



Prosegur fährt GAA mit drei Mitarbeitern an: Dem Fahrer, einem Mitarbeiter, der den Automaten befüllt, und einem, der die Befüllung und das Umfeld überwacht.

Interview: biw Bank übergibt 22 GAA

Outsourcing: Geldautomaten füllen und reparieren

22 Geldautomaten outsourced. Seit Oktober 2012 übernimmt das Werttransportunternehmen Prosegur bei 22 Geldautomaten der biw Bank das Monitoring und die Befüllung. Im *geldinstitute*-Interview ziehen Bank und WTU eine Leistungsbilanz der Zusammenarbeit.

Prosegur kooperiert bereits seit über zwei Jahren mit der biw Bank in den Bereichen der Münzgeldversorgung und der automatisierten Bargeldlösungen. Das lief offenbar so gut, dass im Oktober letzten Jahres alle Geldausgabegeräte direkt bei Prosegur aufgeschaltet wurden. Damit hat Prosegur jederzeit Kenntnis über den Status und den Füllstand aller Geldautomaten. Prosegur veranlasst bei Bedarf selber die Neubefüllung der Automaten oder wird für die Beseitigung von Störungen aktiv. Wobei die Störungsbehebung immer in enger Abstimmung mit dem Rechenzentrum der biw Bank, der XCOM AG, erfolgt. Der zentrale Überblick über alle Geräte ermöglicht es Prosegur, die Belieferungen optimal zu gestalten: Touren können besser geplant und miteinander verknüpft werden.

Aus welchen Leistungen besteht das Dienstleistungspaket?

Dr. Lothar Thoma: Der Service von Prosegur beinhaltet zum einen die technische Betreuung. Wir überwachen die Geldautomaten auf ihre Funktionalität, warten die Geräte regelmäßig und reparieren, wenn es zu Störungen kommt. Bei Störungen sind wir immer im direkten Kontakt mit den Spezialisten der XCOM AG, dem



Dr. Lothar Thoma, Geschäftsführer der Prosegur GmbH.

Rechenzentrum der biw Bank. Darüber hinaus haben wir jederzeit die aktuellen Füllstände im

Blick und können prognostizieren, wie viel Geld wann und in welcher Stückelung benötigt wird. Das entsprechende Bargeld besorgen wir bei der Deutschen Bundesbank und befüllen damit die Automaten je nach Bedarf.

Heißt das, dass Prosegur direkt im Namen der biw Bank bei der Deutschen Bundesbank Bargeld ordern darf?

Dr. Lothar Thoma: Die Geldbestellung erfolgt weiterhin durch die Bank, jedoch bekommt diese die Geldmengen und die dafür nötigen Buchungsdatensätze direkt aus der Plattform von Prosegur zur Verfügung gestellt und muss diese lediglich elektronisch mit einem Knopfdruck weiterleiten.

Geldautomaten beinhalten große Summen Bargeld, vor allem am Wochenende. Wie häufig fahren Sie einzelne Geldautomaten

„Der Service von Prosegur beinhaltet auch die technische Betreuung. Wir überwachen die Geldautomaten auf ihre Funktionalität, warten die Geräte regelmäßig und reparieren, wenn es zu Störungen kommt.“ **Dr. Lothar Thoma**

an und gelingt es dadurch, die vorgehaltenen Bestände niedriger zu halten?

Dr. Lothar Thoma: Wie häufig wir einen Automaten anfahren, ist immer davon abhängig, ob eine häufige Befüllung für den Kunden günstiger ist oder er eher von einem höheren Füllstand profitiert. Wir ermitteln für den Kunden stets die optimale Befüllmenge sowie den Befüllungsrhythmus und passen dies bei Bedarf an. Liegt ein Geldautomat beispielsweise auf einer Route, die ohnehin mehrmals täglich von unseren Mitarbeitern befahren wird, ist eine häufigere Befüllung für den Kunden in der Regel günstiger, als eine große Summe Bargeld in den Automaten vorzuhalten. Selbst bei dem derzeit niedrigen Zinsniveau kann der Kunde das Geld besser nutzen, als es in den Geldautomaten zu lagern.

Welche Datenschutzvereinbarung gibt es zwischen Prosegur und dem beauftragten Geldinstitut?

Dirk Franzmeyer: Für uns als Bank ist das Thema Datenschutz natürlich eine der Grundvoraussetzungen unserer Geschäftstätigkeit. Aus diesem Grund haben wir mit Prosegur weitreichende Datenschutzvereinbarungen getroffen. So bleiben beispielsweise Prosegur die Details zu den einzelnen Abhebungen an den Automaten verborgen. Unser Dienstleister sieht lediglich, wie viel Bargeld in welchem Zeitraum und in welcher Stückelung abfließt, um auf dieser Basis den Geldautomaten wieder neu zu befüllen.

Sofern der Geldautomat eine EC-Karte eines Kunden einzieht, bekommt Prosegur diese Karte und den dazugehörigen Kundennamen zu Gesicht? Auf welchem Weg erhalten Kunden ihre EC-Karte zurück?

Dirk Franzmeyer: Prosegur entnimmt die eingezogenen Karten, dokumentiert dieses vor Ort und leitet sie an das ausgebende Kreditinstitut weiter. Die Gründe des Einzugs werden Prosegur nicht bekannt. Der Kunde, dessen Karte eingezogen wurde, wendet sich an sein Kreditinstitut, um seine Karte zurückzuerhalten.

Wie stellen Sie die Versorgung bei besonderen, aber nicht vorher geplanten Ereignissen (wie zum Beispiel einer größeren Sportveranstaltung in der Nachbarstadt) sicher?

Dr. Lothar Thoma: Für diesen Fall verwenden



Dirk Franzmeyer, Vorstandssprecher der biw Bank für Investments und Wertpapiere AG.

wir eigene Eventkalender, die wir kontinuierlich mit historischen und aktuellen Daten pflegen. Auf diese Weise wissen wir meistens im Voraus, wann ein höherer Füllbestand notwendig ist. Sollte dennoch einmal ein unvorhersehbares Ereignis stattfinden, können wir sehr kurzfristig reagieren.

Stellen Sie das Vier-Augen-Prinzip für die Befüllung am Automaten sicher?

Dr. Lothar Thoma: Selbstverständlich. Geldautomaten werden grundsätzlich mit drei Mitarbeitern angefahren und befüllt. Ein Mitarbeiter bleibt im Fahrzeug, zwei Mitarbeiter wechseln die Kassetten am Geldautomaten. Zuvor haben die Mitarbeiter im Cash-Center die Kassetten ebenfalls im Vier-Augen-Prinzip befüllt und anschließend verplombt.

Bei einer spontanen Störung bei der Geldausgabe: Wie schnell wird der Automat wieder instand gesetzt?

Dr. Lothar Thoma: Das ist abhängig von den vereinbarten Vertragsleistungen und kann zwischen zwei Stunden und zwei Tagen betragen. Eine wesentliche Eigenschaft unseres Services ist es allerdings, dass wir die Abstimmung mit zusätzlichen Technikern übernehmen und unser Kunde sich um nichts Weiteres kümmern

muss. Dies vermeidet Terminkonflikte und sorgt damit insgesamt für eine bessere Verfügbarkeit der Systeme.

Bis zu welchem Störungsgrad wird Prosegur aktiv? Was kann Prosegur bei der Störungsbeseitigung nicht leisten?

Dr. Lothar Thoma: Wir beschäftigen bei Prosegur ausgebildete Techniker. Diese sind in der Lage, leichte technische Störungen zu beheben. Beispielsweise justieren unsere Mitarbeiter Sensoren oder beseitigen Staus von Geldnoten. Auch der Ersatz von Kleinteilen – wie Riemchen oder Rädchen – oder kompletten Baugruppen fällt in unseren Servicebereich. Für größere Störungen nehmen wir direkt Kontakt mit anderen Technikerorganisationen oder mit dem Hersteller des Automaten auf.

Welchen Einfluss haben die Mitarbeiter der Geldinstitute vor Ort? Ist ein Eingriff möglich?

Dirk Franzmeyer: Unsere Mitarbeiter haben keinen Einfluss auf die Geldautomaten, die wir von Prosegur betreuen lassen. Die Schlüsselgewalt und damit verbunden die Haftung liegen komplett bei Prosegur.

Wie funktioniert die Abstimmung bei der Differenzbearbeitung, wenn zum Beispiel Unklarheiten entstehen (beispielsweise bei zusammenklebenden Scheinen oder Geldwiedereinzug)?

Dirk Franzmeyer: Differenzen können wir immer sehr schnell klären. Jeder Geldautomat dokumentiert jede Abhebung und jede damit verbundene Aktion. Wir wissen also jederzeit, was genau und zu welchem Zeitpunkt an den Automaten stattfindet oder stattgefunden hat. Auf der anderen Seite überwacht auch Prosegur jeden einzelnen Prozess und dokumentiert dies lückenlos. Bei einer Differenz kombinieren wir unsere Informationen und finden schnell den Fehler.

Betrifft die Zusammenarbeit neben Geldautomaten auch Bargeld-Cycler („Recycler“)?

Dr. Lothar Thoma: In diesem konkreten Beispiel beschränkt sich die Zusammenarbeit derzeit auf Geldautomaten. In anderen Bereichen, vornehmlich im Handel, betreuen wir allerdings auch Kunden mit Bargeld-Recyclern für Noten und Münzen. Hier stellen wir komplette Prozesse inklusive der benötigten Hard- und Software zum sicheren Bargeldmanagement zur Verfügung. Bei den daran angeschlossenen Prozessen hingegen arbeiten wir wieder sehr eng mit der biw zusammen, zum Beispiel bei der Verbuchung von Tageseinnahmen unserer Handelskunden. ■

„Für uns als Bank ist das Thema Datenschutz natürlich eine der Grundvoraussetzungen unserer Geschäftstätigkeit. Aus diesem Grund haben wir mit Prosegur weitreichende Datenschutzvereinbarungen getroffen.“ Dirk Franzmeyer