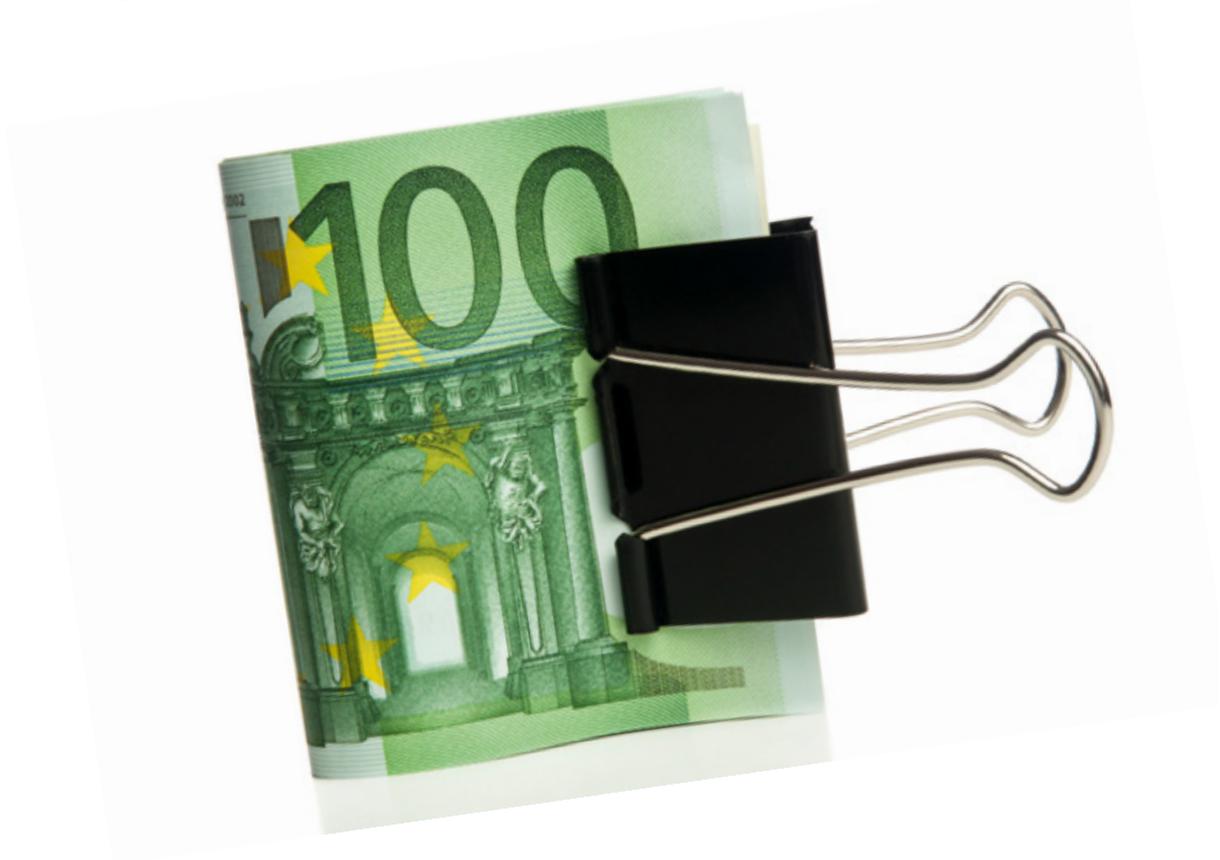


# e-tailment

Das Digital Commerce Magazin von **Der Handel**

## Cash-Management

Trotz stetiger Innovationen im Mobile Payment lieben die Deutschen das Bargeld, und das wird wohl auch noch eine Weile so bleiben. Zum einen muss der Handel deswegen, da Bargeldmanagement teuer und aufwendig ist, sein Cash-Management optimieren. Zum anderen bieten bargeldaffine Kunden auch Chancen: Gibt es nahe gelegene Geldautomaten, geben sie mehr Geld aus. Zudem wird die Bargeldautomatisierung, beispielsweise durch den Self-Checkout, sowohl von Kunden als auch den Mitarbeitern geschätzt.



[white]paper

SPONSORED BY



**GLORY**

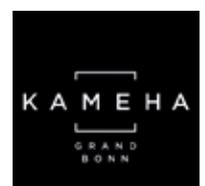
# MENSCH, MASCHINE, INTERAKTION – HIGHTECH MEETS CASH MANAGEMENT



**GLORY INNOVATION FORUM 2019**  
**SAVE THE DATE!**

**KAMEHA  
GRAND HOTEL  
BONN**

**2. – 4. SEPTEMBER 2019**





**Glory Global Solutions (Germany) GmbH**

**Szandra Pap**

**Thomas-Edison-Platz 1  
63263 Neu-Isenburg**

Telefon +49 (0) 6102 8334-0

Mail [marketing.germany@glory-global.com](mailto:marketing.germany@glory-global.com)

[www.glory-global.com](http://www.glory-global.com)

## Die Liebe zum Bargeld ist auch eine Chance für den Handel

Bei jeder neuen technischen Innovation im Mobile Payment wird das Ende des Bargelds in Deutschland ausgerufen. Aktuelle Zahlen belegen, dass dieses Ende keineswegs so nah erscheint.

04

## Kosten runter – so besiegt der Handel seinen Gegner Bargeld

Derzeit deutet alles darauf hin, dass die deutschen Konsumenten noch eine ganze Weile mit Bargeld im Laden bezahlen wollen. Für den Handel ist das Bargeldmanagement teuer und aufwendig.

07

## Bargeldmanagement – mehr Hygiene, zufriedener Mitarbeiter

Warteschlangen an den Kassen verärgern die Kunden und stören die Abläufe im Laden, wenn außer der Reihe eine weitere Kasse geöffnet werden muss. Self-Checkout-Systeme lösen nicht nur dieses Problem.

10

## Warum das Bargeld dem Handel lieb und nicht teuer sein sollte

Ist es die Gewohnheit, die die Deutschen ihr Bargeld so sehr lieben lässt? Oder haben die Konsumenten ganz rationale Gründe dafür, nach wie vor so viel bar zu bezahlen?

12

## Mehr Sicherheit und Effizienz bei der Bargeldverarbeitung

Bei Edeka Aschoff mussten die Bargeldprozesse optimiert werden. Mit moderner Bargeldmanagement-Lösung werden Prozesse rund um die Bargeldverarbeitung fehlerfrei, sicher und effizient gestaltet.

14

## Bargeld ohne Ende

Oliver Kapahnke, Geschäftsführer Glory Deutschland, und Thomas Rausch, Sales Director Glory Deutschland, sprechen über die Zukunft des Bargelds und den Einfluss der Digitalisierung auf Handel und Banken.

16

## Glory Innovation Forum: Bargeld hat Zukunft und bietet Chancen

Die Teilnehmer des Innovation Forums des Bargeldspezialisten Glory wirkten entschlossen und zuversichtlich.

18



Foto: © barzahlen.de

## Die Liebe zum Bargeld ist auch eine Chance für den Handel

Bei jeder neuen technischen Innovation im Mobile Payment wird das Ende des Bargelds in Deutschland ausgerufen. Aktuelle Zahlen belegen allerdings, dass dieses Ende doch keineswegs so nah erscheint. Und das muss für den Handel gar nicht schlecht sein.

Google ist ein taktisch durchaus geschickter Schachzug gelungen. Die Begeisterung der deutschen Kreditwirtschaft für die Unterstützung von Google Pay hielt sich stark in Grenzen. Die Sparkassen verkündeten sogar, dass eine Zusammenarbeit nicht infrage komme. Da hat sich der Internetkonzern eben andere Partner gesucht. Und sie gefunden. In Zusammenarbeit mit Paypal und Mastercard kommt man eben auch an den umkämpften POS. Das mit einem Girokonto verbundene Paypal-Konto wird mit einer virtuellen Mastercard verbunden und schon kann per NFC an der Kasse bezahlt werden.

Wobei an mobilen und bargeldlosen Bezahlverfahren in Deutschland generell kein Mangel herrscht. Zu den Klassikern gehören hier Girocard und Kreditkarten. Viele davon sind inzwischen ebenfalls für das kontaktlose Bezahlen gerüstet. Bezahlt werden könnte auch per App. Mit Blue Code

betrat Ende Oktober 2018 ein weiteres Payment-Verfahren die Bühne. Bisher beschränkte sich das Unternehmen auf Österreich. Ganz entgegen seiner sonstigen Attitüde wird Apple mit seinem Bezahlverfahren Apple Pay wohl als Letzter den deutschen Markt betreten. Und in zahllosen Artikeln und Blogbeiträgen werden die Autoren nicht müde, damit erneut das Ende des Bargelds auszurufen. Frei nach dem Motto: „Jetzt aber wirklich“.

### Die Deutschen zahlen gern bar

Es wäre naiv anzunehmen, dass sich mittelfristig das Verhalten der Kunden am POS nicht auch bei den Bezahlverfahren verändern wird. Die Art und Weise, wie und was Kunden heute einkaufen, hat sich durch den Onlinehandel deutlich gewandelt. Genauso wie der Siegeszug des Smartphones beeinflusst, über welchen Kanal sich die Kundschaft über neue Produkte und Warenverfügbarkeiten informiert.

SPONSORED BY



links: Das Bargeld wird den Handel wohl noch eine ganze Weile beschäftigen.

Aktuelle Zahlen sprechen hinsichtlich der Bargeldnutzung allerdings eine deutliche Sprache. Nach wie vor werden 78 Prozent aller Transaktionen in Deutschland in Scheinen und Münzen getätigt, wie die EZB in ihrer Studie „The Use of Cash by Households in the Euro Area“ herausgefunden hat. Der Anteil an den Umsätzen liegt derselben Studie zufolge bei stolzen 51 Prozent.

Die Zahlen bestätigt eine Umfrage der ING-DiBa, die unter dem Titel „Im Portemonnaie nichts Neues“ publiziert wurde. Mit einer Barzahlungsquote von 48 Prozent liegt Deutschland dabei knapp vor Österreich – und deutlich über dem europäischen Durchschnitt von 32 Prozent. An der Vorliebe für Scheine und Münzen wird die Demografie wohl so bald nichts ändern. Die größte Affinität zum Bargeld zeigen nämlich nicht die ältesten Umfrageteilnehmer. Leicht über dem Schnitt liegt mit 49 Prozent auch die jüngste Gruppe im Alter von 18 bis 24 Jahren. Derzeit deutet also wenig darauf hin, dass es binnen kurzer Zeit zu einer Revolution kommen könnte, die die Kunden schlagartig auf bargeldloses Bezahlen ausweichen lässt. Zwar werden in diesem Zusammenhang immer wieder gern die Beispiele China und Schweden aufgeführt, nur sind dort die Ausgangsvoraussetzungen auch andere.

Für den Handel bedeuten die Zahlen letztlich vor allen Dingen, dass er sich auch weiterhin mit dem Thema Bargeld auseinandersetzen muss. Möglichst wenige Ressourcen und damit Geld in das Cash-Management zu stecken, wird so schnell nicht von der Agenda von Handelsmanagern verschwinden. Diese Fragestellung wird eher noch an Wichtigkeit zunehmen, wenn denn die große Disruption tatsächlich kommt. Denn wenn der Anteil des Bargelds bei den Transaktionen sinkt, werden diese teurer, wenn denn das Bargeld nicht effizient abgewickelt wird.

#### Leichter Bargeldbezug steigert den Umsatz

Wenn die Deutschen so gern mit Bargeld zahlen, stellt sich natürlich die Frage nach dem Bargeldbezug. Und hier hat das Unternehmen Cardtronics im Rahmen einer Umfrage eine für den Handel interessante Zahl ermittelt. Je nach Umfeld sind die durchschnittlichen Bargeldausgaben von

Kunden im Einzelhandel nämlich um bis zu 30 Prozent höher, wenn sie zuvor Geld aus einem nahe gelegenen Automaten abgehoben haben.

Doch dieser nahe gelegene Automat der eigenen Hausbank oder einer Filiale eines Instituts, das zum gleichen Bargeldversorgungsverbund gehört, wird für die Kunden immer schwieriger zu finden. Im Zeitalter des Online-Bankings und Apps erledigen immer mehr Bankkunden ihre Geschäfte online und suchen seltener die Filiale auf. Schließlich wurden sie seit Ende der 80er-Jahre von der Kreditwirtschaft ja auch regelrecht in diese Richtung erzogen. In Deutschland wurde seit dem Jahr 2000 daher rund ein Viertel aller Zweigstellen geschlossen, das entspricht über 10.000 Standorten, wie KfW Research ermittelt hat.

#### Neue Geschäftsmodelle rund um das Bargeld

An die Zukunft des Bargelds glaubt auch das Unternehmen Cash Payment Solutions, das eher unter seinem Markennamen „Barzahlen.de“ bekannt ist. Es ermöglicht Kunden, die ihre Onlinebestellungen nicht per Überweisung oder Kreditkarten bezahlen können oder wollen, den offenen Rechnungsbetrag bei einem der Kooperationspartner im stationären Handel zu bezahlen. Mittler-



Foto: © Glory

Moderne Systeme für das Cash-Recycling können zum Kunden gewandt auch die Funktion eines Geldautomaten übernehmen.

weile gibt es über 12.000 Akzeptanzstellen, darunter Rewe, Penny, Budni, real, dm oder Rossmann. 8.000 Onlineshops unterstützen Barzahlen, das im Kern darauf basiert, dass der Kunde per E-Mail, SMS oder Download einen Beleg mit einem individuellen Code erhält. Mit diesem besucht er den Laden eines Kooperationspartners, wo der Beleg gescannt wird und dann bezahlt werden kann. Zielgruppe sind alle Kunden, die aus Misstrauen eben doch lieber keine Zahlungsdaten in einem Webshop eintragen wollen, oder eben alle, die (noch) keine Kreditkarte oder kein Bankkonto erhalten. Schüler, Studenten, junge Leute in der Ausbildung oder auch Migranten. Für den Händler bietet die Kooperation mit dem Unternehmen die Chance, die Bindung an die Filiale zu erhöhen.

#### Der Handel übernimmt die Rolle des Bargeldversorgers

In die gleiche Richtung wirken auch Kooperationen zwischen Banken und Händlern, die direkt am POS Bar-

gelddienstleistungen anbieten. Ob dm, Rewe, Aldi, Edeka oder auch Lidl – sie ermöglichen Kunden über das Cash-Back-Verfahren eine kostenlose Bargeldabhebung an der Kasse: ab einem Mindesteinkaufswert von in der Regel 10 bis 20 Euro und bis zu einer Höchstgrenze von rund 200 Euro. Es gibt aber auch Modelle, die „echte“ Banktransaktionen im Handel anbieten. So kooperiert beispielsweise die Postbank mit einer großen Tankstellenkette in Deutschland. Der Kunde muss nichts kaufen, sondern kann an der Tankstelle ganz einfach Geld von seinem Konto abheben.

Solche Modelle sind bei genauerer Betrachtung für alle Beteiligten vorteilhaft.

Da ist zunächst einmal der Kunde, der sich einfacher mit Bargeld versorgen kann. Und die Versorgung mit Bargeld wird schon seit Langem außerhalb der Bankfiliale an SB-Automaten abgewickelt. Die Akzeptanz gegenüber solchen Konzepten ist also hoch – generationenübergreifend. Rund 50.000 Ladenkassen, an denen Abhebungen je Einkauf möglich sind, stehen inzwischen etwa 58.000 Geldautomaten gegenüber.

Die Banken stellen somit die Versorgung der Kunden mit Bargeld kostengünstig sicher, ohne die Präsenz der Filialen erhöhen zu müssen.

Für den Handel ergeben sich gleich mehrere Vorteile:

- + Wie die Befragung von Cardtronics nahelegt, profitiert er insgesamt, da einfacher Bargeldbezug die Chance auf höhere Umsätze in der Nähe vergrößert.
- + Der Händler positioniert sich gegenüber den Kunden aber auch als Servicepartner und trägt zu einem positiven Einkaufserlebnis bei. Die Bindung an die Marke oder Filiale wird erhöht.
- + Das überschüssige Bargeld kann an die Kunden ausgezahlt werden, wodurch Kosten beim Werttransportunternehmen gespart werden.
- + Wenn der Handel für die Banken die Rolle des Bargeldversorgers übernimmt, kann er mit den Instituten auch über Provisionsmodelle verhandeln, was den gesamten Business Case noch attraktiver macht.

### Moderne Technik für den Erfolg notwendig

Wie das Beispiel der Kooperation der Postbank bereits zeigt, muss die Bargeldversorgung nicht zwangsläufig banktechnisch in Form der Lastschrift erfolgen, um die es sich ja im Kern handelt. Damit die Prozesse für den Händler kostengünstig, für den Kunden schnell und bequem ablaufen können, ist ein automatisiertes System für das Cash-Management die Grundvoraussetzung.

Bisher wurden solche Cash-Management-Lösungen hauptsächlich für die Optimierung der Bargeldprozesse im Backoffice eingesetzt. Das Vorbereiten der Wechselgeldbestände sowie das Zählen und Abrechnen am Tagesende funktionieren damit vollautomatisch, das Gleiche gilt für die Bargeldverfolgung und Bestandsverwaltung. Banknoten und Münzen werden damit effizient verarbeitet, zudem sorgen die Geräte für eine sichere Aufbewahrung von Bargeldbeständen in der Filiale.

Die aktuellen Entwicklungen dürften dazu führen, dass die Lösungen vom Hinterzimmer

und Büro eher in den Kassensbereich wandern werden. Hier bieten sie gleich dreifachen Nutzen. Sie dienen als Kasse und optimieren das Bargeldmanagement in der Filiale. Zum Kunden ausgerichtet funktionieren sie aber wie ein Geldautomat. Nutzt ein Kunde Cash-Back, kann ihm das Geld direkt über ein solches System ausgezahlt werden anstatt wie bisher aus der Ladenkasse. Ein Vorteil für Verbraucher und Händler vor allem in puncto Sicherheit.

Denn moderne Cash-Recycling-Systeme prüfen mittels hochleistungsfähiger Scantechnologie ein- und ausgehendes Bargeld auf Echtheit und sichern so zuverlässig gegen Falschgeld ab. Und sie lassen sich auch in SB-Kassen integrieren. Kunden wären so in der Lage, beim Self-Checkout auch direkt Bargeld abzuheben. Das wiederum senkt die Hemmschwelle bei den Kunden, denen es möglicherweise unangenehm ist, in der Kassenschlange nach der Auszahlung zu fragen, oder Wert auf Diskretion legen.

Der Handel wird sich allen Anzeichen nach noch eine ganze Weile mit dem Thema Bargeld beschäftigen. Und das kann sich auch durchaus lohnen.



In den USA positioniert sich Walmart gegenüber seinen Kunden auch als Dienstleister rund um das Thema Finanzen.

# Kosten runter – so besiegt der Handel seinen Gegner Bargeld

Derzeit deutet alles darauf hin, dass die deutschen Konsumenten noch eine ganze Weile mit Bargeld im Laden bezahlen wollen. Doch für den Handel ist das Bargeldmanagement teuer und aufwendig. Es wird Zeit, auch hier die Prozesse zu optimieren.



Foto: © EZB

Ohne Bargeld wird es auf absehbare Zeit nicht gehen. Jetzt gilt es, die Abläufe zu optimieren.

Kein Kunde verschwendet beim Barzahlen an der Ladenkasse einen Gedanken daran, mit wie viel Arbeit und Kosten es für den Händler verbunden ist, bis Scheine und Münzen schließlich als Wert auf dessen Konto eingehen. Bargeld gehört weiter zum Alltag, allen Initiativen zum kontaktlosen oder mobilen Bezahlen zum Trotz. In den Vorträgen von Branchenexperten auf der Fachveranstaltung „Glory Innovation Forum“ herrschte Einigkeit: Sollte in den kommenden Jahren die Zahl der Bargeldtransaktionen im Handel spürbar nachlassen, werden die Kosten pro Transaktion noch höher werden.

#### Aus der Geldbörse des Kunden bis zur Kontogutschrift

Wer sich bereits eingehender mit dem Cash-Management im stationären Handel beschäftigt hat, kennt die Prozessschritte, die da auf die Lösung durch den Händler warten.

**Die Transaktion:** Der Kunde holt aus seinem Portemonnaie das Bargeld heraus und übergibt es an den Kassierer. Der muss schon aus Eigeninteresse die Echtheit überprüfen, es sicher verwahren und passendes Wechselgeld herausgeben. Das klingt allerdings deutlich trivialer, als es tatsächlich ist. Denn in der Hektik an der Kasse bleibt meist nur Zeit für stichprobenartige Kontrollen des Bargelds. Erschwert werden die Maßnahmen durch die Änderungen an Design und Sicherheitsmerkmalen.

Nun wussten ja bereits die Römer, dass Geld nicht stinkt. Ihre Haltung zu verschmutztem Geld ist allerdings nicht überliefert. Doch gerade im Verkauf von frischen und offenen Lebensmitteln in Bäckereien und Cafés spielt der Aspekt der Hygiene im Alltag durchaus eine Rolle.

Die Sammlung: Zum Schichtende kontrolliert das Kassenspersonal den Kassenbestand. Jeder Kunde im stationären Handel kennt wohl den Moment, wenn der Wechsel des Kassenspersonals erfolgt und die Lade mit dem Bargeld gewechselt wird. Das dauert seine Zeit und führt fast zwangsläufig zu Warteschlangen. Das Geld wird jetzt in das Backoffice des Händlers gebracht. Bereits dieser kurze Transportweg ist natürlich ein Sicherheitsrisiko. Im Backoffice kann das Geld nun erstmalig gezählt und auf Differenzen geprüft werden.

Die (Zwischen-)Lagerung: Nachdem es gezählt wurde, wird das Geld in der Filiale sicher verstaut und lagert bis zur Abholung.

Transport: Regelmäßig wird das Geld zur Bank gebracht. Dabei bedienen sich die Händler üblicherweise eines Spezialisten. Der Werttransportunternehmer (WTU) bringt es in aller Regel zunächst in ein zentrales Cash Center. Dort wird es erneut gezählt und überprüft. Im Rahmen der Abholung bringt der WTU häufig auch das vom Händler geordnete Wechselgeld mit. Und nicht selten ist die Bestellmenge in den verschiedenen Stückelungen höher, als eigentlich notwendig wäre, damit auf jeden Fall sichergestellt ist, passend herauszugeben. Allerdings kann es natürlich auch hier zu Fehleinschätzungen kommen und es muss nachbestellt werden. Das erfordert eine weitere Anfahrt des WTU, die natürlich mit zusätzlichen Kosten verbunden ist.

Bearbeitung und Gutschrift: Im Cash Center oder in der Bank wird das Geld nach einer Reihe von Kontrollen und internen Übergaben dann verbucht und dem Konto des Händlers gutgeschrieben.

#### Nicht nur die Supply Chain optimieren – im Cash-Management steckt auch Gewinn

Die Physiker definieren Arbeit schlicht als Kraft multipliziert mit der zurückgelegten Wegstrecke. In der Betriebswirtschaft ist Arbeit mit Kosten verbunden. Und die Bearbeitung des Bargelds kostet. Das beweisen ja die skizzierten Prozessschritte. Und der Aufwand multipliziert sich ja noch mit jeder weiteren Filiale eines Händlers.

Sprichwörtlich direkt ins Geld gehen alle Verluste und Differenzen beim Cash-Management. Mitarbeiter, die Wechselgeld falsch herausgegeben haben, Diebstähle und Unterschlagungen, administrative Fehler im Backoffice sind die Ursachen für Bargeldschwund.

Auf den Gewinn drücken alle direkten und indirekten Kosten, die beim Handling des Bargelds auftreten. Abschöpfen und Abtransport des Bargelds, Zählen und Abstimmen des Bargeldbestandes. Und dann sind da noch die möglicher-

weise entgangenen Zinsgewinne, die in der Zeit nicht realisiert werden konnten, bis das Geld ordnungsgemäß dem Bankkonto des Händlers gutgeschrieben werden konnte.

Es erscheint schon fast rätselhaft, dass sich viele Handelsunternehmen regelmäßig mit den Prozessen ihrer Supply Chain beschäftigen, um hier noch das letzte Quäntchen an Optimierungspotenzial zu heben, das Thema Cash-Management aber kaum Beachtung findet.

#### Bargeldoptimierung durch Cash-Recycling

Die skizzierten Prozessschritte kommen so oder mit leichten Abweichungen überall im stationären Handel vor. Eine Analyse der verschiedenen Schritte und Herausforderungen zeigt dann bereits den Weg zu einer Optimierung auf.

- + Abschöpfen und Auffüllen von Bargeld an der Kasse mit minimalem Einfluss auf die Wartezeit der Kunden
- + Minimierung des Transports des Bargelds im Laden oder auch in ein anderes zentrales Büro des Händlers
- + Optimierung der Anfahrten durch das WTU
- + Beschleunigung der Bearbeitung des Bargelds mit dem Ziel einer schnelleren Gutschrift auf dem Konto des Händlers

Tatsächlich gibt es mit modernen Systemen für das Bargeld-Recycling, wie sie etwa vom Unternehmen Glory angeboten werden, eine Lösung für diese Herausforderungen.

Das Gerät verwahrt das Bargeld sicher vor Ort. Es ist aus Gründen der Prozessoptimierung mit einer Ein- und Auszahl-Funktion ausgestattet. So kann es wahlweise das Bargeld direkt vom Kunden am POS in Empfang nehmen oder wird im Backoffice bedient.

Das Geld wird gezählt, auf Echtheit überprüft und sicher verwahrt. Durch die Unterstützung von Bargeld-Transfer-Kassetten werden Risiken durch den Transport des Gelds minimiert. Die Kassetten werden automatisch befüllt und entleert. So ist ein sicherer Transport zwischen Front- und Backoffice möglich, oder auch der zeitsparende Abtransport, wenn das WTU direkt am POS Geld abschöpfen soll.

Die größten Vorteile ergeben sich indes durch die in den Systemen verbaute Logik und weitere Möglichkeiten.

Je weniger Geld überhaupt transportiert werden muss, umso besser für den Händler. Systeme für das Cash-Recycling können beispielsweise die Basis für Geschäftsmodelle sein,



Foto © Glory

Dem Kunden zugewendet, nehmen Systeme für das Cash-Management und Cash-Recycling das Geld beim Bezahlen direkt in Empfang. Hygienisch und sicher.

in denen der Händler zum Bargeldversorger für die Kunden wird. Die Cash-Reserven in der Filiale werden so optimal eingesetzt.

Das Wechselgeld ist für viele Händler ein großes Thema. Das Werttransportunternehmen muss die Filialen regelmäßig anfahren, um Wechselgeld anzuliefern und bereits gezahlte Überschussmengen mitzunehmen. Das erhöht Aufwände, Risiken und Kosten. Zur Optimierung ihrer Lieferkette setzen viele Händler bereits Vorhersagemodelle ein, um den Bedarf an Waren zu prognostizieren und so „Just-in-Time-Lieferungen“ zu ermöglichen. Das senkt die Kosten und steigert die Effizienz und letztlich auch die Kundenzufriedenheit.

Genau das ist auch bei der Optimierung des Cash-Managements möglich. Moderne POS-Lösungen in Kombination mit Bargeld-Recycling-Systemen an der Kasse oder im Backoffice bieten die Möglichkeit, den Wechselgeldbedarf zu optimieren und sich automatisiert auf die jeweils vorhandenen Bargeldbestände anzupassen. Richtig umgesetzt bedeutet das, dass weniger Wechselgeld bestellt werden muss. Am Ende werden so nicht nur Kosten reduziert, sondern es bleibt dem Personal auch mehr Zeit für den Service am Kunden.

Automatisiertes Cash-Management kann dem Händler einen weiteren betriebswirtschaftlichen Vorteil bieten. Üblicherweise besteht zwischen dem Abtransport des Geldes und der Wertstellung auf dem Konto des Händlers ein deutlicher zeitlicher Versatz. Systeme wie von Glory erfüllen die Grundanforderung für die Wertstellung am selben Tag. Der Bargeldbestand kann direkt an die Bank übertragen werden. Basierend auf diesen Daten kann das Institut das Geld dem Konto täglich gutschreiben, vorbehaltlich dem physischen Geldeingang bei der Bank. Durch ein ausge-

feiltes Rechtesystem ist gewährleistet, dass der Händler an den Bestand, der bereits der Bank übermittelt wurde, nicht mehr herankommt, also keine Manipulationen vornehmen kann.

Der Händler genießt alle Vorteile des bereits wertgestellten Geldes, also erhöhte Liquidität, Zugriff auf Betriebsvermögen und schnellere Kapitalerträge.

Ein ähnliches Szenario existiert bereits in praktisch jedem Markt: das EFTPOS-Terminal. Die Abkürzung steht für „Electronic Funds Transfer am Point of Sale“. Diese Terminals wurden zuvor von den großen Banken zertifiziert, die wiederum Kredite und Belastungen am Point of Sale ohne eine physische Überprüfung (Unterschrift oder Telefonanruf) anbieten. Derselbe Ansatz kann für Bargeld gewählt werden.

In Verbindung mit dieser direkten Wertstellung (Provisional Credit) kann das Risiko auch auf das WTU oder die Bank übertragen werden. Sobald das Bargeld in den gesicherten Bereich des Management-Systems übergegangen ist, gehen die Bestände an WTU oder Bank über.

Im Kern bedeutet optimal angelegtes Cash-Management und Cash-Recycling eine reduzierte Menge des zu transportierenden Geldes. Durch entsprechende Systeme findet der Kreislauf des Geldes (Verkaufserlös, Wechselgeld) verstärkt lokal statt. Durch die Nutzung von technischen Möglichkeiten, dem Kunden gegenüber auch die Rolle des Versorgers mit Bargeld zu übernehmen, werden die positiven Effekte noch verstärkt.

Es lohnt sich für den Händler also mehr denn je, einen genaueren Blick auf das Bargeld zu werfen.

# Bargeldmanagement – mehr Hygiene, zufriedenerer Mitarbeiter

Warteschlangen an den Kassen verärgern die Kunden und stören die Abläufe im Laden, wenn außer der Reihe eine weitere Kasse geöffnet werden muss, um den Kundenansturm zu bewältigen. Self-Checkout-Systeme lösen nicht nur dieses Problem. Wer sein System clever wählt, trägt auch zu mehr Zufriedenheit seiner Mitarbeiter bei.

Selbstbedienungslösungen entlasten die von Mitarbeitern bedienten Kassen und erhöhen so den Durchlauf im Markt. Das gilt vor allem an besonders stark frequentierten Tagen wie dem Wochenende oder vor Feiertagen. Da die deutschen Konsumenten die meisten ihrer Einkäufe nach wie vor in bar begleichen, müssen Lösungen für den Self-Checkout das Bargeld zuverlässig managen.

## Minimalanforderung an Bargeldmanagement im Self-Checkout

Da in der nahen Zukunft kein Ende des Bargelds auf Kundenseite in Sicht ist, ist das effiziente Cash-Management auch beim Self-Checkout eine Notwendigkeit. Um seine Vorteile auszuspielen, muss ein solches System aus Sicht des Händlers einige Voraussetzungen erfüllen:

- + Es muss sich nahtlos in ein bereits bestehendes Kassensystem integrieren lassen.
- + Das Bargeld muss schnell und sicher in Empfang genommen werden. Dabei muss gleichzeitig die Echtheit geprüft werden, um Betrug zu verhindern.
- + Das Geld muss sicher und vor Manipulationen geschützt verwahrt werden.
- + Wechselgeld muss zügig gefüllt und abgeschöpft werden.
- + Der Kassenabschluss am Ende des Tages sollte möglichst rasch und unkompliziert erfolgen.

Kassendiskrepanzen sind nach Möglichkeit zu vermeiden. Und damit die Systeme von den Kunden auch angenommen und als Beitrag zu einem positiven Einkaufserlebnis verstanden werden, müssen die Elemente natürlich möglichst einfach zu bedienen sein.

## Praxisbeispiel: Bargeldautomatisierung im Supermarkt

In Neumünster in Schleswig-Holstein wurde in vier „Edeka Grümmi“-Märkten von Kaufmann Gerd Grümmer ein Checkout-Konzept in Zusammenarbeit mit der Postbank umgesetzt.

Neben den Bedienkassen, an denen die Kunden auch unabhängig von ihrem Einkauf Bargeld abheben können, wurden vier Self-Checkout-Systeme in Betrieb genommen, die an ein Automatisierungssystem für das Cash-Management angebunden sind.

Dabei wurde ein geschlossener Bargeldkreislauf erreicht. Die Kunden zahlen das Bargeld direkt in das Gerät ein und erhalten daraus auch das Wechselgeld zurück. Die Systeme dienen



Fotos: © Glory

Geräte für das Cash-Recycling können auch in Self-Checkout-Systeme integriert werden.

gleichzeitig als Bankautomat, denn darüber kann Geld abgehoben werden.

Für den Filialleiter bietet der geschlossene Kreislauf einige Vorteile. Denn die mit Bargeld verbundenen Risiken wie Verlust, Diebstahl und Falschgeld entfallen. Auch Kassendifferenzen können damit nicht auftreten. Die Bargeldlogistik übernimmt in diesem Fall die Bank und die Wertstellung aller Einnahmen erfolgt direkt am selben Tag. Nicht zuletzt entfällt die Aufgabe des Geldzählens für die Mitarbeiter. Es wird dadurch auch Zeit bei den sonst lästigen Kassenübergaben gespart.

Ähnliche Erfahrungen hat auch Edeka Aschoff in Kassel gemacht, wo ebenfalls das automatisierte Cash-Management eingesetzt wird.

### Praxisbeispiel: Automatisiertes Cash-Management in der Bäckerei

Beim Einkauf von frischen Brötchen und Brot fallen oft kleinere Beträge an. In Deutschland wird dieser Einkauf typischerweise in bar bezahlt. Der Verkauf offener Lebensmittel stellt besondere Anforderungen an die Hygiene. So streift sich das Verkaufspersonal zwar für das Entnehmen der Waren Einweghandschuhe über. Doch in der Hektik passiert es dann auch schon einmal, dass gedankenverloren mit den Handschuhen das Bargeld kassiert wird, um danach weiter zu bedienen. Alles andere als hygienisch. Bargeld kann eine durchaus schmutzige Sache sein.

Positiv auf die Hygiene wirkte es sich aus, wenn das Verkaufspersonal gar nicht mehr in Kontakt mit dem Bargeld käme.

Dieses Ziel wurde beim Ladenumbau der Dorfbäckerei Tiefenbach in St. Johann-Würtlingen erreicht. Denn dort wurde eine Bezahlösung direkt in die Theke integriert.

Die Bedienung ist für die Kunden intuitiv und schnell. Denn niemand muss beim Bezahlen nach dem passenden Betrag in der Geldbörse suchen. Sie leeren einfach Münzen aus dem Portemonnaie in das Eingabefach und erhalten automatisiert ihr Wechselgeld. Centgenau und in der größtmöglichen Stückelung. Das gilt natürlich auch für überzahlte Beträge. Somit verläuft der Bezahlvorgang schneller als bei der direkten Übergabe des Geldes durch das Personal.

Das integrierte System bietet die gleichen Vorteile wie die Installation im Lebensmitteleinzelhandel. Das vom Kunden übergebene Geld wird automatisch auf Echtheit geprüft und erkannt.

Das Personal und die Waren kommen weder mittelbar noch unmittelbar mit dem Bargeld in Kontakt. Der Vorgang wird also hygienischer, was auch gegenüber den Kunden ein gutes Argument ist, um sich im Wettbewerb zu differenzieren.

Das System ist für jeden Kunden, unabhängig vom Alter zu verstehen, da lediglich Bargeld eingeworfen werden muss.

Ein spannender Nebeneffekt bei der Automatisierung des Cash-Managements wird von den Nutzern solcher Systeme immer wieder unmittelbar nach dem erfolgreichen Rollout

bestätigt. Sie tragen nämlich zu einer höheren Zufriedenheit der Mitarbeiter bei.

Denn die Verantwortung für die Kasse wird auch als Belastung und häufig eher als notwendiges Übel gesehen. Treten Kassendifferenzen auf, kann das zu Missstimmungen unter den Mitarbeitern führen, denn natürlich möchte niemand für den Fehlbetrag verantwortlich sein. Für Verkaufspersonal mit Kassiertätigkeit ist der tägliche Kasensabschluss wichtig. Einen „Nuller“ geschafft zu haben, macht die Tagesleistung sichtbar, eine Differenz dagegen



Durch das direkte Einwerfen des Bargelds in das System steigt die Hygiene im Verkauf.

schlägt auf das Gemüt. Bei einem geschlossenen Bargeldprozess gibt es solche Missstimmungen nicht.

Aus Sicht des Ladeninhabers steigert das System die Transparenz und Effizienz. Denn der Tagesabschluss liegt schneller vor. Außerdem kann jederzeit der Kassenbestand exakt kontrolliert werden. Und die durch den Wegfall des regelmäßigen Zählens des Bargelds gewonnene Arbeitszeit kommt wiederum den Kunden zugute, da sich die Mitarbeiter besser auf ihre Hauptaufgabe konzentrieren können.

Das längerfristig verbesserte Arbeitsklima bekommen letztlich die wichtigsten Personen, die Kunden, ebenfalls zu spüren.

# Warum das Bargeld dem Handel lieb und nicht teuer sein sollte

Ist es die Gewohnheit, die die Deutschen ihr Bargeld so sehr lieben lässt? Oder haben die Konsumenten ganz rationale Gründe dafür, nach wie vor so viel bar zu bezahlen? Eine Studie liefert nicht nur Hintergrundmaterial, sondern zeigt auch, dass der Handel aus dieser Verbundenheit zum Bargeld auch seine Vorteile ziehen kann.

Ein Blick in der Schlange an der Supermarktkasse genügt bereits, um zu erkennen, dass mobile Bezahlssysteme wie Google Pay noch lange nicht im Alltag der Bevölkerung angekommen sind. Auch das kontaktlose Bezahlen scheint deutlich hinter der kartengebundenen Zahlung oder dem Zücken des Bargelds zu liegen.

Gefühlte oder tatsächliche Realität? Und was lässt die Kunden heute noch zum Bargeld greifen, wo doch das Bezahlen per Karte oder mit dem Smartphone so viel mehr Bequemlichkeit verspricht?

Das Unternehmen Cardtronics wollte das genauer wissen und hat im Sommer 2017 eine repräsentative Umfrage unter mehr als 2.000 Deutschen durchgeführt.

## Die Kunden versorgen sich aus gutem Grund regelmäßig mit Bargeld

Ist es eine emotionale Bindung der Kunden an das Bargeld, oder was treibt die Menschen nach wie vor zum Geldautomaten? Die Hälfte der Befragten der Studie antwortete auf die Frage, warum sie den Geldautomaten aufgesucht haben: „Ich will immer Bargeld im Portemonnaie haben.“ Und viele Kunden suchen den Geldautomaten mit Regelmäßigkeit auf. Und das nicht nur aus Gewohnheit. Für 31 Prozent der Deutschen dienen die Intervalle, in denen Geld abgehoben wird, auch zur Budgetplanung. Die Ausgaben werden auf den Betrag beschränkt, der gerade in der Geldbörse ist. Ein auch von den Verbraucherzentralen immer wieder propagierter Trick, um das Haushaltsbudget unter Kontrolle zu behalten.

Einzelhändler im direkten Umfeld eines Automaten können von der Gewohnheit direkt profitieren. Denn fast jeder dritte Deutsche (29 Prozent) hebt Geld ab, um es sofort in einem nahe gelegenen Geschäft auszugeben.

Befragt wurden die Konsumenten auch nach dem, was heute gern als „Usability“ bezeichnet wird. Die Kunden haben ja inzwischen an der Kasse die sprichwörtliche Qual der Wahl: Bargeld, kartengebundene Zahlungen mit Maestro- oder Girocard, Bezahlen mit Kreditkarte, kontaktlose Varianten der Karten oder auch das Payment mit dem Smartphone. Wie schneidet das Bargeld hier im Vergleich unter dem Gesichtspunkt von Nutzerfreundlichkeit, Sicherheit und dem Aspekt der Kontrolle im Sinne von Budgeteinhaltung und Datenschutz ab?

Das Votum ist hier besonders bei kleinen Einkäufen deutlich. Hier läuft Bargeld mit einem Votum von 65 Prozent der Konkurrenz den Rang ab. Das Bargeld aus der Geldbörse zu nehmen, wird offensichtlich als deutlich einfacher und schneller empfunden als der Zahlungsprozess per Karte.

## Ein Geldautomat vor Ort beflügelt die Geschäfte

Wo wird mehr, wo wird weniger mit Bargeld bezahlt? Eine interessante Fragestellung, der die Studie ebenfalls nachgeht.

Örtliche Wochenmärkte übernehmen gerade in kleineren und mittleren Städten eine wichtige Funktion bei der Warenversorgung. Und hier gesellen sich zwei Traditionen gern zueinander. Bei der traditionellen Form des Einkaufs wird auch mit einem traditionellen Bezahlverfahren eingekauft. 95 Prozent der Befragten haben den letzten Markteinkauf in bar bezahlt. In knapp der Hälfte der Fälle (44 Prozent) stammte das Geld dazu aus einem nahe gelegenen Geldautomaten.

Ähnlich stark ist die Stellung des Bargelds beim Einkauf in kleineren Geschäften und Bäckereien. Am Kiosk, der Trinkhalle oder dem „Späti“ haben 93 Prozent der Befragten ihre letzten Einkäufe bar bezahlt. Bei 40 Prozent der Konsumenten stammte das Bargeld dafür direkt aus einem Automaten in der Nähe.

In Fußgängerzonen und im Supermarkt ist der Bargeldanteil schon deutlich geringer. 63 Prozent und 58 Prozent der Befragten beglichen dort ihre Einkäufe mit Bargeld. Bei 30 und 25 Prozent der Kunden wurde das aus der Nähe geholt Geld dann wieder dem Wirtschaftskreislauf zugeführt.

Das Ergebnis der Studie erscheint somit eindeutig. Befindet sich ein Geldautomat in der Nähe des Einzelhandels, geben die Konsumenten mehr Geld aus. Die Unterschiede in den Umsätzen zeigt eine Grafik sehr deutlich.

Für immerhin jeden Vierten (27 Prozent) hat die Nähe eines Geldautomaten auch Einfluss darauf, wo er einkauft. Ein weiterer interessanter Aspekt: Rund die Hälfte aller Deutschen würde sich unwohl fühlen, einen Einkauf von weniger als 4 Euro mit Karte zu bezahlen.

## Bargeldversorgung als Standortfaktor

Die Konsumenten haben allerdings ein Problem bei der Bargeldversorgung. Und das ist die Konsolidierung des

	Geld an einem nahegelegenen Geldautomaten abgehoben	Geld bei früherer Gelegenheit abgehoben	Umsatzzuwachs (Bargeld)	Prozentualer Zuwachs (Bargeld)
Supermärkte	43,50 €	38,40 €	5,10 €	+13 %
Kleinere Geschäfte und ‚Eckläden‘ (Kioske, Bäckereien)	10,20 €	8,70 €	1,50 €	+17 %
Geschäfte in Fußgängerzonen	33,90 €	26,00 €	7,90 €	+30 %
Örtliche Wochenmärkte	18,90 €	17,00 €	1,90 €	+11 %
Tankstellen-Shops	46,30 €	38,20 €	8,10 €	+21 %

Foto: © Cardtronics

Ist ein Automat in der Nähe, führt das zu mehr Umsätzen im Handel.

Filialnetzes der Bankenwelt. Gerade im ländlichen Raum und in kleineren Städten ziehen sich die Kreditinstitute weiter aus der Fläche zurück. Und der Gang in die Filiale ist durch Online-Banking auch seltener notwendig. Damit geht aber auch die Bindung der Kunden an das Institut zurück. Die Konsumenten sind wechselwilliger.

Interessanterweise kann hier auch die Versorgung mit Bargeld eine Rolle spielen. 36 Prozent aller Deutschen würden den Wechsel zu einer Bank mit einem näher gelegenen Geldautomaten in Erwägung ziehen, wenn ihre Filiale vor Ort schließen und auch kein Geldautomat mehr angeboten würde.

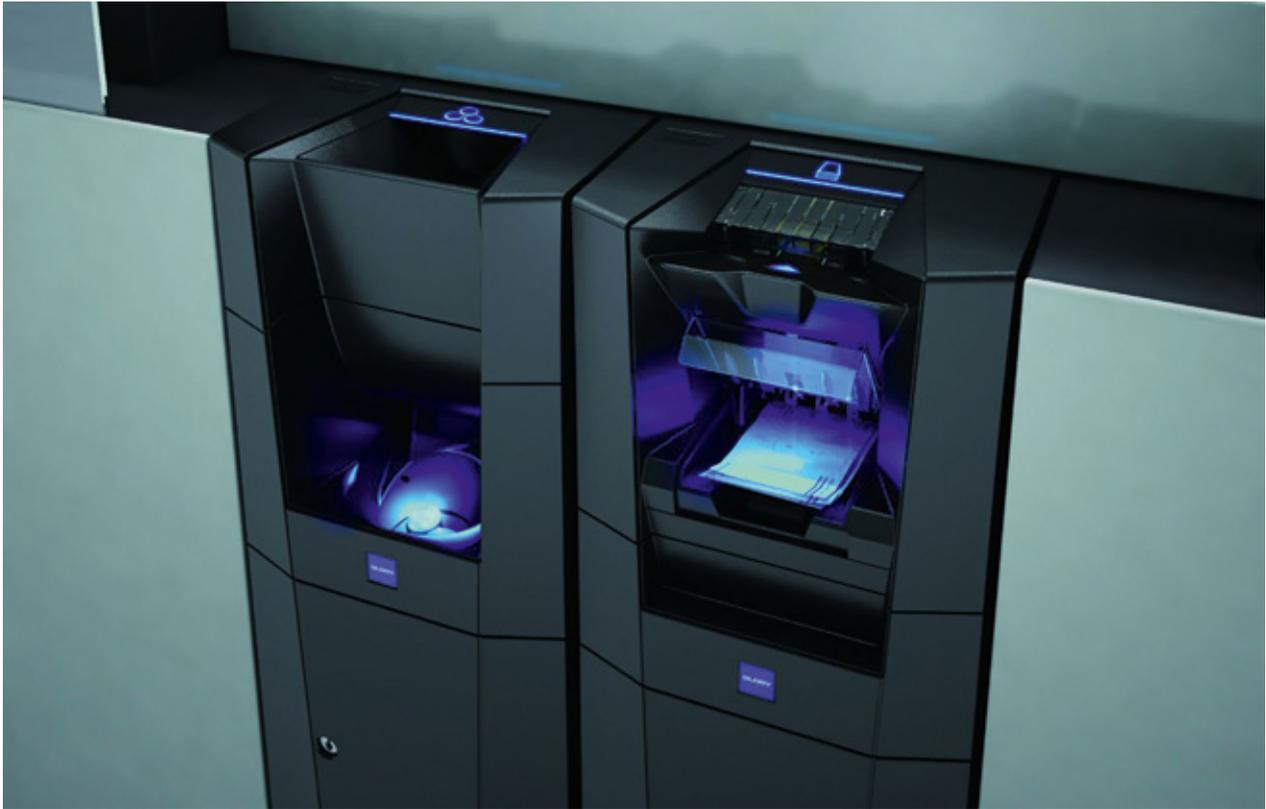
Gleichzeitig geben nur 37 Prozent der Befragten an, dass sie weiterhin nur einen Geldautomaten ihrer üblichen Bank benutzen und auch an den gewohnten Orten einkaufen würden.

Der Abbau von Filialen und Geldautomaten sorgt also für Gefahren. Auf der anderen Seite ergeben sich damit für reine Online-Anbieter, die auf Filialen verzichten, wiederum Chancen zur Kundenakquise. Denn wenn 36 Prozent der deutschen Bevölkerung nach dem Wegfall eines Geldauto-

matenservices den Wechsel zu einem anderen Anbieter in Betracht ziehen, ergeben sich für ein Institut, das hier in die Bresche springt, auch wieder neue Optionen, Kunden zu gewinnen.

Die Umstrukturierungen im Filialnetz der Banken und die Bedeutung der Bargeldversorgung für den lokalen Handel öffnen Wege in Richtung neuer Kooperationsmöglichkeiten. Ein Beispiel ist die Bürgerinitiative Fellingshausen. Als die lokale Sparkasse geschlossen wurde, haben die Bewohner in Zusammenarbeit mit der Sparkasse im Interesse des Dorflebens einen Geldautomaten eines Drittanbieters installieren lassen. So können sich die Einwohner weiterhin vor Ort mit Bargeld versorgen, wovon auch der lokale Handel profitiert.

Profitieren kann der Handel aber auch, wenn er die Rolle des Bargeldversorgers von den Banken übernimmt. Das tun inzwischen ja bereits eine ganze Reihe von Filialisten, die Cashback-Modelle an ihren Kassen anbieten. So wird die Kasse im Supermarkt auch zum Geldautomaten. Zum Vorteil der Banken, des Händlers und auch der Kunden.



Fotos: © Glory

# Mehr Sicherheit und Effizienz bei der Bargeldverarbeitung

Edeka Aschoff in Kassel wurde im Jahr 2009 eröffnet und differenziert sich vor allem durch besonders lange Öffnungszeiten von 07.00 bis 24.00 Uhr. Bei der Optimierung der Bargeldprozesse standen daher eine schnelle Abwicklung des Kassenabschlusses sowie die Sicherheit der Mitarbeiter vor Überfällen im Vordergrund. Die Lösung: eine moderne Bargeldmanagement-Lösung, mit der alle Prozesse rund um die Bargeldverarbeitung fehlerfrei, sicher und effizient gestaltet werden.

Insgesamt sind im Markt elf CI-10-Systeme der CASHINFINITY-Reihe von Glory installiert. Davon sieben CI-10 an mitarbeiterbedienten Kassen und vier CI-10 an den Self-Checkout-Kassen. Alle Mitarbeiter wurden während der Umstellungsphase umfassend geschult und waren nach kurzer Zeit von den neuen Systemen begeistert. Nicht nur die Sicherheit vor Überfällen wurde durch das neue System erhöht, sondern auch die Abwechslung im Arbeitsalltag.

Durch die neue Lösung werden Mitarbeiter von der Verantwortung für den Kassenstand entlastet und können nach einem langen Arbeitstag den Kassenabschluss schnell und einfach durchführen.

Die zügige Abwicklung des Bezahlvorgangs führt auch auf Kundenseite zu hoher Zufriedenheit, da Einkäufe schnell und unkompliziert abgewickelt werden können. Durch die Entlastung der Mitarbeiter von ineffizienten Kassentätigkeiten kann neu gewonnene Zeit sinnvoll in den Kundenservice investiert werden.

## DIE VORTEILE

### Reduzierte Kosten

Mit Einführung der automatisierten Bargeldmanagement-Systeme konnten vor allem Abrechnungsdifferenzen reduziert werden, da durch die neuen Systeme ein manueller



Zugriff auf das Bargeld vermieden wird. Der Kassenschluss am Ende des Tages erfolgt komplett automatisiert und muss nicht mehr von Mitarbeitern händisch durchgeführt werden.

Durch die Installation der Glory-Lösungen in den Self-Checkout-Kassen können Kunden Bezahlvorgänge selbstständig und schnell abwickeln und es muss, vor allem in den Abendstunden, kein zusätzliches Kassenpersonal eingesetzt werden.

„Mit CASHINFINITY™ von Glory ist es gelungen, unsere Bargeldprozesse sowohl zu optimieren als auch sicherer zu machen. Es gibt keine Kassendifferenzen mehr und der Kassenschluss entfällt: Die Mitarbeiter können aufstehen und nach Hause gehen.“

Robert Aschoff (Geschäftsführer Edeka Aschoff LMVH)



#### Erhöhte Sicherheit

Die CASHINFINITY-Lösung reduziert insgesamt das finanzielle Risiko bei Edeka Aschoff, da der manuelle Zugriff auf Bargeld entfällt. Das System erkennt fälschungsverdächtige Banknoten und Münzen und weist diese zurück. Durch die Geschlossenheit des Systems wird das eingezahlte Bargeld sicher verwahrt und vor unbefugtem Zugriff geschützt.

#### Gesteigerte Produktivität

Durch eine schnellere Abwicklung des Bezahlvorgangs können in kürzerer Zeit mehrere Kundentransaktionen durchgeführt werden. Mit der Installation der CASHINFINITY-Lösung an den Self-Checkout-Kassen können so vor allem in den Abendstunden mehrere Kunden bedient und Durchlaufzeiten erhöht werden.

#### Zufriedene Mitarbeiter und Kunden

Die automatisierte Bezahllösung entlastet Mitarbeiter von der Kassenverantwortung und verschafft diesen gleichzeitig mehr Zeit, die sinnvoll in den Kundenservice investiert werden kann. Durch die Unterstützung von Kunden beim selbstständigen Bezahlen gestaltet sich der Kassiervorgang für Mitarbeiter abwechslungsreicher und sorgt für insgesamt mehr Zufriedenheit. Mitarbeiter können durch die neue Lösung nach Ladenschluss direkt nach Hause gehen und sind auch zu späten Abendstunden vor Überfällen geschützt.

Die bei Edeka Aschoff eingesetzte Bezahllösung ist Teil der CASHINFINITY™-Reihe von Glory. CASHINFINITY bietet intelligentes Bargeldmanagement und ermöglicht ein sicheres, geschlossenes Bargeldmanagement sowie eine zentrale Steuerung des Bargeldbestands zur Optimierung aller Bargeldflüsse der Handelsfiliale. Die geschlossene Bargeldmanagement-Lösung CASHINFINITY bietet Einzelhändlern zahlreiche Vorteile und zeichnet sich durch eine besonders hohe Flexibilität aus. Damit ist die Lösung für den vielfältigen Einsatz in Handelsfilialen jeder Größe, in verschiedenen Handelsssegmenten und für jedes Investitionsvolumen geeignet.





Fotos: © Glory

## Bargeld ohne Ende

Der Bargeldexperte Glory feierte 2018 sein 100-jähriges Bestehen. Das Jubiläum nahm etailment zum Anlass, um mit Glory-Deutschland-Geschäftsführer Oliver Kapahnke und dem Sales Director für Deutschland, Thomas Rausch, über die Zukunft des Bargelds und den Einfluss der Digitalisierung auf Handel und Banken zu sprechen.

Viele Branchen und Industrien können ein Lied davon singen, was es bedeutet, in die Dynamiken der digitalen Transformation zu geraten. Die Kernsubstanz Ihrer Branche ist das analoge Bargeld, dem Prognosen zufolge auch schon mehrfach das Ende bescheinigt wurde – welche Konsequenzen haben diese Entwicklungen für Ihr Unternehmen?

**Kapahnke:** In Zeiten alles durchdringender Digitalisierung formiert sich in vielen Bereichen eine Art Gegenbewegung – auf MP3 folgt Vinyl, Bücher machen eBooks Konkurrenz und selbst die Analogfotografie erfährt ein Revival. Analog ist wieder in. Das gilt auch beim Bezahlverhalten. Hier zeichnet sich ein ganz klarer „Retro-Trend“ zurück zum Bargeld ab mit steigenden Transaktionszahlen, flankiert von Kampagnen, die die Nutzung des Bargelds wieder in den Vordergrund pushen. Aus Verbrauchersicht sind vor allem Aspekte wie Ausgabenkontrolle, Sicherheit oder Einfachheit ausschlaggebend. Zudem ist Bargeld ein emotional behaftetes Thema – vor allem die Deutschen hängen an Münzen und Scheinen.

Und dennoch verzeichnen digitale Bezahlmethoden sowie Kartenzahlung steigende Wachstumsraten. Wie passt das zusammen?

**Kapahnke:** Die Veränderungen beim Bezahlverhalten vollziehen sich nicht revolutionär, sondern evolutionär in kleinen Schritten. Die Existenz des Bargelds ist daher nicht bedroht. Laut aktuellen Studien der Europäischen Zentralbank und Bundesbank ist und bleibt Bargeld das wichtigste Zahlungsmittel in Deutschland und Europa – nehmen wir die nordischen Länder einmal aus. In Zahlen ausgedrückt erfolgen knapp 80 Prozent aller Transaktionen in bar. Zudem liegt hierzulande der Bargeld-Anteil am Umsatz immer noch bei 50 Prozent. Die Digitalisierung wirft in unserer Branche nicht die Frage nach einem „Entweder-oder“ auf, vielmehr stehen analoge und digitale Bezahlrends nebeneinander.

Was verändert sich dadurch für den Verbraucher, aber auch für bargeldintensive Branchen wie Handel oder Banken?

**Kapahnke:** Für den Verbraucher erhöhen sich die Wahlmöglichkeiten in puncto Transaktionen. Er trifft letztlich die Entscheidung darüber, wann er die verschiedenen Zahlungsmechanismen nutzen möchte. Gleichzeitig verändern sich die Bezugspunkte für Bargeld.

In Deutschland haben wir die Situation, dass sich Banken und Sparkassen als die traditionellen Player im Bargeldhandling zunehmend aus der Fläche zurückziehen. Seit 2000 wurde ein Viertel aller Zweigstellen geschlossen – das sind 10.200 Standorte (KfW Research). Gründe dafür sind unter anderem der steigende Kostendruck und ein verändertes Kundenverhalten. Analog kommen durch die hohe Nachfrage nach wie vor enorme Bargeldmengen im Handel an – im Lebensmitteleinzelhandel allein sind es knapp 80 Milliarden Euro pro Jahr. Um dieses hohe Bargeldaufkommen zu nutzen und die Versorgungslücke zu schließen, gehen Handel und Banken zu Kooperationsmodellen in Form von Bargeldservices am POS über. Der Handel übernimmt damit zusehends die Rolle des Bargeldversorgers.

#### Wie sehen solche Kooperationsmodelle konkret aus?

**Rausch:** Die heutigen auf dem Markt verfügbaren Lösungen basieren zumeist auf dem klassischen „Cashback-Prinzip“ und sind mit einem Mindesteinkaufswert beim Händler, in der Regel 20 Euro, und einer relativ niedrigen Höchstgrenze verbunden. Der Kunde bekommt eben zusätzlich zum Einkauf noch Geld ausgezahlt und begleicht den Betrag mit seiner EC-Karte. Es gibt aber auch Modelle, die „echte“ Banktransaktionen im Handel anbieten – wie an einem Geldautomaten. So kooperiert die Postbank mit einer großen Tankstellenkette in Deutschland. Der Kunde muss nichts kaufen, sondern kann an der Tankstelle ganz einfach Geld von seinem Konto abheben. Dieses Konzept lässt sich auch auf den Lebensmitteleinzelhandel übertragen, denn die beiden Branchen ergänzen sich ideal. Händler haben Bargeld, das sie zur Bank bringen müssen, und Banken haben Kunden, die mit Bargeld versorgt werden wollen.

#### Wie werden solche Modelle von Kundenseite angenommen? Das ist sicherlich auch eine Generationenfrage, aber Banktransaktionen haben auch ja viel mit Vertrauen bzw. Zutrauen gegenüber dem persönlichen Bankberater zu tun.

**Rausch:** Hier muss man ganz klar zwischen Basisdienstleistungen und komplexeren Bankgeschäften unterscheiden. Es geht bei solchen Kooperationsmodellen primär darum, die Bargeldversorgung sicherzustellen, sprich um Geld abheben und einzahlen. Diese Basisleistungen werden seit Langem schon außerhalb der Bankfiliale an SB-Lösungen abgewickelt und das generationenübergreifend. Von daher ist die Akzeptanz auch seitens der älteren Generation gegeben. Zudem führt der Rückzug der Banken aus der Fläche zu einer „Alternativlosigkeit“, die das Ausprobieren neuer Bargeld-Bezugspunkte fast erzwingt. Die Zahlen sprechen an dieser Stelle eine deutliche Sprache. Mittlerweile wird Bargeld europaweit öfter über das „Cashback-Prinzip“ (7 Prozent) als am Bankschalter (6 Prozent) bezogen und das Netz von rund 50.000 Ladenkassen, an denen Abhebungen je Einkauf möglich sind, ist inzwischen fast so dicht wie jenes der Geldautomaten (58.000).

#### Was braucht es, damit sich solche Modelle flächendeckend umsetzen lassen?

**Rausch:** Zunächst einmal müssen die Vorteile einer solchen Kooperation für alle Beteiligten sichtbar gemacht werden. Händler können überschüssiges Bargeld an den Kunden auszahlen, sparen beim Werttransportunternehmen und dif-

links: **Oliver Kapahnke,**  
Glory-Deutschland-  
Geschäftsführer

rechts: **Thomas Rausch,**  
Glory-Sales-Director für  
Deutschland



ferenzieren sich durch neue Services vom Wettbewerb. So können zusätzliche Einnahmen erzielt werden, die den Business Case noch interessanter machen. Banken müssen nicht weiter in eigene SB-Geräte investieren oder Filialen vorhalten und sind dennoch in der Fläche präsent. Für Kunden ist die Bargeldversorgung sichergestellt und sie erfahren ein positives Einkaufserlebnis.

Zudem braucht es entsprechende Cash-Management-Lösungen, um solche neuen Ansätze überhaupt verbraucherfreundlich, kosteneffizient und sicher umsetzen zu können. Deutschland ist in der Bargeld-Automatisierung führend und daher in Sachen technologische Infrastruktur schon sehr gut aufgestellt. Bisher wurden damit aber primär Bargeldprozesse im Backoffice-Bereich optimiert. Die aktuellen Entwicklungen führen nun dazu, dass Bargeldmanagement-Systeme zunehmend auch zum Kunden ausgerichtet installiert werden.

#### Und hier kommen vermutlich Ihre Lösungen ins Spiel: Welche Vorteile dürfen sich Händler davon erwarten?

**Rausch:** Mithilfe unserer Cash-Management-Systeme unterstützen wir Händler dabei, ihr Bargeld effizient zu verarbeiten. Auf diese Weise können Bargeldprozesse lückenlos gesteuert und verwaltet werden – auch über verschiedene Standorte hinweg. An die Stelle von Insellösungen tritt eine zentrale Verwaltung und ein sicherer, geschlossener Bargeldkreislauf. Durch die Automatisierung lassen sich Geschäftsabläufe optimieren und Kosten einsparen. Mitarbeiter werden von Kassenverantwortung entlastet und Abrechnungsdifferenzen vermieden. Statt sich mit zeitaufwendigen Routinetätigkeiten im Umgang mit Bargeld zu beschäftigen, kann sich das Verkaufspersonal ganz auf den Kundenservice konzentrieren. Und zudem können eben auch neue Bargeldservices wie Cashback wesentlich einfacher und deutlich sicherer abgewickelt werden – und das nicht nur an mitarbeiterbedienten Kassen, sondern auch selbstbedient.

Das System hat hierbei quasi einen dreifachen Nutzen: Es dient als Kasse, funktioniert wie ein Geldautomat und optimiert gleichzeitig das Cash-Management des Händlers. Am Ende des Tages geht es uns vor allem darum, dass Bargeld – insbesondere seitens des Handels – nicht nur als notwendiges Übel wahrgenommen wird, sondern als Chance, über neue Services mehr Profit aus dem Cash zu ziehen.

# Glory Innovation Forum: Bargeld hat Zukunft und bietet Chancen

Die Teilnehmer des Innovation Forums 2018 des Bargeldspezialisten Glory wirkten entschlossen und zuversichtlich. Und das hatte nicht nur mit den fantastischen Rahmenbedingungen der Veranstaltung zu tun.



Fotos: © Glory

„100 Jahre Glory: Innovation durch Tradition“ lautete das Motto des zum siebten Mal in Folge veranstalteten Fachkongresses. Als habe der norddeutsche Wettergott gewusst, dass das Unternehmen etwas zu feiern hatte, zeigte er sich besonders gnädig. Vom 17. bis 19. September 2018 erstrahlte der Veranstaltungsort, das ehrwürdige Grand Hotel in Heiligendamm, unter permanentem Sonnenschein. Die für die Jahreszeit ungewöhnlich hohen Temperaturen luden dazu ein, die im Inneren begonnenen Diskussionen unter freiem Himmel fortzusetzen. Diskutiert wurde eifrig über die Zukunft des Bargelds und aktuelle Themen rund um den Bargeldkreislauf.

## Das Ende des Bargelds ist nah? Von wegen!

Der Sommer des Jahres war von Spekulationen rund um den Deutschland-Start von Apple Pay und der Einführung von Google Pay geprägt.

Zwei Themen, die auch von den Referenten und geladenen Gästen des Glory Innovation Forums wahrgenommen und diskutiert wurden. Ein bald bevorstehendes Ende des Bargelds im Handel und in den privaten Haushalten sehen sie indes nicht.

Obwohl bereits mehrfach die bargeldlose Gesellschaft propagiert wurde, bleibt die Bargeldnachfrage ungebrochen. Das zeigt sich auch an steigenden Transaktionszahlen,

einem wachsenden Banknotenumlauf sowie einem nach wie vor hohen Bargeld-Anteil am Umsatz. So erfolgen laut einer Erhebung der Bundesbank in Deutschland 74 Prozent aller Transaktionen in bar. Und 88 Prozent der Verbraucher wollen auch künftig bar zahlen und lehnen eine Bargeldabschaffung ab. Die gleichzeitige Zunahme bargeldloser Transaktionen führen Experten wie der Hauptgeschäftsführer des BDGW, Dr. Harald Olschok, stark auf das Wachstum des E-Commerce zurück.

## Die Deutschen sind mit der Liebe zum Bargeld nicht allein

Für die Befürworter einer bargeldlosen Gesellschaft und Handelswelt gibt es stets zwei Blaupausen: Schweden und China. Mit seiner erklärten Absicht, das Bargeld abzuschaffen, scheint Schweden ein Musterbeispiel für ein Ende des Kampfes mit Kassenstürzen und abgenutzten Geldscheinen zu sein. Doch die Abschaffung des Bargelds dort lässt sich weder auf die Digitalisierung noch auf Verbraucherwünsche zurückführen. Vielmehr standen Sicherheits- und Kostenaspekte im Vordergrund. Wie die Gespräche auf und abseits des Podiums zeigten, wird gern übersehen, dass es inzwischen nicht nur bei der schwedischen Reichsbank einen Umdenkprozess gibt. Auch in Schweden gibt es einen demographischen Wandel, und noch längst nicht jeder Angehörige der älteren Generation ist im Umgang mit Smartphone und Karten so geübt, um



damit seine Einkäufe zu erledigen. Kritiker sehen die Gefahr, dass es größeren Bevölkerungsgruppen nicht mehr möglich sein könnte, sich ausreichend zu versorgen.

Das andere Extrembeispiel ist stets China, wo per Smartphone und Gesichtserkennung gezahlt werden kann. Technologisch faszinierend, aber auch mit dem Preis des gläsernen Bürgers bezahlt. In einem Land, das alles andere als freiheitlich-demokratisch ist.

Die Vorliebe für Bargeld in Deutschland belegen auch weitere Erhebungen: Der weltweit größte unabhängige Geldautomaten-Betreiber Cardtronics verzeichnet mehr Bargeldauszahlungen in Deutschland als in den Vorjahren, wie Lars Walter, Sales Director FI bei Cardtronics, berichtete. „Dort, wo Geld abgehoben wird, geben es Verbraucher häufig auch wieder aus. Diesen Zusammenhang sollten Händler für sich nutzen“, so Lars Walter.

#### **Bargeld eröffnet Chancen für den Handel, wenn es effizient verarbeitet wird**

Während der Nutzen des Bargelds nicht infrage gestellt zu sein scheint, und auch die Verbraucher nach wie vor Bargeld benötigen, wird es schwieriger, sich mit Bargeld zu versorgen.

In seiner Analyse zur Zukunft der Bankfiliale stellte

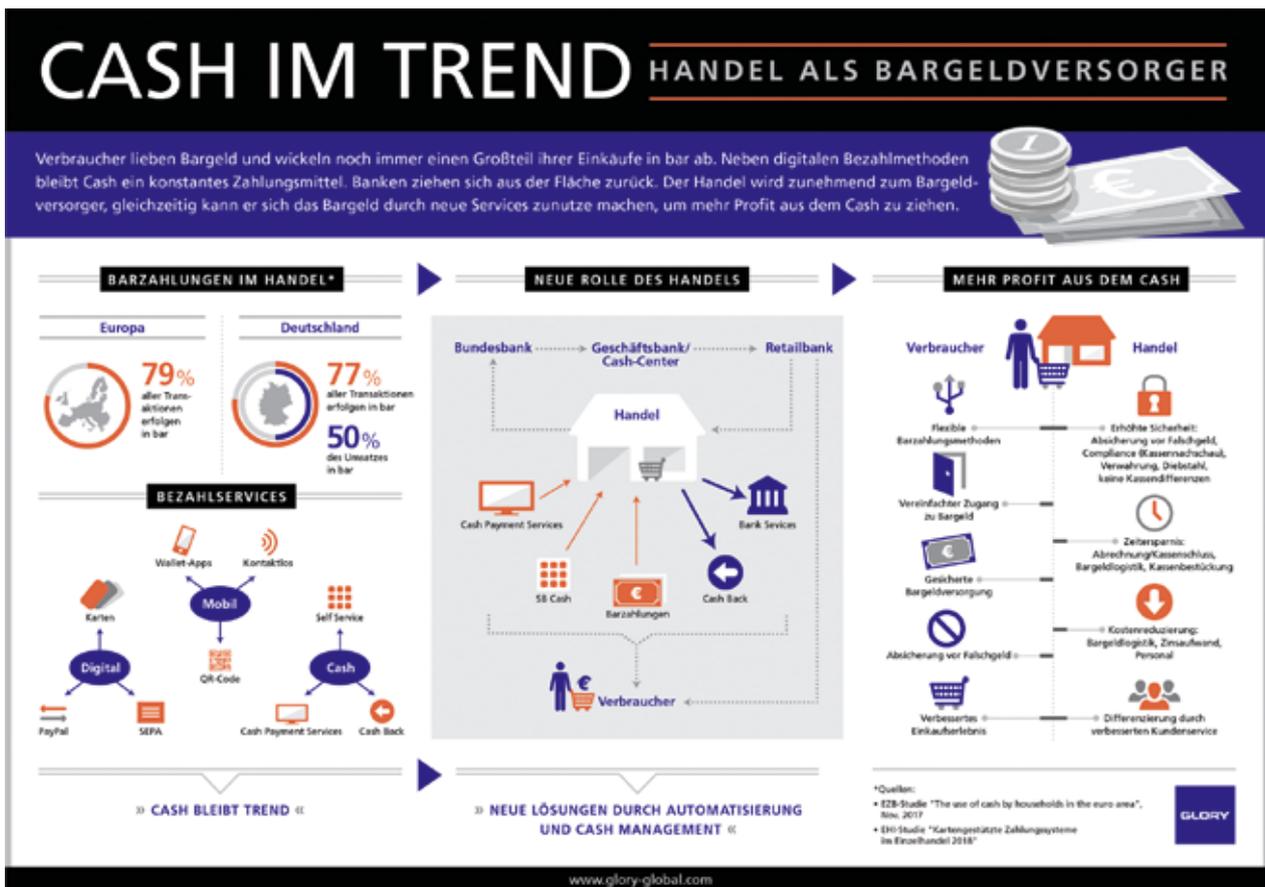
Dr. Hansjörg Leichsenring, Herausgeber Der Bank Blog, die Frage, ob die bisherigen Verteilerzentren für Bargeld in Zukunft noch in ausreichender Zahl existieren werden, wenn der aktuelle Trend zur Schließung von Geschäftsstellen anhält.

In diesem Zusammenhang lautet seine Forderung: „Regionalbanken müssen aufhören, sich wie Großbanken zu verhalten und die Digitalisierung alleine darf nicht als Grund für Filialschließungen angeführt werden.“

Bargeldintensive Branchen wie Banken und Handel stehen vor der Herausforderung, analoge und digitale Bezahlwelten miteinander zu verbinden, um den konstant hohen Bargeldbedarf durch eine flächendeckende Bargeldversorgung zu bedienen und gleichzeitig über neue Services für sich zu nutzen.

Dieser grundlegende Branchenwandel war das zentrale Thema in den Fachvorträgen und Diskussionsrunden auf dem Glory Innovation Forum. Dabei wurde herausgearbeitet, dass der Handel bereit ist, eine wachsende Rolle als Bargeldversorger für Verbraucher zu übernehmen.

Dass Prozessoptimierungen essenziell sind, um Kosten zu sparen und die Bargeldversorgung auch künftig in der Fläche sicherzustellen, war ein einheitlicher Tenor mehrerer



Vorträge. Während Händler in der Regel ihre Prozesskette vom Einkauf über die Warenwirtschaft und Logistik bis hin zu Lieferung und Verkauf optimiert haben, finden sich ebenso in der Bargeldlogistik enorme Einsparpotenziale. Dazu liefert Glory passende Lösungen.

### Die Zukunft des Bargeldes steht als Fazit des Glory Innovation Forums 2018 außer Frage

Den Befürwortern einer bargeldlosen Gesellschaft gab Roman Janecek von der Bundesbank bei der Podiumsdiskussion zu bedenken, dass jede Banknote, die von der Bundesbank ausgegeben wird, den Wohlstand der Gesellschaft erhöht: „Technisch würden wir heute bereits kein Bargeld mehr benötigen. Die Frage ist: Will man das wirklich? Damit wäre jede Bezahlung und (Bargeld-) Transaktion ausnahmslos nachvollziehbar. Bargeld sollte auch in einer digitalen Gesellschaft immer als alternatives, sicheres und privates Bezahlmittel bestehen bleiben.“

Cash-Management-Spezialist Glory beleuchtet in seiner Infografik „Cash im Trend“, welche Auswirkungen das Spannungsfeld digital vs. analog in puncto Zahlungsverhalten hat und wie sich der Handel die immensen Bargeldmengen (allein im Lebensmitteleinzelhandel kamen 2016 rund 77 Milliarden Euro in bar an) durch neue Services zunutze machen kann:

- + Banken ziehen sich zusehends aus der Fläche zurück. Allein in den letzten beiden Jahren wurden hierzulande etwa 2.200 Bankfilialen geschlossen. Bis 2030 soll die Zahl der Institute um 90 Prozent sinken.
- + Der Handel übernimmt die Rolle des Bargeldversorgers: Die hohe Nachfrage nach Bargeld führt zu Kooperationsmodellen von Handel und Banken in Form von Bargeld- bzw. Cash-Back-Services. Mittlerweile wird Bargeld europaweit öfter über Cash Back (7%) als am Bankschalter (6%) bezogen und das Netz von rund 50.000 Ladenkassen, an denen Abhebungen bis zu 200 Euro je Einkauf möglich sind, ist inzwischen fast so dicht wie jenes der Geldautomaten (über 58.000).
- + Moderne Cash-Management-Technologien helfen, neue Konzepte profitabel und sicher umzusetzen: Eine Win-Win-Situation für alle Beteiligten: Händler können überschüssiges Bargeld an den Kunden auszahlen, Banken müssen nicht weiter in eigene SB-Geräte investieren oder Filialen vorhalten und sind dennoch in der Fläche präsent. Für Kunden ist die Bargeldversorgung sichergestellt und sie erfahren ein positives Einkaufserlebnis.