



KPI dynamics

Unser neuer CoreReport als Antwort auf
sich ändernde Kundenerwartungen

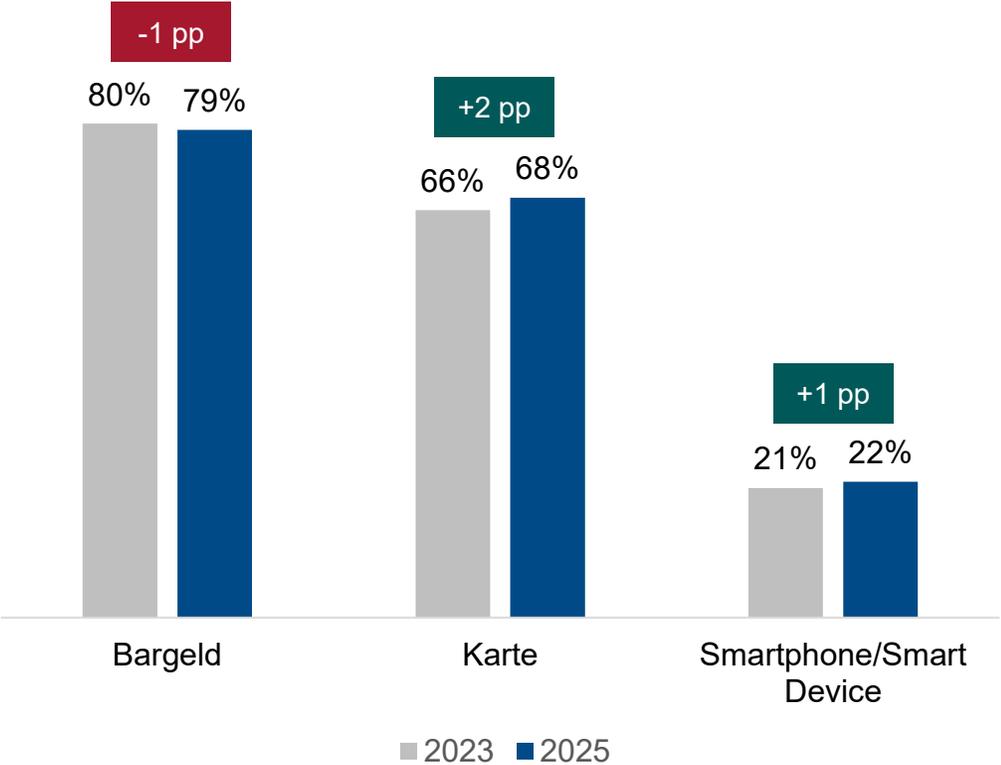
Topics

- I. Veränderung des **Bargeldes**
- II. Erwartungen der **Kunden**
- III. Angebot der **Banken**
- IV. Auswirkungen auf **SB**
- V. Lösungen von **DN**

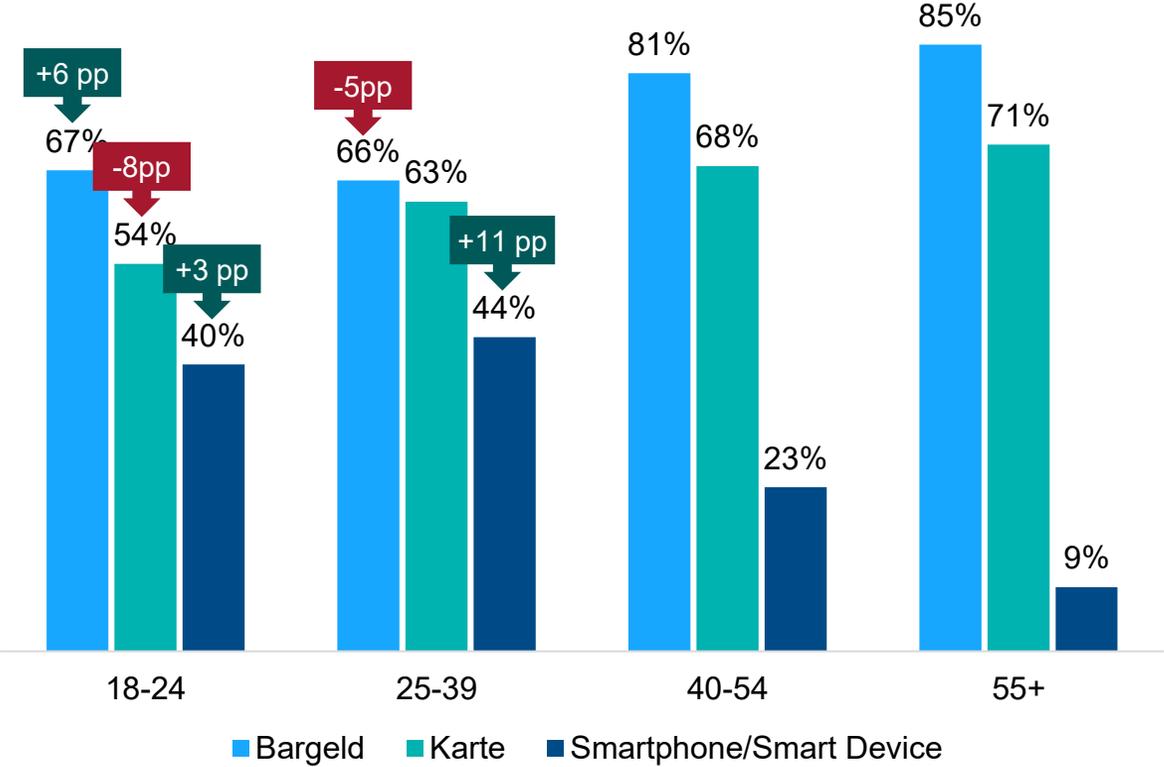
Dennoch: Bargeld bleibt das am weitesten verbreitete Zahlungsmittel

Frage: Denken Sie daran, wie Sie in den letzten drei Monaten in Geschäften, Restaurants, Hotels oder anderen physischen Orten gezahlt haben. Welche Bezahlmethoden haben Sie genutzt?

Nutzeranteil pro Zahlungsmittel, letzte drei Monate, 2023 vs. 2025



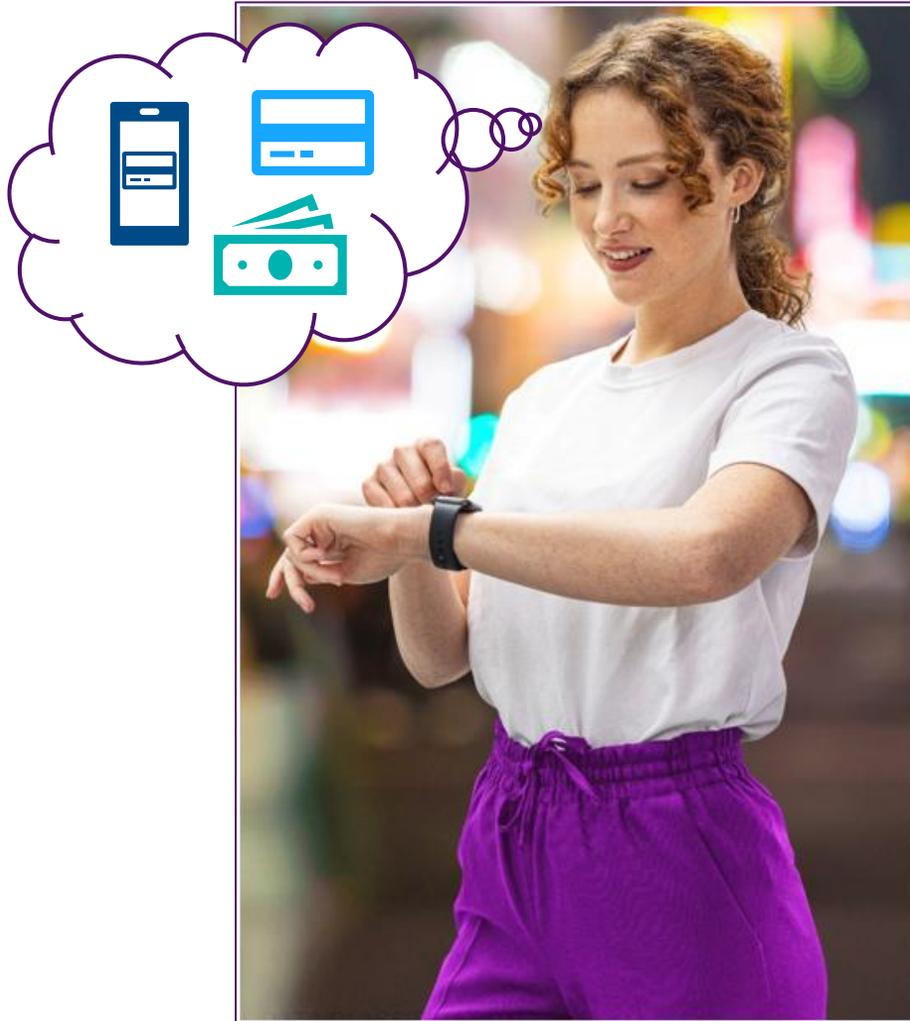
Nutzeranteil pro Zahlungsmittel, letzte drei Monate, nach Altersgruppe, 2025



Quelle: Internationale Konsumentenstudie Bargeld und SB-Banking, YouGov im Auftrag von Diebold Nixdorf, Deutschland 2023/2025 | *Exkludiert „Keine Angabe“: 2025 3% / 2023 4% | n 2023 = 1.043 | n 2025 = 1.072



Welche Kundengruppe nutzt Bargeld?



Frage: Denken Sie daran, wie Sie in den letzten drei Monaten in Geschäften, Restaurants, Hotels oder anderen physischen Orten gezahlt haben. Welche Bezahlmethoden haben Sie genutzt?

Jünger als 40 Jahre

66%

Bargeldzahler

Altersgruppe 55+

85%

Bargeldzahler

Niedrigere Einkommen

57%

Kartenzahler

Höhere Einkommen

71%

Kartenzahler

Finanziell **schlechter**
gestellt als im Vorjahr

82%

Bargeldzahler

26%

NUR Bargeld

Finanziell **besser**
gestellt als im Vorjahr

73%

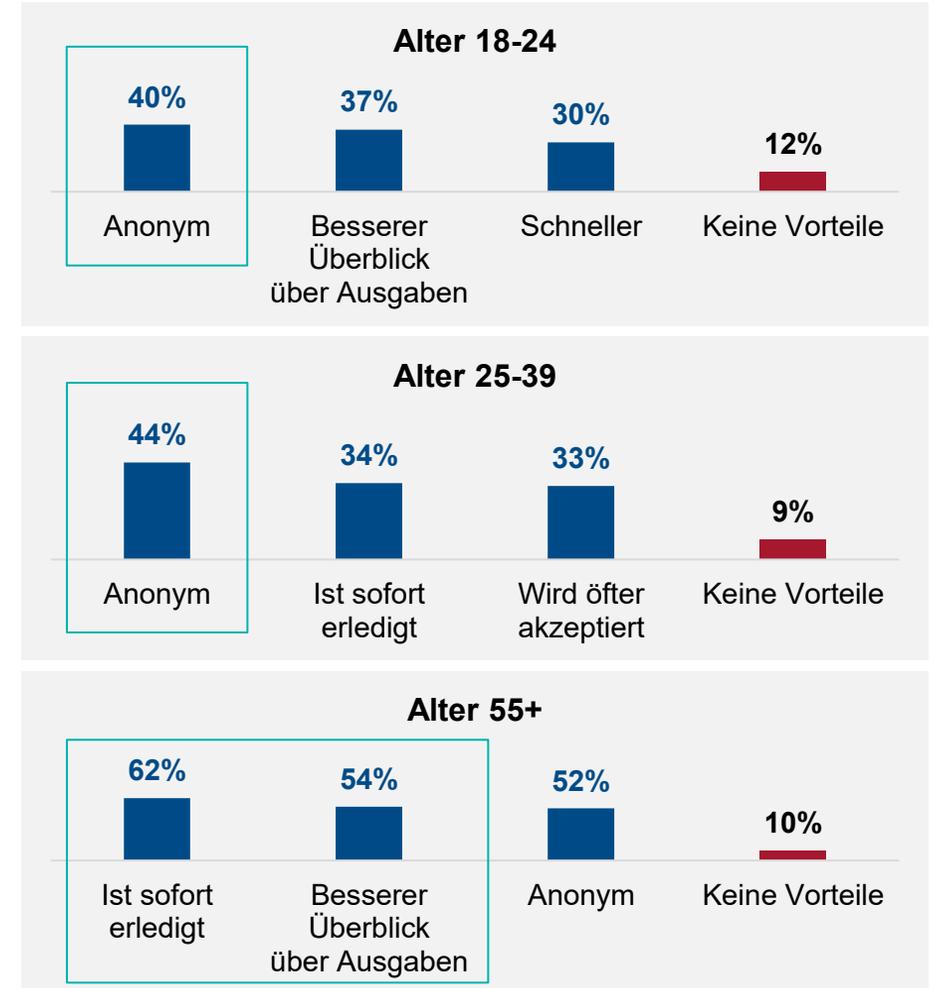
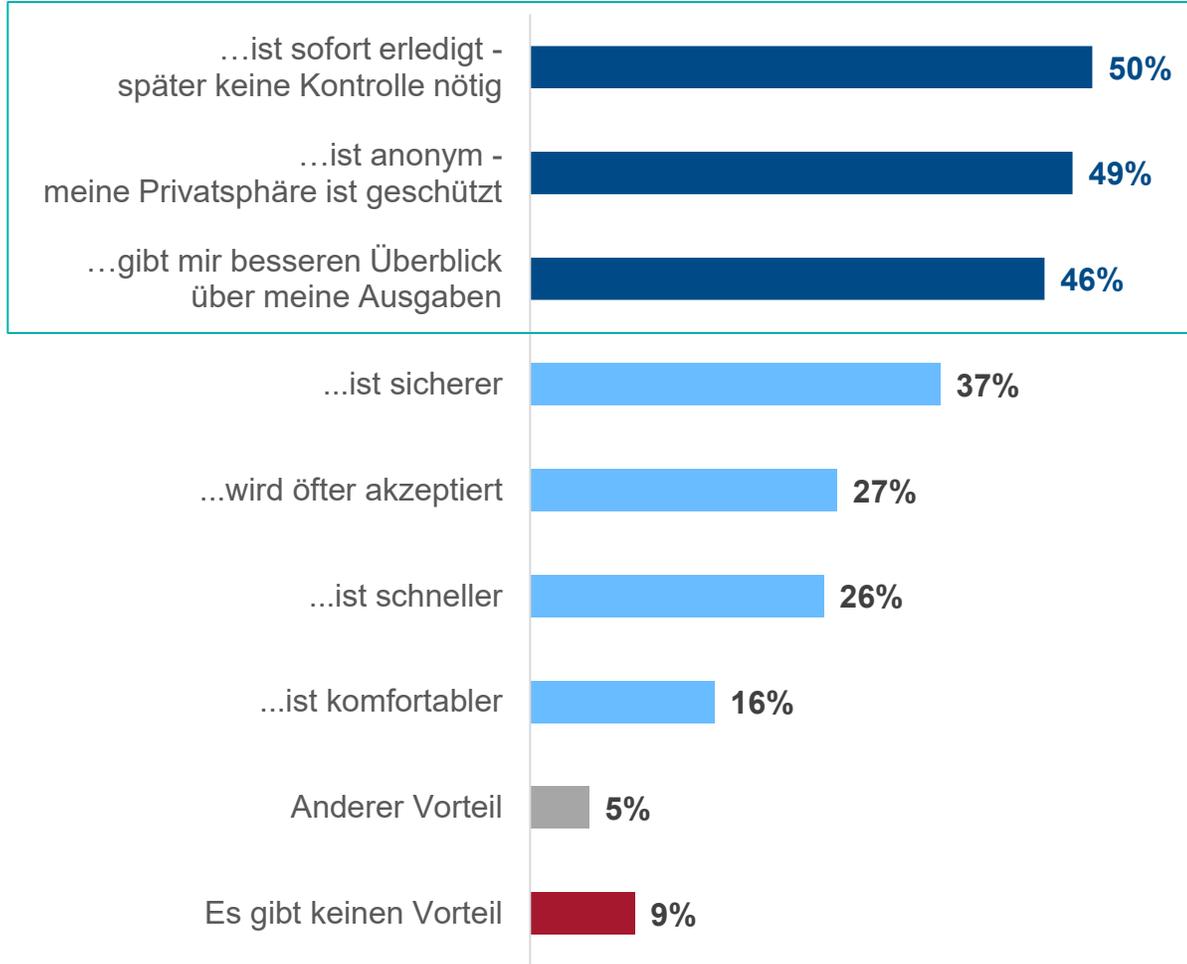
Bargeldzahler

15%

NUR Bargeld

Welche Gründe gibt es für die Nutzung von Bargeld?

Frage: Welche Vorteile hat Bargeld Ihrer Meinung nach im Vergleich zu Karten oder anderen elektronischen Zahlungsmitteln?



Welche Rolle spielt der Geldautomat im Gesamtkontext Kunde-Bank?

Frage: Stellen Sie sich vor, Sie suchen einen neuen primären Finanzdienstleister. Welches wären Ihre wichtigsten Entscheidungsfaktoren?

		Primärbank: Filialbank	Primärbank: Online-/ Direktbank
Gebühren / Kosten	#1 61%	#1 59%	#1 71%
Geldautomat in akzeptabler Entfernung	#2 41%	#2 43%	#4 33%
Funktionalitäten des digitalen Bankings	#3 37%	#3 35%	#3 51%
Filiale in akzeptabler Entfernung	#4 30%	#4 35%	#10 8%
Möglichkeit zur Online-Kontoeröffnung	#5 29%	#5 23%	#2 58%
Bank zeigte Engagement für „grünes“ Banking (z.B. Fokus auf Umweltschutz)	#12 9%	#13 10%	#5 16%

17 Optionen, Teilnehmer konnten bis zu 5 auswählen

Quelle: Internationale Konsumentenstudie Bargeld und SB-Banking, YouGov im Auftrag von Diebold Nixdorf, 2025

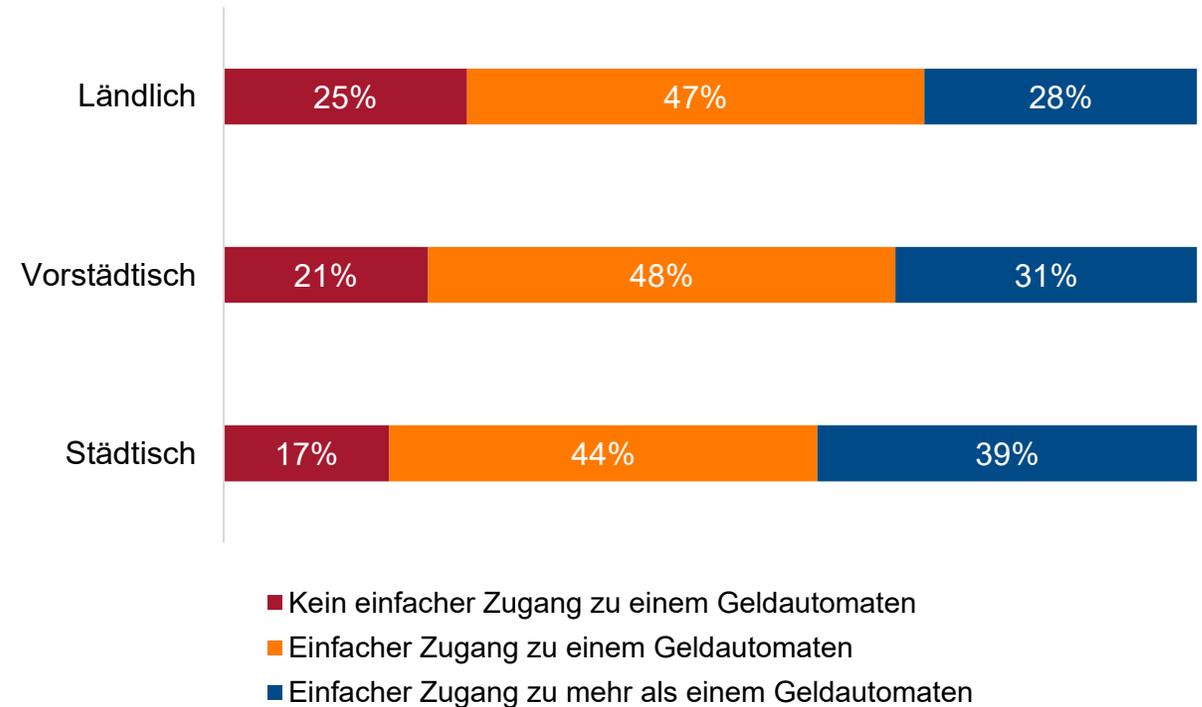
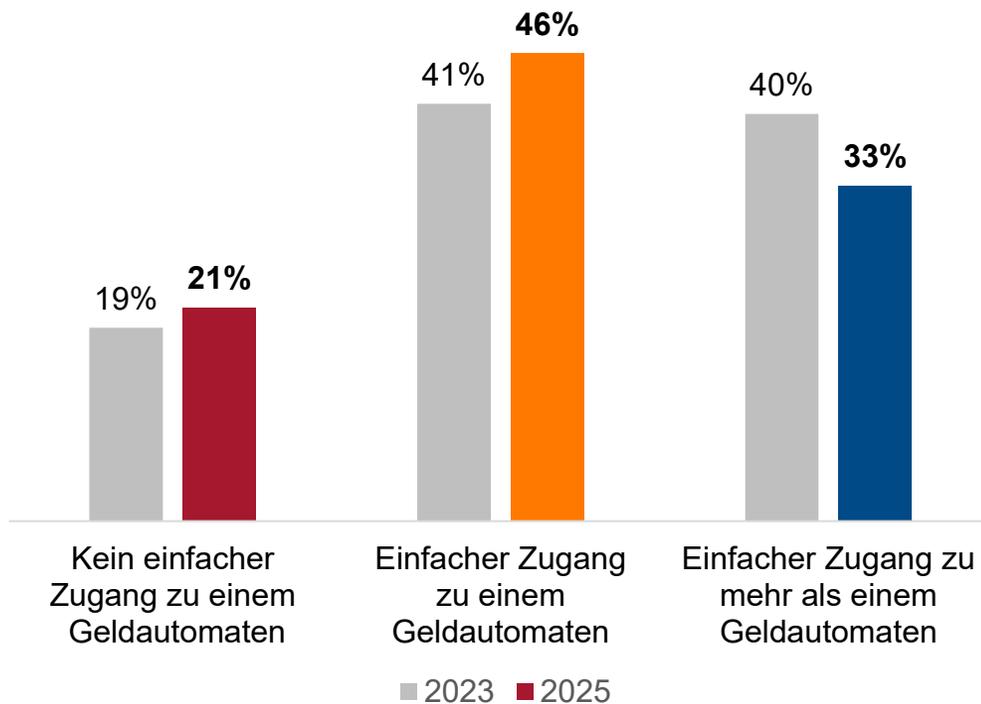
Dennoch: Der Zugang zu Bargeld wird als zusehends schlechter empfunden

Frage: Wie viele Geldautomaten sind für Sie leicht erreichbar?

Denken Sie an Ihren Wohnort und Ihre wöchentlichen Routinen, wie zum Beispiel entlang Ihres Weges zur Arbeit, zur Schule oder anderen üblichen Zielen.

Nur noch jeder Dritte gibt an, einfachen Zugang zu mehr als einem Geldautomaten zu haben

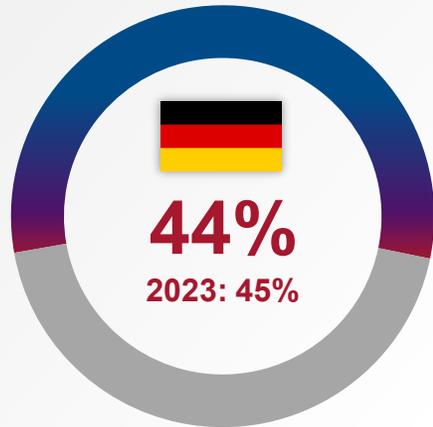
Im ländlichen Raum wird der Zugang zu Geldautomaten als schwieriger empfunden im Vergleich zum städtischen Lebensumfeld



Quelle: Internationale Konsumentenstudie Bargeld und SB-Banking, YouGov im Auftrag von Diebold Nixdorf, 2023/2025

56% sind sehr zufrieden oder absolut zufrieden mit dem SB-Netz ihrer Bank. Der Rest wünscht sich bessere Verfügbarkeit und kürzere Entfernungen

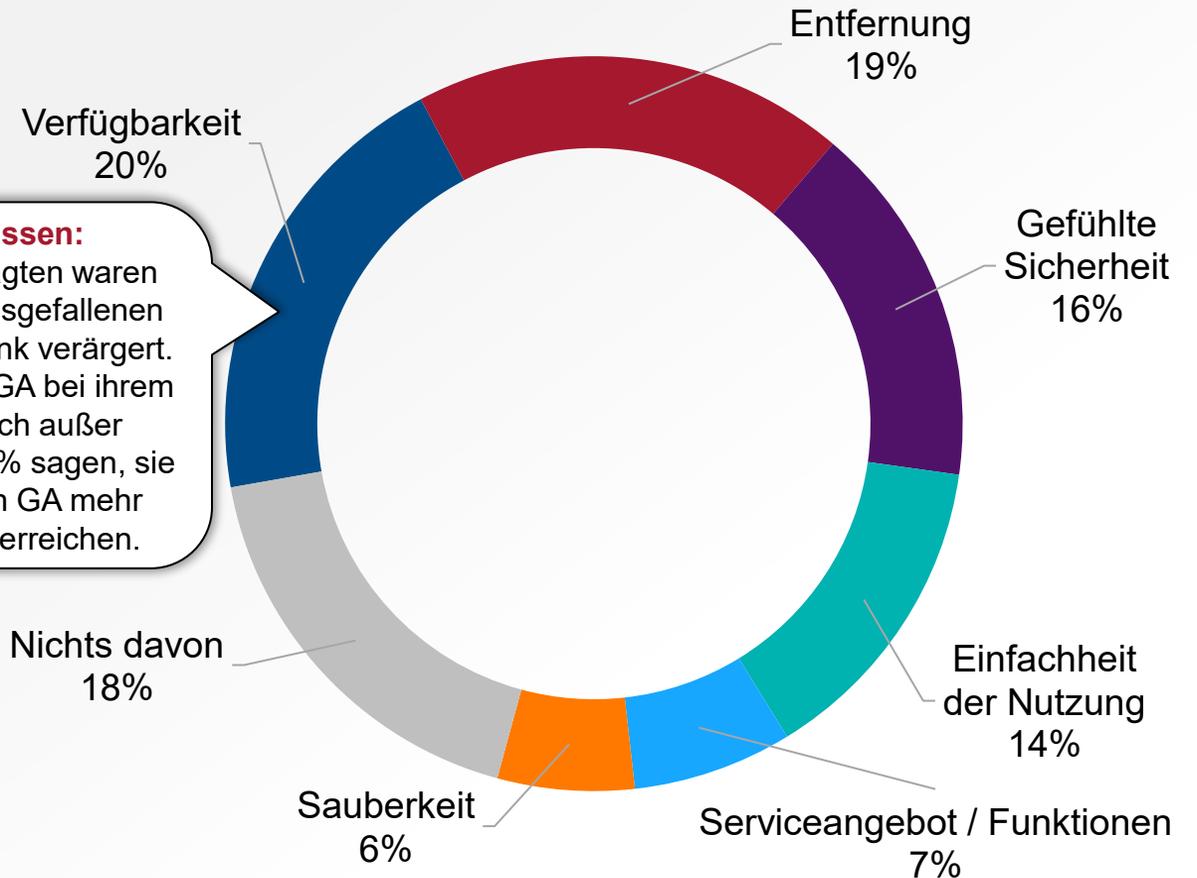
Sind nicht zufrieden mit dem SB-Kanal ihrer Bank:



Wünschen sich Verbesserungen bei...

- #1 Verfügbarkeit der Geldautomaten (Geldautomat funktioniert)
- #2 Entfernung zum Geldautomaten

Gewünschte Verbesserungen:



Gut zu wissen:
13% aller Befragten waren wegen eines ausgefallenen GA über ihre Bank verärgert. 9% fanden den GA bei ihrem letzten Besuch außer Funktion vor. 21% sagen, sie können keinen GA mehr ohne Umweg erreichen.



Deutsche Bankkunden bleiben sensibel für den Rückzug der Banken aus der Fläche. Positive Erfahrungen hängen meist mit Menschen zusammen



DEUTSCHLAND | Top 5

56% (2023: 56%)

Davon haben sich über ihre Bank geärgert:

- 35% **Gebührenerhöhung**
- 23% **Geldautomat / Kiosk außer Betrieb**
- 21% **Filiale geschlossen, alternativer Standort ungünstig**
- 21% **Geldautomat / SB-Terminal deinstalliert, Standort des nächsten Gerätes ungünstig**
- 16% **Versteckte Gebühren**

n = 624



DEUTSCHLAND | Top 5

56% (2023: 54%)

Davon waren von ihrer Bank positiv beeindruckt:

- 35% **Großartiger Kundenservice in der Filiale**
- 21% **Ein sehr gutes Gespräch mit meinem Finanzberater, das relevante Vorschläge lieferte**
- 19% **Relevante Sicherheitshinweise zur Nutzung des digitalen Bankings**
- 19% **Das Bankpersonal reagierte sofort auf eine Beschwerde und löste das Problem**
- 18% **Die Bank hat mir bei der Nutzung des Online-Bankings geholfen, so dass ich mich jetzt sicherer fühle**

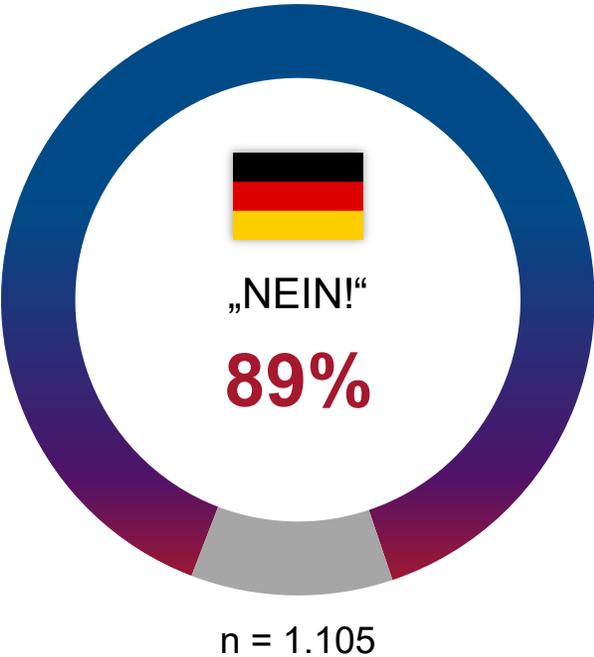
n = 628

Frustrationen mit der Primärbank in den letzten zwölf Monaten. Antworten basierend auf einer Auswahl von 24 Antwortoptionen aus den Bereichen Gebühren, Filialbanking, SB-Banking, digitales Banking, Mitarbeiterbezogene Ärgernisse, Geschäftspraktiken der Bank, andere Servicethemen. Positive Erlebnisse mit der Primärbank in den letzten 12 Monaten. Antworten basierend auf einer Auswahl von 20 Antwortoptionen aus den Bereichen Gebühren, Filialbanking, SB-Banking, digitales Banking, Kundenservice, Finanzielle Unterstützung.



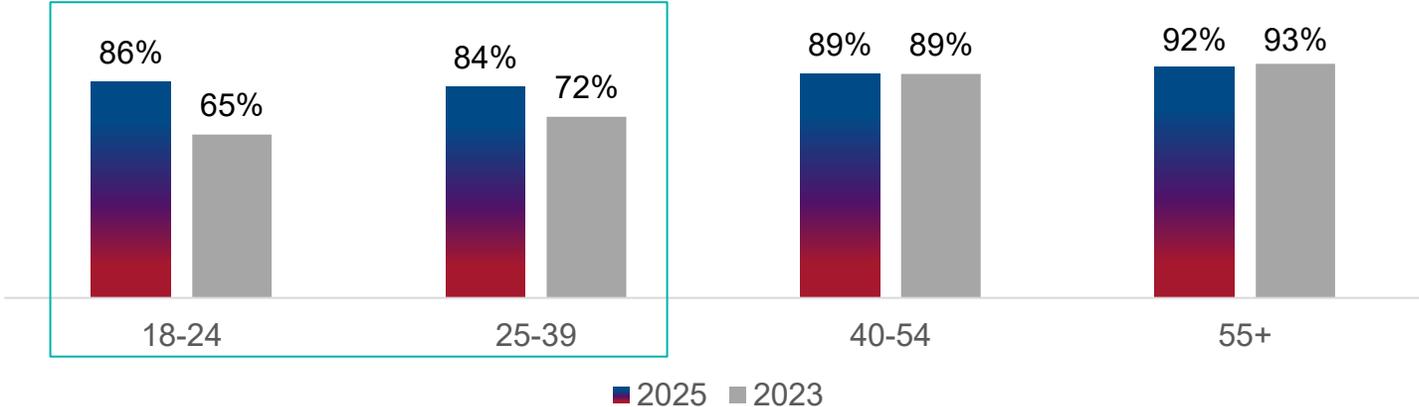
Für Bankkunden bleibt der Zugang zu Bargeld ein wichtiger Service

Bank ohne Bargeldservice?

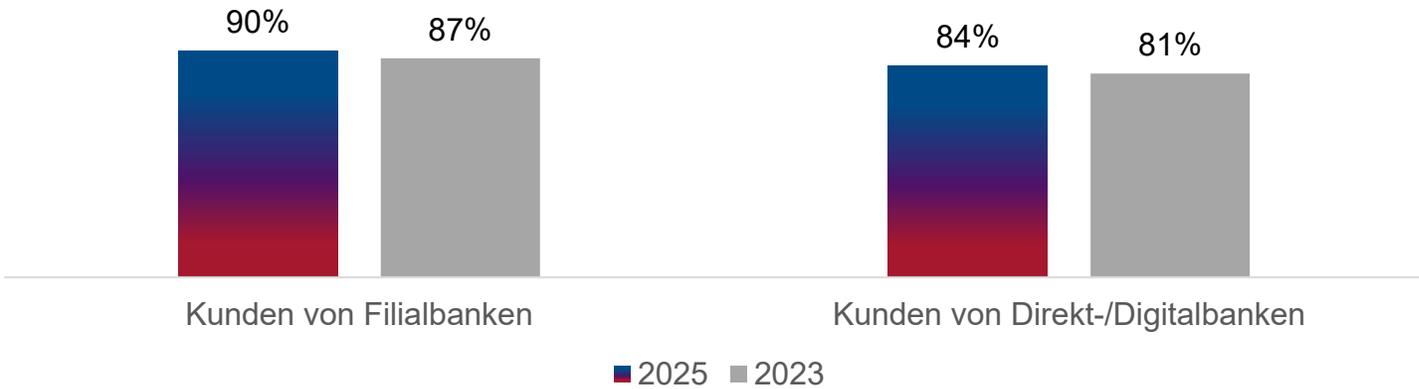


Frage: Würden Sie eine Bank wählen, die keine Möglichkeiten zur Bargeldabhebung anbietet? n = 1.105

Nach Altersgruppe:



Nach Banktyp:





CHECKOUT

Die Ladenkasse als Geldautomat

Der Bargeld-Management-Anbieter Glory hat die Studie „Cash-Back-Nutzung in Deutschland 2019“ veröffentlicht. Die Studie ergab, dass bereits zahlreiche Kunden die Möglichkeit nutzen, an der Ladenkasse Geld vom Girokonto abzuheben, es aber bei diesem Service auch...

Karte

knackt Bargeld

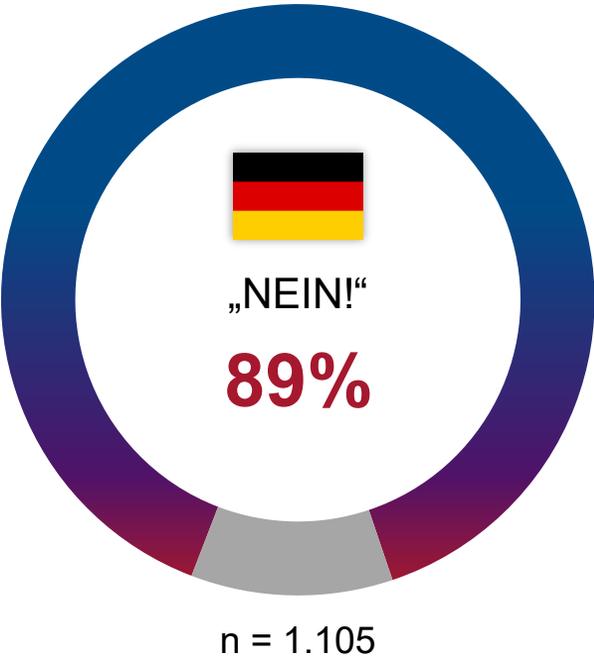
PAYMENT

EHI-Studie: Girocard gewinnt Umsatz-Anteile

Die aktuelle EHI-Studie „Kartengestützte Zahlungssysteme im Einzelhandel 2019“ ist erschienen. Im vergangenen Jahr 2018 liegt der Anteil des kartengestützten Umsatzes im deutschen Einzelhandel erstmals leicht höher als der Anteil der Barzahlung. Großer Gewinner...

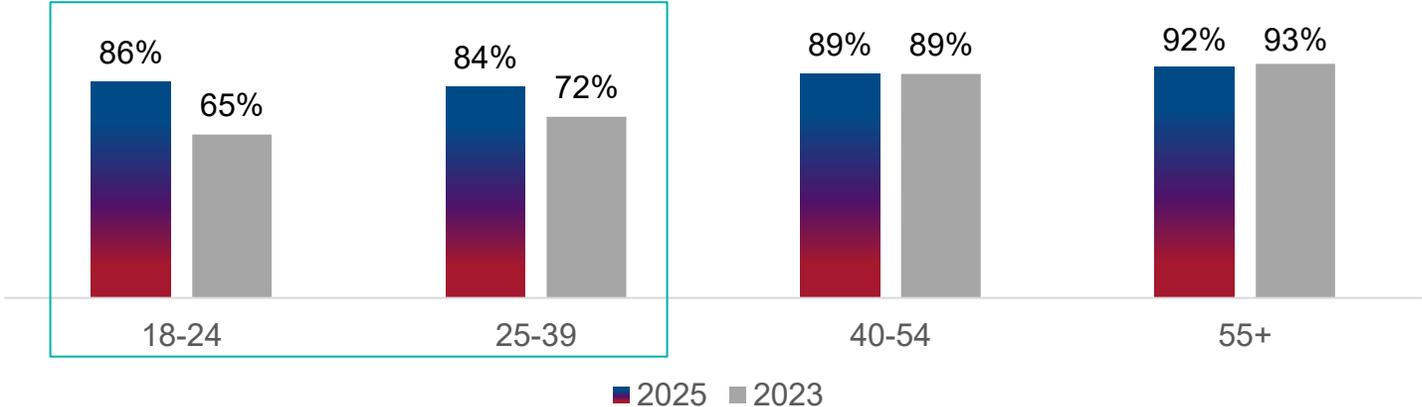
Fazit: Für Kunden bleibt der Zugang zu Bargeld ein wichtiger Service

Bank ohne Bargeldservice?

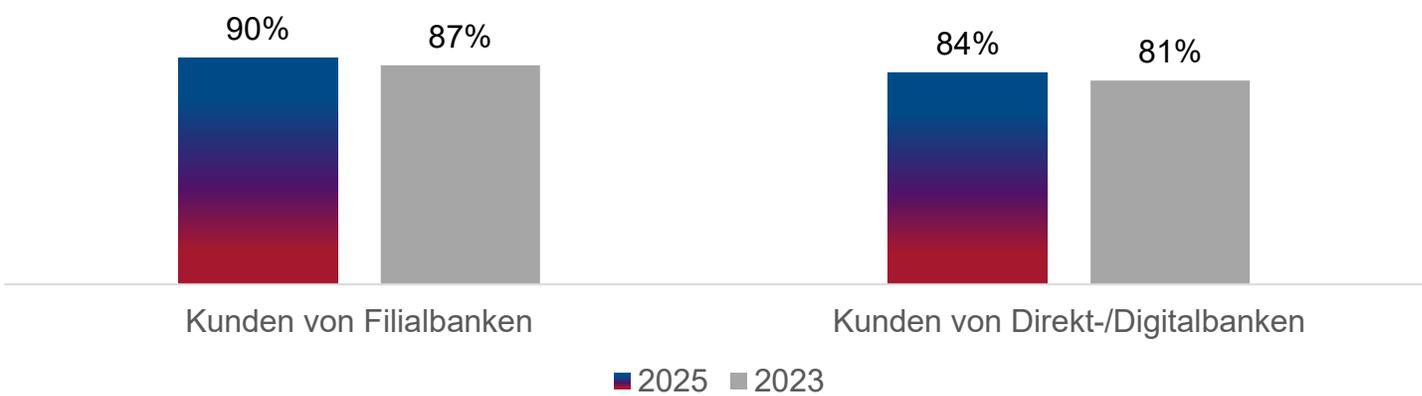


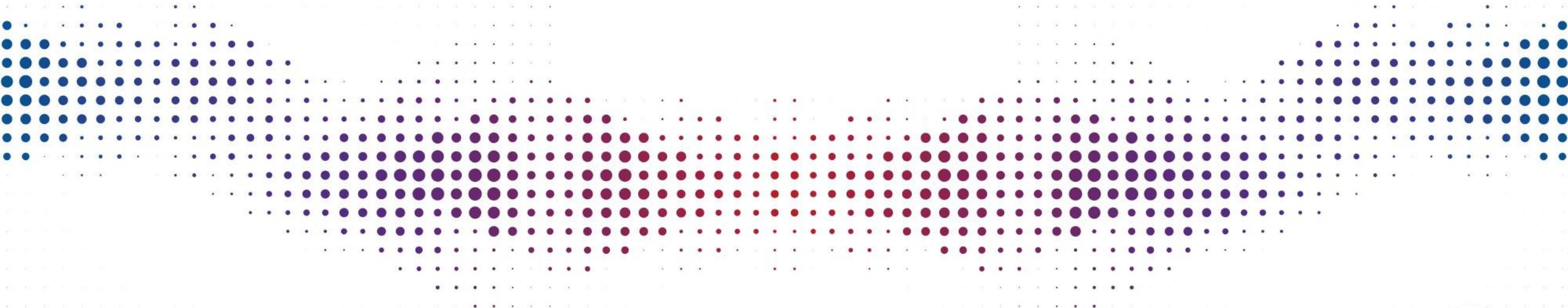
Frage: Würden Sie eine Bank wählen, die keine Möglichkeiten zur Bargeldabhebung anbietet? n = 1.105

Nach Altersgruppe:



Nach Banktyp:





CoreReport *KPI dynamics*



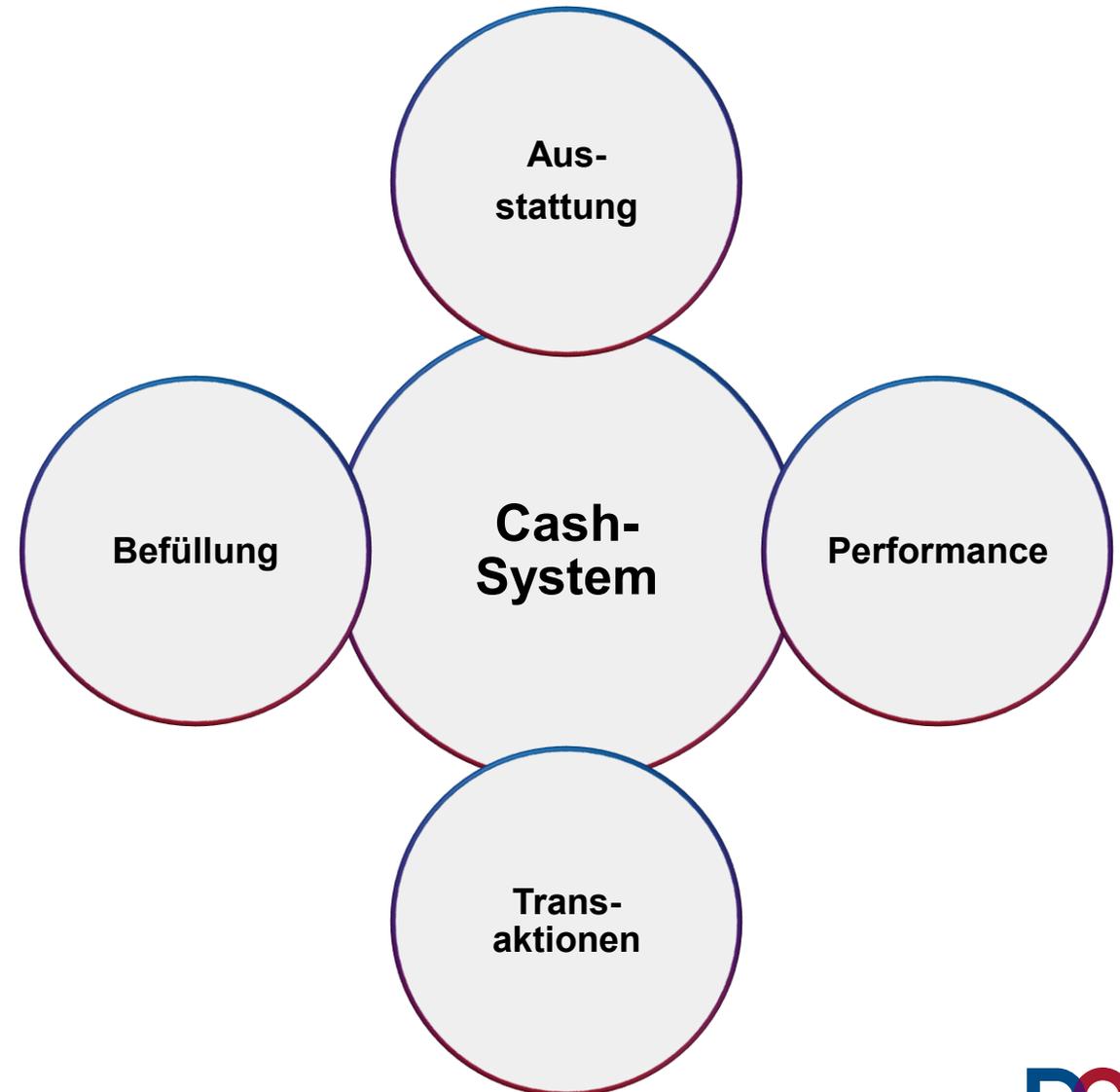
Zur Analyse, Überwachung und Optimierung sind verschiedenste Blickwinkel auf das Cash-System bzw. auf die SB-Flotte notwendig.

Die **Basis** bilden dabei der Typ, das Modell, das Alter und technische Ausstattungsmerkmale.

Wesentlicher Aspekt ist die Nutzung des Cash-Systems bzw. der SB-Flotte. Diese kann u.a. durch die durchgeführten **Transaktionen** gemessen werden.

KPIs zur **Performance** zeigen auf, inwieweit diese durchgeführten Transaktionen die Leistungsfähigkeit des Cash-Systems beeinflusst haben.

Eine sich ändernde Nachfrage nach Bargeld stellt neue Anforderungen an das Bargeldmanagement und damit an den **Befüllzyklus** der Systeme.

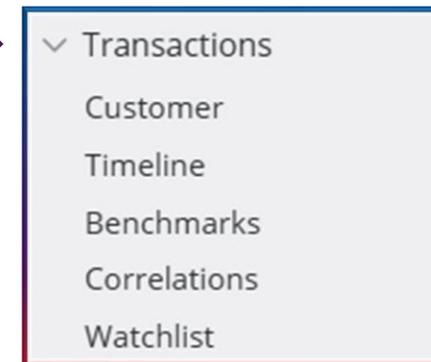
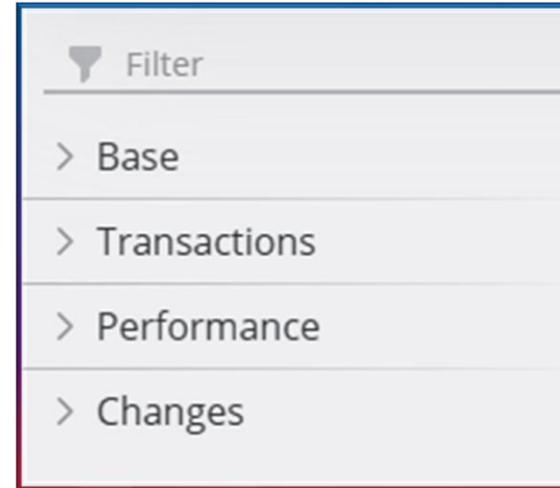


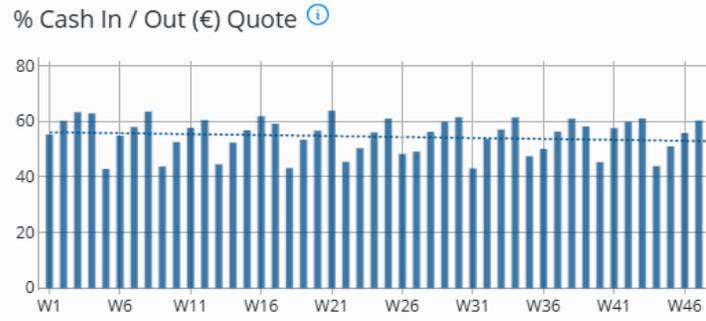
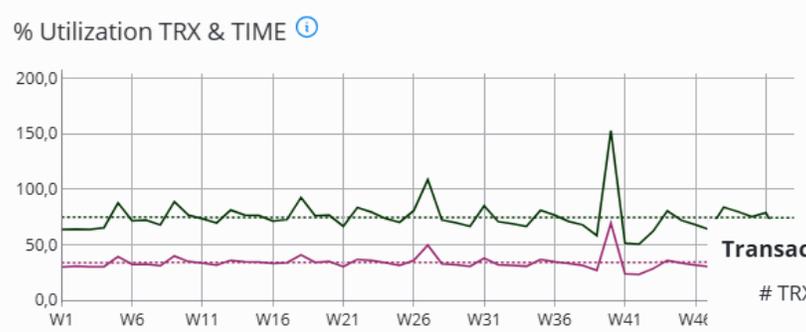
Das Reporting enthält folgende **Themenbereiche**:

1. **Base** (Systemdetails inkl. Kassetten)
2. **Transactions** (Nachfrage)
3. **Performance** (Leistungsfähigkeit)
4. **Change** (Wechsel der Kassetten)

Die Reporte ermöglichen folgende **Sichtweisen**:

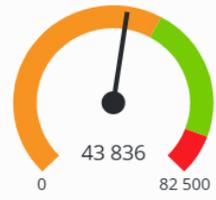
1. **Customer** (KPI)
2. **Timeline** (Zeitreihe)
3. **Benchmarks** (Vergleich mit anderen Banken)
4. **Correlations** (Zusammenhänge finden)
5. **Watchlist** (auffällige Systeme)





Transaction KPIs (I)

TRX / SYS ⓘ



% Utilization TRX ⓘ



% Utilization TIME ⓘ



% TRX_IN ⓘ



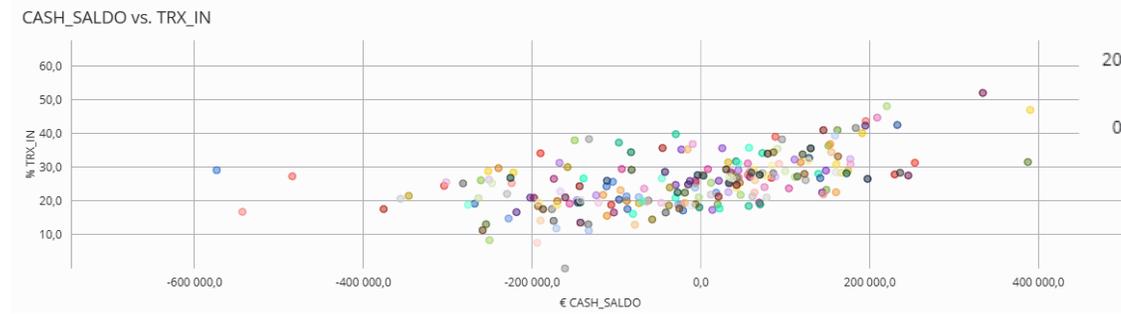
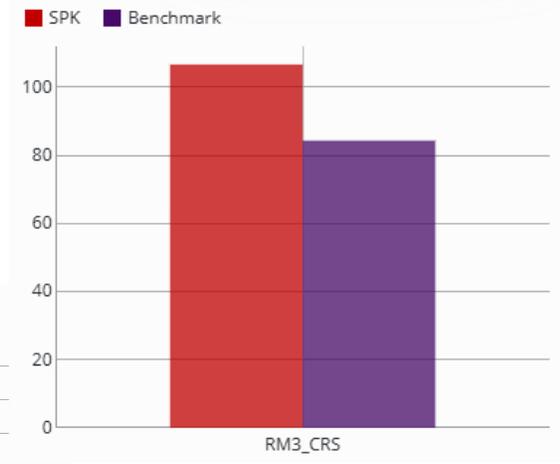
% CASH In / Out (€) Quote ⓘ



% Unfit Rate ⓘ



% CASH In / Out (€) Quote ⓘ



Vorteile

Bestandsaufnahme der kompletten SB-Systeme von Diebold Nixdorf.

Analyse der SB- Flotte mit dafür entwickelten **KPIs**.

Sicht auf SB- Flotte und auch auf das Einzelsystem und die Filiale.

Zeitreihenanalyse

Benchmark u.a. mit anderen Banken

Identifizierung von auffälligen Systemen

Darstellung von Zusammenhängen und Abhängigkeiten

Intuitive Bedienung anhand von Dashboardfunktionen

Vielfältige Selektionsmöglichkeiten u.a. auf **Filialebene**

Export mit relevanten KPIs

regelmäßige Aktualisierung

einfaches Abrechnungsmodell

Woher kommen die DATEN?

All Connect Data Engine



Welche Informationen sind enthalten?

- Hardwarenahe Informationen (Raw Device Data)
 - Firmware Logs
 - Sensorinformationen
 - Spannungswerte
- Device Status Informationen
 - Fehlermeldungen
 - Füllstände
 - Zählerstände
- System Inventory Informationen
 - Software-, Hardware- und Firmwareversionen
 - Konfigurationsdaten
- Sammlung der Daten in “**Flight Records**” (~4 MB pro System/Tag)

Welche Informationen sind nicht enthalten?

- Keine Verarbeitung personenbezogener Daten
- Keine Kundendaten
- Keine Transaktionsdaten
- PCI-Konformität und Zertifizierung



Thomas Liebke

Principal Business Consultant

Wohlrabedamm 31

13629 Berlin

Phone: +49 (0)30 5017 2875

Mobil: +49 (0) 151 58 26 5482

thomas.liebke@dieboldnixdorf.com

Dieboldnixdorf.com

DieboldNixdorf.com

