

Prozessverschlingung und Sicherheit

Automatische Kassentresore – das Thema Bargeld wird die deutsche Kreditwirtschaft trotz vieler, alternativer Zahlungsmethoden noch eine Weile begleiten. Der Bereich

„Bargeldversorgung“ ist aufgrund der durch die Zentralbank und andere Prozessakteure geschaffenen Rahmenbedingungen für viele Institute oft defizitär.



Autor:
Uwe Merker,
Leiter Business
Development/
Marketing,
banqtec AG

Daher investieren Banken, Sparkassen und Einzelhandel gleichermaßen in hochmoderne Technik, um die bargeldrelevanten Prozesse so effizient wie möglich abzubilden. Automatische Kassentresore gehören heute zur Ausstattung eines jeden Finanzinstituts. Dabei stehen vor allem die Sicherheit und Bedienungsfreundlichkeit der Geräte und Anwendungen im Fokus. Und ganz nebenbei können vertriebliche Mehrwerte erschlossen werden, die den zuletzt „unsichtbaren“ Kunden wieder an den Bankschalter und damit zum Berater führen können. Statistiken belegen, dass automatische Kassentresore (AKTs) vor allem für höhere Bargeldbeträge die Anlaufstelle Nummer eins in der Filiale sind. Denn anders als in der „SB-Zone“ fühlen sich die Kunden hier vor Vandalismus und Betrugs kriminalität geschützt. Mehr denn je sind Finanzinstitute folglich gefordert, Geräte anzuschaffen, die eine sichere, schnelle und zuverlässige Bearbeitung durch die Mitarbeiter am Schalter ermöglichen. Für die maximale Sicherheit der Geräte sind ein EZB-zugelassener Banknotenvvalidierer sowie ein VDS-zugelassener Safe und von den Unfallversicherungen abgenommenes Gesamtkonzept als Ausstattungskriterien eines AKT unverzichtbar. Bezüglich eines effizienten, kostensparenden Bargeldkreis-



Investitionen in moderne Technik sind unabdingbar für preiswertes Cashhandling

laufs sollte ein Tresor in vorhandene Systeme und Abläufe problemlos und aufwandsminimal integrierbar sein. Damit der Auszahlprozess möglichst rasch abläuft, sollten die Geräte intuitiv bedienbar sein. Die Verantwortlichen achten in der Regel bei der Anschaffung automatischer Kassentresore darauf, dass der AKT den Benutzer verständlich (möglichst grafisch) durch die Standardprozesse begleitet und bei Problemen eine geführte Fehlerbeseitigung anbietet.

Der Kunde zurück am Schalter

Die Tatsache, dass die Kunden insbesondere höhere Beträge lieber direkt in den Filialen abholen, können Banken und Sparkassen für intelligente Vertriebskonzepte nutzen. Banken und Sparkassen gehen mit diesen Möglichkeiten ganz unterschiedlich um. In der Regel dienen ausgefeilte Kommunikations- und Dialogkonzepte der Überleitung vom Bargeldbezug zum Beratungsgespräch. Die Kunst liegt dabei insbesondere in der Anspracheform: Kein Kunde, der vielleicht in

Eile ist, möchte länger als nötig in der Filiale verweilen. Mitunter reicht hier schon ein Terminangebot aus. Alternativen, wie Banken und Sparkassen das Vertriebspotenzial der Bargeldquelle innerhalb der Geschäftsräume nutzen, gibt es jede Menge – das haben die meisten Institute inzwischen erkannt. Zumindest erleben die Mitarbeiter der banqtec AG im Rahmen der Integration der CM18plus-AKTs immer wieder, dass viele Institute ihre Mitarbeiter schulen, wie sie den Kunden im Rahmen der AKT-Auszahlung vertriebswirksam ansprechen können. Automatische Kassentresore als wichtige Anlaufstelle in den Geschäftsstellen müssen nicht nur lückenlos in interne Abläufe und Anwendungen integrierbar sein und Sicherheitsanforderungen erfüllen. Gerade intuitive Bedienoberflächen leisten einen wichtigen Beitrag zu schnellen und verlässlichen Abläufen am Schalter. Die ganzheitliche Sicht ermöglicht sogar das Heben vertrieblicher Potenziale. Nämlich dann, wenn der Kunde für einen kurzen Moment an den Schalter zurückkehrt. ■