



BEKB: Transparenz schaffen, vergleichen, handeln

Die Berner Kantonalbank setzt auf SKOOR, um ihre Geldautomaten optimal zu bewirtschaften und immer im Bild über die Verfügbarkeit zu sein. Die neu geschaffene Transparenz bringt viele Vorteile auf dem Weg zur modernen Bankfiliale.

Ziele

- Schaffung von Transparenz über alle transaktionalen Geschäfte
- Umfassende Überwachung von Geldautomaten und allen Dienstleistungen
- Zeitersparnis beim (Finanz-)Reporting
- Schaffung Grundlage für automatisierte Handlungsauslöser

Umfang

- Analyse des gesamten Wertschöpfungsprozesses des Bargeldvertriebs
- SKOOR Dashboardlösung für den Bargeld-Vertrieb
- Spezial-Dashboard in relevanter Flughöhe für die Führungsebene

Nutzen

- Wertvolle Erkenntnisse für die Modernisierung der Filialen
- Aktive Steuerung diverser Prozesse und effizientere Bewirtschaftung der Automaten
- Überwachung und Auswertung von KPIs bei Geldautomaten – Verfügbarkeit, Wirtschaftlichkeit, Standortdaten, Optimierungspotenzial
- Weiterentwicklung der Bank dank aufschlussreicher Vergleiche und Analysen der Einzelfilialen

Der klassische Bankschalter verliert für Alltagsgeschäfte wie den Bezug von Bargeld oder das Bezahlen von Rechnungen immer mehr an Bedeutung, denn solche Transaktionen lassen sich genauso leicht und rund um die Uhr an einem Geldautomaten oder – im Fall der Rechnungen – auch online abwickeln.

Die Berner Kantonalbank (BEKB) ist deshalb seit rund vier Jahren dabei, den physischen Vertrieb des Bargelds neu zu organisieren und ihre Filialen für die Zukunft zu rüsten. Wenn es gelingt, dass Kundinnen und Kunden ihre Ein- und Auszahlungen selbständig an einem Automaten ausführen, setzt dies bei den Filialmitarbeitenden Ressourcen frei für andere Tätigkeiten wie Beratungen.

Eine wesentliche Rolle spielt dabei die Bargeldverfügbarkeit, weiss Kaspar Schorno, Senior Project Manager bei der BEKB: «Mit einem «Ausser Betrieb» auf dem Bildschirm sinkt die Kundenzufriedenheit rapide – die Bargeldverfügbarkeit ist so zu sagen die Achillesferse der Akzeptanz eines Finanzdienstleisters».

Von passiv zu aktiv

Die grössere Selbstständigkeit ihrer Kundschaft stellt die BEKB jedoch gleichzeitig vor neue Herausforderungen: «Entfällt der direkte Kundenkontakt bei den Transaktionen, ist es für uns schwieriger, einen detaillierten Überblick darüber zu behalten», erklärt Schorno. «Damit wir aber unsere Prozesse optimieren und – insbesondere im Backoffice, wo das Geld bereitgestellt wird – auch aktiv steuern können, müssen wir alle Abläufe, Inputfaktoren und nicht zuletzt auch die Kosten gut kennen.»

Bestrebungen, die dazu notwendigen Informationen anhand von Excelauswertungen bereitzustellen, erwiesen sich als mühselig und wenig zielführend, erinnert sich Schorno: «SKOOR war uns schon seit längerem ein Begriff und so entschied die BEKB, mit SKOOR und dem Beratungsunternehmen value2go eine massgeschneiderte Dashboard-Lösung zu entwickeln, um jederzeit Transparenz über unsere transaktionalen Geschäfte zu haben.» Überzeugt habe die Bank zudem die grosse Expertise von SKOOR im komplexen Geldautomatengeschäft und bei der Anbindung der Daten von Drittanbietern, präzisiert Schorno.

Anspruchsvolle Konzeptphase

Nur wenn Daten sinnvoll ausgewertet werden, entstehen aus ihnen nützliche Informationen. So galt es zu Beginn des Projekts, den gesamten Prozess der Geldversorgung genau zu analysieren, um die relevanten Daten herauszufiltern. Dazu stand der BEKB Ingo Sievers, Partner bei value2go, als Teilprojektleiter zur Seite: «Um herauszufinden, welche Anforderungen ein SKOOR-Dashboard überhaupt erfüllen muss, haben wir uns intensiv mit den kritischen Prozessen und der gesamten Wertschöpfungskette von der Planung, der Bewirtschaftung, der Disponierung bis hin zur Verarbeitung der Geldversorgung befasst.»

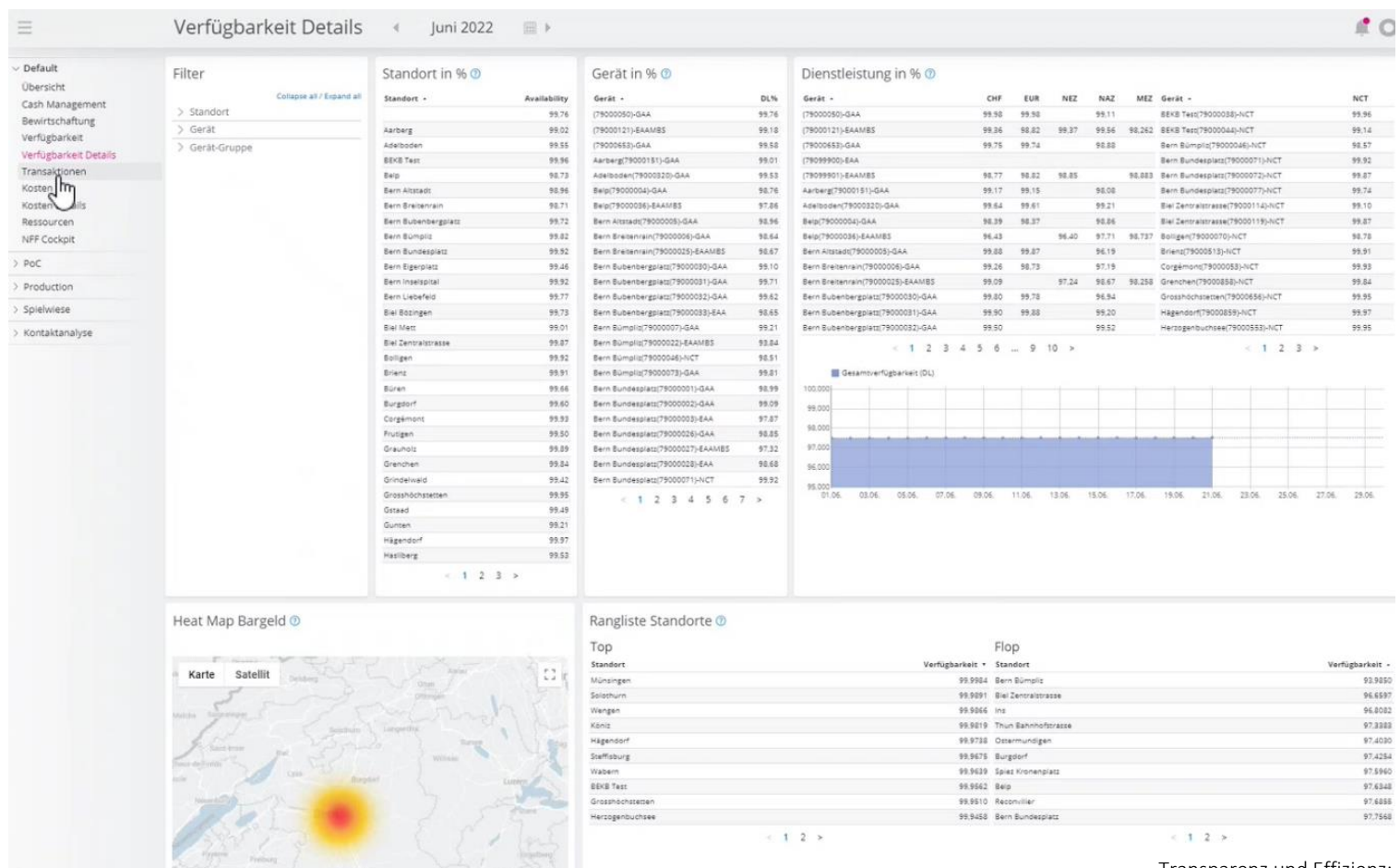
Mit dem so entstandenen Blueprint machten sich Martin Suter, Head Technology & Solution bei SKOOR und sein Team an die Arbeit. Typische KPI der Schlüsselprozesse sind beispielsweise die Verfügbarkeit der Geldautomaten, ihr Füllstand, die Betriebskosten oder die Bewegungskadenz an einem Standort. Tritt an einem Automaten ein Problem auf, ist das auf einer Karte im Dashboard unmittelbar ersichtlich. Die BEKB hat sich zum Ziel gesetzt, Störungen werktags innert vier Stunden zu beheben – wie gut dies gelingt, zeigt das Dashboard ebenfalls auf.

Transparent und effizient

Dank der SKOOR Dashboards werden aber bei weitem nicht nur defekte Geldautomaten entdeckt. Auch die Bewirtschaftung der rund 80 Geldautomaten gestaltet sich deutlich effizienter, da sie nun nicht mehr von jeder Filiale individuell, sondern zentral geplant wird. So lassen sich durch eine gute Planung Fahrten sparen und die Automaten müssen weniger oft bewirtschaftet werden. «Dank SKOOR ist dieser Prozess nun steuerbar, was und die Arbeit deutlich erleichtert», bestätigt Schorno.

Pro Filiale haben ein bis zwei Standortverantwortliche und Betriebsführungskräfte Zugriff auf die SKOOR Dashboards und erhalten so auch wichtige Infos für die Führungsmeetings – in einer für sie relevanten Flughöhe. Wo sie früher alle Daten für die Reports mühsam zusammensuchen mussten, können sie das heute effizient und ohne die Gefahr von Fehlern durch das manuelle Handling erledigen.

Einer der Hauptvorteile sei jedoch die neu erreichte Transparenz, betont Schorno: «Nun, da wir wissen, wie viele Personen unsere Standorte aufsuchen, welche Transaktionen sie dort durchführen und mit wem wir schliesslich Beratungsgespräche führen, ergeben sich ganz neue Diskussionsgrundlagen und Möglichkeiten, uns weiterzuentwickeln oder Prozesse aktiv zu steuern».



Transparenz und Effizienz:

Mit einem umfassenden Dashboard von SKOOR führt die Berner Kantonalbank ihre Filialen in die Zukunft.



Kaspar Schorno
Senior Projektleiter
Berner Kantonalbank AG

Der Appetit steigt mit dem Essen

Die Einsatzmöglichkeiten von SKOOR bei der BEKB mit ihren 470 000 Kundinnen und Kunden sind aber längst noch nicht ausgeschöpft. Bereits während des Projekts tauchten neue Ideen auf, die teilweise bereits umgesetzt werden konnten oder für die Zukunft vorgesehen sind.

Künftig sollen die durch das Dashboard bereitgestellten Informationen zudem direkte Handlungen automatisiert auslösen. Ein solches Beispiel sind E-Mails, die kurz vor einer Automatenbewirtschaftung die Filialverantwortlichen informieren. So wissen sie, wann die Dienstleistung nicht verfügbar sein wird, und können entsprechend planen.