

Europay Austria

Intelligente Bargeldlogistik

Geldausgabeautomaten sind für Bankinstitute ein wesentliches Kosten- und Risikopotenzial. Wie Europay Austria mit Hilfe von SAS ein jährliches Einsparungsvolumen von 8,5 Millionen Euro realisiert.

Wie viel Geld benötigt ein Bankomat? Zugegeben, keine einfach zu beantwortende Frage. Zu viel kommt der Bank ob des gebundenen Kapitals teuer und stellt zudem ein Risikopotenzial dar. Zu wenig Geld wiederum verärgert die Kunden. Auch die Banken hatten darauf bislang noch keine Antwort. Jene Angestellten, die für die Befüllung der Geldausgabeautomaten zuständig sind, tun dies nach Gefühl oder basierend auf ihren Erfahrungen.

Im Idealfall sollten sie sämtliche Schwankungen – nach Wochentag, Saison oder Veranstaltungen – im Kopf haben. Schätzen die Betreuer dies jedoch falsch ein, stehen die Kunden am Einkaufssamstag vor Bankomaten, die ihnen das Bargeld verweigern. Eine zu hohe Dotierung wiederum beschert den Banken zu hohe Zinskosten, da das Kapital in den Geldausgabeautomaten gebunden ist und die Bank nicht damit operieren konnte. Zusätzlich sind die Filialmitarbeiter mit administrativen Tätigkeiten überlastet, was der Qualität des Kundenservices schadet.

Die Europay Austria, Österreichs grösste Zahlungsverkehrsgesellschaft, hat nun einen Weg gefunden, den gewaltigen logistischen Aufwand der Banken bei der Bar-

geldversorgung der etwa 2800 Bankomaten zu optimieren und die ideale Geldmenge jedes einzelnen Gerätes zu eruieren. Mit der optimierten Bewirtschaftung sollen



Geldautomaten: Europay Austria spart mit SAS Software rund 8,5 Millionen Euro pro Jahr.

nun hohe Einsparungen sowie eine Steigerung der Kundenzufriedenheit erreicht werden.

Optimierte Bankomaten, zufriedene Kunden

Ein Pilotprojekt, für das die Europay Austria das Beratungsunternehmen Trust Consult beauftragte, sollte einen Nachweis hinsichtlich Optimierungspotenzial der Bewirt-

schaftungskosten von Geldausgabeautomaten bringen sowie den Amortisationszeitraum abschätzen. Hier kam dann als logische Folge der Partnerschaft und langjährigen Zusammenarbeit SAS ins Spiel, um historische Bewirtschaftungsdaten zu analysieren und daraus resultierend ein Modell für die optimale Befüllung zu entwickeln.

Als Datenbasis dienten die Bewirtschaftungsdaten der Raiffeisenlandesbank Oberösterreich aus dem Jahr 1999. Aus den Befüllungs- und Zinskosten, den Transaktionsdaten sowie der Anzahl und Dauer der Leerzeiten errechnete man mit SAS ein optimiertes Befüllungsmodell und simulierte damit eine Sollbefüllung für 1999, um den prognostizierten mit dem tatsäch-

lichen Bedarf zu vergleichen. Aus dem Vergleich der tatsächlich angefallenen Befüllungskosten mit den simulierten Werten wurde schliesslich das Einsparungspotenzial hergeleitet. «Jeder Bankomat bietet ein Einsparungspotenzial von etwa 3000 Euro, was bei einer Anzahl von 2750 Bankomaten in Österreich insgesamt mindestens 8,5 Mio. Euro jährlich ausmacht. Das entspricht 0,8 Promille der Behebungen oder 43,1 Prozent der Befüll- und Zinskosten», erklärt Christian Gihl, Projektleiter bei Europay Austria, und ergänzt: «Die Leerstände können um 90 Prozent gesenkt werden, so verliert die Bank einerseits keine Transaktionsgebühren und sichert andererseits langfristig ihre Reputation bei den Kunden.»

Gewissheit statt Schätzung

Wurde etwa bislang ein bestimmter Bankomat immer montags befüllt, so ist es wahrscheinlich, dass die Abhebungen bis Freitagmittag etwa konstant bleiben und dann zum Wochenende stark ansteigen. Häufig ist der Geldausgabeautomat am Samstagabend bereits leer. Dank der optimierten Bargeldausgabe-logistik erfährt der Bankomat-Betreuer nun mindestens fünf Tage vor der Befüllung die optimale Dotation. Weiters bekommt er bereits einen Vorschlag für die darauf folgende Befüllung. Dieser ist zu 95 Prozent fix und wird spätestens fünf Tage vor dem tatsächlichen Befüllungstag bestätigt oder präzisiert, was die Arbeit des Betreuers

ungemein erleichtert, weil er immer zwei Befüllungen im Voraus planen kann und sich nicht auf eigene Schätzungen verlassen muss.

mit auch für diverse Reportingzwecke genutzt werden.

Etwa 6000 User arbeiten bereits mit dem «Europay Austria Infor-

«Durch gezielte Analysen von Kunden- und Transaktionsdaten optimieren wir die Bestückung von Geldausgabeautomaten».

Christian Gihl, Europay Austria

Aufgrund der Routen der Geldtransporter wurden bisher fixe Befüllungstage bevorzugt. Geht man von den Fixtagen ab und ist somit zeitlich flexibler, ist eine weitere Optimierung möglich. Die Berücksichtigung von lokalen Parametern (wie z.B. Veranstaltungen) in der Analyse führte zu einem weiteren Fine Tuning.

Jeden Morgen frische Vorschläge

Das SAS Modell wird über eine Schnittstelle ständig mit neuen Daten versorgt und berechnet permanent neue Befüllungsvorschläge, die jeweils am Morgen den Betreuern zur Verfügung gestellt werden. Nach der Entwicklung des Modells und einigen Adaptationen läuft das Modell praktisch wartungsfrei. Sollte es über Nacht technische Probleme gegeben haben, sodass keine Ergebnisse vorliegen, erhält der Betreuer eine Alarmmeldung. Als angenehmer Nebeneffekt verbessert sich durch das aktive Datenmanagement die Datenqualität und das Data Warehouse kann so-

mation Center», weitere 20'000 folgen, wenn die Anwendung auf die Vertragspartner der Banken erweitert wird. GSA (Geldservice Austria), Erste Bank/Sparkasse und die Volksbank haben als erste Institutionen den Vorteil der optimierten Bargeldlogistik erkannt und nehmen die Dienstleistung der Europay Austria in Anspruch. «Eine Ausweitung der Bargeldlogistik auf die Foyergeldausgabeautomaten wird derzeit in Zusammenarbeit mit den Banken definiert. Mit diesem Prognosemodell könnte man das Cashmanagement einer Bank bei Geldausgabeautomaten optimieren. Hier liegt noch grosses Potenzial verborgen. Berücksichtigt man auch den Sicherheitsaspekt, wird der ROI schnell klar. ■