

Referenzkunde  
Anonym

Branche  
Bank Filiale

Mitarbeiter  
1500+

Partnerhersteller:



**OUTSOURCING**

**Service-Outsourcing:  
Mehr Freiraum für mehrwertstiftende  
Bankinnovationen**



## Mehr Freiraum für mehrwertstiftende Bankinnovationen

Mit einer Bilanzsumme von rund 1.200 Milliarden Euro lag die Sparkassen-Finanzgruppe im Geschäftsjahr 2018 noch deutlich vor den deutschen Volks- und Raiffeisenbanken. Ähnlich wie diese agieren Sparkassen als gemeinnützige Regionalbanken in zumeist kommunaler Trägerschaft – wobei sich das Geschäftsgebiet mit den Grenzen der jeweiligen Gebietskörperschaft deckt.

Die Gesamtzahl der Sparkassen belief sich im September 2019 bundesweit auf 379 – sechs weniger als im Jahr zuvor und 50 weniger als 2010. Verantwortlich für diesen Rückgang sind hauptsächlich Fusionen

innerhalb der Sparkassen-Finanzgruppe, was in der Tendenz zu größeren Instituten führt. Bestenfalls konstant hingegen blieb die Zahl der IT-Kräfte, die sich um die netztechnische Infrastruktur in einem oftmals vergrößerten Geschäftsgebiet kümmerte. Bei einer nordrheinwestfälischen Sparkasse mit mehr als einhundert vernetzten Filial- und Selbstbedienungsstandorten lastet diese Aufgabe zum Beispiel allein auf den Schultern von nur zwei Mitarbeitern – und dies, obwohl die strategische Bedeutung des Netzwerks im Zuge der Digitalisierung buchstäblich von Tag zu Tag wächst.

## Ressourcenknappheit bedrohte Netzwerkstabilität

Angesichts des hiesigen Fachkräftemangels stehen viele Sparkassen ebenso wie andere Bankhäuser vor ganz ähnlichen Herausforderungen wie das erwähnte Institut in Nordrhein-Westfalen: Dort hält das zweiköpfige Team nicht nur sämtliche Router und Switches in Schuss, sondern betreut auch die komplette Kommunikationsinfrastruktur. Konkret handelt es sich um den Cisco Unified Communications Manager sowie um nahtlos integrierte Collaboration-Drittlösungen unter anderem von Andtek. Auch die LAN-Komponenten stammen überwiegend von Cisco, so dass für weite Teile der Infrastruktur einheitliche Monitoring- und Management-Tools zur Verfügung stehen. Die technologische Homogenität wog den personellen Ressourcenmangel jedoch nicht auf: Immer schwerer fiel es der Sparkasse, die Stabilität und Funktionsfähigkeit ihres Netzwerks zu garantieren. An die Aufwertung der Netzwerkplattform durch neue Technologien war nicht einmal im Traum zu denken.

Dies wiederum bedrohte die Innovationskraft und damit letztlich auch die Wettbewerbsfähigkeit – weshalb sich das nordrhein-westfälische Institut für die Auslagerung der Betreuung und Weiterentwicklung ihrer Netzinfrastruktur entschied. Nach einer entsprechenden Ausschreibung holte die Sparkasse die in Dreieich bei Frankfurt am Main beheimatete Pan Dacom Networking AG mit ins Boot. Warum? Weil sich das bundesweit aufgestellte Systemhaus schon während der Ausschreibung durch profunde Branchenkenntnis von seinen Mitbewerbern abhob: Pan Dacom unterstützt seit Jahren quer durch ganz Deutschland eine Vielzahl unterschiedlichster Kreditinstitute bei der Digitalisierung ihrer Prozesse. Die Sparkasse profitierte von dem somit erworbenen Erfahrungsschatz schon in der Phase der Bedarfsermittlung – und zwar durch kompetente Beratung, die in einen bedarfsgerechten Anforderungskatalog mündete

## Maintenance mit klarer Zukunftsperspektive

Den letzten Ausschlag für die Auftragsvergabe gab schließlich die anerkannt hohe Technologieexpertise rund um das Cisco-Portfolio: Pan Dacom zählt hierzu zu den ersten Cisco Gold Partnern überhaupt und ist buchstäblich mit jedem Detail dieser marktführenden Hard- und Softwareplattform vertraut. Das erklärt die Stimmigkeit und Überzeugungskraft des Maintenance-Konzepts, das dem Angebot für die Betreuung und Weiterentwicklung des Sparkassennetzwerks und der darauf aufbauenden Collaboration-Anwendungen zugrunde lag. Handfeste monetäre Vorteile brachte die Cisco-Nähe des gleichwohl herstellernerneutralen Systemhauses der Sparkasse aufgrund von attraktiven Sonderkonditionen – zum Beispiel beim Austausch von Komponenten, deren Produktlebenszyklus kurz vor dem Ende steht.

End-of-Service (EOS) und End-of-Life (EOL) von Netzwerkprodukten sind im Wartungskonzept von Pan Dacom zwei wichtige Stellschrauben, um für die Infrastruktur eine klare Entwicklungsperspektive bei maximaler Ausschöpfung aller bisher aufgewendeten Investitionen zu garantieren. Dank der Übernahme sämtlicher Geräte in einen konsolidierten Servicevertrag kann Pan Dacom bei absehbaren EOL- oder EOS-Fällen schon im Vorfeld proaktiv ein zukunftsfähiges Nachfolgeprodukt vorschlagen – statt wie früher oft erst im letzten

Moment eine mehr oder weniger funktionsgleiche Ersatzkomponente ohne technologischen Mehrwert zu beschaffen. Was genau sich die Sparkasse an innovativen Anwendungen für mehr Kundennähe und höherer Effizienz bankinterner Prozesse wünscht – das erfährt der Dienstleister durch regelmäßige Service-Meetings, die ebenfalls zum Betreuungskonzept von Pan Dacom gehören.

Tatsächlich spielen kurze Kommunikationswege und der persönliche Dialog auf Augenhöhe im Tagesgeschäft von Netzwerkprofis eine nicht zu unterschätzende Rolle: Nur im ständigen Austausch mit seinen Kunden versteht ein Dienstleister genau dessen Ziele und die konkreten Anforderungen in seinem Marktsegment. Nur auf dieser Basis kann Pan Dacom sowohl das Service-Konzept als auch die Stoßrichtung der künftigen Infrastrukturentwicklung permanent nachjustieren.

Für die beiden IT-Kräfte des nordrhein-westfälischen Instituts brachte die neu gewonnene Qualität der Maintenance-Prozesse noch einen weiteren Gewinn: Der Pan Dacom-Service hat sie von täglicher Routine und zeitraubendem Trouble-Shooting befreit. Dadurch haben sie den Rücken heute frei zum Beispiel für neue Collaboration-Projekte, die den Kunden und Mitarbeitern der Sparkasse einen direkten Mehrwert bieten.



Gold  
Partner

**Pan Dacom**  
Nets work together.



## Kontakt & Info

Die Pan Dacom Networking AG wurde 1981 in Frankfurt am Main gegründet und ist eines der führenden Unternehmen im Bereich der Dienstleistung, Systemintegration und Entwicklung im IT-Networking. Der Hauptsitz des Unternehmens ist Dreieich bei Frankfurt. Durch Geschäftsstellen verfügt Pan Dacom über eine deutschlandweite Flächendeckung. Die Pan Dacom Gruppe besteht aus drei Tochterunternehmen und weiteren weltweiten Beteiligungen. Pan Dacom ist strategisch als Systemintegrator, Dienstleister und Hersteller aufgestellt. Das Geschäftsmodell umfasst Hightech-Netzwerklösungen mit

den dazugehörigen Dienstleistungen im Service und Professional Service Bereich. Je nach Wunsch werden einzelne Leistungen erbracht oder bis hin zu einer ganzheitlichen Erbringung aller Leistungen durch Pan Dacom. Zu den Kunden von Pan Dacom zählen mittelständische Firmen, die Top 1.000 der deutschen Wirtschaft, Telefongesellschaften und Telecom-Carrier, Universtitäten, Behörden, Städte und Kommunen sowie die Streitkräfte.

**Pan Dacom Networking AG**  
Dreieich Plaza 1 B  
63303 Dreieich

Telefon: 06103 932 - 0  
Telefax: 06103 932 - 400

**Geschäftsstelle Ost**  
Pan Dacom Networking AG  
Germaniastraße 18/20  
12099 Berlin

Telefon: 030 / 814515 - 0  
Telefax: 030 / 814515 - 50

**Geschäftsstelle Nord**  
Pan Dacom Networking AG  
Kurt-Oldenburg-Straße 7  
22045 Hamburg

Telefon: 040 / 679447 - 0  
Telefax: 040 / 679447 - 50

**Geschäftsstelle West**  
Pan Dacom Networking AG  
Schiebsstraße 55  
40549 Düsseldorf

Telefon: 02 11 / 52 28 36 - 0  
Telefax: 02 11 / 52 28 36 - 20

**Geschäftsstelle Süd**  
Pan Dacom Networking AG  
Inselkammerstraße 10  
82008 Unterhaching

Telefon: 089 / 614478 - 0  
Telefax: 089 / 614478 - 50

**Zentrale Störungsannahme**  
Telefon: 06103 932-100  
Fax: 06103 932-413

**Servicestützpunkt Ingolstadt**  
Pan Dacom Networking AG  
Bunsenstraße 5  
85053 Ingolstadt

Telefon: 0841 / 466-36  
Telefax: 0841 / 898441 - 600

**Servicestützpunkt Neckarsulm**  
Pan Dacom Networking AG  
Weidachstr. 11.1  
74172 Neckarsulm

Telefon: 07132 / 31306 - 44  
Telefax: 06103 / 932 - 400

**Pan Dacom**  
Nets work together.