

SB-Controlling –

ein Instrument zur Entscheidungsfindung bei betriebswirtschaftlichen Fragen im Bereich der Kundenselbstbedienung



Dipl.-Ing. Robert Heinz
geschäftsführender
Gesellschafter SHC



Mag. (FH) Johann
Friedl, Hauptabteilungs-
leiter Zahlungsverkehr
RLB NÖ-W

Die Raiffeisenlandesbank Niederösterreich-Wien (RLB NÖ-W) hat sich im vergangenen Jahr intensiv mit den betriebswirtschaftlichen Auswirkungen von Bargeld, den damit zusammenhängenden Systemen sowie der entsprechenden Geräteslandschaft im SB-Bereich auseinandergesetzt. Für eine rasche und jederzeit verfügbare Bewertung aller betroffenen Geräte (Bankomaten, Geldausgabeautomaten, Kontoservice-Terminals (KST), Automatische Kassen-Tresore (AKT), Kontoauszugsdrucker, etc.) wurde eine entsprechende Software-Unterstützung gesucht. Mit dem von der Firma SHC Stolle und Heinz Consultants GmbH & Co. KG angebotenen Produkt SBCtrl (SB-Controlling) wurde letztendlich eine geeignete Softwareunterstützung gefunden.

Hinter der SHC stehen mit Dipl.-Ing. Robert Heinz und Dipl.-Kfm. Michael Stolle zwei ausgewiesene Experten, die seit Jahren in der SB-Branche fest verankert sind und Ihre Branchenkompetenz in diversen Projekten unter Beweis gestellt haben.

Langjährige Erfahrung und konsequente Orientierung an der betrieblichen Praxis bilden die Grundlage eines erfolgreichen SB-Full-Service-Konzeptes. So wurde die SHC-Software im Rahmen von Kundenprojekten entwickelt, um zum ersten Mal überhaupt alle betriebswirtschaftlich relevanten Kennzahlen und Steuerungsparameter für den erfolgreichen SB-Betrieb auf Knopfdruck zur Verfügung zu stellen. Mit ihr ist ein praxisnahes, nachvollziehbares und leicht zu bedienendes Softwareprodukt für das SB-Geschäft entstanden, welches einer Bank für Planung und Betrieb des SB-Geschäftes die erforderlichen Informationen verschafft – sowohl im betriebswirtschaftlichen wie auch im technologischen Bereich.

Die RLB Niederösterreich-Wien hat mit SBCtrl ein Software Programm implementiert, das alle relevanten betriebswirtschaftlichen Steuerungsparameter der SB-Geräte verfügbar hält, um jederzeit Reports und Szenariorechnungen durchführen zu können.



Für die RLB NÖ-W hat sich in der Vorfeldanalyse herausgestellt, dass eine konsolidierte Zusammenführung aller relevanten Daten zu den SB-Geräten ebenso wie eine klare, rasche und übersichtliche Auswertung nicht vorhanden waren. Diese mangelnde Transparenz in den bestehenden Systemen erschwerte eine mögliche Optimierung des Betriebs erheblich.

Um die Wirtschaftlichkeit des SB-Betriebs nachhaltig zu gewährleisten – bzw. eine Grundlage für hinkünftige strategische Entscheidungen in diesem Bereich zu schaffen –, sind eine zentrale Steuerung der Informationsflüsse und die Herstellung der maximalen Kostentransparenz erforderlich. Die Software SBCtrl hilft im täglichen Betrieb genau diese Schwachstellen des SB-Betriebs zu erkennen und zu vermeiden. Es werden alle relevanten Informationen für die Praxis des SB-Betriebs zusammengeführt und ausgewertet. Die Auswertung dieser Informationen erlaubt genau jene Analysen, welche für eine effiziente Planung und Steuerung der Geräte im SB-Bereich notwendig sind. Die Benutzeroberfläche ist klar strukturiert und einfach zu bedienen: Mit der Software lassen sich alle relevanten Informationen für die Praxis des SB-Betriebs – Kosten, Erträge, Transaktionszahlen, Verfügbarkeit und Standortdaten – zusammenführen und auswerten. So werden die Analysen möglich, die für eine effiziente Planung und Steuerung sowohl für Banken und Sparkassen, als auch SB-Insourcer notwendig sind:

Berechnung auf Basis der Total Cost of Ownership (TCO-Rechnung):

Es wird aktuell auf Knopfdruck eine TCO-Rechnung aller SB-Systeme inklusive Vergangenheitsbetrachtung (Historisierung aller Daten) und eine Zukunftsprognose errechnet. Der Auswertungszeitraum ist individuell einstellbar.

Benchmark:

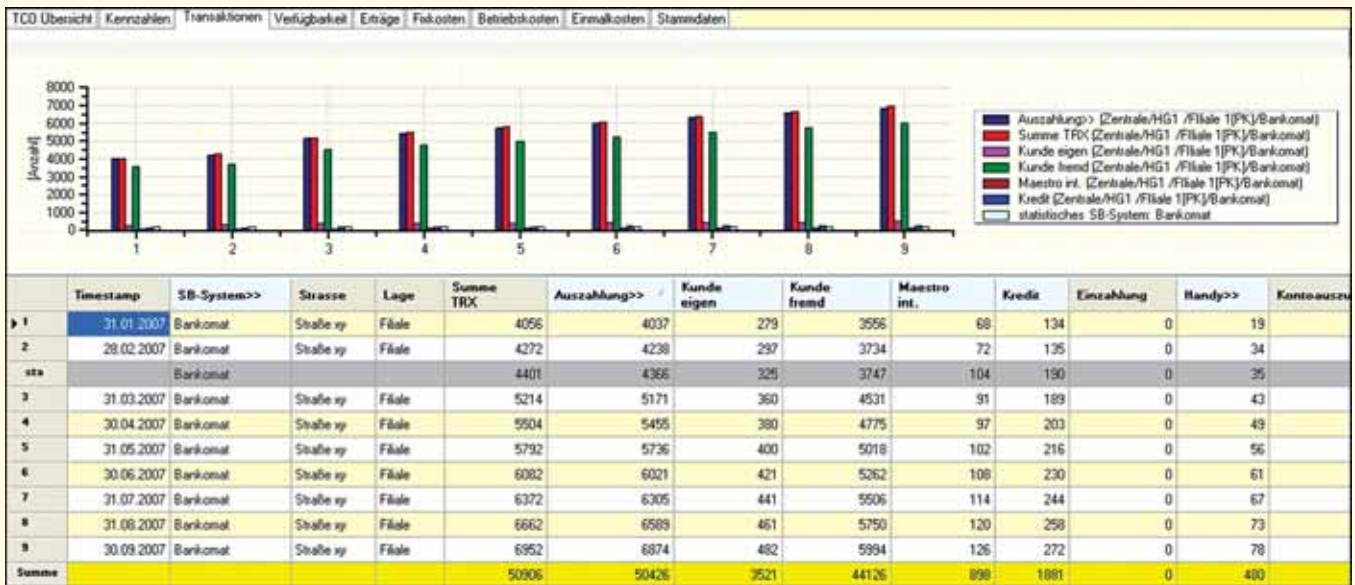
Durch die Berechnung geeigneter Kennzahlen lassen sich hausinterne – und branchenübergreifende Benchmarks erstellen (z. B. Kosten pro Transaktion).

Verfügbarkeitsanalysen:

Die Verfügbarkeit eines jeden einzelnen SB-Gerätes bzw. Systems kann aufgezeigt und ausgewertet werden. Da gleichzeitig die Ausfallgründe dargestellt werden, ist SBCtrl ein effizientes Tool zum Controlling der vereinbarten SLA's mit den beauftragten Servicedienstleistern (z.B. WTU, Wartungsfirmen, etc.).

Standortanalysen:

Neben Kosten und Erträgen sind Art (Typ, Datum und Uhrzeit) und Anzahl der durchgeführten Transaktionen eine wichtige Kenngröße bei der Beurteilung der SB-Systeme. Die Software ermöglicht es, durch Integration einer Vielzahl von



Szenariorechnung: Bei den historischen Daten wurden die Werte aus den Monaten Jänner bis März herangezogen, die Interpolation bezieht sich auf den Zeitraum April bis August

Standortparametern (Filialtyp, Karten- und Kundeninformationen, soziodemographische Daten) eine Bewertung eines Standortes hinsichtlich Wirtschaftlichkeit, angebotene Services und erforderliche zeitliche Verfügbarkeit zu erhalten.

Szenariorechnung:

Damit kann noch vor Installation eines Gerätes eine Wirtschaftlichkeitsprognose für den geplanten Standort ermittelt werden. Weiters kann der ROI für ein SB-Gerät an neuen und bestehenden Standorten anhand historischer Daten prognostiziert werden (z.B. für ein Cash-Recycling-System).

Anhand der Szenariorechnung kann der Einfluss von Parameteränderungen für die zukünftige Entwicklung der SB-Geräte und -Systeme aufgezeigt werden. (z.B. was geschieht, wenn die WTU - Kosten steigen, die Transaktionszahlen abnehmen? Wenn sich Transaktions-Gebühren mit SEPA ändern - wo macht ein Cash Recycling Gerät Sinn? Wie kann sich ein Standort/SB-System zukünftig entwickeln; wann wird der geplante ROI erreicht? etc.) Diese Prognosen können sowohl für einzelne SB-Geräte als auch für jede Hierarchieebene (Gesamtbank, Hauptgeschäftsstelle, Filiale, SB-Gerät) errechnet werden.

Resumee

Der SB-Bereich ist und bleibt ein wichtiges Kundenkontaktmedium und stellt damit einen Schlüssel zur Kundenzufriedenheit dar. Die Ansprüche sind hoch, dennoch muss auch die betriebswirtschaftliche Effizienz nachhaltig gewährleistet sein. Diese Anforderung stellt SB-Betreiber und Banken dauerhaft vor eine Zerreißprobe: die Ertragszahlen müssen überzeugen, der Kunde sollte jedoch von dem Bemühen um schlanke Prozesse nichts spüren. Diesem unternehmerischen Zielkonflikt – Kundenzufriedenheit versus Rendite – kann nur mit einer optimalen Management-Strategie begegnet werden, die beiden Ansprüchen gleichermaßen gerecht wird.

Die Software sbctrl versetzt die RLB NÖ-W in die Lage, diesen Anforderungen gerecht zu werden, weil damit nicht nur die betriebswirtschaftliche, sondern auch die technische Beurteilung der einzelnen SB-Geräte und -Systeme zeitaktuell gewährleistet ist. Mit Hilfe der Auswertungen, Reports und Szenariorechnungen stehen Kennzahlen und interne und externe Benchmarks für strategische Entscheidungen in diesem Bereich jederzeit zur Verfügung.

Ein Beispiel für die Maske bei einer Szenariorechnung

sbctrl
Instrument zur Entscheidungsfindung aller betriebswirtschaftlichen Fragen in der Kundenselbstbedienung

Betriebswirtschaftliche Effizienz → Kundenzufriedenheit

Zielkonflikt im SB-Geschäft:
Die Kundenzufriedenheit soll auf hohem Niveau gehalten werden; die betriebswirtschaftliche Effizienz langfristig gesichert.

© 2008 by SMC Stelle & Heinz Consultants GmbH & Co. KG

Effizienter Betrieb und hohe Kundenbindung im SB Betrieb

sbctrl → Hohe betriebswirtschaftliche Effizienz → Hohe Zufriedenheit der Kunden

sbctrl
Gewährleistet durch zentrale Planung, Steuerung und Optimierung der betriebswirtschaftlichen und technologischen Prozesse des SB-Betriebs hohe Effizienz bei gleich bleibender - oder erhöhter Zufriedenheit der Kunden.

© 2008 by SMC Stelle & Heinz Consultants GmbH & Co. KG