

GLORY

Optimierung der Retail Cash Chain:

From Pocket to Profit

Automatisierung | Authentifizierung | Sicherung | Beschleunigung





DIE WAHRHEIT ÜBER BARGELD

In den letzten beiden Jahrzehnten konnte man zahlreiche Artikel und Veröffentlichungen finden, die selbstbewusst das baldige Ende des Bargeldes ankündigten. Solche Vorhersagen stammen häufig von Organisationen oder Personen, die versuchen ihre eigenen (oftmals technologischen) Alternativen zu Bargeld zu promoten. Doch trotz deren erheblicher Bemühungen erfreut sich Bargeld bester Verfassung - in nahezu allen Märkten weltweit.

Vor nunmehr über einem halben Jahrhundert wurde die erste Plastikkarte eingeführt. Trotzdem ist heute sowohl in Industriestaaten als auch in Schwellenländern mehr Bargeld im Umlauf als jemals zuvor. Bargeld bleibt das wichtigste Zahlungsmittel mit folgenden überraschenden Erkenntnissen: Deutschlands Wirtschaft ist die bargeldintensivste der Welt, und über die Hälfte der Transaktionen in Australien, Frankreich, Kanada und in den Niederlanden finden mittels Bargeld statt. Selbst mit der zunehmend schneller werdenden "Omni-Channel Revolution" müssen wir feststellen, dass nach wie vor viele Deutsche Ihre Einkäufe bevorzugt in bar bezahlen.

Mit anderen Worten: Die Auswahl- und Bestellmethoden scheinen sich schneller zu verändern als die aktuellen Zahlungspräferenzen. Gemessen am Wert werden immer noch 20% aller Transaktionen im Handel bar abgewickelt. Und dieser Wert ist überraschend stabil, trotz der Anstrengungen der digitalen Revolutionäre, diesen zu reduzieren.

DIE WAHRHEIT ÜBER BARGELD

[Fortsetzung]

Jüngste Beispiele von Ländern in wirtschaftlicher Not überall auf der Welt haben bestätigt, dass immer noch viele Menschen eine emotionale Bindung zu Bargeld haben. Wer den Banken nicht mehr vertraut legt sein Geld lieber unters Kopfkissen. Das Geld anfassen, fühlen, zählen zu können und immer in Reichweite zu haben vermittelt ein Gefühl von Sicherheit. Bargeld ist eben eine handfeste, greifbare Sache im Gegensatz zu jeglicher Form elektronischer Zahlungsmittel einschließlich digitaler Geldbörsen oder Kreditkarten. Und das ist - in der ganz offensichtlich von Technologie dominierten Welt des 21. Jahrhunderts - immer noch von großer Bedeutung.

Bargeld spielt also immer noch eine wichtige Rolle und wird wahrscheinlich für Verbraucher und damit den Handel noch Jahrzehnte extrem wichtig bleiben. Das steht außer Frage. Für eine große Verbrauchergruppe sind elektronische Zahlungsmittel immer noch unpassend oder unattraktiv. Andere wiederum bevorzugen die Einfachheit und Sicherheit des Einkaufens mit Bargeld. Auf die Geldnoten in unserer Tasche sind Cyber-Attacken unmöglich und die Gefahr von Taschendiebstählen erscheint im Vergleich zur explosionsartig steigenden Zahl der Diebstähle von Online-Identitäten gering.

Außerdem, wie viele Händler verzichten auf 20% potenziellen Umsatz, weil sie Bargeld als langweilig oder kompliziert erachten? Sehr wenige, insbesondere in der aktuellen wirtschaftlichen Lage. Für Einzelhändler stellt sich demnach folgende Frage: Wie können Sie Ihre aktuellen Prozesse beim Bargeldhandling optimieren, um Ihre Kosten und Risiken zu senken und damit Ihren Profit zu steigern?

NEUE DISZIPLINEN IM UMGANG MIT BARGELD

Bargeld ist ein physischer Gegenstand. Das bedeutet, dass seine Bewegung von einem zum anderen Ort genauso gehandhabt werden muss wie für jeden anderen Wertgegenstand. Es bedeutet auch, dass wir über die Bewegung und Nutzung von Bargeld ähnlich nachdenken müssen wie über die Handhabung der Bewegung von Handelswaren. In anderen Worten, es gibt auch eine Supply Chain für Bargeld: Wir nennen sie "Retail Cash Chain".

Kein Marktsegment verfügt über eine so umfangreiche Expertise über die Optimierung der Supply Chain wie der Handel. Die Art und Weise, wie die großen Einzelhändler ihr Geschäft betreiben, hat sich mit der perfektionierten Organisation ihrer Supply Chain verändert. Dies wurde ergänzt durch einen unerbittlichen Antrieb, die Supply Chain ständig zu verbessern und hat zu folgendem geführt:

- Erhebliche Einsparungen bei Lagerhaltung und Inventar: Just-in-time Belieferung verringert den Bedarf an Lagerfläche, reduziert damit die erheblichen Kapitalbindungskosten und senkt Risiken.
- Automatische Bedarfssteuerung mit Echtzeitsystemen versetzt Händler in die Lage, präzise und mit minimalem manuellem Eingriff einzukaufen.
- Ausgezeichnete Skaleneffekte, da Händler ihre Größe und Einkaufsmacht nutzen können, bessere Preise zu verhandeln und gleichzeitig "Penner" - also schwer verkäufliche Produkte - zu identifizieren und zu eliminieren.
- Vereinfachte Logistik durch Verwendung intelligenter Analysen, die sicherstellen, dass Warenbewegungen und Kosten reduziert werden, ohne die Warenverfügbarkeit zu riskieren.
- Verbessertes Einkaufserlebnis für die Kunden durch agilere Bedienung der Kundenbedürfnisse, ermittelt anhand deren Einkaufsverhaltens.

Händler haben ihre Risiken und Fixkosten durch verschiedene Massnahmen reduziert und sich dadurch besser auf die Bedürfnisse des Marktes eingestellt. Können wir also aus dem inzwischen reichen Erfahrungsschatz der Supply Chain Industrie für das Management des Bargeldes lernen? Die Antwort ist eindeutig: ja! Tatsächlich können heute bei der Optimierung der Retail Cash Chain neue Technologien angewendet werden, die nicht nur Handling- und Prozesskosten reduzieren, sondern auch neue bargeldbezogene Services als Vorteil für die Kunden möglich machen.

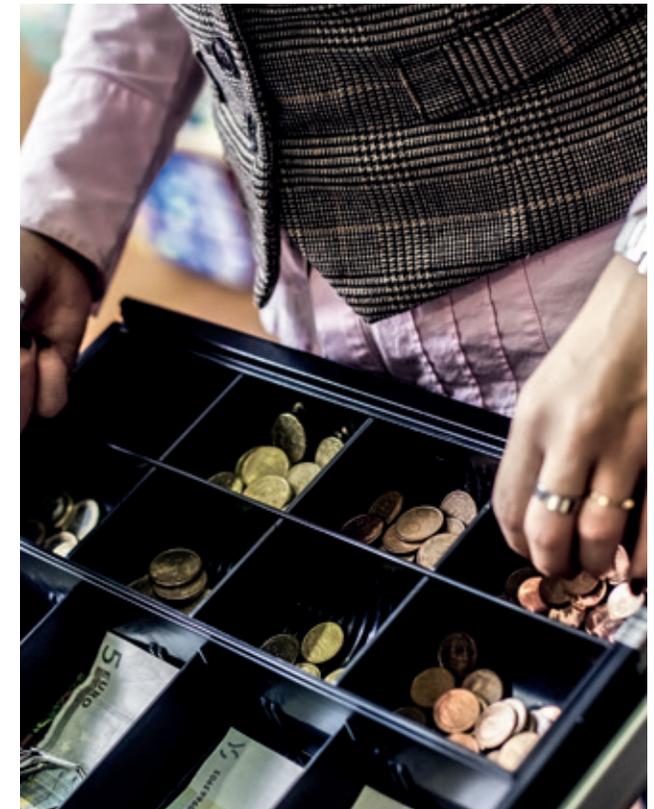
NEUE DISZIPLINEN IM UMGANG MIT BARGELD

[Fortsetzung]

Für einen maximalen Nutzen aus Bargeldzahlungen müssen Händler in der Lage sein, Bargeld aus der Hand des Kunden so schnell, effizient und sicher wie möglich in Profit auf ihrem Bankkonto zu verwandeln. Lassen Sie uns - vereinfacht - die Schritte einer traditionellen Retail Cash Chain durchgehen und sehen, wie sie funktioniert:

Schritt 1: Der Kunde bietet dem Händler am Point of Sale (POS) Bargeld an, um die Transaktion abzuschließen. Nun muss der Kassierer die Echtheit des Bargeldes überprüfen, es sicher verwahren und Wechselgeld herausgeben. Das klingt einfacher als es tatsächlich ist. Der Händler muss Maßnahmen zur Erkennung von Fälschungen ergreifen und dabei sicherstellen, dass Änderungen von Design und Sicherheitsmerkmalen korrekt erkannt werden, um schließlich nur echte Noten und Münzen zu akzeptieren. Eine weitere wichtige Anforderung an viele Händler (insbesondere im Bereich Nahrungsmittel) ist die Hygiene. Bargeld kann schmutzig sein, und diesbezügliche Probleme gilt es zum Schutz der verkauften Produkte abzuwenden.

Schritt 2: Das Geld muss zentral gesammelt und gebucht werden. Die Warteschlange an der Kasse wird gestört, wenn das Geld dort entnommen wird, um es ins Backoffice zu bringen. Dort wiederum kann es erstmalig gezählt und auf eventuelle Differenzen geprüft werden. Der Bargeldtransfer selbst benötigt Zeit und stellt natürlich ein eigenes Sicherheitsrisiko dar. So auch alles Weitere im Umgang mit dem Bargeld im Backoffice. Nun wird das Geld üblicherweise sicher verstaut und wartet darauf abgeholt oder zur Bank gebracht zu werden.



NEUE DISZIPLINEN IM UMGANG MIT BARGELD

[Fortsetzung]

Schritt 3: In regelmäßigen Abständen wird das Geld zur Bank gebracht, oftmals durch einen spezialisierten Werttransportunternehmer (WTU), der es normalerweise zunächst in ein zentrales Cash-Center bringt, wo das Bargeld erneut gezählt und überprüft wird. Ganz ähnlich wie bei der Handelsware, erhöht die steigende Anzahl von Kontakt- und Übergabepunkten auch hier die Handlingkosten. Gleichzeitig hat der Händler üblicherweise eine Bestellung für Wechselgeld in verschiedenen Stückelungen aufgegeben und dabei eventuell mehr als eigentlich notwendig angefordert, damit er an seinen Kassen immer geeignet herausgeben kann.

Schritt 4: In der Bank oder im Cash-Center angekommen und nach einer weiteren Reihe von Übergaben wird das Geld dem Konto des Händlers gutgeschrieben. An diesem Punkt, und nur an diesem in der traditionellen Bargeldkette, ist die Reise des Geldes aus dem Portemonnaie des Kunden bis auf das Konto des Händlers beendet.



NEUE DISZIPLINEN IM UMGANG MIT BARGELD

[Fortsetzung]

Wir betrachten die traditionelle Retail Cash Chain hier nur sehr grob. In vielen Fällen hat diese vermutlich einen oder mehrere zusätzliche, in anderen Fällen wiederum weniger Schritte. Sie unterliegt in jedem Fall jedoch denselben Regeln wie jede andere Versorgungskette, die physische Gegenstände bewegt.

Für jedwede Versorgungskette ist eine Optimierung sowohl möglich als auch notwendig. Manche Optimierung wird von technologischen Verbesserungen getrieben, andere wiederum durch den klügeren Umgang mit der Arbeitszeit, bessere Ausbildung oder rationellerem Personaleinsatz und vielen anderen Faktoren. Zunächst jedenfalls benötigt es Bewusstsein und Verständnis dafür, dass es einen besseren Weg gibt und die Begeisterung für die Identifikation und Umsetzung desselben.

Wir glauben, dass die Anwendung der Methoden “Authentifizierung”, “Sicherung”, “Automatisierung” und “Beschleunigung” innerhalb der Retail Cash Chain signifikante Vorteile bringt und schließlich eine Optimierung zulässt, die den Wert des Bargeldes von der Limitierung der physischen Münzen und Noten befreit. Mit anderen Worten: Wir können Bargeld zum nächsten elektronischen Zahlungsmittel machen. Eine solche Transformation folgt bestehenden Beispielen und reflektiert die Evolution des Bargeldes in derselben Form, wie Kredit- und Debit-Karten sich von den in den letzten 20 Jahren üblichen Papierbelegen gelöst und hin zur telefonischen Autorisierung entwickelt haben, was letztendlich eine elektronische Bezahlung darstellt.

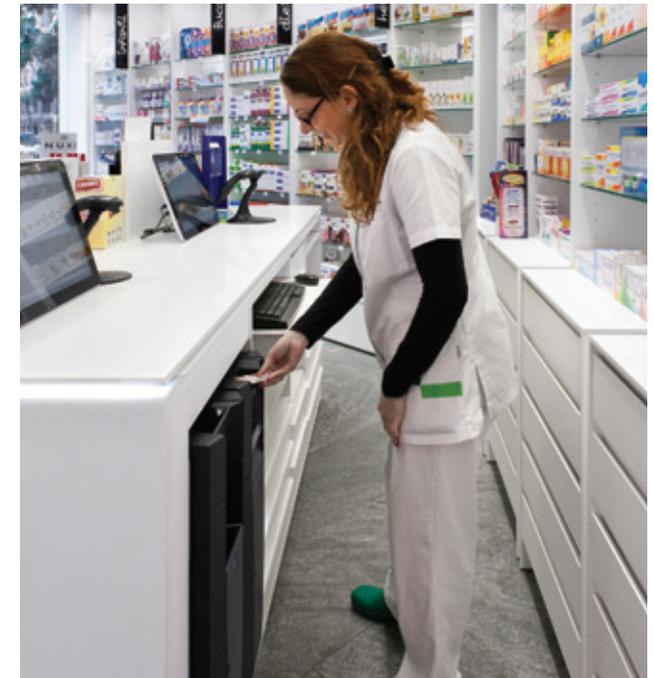


MÖGLICHKEITEN DER OPTIMIERUNG

Um nun die Effizienz der Retail Cash Chain tatsächlich zu verbessern, müssen wir die Rolle von Bargeld in unserer zunehmend technisierten Wirtschaft überdenken und dann praktikable Massnahmen ergreifen, um die Effizienz an jeder Stelle der Kette zu verbessern.

Stellen Sie sich folgendes vor:

Bargeld kann zu einem elektronischen Zahlungsmittel werden. Ein Schlüsselfaktor hierfür ist ein Konzept namens "direkte Verstellung" oder "Provisional Credit" oder "Same Day Credit". Dies ist ein zunehmender Trend im Handel und in vielen Märkten bereits etabliert - unter anderem in den Vereinigten Staaten von Amerika, Südafrika, den Niederlanden und Russland. Durch den Einsatz von Technologie für die "Authentifizierung", "Sicherheit" und "Automatisierung" von Bargeld kann man sich zu jedem Zeitpunkt ausreichend sicher über den Wert des gelagerten Geldes sein, sodass die Wertstellung des noch im Laden befindlichen Geldes auf das Konto des Händlers noch am selben Tag erfolgen kann. Die vorhandenen Technologien lassen dies zu, wenn das Geld a) dezentral am jeweiligen POS oder natürlich b) zentral im Backoffice verwahrt wird.



MÖGLICHKEITEN DER OPTIMIERUNG

[Fortsetzung]



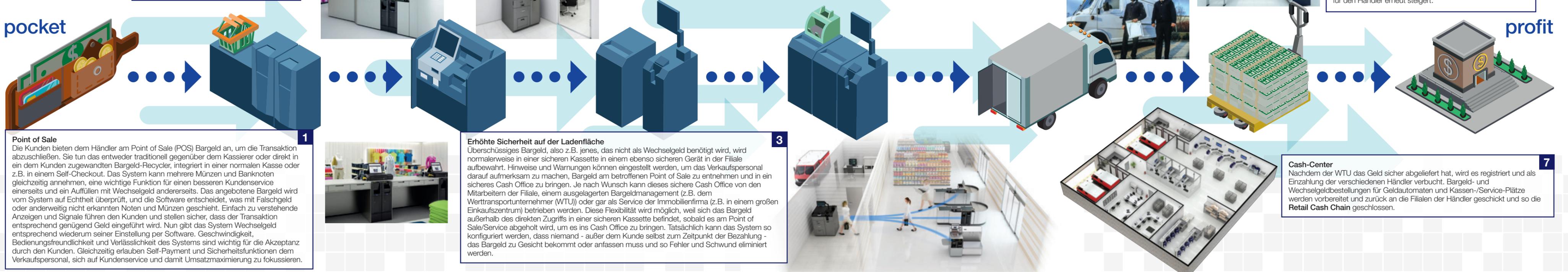
Grundlegende Anforderungen:

- Ein Gerät zur sicheren Verwahrung des Bargeldes in der Filiale, das idealerweise - aus Gründen der Prozessoptimierung - mit einer Ein- und Auszahl-Funktion ausgestattet ist. Es nimmt das Bargeld entweder direkt am POS vom Kunden an oder wird vom Kassierer im Backoffice bedient. Dieses Gerät zählt das Bargeld, überprüft die Echtheit und verwahrt es schließlich gesichert an Ort und Stelle auf.
- Die Grundanforderung für eine Wertstellung am selben Tag ist die Fähigkeit, die Daten des Bargeldbestandes in diesem Gerät an die wertstellende Bank zu übertragen. Die meisten Banken bevorzugen hier eine einzelne statt mehrerer Datenübertragungen pro Tag.
- Basierend auf diesen Daten kann die Bank das Geld dem Konto des Händlers direkt und täglich gutschreiben, vorbehaltlich dem tatsächlichen physischen Geldeingang, der erst einige Zeit später erfolgen wird. Der Händler genießt zwischenzeitlich alle Vorteile des bereits wertgestellten Geldes, also erhöhte Liquidität, Zugriff auf Betriebsvermögen und – sobald die Zinssätze wieder ein normales Niveau erreichen – schnellere Kapitalerträge.
- Dies stellt echten Wettbewerb zwischen den Finanzdienstleistern in Aussicht, die sich um einen größeren Anteil der Wertschöpfung bewerben und den Banken, die neue und effizientere Services anbieten. Die Technologie des Bargeld-Recyclings reduziert zudem die Häufigkeit von WTU-Besuchen in den Filialen des Handels und der Banken, was wiederum die Kosten reduziert. So profitieren alle Beteiligten - der Einzelhändler, der WTU und die Bank - von der intelligenten Nutzung vorhandener Cash-Management-Lösungen, indem der jeweilige Kundennutzen und parallel die Kosten optimiert werden können.

OPTIMIERUNG DER RETAIL CASH CHAIN – from pocket to profit

pocket

profit



Point of Service

2

Mit dem wachsenden Vertrauen in das automatisierte Bargeldmanagement in der Filiale ist der Händler bereit, das Bargeld für neue Kundenservices und damit als Frequenzbringer einzusetzen. Tatsächlich kann dies das Fundament für umfangreiche Dienstleistungen sein und damit als Kundenmagnet dienen. Beispiele hierfür sind die reine Selbstbedienung im Lebensmittel- und Fertigproduktsegment durch Einsatz von unbemannten Self-Checkout-Kassen, Vorbestellungen im Schnellrestaurant zur Verkürzung der Wartezeiten, Bargeldzahlungen für Bestellungen nicht unmittelbar verfügbarer und später zu liefernder Artikel, Bargeldauszahlungen, Begleichung von Rechnungen, das Angebot umfangreicher Bankdienstleistungen am Point of Service und Bargeldzahlungen für einen 'Click-and-Collect' Service in der Filiale.



Cash Office

4

Bargeld aus den Systemen auf der Verkaufsfläche wird den Cash Recyclern im Backoffice zugeführt (entweder manuell oder mittels einer sicheren Kasette). Cash Management Software ermöglicht sichere, nahtlose, schnelle und exakte Transaktionen, die hauptsächlich die schnelle und gesicherte Deponierung des Bargeldes zu jeder Zeit am Tag oder während einer Schicht gewährleistet. Zählen und Erkennen erfolgt automatisch und wird der richtigen Schicht, dem richtigen Mitarbeiter und der richtigen Kasse zugeordnet. Das Wechselgeld für die Filiale bleibt erhalten, überschüssiges Bargeld aber wird sicher bis zum Abtransport verwahrt. Das Backoffice-Gerät (oder auch der „Geldautomat für den Kassierer“) dient ebenso für das gezielte Auffüllen der Wechselgeldbestände in den Geräten auf der Verkaufsfläche. Es stattet auf intelligente Weise die Kasse mit Bargeld aus und berücksichtigt dabei die Bedürfnisse, geteilt nach Stückelung und Menge pro Gerät am Point of Sale/Service. Während der Öffnungszeiten wird Bargeld sicher registriert und verwahrt. Softwaregestützt kann nun der Auftrag zur Abholung angestoßen werden. Der Zugriff auf alle Geräte der Ladenfläche und damit das gesamte Bargeld wird jederzeit kontrolliert und überwacht.



Shared Cash Office

5

Das System ist skalierbar und ermöglicht die Konsolidierung von Cash Office Funktionen in einen größeren Betriebsbereich oder gar in ein gemeinsam mit anderen Händlern genutztes Cash Office. Solche Einrichtungen findet man in Umgebungen mit vielen Restaurants, wie Flughäfen und Bahnhöfen, an Veranstaltungsorten wie Freizeitparks, Konzerthallen und Sportstadien oder dort wo große Hyper-Märkte nahegelegene kleinere Satelliten-Märkte unterstützen, ebenso wie in Shopping Malls, wo Dienstleister Bargeldmanagement mehreren Einzelhändlern oder Markenshops anbieten.



Direkte Wertstellung

6

Das System hat sichergestellt, dass das hinterlegte Bargeld tatsächlich echt ist. Es wird nun sicher in einem Safe verwahrt. Die eingesetzte Technologie ermöglicht es, zu jeder Zeit exakt zu wissen, wieviel Geld darauf wartet, zur Bank oder dem wertstellenden Unternehmen gebracht oder von diesem abgeholt zu werden. An dieser Stelle, und abhängig von z.B. lokalen Vorschriften für das Bargeldwesen und/oder den jeweiligen kommerziellen Vereinbarungen zwischen Händler und Bank oder WTU, ist möglich, die Zeit bis zur Wertstellung des Geldes auf dem Konto des Händlers zu verkürzen. Diese elektronische Wertstellung des Bargeldes ohne physischen Transfer der Scheine und Münzen birgt für Händler gewaltige Vorteile, wie zum Beispiel direkte Verzinsung, verringertes ungenutztes Kapital, erhöhtes Betriebskapital und dadurch z.B. niedrigere Sollzinsen für Betriebskredite. Die physische Wertstellung lässt sich nun in Abhängigkeit von Kapazitäten und Risiken zu einem späteren Zeitpunkt besser bewerkstelligen und ermöglicht die weitere Kostenoptimierung der Bargeldlogistik. Das Bargeld wird nun dem Dienstleister in einer Weise zur Verfügung gestellt, die das folgende Zählen und Abgleichen in dessen Einrichtung schneller und billiger macht und somit weitere Kosten reduziert und den Gewinn für den Händler erneut steigert.



Point of Sale

1

Die Kunden bieten dem Händler am Point of Sale (POS) Bargeld an, um die Transaktion abzuschließen. Sie tun das entweder traditionell gegenüber dem Kassierer oder direkt in ein dem Kunden zugewandten Bargeld-Recycler, integriert in einer normalen Kasse oder z.B. in einem Self-Checkout. Das System kann mehrere Münzen und Banknoten gleichzeitig annehmen, eine wichtige Funktion für einen besseren Kundenservice einerseits und ein Auffüllen mit Wechselgeld andererseits. Das angebotene Bargeld wird vom System auf Echtheit überprüft, und die Software entscheidet, was mit Falschgeld oder anderweitig nicht erkannten Noten und Münzen geschieht. Einfach zu verstehende Anzeigen und Signale führen den Kunden und stellen sicher, dass der Transaktion entsprechend genügend Geld eingeführt wird. Nun gibt das System Wechselgeld entsprechend wiederum seiner Einstellung per Software. Geschwindigkeit, Bedienungsfreundlichkeit und Verlässlichkeit des Systems sind wichtig für die Akzeptanz durch den Kunden. Gleichzeitig erlauben Self-Payment und Sicherheitsfunktionen dem Verkaufspersonal, sich auf Kundenservice und damit Umsatzmaximierung zu fokussieren.



Erhöhte Sicherheit auf der Ladenfläche

3

Überschüssiges Bargeld, also z.B. jenes, das nicht als Wechselgeld benötigt wird, wird normalerweise in einer sicheren Kasette in einem ebenso sicheren Gerät in der Filiale aufbewahrt. Hinweise und Warnungen können eingestellt werden, um das Verkaufspersonal darauf aufmerksam zu machen, Bargeld am betroffenen Point of Sale zu entnehmen und in ein sicheres Cash Office zu bringen. Je nach Wunsch kann dieses sichere Cash Office von den Mitarbeitern der Filiale, einem ausgelagerten Bargeldmanagement (z.B. dem Werttransportunternehmer (WTU)) oder gar als Service der Immobilienfirma (z.B. in einem großen Einkaufszentrum) betrieben werden. Diese Flexibilität wird möglich, weil sich das Bargeld außerhalb des direkten Zugriffs in einer sicheren Kasette befindet, sobald es am Point of Sale/Service abgeholt wird, um es ins Cash Office zu bringen. Tatsächlich kann das System so konfiguriert werden, dass niemand - außer dem Kunde selbst zum Zeitpunkt der Bezahlung - das Bargeld zu Gesicht bekommt oder anfassen muss und so Fehler und Schwund eliminiert werden.



Cash-Center

7

Nachdem der WTU das Geld sicher abgeliefert hat, wird es registriert und als Einzahlung der verschiedenen Händler verbucht. Bargeld- und Wechselgeldbestellungen für Geldautomaten und Kassen-/Service-Plätze werden vorbereitet und zurück an die Filialen der Händler geschickt und so die Retail Cash Chain geschlossen.



MÖGLICHKEITEN DER OPTIMIERUNG

[Fortsetzung]

Bargeld-Recycling anstatt stetiger Wechselgeld-Themen. Einer der beschwerlichsten Gesichtspunkte des Bargeldmanagements ist stets das Hantieren mit und die Nachbestellung von Wechselgeld. Die kleinen Händler versuchen alles, dies zu vermeiden. Sie limitieren den Kassenbestand in dem sie ihre Kunden am POS um den exakten Betrag bitten oder ungewöhnlich große Banknoten nicht mehr annehmen, wenn das Wechselgeld in der Kasse zur Neige geht.

Für große Händler hingegen ist Wechselgeld ein wichtiges Thema, das in der Retail Cash Chain speziell behandelt werden will. Viel häufiger als erwünscht besucht der Werttransporteur den Händler, um überschüssige Mengen an Bargeld abzuholen und parallel Wechselgeld zu liefern. Das erhöht Risiken und Kosten, kostet viel Zeit beim Zählen und Verteilen des Geldes, dehnt Logistik-Probleme aus und stört natürlich den Betrieb des Einzelhändlers. Für das

Management ist das unbequem, aber in manchen Marktsegmenten hat dies ganz direkten Einfluss auf die oft gering bezahlten Mitarbeiter.

Dies ist ein weiterer Bereich, in dem die Bargeldkette auf drastische Weise optimiert werden kann. Heute benutzen die Einzelhändler bereits in ihrer Produkt-Versorgungskette intelligente Vorhersagemodelle, die permanent den exakten Bedarf prognostizieren, den Bestand kontrollieren und eine Just-in-time-Lieferung sicherstellen. All dies erhöht die Geschwindigkeit, senkt die Kosten und verbessert schlussendlich den Kundenservice. Bargeld kann auf dieselbe Art und Weise behandelt werden und mit genauer Prognose dem Händler dazu verhelfen, die richtige Menge in der benötigten Stückelung zur richtigen Zeit am richtigen Ort verfügbar zu haben, ohne Zeit und Ressourcen zu verschwenden. Und genau darum geht es im Kern des Ansatzes zur Optimierung der Retail Cash Chain.

Heute bieten moderne POS-Lösungen in Kombination mit Bargeld-Recycling-Systemen an der Kasse und/oder im Backoffice die Möglichkeit den Wechselgeldbedarf zu optimieren und sich sogar automatisiert auf die jeweils vorhandenen Bargeldbestände anzupassen. So werden die optimalen Bargeldbestände durch das System vorgehalten bzw. automatisiert eine Bargeld-Bestellung/-Entsorgung angefordert, wenn es notwendig ist. Richtig umgesetzt bedeutet das, dass weniger Wechselgeld bestellt werden muss, damit Risiken und Kosten reduziert werden und am Ende mehr Zeit für den Service am Kunden vorhanden ist. Zudem können Fehler, die durch das manuelle Bargeld-Handling (Differenzen, falsche Bestände) reduziert oder sogar ausgeschlossen werden.

MÖGLICHKEITEN DER OPTIMIERUNG

[Fortsetzung]

Bewegen Sie Bargeld nicht mehr auf die traditionelle Weise. Selbst der kurze Weg des Bargeldes vom Point of Sale ins Backoffice birgt einige Risiken. In manchen Ländern stellt er gar ein Risiko für Leib und Leben dar. Heute kennen wir im Handel die folgenden Prozesse:

- Abschöpfen und Auffüllen von Bargeld am Kassensplatz mit hoffentlich minimalem Einfluss auf die Wartezeit der Kunden an der Kasse.
- Transport des Bargeldes im Laden - z.B. vom oder ins Backoffice - oder in manchen Fällen zu einem zentralen Büro außerhalb des Ladens.
- Gesicherte Aufbewahrung des Bargeldes im Backoffice (oder einer anderen zentralen Stelle) des Ladens zur späteren Weiterbearbeitung.



MÖGLICHKEITEN DER OPTIMIERUNG

[Fortsetzung]

Manche Einzelhändler benutzen Rohrpost-Systeme, andere bewegen das Bargeld in Gruppen von zwei bis drei Personen, um den gesicherten Transport des Geldes im Laden zu gewährleisten. Diese Methoden kosten viel Zeit und Geld, binden viel Personal und stören teilweise die Kundentransaktionen.

Gibt es also keine bessere Variante? Doch, der Einsatz einer geschlossenen Bargeld-Recycling-Lösung. Diese ermöglicht zunächst, die Anzahl an Bewegungen zwischen Front- und Backoffice zu minimieren, verbessert zudem die Effizienz und erhöht die Sicherheit.

Zudem ermöglichen moderne Systeme die Verwendung von Bargeld-Transfer-Kassetten. Diese werden durch die Systeme automatisch befüllt und entleert und ermöglichen, das Bargeld - vor dem Zugriff durch Dritte geschützt - zu transportieren. Entweder zwischen Front- und Backoffice-Systemen im Laden, oder aber direkt am POS wenn der WTU das Bargeld dort abschöpft oder nachfüllt.

In Verbindung mit der direkten Wertstellung (Provisional Credit), kann zudem das Risiko für die Bargeldbestände vom Einzelhändler auf den WTU oder die Bank (die den Service anbietet) transferiert werden. In der Praxis ist es heute so, dass obwohl die Bestände physisch im Laden vorhanden sind, diese automatisch an den WTU oder die Bank übergehen, wenn das Geld vom Kunden angenommen, gezahlt und im gesicherten Bereich der Bargeld-Management-Systeme abgelegt wurde. Ein weiterer Vorteil für den Einzelhändler.



MÖGLICHKEITEN DER OPTIMIERUNG

[Fortsetzung]

In diesem letzten Punkt ist keine Phantasie notwendig, denn ein ganz ähnliches Szenario existiert bereits in praktisch jedem Markt: das EFTPOS Terminal. Die Abkürzung steht für “Electronic Funds Transfer at Point of Sale”. Diese Terminals wurden zuvor von den großen Banken zertifiziert, die wiederum gerne Kredite und Belastungen am Point of Sale ohne eine physische Überprüfung (Unterschrift oder Telefonanruf) anbieten. Derselbe Ansatz kann für Bargeld gewählt werden, solange dieselben Regeln gelten: Bargeld muss als echt erkannt, dann der entsprechende Wert einer Transaktion zugeordnet und das Geld sicher abgelegt werden.

Wenn wir den physischen Aufenthaltsort des Bargeldes und seine Wertstellung voneinander trennen, werden interessante Dinge möglich.

Reduktion der Frequenz, bessere Vorhersehbarkeit und reduzierte Menge des zu transportierenden Geldes. Wenn wir die Versorgungskette des Geldes zunehmend optimieren, wird Geld weniger häufig transportiert. Es befindet sich also insgesamt weniger Geld auf dem Transportweg. Besseres Cash-Recycling bedeutet, dass der Kreislauf des Geldes (Verkaufserlös in eine Richtung, Wechselgeld umgekehrt) lokal stattfindet, mit zunehmender Wechselgeldherausgabe durch das Recycling im Laden, solange das die örtlichen Vorschriften und Gesetze erlauben.

Heute bieten POS-Terminals bereits einige der Schlüsselfunktionen eines Geldautomaten an, wie Geldausgabe und in einigen Fällen auch einfache Bankdienstleistungen, z.B. Einzahlungen und Rechnungszahlungen. Noch vor ein paar Jahren erschien es schwer vorstellbar, Bankdienste an der Kasse eines Supermarktes anzubieten. Aber die Erfahrung zeigt, dass es für Kunden, Händler und Banken gleichermaßen funktioniert.

Banken suchen nach immer neuen Wegen, ihre Filialnetze umzugestalten. So werden sie sehr wahrscheinlich weiterhin mit großen Händlern kooperieren, weitere Dienstleistungen am Point of Sale anbieten und Möglichkeiten ausprobieren, den Frequenzbringer Einzelhandel zu nutzen.

Mit dem Erfolg der Geldauszahlung und anderer Initiativen verschwinden die Zweifel, dass in Zukunft weitere Bankservices am POS angeboten werden können. Grundlegend für den Erfolg ist eine engere und kreativere Zusammenarbeit zwischen Finanzinstituten und dem Einzelhandel. Das erfordert eine klare Vision in Abstimmung mit den technischen Möglichkeiten und natürlich dem klaren Willen zur Umsetzung.



Lassen Sie uns noch einmal zur Analyse der Retail Cash Chain zurückgehen und schauen, wieviel besser und schneller Geld für Handel und Banken arbeiten kann, wenn man gezielt auf neueste Bargeld-Recycling-Technologien setzt:

AUF DEM WEG ZU EINER **PERFEKTEN** WELT

- Das Verkaufspersonal braucht Geld nicht eigenhändig, physisch zu berühren oder gar zu bewegen. Es kann sich ausschließlich auf die Qualität ihrer Dienstleistung am Kunden fokussieren, während ihr POS-Terminal das Bargeld des Kunden zählt, sortiert, überprüft, validiert und jegliches Problem identifiziert. Das spart Zeit im Verkauf, verbessert das Einkaufserlebnis für die Kunden, eliminiert Hygieneprobleme und reduziert gleichzeitig Bagatelldiebstähle und Unterschlagung auf ein Minimum.
- POS-Terminals als Geldautomat und Banktransaktionsterminals sind durchgehend mit den Accounting- und Clearance-Systemen der Banken verbunden. Bargeld wird wiederverwendet und reduziert den Bedarf, es innerhalb der Filiale oder zwischen Standorten zu bewegen. Kunden erfahren einen besseren Service, und Händler profitieren unmittelbar von ihren Einnahmen, ebenso die kooperierenden Banken.
- Geldbewegungen werden sicherer und effizienter durch die geschlossene Bargeldkette innerhalb der Filiale, die durch sichere Kassetten und Ausschluss des manuellen Handlings des Bargeldes möglich wird. So werden bereits gezahlte Bestände innerhalb der Kassetten in das Hauptsystem im Backoffice eingeführt. Und wieder wird das Sicherheitsniveau erhöht, Diebstahlmöglichkeiten eliminiert, die Geschwindigkeit erhöht und mehr Zeit für den Service am Kunden geschaffen.
- Der Abrechnungsprozess im Backoffice ist nun vollständig automatisiert, dadurch sehr sicher und hochgradig effizient. Beim Einsatz von geschlossenen Bargeld-Management-Systemen rechnen die Backoffice-Systeme Bestände ab, die bereits zweimal automatisch gezahlt und auf Echtheit überprüft wurden. Ein solches geschlossenes System ist viel sicherer als der heutige manuelle Prozess mit einfachem Tresor. Diebstahl und versehentliche Verluste durch Zählerdifferenzen etc. sind - da kein Bargeld mehr angefasst wird – praktisch unmöglich.

AUF DEM WEG ZU EINER **PERFEKTEN WELT**

[Fortsetzung]

- Der Werttransport wird grundlegend sicherer. WTU-Besuche erfolgen nur nach Bedarf und weniger häufig, als es heute der Fall ist. Durch die geschlossenen Systeme kommt es auch beim WTU zu weniger Zählerdifferenzen in der Nachbearbeitung und damit zu geringeren Prozesskosten in der Abwicklung zwischen WTU und Händler.

Das Endergebnis ist eine effizientere Nutzung der Arbeitszeit der Mitarbeiter: von nun an kann sich jeder auf den so immens wichtigen Kundenservice fokussieren, anstatt auf einfache, risikoreiche und unproduktive Tätigkeiten, was im Zuge steigender Löhne, nicht nur in den Industriestaaten, zunehmend an Bedeutung gewinnt. Kundenservice wird verbessert: Kunden erhalten die ungeteilte Aufmerksamkeit des Verkaufspersonals und ein zusätzliches Angebot von Bankdienstleistungen. Risikoreduktion: potentielle Einsparungen von Versicherungsbeiträgen und Rückstellungen für Risiken. Überdies können wir hier den Entwurf eines anderen und produktiveren Verhältnisses

zwischen Händlern und deren Banken sehen, aus der beide Seiten echten Gewinn aus verbesserten Services, reduzierten Kosten und höherer Geschwindigkeit ziehen.

So viel zur Vision. Nun zurück in die Realität, in der Best Practice Ansätze an Bedeutung gewinnen, Händler aber viele Bedenken und zahlreiche Prioritäten haben und in Bezug auf neue Technologien viele Budget-Planungen unter Kostendruck betrachtet werden. Wir erwarten in der nahen Zukunft nicht die perfekte Retail Cash Chain als Normalzustand. Trotzdem werden einige, manchmal sogar alle Ideen, die wir hier auf diesen Seiten betrachten, bereits heute von führenden Einzelhändlern umgesetzt.

Dabei ist es ganz wesentlich, den Wertbeitrag aufzuzeigen, den diese neuen Lösungen bieten und in messbare Ergebnisse zu verwandeln. Daher basiert der Ansatz von Glory Global Solutions auf einer Analyse der aktuellen Ist-Situation des Händlers, um dann maßgeschneiderte Lösungsansätze zu definieren und anhand der gegebenen Daten

in einer Return on Investment (ROI) Analyse darzustellen.

Sehr oft liegt der logische Ausgangspunkt, der die Vision einer technologie-gestützten Bargeldversorgungskette mit der Realität verbindet, im Backoffice. Hier ist es möglich, konkrete Metriken (Anzahl Mitarbeiter, Zeitbedarf, Schwundraten, Prozessgeschwindigkeiten, Sicherheitsebenen) anzusetzen und klare Vergleiche mit und Verbesserungen gegenüber der aktuellen Realität aufzuzeigen. Das ist aber keinesfalls eine universelle Regel. Insbesondere wenn Sicherheitsanforderungen und verbesserter Kundenservice im Fokus stehen, ist es sehr wahrscheinlich, dass ein automatisiertes Bargeldhandling im Frontoffice (am POS oder Self-Checkout) oder gar ein geschlossener Bargeld-Kreislauf, der Front- und Backoffice verbindet, als die ideale Lösung herangezogen werden kann. Jeder Händler ist auf seine Weise einzigartig, und es ist wichtig, die Herausforderungen immer offen und mit einer gründlichen Analyse anzugehen.

AUF DEM WEG ZU EINER **PERFEKTEN WELT**

[Fortsetzung]

Wohin also führt uns diese Top-Level-Analyse? Folgende einfache Schlussfolgerungen können gezogen werden:

- Bargeld wird nicht aus der Mode kommen, und es gibt eine nach wie vor tiefe Verbindung und das Vertrauen der Menschen in Bargeld. Selbst im aufstrebenden Omni-Channel-Handel – immer online, egal wo man sich aufhält – spielt Bargeld eine große Rolle. Bargeld ist einfach zu handhaben und einfach zu verstehen, ziemlich narrensicher und zu alledem noch die komfortabelste Zahlungsweise für 81% aller Transaktionen unter 10 Euro (überall in Europa). Die Übermacht des Bargeldes in diesem Umfeld zeigt die hohe Wahrscheinlichkeit, dass es nie (zumindest noch für lange Zeit nicht) verschwinden wird.
- Dennoch bedeutet Bargeld für den Handel Kosten und Risiken. Daher gilt es, die sinnvollen und praktikablen Optionen zur Reduzierung dieser Kosten und Risiken zu sondieren.
- Wenn man die Dinge aus der Perspektive einer Supply Chain für Bargeld betrachtet, sind eine Reihe von Optimierungsansätzen zu erkennen, einige offensichtliche aber manche auch kleinerer Art mit stufenweisem Einfluss. In Summe kann eine Optimierung der Cash Chain einen großen Unterschied und großen Nutzen ausmachen.
- Für eine Umsetzung dürfen wir Bargeld-Handling-Systeme nicht als reine Gebrauchsgegenstände betrachten, nicht als Systeme mit mehr oder weniger Funktionen oder Fähigkeiten. Wir müssen die Kette als gesamtes, integriertes System betrachten und uns fragen, wie jede Komponente in eine Gesamtlösung hinein passt, sich einfügt und in einer sich entwickelnden Landschaft auch in Zukunft bestehen kann.
- Quick Wins sind möglich, oftmals beginnend im Backoffice. Der Nutzen kann hier einfach identifiziert, erfasst und bewertet werden.
- Dieser Nutzen kann nun wiederum für Investitionen in weitere Bereiche der Bargeldversorgungskette genutzt und somit vergrößert werden.



AUF DEM WEG ZU EINER **PERFEKTEN WELT**

[Fortsetzung]

Ein letzter Aspekt zur Erinnerung: Für die Verbesserung des Bargeldprozesses ist die Wahl und Zusammenarbeit der richtigen Partner ebenso wichtig, wie die Auswahl der notwendigen technischen Lösung.

Es ist absolut sinnvoll, die Prioritäten von IT und Einkauf hinsichtlich neuer Investitionen zu untersuchen, langjährige Investitionen kritisch zu hinterfragen und dann die richtigen Entscheidungen zu treffen. Insbesondere bei einer geplanten Optimierung der Bargeldversorgungskette ist es notwendig, den Gesamtnutzen zu bewerten und nicht nur die initialen Investitionen in die Lösung. Dies zu tun benötigt Zeit, ein Verständnis über den gesamten Ablauf und die Spezifika des Bargeldprozesses in seinem Unternehmen, sowie Weitsicht bei der Wahl einer zukunftssicheren Lösung.

Genauso wichtig ist die Zusammenarbeit der verschiedenen Spieler in diesem Umfeld. Handel, Banken und WTUs haben gemeinsame Bedenken und Interessen. Hier geht es nicht um das Verhandeln mit einem Zulieferer, sondern um die gemeinschaftliche Suche nach Wegen, zu denen jeder seinen Wertbeitrag beisteuern kann und muss, um Veränderung zu schaffen.



Es gibt keine Universallösung, die es ermöglicht das Bargeldmanagement auf einen Schlag zu verändern. Vielmehr ist es notwendig, seinen jeweiligen Gesamtprozess individuell zu analysieren, daraus eine zukünftige und optimierte Lösung abzuleiten und diese Schritt für Schritt mit den richtigen Partnern umzusetzen. Hat man einmal akzeptiert, dass Bargeld genau wie andere physische Produkte einer Prozesskette unterliegt und ist man gewillt, auch diese Kette stetig zu optimieren, tun sich neue ungeahnte Potentiale und Möglichkeiten für das Produkt Bargeld auf.

Weitere Lösungen...

CI-10

Ein kompaktes Bargeld-Recyclingsystem, das die automatisierte Bargeldverarbeitung am Point of Sale ermöglicht.



CI-100

Schnelle und sichere Bargeldverarbeitung und -lagerung im Backoffice.



CI-SERVER

Bietet zentralisiertes Bargeldmanagement und die Optimierung aller Bargeldflüsse in einer Handelsfiliale.



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

+49 (0) 6102 8334-0 info@de.glory-global.com glory-global.com

WP-RETAILCASHCHAIN-1118/DE

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 das 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 ist eingetragenes Markenzeichen der GLORY LTD, in Japan, den Vereinigten Staaten von Amerika und der EU. Alle Marken sind Eigentum der Glory Limited Gruppe. CASHINFINITY, und alle damit verbundenen grafischen Darstellungen, ist eine eingetragene geschützte Marke von GLORY LTD, Japan, der Europäischen Union, den USA und weiteren Ländern. © Glory Global Solutions (International) Limited 2018.