



Success Story

NOTE MACHINE

Kunde
Notemachine Deutschland
GmbH

Leistung
Kommunikationsnetz

Branche
Finanzdienstleistungen:
Betreiber von Geldautomaten

Kundennutzen

- Sicheres und modular aufgebautes Kommunikationsnetz mit Datenverkehr außerhalb des Internets
- Zukunftssichere und verlässliche IP-Netzinfrastruktur
- Flexibel und dank Mobilfunktechnologie schnell erweiterbar
- Direkte Zusammenarbeit mit dem Netzbetreiber

Individuelles Konzept direkt mit dem Netzbetreiber

Geldautomaten können dank Netzzugang via Mobilfunk binnen Stunden in Betrieb genommen werden. Sie operieren in einem privaten geschützten Netz auf Basis der ProtectService-Plattform von ITENOS. Und das gesamte Leistungspaket ist modular nach Kundenwunsch aufgebaut: Der Automaten-Betreiber Notemachine ist glücklich über eine neue Lösung für den Netzbetrieb aus dem Hause T-Systems und ITENOS. Dank der neuen Konstruktion und der direkten Zusammenarbeit mit dem Netzbetreiber arbeite man heute „schneller, kostengünstiger und sicherer“.

Sie stehen überall dort, wo nirgends eine Bank zu finden ist, aber Bargeld benötigt wird: An Tankstellen, in Casinos, bei der Bundeswehr. 600 Geldautomaten betreibt Notemachine in Deutschland. Für die Tochter des größten Geldautomatenbetreibers in Großbritannien (8.000 Geräte) ist dabei Geschwindigkeit essenziell. Gewinnt Notemachine einen neuen Automaten-Standort, kann dort Geld verdient werden, Warten ist da abträglich. „Ein Automat muss so schnell wie möglich aufgestellt werden können“, sagt Sven Geis, Director Operations bei Notemachine in Mainz. Und genau da hatte Notemachine früher ein Problem.

Weil die Automaten auf einen DSL-Anschluss warten mussten, konnten nach Vertragsunterzeichnung über einen neuen Standort auch mal Monate ins Land ziehen, bis die Maschine aufgestellt werden konnte. Heute ist man über diesen Zustand hinweg: „Wir brauchen nur Strom und es kann losgehen“, sagt Sven Geis, „wir machen damit einen großen Sprung in Sachen Qualität, Stabilität und Zuverlässigkeit.“

Das Zauberkrümel für die neue Schnelligkeit von Notemachine lautet: LTE. Die Maschinen bauen über die ITENOS-Zugangsprodukte Protect-Mobile und Protect ADSL (als Backup) eine Verbindung ins Protect-Service-Netz der ITENOS auf. Das Netz sorgt für die sichere Anbindung zwischen Geldautomat und der Zentrale von Notemachine.



Die Datenmengen der Geschäftsvorgänge sind so klein, dass eine Übertragung ausreicht, sagt Sven Geis. Auch die Geschwindigkeit sei hoch genug, so dass Transaktionen ohne Wartezeiten ausgeführt werden.

Aus Sicht von Notemachine hat die ITENOS Plattform ProtectService mehrere Vorteile: Der gesamte Datenverkehr der Geldautomaten mit dem Rechenzentrum findet außerhalb des Internets statt. Notemachine setzt mit der neuen Netz-Technologie außerdem bereits heute auf ein reines IP-Produkt und bewegt sich damit auf zukunftssicherem Terrain. Und mit dem Zugangsweg Mobilfunk hat man eine stabile, kostengünstige und performante Technologie gewählt. Sollte das Mobilfunknetz an einem Standort zu schwach sein, hat Notemachine ein Best-Netz-Option: Es muss nur die SIM-Karte im Router getauscht werden, und er wählt sich in das vor Ort stärkere alternative Mobilfunknetz ein. Lässt ein Standort – etwa in einem Einkaufszentrum – auch das nicht zu, gibt es immer noch die DSL-Option via ProtectADSL. Eine Variante aber, die Sven Geis deutlich auf dem Rückzug sieht.

„Die Mobilfunkversorgung mit LTE wird von Monat zu Monat besser, DSL brauchen wir nur noch selten.“

Notemachine war auf T-Systems und ITENOS zugegangen, weil die Betriebsprobleme mit dem bisherigen Netzbetreiber zu groß wurden. Früher hatte Notemachine mit einem Servicepartner zusammengearbeitet, nun suchte man den Weg zu einem Anbieter, der auch über Infrastruktur verfügt.

Bei Notemachine hatte man bei den neuen Partnern darum von Anfang an ein gutes Gefühl. Sven Geis: „Es ist immer besser, wenn man mit dem Netzbetreiber selber zusammenarbeitet und alle Themen direkt adressieren kann. So gibt es weniger Kommunikationsprobleme und weniger Verzögerungen.“ Außerdem hätten die Mitarbeiter von T-Systems und ITENOS schon in den ersten Meetings „eine gute Figur abgegeben“, sagt Sven Geis.

Das Geldautomatenunternehmen mit seiner Muttergesellschaft aus England hatte obendrein klare Anforderungen an die Flexibilität seines neuen Netzpartners. Man wollte – auch aus Kostengründen – kein Gesamtpaket, sondern abgestufte Produkte, viele Aufgaben wollte Notemachine nach wie vor in Eigenregie übernehmen. So entwickelte man gemeinsam mit ITENOS ein Konzept, das eine klar definierte Rollenverteilung und Aufgabenverteilung vorsah. Sowohl im Rollout als auch im Betrieb war es wichtig, die etablierten Serviceprozesse von Notemachine zu unterstützen.

Die gesamte Logistik der Router ist Aufgabe von Notemachine: Man konfiguriert die Router mit Hilfe eines von ITENOS zur Verfügung gestellten Config-Servers und baut sie in die Automaten ein. Techniker von Notemachine installieren den Geldautomaten vor Ort ohne fremde Hilfe, und selbst das Werttransportunternehmen ist in die neue Prozesskette eingebunden.



ITENOS übernimmt im Fall Notemachine auch das Netzmanagement und die proaktive Überwachung der Router in den Geldautomaten. Treten Störungen im Netz der Notemachine auf, werden sie vom ServiceDesk der ITENOS erkannt, und es werden Maßnahmen eingeleitet. Und weil Notemachine heute direkt mit dem Netzbetreiber interagiert, sagt Sven Geis, „läuft alles schneller und mit geringerem Koordinationsaufwand.“

