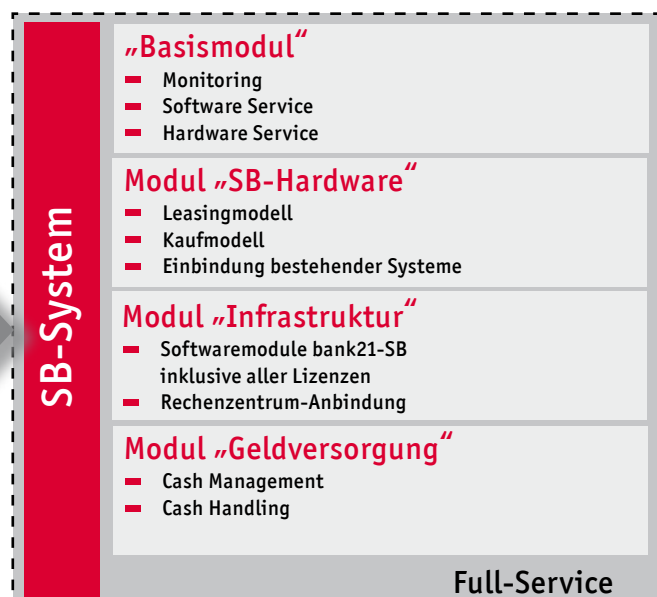
- Steigerung der Verfügbarkeit von SB-Systemen auf ein wirtschaftliches Maximum
- Ausschöpfung des SB-Potentials als Vertriebskanal und als Profitcenter über ein Mehr an Fremdverfügungen

Ratiodata SB-Betrieb ist ein modular aufgebautes Geschäftsmodell, das sich an den individuellen Wünschen einer

Bank orientiert. Ausgangspunkt und fester Bestandteil dieses Angebots ist das „Basismodul“. Darauf aufbauend können die individuellen Anforderungen der Bank über die frei kombinierbaren Module (s. Abbildung) erfüllt werden.

Ratiodata SB-Betrieb ist ein Komplettangebot mit höchster Kostentransparenz durch einen monatlichen Festpreis.

Aufbau von  
Ratiodata  
SB-Betrieb



## „Basismodul“

Das „Basismodul“ besteht aus den drei Bausteinen:

- Monitoring
- Software Service
- Hardware Service

Das Monitoring beinhaltet eine direkte Überwachung der SB-Systeme. Eine intelligente Regelverarbeitung sorgt für die automatisierte Auswertung von Eventdaten und erzeugt vorqualifizierte Störmeldungen für einen schnellstmöglichen Technikereinsatz. Gleichzeitig überwacht das Monitoringsystem die Betriebsmittel, wie z. B. eingezogene Karten oder Formulare in den Kontoauszugsdruckern. Dies sorgt für einen reibungslosen Betrieb der SB-Systeme des Kunden.

Der **Software Service** beinhaltet die Durchführung aller notwendigen Updates und Upgrades seitens der Ratiodata. **Diese Leistung wird durch die Infrastruktur der GAD sichergestellt.**

Der **Hardware Service** beinhaltet das bereits erfolgreich praktizierte Servicekonzept der Ratiodata. Das webbasierte ServicePortal sorgt für mehr Transparenz beim Kunden, inklusive der Verfolgung von Servicetickets und deren Laufzeit. Ein automatisiertes Eskalationsmanagement garantiert die Einhaltung der vereinbarten Service Level Agreements (SLAs).

Das prozessoptimierte Verfahren der Ratiodata ermöglicht es, proaktiv Wartungsmaßnahmen anzustoßen und damit die Verfügbarkeit der SB-Systeme in den Banken deutlich zu steigern.

## Leistungen

### Monitoring von Geldautomaten

- Automatisierte Weiterleitung qualifizierter Fehlermeldungen (Events)
- Überwachung der Geräteverfügbarkeit

### Hardware Service

- Vor-Ort-Dienstleistungen und Instandsetzung des SB-Systems
- Vor-Ort-Zeit innerhalb von 4 Stunden nach Störungseingang
- Verlängerte Servicezeiten:  
Montag – Freitag: 8:00 bis 20:00 Uhr  
Samstag: 8:00 bis 16:00 Uhr
- Inklusive aller benötigten Ersatzteile
- Schwellwertbasierte proaktive Entstörungen
- Behebung bedienerbehebbarer Störungen

### Software Service

- Software-Pflege: Versorgung mit Software-Updates und Sicherheitspatches
- Software-Wiederherstellung bei Hardware-Defekten

### SLA und Reportfunktionen

- Automatische Überwachung der SLA-Einhaltung
- Monatliche Verfügbarkeits-Reports

### Betriebsmittelsteuerung

- Informationen über den Betriebsmittelzustand

**(Wird im ganzheitlichen Betrieb von einem Werttransportunternehmen für den Kunden umgesetzt.)**

## Vorteile für Banken

- Kosteneinsparungen durch Skaleneffekte und schlankere Prozesse

- Frühzeitige Erkennung von Schäden
- Erhöhte Marktzeit der Bankmitarbeiter
- Reibungsloser Betrieb durch aktuelle Software-Stände
- Wirtschaftliches Maximum der Verfügbarkeit von SB-Systemen

## Modul „SB-Hardware“

Neben dem klassischen Kauf von SB-Hardware bietet die Ratiodata als Investitionsalternative das Mietmodell *take IT easy* an. Mit dem Mietmodell kann sich die Bank mit neuesten SB-Komponenten ausstatten und leistet dafür lediglich ein monatliches Entgelt. *Ratiodata take IT easy* beinhaltet neben der leistungsfähigen Hardware auch IT-Dienstleistungen. Damit erhalten die Kunden eine optimale Kombination aus klassischem IT-Leasing und zertifiziertem Service.

## Leistungen

### *take IT easy*

- Beschaffung der SB-Hardware
- Bestandspflege (Assetmanagement)
- Lieferung
- Installation
- Full-Service über die gesamte Laufzeit
- Elektronikversicherung
- Rücknahme zum Ende der Laufzeit

### Kaufmodell

- Installation
- Inbetriebnahme
- Einweisung in die SB-Hardware

**Weiterführung bestehender SB-Systeme (nach Sichtung der Systemlandschaft)**

### Vorteile für Banken

- Freie Wahl bei der Kapitalbindung in SB-Systeme
- Investitionsschutz für bestehende SB-Hardware
- Ausschöpfung von Kostenvorteilen durch die GAD eG als Kaufgemeinschaft

### Vorteile speziell „take IT easy“

- Bilanzneutrale Nutzung
- Planbare Kosten
- Wählbare Laufzeiten

## Modul „Infrastruktur“

Über das Modul 3 „Infrastrukturkomponente“ stellt die Ratiodata den Banken alle notwendigen bank21-SB-Module zur Verfügung - je nach gewünschtem Funktionsumfang inklusive aller Lizenzen. Mit der Nutzung dieses Moduls deckt die Bank die wesentlichen Kosten für die Nutzung von GAD-Softwarelösungen ab. Dazu gehören Infrastrukturpauschale, Wartungsmaßnahmen, die EMV-Konformität und die Funktionen Auszahlungen, BGA, Geldkarte und Prepaid. Des Weiteren ist die Leitungsanbindung an das Rechenzentrum bei neuen bzw. neu zu installierenden Standorten enthalten. Die Anbindung von SB-Systemen, auch mobil genutzter, an Drittstandorten erfolgt über DSL- und UMTS-Infrastrukturen der VR-Netze. Dieses Modul umfasst auch die Netzwerküberwachung und Entstörung von Netzwerkkomponenten.

### Leistungen

- Anwendungsbereitstellung der notwendigen bank21-SB-Module je nach gewünschtem Funktionsumfang inklusive aller Lizenzen
- Rechenzentrumsanbindung über

das moderne MPLS-Netz der GAD eG

- Anbindung auch per UMTS möglich
- OPT-Bereitstellung

### Vorteile für Banken

- Maximum an Sicherheit durch direkte Anbindung der SB-Systeme an das Rechenzentrum
- Hohe Flexibilität für den Vertriebskanal SB durch Standort ungebundene UMTS-Verbindung ins Rechenzentrum
- Möglichkeit der Nutzung bereits bestehender Netzanschlussverträge

## Modul „Geldversorgung“

Das Modul „Geldversorgung“ bietet den Banken über das Cash Management eine automatisierte Errechnung optimaler Geldbestände und Befüllzeitpunkte ihrer Geldautomaten unter Berücksichtigung des Bundesbankzinssatzes, Befüllkosten und lokaler Feiertage. Im Rahmen des Cash Handlings kommen ausschließlich akkreditierte Werttransportunternehmen zum Einsatz. Eine erweiterte Haftungsübernahme durch die DZ-Bank ist hierbei eingeschlossen. Darüber hinaus beinhaltet das Modul „Geldversorgung“ die Versorgung der SB-Geräte mit Verbrauchsmaterialien und die Rückführung einbehaltener Karten an die Bank.

### Leistungen

- Cash Management: Berechnung der optimalen Befüllsummen und -zyklen
- Cash Handling: Übernahme aller operativen Aufgaben rund um die Bargeldver- und -entsorgung
- Umfassende Versicherung durch die DZ-Bank

- Differenzklärung
- Retract-Verfolgung
- Kartenservice für eingezogene Karten
- Einbeziehung von besonderen örtlichen Veranstaltungen
- Qualitätsreports zur Dokumentation der Leistungen des Werttransportunternehmens
- Tages-, filial- und kassengenaue Buchungsreports

### Vorteile für Banken

- Weniger administrative Tätigkeiten
- Konzentration auf Kernaufgaben
- Kosteneinsparungen durch Ausnutzung von Skaleneffekten und schlankeren Prozessen
- Höhere Sicherheit durch transparente Prozesse inklusive permanenter Überwachung
- Weniger Fehler durch automatisierte Arbeitsabläufe

**Ratiodata: Ihr Partner – innovativ, kompetent, zuverlässig!**



**Ihr Ansprechpartner:**

Renate Ganswindt

Telefon 0251 7000-3130

E-Mail [renate.ganswindt@ratiodata.de](mailto: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](mailto:info@ratiodata.de)

[www.ratiodata.de](http://www.ratiodata.de)