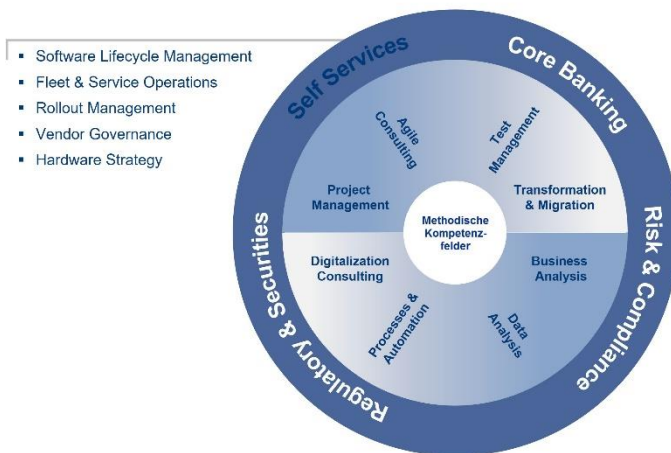


Unsere Leistungen

Das Leistungsportfolio von KE Associates erstreckt sich über ein breites Spektrum an Aufgaben im Bereich des operativen Managements im Finanzdienstleistungssektor. Entdecken Sie unsere Cluster!

Self Services



Ein umfassendes Angebot an SB-Banking Lösungen rund um die Bargeldversorgung ihrer Kunden sowie das Angebot von 24/7 Terminals für die jederzeitige Bereitstellung von Kontoauszügen, die Tötigung von Überweisungen und Bearbeitung von Daueraufträgen ist seit vielen Jahren integraler Bestandteil des Produktportfolios der Banken und unverändert eine wichtige Schnittstelle zum Kunden.

KE bietet kompetente Beratung in der kompletten Wertschöpfungskette des SB-Banking einschließlich der Bargeldkreisläufe sowie in der Koordination aller Aktivitäten im Rahmen der Leistungserbringung rund um die SB-Services.

Wir verfügen in diesem Umfeld über das notwendige technische Verständnis und langjährige praktische Erfahrung, um für ihre Projekte und Dienstleister mit hoher Kompetenz einen erheblichen Mehrwert

in der Steuerung und Dienstleistungserbringung zu liefern. Die Berater von KE Associates kennen die komplette Wertschöpfungskette im SB-Banking und können hier eine umfassende, kompetente und unabhängige Beratung anbieten.

Software Lifecycle Management

Dies beinhaltet den kompletten SB-Life-Cycle der notwendigen Softwarekomponenten für die dezentrale SB-Flotte sowie die zentral vorgehaltene Serverkomponente. Beginnend bei der Identifikation von Anforderungen an die SB-Applikation (Server & Client) im Kontext von verwendetem Betriebssystem und im Einsatz befindlicher Plattform-Anwendungen der Gerätehersteller über die Planung und Steuerung von Rollouts und Deployments. Hierzu gehört auch die Sicherstellung der Bereichscompliance mit allen relevanten Regelungen für den Betrieb von Geldautomaten, Cash Recyclern oder Service Terminals in Deutschland, geregelt in der Geldautomaten-Vereinbarung sowie Sicherheitsaspekte.

Nach dem Rollout unterstützt KE Associates seine Kunden aktiv im Early-Life-Support und hilft während dieser, oft von Hektik und kritischen Themen gekennzeichneten Phase, ruhigen Kopf zu bewahren und die wesentlichen Themen nicht aus den Augen zu verlieren und Analysen umfassend und vollumfänglich zu erledigen.

Wir haben in diesem Thema diverse Projekte unserer Kunden erfolgreich begleitet und unsere Berater besitzen umfangreiche Expertise von A bis Z.

Blick in die Praxis

Sie möchten den Einsatz der SB- Software optimieren oder neue Angebote im SB-Umfeld bereitstellen?

KE Associates übernimmt dabei für Sie z.B. folgende Aufgaben:

- Umfassende und kompetente Beratung im gesamtem SB-Life-Cycle
- Einkauf und Integration von Software sowie Rolloutbegleitung und -steuerung
- Sicherstellung der Bereichscompliance mit allen relevanten Regelungen für den Betrieb von Geldautomaten, Cash Recyclern oder Service Terminals
- Umfangreiche Unterstützung der verantwortlichen Mitarbeiter und Führungskräfte

Fleet & Service Operations

Traditionell stellt das SB-Banking, allen voran die Bargeldversorgung, eine elementare Dienstleistung der Kreditinstitute für eigene und fremde Kunden dar. SB-Banking sieht sich hier nicht nur der direkten kritischen Wahrnehmung immer anspruchsvollerer und qualitätssensibler Kunden, sondern auch eines oft unter hohem Druck agierenden Vertriebes in den Banken gegenüber.

Gleichzeitig fallen auf Basis von Filialschließungen und der Reduktion von SB-Geräten und Kassenangeboten in den Filialen Skaleneffekte im SB-Geschäft heute deutlich geringer als noch vor einigen Jahren aus. Die Anzahl an SB-Geräten, bei nahezu allen Banken und Sparkassen, haben sich aufgrund von Kosteneinsparungen und stärkerer Konzentration auf das Online-Banking und neuerer Kanäle zum Teil deutlich reduziert. Die Bedeutung einer gleichbleibend hohen Kundenverfügbarkeit mit minimalen Ausfallzeiten an den SB-Standorten hat dadurch spürbar zugenommen und wird für alle Beteiligten immer wichtiger.

Daraus folgt die zunehmende Bedeutung des Operations Management im Bereich SB-Banking. Es umfasst die Koordination aller Aktivitäten im Rahmen der täglichen Leistungserbringung. KE Associates verfügt über umfassendes End-to-End Know-how hinsichtlich der Prozesse im SB-Banking. Dazu gehören u.a. die Bargeldversorgung und das reibungslose Zusammenwirken verschiedener Akteure in den Betriebs- und Entstörprozessen der SB-Geräte. Im Operations Management plant, steuert und kontrolliert KE Associates für Sie die Effizienz der Arbeitsabläufe und stellt die Leistungsqualität kontinuierlich sicher.

Blick in die Praxis

Sie möchten unter Betrachtung der Kosten- und Risikosituation im SB-Banking die tägliche Leistungserbringung optimieren oder Prozesse neu integrieren?

KE Associates übernimmt dabei für Sie z.B. folgende Aufgaben:

- Optimierung und Abwicklung der Betriebsprozesse
- Prozessoptimierung der Bargeldversorgung
- Übernahme und Steuerung von Leistungen im Rahmen von Outsourcings & Prozessintegrationen
- Aufbau von Prozessen und Strukturen zur Überwachung der externen Dienstleister inklusive Prüfung der SLA-Erfüllung und Leistungsqualität

Rollout Management

KE Associates hat in den vergangenen Jahren zahlreiche Rollouts von Hardware und Software bei seinen Kunden begleitet. Durch die dezentrale Struktur der SB-Welt mit verteilten Geräten überall in Deutschland entsteht eine hohe Komplexität für alle beteiligten Einheiten und Dienstleister. Neben den technischen Voraussetzungen einer funktionierenden Gesamtheit aus Hard- und Software sind hier insbesondere auch logistische Hürden zu nehmen. Zahlreiche Gewerke müssen hier ineinandergreifen, damit die Aktivitäten aufeinander abgestimmt zur richtigen Zeit vor Ort bereitstehen und das Gerät ordnungsgemäß in Betrieb genommen werden kann.

Wir kennen hier aus unserer Erfahrung die typischen Fallstricke und Hindernisse, die während eines Rollouts auftreten können und die es zu managen gilt. Neben der frühzeitigen Planung und Abstimmung des Vorgehens und der Abläufe anhand von Drehbüchern und Anleitungen für und mit externen Dienstleister (Werttransportunternehmen, Techniker, Logistik) geht es während des Rollouts häufig um die Beseitigung von konkret aufgetretenen Störsituationen und der richtigen Priorisierung von Schritten. Für all diese Aktivitäten ist ein aussagekräftiges Reporting zum Rolloutfortschritt essenziell für die Kommunikation an den Auftraggeber über den Status seines Rollouts.

Unsere Berater sind hierbei in der Lage sowohl mit Ansprechpartnern vor Ort zu kommunizieren als auch das Rollout-Projekt nach außen bis in das Senior Management zu vertreten oder hierfür die notwendigen Informationen bereitzustellen. Sprechen Sie uns gerne an, wenn wir Sie überzeugt haben!

Blick in die Praxis

Sie möchten einen Rollout von neuer Hard- oder Software in ihrem SB-Banking durchführen und suchen nach erfahrenen Beratern?

KE Associates übernimmt dabei für Sie z.B. folgende Aufgaben:

- Planung der Abläufe beteiligter Dienstleister inklusive Erstellung von Aktivitätenplänen, Drehbüchern und Schulungsmaterial
- Aufbau und regelmäßige Erstellung von Reportings zum Status des Rollouts
- Kommunikation und Steuerung der beteiligten Dienstleister und von Ansprechpartnern vor Ort
- Stakeholder-Management: Vertretung des Rollout-Projekts nach außen bis in das Senior Management hinein

Vendor Governance

KE Associates ist einer der wenigen unabhängigen Anbieter von Beratungsdienstleistungen rund um das SB-Banking. Dadurch sind wir in der Lage, uns eine unvoreingenommene Meinung zu den Leistungen und der Performance aller beteiligten externen Dienstleister im Markt machen zu können und diesen aufgrund unserer langjährigen Expertise im SB-Banking inhaltlich auf Augenhöhe zu begegnen. In der Vergangenheit konnten wir dadurch unter anderem wertvolle Erfahrungen im Management von Taskforces mit den Dienstleistern nutzen.

Grundsätzlich gestiegene interne Compliance-Anforderungen in den allermeisten Instituten zeigen sich auch im Umgang mit den externen Dienstleistern. Dies umfasst insbesondere auch gestiegene formale Governance-Anforderungen und Nachweispflichten der Lieferanten als auch der Bankabteilungen selbst. Wir organisieren für Sie die reibungslose Abwicklung dieser Prozesse gemeinsam mit Ihren Lieferanten und sorgen für entsprechende Nachweise und Dokumentationen und einer auf der Sachebene stets funktionierenden Zusammenarbeit.

Neben diesen Sachargumenten punkten wir noch mit einem anderen wertvollen Asset: wir kennen aus der jahrelangen Arbeit bei nahezu allen Dienstleistern in diesem Umfeld relevante Stakeholder und handelnde Personen und können dadurch auf Basis belastbarer Beziehungen in manchen Situationen ein besseres Ergebnis für unsere Kunden erreichen. Probieren Sie es aus!

Blick in die Praxis

Sie möchten mit den Dienstleistern funktionierende strategische Verbindungen eingehen, um mittel- und langfristig eine kontinuierlich hohe Leistungserbringung im SB-Banking zu erzielen?

KE Associates übernimmt dabei für Sie z.B. folgende Aufgaben:

- Etablierung funktionierender Governancestrukturen und -regelungen entsprechend aller Compliance- und Einkaufspolicies der Banken
- Aufbau eines Service Relationship Managements mit den Lieferanten
- Planung, Koordination und Moderation von regelmäßigen Jour Fixen mit Hard- und Softwareherstellern sowie sonstigen Dienstleistern
- IT-Vendor-Management: Temporäre Übernahme der internen Governance-Funktionen, z.B. in Task Forces

Hardware Strategy

Dies beinhaltet den kompletten SB-Life-Cycle der diversen im Einsatz befindlichen Hardwaretypen. Beginnend bei der Identifikation von Anforderungen und Kapazitätsplanung der benötigten Gerätemengen über die Begleitung von Ausschreibung und Vertragsverhandlung bis hin zur Integration in die IT-Landschaft und die Rolloutbegleitung werden Berater der KE Associates methodisch begründet und mit umfassender Erfahrung aus verschiedenen Kundenumfeldern sowie Fach- und IT-Seite Mehrwert liefern.

Nach dem logistischen Hardware-Rollout unterstützt KE Associates seine Kunden auch aktiv bei der weiteren Optimierung von Sicherheitsaspekten im Hardwarebereich, die durch den Anstieg von Spreng- und Skimmingattacken in den letzten Jahren stetig an Bedeutung gewonnen haben.

In den letzten Jahren konnten wir in diesem Umfeld sehr viele Erfahrungen sammeln und sind „up-to-date“ hinsichtlich der am Markt verfügbaren Systeme und Lösungen und kennen ihre Eigenheiten sowie Stärken und Schwächen.

Blick in die Praxis

Sie möchten den Einkauf von SB-Hard- oder -Software optimieren oder neue Angebote im SB-Umfeld bereitstellen?

KE Associates übernimmt dabei für Sie z.B. folgende Aufgaben:

- Umfassende und kompetente Beratung zu Hardware der im deutschen Markt agierenden Gerätehersteller
- Unterstützung bei der Auswahl von neuen Gerätemodellen
- Einkauf und Integration von Hardware sowie Rolloutbegleitung und -steuerung
- Umfangreiche Unterstützung der verantwortlichen Mitarbeiter und Führungskräfte

Leistungsportfolio

Self Services

Ihr Ansprechpartner bei KE Associates



Tobias Wedemeyer

t.wedemeyer@ke-associates.de

Tel.: +49 6196-586 87-0

KE Associates GmbH

Kölner Str. 3

65760 Eschborn