

Automatisierter Prozess in der Bargeldlogistik

Die Sparkasse Augsburg optimiert ihr Münzgeldmanagement nachhaltig und zukunftsweisend

Die Autoren: Steffen Wittwer, Kundenbetreuer Alvara Cash Management Group und Robert Leitenmaier, Betriebsorganisation Sparkasse Augsburg



▲ Die Sparkasse Augsburg hat ihr Bargeldmanagement neu aufgestellt

Längst haben die steigenden Kosten in der Geldbearbeitung und neue Rahmenbedingungen für das Münzgeldhandling zum Umdenken in Sparkassen und Banken geführt. Viele Großbanken beispielsweise bearbeiten kein Münzgeld mehr und verlagern so die Abwicklung des Hartgeldes an regionale Institute. Für die Sparkasse Augsburg standen im Zuge einer neuen strategischen Ausrichtung im Bargeldmanagement folglich unterschiedliche Fragestellungen auf der Agenda. So galt es beispielsweise Lösungen für sehr stark frequentierte Münzeinzahler und aufwändige Prozesse am Schalter zu finden. Das Institut hat daraufhin wichtige Entscheidungen getroffen, die bereits Wirkung zeigen. Robert Leitenmaier und Steffen Wittwer skizzieren in ihrem gemeinsamen Fachbeitrag ein gelungenes Projekt und führen in diesem

Zusammenhang aus, worauf insbesondere regionale Institute im Bargeldmanagement achten sollten, um langfristig wettbewerbsfähig zu bleiben.

Veränderungen erfordern Veränderungen

Die Veränderungen im Münzgeldhandling durch die Münzgeldverordnung treiben ihre Stilblüten. So bearbeiten beispielsweise viele Großbanken kein Münzgeld mehr – und verlagern das Problem „Hartgeld“ damit auf die Sparkassen und Volksbanken in der Region. Jene kämpfen dann mit steigenden Kosten für die Geldbearbeitung oder die beauftragten Wertdienstleistungen. Die Sparkasse Augsburg reagierte prompt auf diese Entwicklung und richtete ihre Prozesse neu aus. Im Jahre 2014 etwa beschloss das Institut,

die Münzeinzahler in den Filialien abzuschaffen. Die Wartungskosten waren einfach zu hoch. Als Alternative führte die Sparkasse das Safebagverfahren in jeder Filiale ein. Die Kundengelder werden seither nicht mehr in Münzzählern bearbeitet, sondern am Schalter entgegengenommen und in Safebags gegeben. Diese Vorgehensweise war allerdings vergleichsweise aufwändig. Unter anderem kosteten die Entgegennahme am Schalter, die händische Datenerfassung und das manuelle Schreiben der Belege die Mitarbeiter vor Ort wertvolle Zeit. Auch im Nachgang forderte die Entgegennahme der Safebags Ressourcen: Im Rahmen der Verbuchung der Gelder wurden beispielsweise alle Behältnisse sowie die dazu gehörigen Daten händisch erfasst (Safebag-Nr., Kunde, Konto, Betrag, ggf. Verwendungszweck).

Rechtliche Rahmenbedingungen

Zudem gestaltete sich die Einhaltung rechtlicher Rahmenbedingungen aufwändig. Wichtig war es der Sparkasse Augsburg beispielsweise, dass die Belege die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) enthielten, um beispielsweise Fragen hinsichtlich der Differenzenklärung zu beantworten. Allein der Druck für die auf die Belange des Instituts ausgerichteten Formulare verursachte Kosten. Dass die Augsburger auf die AGB besonderen Wert legten, hatte gute Gründe. Immerhin birgt die Münzgeldentgegennahme für eine Bank oder Sparkasse gewisse Risiken. Finden sich nach der Auszahlung von den Safebags Differenzen, ist es nämlich in der Regel das Institut selbst, das den Aufwand und die Kosten für die Differenzenklärung schultert. Darum beinhalten die AGB beispielsweise klare Aussagen hinsichtlich der Akzeptanz des eingereichten Zählbetrags seitens des Kunden. Mit Blick auf die Automatisierung dieses Teilprozesses und der bestehenden Aufwände im Münzgeldumgang insgesamt strebte die Sparkasse Augsburg eine effizientere Neugestaltung des vollständigen Ablaufs an.

Automatisierung schafft Effizienz

Mit dem Ziel, bestehende Münzgeldprozesse zu automatisieren, führte die Sparkasse Augsburg Gespräche mit unterschiedlichen Lösungsanbietern. Den Zuschlag bekam die Alvara Cash Management Group, die bereits seit 2010 mit ihrer Lösung Alvara Interactive Cash Control (ICC) den Bargeldkreislauf der Sparkasse optimieren half. Gemeinsam mit der Fachgruppe des Instituts startete das Leipziger Unternehmen einen Workshop mit dem Ziel, bestehende Prozesse unter Einbeziehung der Hauptkasse effizienter zu gestalten. In diesem Rahmen trat schnell zu Tage, worauf es dem Institut insbesondere ankam, nämlich:

- manuelle Fehlerquellen zu minimieren
- Mehrfacherfassungen zu vermeiden
- eine Datentransparenz aufzubauen und
- Standardprozesse zu definieren.

Im Nachgang wurden die Prozesse in der Filiale und in der Hauptkasse der Sparkasse Augsburg detailliert aufgenommen und gemeinsam mit dem Institut und anderen Kunden von Alvara eine automatisierte Lösung entwickelt. Im Rahmen des Workshops ließ sich zudem feststellen, dass zunächst die Hauptkasse mit Hilfe einer Softwarelösung optimiert werden musste, um mit dem Safebagverfahren den größtmöglichen Nutzen zu erzielen. Im zweiten Schritt sollte die Er-

fassungsmöglichkeit hinsichtlich der Kundensafebags in der Alvara ICC-Plattform inklusive der Erzeugung eines Übergabebelegs mit den AGB gelingen, der nur noch durch den Kunden unterschrieben werden muss.

Schnell spürbarer Nutzen

Nachdem das Institut mit Hilfe von belastbaren Zahlen und tiefgreifendem Prozesswissen die Grundlagen für eine Neugestaltung des Münzgeldumgangs geschaffen hatte, galt es nun, die gewonnenen Erkenntnisse in einen zielgerichteten Maßnahmenplan zu gießen. Noch 2015 wurde die Hauptkasse der Sparkasse Augsburg mit der Alvara Hauptkassensoftware ausgestattet und die Maschinen entsprechend angebunden. Parallel dazu gelang die Erfassung sämtlicher Kundenbehältnisse und die Filialen mussten keine manuellen Übergabebelege (mit AGB) mehr schreiben. Bereits nach vier Wochen Datenerfassungsdauer begann die softwaregestützte Zählung der Kundensafebags, welche von nun an lediglich am Zählplatz gescannt werden mussten. Mit Hilfe der Software ließen sich die in der Filiale erfassten Daten nun automatisch dem Behältnis zuordnen und die Maschine lieferte nur noch das Zählergebnis. Mehrmalige Erfassungsaufwände am Zählplatz und bei der Verbuchung der Gelder entfielen, ebenso wurden Medienbrüche und Fehlerquellen fortan vermieden. Die Sparkasse

Augsburg kann im Ergebnis von einem vollständig automatisierten Prozess – von der Übergabe des Safebags am Schalter über die Zählung bis hin zur Verbuchung der Gelder – profitieren und ist für Münzeinzahlungen bestens gerüstet.

Fazit

Den schwierigen Rahmenbedingungen zum Trotz hat die Sparkasse Augsburg es geschafft, ihre Prozesse wieder effizient aufzustellen. Gleichwohl die Münzen nur ein Baustein der gesamten Bargeldlogistik sind, leisten in diesem Bereich optimierte Abläufe einen wichtigen Beitrag für die Wirtschaftlichkeit des Barzahlungsverkehrs insgesamt. Diese bleibt nach wie vor ein erklärtes Ziel der Sparkasse und wird weitere Maßnahmen erfordern. In Zukunft hat das Institut beispielsweise die Möglichkeit statistisch erhobene Daten, wie beispielsweise die Anzahl der Safebags pro Kunde, das Geldvolumen, Stückmengen und Nominale zu analysieren und gegebenenfalls für eine zukünftige Bepreisung von Bargeldleistungen oder die Optimierung des Serviceangebotes heranzuziehen. Mit ihrem Lösungsanbieter hat die Sparkasse Augsburg den richtigen Partner für diese Entwicklung bereits gefunden. Ab 2016 wird ein weiteres Modul der integrierten Software zur Verfügung stehen, mit dem der automatische Gebühreneinzug auf Grundlage dieser Daten ermöglicht wird.

Anzeige

Anzeige



Wenig Personal und hoher Vertriebsdruck?

Moderne Sicherheitslösungen gemäß UVV-Kassen für schlanke und effiziente Filialkonzepte mit Freiräumen für Vertrieb.

www.safecor.de

