

OstseeSparkasse geht neue Wege

Wie man die Prozesse der Bargeldlogistik optimiert. Aktuelle Entwicklungen, wie beispielsweise der Flächenrückzug der Deutschen Bundesbank, haben das Thema Effizienz in der Bargeldlogistik gravierend an Bedeutung gewinnen lassen. Schließlich müssen die Institute nun prüfen, ob ihre Bargeldlogistik den eigenen Effizienz- und Wirtschaftlichkeitsansprüchen genügt.



Autor: Frank Hummel, Geschäftsführer, P3N BERATUNGS GmbH.

Treffen die Kreditinstitute ihre Entscheidung allein anhand kostenrelevanter Parameter, steht die Leistungsfähigkeit ihrer Bargeldver- und -entsorgung in Frage. Vielmehr bedarf es einer methodischen Vorgehensweise, die Prozessdurchläufe verringert und klare Leistungs- und Servicebeschreibungen schafft. Die OstseeSparkasse Rostock (OSPA) hat sich der Herausforderung gestellt und im Zuge eines erfolgreichen Optimierungsprojektes ihre Bargeldlogistik einer eingehenden Prüfung unterzogen. Kernthema der Analyse, welche die 41 Filialen sowie 14 SB-Stellen mit insgesamt 89 SB-Geräten (Geldautomaten, Cashrecycler) des Instituts mit einbezog, war die Thematik „Wertdienstleistungen“. Die Experten der P3N BERATUNGS GmbH unterstützen hierbei sowohl in-

haltlich als auch projektsteuernd. Im ersten Schritt erfolgte eine ganzheitliche Standortbestimmung, in der die wesentlichen Handlungsfelder durch Prozess- und Kennzahlenanalysen aufgezeigt wurden. Eine wichtige Zielstellung der Sparkasse war es, Qualitäts-, Kosten- und Risikoaspekte des Wertdienstleistermarktes zu sondieren und die optimale Dienstleisterkonstellation für die OSPA herauszukristallisieren. Anhand folgender konkreter Parameter wurde die Basis für eine differenzierte Analyse sowie eine valide Entscheidungsgrundlage geschaffen:

- Höchstmaß an Sicherheit und Transparenz im Bargeldbereich.
- Zuverlässigkeit bei qualitativ hochwertiger Erbringung von Bargelddienstleistungen.
- Kostenoptimierung im Bereich der Bargeldlogistik.

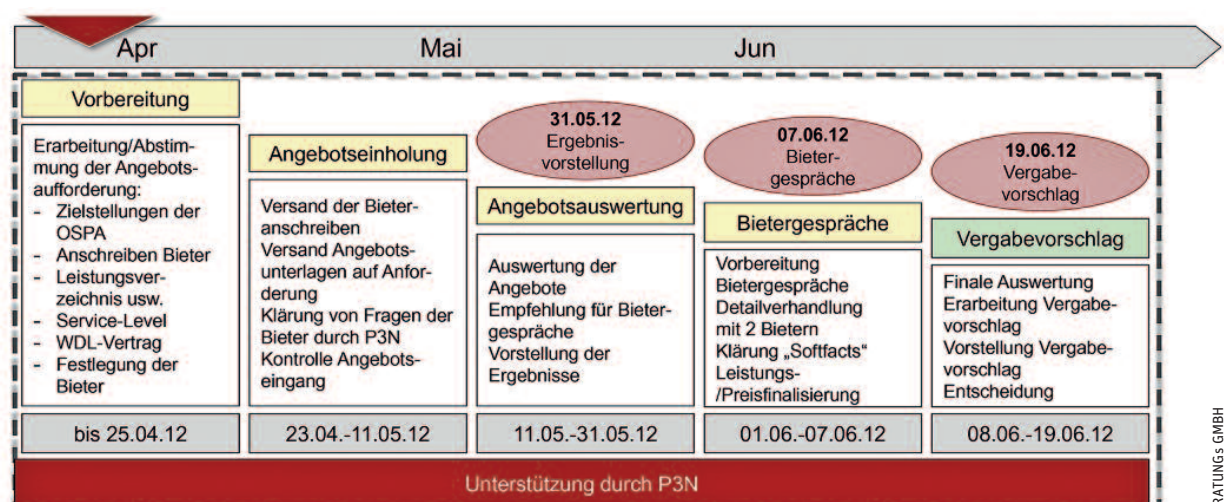
Ebenfalls Bestandteil der Überlegungen musste die Einhaltung der rechtlichen Rahmenbedingungen hinsichtlich der Dienstleistersteuerung sein. Konkret: Welche Anforderungen im Kontext der MaRisk/KWG muss die Sparkasse selbst und welche gegebenenfalls über eine Bargeldservicegesellschaft erfüllen. Auf Basis der vorgelegten Prozessuntersuchungen konnten

Wertdienstleister ihre Angebote hinsichtlich eines umfangreichen Leistungs- und Servicekataloges abgeben, der folgende Kriterien einbezog:

- Disposition von SB-Cashpoints gemäß Vorgabe.
- Bestellung und Avisierung bei der Deutschen Bundesbank per CashEDI.
- Werttransporte von Banknoten und Münzen.
- Geldbearbeitung Münzen in der Ver- und Entsorgung, Verwaltung des Münzpool.
- Geldbearbeitung Banknoten in der Ver- und Entsorgung von SB-Cashpoints, von Nachtresoren und KBA-Filialen (Portionierung, Auszählung).
- Kassenführung und Buchung.
- Ver- und Entsorgung von SB-Cashpoints und KBA (Cashpointservice).
- Sicherung der Funktionsfähigkeit von SB-Geräten.

Herausforderung Zeitmanagement

Als kritischer Punkt im Rahmen umfangreicher Projekte erweist sich regelmäßig der Faktor Zeit. Ineinandergreifende Prozesse sowie das komplexe



Zeitliche und inhaltliche Vorgehensweise: Projektzeitplan bis zur Entscheidung.

Gutscheine statt Bargeld: Retail-Teller-Maschinen als Alternative



Die RTM (Retail-Teller-Maschine) von KAL gibt statt Bargeld Wertgutscheine aus und kann in jedem Ladengeschäft aufgestellt werden.

Zugang zu Bargeld überall und jederzeit, das wünschen sich Bankkunden heute. Schwierig wird es für Finanzinstitute diesen Service in Regionen bieten zu können, in denen die Bank keine Filiale hat. Das Aufstellen eines Geldautomaten ist oft teuer, das Transaktionsniveau ist gering, die Betriebskosten hoch. Auch das Angebot von telefonischer Bereitschaft oder mobi-

ler Filialen ist nicht immer die beste Lösung. KAL bietet mit der RTM dafür eine Lösung. Das Gerät funktioniert ähnlich wie ein Geldautomat (GAA), aber statt Bargeld auszugeben, druckt die RTM einen Gutschein oder Wertscheck aus, der gegen Bargeld eingetauscht wird. Laut KAL können diese Geräte in jedem Geschäft installiert und so überall Bankdienstleistungen angeboten werden. Mithilfe der KAL-Software können Banken dem Kunden das komplette Retailbanking-Leistungsspektrum anbieten. Ein- und Auszahlungen sind ebenso möglich, wie Kontostandabfragen, Bezahlungen von Rechnungen, Überweisungen und Handyaufloadungen. Sogar die persönliche Ansprache des Kunden sowie Eins-zu-Eins-Marketingaktionen bietet die Technik.

www.kal.com

tente Management von Schnittstellen sind für viele Institute eine Herausforderung. Ist die Entscheidung zugunsten eines Anbieters getroffen, so müssen Kündigungsfristen für bestehende Verträge eruiert sowie – im Falle eines Wechsels – ein systematisches Übernahmeszenario festgelegt werden. Regelmäßige Reviews und Qualitätskontrollen in der Anlaufphase sind von entscheidender Bedeutung für eine erfolgreiche Zusammenarbeit. Die langjährige Erfahrung der P3N-Experten ermöglichte es, mittels eines straffen Projektmanagements dem anspruchsvollem Zeitplan gerecht zu werden und somit eine termingerechte Umsetzung des Projektes zu gewährleisten. Bei vorausgegangenen Prozessoptimierungen und bestehender Klarheit über den Auslagerungsgrad können Institute im Optimalfall etwa zwei Monate für ein Angebotsverfahren bis hin zur Entscheidungs- und Vergabephase einplanen. Werden im Rahmen dieses Verfahrens nachträgliche Prozessanpassungen notwendig, kann sich der Zeitraum erfahrungsgemäß schnell auf sechs Monate und mehr ausdehnen.

Die Entscheidungsphase

Auf Basis einer neutralen und objektiven Kosten-Nutzen-Analyse wurde seitens der OSPA eine Wechselentscheidung getroffen. Die Analyse der Angebote der vier teilnehmenden Bieter hat gezeigt, dass die Kosten je Nutzenpunkt eine Spanne von immerhin fast 70 Prozent aufweisen. Die gewählte Vergleichsmethode ermöglichte hierbei eine fundierte Entscheidung:

Es wurden nicht nur harte, monetäre Fakten als Entscheidungsgrundlage herangezogen, sondern auch weiche, risikorelevante Faktoren betrachtet. Dies vermeidet beispielsweise eine zu einseitige Fokussierung auf preisliche Konditionen. Zu den beurteilten weichen Faktoren zählen neben Angebotsqualität, Zuverlässigkeit, Versicherungsschutz und Wirtschaftlichkeit des Wertdienstleisters auch seine Prozesse, die eingesetzte Technik, die Akzeptanz der Vertragsvorlage sowie eine Referenzenbefragung im Sparkassen- und Bankenumfeld. Rechtlich von wesentlicher Bedeutung ist die Frage der Dienstleistersteuerung. Mit zunehmendem Auslagerungsgrad spielt sie in der Bargeldlogistik eine sehr wichtige Rolle. Entscheiden sich Banken und Sparkassen für eine Bargeldservicegesellschaft, so obliegt dieser die kaufmännische und organisatorische Dienstleistersteuerung. Die aufsichtsrechtlichen Pflichten verbleiben beim Kreditinstitut. Die OSPA entschied sich, die Aufgaben der Dienstleistersteuerung vollständig selbst zu übernehmen.

Fazit

Seit Abschluss des Projektes sind einige Monate vergangen, in denen sowohl Wertdienstleister als auch die OSPA eine für alle Beteiligten zufriedenstellende Geschäftsbeziehung feststellen können. Dieser Erfolg ist das Ergebnis einer systematischen und zielgerichteten Vorgehensweise. In der Zukunft helfen regelmäßige Überprüfungen und Feinanpassungen, diese Zufriedenheit aufrechtzuerhalten. ■



Gunnebo Deutschland. Sicherheitslösungen. Vor Ort und weltweit.

Automatische Mietfachanlagen von Gunnebo bieten Banken und Sparkassen effiziente Lösungen für ihren SB-Bereich. Durch geringeren Personaleinsatz, da Kunden ohne Vorschließen selbstständig auf ihr Mietfach zugreifen können und durch räumliche Trennung von Zugangs- und Tresorbereich, wodurch sich die Fläche für die Bankschließfächer erheblich reduziert.

Gunnebo – der starke Partner für Banken und Sparkassen in Sachen effiziente SB-Technik.

GUNNEBO®
For a safer world

Gunnebo Deutschland GmbH
Siemensstraße 1 • 85716 Unterschleißheim
www.gunnebo.de