

Optimierter Bargeldvertrieb

Kreissparkasse Gelnhausen spürt positive Effekte. Die Kreissparkasse Gelnhausen erkannte im Rahmen einer internen Analyse ihre Potenziale im Barzahlungsverkehr. Mit Hilfe eines Kompetenzteams gelang dem Institut ein großer Schritt für seinen Bargeldvertrieb: Die Projektgruppe schaffte beispielsweise differenzierte, effiziente, vom Kunden akzeptierte Leistungsangebote in den Filialen. Nach nur einem Jahr konnte das Projekt erfolgreich abgeschlossen werden.



Autoren:
Thomas Birnstein,
Geschäftsführer,
P3N BERATUNGs
GMBH



Peter Stichel,
Abteilungsleiter
Organisation,
Kreissparkasse
Gelnhausen

Die Kreissparkasse Gelnhausen versorgt mit 19 Geschäftsstellen und sieben SB-Standorten die Kunden in ihrem Geschäftsgebiet mit Bankdienstleistungen – insbesondere mit Bargeld. Der Barzahlungsverkehr war allerdings deutlich defizitär: Einem Euro Erlös standen immerhin Kosten in Höhe von 2,79 EUR gegenüber. Im Rahmen von zielgerichteten Analysen zeigte sich zudem, dass beispielsweise eine mitarbeiterbediente Transaktion acht mal so teuer ist wie eine SB-Transaktion.

Vielfältige Gründe für eine Veränderung

Die SB-Transaktionsquoten waren aber nur im Auszahlungsbereich hoch (bei 92 Prozent). Im Einzahlungsbereich hingegen lagen sie nur bei 57 Prozent. Neben dem rein wirtschaftlichen Handlungsbe-

darf gab es aus Institutssicht auch noch weitere Gründe, die Steine im Barzahlungsverkehr einmal gründlich umzudrehen.

Um die teilweise konkurrierenden Ziele ganzheitlich verfolgen zu können, empfahl der externe Partner in diesem Projekt, die P3N BERATUNGs GMBH, ein ganzheitliches Vorgehensmodell, welches die Verbesserung der Wirtschaftlichkeit und Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben gleichermaßen berücksichtigte.

Mit durchdachtem Konzept zum Ziel

Nach einer detaillierten Analyse des Kundenverhaltens auf Geschäftsstellenebene und der dafür vorhandenen Infrastruktur (technische Ausstattung, UVV-Kasse, Logistikprozesse) entwickelte das Projektteam unter anderem ein abgestuftes, auf die Kundenbedürfnisse ausgerichtete Angebot für Bargelddienstleistungen. Jene wurden in zwei Kategorien eingeteilt: Voll-Service-Geschäftsstellen und Geschäftsstellen mit Basis-Angebot.

Diese Differenzierung hat spürbare Vorteile: Zum einen unterscheiden sich die Leistungstypen sehr deutlich voneinander, zum anderen ist die Nachvollziehbarkeit für Kunden und Mitarbeiter gegeben und das Voll-Service-Angebot homogen über das gesamte Geschäftsgebiet verteilt. Parallel dazu sah das in Zusammenarbeit mit den P3N-Beratern entwickelte Konzept unter anderem auch die Auslagerung der Hauptkasse an einen professionellen Wertdienstleister vor. Neben der Kostenoptimierung ge-

lang mit dieser Auslagerung auch eine deutlich verbesserte Standardisierung der Bargeldlogistikprozesse, die wiederum bei der Reduktion von Fehlerquellen und Kostentreibern half.

Überzeugende Ergebnisse durch gute Vorbereitung

Noch im Oktober 2014 begann die Kreissparkasse Gelnhausen mit Unterstützung eines spezialisierten P3N-Trainers mit der Umsetzung des erarbeiteten Konzepts. Aufgrund der guten Vorbereitung und Kommunikation in den Fachabteilungen sowie der aktiven Kundenansprache über die anstehenden Veränderungen speziell durch den Firmenkundenbereich, kam es nur zu sehr wenigen Kundenbeschwerden.

Vielmehr wurden neue Services, wie beispielsweise der Einsatz von SB-Münzeinzählern, durchaus positiv aufgenommen. Auch im Bereich der SB-Nutzungsquoten ging das erarbeitete Konzept auf: Innerhalb kürzester Zeit konnten die SB-Nutzungsquoten im Einzahlungsbereich von 57 Prozent auf über 80 Prozent gesteigert werden. Im Ergebnis wird die Kreissparkasse aller Voraussicht nach von einer jährlichen Verbesserung der Wirtschaftlichkeit im Barzahlungsverkehr im sechsstelligen Bereich (etwa 100.000 Euro pro Jahr) sowie einer deutlichen Entlastung der Mitarbeiter in den Geschäftsstellen profitieren. Neben der Kostenoptimierung gelang es dem Projektteam zudem, starke, vertriebliche Impulse zu setzen und bestehende Freiräume aktiv und zielgerichtet zu nutzen. ■