

02

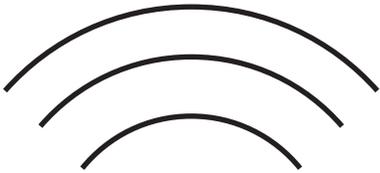
15. Mai 2019

Fritz Knapp Verlag

30. Jahrgang

ISSN 0937-597 X

D 25079



KARTEN

cards | cartes

ZEITSCHRIFT FÜR ZAHLUNGSVERKEHR UND PAYMENTS

Digitaler
Sonderdruck

Von Markus Dauber

Die Volksbank in der Ortenau
im Zahlungsverkehr

DIGITALISIERUNG,
KONSOLIDIERUNG
& REGULIERUNG

Die Volksbank in der Ortenau im Zahlungsverkehr

Von Markus Dauber



Im Ranking der Genossenschaftsbanken in Deutschland rangiert die Volksbank in der Ortenau nach Bilanzsumme auf Platz 57. Dennoch zählte sie zu den größten Zahlungsverkehrsbanken in Deutschland, ist als einzige Bank als Acquirer tätig und in verschiedenen Expertenarbeitskreisen der Deutschen Bundesbank vertreten. Die Strategie, mit der Gründung der Tochtergesellschaft First Cash Solution GmbH im Jahr 2008 neue Perspektiven jenseits des klassischen Bankgeschäftsmodells zu eröffnen, ist somit aufgegangen, so Markus Dauber. Auch Sparkassen zählen zu den Kunden. Red.

Mit Weitblick hat die Volksbank in der Ortenau schon vor 28 Jahren begonnen, das Geschäftsfeld zu besetzen. Damals haben wir zu einem sehr großen Teil Massenverkehrszahlungen verarbeitet. Diese haben wir über die Jahre optimiert und verbuchbar gemacht. Anders als die umliegenden Regionalbanken hat die Bank ihr Geschäftsfeld schon sehr früh sowohl national als auch international ausgeweitet.

2008 wurde zur Markenbildung der Dienstleistungen die Tochtergesellschaft First Cash Solution GmbH (1cs) gegründet, die sich rein um Zahlungssysteme kümmert. Wir sind damit aus der Grauzone der elektronischen Bankdienstleistungen einer klassischen Bank herausgetreten. (Konflikt – zwei Volksbanken arbeiten miteinander). Ab diesem Zeitpunkt gab es enormen Rücken-

wind und wir wurden erst richtig partnerfähig.

Seit 2008 mit eigener Marke

Mit dem Tochterunternehmen 1cs wurde diese Entwicklung seit 2008 noch einmal deutlich beschleunigt. Diese strategische Entscheidung hat regional und europaweit neue Perspektiven jenseits der klassischen Geschäftsmodelle eröffnet und ist äußerst erfolgreich etabliert. Seither erfahren wir eine exzellente Wahrnehmung bei Kunden und in der Branche. Es war für uns ein entscheidender Schritt für ein außerordentliches Wachstum in den letzten Jahren.

Ein wichtiger Erfolgsfaktor ist Kundenzentrierung: Wir verkaufen kein Produkt – wir verstehen die Anfor-

derungen des Kunden und sein Problem und bauen ihm die individuelle Lösung – und das von der Bezahlung bis hin zur Buchhaltung in einem Abwicklungsprozess. Prozesse und Anforderungen der Kunden mit komplexen Zahlungsvergängen werden individuell gelöst. Aus Sicht des Kunden werden die Prozesse optimiert und weiterentwickelt.

Aufgrund der europaweiten Tätigkeit ist 2008 die Notwendigkeit entstanden, eine eigene Marke zu gründen, berichtet Michael Kienzler, Geschäftsführer und Mitarbeiter der ersten Stunde und bei der 1cs für den Bereich Vertrieb, Produktmanagement und Marketing verantwortlich. Damals waren bei der 1cs acht Personen tätig, heute sind es allein in Offenburg über 70. Besonders in den letzten Jahren ist die Mitarbeiterzahl stark gewachsen. Denn da die Paymentbranche sich enorm schnell weiterentwickelt, mit kontaktlosen Kartenzahlungen, Bezahlen mit dem Handy und Bezahllösungen wie Paypal oder Paydirekt, braucht es Experten aus verschiedenen Gebieten.

Dazu kommt die strenge Regulatorik der EU, die den elektronischen Zahlungsverkehr immer mehr beeinflusst. Mittlerweile werden deshalb nicht mehr



Markus Dauber, Vorsitzender des Vorstands, Volksbank in der Ortenau eG, Offenburg

nur klassische Bankkaufleute beschäftigt, sondern ganz gezielt auch Datenbankspezialisten, Programmierer und BI-Experten. Berufe, bei denen ein Arbeitssuchender nicht unbedingt zuerst an eine Volksbank als Arbeitgeber denkt.

Das erfolgreiche Tochterunternehmen ist ein besonders gutes Beispiel dafür, wie die Bank mit Innovationen und neuen Dienstleistungen das klassische Bankgeschäft ergänzt und erweitert. In Zeiten niedriger Zinsen und eines extrem anspruchsvollen Marktumfeldes ist es unerlässlich, neue Wege zu gehen. Die 1cs zeigt, was man dabei in relativ kurzer Zeit erreichen kann.

Einzige Bank als Acquirer

Heute ist die Volksbank in der Ortenau einer von 14 Acquirern bundesweit und bietet Payment-Lösungen auf allen Kanälen: von sicheren Tresorlösungen für Bargeldgeschäfte bis zu Kartenzahlssystemen im stationären und im Online-Handel.

Wer bei einem der großen Modefilialisten oder einer der großen Fastfoodketten mit Karte bezahlt, nutzt höchstwahrscheinlich die Leistungen der 1cs. Das Unternehmen ist bestens etabliert

und gehört zu den wichtigsten Playern am Markt. In einem großen Netzwerk aus Banken, freien Vermittlern und anderen Dienstleistern gewinnt es Kunden in ganz Deutschland – und darüber hinaus. Partner und Händler schätzen die Kombination eines innovativen und schnellen Zahlungsdienstleisters mit der soliden und mittelständischen Volksbank in der Ortenau gleichermaßen.

Das Besondere ist, dass die 1cs nicht in den großen Finanzzentren wie Frankfurt, Berlin oder München sitzt, sondern in Offenburg – direkt bei den Händlern vor Ort. Aus diesem Grund arbeitet die 1cs auch eng mit der Hochschule Offenburg zusammen und bietet sowohl Praxissemester als auch das Schreiben der Abschlussarbeiten im Unternehmen an. Interessant sind diese Stellen besonders für BWL-Absolventen und natürlich Masterstudenten im Fach „Dialogmarketing und E-Commerce (DEC)“.

Neben der 1cs verfügt die Volksbank in der Ortenau über weitere Tochterunternehmen im Paymentbereich, zum Beispiel die POS Cashservice GmbH in Dresden als unabhängigen Anbieter von ec-Cash-Terminals und einer schnellen und zuverlässigen Abwicklung von girocard- und Kreditkarten.

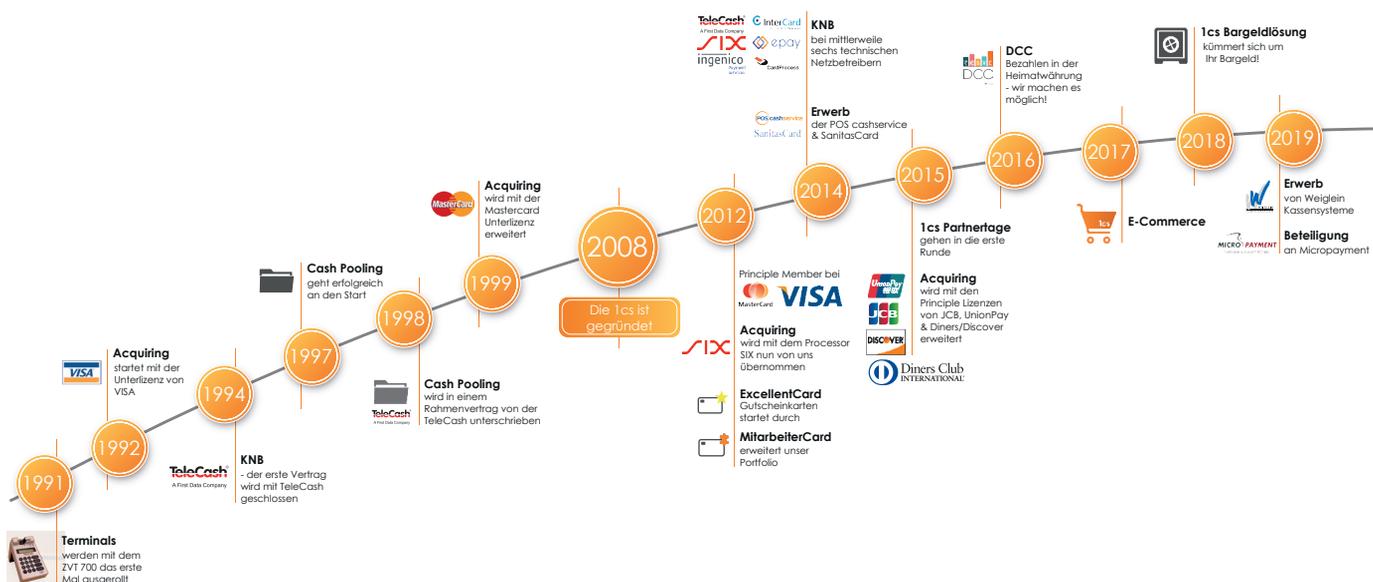
Seit Januar 2019 gehört die Weiglein Computerkassen GmbH aus Würzburg, sie vertreibt bundesweit Kassen- und Warenwirtschaftslösungen, ebenso zur Unternehmensgruppe wie die Micropayment GmbH aus Berlin.

Aufgestellt für den E-Commerce-Boom

Die 2005 gegründete Micropayment GmbH ist heute einer der führenden Payment-Service-Provider und Spezialist für den bargeldlosen Zahlungsverkehr im E-Commerce. Der technische Zahlungsdienstleister bietet Lösungen für das Bezahlen im Internet an und bedient somit den weltweit stärksten Wachstumsmarkt. Er stellt die technische Anbindung von Bezahlverfahren für Shop-Betreiber sicher und fungiert als zentrales Element zwischen Verbrauchern, Händlern, den Anbietern der zahlreichen Bezahlverfahren und den Banken. Deutschlandweit ist das Berliner Unternehmen vor allem aufgrund seiner individuellen Beratungsleistung und seiner professionellen Lösungsumgebung bekannt.

Mit ihrer Investition hat die Volksbank in der Ortenau ihr Leistungsangebot um den Schwerpunkt Bezahlssysteme im Online-Shop erweitert. Im Bereich Zah-

Abbildung 1: Die Zahlungsverkehrsstrategie der Volksbank in der Ortenau im zeitlichen Überblick



Quelle: Volksbank in der Ortenau

lungssysteme ergänzt Micropayment die Leistungspalette der „Volksbank Unternehmensgruppe“ ideal. Die Bank bekommt somit auch unmittelbar den regionalen Zugang zur dynamischen E-Commerce- und Start-up-Szene in der Bundeshauptstadt Berlin.

Somit verfügt die Volksbank über zwei weitere Standbeine in der Payment-Wertschöpfungskette – mit Kassensystemen für den stationären Einzelhandel und Full-Service-Bezahldienstleistungen im E-Commerce. Gerade E-Commerce ist wichtig, entwickelt er sich doch mit einer Steigerung von 15 bis 20 Prozent pro Jahr. Kartenzahlungen und E-Commerce werden sich auch in Zukunft rasant weiterentwickeln. Mit der 1cs und den Partnern und Tochterunternehmen ist die Volksbank in der Ortenau bestens aufgestellt, um ihre Wertschöpfungskette zu vertiefen.

Möglichst vielfältige Zahlungswege eröffnen

Die 1cs ist als Spezialist im Bereich Payment national und europaweit tätig. Sie schafft praktikable Zahlungsverkehrslösungen sowohl im stationären Geschäft als auch im Online-Handel und vermittelt die dazu passenden Kredit- und Debitkarten-Akzeptanzen. Außerdem bietet sie innovative Clearing-Lösungen für Zahlungseingänge und kümmert sich um den sicheren Abtransport von Bargeldeinnahmen der Kunden. Als Tochtergesellschaft der Volksbank in der Ortenau arbeitet sie nach

den neuesten Standards und Technologien und legt besonders viel Wert auf die Sicherheit im Zahlungsverkehr.

Das Unternehmen sorgt dafür, dass Firmenkunden ihren Endkunden ein breites Spektrum an Zahlungsmitteln anbieten können. Dazu gehören die Kartenzahlung vor Ort mit gekauften oder gemieteten, mobilen oder stationären Kartenterminals und die passenden Akzeptanzen der Kredit- und Debitkarten. Hinzu kommt im digitalen Bereich das 1cs Online-Bezahlsystem mit vielfältigen Bezahllarten. Im klassischen Handel, in der Gastronomie oder anderen Bereichen wird auch eine komplette, komfortable und sichere Bargeldlogistik angeboten – von der Tresorlösung mit automatischer Verbuchung bis zur Abholung des Geldes. Immer neue Angebote, wie Kunden- und Gutscheinkarten, Cash Pooling oder Dynamic Currency Conversion für internationale Kunden ergänzen das Leistungsspektrum.

Rund 10 Milliarden Clearing-Volumen pro Jahr – das ist der Umsatz, der von der 1cs verarbeitet und an Händlerkunden ausgezahlt wird. 178 Millionen Zahlungsvorgänge und über 15000 Kunden in ganz Europa sind Zahlen, die sich sehen lassen können.

Produktentwicklungspartner aller großen Netzbetreiber

Die Volksbank in der Ortenau ist bestens vernetzt. Das Institut ist Produktentwicklungspartner aller wesent-

lichen großen Netzbetreiber in Europa und Lizenznehmer der großen Kartenorganisationen, wie Visa und Mastercard, aber auch von Diners oder der immer bedeutender werdenden chinesischen Kreditkartenmarke CUP (Union Pay). Bei American Express sind wir als Vermittler tätig.

Auch Sparkassen als Partner

Beispielhaft sei hier die Kooperation zur Six Group in der Schweiz genannt. Seit August 2012 ist Six Payment Services für die technische Abwicklung des Acquiring-Geschäfts der Volksbank in der Ortenau zuständig. Nebst der Verarbeitung von Kartentransaktionen übernimmt der Dienstleister Services wie das Fraud Monitoring und die Abwicklung des Clearings. Weitere Kooperationen bestehen unter anderem mit der First Data GmbH oder der VR Payment GmbH.

Alle Zahlungsterminals nach dem Girocard-Verfahren müssen von der Deutschen Kreditwirtschaft für die Teilnahme am bargeldlosen Zahlungsverkehr zertifiziert werden. Der Betrieb eines Terminals setzt einen Providervertrag mit einem Netzbetreiber voraus. Der technische Netzbetreiber (Provider) führt die weitere Verarbeitung der durch das Terminal gesammelten Daten durch. Zahlreiche professionelle Vertriebsorganisationen aus dem Nichtbankenbereich, aber auch über 120 Volksbanken und Raiffeisenbanken sowie Sparkassen zählen zu unseren Partnern.

Im Bargeldbereich bestehen intensive Geschäftspartnerschaften zu den Marktführern der Bargeldlogistik, wie auch zu Tresorherstellern.

Zudem ist die Bank Mitglied von Bitkom eV, dem Digitalverband Deutschlands mit mehr als 2600 Unternehmen der digitalen Wirtschaft, unter ihnen gut 1000 Mittelständler, über 500 Start-ups und nahezu alle Global Player. Außerdem ist das Institut Mitglied des Cyber Forum e. V. in Karlsruhe, dem mit über 1200 Mitgliedern größten regional aktiven Hightech-Unternehmer-Netzwerk in Europa. Eine Plattform für Networking als direkte Verbindung von Kompetenz, Business-Kontakten und Karriereaussichten.

Abbildung 2: Das Leistungsportfolio der First Cash Solution



Quelle: Volksbank in der Ortenau

Enge Kontakte bestehen zu Ibi Research an der Universität Regensburg GmbH. Das Institut betreibt angewandte Forschung und Beratung in der Digitalisierung zweier Bereiche: Finanzdienstleistungen sowie Handel. Es arbeitet mit der Objektivität der Wissenschaft an den Anwendungen des Praktikers. Ibi research konzentriert sich dabei auf die Themenfelder Digitalisierung der Finanzdienstleistungen und des Handels, im E-Business genauso wie im Multikanal und im B2C-Geschäft genauso wie im B2B-Geschäft.

Bereits zum zweiten Mal fand auf Initiative der Volksbank in der Ortenau/1cs in Zusammenarbeit mit den Netzwerkpartnern der E-Com-Region Ortenau, Ibi-Research Uni Regensburg, der IHK Südlicher Oberrhein sowie zahlreichen Experten aus dem Netzwerk des E-Commerce-Leitfadens der E-Commerce-Tag in Offenburg statt. Gebündeltes Expertenwissen zu allen relevanten Themen des Online-Handels, Online-Payments, Hersteller, Dienstleister wurde an diesem Tag allen Interessierten geboten.

Region sucht gemeinsam Fachkräfte

Um die Chancen der nicht aufzuhaltenden Digitalisierung zu nutzen, werden Fachkräfte gesucht, sind aber schwer zu bekommen, sodass es bei der Personalbeschaffung zu einem „war of talents“ kommen wird. Klar ist auch, dass Firmen in „hippen“ Ballungsräumen den Vorteil auf ihrer Seite haben. Wenn man sich als Mittelzentrum durchsetzen möchte, dann muss man sich etwas einfallen lassen. Um hier rechtzeitig die Weichen zu stellen, wurde 2015 die E-Com-Region Ortenau gegründet. Dabei war die Bank Mitinitiatorin.

Die „E-Com-Region Ortenau“ ist eine Initiative von sechs namhaften Unternehmen der digitalen Wirtschaft in der Ortenau (Burda Direct, Edeka, F&S Gesellschaft für Dialogmarketing mbH, Markant, Printus, Volksbank in der Ortenau), der WRO (Wirtschaftsregion Ortenau), der ansässigen Hochschule Offenburg sowie der öffentlichen Verwaltung). Das Ziel der Initiative ist es, die führende Stellung der Region im E-Commerce in Deutschland weiter auszubauen.

Abbildung 3: Zahlungsverkehrstöchter und -Beteiligungen der Bank



Quelle: Volksbank in der Ortenau

Seit der Gründung 2015 gibt es eine Vielzahl von Maßnahmen. Das E-Com-Camp ist eine Veranstaltungsreihe, die mehrmals im Jahr stattfindet und immer im selben Format abläuft: Zwei oder drei kurze, komprimierte Impulsvorträge bieten die Basis für den anschließenden Austausch. Zielgruppe sind junge Fach- und Führungskräfte aus dem E-Commerce und Dialogmarketing sowie Studenten von der Hochschule Offenburg, die sich über die aktuellen Trends der Digitalisierung austauschen. Die bisherigen Veranstaltungen waren ein voller Erfolg.

Hochschule als Kooperationspartner

Als eine der ganz wenigen Hochschulen in Deutschland bietet die Hochschule Offenburg seit dem Sommersemester 2016 mit dem Master-Studiengang „Dialogmarketing und E-Commerce“ eine für den Online-Handel maßgeschneiderte akademische Ausbildung. Die Studenten erhalten durch die enge Verzahnung der Hochschule Offenburg mit den ansässigen Unternehmen direkten Kontakt zur Praxis und werden zielgerichtet ausgebildet. Diese enge Zusammenarbeit der Partner schafft ein einzigartiges, innovatives Klima: Know-how-Austausch zwischen Unternehmen und Hochschule über Bachelor-/Master-Arbeiten, mehrere Stipendien für die High Potentials im Master-Studiengang „Dialogmarketing und E-Commerce“ sowie enger Kontakt der Studierenden zur digitalen Wirt-

schaft, etwa über Gastvorlesungen von Führungskräften an der Hochschule.

Direkter Draht zur Bundesbank

Als eine der wenigen Banken ist die Volksbank in der Ortenau Mitglied bei verschiedenen Expertenarbeitskreisen der Deutschen Bundesbank.

Die Bank ist mit der Bundesbank eng vernetzt, pflegt langjährige persönliche Kontakte und erhält zum Beispiel im Arbeitskreis Sepa Clearer oder auch dem Arbeitskreis Zahlungs- und Verrechnungssysteme immer die neuesten Informationen aus erster Hand. Sie partizipiert an neuesten Entwicklungen und gestaltet diese aktiv mit. Ganz aktuell sind wir an der Entwicklung um Instant Payments ganz nah dran.

Natürlich spielt auch der Zahlungsverkehr mit den rund 120 000 Privatkunden eine Rolle. Ihnen wird die komplette Klaviatur des Zahlungsverkehrs angeboten. In vielen Fällen fungiert die Bank als Pilotbank im Privatkundenbereich. Somit profitieren die Privatkunden oftmals schon vor allen anderen von den neuesten Entwicklungen.

Von der wirtschaftlichen Bedeutung her dominiert jedoch eindeutig das nationale und internationale Händlerkundengeschäft das klassische Retailgeschäft, dessen Bedeutung hier eher gering ist.

In Sachen Innovationen gibt es eine Reihe eigener Entwicklungen. So ent-

wickelt und betreibt die Bank innovative Gutscheinkartenlösungen für den regionalen Handel – zum Beispiel die Citypartner – ein Projekt, das gemeinsam mit der örtlichen Sparkasse umgesetzt wurde. Nur so ist es möglich, dass auch die Händlerkunden der Sparkasse an dieser innovativen Lösung teilnehmen können und die Privatkunden der Offenburger Einzelhändler nahezu ein flächendeckendes Akzeptanzstellennetz vorfinden. Ein gemeinsames Projekt der beiden Regionalbanken, das auch für andere Regionen in Deutschland Modellcharakter hat.

Unter dem Motto „Schenken leicht gemacht“ hat die Volksbank in der Ortenau eine eigene regionale Gutscheinkarte, die Excellent Card – entwickelt, die dem Beschenkten die freie Auswahl bei der Einlösung seines Geschenkgutscheins lässt. Bei aktuell über 430 Akzeptanzstellen aus den Bereichen Einzelhandel, Dienstleistung, Hotellerie, Gastronomie, Handwerk, Kultur und Freizeit, kann die Gutscheinkarte eingelöst werden.

In diesem Konzept werden zum Beispiel auch Mitarbeiterbindungsinstrumente und Loyalitätsprogramme für Firmen realisiert. Mit der Mitarbeiter-Card kann das Gehalt der Mitarbeiter aufgestockt, könnten Sonderzahlungen oder Boni gewährt werden. Dabei spart das Unternehmen die Sozialversicherung und die Lohnsteuer.

Die Mitarbeiter erhalten dabei eine Karte, die entweder regelmäßig automatisch oder vom Arbeitgeber anlassbezogen aufgeladen werden kann. Hierbei sind 44 Euro monatlich sozial-

versicherungsabgaben- und lohnsteuerfrei. 60 Euro dürfen beliebig oft zu besonderen Anlässen aufgeladen werden, zum Beispiel zum Geburtstag. Die Karteninhaber lösen ihr Guthaben gegen Gutscheine ein, mit denen sie einkaufen gehen können.

Gutscheinkarten binden Kaufkraft in der Region

Die Vorteile für die Firmen liegen klar auf der Hand. Nach der Einrichtung der Mitarbeiter-Card übernimmt die 1cs die komplette Abwicklung, sodass für das Unternehmen kein Verwaltungsaufwand entsteht. Die Einlösesseite wird individuell im eigenen Design programmiert und mit dem eigenen Unternehmenslogo versehen. Eine hohe Flexibilität entsteht dadurch, dass die automatische oder punktuelle Aufladung jederzeit in Auftrag gegeben werden kann. Neue oder abgehende Mitarbeiter werden einfach an die 1cs gemeldet – diese kümmert sich um den Rest.

Auch unser eigenes „HausBank“-Treueprogramm, welches mit dem ganzheitlichen Beratungsansatz Hand in Hand geht, fußt auf der „HausBank“-Gutscheinkarte. Hier sagt die Bank ihren treuen Kunden jährlich „Danke“.

„VR CardSparen“ heißt die innovative Art der Volksbank in der Ortenau, bei der die Kunden beim Einkaufen gleichzeitig Geld auf die hohe Kante legen. Bei jedem Einkauf mit der VR Bank Card rundet die Volksbank die einzelnen Zahlungsbeträge auf einen vorab vom Kunden gewählten Wert auf. Das

können zwei, fünf oder zehn Euro sein. Am Anfang des Folgemonats wird die Gesamtsumme automatisch und kostenlos vom Girokonto auf das Sparkonto des Kunden überwiesen, welches dadurch immer dicker wird.

Eines ist allen Gutscheinkartenlösungen gemein – sie sind nicht nur ein großartiges Geschenk, sie binden zudem die Kaufkraft in der Region. Uns ist es wichtig, dass das Geld in der Region bleibt, den regionalen Handel stärkt und Arbeitsplätze und Wohlstand in der Ortenau sichert.

Authentifizierung als aktuelles Thema

Über das Tochterunternehmen, 1cs ist die Bank der mit Abstand größte Anbieter von Zahlungsverkehrslösungen in der genossenschaftliche Gruppe. Dadurch, dass wir beide Seiten des Zahlungsverkehrs seit vielen Jahren sehr gut kennen, also die Perspektive der Händler, aber auch die der Kunden, haben wir ein gutes Gespür, welche aus der Vielzahl an Innovationen eine Chance haben – sprich, wo es Sinn macht sich zu damit zu beschäftigen. Außerdem wägen wir sehr gut ab. Vor allem in Hinblick auf den Ressourceneinsatz und unser starkes Wachstum, überlegen wir gut, wo wir investieren und wo wir uns engagieren.

Ganz aktuell beschäftigt die Bank ein ganz anderes Thema, nämlich Authentifizierungssysteme. Hier besteht eine strategische Partnerschaft mit der Yes AG. Damit nutzt die Bank aktiv die Chancen der PSD2-Regulierung. ■



Sie möchten unsere POS-, E-Commerce- oder Bargeldlösung für Ihr Payment nutzen? Sprechen Sie uns gerne an!



1cs.de
1cs.de/paymentblog
facebook.de/FirstCashSolution
twitter.com/1CashSolution



Bastian Minet
1cs Vertriebsleiter
+49 (0) 7805 / 91696 0
bastian.minet@1cs.de



Johannes Eggs
1cs Partnermanagement
+49 (0) 7805 / 91696 4165
johannes.eggs@1cs.de



Jörn Föhrlau
1cs Vertrieb E-Commerce
+49 (0) 7805 / 91696 4168
joern.foehrlau@1cs.de



Michael Lott
1cs Vertrieb POS
+49 (0) 7805 / 91696 4164
michael.loff@1cs.de

Von der
Chipmaus
zum Android
Bezahlterminal.

CCV Deutschland
ist Ihr kompetenter
Payment-Partner
seit **25** Jahren!



let's make
payment
happen



CCV Deutschland GmbH | Gewerbering 1 | 84072 Au i.d. Hallertau | +49 (8752) 864 0 | sales@de.ccv.eu | www.ccv.eu/de



**Die Zukunft
des Bezahlens.**

Einfach. Belohnend. Sicher.



Jetzt mobil bezahlen mit
Bluecode
und Vorteile sichern



App herunterladen



Bankkonto verbinden



Rewards sammeln

