

Potenziale im ATM Cash Management

AUF EINEN BLICK



Schweizer Finanzinstitute lagern die Bewirtschaftung ihrer ATMs zunehmend aus.



Um Optimierungspotenziale auszuschöpfen, bedarf es der Bündelung von Serviceleistungen bei einem Provider. Ein wichtiger Baustein ist dabei der Cash Management Service.



SIX bietet ab Q4/2021 eine ebensolche Lösung an, die den Finanzinstituten ermöglicht, ihre Kosten deutlich zu senken und die Dienstleistungsqualität entlang der gesamten Wertschöpfungskette im Bargeldgeschäft zu erhöhen.

Verfügbarkeit entscheidet

Betreiber von ATM-Infrastrukturen befinden sich in einem dynamischen Marktumfeld, das aufgrund stark rückläufiger Bargeldtransaktionen¹ bei einem einfachen «Weiter so» immer unwirtschaftlicher wird. Im Sinne einer effizienteren Bargeldversorgung ist eine bessere Auslastung der ATMs notwendig. Eine Reduktion hierzulande um ca. 2500 Banco-maten ist ohne Serviceeinbusse denkbar.² Zudem werden Bargeldtransaktionen im Zuge des Trends hin zur bargeldlosen Filiale zunehmend auf den ATM im Selbstbedienungsfoyer verlagert. Sinkt künftig die Anzahl ATMs und Schalterkassen, steigen die Anforderungen der Endkunden an die Verfügbarkeit des einzelnen Geräts signifikant. ATM-Betreiber sind daher bestrebt, eine höchstmögliche Geräte- und Bargeldverfügbarkeit ihrer Geldautomaten zu gewährleisten und so eine hohe Servicequalität und Kundenzufriedenheit sicherzustellen.

¹ «Future of Money. A SIX White Paper» www.six-group.com/future-money

² clearit, Schweizer Fachzeitschrift für den Zahlungsverkehr, Ausgabe 85 – Dezember 2020, Seite 13

Herausforderungen im ATM Cash Management für Finanzinstitute



WTU

- Hohe Kosten
- Qualitätsdefizite und Heterogenität



Automatisierung

- Differenzierter Automatisierungsgrad
- Keine Standard-Tools und hohe Individualität



Prozesse

- Heterogenität in Prozessen
- Anzahl Beteiligter und Zuständigkeiten
- Befüllungs-/Rückschubhäufigkeit an den ATMs



Mitarbeiter

- Know-how-Verlust & Ressourcenengpässe
- Hoher Aufwand Differenzenklärung & Reklamationsbearbeitung



Uneinheitliche Cash-Management-Prozesse in der Schweiz

Die Herausforderungen, um Wirtschaftlichkeit und Verfügbarkeit im ATM-Betrieb sicherzustellen, sind also komplex und bei genauerer Betrachtung für ein einzelnes Finanzinstitut als ATM-Betreiber kaum noch zu leisten. Daher lagern Banken die Bargeldbewirtschaftung zunehmend aus. Entlang der Wertschöpfungskette von Forecasting bis Reconciliation bieten sich Outsourcing-Möglichkeiten. So wird die physische Geldbearbeitung – von der Notenkonzektionierung und -auszahlung bis hin zum Transport – meist von Werttransportunternehmen (WTU) gemanagt. In bargeldlosen Filialen wird auch die Befüllung und der 1st-Level-Support meist durch diese übernommen.

Mit jedem unter Bewirtschaftungsaspekten optimierten ATM lassen sich bis zu 6 000 CHF³ pro Jahr einsparen. Doch durch die Auslagerung an die WTUs werden diese Optimierungspotenziale nicht erreicht. Im Gegenteil, es stellen sich sogar noch weitere, zusätzliche Herausforderungen: So sind generell diverse Bereiche vom Gesamtprozess des Bargeldhandlings betroffen, unter anderem eine Vielzahl interner IT-Systeme, die verwendet und gepflegt werden müssen. Im Bereich der Servicierung von ATMs besteht für die Finanzinstitute zudem ein hoher Aufwand in der Steuerung und Qualitätssicherung der WTUs, der mit relativ hohen Kosten einhergeht. Und nicht zuletzt schwindet das ATM-Know-how in den Finanzinstituten, da sich die Banken zunehmend auf ihre Kernbereiche fokussieren.

Wenn sich der Blick vom einzelnen Finanzinstitut auf die Gesamtheit der Schweizer Bankenlandschaft richtet, zeigt sich, dass sich die Prozesse hinsichtlich des Outsourcing-Grades und des Grades der Zentralisierung deutlich zwischen den einzelnen Banken unterscheiden. So kommen für das Cash Management statt einer durchgängigen Lösung, die weitestgehend die gesamte Wertschöpfungskette abdeckt, individuelle Lösungen zum Einsatz, die die Optimierungsmöglichkeiten auf Institutsebene limitieren.

³ Nach Erhebungen der SIX Group AG (SIX)



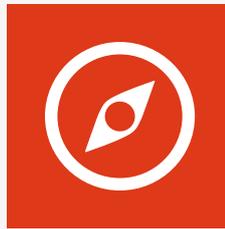
Kosten senken, Services verbessern

Der wirksame Hebel für ein zukunftsfähiges und wirtschaftliches Cash Management liegt in der Bündelung von Serviceleistungen bei einem Provider. Gemäss aktuellen Zahlen von SIX entfallen rund 30% der ATM-Betriebskosten auf das Cash Handling – das bietet viel Potenzial für Einsparungen, wenn die Wahl auf einen erfahrenen Service-Provider fällt. SIX entwickelt und betreibt Infrastrukturdienstleistungen für den Schweizer Finanzplatz und unterstützt die Schweizer Finanzinstitute unter anderem dabei, die Effizienz, Qualität und Innovationskraft im Bargeldgeschäft entlang der gesamten Wertschöpfungskette zu erhöhen. SIX hat bereits Services rund um den Betrieb von Geldautomaten für Banken entwickelt, wie zum Beispiel ein zentralisiertes Monitoring. Um einen höheren Optimierungsgrad für die Banken zu erzielen, ist der darauf aufbauende nächste logische Schritt, auch das Cash Management als Dienstleistung anzubieten. Gerade die Verknüpfung mehrerer Services bringt die nötige Effizienz, um signifikante serviceübergreifende Skaleneffekte für die Finanzinstitute zu erreichen im Sinne von besserer Serviceverfügbarkeit, vereinfachten Abläufen und Kostenoptimierung.

Mit den «ATM Cash Management Services» bietet SIX den Schweizer Finanzinstituten eine Outsourcing-Lösung an, mit der diese weiterhin Betreiber ihrer ATMs und Eigentümer des Bargeldes in den ATMs bleiben. Die Banken sind zudem weiterhin Vertragspartner gegenüber dem WTU. Als Outsourcing-Partnerin erstellt SIX mithilfe einer professionellen Cash-Management-Software ein Forecasting für jeden einzelnen Geldautomaten. Zudem beauftragt SIX im Namen der Bank die jeweils für den Banknotenhandel zuständige Stelle mit der Beschaffung des Bargeldes und ein WTU mit der Befüllung der ATMs. Zum Service gehört auch, dass im Namen der Bank die Kommunikation mit dem WTU geführt wird, wenn Differenzen zu klären sowie Nachweise und Reportings anzufragen sind.

Der Service von SIX ist in zwei Varianten verfügbar: Einerseits die Bereitstellung einer **Cash-Management-Software as a Service (SaaS)** zur eigenen Anwendung durch das Finanzinstitut. Darüber hinaus können Banken das Bargeld-Handling jedoch auch vollumfänglich an SIX im Rahmen eines **Business Process Outsourcing (BPO)** übergeben.

Angelehnt an die identifizierten Prozesse der Wertschöpfungskette bietet SIX vier Kernleistungen als Dienstleistungspaket an



FORECASTING

- Professionelle Cash-Management-Software analysiert auf täglicher Basis Bestandsänderungen in den einzelnen Geldautomaten.
- Optimierung der Versorgungs- und Rückschubhäufigkeit.



ORDERING

- Banken haben die Möglichkeit, unabhängig vom Forecasting manuelle Bargeldbestellungen in der Cash-Management-Software zu erfassen.



RECONCILIATION

- SIX unterstützt den Abstimmprozess automatisiert durch Einsatz einer Reconciliation-Software.



SUPPLIER MANAGEMENT

- Cash-Management-Software kann an das Track & Trace-System des WTU angebunden werden.
- SIX überwacht die zeitlich und physisch korrekte Ausführung der Dienstleistungen des durch die Banken beauftragten WTU.
- Bei Abweichungen vom definierten Service-Level reklamiert SIX im Auftrag der Banken die korrekte Ausführung.



Ausblick / Call to Action

Wie erfüllen Finanzinstitute den Kundenbedarf an Bargeldservices in einer angemessenen Qualität? Und wie optimieren sie ihre Wirtschaftlichkeit im Hinblick auf die Bewirtschaftung der ATMs?

Die Lösung liegt im Auslagern und Zentralisieren des Cash Managements. Mit den «ATM Cash Management Services» von SIX senken Schweizer Banken Kosten und erhöhen die Qualität der eingebundenen Dienstleister. SIX plant im zweiten Halbjahr 2021 die Implementierung der neuen Lösung bei einer ersten Pilotbank. Seien auch Sie mit dabei und profitieren Sie von den Optimierungsmöglichkeiten mit den «ATM Cash Management Services» von SIX!

