



imh Jahresforum Bankstrategie

Cash-Handling

Bargeldprozesse und -systeme heute und morgen

Keyquestions:

Wird es auch in Zukunft Bargeld geben?
Wie können Umgang und Prozesse rund ums
Bargeld optimiert werden?

- Nur Bares ist Wahres – Warum das Bargeld in Österreich beliebt bleibt
- Bargeld aus internationaler Perspektive – Das Dafür und Dagegen in Schweden
- Digitalisierung – Auswirkungen auf Bargeldströme, Verhalten und Angebote
- Bargeldlogistik – Prozessvereinfachung, Effizienzsteuerung und Kosteneinsparung
- Die andere Seite der Münze – Bargeldloses Bezahlen mit NFC und Co.
- Kassenschlager Cash Recycling – Welche strategischen Überlegungen stecken dahinter?
- Einen Schritt voraus – Schutz vor Diebstahl, Geldwäsche und Falschgeld

Unternehmen vor Ort:

- € Volksbank Wien AG
- € Österreichische Nationalbank
- € Münze Österreich AG
- € Erste Bank der österreichischen Sparkassen AG
- € Raiffeisenbank Region St. Pölten eGen
- € KTH Royal Institute of Technology Stockholm und viele weitere



Bereits zugesagt haben:

- Assoc. Prof. Niklas Arvidsson, KTH Royal Institute of Technology Stockholm
- Chefinsp. August Baumühlner, MSc, LKA Wien – Kriminalprävention
- Thomas Birnstein, P3N AG
- Michael Fehrenbach, Erste Bank der österreichischen Sparkassen AG
- Dr. Claus Fischer, Münze Österreich AG
- Mag. Johann Friedl, Volksbank Wien AG
- Norbert Götzl, Österreichische Nationalbank
- Sandro Graf, lic. iur. EMSc, Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften ZHAW
- Martin Griesbacher, MA, Institut für Soziologie der Universität Graz
- Cand. Scient. Christina Hochleitner MSC, AIT Austrian Institute of Technology
- Sinan Ibili, MSc, Wirtschaftskammer Österreich
- Prof. Dr. Erich Kirchler, Universität Wien
- Tim Moser, Revolution Event GmbH
- Alexander Munda, BA, Austria Wien
- Mag. Markus Murtinger, AIT Austrian Institute of Technology & USECON
- Ariel Ohev-Ami, AOA-Security
- Dr. Christian Pirkner, Blue Code International AG
- Mag. Ertan Piskin, Erste Bank der österreichischen Sparkassen AG
- Oskar Samer, Post Wertlogistik GmbH
- Direktor Thomas Schauer, Raiffeisenbank Region St. Pölten eGen
- Mag. Anton Schautzer, Österreichische Nationalbank
- Andreas Schiefer, Wirtschaftskammer Österreich
- Sebastian Seifert, Barzahlen / Cash Payment Solutions GmbH
- Mag. Sylvia Unger, Unger Rechtsanwälte

Pre-Workshop "The Voice of Customer"
Customer Experience Management von A-Z



30. September 2019 (Pre-Workshop)

1. – 2. Oktober 2019 (Konferenz)

Radisson Blu Park Royal, Wien

www.imh.at/cash

Gemeinsames Eröffnungsplenum mit den Fachkonferenzen „Smart Retail“, „Cashless Payments“ und „Multikanal Banking“

- 08:30 Herzlich willkommen! Check-in bei Kaffee & Tee**
- 09:00 Begrüßung und Eröffnung durch imh und den Moderator Sandro Graf, lic. iur. EMSc, Leiter Swiss Payment Research Center, Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften ZHAW**
- 09:15 Erstes europaweit-gültiges Mobile Payment System wächst**
- Eine gesamteuropäische omnichannel-fähige Lösung für Banken und Handel
 - Mobiles Bezahlen mit Mehrwerten „Made in Europe, for Europe“
 - Customer Journey: Ihr Kunde bleibt Ihr Kunde
- Dr. Christian Pirkner, CEO, Blue Code International AG**

- 09:45 Payment Trends – Erfahrungen aus Europa und der Welt**

Referent in Anfrage

- 10:15 Cash oder Cashless – In welche Richtung entwickelt sich der europäische Markt?**



Diskussion

Alexander Munda, BA, Marketing & Vertrieb, Austria Wien

Mag. Ertan Piskin (Prokurist), Ltr. Product Development Accounts, Cards and Payments, Erste Bank der österreichischen Sparkassen AG

Sebastian Seifert, Mitgründer & Co-Geschäftsführer, Barzahlen / Cash Payment Solutions GmbH

- 11:00 Kaffeepause**

Beginn der Fachkonferenz Cash-Handling

- 11:30 Begrüßung durch imh und den Vorsitzenden Mag. Johann Friedl, Projektmanager, Volksbank Wien AG**

- 11:35 Sweden: Advantages and disadvantages of a cashless society**



- Current challenges and developments in Sweden
- The role of central banks, political factors, needs for innovation and the stakeholders involved in developing a cashless ecosystem
- What is driving the transition and which are the factors that are fostering and hampering it?
- Which influence has the fast change on the Swedish society?

Assoc. Prof. Niklas Arvidsson, KTH Royal Institute of Technology, Centre of Banking and Finance Stockholm

- 12:05 Das Bargeld im Zeitalter von Internetbanking, GooglePay und Co.**

- Warum die Österreicher und Österreicherinnen am Bargeld festhalten
- Gegenwärtige Entwicklungen im Bargeldumlauf
- Aktuelle Umfragen zum Zahlungsverhalten der KonsumentInnen
- Die Rolle des Bargelds in 5-10 Jahren

Mag. Anton Schautzer, Gruppenleiter Banknoten- und Münzenkasse, Österreichische Nationalbank

- 12:30 Quo vadis? In- oder Outsourcing in der Bargeldlogistik**

- Aktuelle Herausforderungen in Banken und Werttransportunternehmer-Umfeld
- Betriebsergebnisse der Banken mit Fokus auf Filialen und Filialbewirtschaftung
- Insourcing vs. Outsourcing: Strategische Entscheidungsparameter & Vor- und Nachteilsbetrachtung
- Entscheidungsfindung: Überlegungen zu einem ersten Business Case und Abgleich mit Gesamtstrategie der Bank

Mag. Johann Friedl, Projektmanager, Volksbank Wien AG

- 12:55 Kassenschlager: Cash-Recycling**

- Erfahrungen mit lokalen Geldkreisläufen
- Effekte auf Wartungsintensität, Arbeitsaufwand und Kostenstruktur
- Technische Anforderungen und Entwicklungen

- Optimale Standortbestimmung

Referent in Anfrage

- 13:15 Mittagspause**

- 14:45 Innovationen und Trends der Geld- und Werttransporte**

- Neueste Entwicklungen im Cash Handling für den Handel – im Speziellen für KMU's
- Effizientes Cash Management bei tendenziell sinkenden Bargeldmengen

Oskar Samer, Leiter Vertrieb, Post Wertlogistik

- 15:15 Der Faktor Mensch in der Sicherheit digitaler Bezahltechnologien**

- Bezahltechnologien im Kontext von Unsicherheiten im digitalen Zeitalter
- Cyberkriminalität, Datenschutz und Überwachung als zentrale Herausforderung
- Vertrauen und Vertrauenswürdigkeit von Bezahltechnologien in Europa

Martin Griesbacher, MA, Assistent am Forschungsnetzwerk Human Factor in Digital Transformation an der Universität Graz

- 15:45 Kundensteuerung und Kostenoptimierung durch ein bedarfsorientiertes Bargeldleistungsangebot**

- Transparenz des Kundenverhaltens liefert Ansatzpunkte
 - Praxisbeispiele aus der Raiffeisenbank Region St. Pölten
- Effizienz in der SB-Geräteausstattung
- Optimierungshebel in der Bargeldlogistik

Thomas Birnstein, Vorstand, P3N AG

Thomas Schauer, Geschäftsleitung, Raiffeisenbank Region St. Pölten eGen

- 16:15 Kaffeepause**

- 16:45 Gemeinsamer Abschluss aller Fachkonferenzen Nudging: Wie man Verhaltensänderungen durch „Anstupsen“ erreicht**

SPECIAL

Prof. Dr. Erich Kirchler, Department für Psychologie, Universität Wien



- 17:15 Gemeinsames Get-together und Ausklang des ersten Konferenztages**

08:30 Herzlich willkommen! Empfang bei Tee und Kaffee

09:00 Begrüßung durch ihm und die/den Vorsitzende/n

**09:05 Europa Serie 2:
Die Banknoten der zweiten Generation**

- Ausgabe der neuen 100er und 200er Euro Scheine aus Sicht der OENB
- Stopp der 500er Scheine – Ein Mittel gegen die Schattenwirtschaft?
- Sicherheitsmerkmale und Kompatibilität für Bankomaten & Co.

Norbert Götzl, Gruppenleiter, Österreichische Nationalbank

**09:45 Absichtlich veränderte Euromünzen
(Delibrity altered coins)**

- Visuelle Erklärung anhand von Stichproben

Dr. Claus Fischer, Bereichsleiter Vertrieb, Münze Österreich AG

10:15 Kommentare und Publikumsdiskussion zum Bargeldservice im Einzelhandel

Andreas Schiefer, Bundesobmannstellvertreter des Bundesgremiums der Tabaktrafikanter

10:35 Kaffeepause ☕

11:05 Der Bargeldkreislauf aus der Sicht des Handels und Erfahrungen mit Digital Payments

- Sind bargeldlose Kassen und Co. die Lösung?
- Welche Rolle spielt das Bargeld noch?
- Wie viele Zahlungsvarianten muss ein Handelsunternehmen zukünftig abdecken können?

- Wie kann der Bargeldkreislauf im Handel optimiert werden?

Sinan Ibili, MSc, Referatsleiter, BSH Referat für Finanz- und Handelspolitik, bargeldloser Zahlungsverkehr – Wirtschaftskammer Österreich

11:30 Rechts-Update

- Die EU-Überweisungsverordnung
- Geldwäschebestimmungen: Finanzmarkt-Geldwäschegesetz (FM-GWG) und Gewerbeordnung
- Was bringt die 5. Geldwäsche-Richtlinie?
- Höchstgrenzen für Bargeldzahlungen in der EU
- Annahmepflicht von Bargeld: Wer, wann Bargeld annehmen muss und wer nicht

Mag. Sylvia Unger, Rechtsanwältin, Unger Rechtsanwälte

12:00 Risikofaktor Bargeld: Diebstahl, Geldwäsche, Falschgeld und Co.



- Sichere Geldtransporte
- Verhaltensorientierte Prävention bei Raubüberfällen
- Möglichkeiten zur Erhöhung von Schutzmaßnahmen in der Banken- und Handelsbranche
- Falschgeldvermeidung und Schutz vor Geldwäsche

Chefinsp. Mag. August Baumühlner, Abteilungsleiter 04 Kriminalprävention, LKA Wien

Michael Fehrenbach, Head of Group Physical Security, Erste Bank der österreichischen Sparkassen AG

Ariel Ohev-Ami, Geschäftsführer, AOA-Security

Mag. Sylvia Unger, Rechtsanwältin, Unger Rechtsanwälte

12:45 Mittagspause 🍴

Wählen Sie zwischen Option A: Fachprogramm Cashless Payments und Option B: Exkursion ins Geldmuseum

A

**ihm Jahresforum Bankstrategie
Cashless Payments**

14:15 Was ist persönlicher als die eigene Identität – Bezahlen ohne Pin und Tan

- Ein Daumen nach oben, ein Lächeln, ein nettes Hallo – Die Möglichkeiten von biometrischen Merkmalen im Banking
- Der zukünftige Weg zur Identifikation für Instant Payment

Referent in Anfrage

15:00 Cashless Society – Festivals move Cashless and never look back

- Event Experience without thinking of money – Quick tap
- Win-Win – Steigende Fan Experience und erhöhte Einnahmen
- Vom Ticket bis zum Burger – alles bargeldlos bezahlen

Tim Moser, CEO, Revolution Event GmbH

15:30 Abschließende Diskussionsrunde im Plenum

Nutzen Sie die Gelegenheit um die behandelten Inhalte Revue passieren zu lassen und diskutieren Sie noch offene Fragen

15:45 Abschließende Kaffeepause und Ende der Fachkonferenz ☕

B

14:00 Abfahrt 🚌

Exkursion ins Geldmuseum

Das **Geldmuseum der Österreichischen Nationalbank** (OeNB) dokumentiert die Entwicklung des Geldwesens über einem Zeitraum von mehr als 2500 Jahren. Erfahren Sie bei einer Führung mehr über die Geschichte des Geldes, der Währungspolitik und der Notenbank.

Es erwartet Sie:

- Ein Tour-Guide mit fachlicher Expertise
- Eine Jahrhunderte alte Sammlung mit 200.000 Objekten
- Ein Standardgoldbarren zum Anfassen
- Die derzeit größte europäische Goldmünze

Transfer: Ein Shuttlebus bringt Sie vom Veranstaltungsort zum Geldmuseum. Die Heimreise ist individuell.

15:45 Voraussichtliches Ende der Exkursion

Laufende Programmupdates finden Sie unter www.imh.at/cash



Sie sollten das Jahresforum Cash nicht verpassen, weil...

- ... Bargeld in Österreich nicht so schnell verschwinden wird. Deshalb gilt es, bei diesem Thema am Puls der Zeit zu bleiben.
- ... Sie die Chance haben Ihr Netzwerk zu erweitern, indem Sie zentrale Vertretern Ihrer Branche kennen lernen.
- ... Sie lernen, wie Ihre Bargeldverwaltung kostengünstig und effizient gestaltet wird.
- ... Sie einen internationalen Einblick in die Dimensionen des Bargeldes gewinnen. So sind sie für alle Zukunftsszenarien gewappnet.
- ... Sie erfahren, wie relevante Marktplayer mit aktuellen bargeldlogistischen Fragen, umgehen.

Forum Bankstrategie

Das Forum Bankstrategie versammelt drei Fachkonferenzen unter einem Dach:

- **Cashless Payments**
- **Cash-Handling**
- **Multikanal-Banking**

www.imh.at/bankstrategie

imh

KONFERENZEN SEMINARE

Wissen, das bewegt

imh steht für intensiv recherchierte, hochwertige Konferenzen und Seminare.

Wir führen mehr als 100 qualifizierte Interviews für jede Veranstaltung. Unsere Produkte sind daher genau auf die Kundenbedürfnisse zugeschnitten und bieten den größtmöglichen praktischen Nutzen. Die fachliche Tiefe, kombiniert mit der hohen Qualität der Vortragenden, ist einzigartig am österreichischen Markt. Aktuell führen wir jährlich über 400 Konferenzen und Seminare durch. Zum Kundenkreis zählen rund 20.000 Unternehmen.

imh jederzeit und überall

Bleiben Sie mit unserem Newsletter up to date und folgen Sie uns auf unseren Social-Media-Kanälen für einen aktiven Austausch!

✉ imh.at/newsletter **in** [imh.at/linkedin](https://www.linkedin.com/company/imh) **X** [imh.at/xing](https://www.xing.com/profile/imh)

f [imh.at/facebook](https://www.facebook.com/imh) **t** [imh.at/twitter](https://twitter.com/imh) **▶** [imh.at/youtube](https://www.youtube.com/channel/UC...)

www.imh.at

Pre-Workshop*

09:00 – 17:00 | 30. Sept. 2019

CX VON A-Z

The Voice of the Customer – Alles dreht sich um den Kunden

- Customer Experience (CX) Management: Buzzword oder Voraussetzung für erfolgreiche Kundenbeziehungen?
 - Was ist Customer Experience Management? Und brauche ich das wirklich?
 - Kundenerlebnisse haben nichts mit Achterbahnfahrten zu tun!
 - Customer First – Wie reif ist Ihre Organisation für eine kundenzentrierte Strategie?
 - Experience Thinking – Ausbrechen aus dem eigenen Silo-Denken
- Methoden und Tools
 - Übersicht über gängige CX Tools und Methoden
 - Schwerpunkte: Personas, Empathy Maps, Customer Journeys
 - Vorstellung von konkreten Anwendungsfällen und Tipps aus der Praxis
 - Consumer Trends als relevante Quelle für Experience Ideen
- CX Management in der Praxis
 - Übungen zu den vorgestellten Tools und Methoden
 - Gemeinsame Kreation einer Customer Journey am Beispiel Handel und/oder Banking

Mag. Markus Murtinger, AIT Austrian Institute of Technology –Center for Technology Experience & USECON

Cand. Scient. Christina Hochleitner, MSC, AIT Austrian Institute of Technology –Center for Technology Experience

**ACHTUNG: anderer Veranstaltungsort!*

Der Pre-Workshop findet im Renaissance Wien Hotel, Ullmannstraße 71, 1150 Wien, statt.

Auf der Veranstaltung präsentieren sich:



www.p3n.de

Anmeldung

Tel. +43 (0)1 891 59-0 | Fax +43 (0)1 891 59-200 | anmeldung@imh.at | www.imh.at

10656_P3N

- JA**, ich bestätige meine Teilnahme am Forum
Bankstrategie: „**Cash-Handling**“ von 1. bis 2. Oktober
2019 im Radisson Blu Park Royal in Wien

- Exkursion ins Geldmuseum
am zweiten Konferenztag Konferenz Cashless
am zweiten Konferenztag

- inkl. Workshop am 30. September 2019**
im Renaissance Hotel, Wien

1. TeilnehmerIn

Nachname _____ Vorname _____

Position _____ Abteilung _____

E-Mail _____ Tel. _____

2. TeilnehmerIn

Nachname _____ Vorname _____

Position _____ Abteilung _____

E-Mail _____ Tel. _____

3. TeilnehmerIn

Nachname _____ Vorname _____

Position _____ Abteilung _____

E-Mail _____ Tel. _____

Ja, ich möchte Informationen per E-Mail erhalten.

- TeilnehmerIn 1 TeilnehmerIn 2 TeilnehmerIn 3

Firma _____

Straße _____

PLZ/Ort _____

Branche _____

Ansprechperson bei Rückfragen zu Ihrer Anmeldung:

Nachname _____ Vorname _____

Position _____ Abteilung _____

E-Mail _____ Tel. _____

Wer ist in Ihrem Unternehmen für die Genehmigung Ihrer Teilnahme zuständig?

Nachname _____ Vorname _____

Position _____ Abteilung _____

E-Mail _____ Tel. _____

- Ich habe die **AGBs (www.imh.at/agb)** gelesen und akzeptiere sie.

- Ich habe die **Datenschutzerklärung (www.imh.at/datenschutzerklaerung)** gelesen und stimme der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung meiner im Formular eingegebenen Daten zu.

Datum/Unterschrift 

- Ich möchte keine postalischen Zusendungen erhalten.

Rabatt für Kunden und Partner der P3N AG

Sie erhalten 30 % Rabatt auf die aktuelle Teilnahmegebühr.
Bitte vermerken Sie "P3N" bei Ihrer Anmeldung.

Möchten Sie auf der Veranstaltung Ihr Unternehmen präsentieren (u.a. mit einem Fachvortrag)?






Andreas Sussitz, M.A.
Sales Director, Sponsoring & Exhibition
Tel.: +43 (0)1 891 59 – 642
E-Mail: andreas.sussitz@imh.at

Teilnahmegebühr (exkl. 20% USt.)

Einschließlich Mittagessen und Getränken pro Person:

	Konferenz + Workshop	Konferenz
Bei Anmeldung bis 26. Juli 2019	€ 2.195,-	€ 1.695,-
Bei Anmeldung bis 6. September 2019	€ 2.295,-	€ 1.795,-
Bei Anmeldung bis 1. Oktober 2019	€ 2.395,-	€ 1.895,-

Nutzen Sie unser attraktives Rabattsystem:

	bei 2 Anmeldungen erhält ein Teilnehmer	10 % Rabatt
	bei 3 Anmeldungen erhält ein Teilnehmer	20 % Rabatt
	bei 4 Anmeldungen erhält ein Teilnehmer	30 % Rabatt

Rabatte sind nicht kombinierbar.

- Ich kann nicht teilnehmen, bestelle aber die Dokumentation nach der Veranstaltung zum Preis von € 245,- (exkl. 10% USt.)

Veranstaltungsort

Konferenz	Workshop
Radisson Blu Park Royal	Renaissance Hotel
Schloßallee 8, 1140 Wien	Ullmannstraße 71, 1150 Wien

Service und Kontakt



Stephanie Heinisch, Customer Service
Tel. +43 (0)1 891 59 – 0 | Fax +43 (0)1 891 59 – 200
E-Mail: anmeldung@imh.at

Sie erhalten nach Eingang der Anmeldung Ihre Anmeldebestätigung und Ihre Rechnung. Bitte begleichen Sie den Rechnungsbetrag vor dem Veranstaltungstermin. Einlass kann nur gewährt werden, wenn die Zahlung bei imh eingegangen ist. Etwaige Programmänderungen aus dringendem Anlass behält sich der Veranstalter vor. | **imh Qualitätsgarantie:** Stellen Sie am ersten Veranstaltungstag bis 12:00 Uhr mittags fest, dass die gebuchte Veranstaltung nicht Ihren Erwartungen entspricht, so können Sie Ihre Teilnahme abbrechen und erhalten von imh den vollen Betrag rückerstattet, oder Sie besuchen stattdessen eine andere gleichwertige Veranstaltung. | **Rücktritt:** Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir Ihnen bei einem Rücktritt von Ihrer Anmeldung innerhalb von zwei Wochen vor der Veranstaltung die volle Tagungsgebühr verrechnen müssen. Eine Umbuchung auf eine andere Veranstaltung oder die Entsendung eines Vertreters ist jedoch möglich. Bitte berücksichtigen Sie bei Ihrer Planung: imh behält sich bis zu zwei Wochen vor Veranstaltungsbeginn die Absage vor. | Im Sinne einer leichteren Lesbarkeit sind manche der verwendeten Begriffe in einer geschlechtsspezifischen Formulierung angeführt. Selbstverständlich wenden wir uns gleichermaßen an Damen und Herren.