

REFERENZBERICHT

BEI MENSCH UND AUTOMAT – KREISVERWALTUNG BAD SEGEBERG SETZT AUF KUNDENSERVICE

BEWÄHRTER PARTNER: KASSENAUTOMATENLÖSUNGEN VON CSG SYSTEMS OPTIMIEREN ABLÄUFE IM ZAHLUNGSVERKEHR

Die Kreisverwaltung Bad Segeberg versteht sich als Dienstleister für die Bürger. Aufgabe der Mitarbeiter ist es, sich um die individuellen Anliegen der Kunden zu kümmern. In ihren beiden Kfz-Zulassungsstellen in Norderstedt und Bad Segeberg bleibt bei täglich bis zu 150 Besuchern nicht viel Spielraum für Routineaufgaben. Dazu zählt ohne Zweifel der Zahlungsverkehr.

Egal ob Kfz-Anmeldung, Führerschein oder Sondergenehmigungen, für viele Vorgänge fallen Gebühren an. Bei jeder Barzahlung muss gerechnet, geprüft und quittiert werden. In der Summe kosten diese Vorgänge viel Zeit.

Zwei moderne GEA-R Kassenautomaten mit Bill-to-Bill™ Funktion von CSG Systems (ehemals Crown Systems) sorgen dafür, dass in den Kfz-Zulassungsstellen der Verwaltungsaufwand deutlich reduziert und gleichzeitig der Kundenservice verbessert wird.

Schneller und einfacher

Um ihren Mitarbeitern den Rücken frei zu halten, setzt die Verwaltung bereits seit 1999 Kassenautomaten von CSG Systems ein. Ein Schritt, der sich gelohnt hat: Abläufe wurden optimiert und für persönliche Beratung blieb mehr Zeit. Auch die Kunden waren von Anbeginn zufrieden. Sie nahmen die neue Möglichkeit zur Zahlung schnell an, weil sie von kürzeren Wartezeiten profitieren.

Nach zehn Jahren partnerschaftlicher Zusammenarbeit mit CSG Systems entschied sich die Verwaltung, die aktuelle Automatengeneration des Rellinger Unternehmens einzusetzen. Seit 2009 nutzt die Verwaltung die verbesserte Technologie eines modernen GEA-R Automaten, die zudem eine Reihe neuer Funktionen aufweist.

Auf diese Weise sollten die Abläufe im Cashmanagement weiter verbessert werden. Damit die Kreisverwaltung ihren Dienstleistungsanspruch noch stärker mit Leben füllen kann, sollte es auch den Kunden noch leichter gemacht werden, mit dem Automaten umzugehen. Gerade auf die Nutzerfreundlichkeit hatte CSG Systems in der Vergangenheit einen Schwerpunkt bei der Entwicklung seiner Technologie gesetzt.

Bei dem neuen GEA-R Automaten stellt die intuitive interaktive Benutzerführung auf dem großen übersichtlichen Touchscreen ein zentrales Element dar. Mit einer leichten Berührung des Bildschirms kann der Kunde die einzelnen Schritte steuern. Dabei wird er visuell und akustisch angeleitet.

Alle Ein- und Ausgabenkomponenten befinden sich auf einer bequemen, ergonomischen Höhe. Auch die Anforderungen von Menschen mit Behinderung sind berücksichtigt. So entspricht der Automat der Ergonomierichtlinie DIN 24972.

„Aufgrund der einfachen Bedienung waren unsere Kunden von den Kassenautomaten von Anfang an begeistert“, sagt Bernd Gaden, Fachdienstleiter Bad Segeberg. Falls der Kunde gerade kein Bargeld zur Verfügung hat, kann er dank der EC-Cash-Funktion auch mit EC-Karte bezahlen.



Sicher und kompatibel

Das Cashmanagement-System unterstützt als übergeordnete Plattform alle Einzahlungen, die z. B. in Kfz-Zulassungsstellen, Bürger- und Ordnungsämtern anfallen. Das System bildet alle Abläufe für die Be- und Verarbeitung aller fachspezifischen Aufgaben im Zulassungsbereich ab. Dafür hat CSG Systems gemeinsam mit der Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern (AKDB) und dem öffentlich rechtlichen Dienstleister Dataport eine Schnittstelle zum Software-System „OK Vorfahrt“ entwickelt. Für die Sicherheit ist in mehrfacher Hinsicht gesorgt.

Der Automat ist mit einem elektronischen Münz- und Sicherheitsbanknotenprüfer ausgestattet. Falschgeld wird sofort erkannt und abgewiesen. Er verwendet eingezahlte Banknoten und Münzen zur Wechselgeldausgabe, was den Bargeldbestand erheblich reduziert.

Da der Kassenautomat die Anforderungen eines Tresors erfüllt, müssen die Einnahmen nicht täglich entnommen werden. Dies spart den täglichen Gang zum Kreditinstitut oder verringert die Kosten für ein Werttransportunternehmen.

Flexibilität, Wertigkeit und Kundenpflege

CSG Systems ist es gelungen, die Systemarchitektur und Software so auszulegen, dass die modernste Steuerungstechnik kompatibel zu bereits existierenden IT-Anwendungen ist. So lief die Modernisierung der Cashmanagement-Systemlösung in der Kreisverwaltung Bad Segeberg mit den neuen GEA-R Automaten völlig reibungslos.

Innerhalb kürzester Zeit waren nicht nur die modernen Automaten installiert. Auch die vorhandene Software der AKDB konnte schnellstens integriert werden, da man auf die bereits bestehenden Lösungen aufbauen und die vorhandenen Schnittstellen zeitsparend nutzen konnte.

„Die Zahlungssysteme haben sich bei Hard- und Software im jahrelangen Betrieb bewährt. So war es für uns keine Frage, bei der Einführung einer neuen Cashmanagement-Generation wieder auf die Technologie von CSG Systems zu setzen. Die hervorragende Beratung, sehr gute Installation und schnelle Erreichbarkeit im Servicefall haben gezeigt, dass sich unsere Philosophien von Dienstleistung decken“, sagt Bernd Gaden.

