

STÄDTISCHE WERKE AG, KASSEL

BELIEBT NACH KURZER EINGEWÖHNUNGSPHASE: BESSERER KUNDENSERVICE MIT GEA-R

Als Ansprechpartner Nr. 1 in allen Fragen rund um Energie sind die Städtischen Werke AG ein wichtiger Teil des täglichen Lebens in Kassel und Nordhessen. Zu den Kernaufgaben der Städtischen Werke AG zählen die Strom-, Gas-, Wasser- und Fernwärmeversorgung. Die zuverlässige Versorgung steht im Mittelpunkt der Unternehmensphilosophie. Diesen Anspruch verfolgt das Unternehmen auch beim Kundenservice.

Hier kommt eine Vielzahl verschiedener Prozesse und technischer Systeme zum Einsatz. Eines dieser Systeme sind zwei CSG Systems-Kassenautomaten, die seit Mitte 2006 und Anfang 2009 im Zahlungszentrum eingesetzt werden. Kunden, die Zahlungen für Energie- und Wasser-versorgung nicht per Einzugsermächtigung abbuchen lassen oder per Überweisung vornehmen, können alternativ zur Hauptkasse an den Automaten einzahlen.

Auf Rechnungen, Mahnungen und Briefen wird die Kundennummer zusätzlich als Strichcode abgedruckt. Der im Kassenautomat integrierte Scanner kann diesen lesen und dem Kunden seinen aktuellen Kontostand anzeigen. Seit der Installation der Kassenautomaten haben über 70.000 Zahlungsvorgänge stattgefunden. Der eingezahlte Betrag beläuft sich mittlerweile auf über 14 Millionen Euro. Diese Kundenakzeptanz hat sämtliche Erwartungen der Mitarbeiter der Städtischen Werke weit übertroffen.

Gründe hierfür sieht das Team in der intuitiven Ausrichtung der Bedienoberfläche der Automaten. Die Benutzerführung sowie die einfache und klare grafische Gestaltung des Displays haben dazu geführt, dass die Kunden den Umgang mit den Automaten sehr schnell lernten. Ein Vorteil auch für die Mitarbeiter, denn dies verringerte auch den Betreuungsaufwand und die Zahlungsvorgänge deutlich.

Annähernd zwei Drittel der barzahlenden Kunden nutzen inzwischen die Einzahlungsmöglichkeiten im Vorraum zum Zahlungszentrum. War der erste Kassenautomat noch ausschließlich für Bareinzahlung von Rechnungs- und Abschlagsforderungen konzipiert, kamen in der Folgezeit weitere Funktionen hinzu. Dazu zählen unter anderem die Auszahlung von Kundenguthaben aus Rechnungen nach Freigabe durch die Sachbearbeitung, Transfer eines Geldbetrages oder die bargeldlose Zahlungsmöglichkeit am EC-Cash-Terminal.

Im ersten Quartal 2009 wurden die Zahlungsmöglichkeiten um einen zweiten Automaten erweitert. Den barzahlenden Kunden stehen die Automaten werktags zwischen 7:30 Uhr und 20:00 Uhr durchgehend zur Verfügung. In einem nächsten Schritt wollen die Städtischen Werke dieses Zeitfenster auf eine 24/7-Foyer-Lösung für alle Kunden ausdehnen.

Projektleiter Karl-Heinz Popp: „Die einfache Bedienung der CSG Systems-Kassenautomaten führt zu einer sehr hohen Akzeptanz bei unseren Kunden. Wir konnten mit der Automatisierung der Barzahlung unseren Servicelevel deutlich erhöhen.“

