

GLORY



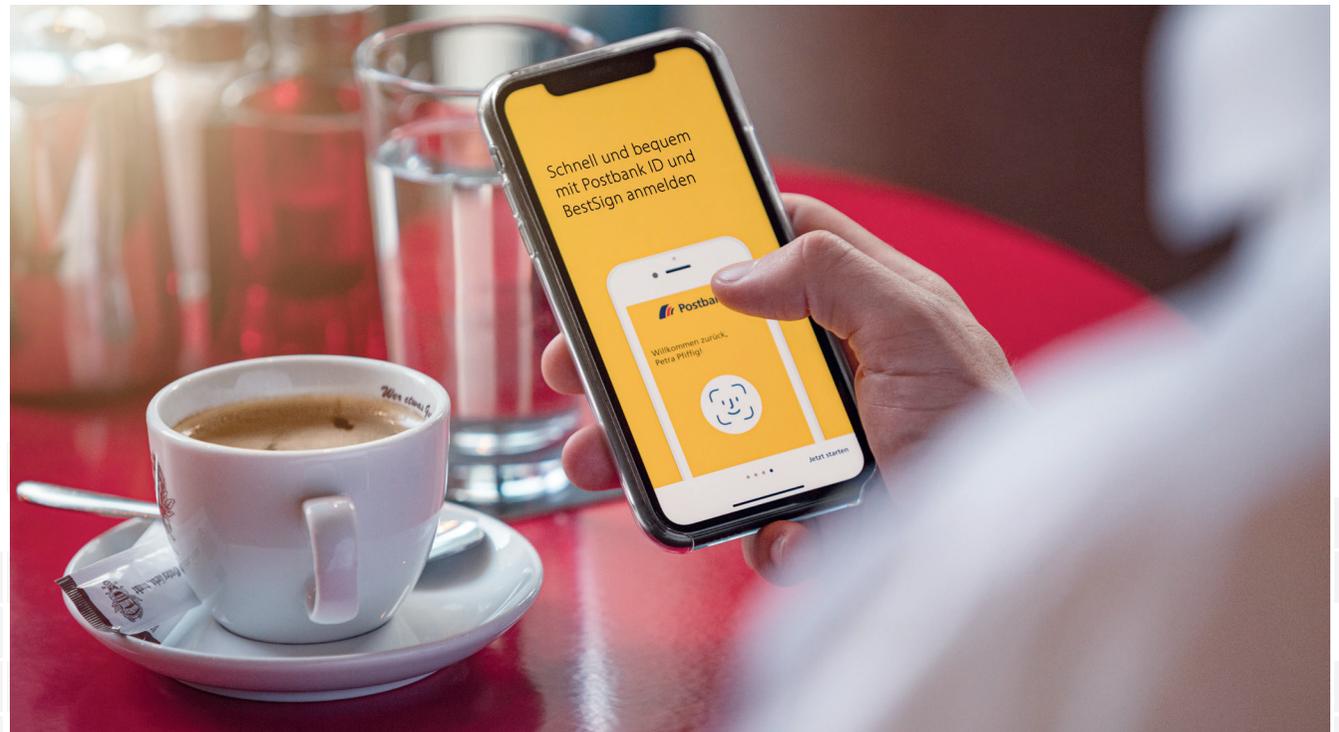
## Filialtransformation:

Automatisierte Bargeldprozesse  
erhalten Kundennähe

# DIE HERAUSFORDERUNG FÜR DIE BANK DER ZUKUNFT

Viele Branchen können ein Lied davon singen, was es bedeutet, in die Dynamiken der Digitalisierung zu geraten. Fintechs schießen aus dem Boden und auch globale Technologiekonzerne erkennen das Potenzial neuer Payment-Methoden und treiben sie gezielt voran – nicht nur im Bankenumfeld, sondern ebenso in Kooperation mit dem Retail, wo Online- und stationärer Handel sinnvoll verzahnt werden. Diese Entwicklungen greifen traditionelle Geschäftsmodelle an und verändern die Erwartungshaltungen der Kunden. Die Postbank hat sich diesen Anforderungen frühzeitig gestellt und mit Hilfe neuer Technologien ihr Filialkonzept einer erfolgreichen Transformation unterzogen.

Zwei große Herausforderungen muss die Postbank bewältigen: Einerseits muss sie ihre bestehenden Prozesse und Abläufe im Rahmen der digitalen Transformation nachhaltig optimieren, um profitabel zu bleiben. Andererseits darf sie den Kontakt zu ihren Kunden, trotz steigender Beliebtheit von Online- und Mobile Banking, nicht verlieren und muss ihren Kundenservice deshalb stetig verbessern. Denn: Berater und Geschäftsstellen zählen bei der Postbank nach wie vor zu den wichtigsten Kontaktpunkten für die gesamte Kundenbeziehung und den Abschluss neuer Bankgeschäfte – und bleiben somit ein wichtiger Bestandteil ihrer Multikanalstrategie.



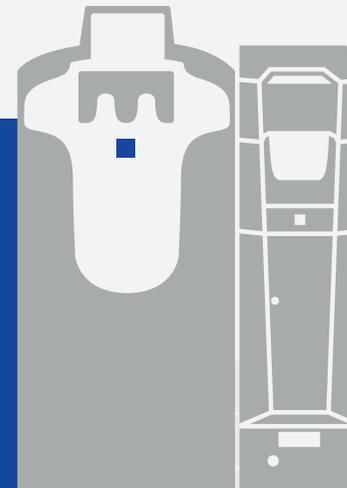
Ziel der Postbank ist es, ihre Kunden in der Filiale sehr persönlich anzusprechen. Das bedeutet auch, dass die Arbeitsweise in den Geschäftsstellen effizienter gestaltet werden muss. Aufgaben, die lediglich geringen Nutzen bringen, sollten dazu möglichst komplett automatisiert werden. Moderne Technologien zur Bargeldverarbeitung sind hier entscheidend, um Bargeld sicher und effizient zu managen – ohne dabei Ressourcen der Filialmitarbeitenden zu Lasten höherwertiger Beratungsleistungen zu beanspruchen.

Die Postbank bietet ihren Privat-, Geschäfts- und Firmenkunden eine einzigartige Kombination aus einfachen, preiswerten Bankprodukten des täglichen Bedarfs und postalischen Dienstleistungen. Den rund 12,5 Millionen Postbank Kunden steht ein umfangreiches persönliches und digitales Service- und Beratungsnetz zur Verfügung. So können diese aus einem bundesweit flächendeckenden Filialnetz mit rund 800 eigenen Filialen und rund 3.000 Partnerfilialen der Deutschen Post mit einem Finanzdienstleistungsangebot der Postbank wählen.



**„Durch die automatisierten Prozesse haben wir eine verbesserte Effizienz. Bargeldtransaktionen müssen nicht mehr von Mitarbeitern manuell bearbeitet werden – das verschafft uns einen Zeitgewinn und ist auch noch sicherer.“**

**Marc Hofmann**, Leiter Marktgebiet, Filialgebiet Frankfurt am Main, **Postbank Filialvertrieb AG**



# DIE LÖSUNG

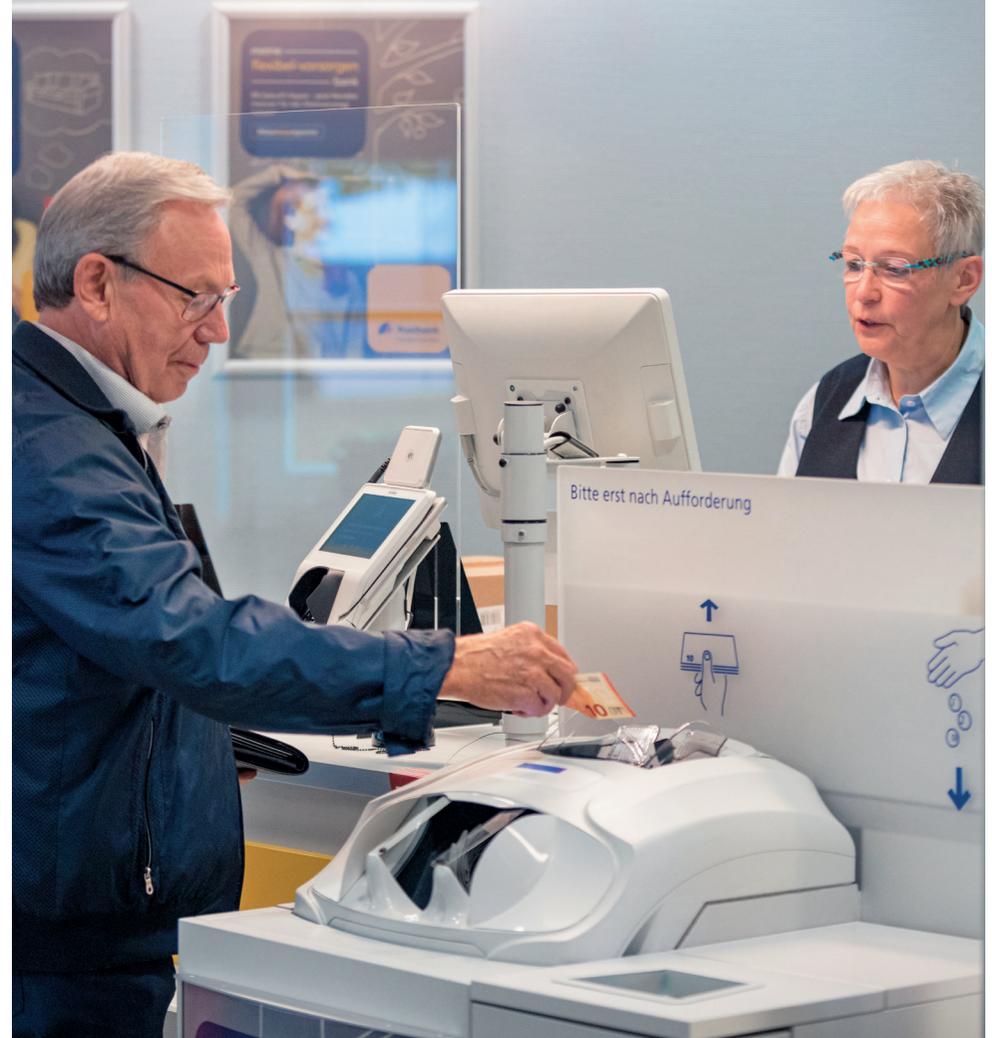
Um für reibungslose Transaktionen am Schalter zu sorgen, setzt die Postbank auf moderne Technologien von GLORY. Diese optimieren Prozessabläufe, indem sie einzelne bargeldbezogene Schritte automatisieren und eine zügige Kundenbedienung bei zugleich hoher Servicequalität unterstützen. Die eingesetzte Lösung wurde dabei speziell auf die Wünsche der Postbank abgestimmt und so flexibel konzipiert, dass sie nicht nur als Kassen- und Bankschaltersystem von Mitarbeitenden, sondern auch als SB-Lösung von Kunden bedient werden kann.

An stark frequentierten Standorten bietet die Postbank ihren Kunden alles aus einer Hand. So kann man in den Filialen sämtliche Finanzangelegenheiten erledigen, sei es Geldanlagegespräche, Baufinanzierungen oder Immobiliengeschäfte. Bargeldaus- und -einzahlungen sind sowohl mit persönlichem Kontakt am Schalter möglich als auch in den SB-Bereichen, die in der Regel 24/7 geöffnet haben. Zudem können die bekannten Post-Services abgewickelt und beispielsweise Schreibwaren sowie Büromaterial erworben werden.



In Kleinstädten bzw. an Standorten mit einer geringeren Frequenz hat die Postbank sogenannte Kompaktfilialen etabliert. Der Vorteil liegt darin, dass die Filiale, wenn nötig, mit nur einem Mitarbeitenden auskommt – und dass ohne Abstriche beim Serviceangebot oder der persönlichen Kundenbetreuung machen zu müssen.

Um dieses innovative Konzept sowohl technisch als auch rechtlich zu ermöglichen, setzt die Postbank auf GLORY-Technologien. Zum Einsatz kommt eine speziell für die Bedürfnisse der Postbank entwickelte Gerätekombination aus Banknoten- und Münzrecycler, die ein Kassensystem mit einer vollumfänglichen Bankschalterlösung in nur einer Anwendung vereint.



**„Die moderne Gerätekombination von GLORY bilden die Basis für alle Transaktionen in unserer Postbank-Filiale. Sie schafft das technische Fundament für effizientere Prozesse und erhöhte Sicherheit. Das automatisierte Bargeldmanagement führt zu optimierten Abläufen und schlussendlich mehr Zeit für persönliche Kundenbetreuung.“**

**Horst Koch, Sprecher der Filialgebietsleitung, Filialgebiet Fulda,  
Postbank Filialvertrieb AG**

# GERÄTEKOMBINATION RBG-200/CI-10C VON GLORY



**„Alle Ein- und Auszahlungen werden lückenlos dokumentiert und unmittelbar auf Echtheit geprüft. Wir Mitarbeiter haben keinen Zugriff mehr auf das Geld, denn alles ist sicher im automatischen Kassentresor verwahrt – das erleichtert uns die Arbeit sehr. Und die Kunden schätzen, dass Einzahlungen sofort dem Kundenkonto gutgeschrieben werden.“**

Dirk Rau, Mitarbeiter Service und Verkauf, Postbank Filialvertrieb AG



Ganz gleich, ob ein Kunde Bargeld abheben, einzahlen oder für Leistungen bar bezahlen möchte: Die Gerätekombination RBG-200/CI-10C wickelt alle Transaktionen mit höchster Sicherheit und Effizienz ab, wobei Bargeld nicht nur schnell in speziell gesicherten Transferkassetten transportiert wird, sondern gleichzeitig auch fälschungsverdächtige Banknoten erkannt und in einem Speicher abgelegt werden. Bargeldbestände werden von einer Software überwacht, welche im Bedarfsfall mit dem Werttransportunternehmen kommuniziert, um Befüllung und Entleerung des Geräts zu automatisieren.

So entlastet die innovative Lösung Schaltermitarbeitende von der Verantwortung und den Aufwänden wie dem manuellen Zählen von Bargeld, fehleranfälligen Transaktionen oder zeitaufwändigen Absprachen mit Werttransportunternehmen. Das sichere System gewährleistet eine größere Risikoabsicherung der Bargeldbestände der Filiale, denn selbst bei Überfällen kann das System nicht geöffnet werden.



# DIE VORTEILE AUF EINEN BLICK



## GESTEIGERTE EFFIZIENZ

Im täglichen Geschäftsbetrieb profitiert die Postbank besonders von einer verbesserten Effizienz. Da das Personal sämtliche Bargeldtransaktionen und -zahlungen nicht mehr manuell bearbeiten muss, werden sie von diesen Aufgaben entlastet. Sie können sich damit stärker auf den direkten Kontakt zum Kunden fokussieren.



## ZEIT- UND KOSTENERSPARNIS

Gleichzeitig handeln die automatisierten Systeme Zähl- und Prüfvorgänge innerhalb weniger Sekunden ab, so können zwei Mitarbeitende problemlos parallel mit einer automatisierten Kassenlösung arbeiten. Zudem erfolgt der Kassenabschluss auf Knopfdruck – dadurch ergibt sich eine enorme Zeit- und so auch Kostenersparnis.



## ERHÖHTE SICHERHEIT

Die Banknoten werden automatisch auf Echtheit geprüft und in einem sicheren Tresor verwahrt, was das Risiko von Überfällen erheblich reduziert. Zum Kunden ausgerichtet kann eine Filiale bei Bedarf auch mit nur einer Person betrieben werden, da die Bedienung durch den Kunden das bankentypische Vier-Augen-Prinzip entbehrlich macht. Damit bleibt der Kundenservice für Bargeldtransaktionen am Schalter jederzeit aufrechterhalten.



**„Unsere Cash-Recycling-Systeme bilden ein wichtiges Fundament, um die Bargeldbestände über alle Cash Points der Postbank-Filiale hinweg sicher zu steuern. Das gesamte Bargeldaufkommen einer Filiale läuft in unserer Lösung zusammen. So ist es für die nächste Auszahlung, als Wechselgeld oder die Übergabe an den Werttransporteur perfekt vorbereitet und es entstehen keine Lücken in der Bargeldlogistikkette.“**

Ronny Strohschnitter, Key Account Manager, GLORY

**Glory Global Solutions (Germany) GmbH, Thomas-Edison-Platz 1, 63263 Neu-Isenburg, Germany**

+49 (0) 6102 8334-0 [info.germany@glory-global.com](mailto:info.germany@glory-global.com) [glory-global.com](https://www.glory-global.com)

BRO-POSTBANK-0521\_1.0

Glory Global Solutions ist Teil der GLORY LTD. Dieses Dokument dient nur der allgemeinen Information. Da unsere Produkte und Dienstleistungen ständig weiterentwickelt werden, sollte der Kunde prüfen, ob die hier dargestellten Informationen auf dem neuesten Stand sind. Obwohl dieses Dokument sehr sorgfältig ausgearbeitet wurde, übernehmen das Unternehmen und der Herausgeber keine Verantwortung für Fehler oder Auslassungen. Das Unternehmen und der Herausgeber übernehmen des Weiteren keine Haftung für Schäden oder Verluste, die durch die Verwendung der in diesem Dokument enthaltenen Informationen entstehen können. Dieses Dokument ist nicht Bestandteil eines Vertrags oder einer Lizenz außer dies wurde ausdrücklich so vereinbart. Alle Angaben zu Funktionen und Kapazität und Durchsatzzahlen gelten vorbehaltlich der Qualität und der Größe der Banknoten/-Münzen sowie des eingesetzten Verfahrens. GLORY, CASHINFINITY und die damit verbundenen grafischen Darstellungen sind jeweils die Marke oder eine eingetragene Marke der GLORY LTD. Unternehmensgruppen in der Europäischen Union, der USA und weiteren Ländern. © Glory Global Solutions (International) Limited 2021.