



# CLOUDBASIERTE GELDAUTOMATEN-SOFTWARE? ZWISCHEN THIN UND FAT CLIENTS – EINE LOHNENDE INVESTITION

FACHBEITRAG

VIELE BANKEN SCHEUEN SICH NOCH DAVOR, DIE CLOUD ZU NUTZEN UND VERKENNEN DABEI DIE CHANCEN EINER CLOUD-BASIERTEN GELDAUTOMATEN-SOFTWARE.

Der rasante Fortschritt der IT hat im Bankwesen eine ganze Reihe innovativer Services, Produkte und Geschäftsmodelle hervorgebracht. Aktuell stehen Challenger-Banken und FinTech-Unternehmen mit den klassischen Banken, die im Finanzsektor noch klar die Marktführerschaft innehaben, im Wettbewerb. Doch wie lange können die traditionellen Finanzinstitute diese Stellung noch behaupten? Die neuen Marktteilnehmer, oftmals Start-ups, punkten vor allem durch den verbesserten Kundenservice, ihre Innovationskultur und die schnelle Umsetzung neuer Technologien. Mit diesen Assets könnten sie bald an den traditionellen Banken, die den neu aufkeimenden Wettbewerb und Kostendruck spüren, vorbeiziehen.

Doch es gibt eine Lösung, die sich für klassische Banken lohnen könnte und deren Systeme flexibler und innovativer macht: Rechner- und Speicherkapazitäten nicht auf der physischen Hardware, d.h. dem Geldautomaten selbst verfügbar zu machen, sondern an eine Cloud auszulagern. Laut einer Umfrage der [Cloud Security Alliance \(CSA\)](#) gaben 32 Prozent der 102 befragten Banken an, dass sie bereits eine Cloud-Strategie hätten. 61 Prozent würden zumindest daran arbeiten.



## HERAUSFORDERUNG ZUR CHANCE MACHEN

Die derzeitige Marktsituation stellt für traditionelle Kreditinstitute eine Herausforderung und zugleich eine große Chance dar. Bereits die vergangenen 20 Jahre waren für Banken sehr prägend, denn das Aufkommen von Services wie Online und Mobile Banking hat sie ins digitale Zeitalter befördert. Dabei wurde stets der Kunde in den Mittelpunkt gestellt – ein Ansatz, der sich gelohnt hat. Banken haben es geschafft, ein flexibles und effektives System aufzubauen, das die Erwartungen der Kunden in weiten Teilen erfüllen kann. Ein entscheidender Schritt dabei war die Entkopplung des Bankwesens von Schalter- und Telefonmitarbeitern. Digital Banking hat den Verbrauchern beigebracht, der Technologie bei Bankgeschäften zu vertrauen. In Anbetracht dessen ist das Verlagern dieser Dienste in die Cloud im Vergleich zur Einführung von Online und Mobile Banking nur ein kleiner Schritt, den die Verbraucher sicherlich auch hinnehmen und akzeptieren werden.



Mittlerweile nutzen die wichtigsten Banking-Kanäle, die für die Kundenbindung von großer Relevanz sind, fast alle die Cloud-Technologie – mit Ausnahme des Geldautomaten. Dieser ist von der Cloud-Technologie bislang relativ unberührt und kann somit auch die damit verbundenen Vorteile nicht nutzen. Angesichts des zunehmenden Drucks, das Bankgeschäft noch stärker auf den Kunden auszurichten,

müssen Kreditinstitute dieser Aufgabe erhöhte Priorität zukommen lassen. Um die Qualität der Dienstleistungen für den Kunden zu verbessern, müssen Banken einen neuen Ansatz finden, wie sie den Geldautomaten und die damit verbundenen Managed Services betreiben können.

FinTechs sind bereits jetzt in der Lage Verbrauchern individuell auf ihre Bedürfnisse zugeschnittene Services anzubieten, was die Messlatte für traditionelle Banken sehr hoch setzt. Durch den Einsatz von Predictive Analytics sind auch Banken im Stande Kundendaten auszuwerten, um zukünftige Trends und Entwicklungen sowie Kundenverhalten voraussagen zu können. Cloud-basierte, kognitive Computersysteme analysieren diese Daten nicht nur, sondern kombinieren sie und lernen daraus, um die Service- und Produktvorschläge für ihre Kunden kontinuierlich zu verbessern.

## GAA-SOFTWARE: VOR- UND NACHTEILE VON THIN UND FAT CLIENTS

Traditionell betreiben Banken alle ihre Geldautomaten als Fat Clients. Bei diesem Ansatz läuft die Software vollständig auf den einzelnen Geldautomaten. Um sicherzustellen, dass der Service immer up to date ist, erfordert dieser Ansatz einen ressourcenintensiven Software Rollout. Es ist nicht auszuschließen, dass sich innerhalb der Maschine Fehler einschleichen können.

Daneben gibt es den Thin-Client-Ansatz, bei dem weniger Anforderungen an die Hardware bestehen, weil sich der Geldautomat auf einen Remote Server verlassen kann, der die Verarbeitung der Transaktionen steuert. Diese Option ist allerdings anfällig für Netzwerk- und Telekommunikationsausfälle und -probleme. Zudem ist die Bank in der Wahl der Hardware eingeschränkt.

Die IT-Experten in der Bankbranche sind sich der Vorteile der Cloud durchaus bewusst und setzen bereits für mehrere digitale Kanäle den externen Speicherort ein. Die Vorzüge dieser Technologie liegen klar auf der Hand: Sie ist nicht nur

## IST SMART CLIENT DIE LÖSUNG?

skalierbar und flexibel, sondern verbessert das Kundenerlebnis und optimiert Back-Office-Anwendungen. Um diese Vorteile auch in Bezug auf Geldautomaten nutzen zu können, ist eine intelligente, Cloud-basierte Omnichannel-Architektur erforderlich.

Neben dem Fat und Thin Client hat sich eine weitere Möglichkeit etabliert Geldautomaten zu verwalten: Eine herstellerunabhängige Smart-Client-Lösung, die auf einer Cloud-Architektur basiert und Geräteentwicklung mit Host-Entwicklung vereint sowie eine Reihe von Vorteilen hinsichtlich Integration, Sicherheit, Kosten und Produkteinführungszeiten bietet. Die Smart-Client-Lösung ist zwischen dem Thin und Fat Client angesiedelt und macht sich auf der einen Seite die Vorzüge beider Strategien zu Nutze und umgeht auf der anderen Seite Einschränkungen wie intensive Software Rollouts oder Netzwerkprobleme.

Eine Cloud-Strategie für Geldautomaten würde es ermöglichen, dass eine wertvolle, aber bislang unangetastete Ressource endlich genutzt wird und sich Geldautomaten nahtlos in eine Omnichannel-Strategie integrieren. Geldautomaten, auf denen eine Cloud-basierte Software läuft, können Innovationen viel schneller integrieren, weil neue Produkte, Funktionen und Services dem Kunden und Interessenten ohne Zeitverzögerung präsentiert werden können.

Dank moderner modularer Web- und Cloud-basierter Architektur können Banken ihre bisherigen Standardgeldautomaten in Plattformen umwandeln, die eine viel größere Auswahl an Dienstleistungen bieten. Der Verkauf von Tickets, Rechnungszahlungen oder die Möglichkeit zu Spenden sowie internationaler Geldtransfer sind nur einige Beispiele für Services, die man an einem Geldautomaten dann nutzen könnte.

## MARKTSTRUKTUREN UND SICHERHEITSBEDENKEN LAHMEN ENTWICKLUNG

Die Vorteile für die Verbraucher durch den Einsatz Cloud-basierter Geldautomaten sind klar ebenso wie die Vorzüge einer umfassenden Omnichannel-Strategie. Deshalb fragt man sich schon: Warum nutzen nicht schon alle Banken diese Technologie? Die Ursachen dafür sind vielschichtig: Starre Marktstrukturen und Legacy-Systeme sowie die Trennung der Verantwortlichen für Geldautomaten vom digitalen Team haben die Weiterentwicklung des Bankautomaten für mehrere Jahrzehnte eingeschränkt.

Angesichts der Kundendaten und der Geldbestände, über die Geldautomaten verfügen, sorgen sich Banken um die Sicherheit und genau das ist auch ein Grund, weshalb sich so viele bislang gescheut haben, Cloud-Lösungen für Geldautomaten einzusetzen. Dabei können Sicherheitsbedenken mit dem richtigen Cloudprovider und der passenden Software aus dem Weg geräumt werden, denn Sicherheitsmaßnahmen wie Verschlüsselung oder Whitelisting sind das A und O eines cloudbasierten Ansatzes. In Anbetracht der neuen EU-Datenschutz-Grundverordnung, müssen Unternehmen sicherstellen, dass die von ihnen gesammelten und verarbeiteten Daten den neuen Regeln entsprechen, sonst drohen hohe Bußgelder.

## WIESO SICH EINE INVESTITION LOHNT

Cloud-basierte IT-Architektur macht die Verwaltung von Geldautomaten erheblich kosteneffizienter und produktiver. Auf diese Weise kann ein Software Update schnell und unkompliziert durchgeführt werden, im Nu sind neue Dienste und Benutzerschnittstellen vorhanden. Und all diese Services können in eine umfassende Omnichannel-Strategie integriert werden und das Digital Banking ergänzen. Angesichts der Tatsache, dass eine Vielzahl an Geldautomaten über das ganze Land verteilt sind, ermöglicht ein Smart-Client-Ansatz, dass Updates aus der Ferne bereitgestellt werden können, ohne Beteiligung einer physisch anwesenden Person vor Ort.

## DIE ZUKUNFT DER GELDAUTOMATEN LIEGT IN DER WOLKE

Open APIs lassen Banken eigentlich keine andere Wahl, als ihre Systeme für Drittanbieter zu öffnen, wenn sie ihren Kunden zusätzliche Services bieten und die Bindung zu ihnen beibehalten möchten. Das erfordert selbstredend eine sorgfältig geplante Cloud-Implementierung und Sicherheitsstrategie.

Im Bankwesen ist derzeit ein Trend zur Hybrid Cloud zu beobachten. Dieses Modell kombiniert die öffentliche und private Cloud und nutzt die Stärken beider Plattformen. Nicht nur die schnellere Bereitstellung von Applikationen und höhere Agilität, sondern auch die niedrigen Kosten und der Sicherheitsaspekt sorgen für wachsendes Interesse an der Hybrid Cloud. Vor allem neue Projekte und Anwendungen werden tendenziell in die Cloud ausgelagert.

Für Finanzinstitute führt kein Weg an der Technologie vorbei, wenn sie von den Vorzügen Cloud-basierter Geldautomaten-Software profitieren möchten. Sie senkt IT-Kosten und ermöglicht eine bessere Integration mit anderen digitalen Bankkanälen und Nicht-Bankdienstleistung wie dem Kartenverkauf. Zudem ist der Nutzen für die Kunden immens: Nicht nur die Banking-Erfahrung und das Erlebnis werden verbessert, auch die Beziehung zwischen Kunde und Bank wird gefestigt – und das ist der Schlüssel für eine erfolgreiche Zukunft des Bankwesens.