REFERENZBERICHT

# PERFEKTER SERVICE FÜR BARZAHLER

## DIE WIRO WOHNEN IN ROSTOCK VEREINFACHT MIETZAHLUNGEN FÜR KUNDEN OHNE KONTO. DER EINSATZ VON KASSENAUTOMATEN ERHÖHT DEN GELDFLUSS UND HILFT, RÜCKSTÄNDE ZU SENKEN.

**Die WIRO kann die Mietrückstände auf einem niedrigen Niveau halten. Ein Grund dafür ist, dass das Rostocker Wohnungsunternehmen seine soziale Verantwortung ernst nimmt und seinen Kunden vielseitige Serviceleistungen bietet. Einen neuen und innovativen Weg ist man dabei mit der Installation von Kassenautomaten gegangen, an denen die Kunden ihre Mieten bar einzahlen können.**

Die städtische WIRO Wohnen in Rostock gehört zu den größten Wohnungsunternehmen Norddeutschlands. Rund 70.000 Hansestädter leben in 36.000 WIRO-Wohnungen. Das Wohnungsunternehmen unterstützte den Haushalt der Stadt Rostock 2011 mit rund 15 Millionen Euro Gewinnausschüttung.

Diese positive Entwicklung ist das Ergebnis einer konsequenten Unternehmenspolitik. Dazu gehören konstante Investitionen in den Wohnungsbestand, innovative Vermarktungsstrategien, vertriebsorientierte Vermietungsprozesse, die dezentrale Mieterbetreuung, aber auch ein Finanzmanagement, das in den letzten fünf Jahren stetig optimiert wurde. Die Unternehmensphilosophie ist geprägt von Kundenorientierung und sozialem Verantwortungsbewusstsein gegenüber den Mietern. Seit fünf Jahren gelingt es der WIRO, die laufenden Forderungen ihrer 70.000 Mieter konstant zu halten: auf 0,2 Prozent der Jahressollmiete. „Diese positive Entwicklung gegen den allgemeinen Trend ist auf unser strukturiertes Vermietungs- und Mietschuldenmanagement und soziales Beratungs- und Betreuungsangebot an säumige Zahler zurückzuführen“, erklärt Sabine Steinhaus, Bereichsleiterin der Wohnungswirtschaft. Zusätzlich geht das Unternehmen auch innovative Wege bei der Kundenbetreuung und setzt auf technische Lösungen, die sich bereits nach kurzer Zeit für alle Beteiligten ausgezahlt haben.

## Kassenautomaten erleichtern Mietzahlungen

Seit 2011 können die Kunden ihre Miete oder Kaution in jedem der sieben KundenCenter im gesamten Stadtgebiet auch an einem Kassenautomaten bar bezahlen. Das Verfahren ist bei Energieversorgungsunternehmen bereits etabliert, bietet sich aber vor allem auch für die Wohnungswirtschaft an, wie das Rostocker Beispiel zeigt.

Eine nicht geringe Anzahl von Menschen in Deutschland besitzt kein Bankkonto, weil sie aufgrund eines unregelmäßigen oder geringen Einkommens von Kreditinstituten als Kunden abgelehnt werden. Ziel für die WIRO war es, die Zahlungsmöglichkeiten für diese Kundengruppe zu vereinfachen und so weit wie möglich zu automatisieren. Drei wesentliche Gründe haben dazu geführt, dass diese Option bereits nach kurzer Zeit als voller Erfolg zu bewerten ist: An Kassenautomaten können Mieter ihre Zahlungen sehr flexibel vornehmen, das Prozedere läuft äußerst bedienerfreundlich und ist dabei vor allem diskret.

Bei der WIRO kommen sechs Kassenautomaten BGT von CSG Systems (ehemals Crown Systems) aus Rellingen zum Einsatz. Sie bilden nahezu sämtliche Abläufe einer manuellen Kasse ab. Voraussetzung dafür war eine Schnittstelle, die eine Integration in das bestehende, übergeordnete und weiterverarbeitende Finanzsystem gewährleistet. Diese wurde in Zusammenarbeit zwischen CSG Systems und der Rostocker Gesellschaft für Computer- und Kommunikationssysteme mbH (GECKO) realisiert. Dank der flexiblen Konfiguration werden die Zahlvorgänge im System in Echtzeit verarbeitet und die Informationen an den Automaten sofort zurückgespielt. Wenn sich ein Kunde über seine Mietnummer identifiziert hat, kann er, je nach persönlicher Liquidität, Zahlungen in bar leisten, sogar mit Münzen. Dies ist in Teilbeträgen und in einem vom Kunden selbst bestimmten Rhythmus möglich, bis zu mehreren Teilbeträgen pro Tag. Jeder Vorgang wird quittiert. Aufgrund der flexiblen Zahlungsweisen, die der Automat ermöglicht, stauen sich deutlich weniger Rückstände an. Die Höhe der offenen Salden geht zurück, Mieter müssen seltener gemahnt werden, was zusätzlich deutlich weniger Verwaltungs-aufwand bedeutet.

## Fast vier Millionen Euro Umsatz pro Jahr

Die Mieter sind von der Zahlungsmöglichkeit begeistert: ca. 300.000 Euro werden seit der Einführung pro Monat an den Automaten umgesetzt. Die Akzeptanz ist auf eine intuitive Benutzerführung sowie die einfache und klare grafische Gestaltung des Displays zurückzuführen. Die Kunden haben den Umgang mit den Automaten sehr schnell gelernt und bevorzugen ihn bereits gegenüber einer manuellen Kasse. Denn an den Automaten sind Zahlungen während der gesamten Öffnungszeiten an fünf Werktagen möglich, die Wartezeiten sind kürzer, und vor allem entsteht hier bei der Zahlung nicht das Gefühl sozialer Kontrolle.

Auch für die Servicemitarbeiter der WIRO bedeuten die Automaten eine Entlastung, weil sie deutlich weniger Aufwand bei Abrechnungen und Abstimmungen haben. Die dadurch gesparte Zeit steht für die individuelle Beratung der Kunden zur Verfügung.

GECKO
And IT´s done.

Stand: 03.2014 - Artikel-Nr. 5826357
Technische Änderungen vorbehalten

**CSG Systems GmbH** • Haderslebener Str. 19a • 25421 Pinneberg
Tel. +49 4101 5150-0 • Fax +49 4101 5150-49 • info@csg-systems.de • **www.csg-systems.de**