

REFERENZBERICHT

BARZAHLER MÜSSEN NICHT VIEL AUFWAND VERURSACHEN

Dank CSG Systems (ehemals Crown Systems) bieten die Stadtwerke Frankenthal allen Kundengruppen einen guten und individuellen Service. Bei der Pilotlösung wurde erstmals eine Schnittstelle von einem Kassensystem zur Softwarelösung „Schleupen.CS“ hergestellt.

Die Stadtwerke Frankenthal haben beim Zahlungsverkehr einen Weg gefunden, individuelle Bedürfnisse der Kunden zu erfüllen und gleichzeitig über standardisierte Abläufe ihren Aufwand gering zu halten. Der mittelständische Energiedienstleister versorgt in der Stadt Frankenthal und ihren Vororten knapp 45.000 Einwohner unter anderem mit Strom, Gas und Wasser. Insgesamt bestehen über 60.000 vertragliche Bindungen, bei denen die Abschlags- bzw. Rechnungsstellung monatlich erfolgt. Um die Abrechnung so einfach wie möglich zu gestalten, sind die Stadtwerke bestrebt, den Zahlungsverkehr weitestgehend per Bankeinzug abzuwickeln. Dennoch zahlen 1.500 Kunden ihre Rechnungen in bar.

Vor drei Jahren entschied sich das Unternehmen daher in ihrer Hauptstelle einen Kassensystem mit GEA-R mit Bill-to-Bill™-Funktion von CSG Systems einzusetzen. Ohne weiteren Personalaufwand zu verursachen, können die Barzahler seitdem in einem separaten Raum außerhalb des Kundenzentrums bedient werden. Die ehemalige Kassensystemmitarbeiterin kümmert sich nun ausschließlich um die Kundenberatung.

Automat erfüllt Kundenanforderung besser als Kasse

Ca. 700 Zahlvorgänge fallen monatlich an dem Automaten an. Die maschinelle Abwicklung des Barzahlungsverkehrs trifft bei den Kunden auf eine hohe Akzeptanz. Zum einen ist die Bedienung des Automaten so einfach, dass sie zum Beispiel auch von älteren Menschen schnell gelernt wurde. Zum anderen bieten die Stadt-

werke Frankenthal individuelle Zahlungsfunktionen am Automaten an, die der Kundengruppe entgegen kommen. Anders als im Einzugsverfahren ermöglicht der Automat Teilbeträge zu entrichten. Dies verringert die Anzahl von Sperrverfahren aufgrund von unregelmäßiger Liquidität von Kunden. Auch dies bedeutet weniger Verwaltungsaufwand.

Voraussetzung dafür war eine Schnittstelle, die in Frankenthal erstmals zwischen einer Kassensystemsoftware und dem ERP-System der Schleupen AG eingesetzt wurde. Dank der flexiblen Konfiguration werden die Zahlvorgänge im System schnell verarbeitet und die Informationen sofort zurückgespielt. Dank dieser Lösung arbeitet der Kassensystem auch mandantenübergreifend. So können auch die Kunden der Gemeindewerke Bobenheim-Roxheim und der Elektrizitätsgenossenschaft Dirmstein, für die die Stadtwerke Frankenthal die Betriebsführung übernimmt, an dem Automaten bezahlen.



Zahlungsmodalitäten umfassend abgebildet

Der Nutzer identifiziert sich am Automaten über seine Kundenkarte. Danach erhält er sämtliche wichtigen Informationen zu seinem Kundenkonto. Neben Name und Anschrift handelt es sich dabei um offene Posten (z.B. für Strom, Gas, Wasser, Abwasser, Abfall) und eine Auflistung der Mahnkosten, Zinskosten und Abschläge.

Bei der Zahloption werden dem Kunden die ältesten Forderungen angezeigt. Er kann dann entscheiden, welche Rechnungsposten er begleichen möchte und auch einen Wunschbetrag wählen. Der Zahlungsbetrag wird nach dem FIFO-Prinzip in der Softwarelösung Schlepen.CS verbucht.

Da manche Kunden auch mehrmals täglich Einzahlungen vornehmen, erfolgt der Datenaustausch regelmäßig. So bucht der Automat die Einzahlungen und übergibt stündlich eine Datei an die Software Schlepen.CS, die dem Format eines elektronischen Kontoauszuges der Kundenkonten nach dem SWIFT Standard MT940 entspricht. Hierfür wurde ein entsprechender Import eingerichtet.

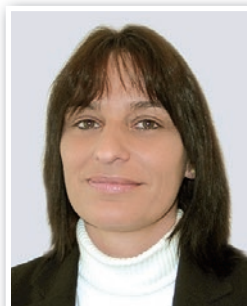
Trotz Rationalisierung mehr Service

Um die Wartungs- und Pflegearbeiten des Systems möglichst gering zu halten, kam bei den Stadtwerken Frankenthal erstmals eine Bill-to-Bill™-Funktion in einem Kassenautomaten zum Einsatz. Bei diesem Verfahren nutzt das Gerät die eingezahlten Banknoten zur Wechselgeldausgabe. Damit bleibt der Bargeldbestand im Tresor so gering wie möglich, senkt das gebundene Kapital und verursacht weniger Geldentnahmen und Transporte zur Bank.

Durch dieses technische Feature können wichtige Rationalisierungseffekte realisiert werden. „Die Prozessverbesserung war für uns ein zentrales Motiv für die Automatisierung des Barzahlungsverkehrs. Wichtigste Voraussetzung dafür war die Anpassung an die individuellen Bedürfnisse der Kunden. Da dies im Zusammenspiel von Hardware und ERP-System gelungen ist, kommt heute dem Servicegedanken mindestens ein gleichbedeutender Stellenwert zu“, sagt Birgit Adrian, Leiterin Kundenservice der Stadtwerke.

Wir danken unseren Kunden und Partnern:

- Birgit Adrian,
Leiterin Kundenservice, Stadtwerke Frankenthal GmbH
- Klaus Hartmann, Prokurist
Gleichauf GmbH System und Fahrzeugtechnik



B. Adrian



K. Hartmann