



GLORY



A close-up photograph of a man in a dark blue suit and striped tie, holding a silver pen over a document. The background is blurred, showing another person in a suit. The lighting is soft and professional.

Bei Bargeld zählt jeder Moment

Servicemanagement und Servicebereitstellung für eine zuverlässige Unternehmensleistung.

SERVICEMANAGEMENT UND SERVICEBEREITSTELLUNG FÜR EINE ZUVERLÄSSIGE UNTERNEHMENSLEISTUNG

Viele Menschen in aller Welt verwenden bei Transaktionen vorzugsweise Bargeld, da es sich um ein äußerst zuverlässiges Zahlungsmittel handelt. Das Vertrauen in Bargeld hängt allerdings von einer ausgeklügelten Technologie-Infrastruktur ab, die gleichermaßen zuverlässig sein muss.

Eine der Herausforderungen, vor denen Banken und Händler stehen: Sie müssen in allen Geschäftsbereichen durchgängig für einen effizienten Bargeldfluss sorgen, damit die Kunden sich bei allen Interaktionen auf effektive und korrekte Bargeldtransaktionen verlassen können. Wenn Banken das Vertrauen ihrer Kunden enttäuschen, wandern diese zur Konkurrenz ab.

Aus diesem Grund bietet Glory die weltweit am weitesten verbreiteten Bargeldmanagementlösungen an. Auch Wartung, fortlaufender Support und Professional Services gehören zum Leistungsangebot. Damit können Banken und Händler die Herausforderungen des Bargeldmanagements jeden Tag und in jedem Moment bewältigen.



IMMER DANN, WENN BARGELD GENUTZT WIRD, ENTSTEHT DARAUS EIN MEHRWERT IM FINANZWESEN, IM HANDEL UND DER UNTERHALUNGS- UND FREIZEITINDUSTRIE

Die Momente, in denen Unternehmen oder ihre Kunden mit Banknoten und Münzen interagieren, sind entscheidend – über den ganzen Tag hinweg und innerhalb des kompletten Bargeldkreislaufes. Denn diese Momente verwandeln den Nennwert des Bargelds in einen echten Mehrwert.

Wenn Bargeld ungenutzt in der Kassenlade oder im Tresor liegt, wird es auch bei mehrmaligem Zählen keinen Mehrwert erzielen. Laufen Bargeldtransaktionen langsam, mühselig und ungenau ab, frustriert das die Kunden. Glory hilft Ihnen bei der sicheren und reibungslosen Bargeldverarbeitung, sodass das Bargeld seinen wahren Zweck erfüllen kann. Filialmitarbeiter und Kassenpersonal können dann produktiv mit dem Bargeld arbeiten, und die Wünsche Ihrer Kunden werden erfüllt.

Unsere automatisierten Lösungen beschleunigen den Bargeldkreislauf und entlasten die Mitarbeiter von den Mühen der manuellen Bargeldprozesse – so können sie sich voll auf den Kundenservice und die betriebliche Effizienz konzentrieren, um den Mehrwert des Bargeldes zu erhöhen. Zudem maximieren unsere Servicelösungen den Wert der Glory-Technologie – sie beschleunigen die Installation, optimieren die Leistung, verbessern die Servicequalität und beheben eventuell auftretende Probleme.



PROFESSIONAL SERVICES



BERATUNGSLEISTUNGEN

Unternehmen benötigen Transparenz, um ihre derzeitige Unternehmensleistung nachvollziehen und gezielt steigern zu können. Die Berater von Glory identifizieren anhand von Peer-Benchmarking und Lückenanalyse das Optimierungspotenzial bei Banken und Händlern. Mit ihrem Expertenwissen über das Design von Prozessen richten sie die Betriebsabläufe von Firmen an deren Leistungszielen aus. Glory bietet ganzheitliche Kompetenz und umfassenden Support, damit Unternehmen ihr Leistungsangebot bei minimaler Betriebsunterbrechung umsetzen können. Die Serviceleistungen decken Strategie, Entwicklung, Aktivierung und Support ab; die in der Praxis bewährten Angebote sind genau auf individuelle Anforderungen und Ziele zugeschnitten.

- Werterfassung
- Betriebskonzeption
- Change Management



TECHNOLOGIE – SOFTWARELÖSUNGEN

Unser für Technologie und Softwarelösungen zuständiges Team überprüft das technische Umfeld der Kunden und entwickelt eine individuelle Lösung, die auf deren geschäftlichen und technischen Ziele abgestimmt ist. Im Verlauf der Analyse, Konzeption, Implementierung und Bereitstellung arbeitet Glory eng mit den Unternehmen zusammen, damit die eingesetzten Lösungen zur automatisierten Bargeldverarbeitung dort viele Jahre lang Wertschöpfung generieren. Dabei achtet Glory immer darauf, dass die Kunden ihre spezifischen Ziele schnell und kostengünstig erreichen.

- Maßgeschneiderte Projektplanung
- Lösungskonfiguration und Notfallplanung
- Funktionsprüfung
- Bereitstellung und Dokumentation



PROFESSIONAL SERVICES



PROJEKTMANAGEMENT

Unternehmen können die Vertragskosten senken, die Implementierung beschleunigen und die Lösungsstrategie optimal an ihren geschäftlichen Zielen ausrichten, wenn sie Glory das Projektmanagement überlassen. Glory bietet Expertenwissen und Ressourcen für das Management von Installationen, Standortverlagerungen, Dekommissionierung und sogar Bauarbeiten in einzelnen oder mehreren Projekten. Jedes Engagement ist einzigartig. In Zusammenarbeit mit den Kunden stellt Glory über den gesamten Projektlebenszyklus hinweg die richtigen Serviceleistungen für Unternehmen zusammen.

- Management des Geräteinsatzes
- Projektmanagement Service
- Projektmanagement Büro



ANWENDERSCHULUNG

Umfassende Schulungen für Anwender tragen zu einer maximalen Verfügbarkeit und Produktivität der Cash-Management-Geräte bei. Glory bietet umfangreiche, flexible Schulungsprogramme sowohl standardisiert als auch individuell zugeschnitten an; wahlweise vor Ort beim Kunden oder in einem Schulungszentrum in der Nähe. Da die Schulungen auf die geschäftlichen Anforderungen ausgerichtet sind, können Unternehmen Anwenderkompetenz auf hohem Niveau aufbauen und aufrechterhalten.

- Umfassende Systemkompetenz ohne Entwicklung eines internen Schulungsprogramms
- Ausbilderkurse zur Weitergabe von Anwenderwissen an neue Mitarbeiter oder zusätzliche Abteilungen



SUPPORT, WARTUNG UND REPARATUR

HELPDESK UND PROBLEMLÖSUNG

Zentrale Anlaufstelle für Fragen oder technischen Support sind die Kundenservicezentren von Glory. Unsere Fachkräfte nehmen Ihren Anruf entgegen und helfen Ihnen direkt weiter.

Unser Ziel ist es, Probleme so schnell wie möglich zur Zufriedenheit unserer Kunden zu lösen. Die Mitarbeiter nehmen den Anruf entgegen, weisen die richtigen Support-Kollegen für eine Analyse der detaillierten Anforderungen zu, bieten Fernunterstützung und schicken bei Bedarf einen Außendiensttechniker.



- Zentrale Anlaufstelle in Bezug auf alle Serviceanfragen
- Schnelle Beurteilung der Anforderungen
- Unkomplizierte Statusübermittlung der Anfragen
- Priorisierung der Probleme nach Schweregrad, um die bestmögliche Leistung für Unternehmen zu sichern
- Professionelle Helpdesk-Mitarbeiter zur direkten Klärung vieler Probleme, damit Vor-Ort-Besuche nicht mehr notwendig sind.
- Vorab-Diagnose von Problemen, um die Effektivität von Vor-Ort-Besuchen zu maximieren und die Ausfallzeit möglichst gering zu halten
- Leistungsüberwachung und Aktualisierung per Fernzugriff



SUPPORT, WARTUNG UND REPARATUR

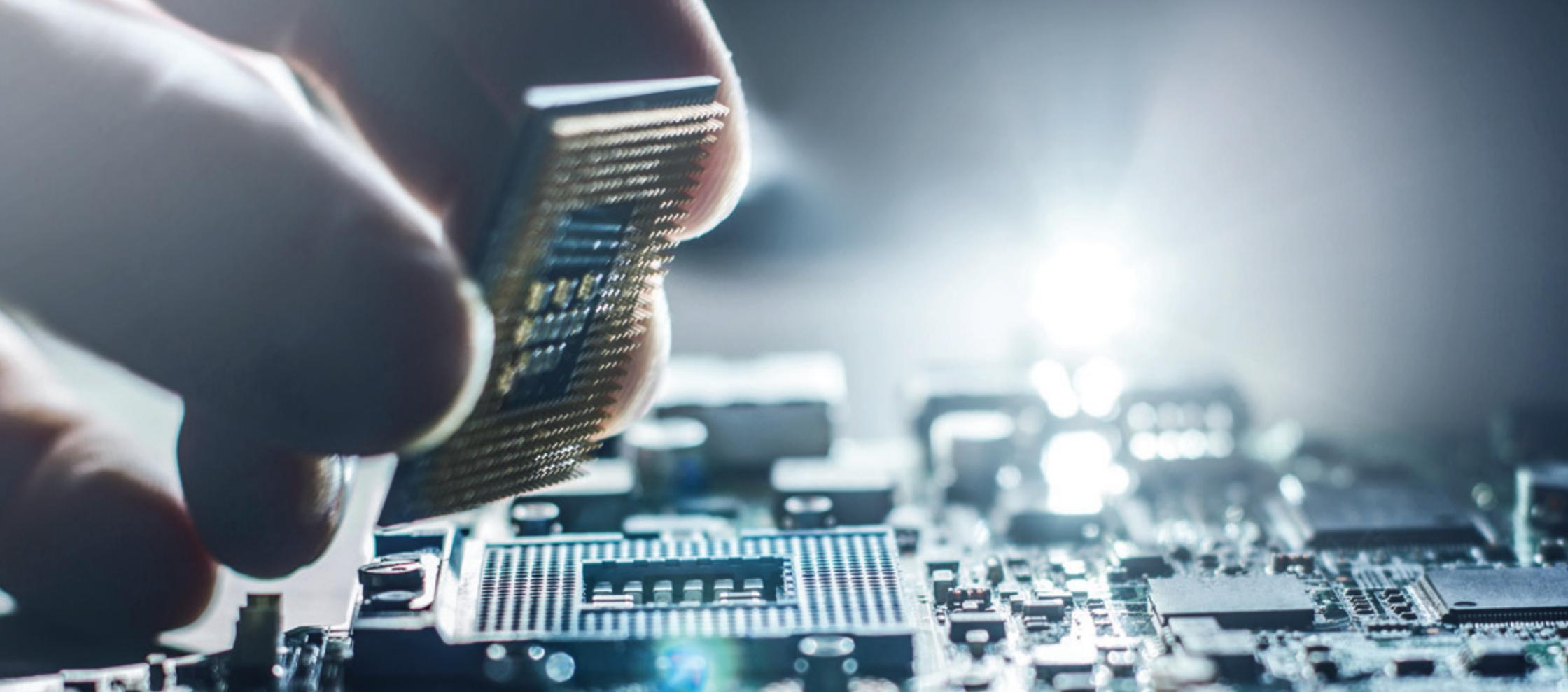
WARTUNG VOR ORT

Glory bietet eine schnelle und zuverlässige **Wartung vor Ort**. Dank eines weltweiten Netzes mit hoch qualifizierten, zertifizierten Servicetechnikern und akkreditierten Servicepartnern kann üblicherweise innerhalb weniger Stunden ein Techniker vor Ort sein, der die richtigen Komponenten dabei hat, um das Problem bereits beim ersten Besuch zu lösen.

Unterstützt durch unsere Kundenservicezentren und Call Center führen Außendiensttechniker präventive und korrektive Wartung durch.

Jeder Serviceeinsatz wird entsprechend einer vorherigen Vereinbarung ausgeführt; unsere Techniker halten dabei sowohl die Sicherheitsabläufe des Kunden als auch die eigenen Sicherheitsauflagen strikt ein. Das Ziel: Glory hilft Unternehmen, die Steuerung zu verbessern, das Risiko zu minimieren und die Leistung zu steigern.

- Umfassende Serviceleistungen zur präventiven und korrektiven Wartung
- Festgelegte Reaktionszeiten und Reparaturzeiten
- Helpdesk-Support mit Anrufverwaltung und -überwachung
- Vor-Ort-Support
- Erstellen von Leistungsberichten



SUPPORT, WARTUNG UND REPARATUR

REPARATURSERVICE

Glory bietet in speziellen Reparaturzentren umfassende Wartungs- und Reparaturleistungen für einzelne Komponenten oder auch ganze Geräte. Mit einem umfangreichen Expertenwissen bietet Glory umfassenden Support. So optimieren Unternehmen ihre Gesamtinvestitionen und ziehen über den kompletten Lebenszyklus hinweg den größtmöglichen Nutzen aus ihren Geräten.

- Fachkundige Reparatur der Systeme
- Reparatur von defekten Modulen und Produkten sowie Bereitstellung von Ersatzgeräten
- Kunde braucht keine Ersatzteile zu lagern

MANAGED SERVICES

INSTALLATIONSMANAGEMENT

Unternehmen können schneller Mehrwert erzielen, wenn sie den Standort gut vorbereiten sowie die Systemkonfiguration, Implementierung und Anwenderschulung effizient managen. Die Experten von Glory verfügen über die Kenntnisse und Erfahrungen für das Management in jeder Phase eines Projekts – sei es eine einfache einmalige Installation oder eine komplexe unternehmensweite Umgestaltung.

- Planung der Installation für einen reibungslosen Rollout mit minimaler Betriebsunterbrechung
- Standortuntersuchungen zum Prüfen der Eignung und Sichern einer angemessenen Vorbereitung, um Risiken und Kosten zu minimieren
- Inspektion und Systemkonfiguration vor der Auslieferung, um die Einhaltung der Spezifikationen zu sichern
- Fachgerechte Installation, damit die Systeme den Gewährleistungsbestimmungen entsprechen und vom ersten Tag an mit voller Kapazität betrieben werden können
- Professionelle Schulung sorgt vom ersten Tag an für einen sicheren, effizienten und reibungsfreien Systembetrieb



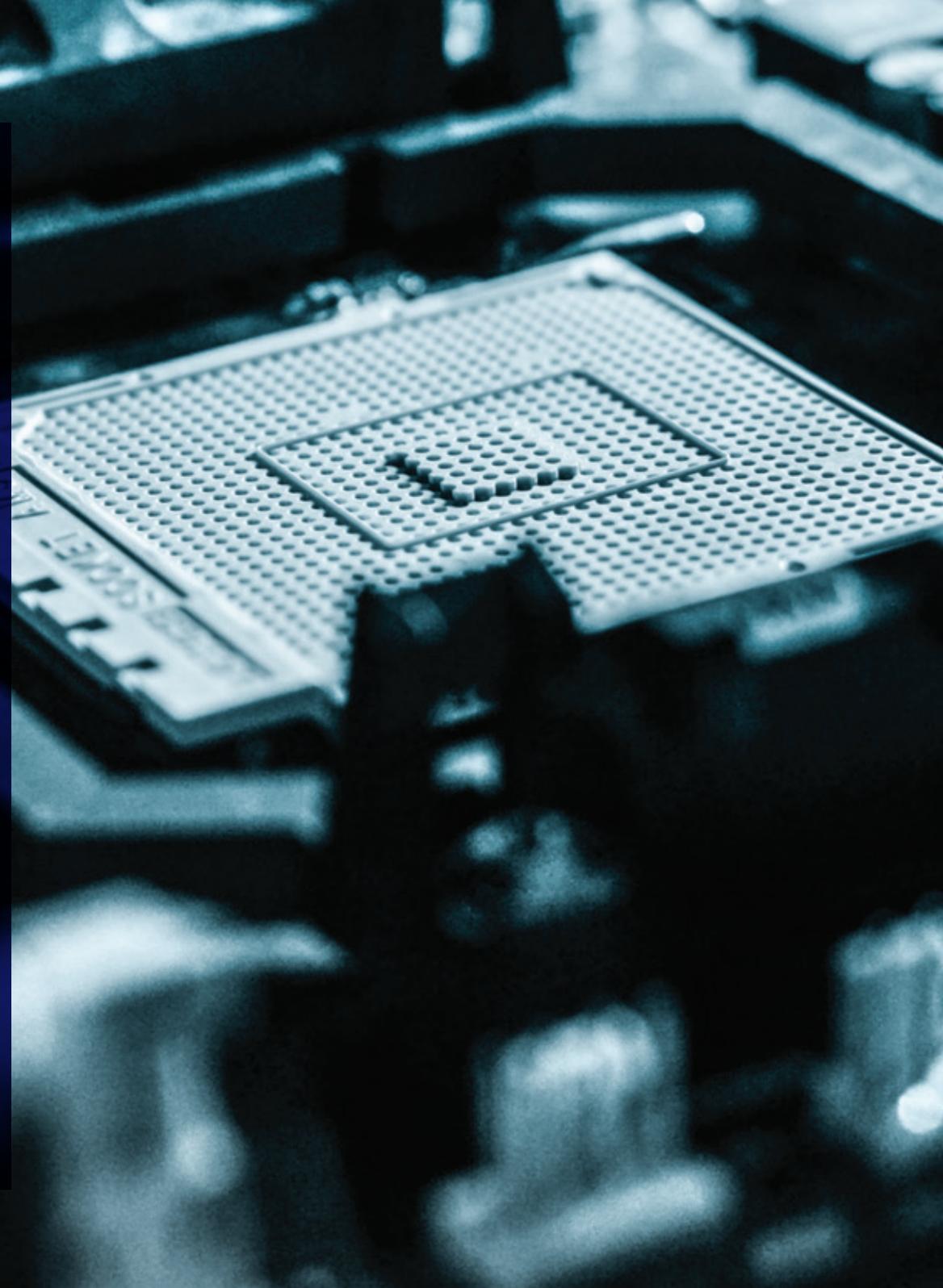
MANAGED SERVICES

FUNKTIONSERWEITERUNGEN UND GENERALÜBERHOLUNGEN

Um wettbewerbsfähig zu bleiben, müssen Anbieter ihre Systeme veränderten Vorschriften und Kundenerwartungen bzw. Kundenvorlieben anpassen. Glory erweitert bei den Geräten nicht nur die Hardware- und Softwarefunktionen, sondern verbessert auch das ästhetische Erscheinungsbild und die Markengestaltung.

Ganz gleich, ob wir die Reparaturen bei uns oder beim Kunden vor Ort ausführen – Glory stellt immer die Erweiterungen bereit und übernimmt das Logistik-Management, um die Lebensdauer der Systeme zu verlängern, Rebranding-Maßnahmen zu unterstützen oder einfach alle Geräte auf dem aktuellen Stand zu halten.

- Hardware- und Software-Erweiterungen für eine längere Nutzungsdauer und einen schnelleren Return on Investment
- Kosmetische Überarbeitung von zum Kunden gerichteten Systemen entweder durch Wiederherstellung eines neuwertigen Zustands oder durch Aktualisierung im Rahmen einer Rebranding-Initiative des Unternehmens
- Durchführung von Upgrades nach Bedarf oder nach Zeitplan
- Wartung vor Ort
- Kostengünstiges Verfahren zum Sichern einer erstklassigen Qualität und Leistung bei den vorhandenen Systemen

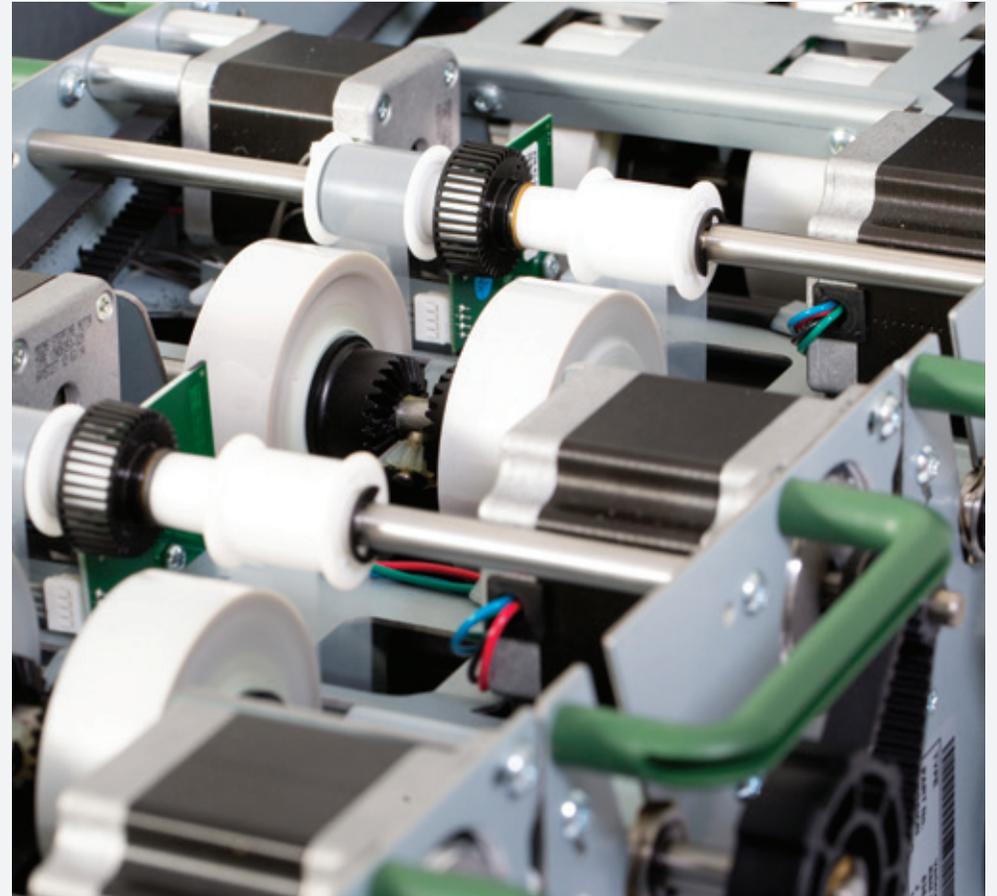


MANAGED SERVICES

LIEFERN VON ERSATZTEILEN UND VERBRAUCHSMATERIALIEN

Über unser Logistikmanagement bieten wir Ersatzteile und Verbrauchsmaterialien an. Der Versand der Produkte erfolgt ausgehend von autorisierten Standorten mit sicherer Lagerung. Durch Lösungen zur Nachverfolgung innerhalb der gesamten Lieferkette ist Transparenz für Management und Reporting gegeben. Unsere Warenwirtschaftssysteme und Materialplanungskennnisse sichern die Verfügbarkeit der Produkte, Ersatzteile und Verbrauchsmaterialien.

- Original-Ersatzteile und -Verbrauchsmaterialien zum Erhalt der Herstellergarantie
- Einbau von Ersatzteilen durch geschultes Personal, um die Systemintegrität und Systemleistung zu bewahren



MANAGED SERVICES

ENTSORGUNGSSERVICE

Glory bietet Serviceleistungen zur sicheren und effizienten Entsorgung von Geräten am Ende ihrer Lebensdauer an – wahlweise nach Bedarf oder im Rahmen eines verwalteten Programms. Bei allen Arbeiten werden die Umweltvorschriften strikt eingehalten. Wir verlassen den Standort in einem hervorragenden Zustand, sodass Unternehmen problemlos neue Produkte installieren können.

- Geplante und verwaltete Entsorgung durch geschulte Fachkräfte
- Schutzmaßnahmen für Datenintegrität und -sicherheit sowie Vorbereitung des Standorts, damit dort neue Geräte installiert werden können
- Ordnungsgemäße, umweltfreundliche und sichere Entsorgung
- Einhaltung von Umwelt- und Sicherheitsprotokollen im Unternehmen sowie auf lokaler und nationaler Ebene



LEISTUNGEN VON GLORY ALS SERVICEPARTNER

Glory bietet über eigene Niederlassungen und eine erlesene Gruppe von zertifizierten Servicepartnern weltweit Serviceleistungen an.

Unsere fortschrittlichen Servicemanagement-Systeme umfassen Tools für Ferndiagnose-, Helpdesk-, Versand-, Logistik- und Qualitäts-Management. Unsere Techniker und Außendiensttechniker sorgen dafür, dass die Geräte schnell wieder funktionieren. Die Quote für die Lösung von Problemen beim Erstbesuch ist hervorragend, und auch die Rückmeldungen belegen eine Servicequalität der Spitzenklasse. Darüber hinaus bieten wir Vernetzung und Systemintegration, Anwendungsberatung sowie umfassende Anwenderschulungen.

Wir unterhalten Partnerschaften zu Experten für Personalplanung und -optimierung, Bargeldmanagement, Gestaltung von Filialen und Kommunikationstechnologie. Da wir unseren Service konsequent an den bewährten Verfahren der Branche ausrichten, können wir unsere Kunden dabei unterstützen, die Bereitstellung ihrer eigenen Services zu optimieren.

WARUM GLORY?

Die Wahl des richtigen Servicepartners ist wichtig für Unternehmen. Sie sollten ein umfassendes Serviceangebot erhalten, mit dem sie ihre eigenen Kapazitäten flexibel ergänzen können.

Glory validiert den Mehrwert seiner Serviceleistungen für Unternehmen kontinuierlich und legt die Ergebnisse offen. Wir passen die Service-Levels nach Bedarf an, um Erwartungen zu erfüllen und die gewünschten Ergebnisse zu übertreffen. Wenn Unternehmen den richtigen Partner wählen, erschließen sie sich messbare Vorteile.

Mit Serviceleistungen von Glory erschließen Firmen bei jeder Bargeldbewegung den vollen Mehrwert.

UNTERNEHMEN KÖNNEN ALLEINE HANDELN ODER MIT EINEM PARTNER ZUSAMMENARBEITEN, DER BEI JEDER BARGELDBEWEGUNG WERTSCHÖPFUNG GENERIERT UND FOLGENDES BIETET:

- Zentrale Anlaufstelle für alle Support-Leistungen ohne mehrere Partner koordinieren zu müssen
- Höhere Betriebseffizienz im gesamten Bargeldkreislauf
- Niedrigere Betriebskosten und weniger Aufwand
- Mitarbeiter können sich auf das Kerngeschäft konzentrieren statt auf die Wartung der Geräte
- Servicepartner nicht nur mit Kenntnissen zur Technologie, sondern auch mit Verständnis für geschäftliche Anforderungen
- Aufwand für die Verwaltung von Ersatzteilen und Verbrauchsmaterialien sinkt
- Zugriff auf geschulten und erfahrenen Fachkräften
- Effiziente und effektive Reparaturen für alle eingesetzten Systeme mit zertifizierten Komponenten des Herstellers
- Reibungsloser Service für die Kunden, ganz ohne die logistischen Herausforderungen des Störungsmanagements



TECHNOLOGIEINVESTITIONEN MIT MEHRWERT

Glory ist ein weltweit führender Anbieter von Bargeldmanagementlösungen. Wir unterstützen Unternehmen in über 100 Ländern bei der Optimierung des Handlings, des Transports und des Managements von Bargeld. Trotz unserer großen Reichweite gehen wir auf deren spezifische Herausforderungen und Ziele ein. Wir helfen ihnen dabei, die Personaleffizienz zu erhöhen, die Betriebskosten zu senken und den Kundenservice zu verbessern.

Wir bieten Sicherheit und Vertrauen. Wir ermöglichen den Wandel. Wir eröffnen neue Möglichkeiten. Wir fördern Mitarbeiter. All diese Ziele erreichen wir, indem wir Unternehmen von den Herausforderungen des Bargeldmanagements entlasten, die gewinnbringende Nutzung des Bargelds ermöglichen und Kunden dabei unterstützen, die Wertschöpfung ihrer Mitarbeiter und Standorte zu steigern.

Wir sind Glory. Wir tragen dazu bei, die Welt ein Stückchen sicherer zu machen für eine bessere Zukunft.

Erfahren Sie mehr unter www.glory-global.com



Verwandte Lösungen...

PROFESSIONELLE SERVICES

Transaktionsanalyse, Vernetzungsdienste, Beratung, Benutzerschulung bis hin zum umfassenden Projektmanagement.



PROJEKTMANAGEMENT

Umsetzung der gewünschten Ziele durch effektives Management von Projekten.



WARTUNG UND INSTANDHALTUNG

Unser professionelles Netz von Glory-Systemingenieuren und akkreditierten Servicepartnern gewährleistet die maximale Verfügbarkeit und Effizienz von Bargeldmanagementtechnologien.



Glory Global Solutions (Germany) GmbH, Thomas-Edison-Platz 1, 63263 Neu-Isenburg, Germany

+49 (0) 6102 8334-0 info@de.glory-global.com glory-global.com

BRO-SERVICES-1118/DE_1.0

Glory Global Solutions ist Teil der GLORY LTD. Dieses Dokument dient nur der allgemeinen Information. Da unsere Produkte und Dienstleistungen ständig weiterentwickelt werden, sollte der Kunde prüfen, ob die hier dargestellten Informationen auf dem neuesten Stand sind. Obwohl dieses Dokument sehr sorgfältig ausgearbeitet wurde, übernehmen das Unternehmen und der Herausgeber keine Verantwortung für Fehler oder Auslassungen. Das Unternehmen und der Herausgeber übernehmen des Weiteren keine Haftung für Schäden oder Verluste, die durch die Verwendung der in diesem Dokument enthaltenen Informationen entstehen können. Dieses Dokument ist nicht Bestandteil eines Vertrags oder einer Lizenz außer dies wurde ausdrücklich so vereinbart. Alle Angaben zu Funktionen und Kapazität und Durchsatzzahlen gelten vorbehaltlich der Qualität und der Größe der Banknoten/-Münzen sowie des eingesetzten Verfahrens. GLORY ist eingetragenes Markenzeichen der GLORY LTD. in Japan, den Vereinigten Staaten von Amerika und der EU. Alle Marken sind Eigentum der Glory Limited Gruppe. © Glory Global Solutions (International) Limited 2018.