

REFERENZBERICHT

MEHR BERATUNG, WENIGER ABRECHNUNG DANK MINIPAY

BEI DEM ELEKTRONIK-GROSSHÄNDLER BÜRKLIN ELEKTRONIK SCHAFFT EIN MASSGESCHNEIDERTER KASSENAUTOMAT VON CSG SYSTEMS MEHR ZEIT UND RAUM FÜR GESPRÄCHE

Die Kunden der Bürklin GmbH & Co. KG wissen, dass sie bei diesem Anbieter neben mehr als 75.000 elektronischen Bauteilen von der Buchsenleiste bis zum Prüfstift auch exzellentes Fachwissen und Service erhalten. Daher kaufen Handwerker oder Installateure nicht nur im Webshop, sondern kommen gern in den Unternehmenssitz mit angeschlossenen Ladengeschäft nach Oberhaching bei München.

Der helle Verkaufsraum strahlt ein freundliches Ambiente durch die Verwendung nachhaltiger Rohstoffe, wie naturbelassenem Holz, aus. Ein großer Tisch in der Mitte lädt die Geschäfts- und Privatkunden zum Fachsimpeln und Ausprobieren der Teile ein. Was fehlt, ist eine Kasse. Sie wurde bei der Raumplanung bewusst weggelassen, damit die Bezahlvorgänge die Beratungen so wenig wie möglich stören.

Daher entschied sich das Unternehmen dafür, statt einer klassischen Kasse einen Kassenautomaten von CSG Systems in den Verkaufsraum zu integrieren. „Unsere spezialisierten Mitarbeiter können sich nun auf ihre Beratungen konzentrieren, sie müssen kein Geld mehr holen oder Abrechnungen kontrollieren“, erklärt Berislav Budes, Leiter des Kundenservice bei Bürklin Elektronik.

Hohe Erwartungen an Leistung und Design

Bürklin Elektronik erstellte ein Anforderungsprofil, um den Automaten bestmöglich in alle Abläufe zu integrieren. Die Effizienz der Abläufe sollte erhöht werden und gleichzeitig sollte sichergestellt werden, dass die Kunden ebenfalls von den Änderungen profitieren. Das Gerät sollte Ein- und Auszahlungen von Münzen und Scheinen sowie Zahlungen per EC-Karte ermöglichen. Wichtig war dem Unternehmen die vollständige Integration in das vorhandene ERP- und Logistiksystem Dynamics NAV von Microsoft.

Die Kunden sollten mithilfe eines Barcodes, der auf die Rechnung gedruckt wird, den Bezahlvorgang einleiten können. Zudem suchte Bürklin Elektronik nach einem eher kleinen Gerät, das sich unauffällig in den Verkaufsraum einfügt. „Wir stellten fest, dass nur ein Anbieter unsere Erwartungen vollständig erfüllen konnte, und das war CSG Systems. Viele andere Automaten können beispielsweise keine Scheine auszahlen“, berichtet Berislav Budes.

Bürklin Elektronik ließ sich von der ght GmbH aus Nürnberg, einem Vertriebspartner der CSG Systems, beraten und entschied sich danach für den Kassenautomaten MiniPay. Der kleine Automat wird allen Anforderungen einer modernen, vollautomatischen Zahlungsabwicklung gerecht. Entsprechend der Corporate Identity von Bürklin Elektronik wurde der MiniPay an das Unternehmen angepasst. Korpus und Displayanzeige sind in den Farbtönen Gelb und Blau gestaltet.



Seit etwa einem Jahr nutzen ca. 50 bis 70 Kunden täglich den MiniPay, der Umsatz liegt im Quartal bei 50.000 Euro. Das Gerät lässt sich dank der klaren Benutzerführung sehr einfach bedienen. Die Kunden gehen mit ihrer Rechnung an den Automaten, scannen den Barcode ein oder geben die Rechnungsnummer ein. Das dahinter liegende ERP-System erkennt den Kunden und den Vorgang. Daher kann es einen individuell geltenden Skonto direkt von der Rechnung abziehen. Der Kunde zahlt bar oder per EC-Karte und erhält zum Abschluss eine Quittung. Auch Gutschriften kann der Automat auszahlen.

Seit der Inbetriebnahme läuft der MiniPay reibungslos. „Trotzdem ist uns der schnelle Vor-Ort-Service der ght sehr wichtig, auch wenn wir ihn fast nie in Anspruch nehmen“, sagt Berislav Budes.



Navision-Schnittstelle entlastet Mitarbeiter

„Seit wir den MiniPay im Einsatz haben, bezahlen unsere Kunden ihre Einkäufe am Automaten schnell und unkompliziert. Große Entlastung bringt uns die Navision-Schnittstelle, da alle Buchungsvorgänge automatisch in das ERP-System einfließen. Manuelle Übertragungen der Kassenberichte entfallen. Die so gewonnene Zeit haben die Mitarbeiter zusätzlich, um unsere Kunden zu beraten“, berichtet Berislav Budes.

Der Automat bietet zudem mehr Sicherheit im Zahlungsverkehr durch den Wegfall der offenen Kasse; Fehlbuchungen und Abrechnungsdifferenzen werden vermieden. Dadurch, dass sowohl Ein- als auch Auszahlungen möglich sind, ist der Bargeldbestand eher gering. Im Vergleich zu einem reinen Auszahl-Automaten muss das Bargeld weniger häufig aufgefüllt werden.

„Anfangs waren manche Kunden überrascht über das Bezahl-System, nahmen die neue Bezahlweise aber dank der intuitiven Bedienung ausnahmslos positiv auf. Um mögliche Fragen sofort beantworten zu können, begleiten unsere Berater ihre Kunden an den Automaten. Doch viele winken bereits ab und meinen, das sei nicht nötig“, sagt Berislav Budes.

