



FORWARD THINKING IT SOLUTIONS

## Kundenbericht CurrencyXchanger Enterprise Edition

### Die Herausforderung

Als grosser Schweizer Mobilitätsanbieter sind die Schweizer Bundesbahnen (SBB) für den öffentlichen Schienenverkehr (Personenverkehr und Güterverkehr) in der Schweiz verantwortlich. Aufgrund des flächendeckenden Betriebs verfügt man über ein dichtes Netz an Verkaufsstellen in der ganzen Schweiz. An 180 dieser Verkaufsstellen werden zusätzlich zum Ticketverkauf auch Geldwechseldienstleistungen für mehr als 90 Fremdwährungen angeboten. Kunden können entweder bequem in den gut gelegenen Verkaufsstellen wechseln, oder Wechselbeträge in weniger geläufigen Währungen per Post nach Hause geliefert bekommen. So soll den Kunden eine bequeme Zugänglichkeit zu Fremdwährungen bei grosszügigen Öffnungszeiten geboten werden.

Für das Unternehmen bietet sich hingegen die Möglichkeit, eine weitere Ertragsquelle über das zu führende eigene Filialnetz zu erschliessen.

Als Anbieter von Geldwechseln-Dienstleistungen ist die SBB allerdings mit einer Reihe von gesetzlichen Anforderun-

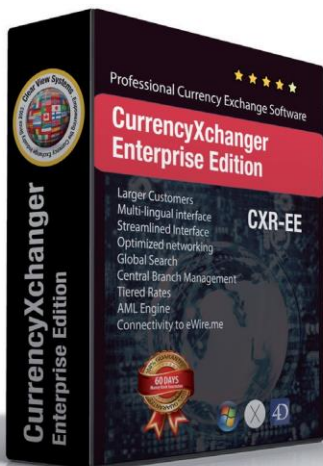
gen und Bestimmungen konfrontiert. In der Schweiz gelten alle Anbieter von Geldwechsel-Dienstleistungen als Finanzintermediäre im Sinne des Geldwäschereigesetz (GwG 1997). Für diese sind die für Händler vorgesehenen Bestimmungen des GwG sowie mögliche Beschlüsse der internationalen Financial Action Task Force (FATF) zu beachten. Dies bedeutet



Die Erfahrungen zeigen, dass die Produktivität und der Umsatz deutlich gesteigert werden konnten.

strenge Vorgaben für die Bereiche Buchhaltung, operative Überwachung und Compliance. Bei letzterem geht es vor allem um die rechtlich verbindlichen Know-Your-Customer (KYC)-Prozesse und Sorgfaltspflichten gemäss dem GwG.

Die Identität von Kunden muss unter Umständen festgestellt und dokumentiert werden. Alle Einträge sind lückenlos zu erfassen, da es zur Überprüfung durch Aufsichtsorgane kommen kann. Zudem muss eine zugelassene Revisionsstelle beauftragt und dieser alle erforderlichen Informationen und Dokumentationen zugänglich gemacht werden.



# CurrencyXchanger Enterprise Edition

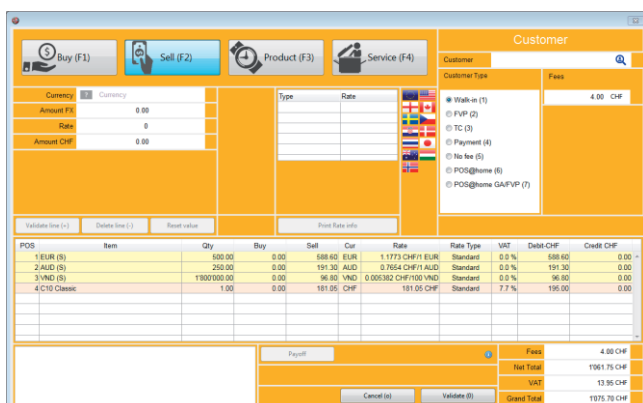
Eine weitere Herausforderung sind die sich permanent verändernden Wechselkurse der angebotenen Fremdwährungen. Diese müssen sofort berücksichtigt und die eigenen Ankaufs-/Verkaufspreise dementsprechend angepasst werden. Ansonsten kann es zu nachteiligen Auswirkungen auf die Ertragssituation bei einzelnen Fremdwährungen kommen. Bei über 90 angebotenen Fremdwährungen ist es essenziell, die Kurse gut im Überblick zu haben und notfalls korrektiv agieren zu können.

Dabei handelt es sich bei den Geldwechsel-Leistungen natürlich nicht um das Kern- sondern ein attraktives Zusatzservice des Mobilitätsanbieters. Es soll Kunden einen bequemen und leichten Zugang zu Fremdwährungen bieten. Die SBB hat daher nur begrenzte Ressourcen für die Geldwechsel-Leistungen zur Verfügung, was effiziente Abläufe umso wichtiger macht.

Der administrative Aufwand für die grossteils manuelle Durchführung und laufende Überwachung von Massnahmen war für den Kunden enorm. Er suchte nach einer einfachen, einheitlichen und effizienten Lösung, die viele dieser Aufgaben automatisch abwickeln kann.

## Der Auswahlprozess

Darum hat die SBB AG im Sommer 2015 das Projekt «Sanierung Geldwechsel» initiiert, eine Projektausschreibung getätigt und geeignete Umsetzungspartner evaluiert. Den Zuschlag erhielten im Herbst 2015 die Ergonomics AG in Zürich und ihre Beteiligungsgesellschaft Clear-View Systems in Vancouver, Kanada.



POS	Item	Qty	Buy	Sell	Cur	Rate	Rate Type	VAT	Debit CHF	Credit CHF
1	EUR (S)	500.00	0.00	588.80	EUR	1.1773 CHF/1 EUR	Standard	0.5 %	588.80	0.00
2	AUD (S)	250.00	0.00	191.30	AUD	0.7654 CHF/1 AUD	Standard	0.5 %	191.30	0.00
3	VND (S)	1'000'000.00	0.00	96.80	VND	0.005382 CHF/100 VND	Standard	0.5 %	96.80	0.00
4	C10 Classic	1.00	0.00	181.05	CHF	181.05 CHF	Standard	7.7 %	195.00	0.00

Invoice Wizard

Die Geldwechsel-Applikation der Ergonomics überzeugte den Kunden vor allem aufgrund folgender Vorteile:

- » Umfangreiches Set an Standardfunktionalitäten
- » Modulare Umsetzung der fachspezifischen Anforderungen.
- » Integration der CXR Client Lösung in die IT-Landschaft des Unternehmens.
- » Backend der Software wird vollständig in den unternehmenseigenen Rechenzentren des Mobilitätsanbieters betrieben. Das vom Rest der SBB IT-Landschaft losgelöste System ermöglicht ein agileres Vorgehen, um die operativen Bedürfnisse nach unabhängigen Releasezyklen bestmöglich abzudecken. Dem Innovationsdruck im Service-Geschäft am Verkaufsschalter, die wesentlich mehr Möglichkeiten als die vorangehende Lösung bieten, begegnet werden. Ausserdem reduziert und beseitigt die einheitliche Lösung Technologiebarrieren, sodass die Verkaufsgeschäfte nahtlos in die zentrale Buchhaltung integriert werden können.

## Der Umsetzungs-/Implementierungs- und Rolloutprozess

Die Projektumsetzung begann zunächst mit einem Vorprojekt, das im Frühling bis Sommer 2016 unter der Leitung der Ergonomics AG geführt wurde. Hierbei erfolgte eine umfangreiche Analyse der Geschäftsprozesse und Anforderungen des Kunden. Dabei wurde im Rahmen der Detailspezifikation ermittelt, wo für die SBB ein Customizing des CurrencyXchangers vorgenommen werden müsste. Ebenso wurden die erforderlichen Stammdaten definiert. Nach weiteren vorbereitenden Massnahmen starteten im Herbst 2017 die heisse Phase der Projektumsetzung, im Zuge derer die Ergonomics die umfassende Geldwechsel-Applikation der SBB mit dem CurrencyXchanger Enterprise Edition erneuerte.

Grund für die Wahl der Enterprise Edition war ihr Funktionsumfang, der die Bedürfnisse der SBB ideal abdecken konnte. Darunter etwa die Mandantenfähigkeit, die es ermöglicht, von der



# CurrencyXchanger Enterprise Edition

zentral gehosteten Software die als Mandanten agierenden Verkaufsstellen zu bedienen. Ein feingranulares Berechtigungskonzept erlaubt eine klare Zuweisung von Aufgaben und Verantwortlichkeiten. Zudem konnte die SBB so ein Rollenkonzept mit den Bereichen Verkauf, Backoffice, Administration und Management realisieren.

Nach knapp 12 Monaten kam die Projektumsetzung im Herbst 2018 zum Abschluss. Bevor die Abnahme durch die SBB erfolgen konnte, wurde von der Ergonomics AG eine kundenseitige Test- und Abnahmeumgebung implementiert. Anschliessend erfolgten Akzeptanztests durch den Kunden, bevor im November 2018 ein knapp 1-monatiger Pilotbetrieb durch die SBB gestartet wurde. Basierend auf den Erfahrungen und Erkenntnissen dieser Pilotphase wurden zwischen Januar und März 2019 schliesslich Optimierungen an der entwickelten Lösung vorgenommen. Nach der planmässigen Umsetzung konnte der Rollout an rund 180 SBB Verkaufsstellen per 1. Mai 2018 erfolgreich abgeschlossen werden.



Der Customizing-Bedarf bei der für die SBB entwickelten Lösung stellte sich als vergleichsmässig hoch heraus. So kann bei einfacheren Rahmenbedingungen ohne Customizing ein solches Projekt auch bereits in nur 6 Monaten abgeschlossen werden. Ein Proof of Concept samt Pilot kann bereits nach 4 Wochen einsatzbereit sein.

## Unsere Lösung

Die CXR Geldwechsel Applikation von Ergonomics definiert die Rollen, übergeordnete Prozesse und Compliance-Anforderungen, die einen konsistenten und zuverlässigen Geldwechsel für ein Money Service Business (MSB) ermöglichen.

Die SBB konnte administrative Tätigkeiten deutlich vereinfachen.



Sie bietet eine automatische Verarbeitung von Checks und das Drucken von Quittungen für Kunden. Die Compliance des Kunden wird durch die Erstellung eines Journals für Auditoren unterstützt. Die Automatisierung vieler bisher manueller Tätigkeiten bedeutet nicht zuletzt auch ein reduziertes Fehlerrisiko durch falsche Dateneingaben und Aufzeichnungen.

Die SBB kann dank dem CXR das Umsatzvolumen für jede Verkaufsstelle und Fremdwährung in Echtzeit überwachen. Durch die laufende Aktualisierung von Währungs- und Edelmetallkursen ist eine profitable Durchführung der Geldwechsel-Leistungen für alle Fremdwährungen unabhängig der Kursentwicklungen gewährleistet.

## Vorteile für den Kunden

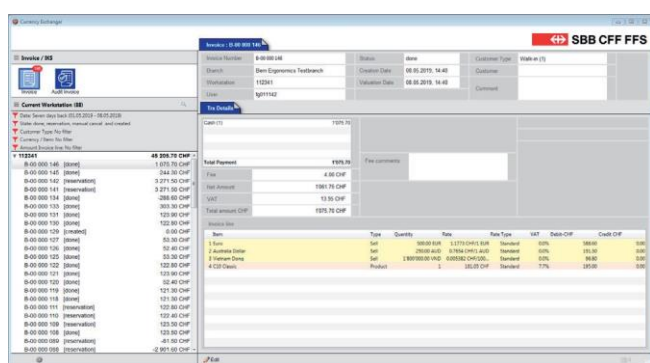
Nach der Implementierung von CXR im Unternehmen zeigt sich der Kunde überaus zufrieden. «Die SBB profitiert stark von den neuen Funktionen von CXR. Wir konnten die administrativen Tätigkeiten bei Geldwechsel-Transaktionen deutlich vereinfachen und gleichzeitig die Einhaltung der Compliance-Anforderungen optimieren» erklärt David Grivet, Vertrieb und Services, SBB.

Die SBB konnte durch die Automatisierung von zahlreichen administrativen Tätigkeiten ihre Kosten und den Zeitaufwand bei Geldwechsel-Transaktionen senken. Seinen rechtlichen Verpflichtungen kann das Unternehmen zudem noch besser nachkommen.



# CurrencyXchanger Enterprise Edition

Mitarbeiter in den Verkaufsstellen werden vom mühsamen Aufgaben entlastet und können ihren Kunden besseren und reibungsloseren Kundenservice bieten. Durch die rascheren Prozesse können mehr Geldwechsel-Transaktionen durchgeführt und der Umsatz der Verkaufsstellen gesteigert werden.



Explorer Screen

«Wir haben gemeinsam mit ClearView mit CXR eine führende Position in diesem Geschäftsbereich und freuen uns, unser exklusives Wissen im Bereich Geldwechsel-Transaktionen und Compliance einbringen zu können», ergänzt Alexander Schümperli, CEO, Ergonomics AG.

## Über die SBB AG

Die SBB AG ist nicht nur das grösste schweizerische Dienstleistungsunternehmen im öffentlichen Verkehr, sondern sie bietet ihren Reisenden auch Zusatzdienste an, wie den An- und Verkauf von Fremdwährungen.



Die Erfahrungen der SBB zeigen, dass wenige Tage nach Inbetriebnahme von CurrencyXchanger Produktivität und Umsatz beim Handel mit über 90 Fremdwährungen deutlich gesteigert werden konnten.

## Über Ergonomics

Ergonomics, als technischer Partner von SBB und innovativer Technologieanbieter in der digitalen Zahlungsindustrie, verfügt über ein tiefes Verständnis für die umfassenden Compliance-Anforderungen bei Geldwechsel-Transaktionen.

## Weitere Informationen

[www.ergonomics.ch](http://www.ergonomics.ch)