

CASH MANAGEMENT IM TELCO EINZELHANDEL

*WÄHLEN SIE DIE RICHTIGE LÖSUNG
FÜR IHR UNTERNEHMEN*

NTS
RETAIL

Wie können Telco Retailer Cash Management adressieren?

Schon seit längerer Zeit herrscht vor allem im Einzelhandel eine klare Tendenz zu bargeldlosen Zahlungsmitteln. Dieser Trend wurde vor allem durch COVID-19 und seine Auswirkungen massiv beschleunigt. Trotz dieser Entwicklung gibt es immer noch zahlreiche Faktoren, die die Rolle von Bargeld als beliebte Zahlungsmethode festigen. Dies wird vor allem dadurch unterstützt, dass Kunden im Einzelhandel Cash mit Anonymität, Sicherheit und Stabilität in Verbindung bringen. Aus Sicht eines Telco Retailers ist die Verwaltung von Bargeld mit einigen Herausforderungen verknüpft, denn im Gegensatz zu digitalen Zahlungsmitteln muss Cash gezählt und sicher verwahrt werden. Alle diese Vorgänge müssen effizient und möglichst ohne großem Zusatzaufwand neben dem Tagesgeschäft abgewickelt werden. Ein nahtloses Zusammenspiel von Hardware- und Software muss ebenso gewährleistet sein.

Auf den folgenden Seiten haben wir einige zentrale Punkte zusammengefasst, die in Bezug auf Cash Management im Umfeld des Telekom-Einzelhandels zu berücksichtigen sind.



#1

BEACHTEN SIE DIE ZUGRUNDE LIEGENDEN PROZESSE

Das Ausführen von Zahlungsvorgängen wird in der Regel als unkompliziert betrachtet – man möchte dabei lediglich schnell vorankommen. Aus Sicht eines Retailers ist dieser Prozess jedoch alles andere als einfach. Dem Zahlungsvorgang liegt ein komplexes Netz von Frameworks und Workflows zugrunde, an denen mehrere Systeme und Finanzinstitute beteiligt sind. Jeder dieser Abläufe enthält eine Reihe von Regeln, die berücksichtigt und mit anderen vorhandenen Systemen in Einklang gebracht werden müssen. Darüber hinaus ist zu beachten, dass jedes Telco Unternehmen seine eigene Art und Weise der Geschäftsabwicklung pflegt um zu einem erfolgreichen Verkauf am POS zu gelangen – dem Kunden sollen während des Bezahlvorgangs lediglich ausreichende Zahlungsoptionen geboten werden.

Bevor Sie sich als Telco Unternehmen mit Änderungen Ihrer Cash Management Routine auseinandersetzen, ist es wichtig, die Customer Journey detailliert zu planen und sich mit Fragen wie „Wo möchte der Kunde mit Bargeld bezahlen?“ oder „Müssen alle POS unbedingt die gleichen Zahlungsoptionen bieten?“ zu beschäftigen. Je früher Sie diese Fragen beantworten können, desto einfacher wird es, die praktikabelste Lösung für Ihre Retailumgebung zu finden.

#2

KONZENTRIEREN SIE SICH AUF DIE IMPLEMENTIERUNG VON BEST-OF-BREED LÖSUNGEN

Bei der Auswahl ihres Lösungsportfolios wählen Telcos aus gutem Grund Best-of-Breed Lösungen. Es ist nicht mehr zeitgemäß und wünschenswert, an einzelnen Altsystemen festzuhalten, wie es vielleicht noch vor einem Jahrzehnt der Fall war. Der Trend hat sich sukzessive von einzelnen, geschlossenen Systemen, hin zu Diversität und Modularität in der Systemlandschaft verlagert. Diese spezialisierten Systemkomponenten (z.B. CRM, Order Management System, Produktkatalog) funktionieren nahtlos miteinander. Standardisierungs- und Integrationsfähigkeit sind dabei Schlüsselanforderungen für die Integration solcher Systemkomponenten in die technische Infrastruktur des Retailers.

Damit Ihr Cash Management den spezifischen Anforderungen der Telco Branche entspricht, ist es durchaus von Vorteil, dieses Problem aus Sicht der Prozessautomatisierung zu betrachten. Bewerten Sie mögliche Lösungen anhand Ihrer Automatisierungs- und Integrationsfunktionen, um die bestmögliche Wahl für Ihr Setup zu treffen.

#3

BERÜCKSICHTIGEN SIE DIE HARDWAREANFORDERUNGEN

Die spezifischen Anforderungen an die verwendete Hardware hängen von mehreren Faktoren ab. Beispielsweise ist die Wahl der Kassenlade wesentlich von der Umgebung, in der sie eingesetzt wird, abhängig. Um einem langfristigen, intensiven Betrieb standhalten zu können, greifen viele Telco Retailer zu Hochleistungskassenladen. Teilweise werden die Kassenladen sogar direkt in das Mobiliar der Telco Stores integriert. Schlussendlich hängen die Einsatzmöglichkeiten und Gestaltungsoptionen sehr eng mit dem Shopkonzept zusammen.

Aus Perspektive des Retailers muss die eingesetzte Hardware für Mitarbeiter als Plattform zur einfachen Abwicklung von Bargeldtransaktionen dienen und gleichzeitig die operative Stabilität im Tagesgeschäft gewährleisten. Die frühzeitige Einbindung eines Beraters mit fundiertem Prozess-Know-how hilft, die Hardwareauswahl einzugrenzen, damit Sie die am besten passende Lösung für Ihren Anwendungsfall auswählen können.



#4

ÜBERLEGUNGEN BEI DER AUSWAHL IHRES SOFTWARE-STACKS

Insbesondere, wenn Sie sich für ein mobiles POS-System entscheiden, bei dem die Hardware von allen Mitarbeitern im Shop angesteuert werden soll, ist die Wahl des Software-Stacks von entscheidender Bedeutung. Idealerweise setzen Sie auf eine Plattform, die in der Lage ist, die Hardware von verschiedenen Endpunkten aus möglichst sicher zugänglich zu machen. Richtig eingesetzt, ermöglicht die Software Ihren Mitarbeitern POS-Geräte innerhalb des Shops problemlos zu teilen, und ein offenes, mobiles Shopkonzept zu realisieren. Mit den richtigen Back-End-Technologien im Hintergrund sollte es gelingen, auf kundenorientierte Lösungen zu setzen, die am besten zu Ihnen passen. Genauso wichtig ist, dass die Hardware auf Ihr Store-Design und Ihre operativen Anforderungen maßgeschneidert ist.

Achten Sie bei der Auswahl des Anbieters darauf, dass Sie sich für Domänenexperten in Ihrem konkreten Geschäftsfeld entscheiden und die Abläufe detailliert mit Ihnen besprechen. Die von Ihnen gewählte Software muss sich Ihrem Konzept individuell anpassen lassen und genügend Flexibilität bieten, um auch auf lange Sicht mit den immer komplexer werdenden Kundenanforderungen Schritt zu halten.

#5

EINDÄMMUNG VON BETRUGS- UND SICHERHEITSRISIKEN

Mit der Einführung mobiler POS-Terminals, cloud-basierter Plattformen und netzwerkfähiger Hardware, veränderte sich die Konfiguration zwischen POS-Terminals und Kassenladen von einer Eins-zu-Eins-Zuordnung, im Laufe der Zeit zu einer Eins-zu-Viele-Beziehung. Diese Transformation birgt heute zahlreiche Möglichkeiten um Betrug, Diebstahl und anderen Risiken vorzubeugen. Trotz der wesentlichen Vorteile, besteht auch ein zusätzliches Risiko: während es in einer Eins-zu-Eins-Konstellation relativ einfach ist, den exakten Sollbestand für eine Kassenlade zu ermitteln, wird es in einer Eins-zu-Viele-Konfiguration ungleich komplexer.

Netzwerkfähige Hardwaregeräte bieten eine Reihe von Optionen zur Überwachung und können auch mit anderen Kontrollinstrumenten verbunden werden – beispielsweise ist es möglich, jedes Mal eine Überwachungskamera zu aktivieren, wenn eine Kassenlade über das Netzwerk geöffnet wird. Betrachtet man diesen Prozess aus der Perspektive der Software, kann jedes Öffnen als Ereignis protokolliert und eine Benachrichtigung ausgelöst werden. Ein konsequentes Monitoring ist nicht nur ausschlaggebend, um Betrug zu verhindern, sondern auch um Fehler und Ineffizienzen im System zu identifizieren.

#6

HANDHABUNG DES BARGELDKREISLAUFS

Aufgrund der unterschiedlichen Art und Weise, wie Telco Retailer arbeiten, ergibt sich oftmals eine große Bandbreite an Businessanforderungen, die sich maßgeblich auf das Cash Management Setup auswirken. Ein umstrittener Punkt dabei ist, wie viel Bargeld zu einem bestimmten Zeitpunkt in einer Kassenlade aufbewahrt werden soll. Die Aufbewahrung von großen Bargeldbeträgen führt einerseits zu einem erhöhten Diebstahlrisiko und damit auch zur gesteigerten Gefährdung Ihrer Mitarbeiter. Auf der anderen Seite ist es für Telco Retailer jedoch ein massives Problem, während Stoßzeiten nicht genügend Wechselgeld in der Kassenlade zur Verfügung zu haben. Unter Berücksichtigung der spezifischen Anforderungen des Retailers können technologische Lösungen zur Überwachung und Benachrichtigung, sowie Wiederauffüllungsaufforderungen in diesem Problemfeld helfen.

Wie hoch ist das Kundenaufkommen während der Stoßzeiten? Gibt es Fiskalisierungsvorschriften oder andere lokale gesetzliche Anforderungen? Welche Arten von externen Systemen müssen in die bargeldbasierten Workflows integriert werden? Welche und wie viele dieser Abläufe können möglicherweise automatisiert werden? Diese Fragen sollten Sie gründlich bedenken, wenn Sie Ihr Retailumfeld erweitern und Ihre Entscheidung treffen, welche Lösungen Sie einbinden möchten.

WÄHLEN SIE DIE RICHTIGE LÖSUNG FÜR IHR UNTERNEHMEN

Cash Management ist nach wie vor ein relevantes Thema für viele Einzelhändler. Insbesondere für Telco Retailer ist es oftmals eine große Herausforderung, die passende Lösung für ihre Anforderungen zu finden. In diesem Fall zeichnet sich ein Best-of-Breed Ansatz aus, da er es Telekomunternehmen ermöglicht, Herausforderungen ganzheitlich zu adressieren, indem auf die bestmögliche Lösung für jedes Problem zurückgegriffen wird. Um Ihnen die Auswahl der richtigen Lösungen für Ihr Unternehmen zu erleichtern, möchten wir Ihnen Folgendes empfehlen:

- **Holen Sie rechtzeitig einen fachkundigen Berater ins Boot:** Es ist unwahrscheinlich, dass Sie auf eine ganzheitliche Lösung stoßen, die all Ihre Kriterien erfüllt. Daher ist es ausschlaggebend, sich auf einen fachlich kompetenten Experten verlassen zu können, der Ihnen bei der Identifizierung Ihrer Kernprobleme zur Seite steht und für genau diese Probleme Lösungsempfehlungen bereitstellt. Binden Sie Ihren Berater rechtzeitig in den Entscheidungsprozess ein, um den richtigen Mix aus Hardware, Software und Konzept zu erhalten.
- **Stellen Sie langfristige Lösungen kurzfristigen Einsparungen gegenüber:** Es gibt eine Vielfalt an Möglichkeiten, um die Kosten Ihres Lösungsdesigns erheblich zu senken. Einige dieser Optionen können jedoch langfristig zu Problemen führen und mehr Kosten als potentielle Einsparungen nach sich ziehen. Eine sorgfältig ausgearbeitete Lösung ist der Schlüssel, um diesen Risiken vorzubeugen.
- **Seien Sie offen für ein komplexeres Setup:** Es mag verlockend sein, den einfachsten Weg zu nehmen und bestimmte Transaktionen auf einzelne isolierte Systeme zu übertragen. Bei der Skalierung Ihrer Vorgänge führt dies jedoch oftmals zu erheblichen Einschränkungen, wodurch Sie eine Lösung bevorzugen sollten, welche die Konvergenz von Transaktionen über alle Endpunkte hinweg vereinfacht.
- **Stellen Sie Flexibilität in den Mittelpunkt:** 2020 hat nicht zuletzt gezeigt, wie unglaublich wichtig betriebliche Flexibilität für Retailer ist. Systeme sollten die Bereitstellung eines exzellenten Kundenservices keineswegs einschränken. Da Bargeldtransaktionen nach wie vor eine wichtige Rolle spielen, muss sichergestellt sein, dass Ihr System Bargeld als Zahlungsmittel für Ihre Kunden zulässt.

NTS Retail

KEY FACTS

NTS Retail ist ein spezialisierter Anbieter von Retail-Lösungen mit klarem Fokus auf die Telekommunikationsbranche. Aufbauend auf einer starken Expertise aus mehr als 350 Einzelhandelsprojekten über einen Zeitraum von über 20 Jahren, entwickeln wir unsere Lösungen gemäß den spezifischen Anforderungen führender Telekommunikationsunternehmen.

www.ntsretail.com

