



ALVARA
Cash Management Group

Die Zukunft ist digital!

Das Münzgeld ist kostendeckendes Produkt in der Stadtparkasse Magdeburg

(Leipzig, 14.12.2017) Münzgeld bedeutet für viele Finanzinstitute nach wie vor sehr hohe Aufwände: Händlerschlangen in der Bank, gestresste Mitarbeiter am Schalter, fehleranfällige manuelle Prozesse und hohe Kosten in der Münzgeldbearbeitung – Herausforderungen, die in der Stadtparkasse Magdeburg der Vergangenheit angehören.

Die Stadtparkasse Magdeburg, hat das Münzgeld mit einem innovativen digitalen Modell aus den roten Zahlen gebracht. Geschäftskunden der Stadtparkasse Magdeburg bestellen ihr Münzgeld entspannt über die Unternehmenswebsite. Nach der einmaligen und kostenfreien Registrierung, melden sich die Kunden auf dem Portal an und geben unkompliziert ihre Bestellung ein. Das funktioniert auch von mobilen Endgeräten wie dem Smartphone. Nach der Bezahlung per Vorkasse wird der Lieferstatus per Mail an die Kunden mitgeteilt. Die Münzen holen die Kunden in der Wunschgeschäftsstelle ab oder sie werden von DHL direkt ins Geschäft geliefert.

Die Kunden sind zufrieden. Das Warten am Schalter ist Vergangenheit, sie erhalten ihr bezahltes und ungeöffnetes Paket Münzen, schnell und unkompliziert – das spart Zeit. Die Sparkassenmitarbeiter haben keine einzelnen Münzrollen mehr am Schalter und die Diskussionen der Kunden zu den Gebühren sind Vergangenheit.

Wie geht das? Kirstin Kretschmer, Cash-Managerin der Stadtparkasse Magdeburg erläutert den Prozessablauf: „Der Händler bestellt die Rollen mit unterschiedlicher Stückelung online über www.sparkasse-magdeburg.de/... Er überweist den Kaufpreis auf das im Onlineportal hinterlegte Empfängerkonto. Unser Wertdienstleister, der ebenfalls digital angeschlossen ist, packt die Münzpakete und liefert sie in eine unserer fünf Filialen. Die Münzgeldbestellung kann aber natürlich auch auf Kundenkosten via DHL geliefert werden. Bei einer Online-Münzgeldbestellung an einem Bankarbeitstag bis 10:00 Uhr und dem taggleichen Zahlungseingang bis 12:30 Uhr steht die Münzgeldbestellung innerhalb von zwei Bankarbeitstagen zur Abholung bereit. Die Übergabe des Münzgeldes erfolgt dann unter Vorlage der Bestellbestätigung und eines Legitimationsdokumentes (z. B. Personalausweis). Auch die Abholung durch einen Vertreter ist mit der Bestellbestätigung und einer Vollmacht des Münzkäufers möglich. So erhalten auch Vertreter einer Händlerkette am Schalter ihr reserviertes Paket.“ Rund 80 Prozent der Kunden holen ihr Münzgeldpaket direkt in der Filiale ab. Gewerbekunden aus abgelegenen Gebieten nutzen eher den DHL-Service.

Die Münzgeldbestellung ist damit nicht nur für die Kunden wesentlich einfacher geworden, sondern auch für die Stadtparkasse Magdeburg, die so die konsequente Gebühreneinnahme automatisiert.



ALVARA
Cash Management Group

Technologisch möglich wurde diese Lösung durch eine klare Prozessbeschreibung in der Stadtparkasse und die Kooperation mit der ALVARA Cash Management Group AG aus Leipzig. Hier hat das Team von Vorstand Bernd Hohlfeld eine innovative Plattform, den ALVARA MünzMarktplatz, entwickelt, der Münzgeldanbieter und -suchende Händler auf einer Internetplattform unkompliziert und 24 Stunden täglich zusammenbringt – also auch nach den Öffnungszeiten der Sparkasse. Banken, Dienstleistern und Handelsunternehmen wurde eine zukunftsfähige Perspektive für den Bargeldverkehr aufgezeigt und so eine Alternative für eine effiziente kostendeckende Bargeldversorgung gegeben. Mit dem ALVARA MünzMarktplatz, der auf die Strategie der Stadtparkasse Magdeburg angepasst wurde, werden die Gebühren zu hundert Prozent gedeckt. Die Sparkasse bestimmt dank des MünzMarktplatzes selbst den Dienstleistungsumfang für ihre Kunden und kann ihn entsprechend bepreisen. Die Mitarbeiter am Schalter sind durch die Einführung standardisierter Prozesse entlastet. Kirstin Kretschmer schätzt ein: „Die Zusammenarbeit mit dem ALVARA-Team hat uns in der Digitalisierung des Münzgeldhandlings wesentlich weiter gebracht. Erstes Kunden-Feedback bestätigt uns, dass wir auf dem richtigen Weg sind.“

Die Digitalisierung von Prozessen wurde damit ein Schlüssel für die Kostensenkung und mehr Kundenservice im Münzgeldhandling. Das nützt allen Akteuren vom Endkunden im Geschäft, der nach wie vor hauptsächlich bar zahlt, bis zur Sparkasse. Die Stadtparkasse Magdeburg hat über den Tellerrand geschaut und durch die Optimierung und Vereinfachung von Prozessen sowie die Integration einer innovativen digitalen Lösung den Spagat zwischen Kundenzufriedenheit und Kostensenkung gemeistert.

Über die ALVARA Cash Management Group AG

Als mittelständischer Informationslogistiker hat ALVARA das Management des Bargelds neu definiert. Das umfassende Branchen-Know-how ermöglicht, die Interessen der Bargeldakteure im Finanzbereich und Handel sowie der Wertdienstleister zu verstehen und zu vernetzen. Unter dem Motto „Ihr Bargeld sicher im Blick“ werden bedarfsgerechte IT-Gesamtlösungen für den Bargeldkreislauf geboten. Dabei wird ein weitgehend standardisierter Ansatz verfolgt, der auch mit der Umsetzung von branchen- und kundenspezifischen Anforderungen verbunden ist. Durch den Einsatz modernster Technologien und die enge partnerschaftliche Zusammenarbeit mit den Kunden werden Marktanforderungen und Trends weitsichtig in die Entwicklung aufgenommen. So wurde z. B. der ALVARA MünzMarktplatz zum Handel von Münzgeld im Internet entwickelt. ALVARA arbeitet mit seinen Kunden proaktiv und strategisch. Der Projektmanagement- und Softwareentwicklungsprozess gewährleistet eine hohe Qualität der Lösungen, die über zertifizierte Rechenzentren verfügbar sind.

Kontakt:

Stadtparkasse Magdeburg
SB-Service
Kirstin Kretschmer



ALVARA
Cash Management Group

Lübecker Straße 126
D-39124 Magdeburg
Tel : +49 391 250 62653
Fax: +49 391 250 8872
E-Mail: k.kretschmer@sparkasse-magdeburg.de
Internet: www.sparkasse-magdeburg.de

ALVARA Cash Management Group AG
Vorstand
Bernd Hohlfeld
Querstraße 18
D-04103 Leipzig
Tel.: +49 341 989902-00
Fax: +49 341 989902-89
E-Mail: info@alvara.de
Internet: www.alvara.de | www.muenzmarktplatz.de
XING: www.xing.com/communities/groups/bargeldmanagement-8600-1080082
Twitter: https://twitter.com/alvara_ag