

ENERGIEVERSORGUNG GERA GMBH

KEIN WUNSCH BLIEB OFFEN: ANPASSUNGSFÄHIGKEIT DES GEA-F ERFÜLLT JEDE ANFORDERUNG

Die 1991 gegründete Energieversorgung Gera GmbH (EGG) ist eine Tochtergesellschaft der Stadtwerke Gera AG und der GDF Suez Energie Deutschland AG. Das Unternehmen versorgt mehr als 70.000 Kunden zuverlässig mit lebensnotwendiger Energie. Zu den Kerngeschäftsfeldern der EGG zählt die Erzeugung und der Verkauf von Strom, Fernwärme und Fernkälte sowie der Verkauf von Erdgas.

Seit Herbst 2011 setzt die Energieversorgung Gera einen Kassenautomaten GEA-F von CSG Systems ein. Damit ergänzt das Unternehmen für seine Kunden die Möglichkeiten, ihre Strom- und Gasrechnungen bar oder mit EC-Karte zu zahlen. Beinahe ein Viertel der Kunden nutzt diese Möglichkeit bereits. Weil der Automat deutlich länger verfügbar ist, als die manuelle Kasse, schätzen vor allem Berufstätige diesen Service.

Als Frontladesystem konnte der GEA-F ohne bauliche Veränderungen im Foyer des Kundenzentrums der zentralen Verwaltung platziert werden. Hier haben alle Kunden leicht Zutritt, ohne dass der normale Geschäftsverkehr gestört wird. Gerade dies sorgt für eine hohe Akzeptanz, weil die Barzahler großen Wert auf Anonymität legen. Auch die einfache Bedienung sorgt dafür, dass sich alle Vorgänge leicht abwickeln lassen und keine Wartezeiten vor dem Gerät entstehen.

Damit die Kunden die für die Buchungen notwendigen Informationen des Kontos in Echtzeit auf dem Display sehen, hat CSG Systems für das System eine Schnittstelle zur Softwarelösung Schleulen.CS der Firma Schleulen AG integriert. Über eine Onlineverbindung werden alle Daten zwischen Automat und Betriebssystem ausgetauscht. Der Kunde sieht nach der Identifikation sämtliche Salden der offenen Posten und Zahlungen. Für die Stadtwerke bedeutet dies auch, dass die Daten ohne manuellen Aufwand in das System einfließen.

Auf Kundenwunsch hat CSG Systems eine weitere Option am GEA-F realisiert. Alle Nutzer von Prepaid-Stromzählern können am Automaten auch ihre Chipzählerschlüssel gegen Barzahlung mit einem Guthaben aufladen. In einem integrierten Ladeterminal kann der Kunde seine Karte aufladen und damit dann seinen Stromzähler freischalten. Auch diese Möglichkeit ist außerhalb der normalen Kassenzeiten nutzbar und erhöht den Service für den Kunden.

Ansprechpartner Energieversorgung Gera: „Viele Funktionen des CSG Systems-Kassenautomaten wurden an unsere Anforderungen individuell angepasst. Diese bieten in der Summe ein Höchstmaß an Kundenservice.“

