INNOVATIVE KASSENAUTOMATEN ENTLASTEN MITARBEITER UND ERHÖHEN DEN SERVICE

EINSATZ VON CSG-ZAHLUNGSSYSTEMEN IN BIBLIOTHEKEN

Viele Bibliotheken stehen heute vor einer großen Aufgabe:
Der Kostendruck wächst bei gleichzeitig steigenden Anforderungen an die Kundenorientierung. Die täglich anfallenden Arbeitsschritte von Ausleihe und Rückgabe über Gebührenabwicklung bis hin zur Änderung personenbezogener Daten müssen von den Servicemitarbeitern erledigt werden und sind sehr zeit- und kostenintensiv. Häufig bleibt dabei der Service am Kunden auf der Strecke.

Das muss aber nicht sein:
Eine optimale Lösung bieten die Kassenautomaten von CSG Systems, die die Abläufe in den Bibliotheken erleichtern, die Mitarbeiter entlasten und eine vereinfachte Handhabung für die Nutzer ermöglichen.

Dabei ist heutzutage nahezu jede Ausstattung der Automaten denkbar: Vom Geldwechsler über einen Bezahlautomat mit integrierter Shopfunktion bis hin zu einem rund um die Uhr verfügbaren „Partner“ der Bibliothek (quasi 24/7) - der Vielfalt sind heute keine Grenzen mehr gesetzt.

Unsere Beispiele zeigen, welche Entwicklungen sich im Laufe der Jahre ergeben haben und geben einen Einblick in zukünftige Herausforderungen.

REFERENZBERICHT

FRANKFURT AM MAIN UND SEINE BÜCHEREIEN: AUSLEIHE LEICHT GEMACHT

ZAHLREICHE KASSENAUTOMATEN VON CSG SYSTEMS VERBESSERN DEN KUNDENSERVICE UND OPTIMIEREN DIE ARBEITSABLÄUFE

In der Zentralbibliothek der Stadtbücherei Frankfurt stand also seinerzeit im Herbst 2007 der Umzug in neue Räumlichkeiten an. Ein willkommener Anlass, sich neben der Neugestaltung der Bibliotheksräume auch um die Optimierung interner Prozesse zu kümmern. Das Handling der Medienausleihe, -rückgabe, -verlängerung und Gebühreneinnahme sollte dabei vereinfacht werden, um die Beratungsaufgaben der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ausbauen zu können. Um personelle Belastungen zu verringern und den Kundenservice zu verbessern, beschloss die Stadtbücherei, einen Kassenautomaten einzusetzen.

Die Aufgabe: hohe Anforderungen

Dabei sollten im Einzelnen folgende Funktionen durch den Automaten abgedeckt werden:

- Zahlung offener Entgelte
- Ausweisverlängerung
- Auskunft, Druck und Verlängerung von Ausleihmedien
- Auskunft, Druck und Stornierung von Vormerkungen
- Passwortänderung
- Geldwechselfunktion

Für die optimale Anbindung an das damalige Bibliothekssystem „BIBLIOTHECA 2000“ der BOND GmbH & Co. KG (heute OCLC) wurde eine Premium-Schnittstelle entwickelt. Zusätzlich wünschte sich die Stadtbücherei einen Automaten mit integrierter Geldwechselfunktion, die unabhängig von „BIBLIOTHECA 2000“ funktioniert.

Die Lösung: der BGT von CSG Systems

Durch gemeinsame Aktivitäten mit dem Softwareanbieter BOND kam der Kontakt zwischen der Stadtbücherei Frankfurt am Main und CSG Systems. „Wir waren auf der Suche nach einer individuellen Kassenautomatenlösung und haben nach der Vorstellung einer solchen Lösung auf einem Großkundenanwendertreffen der Firma BOND eine beschränkte Ausschreibung vorgenommen“, berichtet Cornelia Riedel von der Stadtbücherei Frankfurt. „CSG Systems punktete durch gute Referenzen im Bereich der automatischen Zahlungssysteme und erstklassige Beratung.“

Im September 2007, pünktlich zur Neueröffnung, nahm der CSG Systems Kassenautomat BGT mit Linux-Betriebssystem seinen Betrieb auf. Mit der erfolgreichen Integration der Premium-Schnittstelle zu „BIBLIOTHECA 2000“ bildet das Gerät alle geforderten Prozesse ab: Bezahlung anfallender Gebühren, Einsehen des Benutzerkontos und Änderung des persönlichen Passwortes. Die Identifizierung des Lesers erfolgt wahlweise über den Leserausweis via Vorhaltescanner oder die Direkteingabe der Leserausweisnummer mit zugehörigem Passwort am Bildschirm.

Die verantwortliche Mitarbeiterin des Vertriebs Großkunden beim Softwarehersteller BOND ist zufrieden: „Wir freuen uns, dass es gelungen ist, eine Premium-Schnittstelle mit unserem System „BIBLIOTHECA 2000“ zu entwickeln und so die langjährige Kundenbeziehung mit der Stadtbücherei Frankfurt weiter auszubauen.“
Ebenfalls integriert ist die softwareunabhängige gewünschte Geldwechslerfunktion von großen in kleine Münzen. Der Dialog mit dem Kunden erfolgt über eine benutzeroptimierte Frontgestaltung des Automaten sowie einen übersichtlich gestalteten 15“-Touchscreen-Bildschirm. Eine mehrsprachige Bedienerführung unterstützt ausländische Mitbürger in ihrer Muttersprache und reduziert damit Verständnisfragen an das Personal. Der Automat ist behindertengerecht nach der Ergonomierichtlinie DIN 24972 konzipiert und kann über die Gehäusefrontseite befüllt oder geleert werden. Ebenfalls möglich ist die Zahlung am EC-Cash-Terminal. „Durch die gute Zusammenarbeit bei der Applikationsentwicklung und die enge Abstimmung mit der Stadtbücherei Frankfurt sowie der Firma BOND ist es uns gelungen, eine für alle Seiten optimale Kassenautomatenlösung zu schaffen. Die Reaktionen der Mitarbeiter und Kunden geben uns recht“, resümiert Klaus Hartmann, zuständiger Vertriebspartner von CSG Systems.

Das Ergebnis: zufriedenere Kunden und effizientere Arbeitsabläufe

Durch den Einsatz des BGT von CSG Systems ist es gelungen, die Service-Mitarbeiter zu entlasten.
„Die Anzahl der Zahlungsvorgänge an der Verbuchungstheke ist stark zurückgegangen, genauso wie die Geldwechselvorgänge. Auch ein Großteil der Ausweisverlängerungen wird nun – besonders dank der EC-Zahlungsfunktion – am Kassenautomaten von den Kunden selbst erledigt“, berichtet Cornelia Riedel vom IT-Service der Stadtbücherei Frankfurt. „Das Automatenhandling selbst nimmt lediglich 30 Minuten pro Tag in Anspruch.“ Somit haben die Mitarbeiter in Frankfurt mehr Zeit für die eigentlichen Beratungsaufgaben gewonnen. Die Wartezeiten bei der Kundenberatung haben sich verkürzt und die Kundenzufriedenheit stieg. Dies bestätigt auch Sabine Hochberger aus der Abteilung Mediennutzung bei der Zentralbibliothek der Stadt Frankfurt: „Die Benutzer kommen aufgrund der klaren Benutzerführung auf dem Touchscreen gut mit dem Kassenautomaten zurecht. Die Anschaffung hat sich in jeder Hinsicht gelohnt.“

REFERENZBERICHT

SELF-SERVICE-ANGEBOTE BEI DEN BÜCHERHALLEN HAMBURG – DER MINIPAY IST MIT DABEI

DIE BÜCHERHALLEN HAMBURG STATTEN IHRE STANDORTE MIT CSG-AUTOMATEN AUS.

Die Bücherhallen Hamburg sind mit 4,7 Millionen Besuchern die publikumsstärkste Kultureinrichtung Hamburgs und zugleich das größte kommunale Bibliothekssystem in Deutschland. Mehr als 13,7 Millionen Medien werden pro Jahr ausgeliehen.

36 Bibliotheken bieten Information, Bildung und Unterhaltung: die Zentralbibliothek nahe dem Hauptbahnhof mit großer Kinderbibliothek (Kibi) und sieben Fachabteilungen, 32 Bücherhallen in den Stadtteilen, die Jugendbibliothek (Hoeb4U) sowie zwei Bücherbusse. 457 MitarbeiterInnen kümmern sich gern um Anfragen und Wünsche der LeserInnen.

Foto: Bücherhallen Hamburg

Automatisierte Zahlvorgänge schaffen mehr Zeit für Kunden

Alle Bücherhallen sind technisch auf dem neuesten Stand und bieten ansprechende Räume für den Aufenthalt. Kostenloses WLAN, PC-Arbeitsplätze und moderne Software sind selbstverständlich. Abgetrennte Gruppenräume eignen sich für Lern- oder Gesprächsgruppen und machen die Bücherhallen zum zentralen kulturellen Treffpunkt in den jeweiligen Stadtteilen.

Aktuelles Projekt der Bücherhallen Hamburg ist der Ausbau des Self-Service-Angebots für deren Kunden. Herr Michael Studt, Kaufmännischer Geschäftsführer der Bücherhallen Hamburg, erläutert die Idee:

Foto: Bücherhallen Hamburg

„Die Bücherhallen setzen ein langfristiges Konzept um, Self-Service-Angebote für Kunden breit auszubauen. So können Kunden ihre Medien oder Vormerkungen selbst automatisiert ausleihen. In der Zentralbibliothek wird auch die Medienrückbuchung seit Jahren als Self-Service-Option angeboten. Gegenwärtig wird auch in den Stadtteilbibliotheken die Rückgabe der Medien als Self-Service-Angebot realisiert.
Ziel der Automation von Arbeitsvorgängen ist, trotz tendenziell sinkender Personalressourcen den Kundenservice an anderer Stelle personalgestützt erweitern zu können durch z.B. längere Öffnungszeiten, mehr Beratung, weitere Veranstaltungsformate.“

Foto: Antje Frohmüller

Foto: Falk von Traubenberg

Fotos: Bücherhallen Hamburg

Der MiniPay als Baustein der *Open Library*

Bernd Ingwersen, Bereichsleiter Organisation und EDV der Bücherhallen Hamburg, ergänzt: „Ein weiterer wichtiger Baustein der Bücherhallen-Automation sind Kassenautomaten, die bis Mitte 2016 in nahezu allen Bücherhallen eingeführt werden. Als Ergebnis einer europaweiten Ausschreibung wurde die Firma CSG Systems aus Pinneberg beauftragt, die Stadtteilbibliotheken mit bis zu 30 MiniPay-Kassenautomaten auszustatten. Die Kassenautomaten eignen sich aufgrund einiger Optionen in besonderem Maße für den Einsatz bei den Bücherhallen Hamburg. So werden durch ein Recyclingsystem eingenommene Münzen- und Banknoten für Ausgabefunktionen wiederverwendet. Die Automaten bieten neben einer Shop-Funktion auch eine Safefunktion an und eine ‚Münzschütte' erleichtert den Mitarbeitern und Kunden vor Ort das Einfüllen von Münzgeld in den Automaten."

Und weiter erklärt er zur Historie: „Die Hamburger Stadtteilbibliothek Finkenwerder wurde 2014 als erste deutsche *Open Library* eröffnet, d.h., dass Kunden die Bücherhalle auch außerhalb personalbesetzter Zeiten über ein Zugangsgerät an der Tür betreten und nutzen können.

Voraussetzung personalloser Öffnungsangebote ist die Ausstattung der Einrichtung mit einem zuverlässigen Kassenautomaten, der alle bibliotheksrelevanten Bezahlfunktionen einfach und selbsterklärend vorhält. Der MiniPay hat sich hier hervorragend bewährt."

Quelle: Bücherhallen Hamburg

Hier wird der MiniPay seine neuen Aufgaben übernehmen.

Wir danken

den Bücherhallen Hamburg für die Nutzungserlaubnis der Fotos und Pressetexte sowie für das Mitwirken an diesem Bericht.

Stand: 03.2016 - Artikel-Nr. 5826374
Änderungen vorbehalten

REFERENZBERICHT

WIE BIBLIOTHEKEN ZUKUNFTSFÄHIG WERDEN

Die Stadtbibliothek Mönchengladbach konnte dank moderner Technik ihren administrativen Aufwand reduzieren. Kassenautomaten erhöhen sogar den Servicelevel für den Kunden und schaffen den Mitarbeitern neue Freiräume für ihre Kernaufgaben.

Dass Menschen heute Bücher lesen, ist keineswegs mehr so selbstverständlich wie noch vor wenigen Jahren. Bibliotheken – längst mehr als reine Ausleihstationen – sind gerade deshalb unerlässlicher denn je. Und sie werden intensiv genutzt, wie die Stadtbibliothek Mönchengladbach mit jährlich über 500.000 Besuchern zeigt. Die Einrichtung bietet ihren Kunden einen optimalen Service und hat administrative Abläufe vereinfacht. Die Abwicklung der Barzahlungen über die Kassenautomaten von CSG Systems (ehemals Crown Systems) schafft Freiräume für die Mitarbeiter. Diese nutzen sie für den Kundenservice und die Weiterentwicklung der Bibliothek.

Ausleihen ohne Wartezeit

Die Mönchengladbacher Bürger finden an den vier Standorten ihrer Stadtbibliothek 300.000 Medien zum Lesen, Sehen, Hören und Ausleihen. Die moderne Technik hilft dabei, dass dies komfortabel geschieht. Im Internet lassen sich rund um die Uhr die Bestände der Stadtbibliothek einsehen und Medien vormerken. Im eigenen Konto können unter anderem die entliehenen Titel angezeigt und verlängert werden. Als eine der ersten Bibliotheken in Deutschland kommuniziert die Stadtbibliothek Mönchengladbach mit ihren Kunden auch via Facebook.

Die Stadtbibliothek hat die Basis dafür geschaffen, dass ihre Kunden Ausleihe, Rückgabe und Gebührenbezahlung an verschiedenen Automaten selbst in die Hand nehmen. Und die Selbstbedienung hat Vorteile für die Kunden: bequeme, einfache Handhabung, keine Wartezeiten, Diskretion, Medienrückgabe rund um die Uhr und intensivere, persönliche Beratung.

Selbstbedienung dank RFID-Technologie

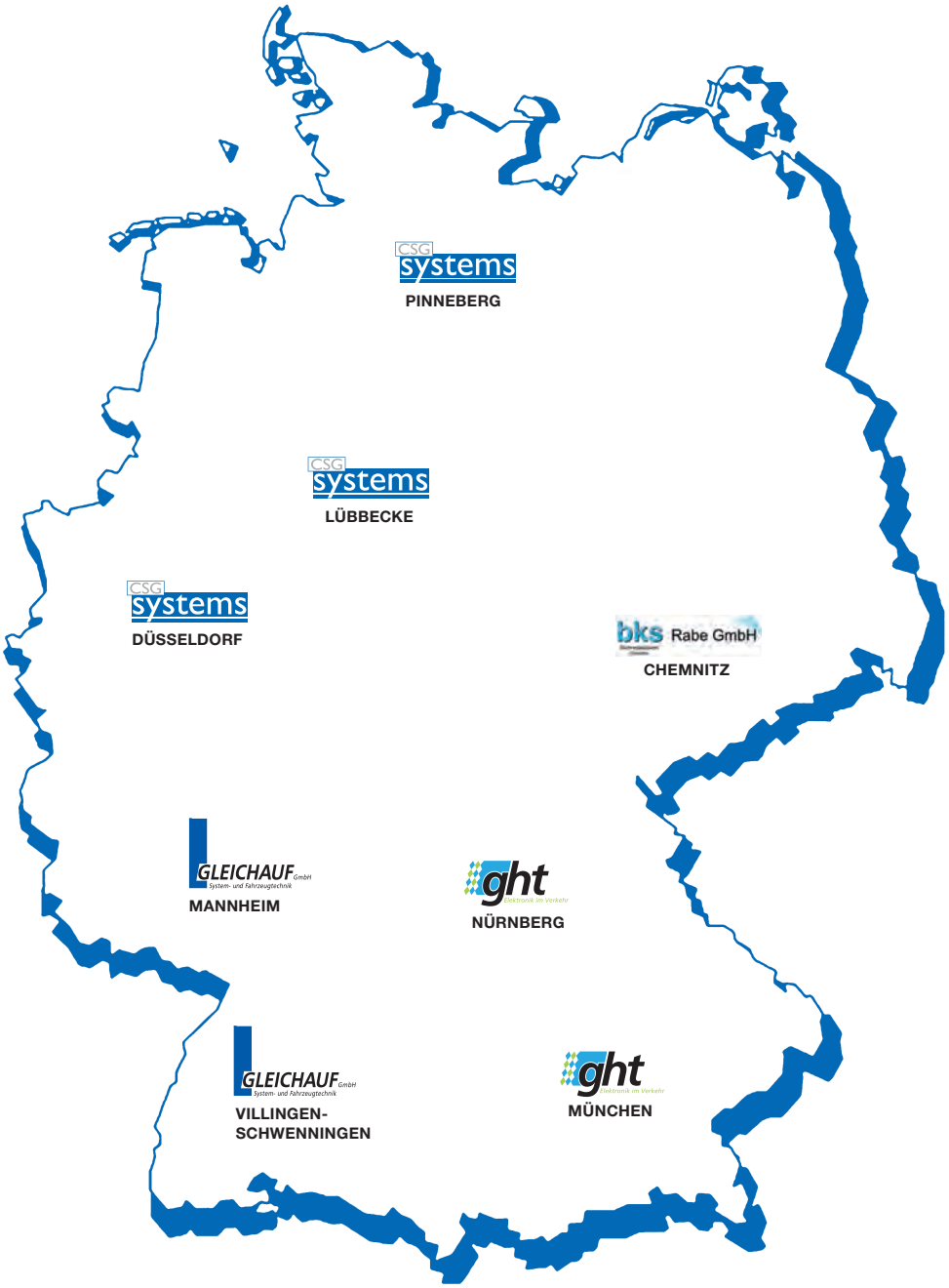
Der gesamte Bestand wurde dafür mit RFID-Etiketten ausgestattet, die durch drahtlose Datenübermittlung u.a. die Ausleihe ganzer Medienstapel in einem Schritt ermöglichen. Die Zahlung von Gebühren läuft an einem weiteren Automaten. Die Stadtbibliothek setzt dafür an zwei ihrer vier Standorte den Kassenautomaten BGT von CSG Systems ein. Dabei hat die Stadtbibliothek großen Wert auf einheitliche und intuitive Bedienung bei Verbuchung und Bezahlung gelegt. Aus diesem Grund sollte zum Beispiel die Identifizierung an allen Automaten gleich ablaufen. Die Bibliotheksausweise der Kunden sind in Mönchengladbach ebenfalls mit einem RFID-Chip versehen. Weil diese auch für den Zahlvorgang genutzt werden, hat CSG Systems speziell für die Anwendung in Mönchengladbach einen RFID-Vorhalteleser entwickelt, der die Karte ohne Berührung erkennt.

Mittels einer Schnittstelle zur Bibliothekssoftware Biber zeigt der Automat dem Kunden nach der Identifizierung seinen aktuellen Saldo in Echtzeit an. Die weiteren Vorgänge lassen sich interaktiv über einen übersichtlichen Touchscreen bearbeiten. Eine schematische Animation dient dabei als Wegweiser. Die Zahlung kann wahlweise in Bar oder per EC-Karte erfolgen. „Die Resonanz ist sehr positiv“, sagt Bibliotheksleiterin Brigitte Behrendt. „Die Kunden schätzen vor allem die bequeme, einfache und zeitsparende Handhabung.“ Ob für den Kaffeeautomaten, Taschenschrank oder Parkautomaten, der Automat wechselt auch Bargeld.

Kundenservice im Fokus

Für die Mitarbeiter der Bibliothek bedeutet diese Automatisierung eine enorme Erleichterung. Bei 1,2 Millionen Ausleihen pro Jahr und einer differenzierten Gebührenstruktur fiel ein sehr hohes Zahlungsvolumen an den manuellen Kassen an. Diesen kompletten Aufwand übernehmen heute die BGT. Auch die Abrechnung, die früher täglich gemacht werden musste, wurde mit dem Kassenautomaten auf einmal wöchentlich reduziert. „Mit Bargeld haben die Mitarbeiter heute nur noch bei der wöchentlichen Abrechnung zu tun“, sagt Brigitte Behrendt.

Die eingesparte Zeit nutzen sie zur Optimierung des persönlichen Kundenservice.



UNSERE PARTNER

bks Rabe GmbH
Annaberger Straße 73
09111 Chemnitz
www.bks-rabe.de

ght GmbH
Elektronik im Verkehr
Schafhofstraße 2
90411 Nürnberg
www.ght.de

Gleichauf GmbH
Heinrich-Hertz-Straße 10
78052 VS-Villingen
www.gleichauf.com

Stand: 03.2016 - Artikel-Nr. 5826375
Änderungen vorbehalten