

19. April 2013 - 10:14 | Wertdienstleister

Mehr Effizienz im Bargeldprozess

von Frank Hummel

Der nahezu flächenweite Rückzug der Deutschen Bundesbank hat in der Wertdienstleistungsbranche einen harten Preiswettbewerb eingeleitet. Die daraus resultierende Konsolidierung der Anbieter führt zu steigenden Kosten im Barzahlungsverkehr. Viele Kreditinstitute suchen folglich nach neuen effizienten Lösungen.



Um bei ihren Kunden immer gut gefüllte Kassen sicherzustellen, ist „hinter den Kulissen“ bei Banken und Sparkassen eine effiziente Bargeldlogistik im Einsatz. (Harald Wanetschka / pixelio)

Ob die Bargeldver- und -entsorgung gänzlich allein gelöst wird oder unter Umständen ein Wechsel des Wertdienstleisters (WDL) nötig ist, hängt letztlich von der individuellen Ausgangssituation ab. Im Vorfeld einer solch gravierenden Entscheidung müssen zunächst alle mit der Bargeldversorgung in Zusammenhang stehenden Prozesse überprüft werden.

Durch diese Vorgehensweise hat auch die OstseeSparkasse Rostock (OSPA) eine zukunftsorientierte Lösung gefunden. Nach einer ganzheitlichen Standortbestimmung im Bereich Barzahlungsverkehr, in der die wesentlichen Handlungsfelder durch

Prozess- und Kennzahlenanalysen aufgezeigt wurden, hatte man dort vor allem den Bereich „Wertdienstleistungen“ im Blick. Die OSPA ist mit ihren 41 Filialen und 14 SB-Standorten mit insgesamt 89 Geldautomaten und Cashrecyclern ein wichtiger Bargeldversorger in der Region. Das Institut stellte sich mit Hilfe der Beratungsfirma P3N der Herausforderung, ihren Barzahlungsverkehr trotz neuer Rahmenbedingungen effizient zu gestalten. Eingehende Analysen bestätigten die bisherige Vorgehensweise: die Auslagerung der Bargeldlogistik.

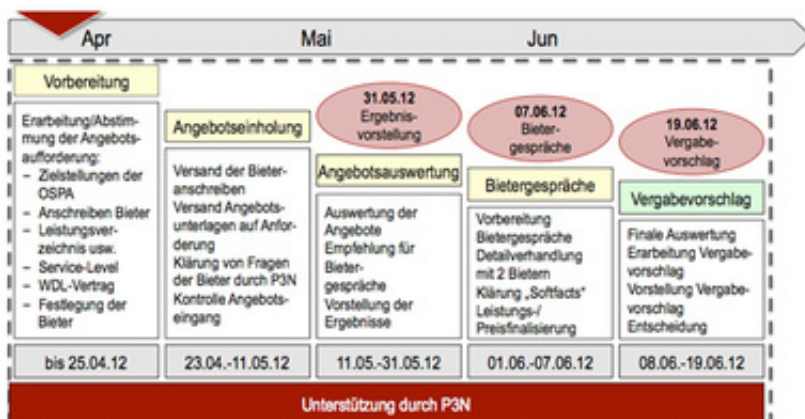
Sondierung des Wertdienstleistermarktes

Bei der Auswahl eines Partners für die Wertdienstleistung verfolgte die Sparkasse das Ziel, den Anbietermarkt unter Qualitäts-, Kosten- und Risikoaspekten zu sondieren und anschließend eine für die OSPA optimale Dienstleisterkonstellation zu finden. Die konkreten Anforderungen waren dabei unter anderem:

- Höchstmaß an Sicherheit und Transparenz im Bargeldbereich
- zuverlässige und qualitativ hochwertige Erbringung von Bargelddienstleistungen
- Optimierung der Kosten im Bereich der Bargeldlogistik.

In diese Überlegungen bezog eine im Institut eingerichtete Expertengruppe auch Aspekte der Dienstleistersteuerung ein, wie beispielsweise regulatorische Anforderungen (MaRisk/KWG). Auf Basis der vorgelagerten Prozessuntersuchungen konnten in einem ersten Schritt konkrete Leistungsanforderungen definiert werden. Diese wurden unter Zugrundelegung eines detaillierten Leistungs- und Preisverzeichnisses im Rahmen einer Ausschreibung bei verschiedenen Wertdienstleistern und dem bisherigen Partner angefragt.

OSPA wechselt den Dienstleister



(Sparkasse)

In der OSPA waren durch die vorangegangenen Projektphasen die Sollprozesse, die darauf aufbauende Sourcing-Strategie und die gewünschten Servicelevel eindeutig definiert worden. Dadurch hatten potenzielle Dienstleister die notwendige Kalkulationssicherheit hinsichtlich der geforderten Leistungen und Rahmenbedingungen.

Durch die Entscheidung für einen neuen Dienstleister, die auf Basis einer neutralen und objektiven Kosten-Nutzen-Analyse getroffen wurde, lässt sich der OSPA-Barzahlungsverkehr künftig

effizienter gestalten. Die Kosten-Nutzen-Analyse der vier teilnehmenden Bieter zeigt, dass die Kosten je Nutzenpunkt um nahezu 70 Prozent differieren.

Fazit

Dank des systematischen und zielgerichteten Vorgehens ist die Sparkasse nach etwa einem halben Jahr „Echtbetrieb“, was die Bereiche Qualität und Kostenentwicklung angeht, zufrieden. Die gewählte Methodik des Zusammenspiels von Prozessorganisation, detaillierten Leistungs- und Servicelevel-Definitionen, intensiver interner und externer Kommunikation sowie einem straffen Projektmanagement (s. Abbildung) stellten den Erfolg und die Nachhaltigkeit von Anfang an sicher. Regelmäßige Reviews und die Nachjustierung der festgelegten Prozesse sollen den bisherigen Erfolg dauerhaft sichern.

© DSGVO - <http://www.sparkassenzeitung.de> - Mehr Effizienz im Bargeldprozess - 19. April 2013 - 10:14