Bargeld-management in der Tourismusbranche optimieren

SOLUTION BRIEF (AT)

SUMMARY

„Wichtig ist es, bei der Umsetzung dieser digitalen Transformation die Optimierung des Bargeldmanagements nicht zu vergessen.

Die Tourismus- & Freizeitbranche ist in Österreich ein bedeutender Wirtschaftszweig, der hunderttausende Arbeitsplätze schafft. Derzeit wird jeder fünfte Vollarbeitsplatz durch die Tourismus- und Freizeitwirtschaft gesichert – ganz besonders in den ländlichen Regionen und in sehr vielen Kleinstunternehmen. Die Regierung weiß das und hat zu ihrer Stärkung eigens einen „Plan T" entwickelt und Sondermittel für Digitalisierungsprojekte bereitgestellt. Dieser Masterplan für den Tourismus in Österreich soll die vielen betroffenen Betriebe bei der digitalen Transformation unterstützen.

Die Branche steht vor einer Vielzahl an Herausforderungen, die es zu meistern gilt: Dazu zählen unter anderem die spürbare Veränderung des Klimas, die sich für den Tourismus in Österreich vor allem in Bezug auf den Wintersport auswirkt. Aber auch der kulturelle Wandel im Rahmen der digitalen Transformation, der die Kundschaft zunehmend in den Mittelpunkt stellt. Um die Wettbewerbsfähigkeit des Tourismus zu erhalten und neue Innovationen voranzutreiben, hat die Regierung eine Digitalstrategie für den österreichischen Tourismus entwickelt.

„Österreich liebt nach wie vor Scheine und Münzen.

Wichtig ist es, bei der Umsetzung dieser digitalen Transformation die Optimierung des Bargeldmanagements nicht zu vergessen. Gäste aus China bevorzugen zwar, ihre Reise via Mobile Payment zu bezahlen. Doch Österreich ist nach wie vor eine Nation, die ihr Bargeld liebt. Deshalb müssen die Tourismusbetriebe in der Lage sein, ihren Gästen Wahlmöglichkeiten bei der Bezahlung zu bieten.

FIT FÜR DIE ZUKUNFT

„Die Digitalisierung wird das Arbeitsumfeld im Tourismus nachhaltig verändern. Apps beispielsweise können die Kontaktherstellung zwischen Gästen und Tourismusbetrieb initiieren und technische Lösungen wie Cash-Management-Systeme die Bargeldverarbeitung automatisieren.

Österreich steht für ein vielfältiges kulturelles Angebot, idyllische Natur wie Berge und Seen mit sauberem Wasser und hohe Sicherheit. Das lockt jedes Jahr bis zu 40 Millionen Gäste aus der ganzen Welt in die Alpenrepublik. Dabei entscheiden laut der Österreichischen Hotellerievereinigung bereits mehr als 80 Prozent der Reisenden aufgrund von Bewertungen, welches Hotel sie auswählen. Und mehr als die Hälfte liest aktiv Gästemeinungen vor der tatsächlichen Buchung. Das gilt auch für die Besichtigung von Sehenswürdigkeiten oder die Restaurantwahl.[1]

Digitalen Wandel gestalten

Die Digitalisierung wird das Arbeitsumfeld im Tourismus nachhaltig verändern. Eine zunehmende Automatisierung von Routinetätigkeiten ermöglicht es Mitarbeitern in Tourismusbetrieben, sich mehr und individueller auf die Gästebetreuung zu fokussieren. Neue Technologien ermöglichen zudem die Erschließung neuer Geschäftsfelder. So können Apps beispielsweise die Kontaktherstellung zwischen Gästen und Tourismusbetrieb initiieren und technische Lösungen wie Cash-Management-Systeme die Bargeldverarbeitung automatisieren.

Eine attraktive Destination bleiben

Ergebnisse von Statistik Austria zeigen, dass der Tourismus in Österreich 2022 mit 137 Millionen Nächtigungen und knapp 40 Millionen Gästen einen neue Höchstmarke seit der Pandemie erreichte. Neben Deutschland zählen Reisende aus den Niederlanden zur größten Tourismusgruppe. Gleichzeitig zieht die Region aber auch Gäste aus Herkunftsmärkten wie Zentral- und Osteuropa, Asien und Amerika an. Digitale Technologien sind aus dem Alltag der Gäste sowie bei der Reiseplanung nicht mehr wegzudenken. Daher ist der Ausbau der Digitalstrategie für die Tourismusbranche in Österreich von großer Bedeutung.[2]

Bargeldverarbeitung in die Digitalstrategie einbeziehen[3]

Eine Bargeld-Studie der ING in Österreich zeigt, dass die Alpenrepublik nach wie vor eine Nation ist, die ihr Bargeld liebt. So zahlen lediglich zwei Prozent der Österreicher:innen ausschließlich mit Karte und knapp die Hälfte, 46 Prozent weiterhin überwiegend bar. Die Ergebnisse zeigen klar, dass der Einsatz und die Bedeutung von Bargeld konstant hoch sind – auch wenn eine Kartenzahlung angeboten wurde. Das gilt besonders in der Gastronomie und Hotellerie. Außerdem erwarten die internationalen Gäste in diesen Lokalitäten ein unkompliziertes Wechseln von Fremdwährungen. Deshalb sollten österreichische Tourismusunternehmen und allen voran Hotels und Restaurants das Bargeldmanagement im Rahmen der Digitalisierung ebenfalls optimieren.

Sicheres Cash Management ermöglichen

Die manuelle Bargeldverarbeitung spielt an den unterschiedlichen Cash Points in der Tourismusbranche eine wesentliche Rolle. Bisher ist sie oft zeitaufwendig und bindet wertvolle Ressourcen beim Personal, welche die Tourismusbetriebe für einen individuelleren Gästeservice nutzen können. So wenden Hotels für die Bargeldverarbeitung im Frontoffice im Schnitt bis zu 30 Minuten pro Arbeitskraft und Tag auf. In der Finanzabteilung befasst sich das Personal fast drei Stunden pro Tag mit bargeldbezogenen Aufgaben.[4] Darüber hinaus können gerade bei Schichtwechsel oder beim Tagesabschluss viele Fehler bei der Abrechnung passieren. So beläuft sich die Differenz, die nur durch internen Schwund entsteht, durchschnittlich auf ein Prozent des Jahresumsatzes!

Die Cash-Management-Systeme von GLORY helfen dabei, Bargeldprozesse zu optimieren und ermöglichen eine zentrale Kontrolle über Bargeldbestände. So spart eine automatisierte Bargeldverarbeitung Zeit und Geld und entlastet die Mitarbeiter, die sich mehr um die Gäste kümmern können. Auch das Sicherheitsrisiko eines hohen Bargeldbestands an der Kassa durch Fehlbeträge, Falschgeld oder Diebstahl wird minimiert. Denn ein automatisiertes Bargeldmanagement ermöglicht es, die Abläufe im Rahmen der Digitalisierung wesentlich zu vereinfachen und zu optimieren. So können Tourismusbetriebe und Hotels die Zukunft ideal vorbereiten und eine durchgängige Digitalstrategie entwickeln.

DIGITALISIERUNG ERFOLGREICH UMSETZEN

Für Tourismusbetriebe in Österreich ist eine durchdachte Digitalstrategie essentiell. Wichtig ist es daher, das Potenzial zu erkennen und die Digitalisierung erfolgreich umzusetzen. Denn dadurch sind eine immer größere Differenzierung von Angeboten, mehr Transparenz zwischen Gästen und Unternehmen sowie deutliche Effizienzgewinne und nachhaltige Kostensenkungen möglich.

Gäste werden zu Botschafter:innen

Im Rahmen der Digitalisierung müssen Unternehmen der Tourismusbranche der Customer Journey & Experience deutlich mehr Aufmerksamkeit widmen. Denn es wird immer wichtiger, positive Gästeerfahrungen zu schaffen und so die emotionale Bindung zwischen Gast und Tourismusbetrieb zu stärken. Dadurch werden aus zufriedenen Gästen loyale Gäste. Und loyale Gäste können auf den diversen digitalen Plattformen und in den sozialen Medien zu begeisterten Botschaftern für die Tourismusbetriebe werden. Das trifft für das Hotel ebenso zu wie für das Museum, die Bergbahn oder eine andere Einrichtung.

Durchdachte Digitalstrategie umsetzen

Es gilt also auch bei neuen Angeboten, die bestehende österreichische Attraktivität aufrechtzuerhalten und den Gästen neue digitale Möglichkeiten zu offerieren. Eine gute Vernetzung und gezielte Kooperationen sind vor allem für die vielen Kleinstunternehmen der österreichischen Tourismusbranche sehr wichtig. Denn sie ermöglichen es ihnen, ihr Angebot digital schneller und einer breiteren Öffentlichkeit bekannt zu machen.

Bargeldmanagement optimieren

Im Zuge der Digitalisierung sollten die Tourismusbetriebe die Bargeldverarbeitung an den unterschiedlichen Kassa von Beginn an vereinfachen, optimieren und sicherer gestalten. Denn bisher

„Im Zuge der Digitalisierung sollten die Tourismusbetriebe die Bargeldverarbeitung an den unterschiedlichen Kassa von Beginn an vereinfachen, optimieren und sicherer gestalten.

ist diese meist noch sehr zeitaufwendig und fehleranfällig. Eine intelligente Bargeldverarbeitung mit den Lösungen von GLORY unterstützt Tourismusbetriebe bei der Optimierung. Denn mit den Produkten von GLORY können sie ihr Bargeldmanagement verbessern, ihre Kosten senken und wichtige Ressourcen beim Personal freisetzen.

Zudem bieten moderne Bargeldmanagementlösungen direkt an den Cash Points, einige Vorteile für die Gäste: So dienen sie als Kassa, optimieren das Bargeldhandling an den Cash Points und funktionieren – zum Gast ausgerichtet – wie ein Bankomat. Außerdem ermöglichen sie internationalen Gästen ein unkompliziertes Wechseln von Fremdwährungen. Im Rahmen einer modernen Digitalisierungsstrategie bietet die Automatisierung der Bargeldverarbeitung somit großes Potenzial für Tourismusbetriebe.

Optimierung der Bargeldverarbeitung in vier einfachen Schritten

GLORY ist Experte für modernes Bargeldmanagement. Das Unternehmen hat mit seiner CASHINFINITY™-Reihe ein Produktportfolio entwickelt, das speziell auf die Herausforderungen der Tourismusbranche ausgerichtet ist. Die Optimierung des Bargeldmanagements lässt sich mit den Produkten von GLORY in vier einfachen Schritten umsetzen.

1. Bargeldverarbeitung automatisieren

CASHINFINITY ist ein modernes, erweiterbares Cash-Management-System, welches das Handling des Bargelds direkt am Cash Point automatisiert. Das System bietet dabei ein völlig sicheres und geschlossenes Bargeldmanagement. Es ist auch möglich, mehrere Cash Points mit den Geräten zu verwalten. Das erlaubt eine einfache, sichere und zentrale Kontrolle aller eingebundenen Kassen.

2. Cash Management sicher gestalten

Auf Wunsch kann CASHINFINITY als komplett geschlossene Lösung eingesetzt werden. Das macht die manuelle Bargeldverarbeitung an der Kassa überflüssig. Die Geräte nehmen dann direkt Münzen und Banknoten an, geben Wechselgeld passend heraus und verwahren das Bargeld gut geschützt vor unbefugtem Zugriff. Das Bargeld-Recycling-System führt zudem automatisch eine Überprüfung des eingegebenen Bargelds durch. So werden ungültige Banknoten und Münzen direkt an der Kassa zurückgewiesen. Darüber hinaus wird das eingezahlte Bargeld sicher in einem integrierten Tresor abgelegt und wertgestellt.

3. Bargeldabwicklung im Frontoffice effizienter gestalten

Auch im sogenannten Frontoffice-Bereich, also an den diversen Kassen, tragen die modernen Bargeldmanagementlösungen zu mehr Effizienz bei. Denn sie ermöglichen es durch die automatisierte Bargeldabwicklung, lange Warteschlangen in hochfrequentierten Einrichtungen oder an sehr beliebten Reisezielen zu vermeiden. Die Cash Recycler können Fremdwährungen von Reisenden einfach verarbeiten und passend wechseln. Zudem können sie als Bankomat fungieren.

4. Backoffice optimieren

Unter Verwendung von speziellen Transferkassetten wird das Bargeld aus dem Recycling-System der Kassa in das abgesicherte Backoffice-System überführt. Hier werden die Banknoten und Münzen aus den diversen Cash Points von hochleistungsfähigen Scannern nochmals auf mögliches Falschgeld überprüft. Dadurch entfällt die Gefahr von Fehlern beim Zählen oder Kassadifferenzen durch Diebstahl. Und der Bargeldbestand wird automatisiert auf die Einzahlung bei der Bank oder auf eine Wiederverwendung an der Kassa vorbereitet. Damit können Banknoten und Münzen automatisch recycelt werden, sodass weniger Bargeldtransporte erforderlich sind. Diese automatisierte Bargeldbearbeitung setzt zudem Ressourcen der Mitarbeitenden frei, die dann für neue Aufgaben im Gästeservice genutzt werden können.

DIE MODERNEN CASH-MANAGEMENT-LÖSUNGEN VON GLORY IM ÜBERBLICK

GLORY bietet seinen Kund:innen intelligentes Bargeldmanagement aus einer Hand — von innovativen Technologien über Software bis hin zu Beratung und Support. Die folgenden Produkte eignen sich besonders für den Einsatz in der Tourismusbranche.

CI-10X
Automatisiertes Zählen und Bezahlen

Die kompakte Bargeldrecyclinglösung CI-10X macht nicht nur das manuelle Zählen von Kassenbeständen überflüssig, sondern beschleunigt auch den Bezahlvorgang am Cash-Touchpoint: Fehlerrisiko und Verluste werden reduziert, Personaleffizienz und Gästebetreuung verbessert. Der CI-10X lässt sich problemlos in einen bestehenden Tresen integrieren. Eine ergonomische Benutzerführung mit beleuchteter LED-Steuerung unterstützt die komfortable Bedienung des Gerätes durch Gäste. Für Installationen ohne CI-100X steht eine stapelbare Sammelkassette zur Verfügung.

CI-50B
Kompakter Banknoten-Recycler

Als Teil der CASHINFINITY-Lösung automatisiert der CI-50B die Banknotenverarbeitung von kleineren und mittleren Bargeldmengen am Cash Point. Das kompakte System lässt sich in bestehende Systeme integrieren und minimiert das Fehlerrisiko sowie Verluste. Durch den Einsatz des CI-50B können Tourismusbetriebe ihre Personaleffizienz und ihren Gästeservice optimieren. Zusammen mit der Münzeinheit CI-10CX entsteht eine Gesamtlösung für die Verarbeitung von Banknoten und Münzen.

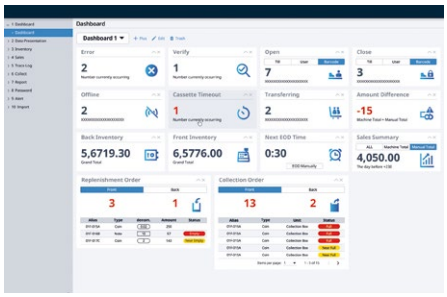
reddot award 2018
winner industrial design

CI-100X
Cash Management flexibel, sicher und schnell

Besonders geeignet für Umgebungen mit höherem Bargeldvolumen, verarbeitet der flexible Hochgeschwindigkeits-Bargeldrecycler CI-100X im Backoffice nicht nur die CI-10X Sammelkassetten, sondern auch lose Banknoten aus den Kassenschubladen. Diese einzigartige Funktionalität bietet dem Freizeitbetrieb- oder Transportunternehmen maximale Flexibilität und macht das System erweiterungsfähig. Die direkte Münzausgabe in einen spezifischen Kassenschubladeneinsatz ermöglicht eine schnelle und einfache Vorbereitung des Wechselgelds. Banknoten können über einen Safebag oder eine Sammelkassette entnommen werden.

CI-SERVERX
Zentrales Bargeldmanagement und Monitoring in Echtzeit

Mit der webbasierten Cash-Management-Software CI-SERVERX lässt sich der komplette Bargeldkreislauf eines Freizeit- oder Transportbetriebs zentral verwalten: Von Echtzeitinformationen zu Abläufen und Gerätestatus über die Steuerung des Transports von Sammelkassetten bis hin zur Erstellung spezifischer Reports trägt die Software zu mehr Betriebseffizienz, Rentabilität und besserem Kundenservice bei.



Ergebnisse der Prozessverbesserungen durch aktuelle Installationen

KASSIERER	ZEIT	GLORY CI-100	ZEIT
Wechselgeldvorbereitung	10 Minuten	Wechselgeldvorbereitung	3 Minuten
Abrechnung am Tagesende	30 Minuten	Abrechnung am Tagesende	5 Minuten
ZEITGEWINN DES KASSIERERS **30 MINUTEN** PRO KASSIERER/TAG			

FINANZLEITER	ZEIT	GLORY CI-100	ZEIT
Bargeldbezogene Aufgaben (Safe-Überprüfung dreimal täglich)	Insgesamt 45 Minuten	Bargeldbezogene Aufgaben (Safe-Überprüfung dreimal täglich)	6 Minuten (2 Minuten zur Ausführung des Prüfungsberichts)
Manuelle Abstimmung am Tagesende	120 Minuten	Automatisierte Abstimmung am Tagesende	5 Minuten
ZEITGEWINN DER FINANZABTEILUNG **155 MINUTEN** PRO TAG			

[1] https://www.oehv.at/themen-recht/marketing-vertrieb/mehr-erfolg-durch-online-bewertungen/
[2] https://www.statistik.at/web_de/statistiken/wirtschaft/tourismus/index.html
[3] https://www.globalpayments.at/de-at/blog/2022/11/08/bargeld-studie-oesterreich-2022
[4] Basierend auf internen Ergebnissen eines Hotels mit 200 Zimmern und einer täglichen Bargeldeinnahme von 20.000 GBP.

Glory Global Solutions (Austria) GmbH, Am Heumarkt 7/7/91, 1030 Wien
☎ +49 (0) 6102 8334-0 info.germany@glory-global.com glory-global.com

Glory Global Solutions ist Teil von GLORY LTD. Dieses Dokument dient nur allgemeinen Informationszwecken. Da die beschriebenen Produkte und Dienstleistungen ständig weiterentwickelt werden, sollten Kunden sich unbedingt vergewissern, jeweils die neuesten Daten vorliegen zu haben. Auch wenn bei der Erstellung dieses Dokuments höchste Sorgfalt angelegt wurde, übernehmen weder Glory noch andere in diesem Dokument genannte Unternehmen irgendeine Verantwortung oder Haftung für Verluste oder Schäden, die aus der Verwendung der in diesem Dokument enthaltenen Informationen oder das Vertrauen darauf entstehen. Dieses Dokument ist nicht Bestandteil eines Vertrages oder einer Lizenz, sofern dies nicht ausdrücklich anderweitig vereinbart wurde. Alle Funktionen, Kapazitäten und Durchsatzzahlen sind von der Banknoten-/Münzgröße, Banknoten-/Münzqualität und dem verwendeten Prozess abhängig. GLORY ist ein eingetragenes Warenzeichen von GLORY LTD. in Japan, den Vereinigten Staaten von Amerika und der EU. Dieses Dokument enthält andere eingetragene und nicht eingetragene Warenzeichen, Logos und Dienstleistungsmarken, die sich im Besitz von Glory und sonstigen Dritten befi nden. Weder GLORY noch sonstige Dritte gewähren im Rahmen dieses Dokuments irgendwelche Nutzungs- oder Besitzrechte. Alle in diesem Dokument enthaltenen Materialien sind urheberrechtlich geschützt. © Glory Global Solutions (International) Limited 2020.

Stand: Juni 2023