

## REFERENZBERICHT

# BARZAHLUNGEN RUND UM DIE UHR – DANK MAXIPAY UND DER NEUEN SERVICE-KARTEN

## WIENER WOHNEN ERWEITERT SEINEN KUNDENSERVICE DURCH VERLÄNGERTE ÖFFNUNGSZEITEN UND EINEM 24-STUNDEN-ZUGANG ZUM KASSENAUTOMATEN MAXIPAY DER CSG SYSTEMS GMBH IM FOYER DER NEUEN ZENTRALE IN WIEN

Die Unternehmung Stadt Wien – Wiener Wohnen verwaltet, saniert und bewirtschaftet die städtischen Wohnhausanlagen Wiens. Mit rund 220.000 Gemeindewohnungen, 5.400 Lokalen und über 47.000 Garagen- und Abstellplätzen ist Wiener Wohnen somit die größte kommunale Hausverwaltung Europas.

### Eine neue Zentrale für mehr Service

Auf dem Weg, die Serviceleistungen von Wiener Wohnen in den kommenden Jahren für die Mieter stetig weiterzuentwickeln und die Zufriedenheit zu erhöhen, eröffneten Ende 2014 Wohnbaustadtrat Dr. Michael Ludwig und Wiener Wohnen-Direktor Ing. Josef Neumayer offiziell die neue Zentrale von Wiener Wohnen inklusive des neuen Service-Centers in der Rosa-Fischer-Gasse 2 im 3. Wiener Gemeindebezirk.

STADT WIEN  
WIENER  
WOHNEN



„Durch die Zusammenführung und Bündelung der Kräfte in der Verwaltung kann Wiener Wohnen die Effizienz und Qualität weiter steigern. Das bedeutet ein verbessertes Leistungsangebot für die Mieterinnen und Mieter“, so Ludwig. Für den Direktor von Wiener Wohnen, Josef Neumayer, stehen die erweiterten Öffnungszeiten im Mittelpunkt:

„Dank des gemeinsamen Standorts können wir jetzt unseren Kundinnen und Kunden wesentlich längere Öffnungszeiten anbieten, als es bisher in den einzelnen Kundendienstzentren möglich war.“

### Automatisierte Zahlvorgänge schaffen mehr Zeit für Kunden

Vier neue Kassenautomaten vom Typ MaxiPay der Firma CSG Systems GmbH wurden schließlich für die neue Zentrale ausgewählt und zieren nun das Foyer im neuen Service-Center.



Foto: Jennifer Fetz

Knapp 80.000 Einzahlungen pro Jahr in Höhe von über 34 Mio. EURO werden nun von den Kunden der Stadt Wien – Wiener Wohnen an den MaxiPays durchgeführt.

Diese großen Bargeld-Mengen, die täglich von den Kunden der Stadt Wien – Wiener Wohnen in die Kassenautomaten eingezahlt werden, führen zwangsläufig zu einer hohen Anforderung an die Sicherheit. Aufgrund der nach VdS\*-CEN III zertifizierten Tresore in den MaxiPays sind die eingezahlten Gelder aber auf jeden Fall perfekt gesichert.

Ein weiterer Aspekt bei der Entscheidung für die Kassenautomaten der CSG Systems GmbH war, dass Wiener Wohnen einen Automaten brauchte, der rund um die Uhr große Geldvolumen verarbeiten kann und somit den Kunden die Möglichkeit der ständigen Verfügbarkeit eröffnete.

## 24/7 – mit MaxiPay kein Problem

Bautechnisch wurde also ein separater Eingang geschaffen, über den die Wiener Wohnen-Kunden einen der vier neuen MaxiPays erreichen können. Der Zutritt erfolgt über die Service-Karte in einen kameraüberwachten Raum.



Hier können nun alle barzahlenden Kunden der Wiener Wohnen auch außerhalb der regulären Öffnungszeiten ihre Einzahlungen vornehmen. Die intuitive, mehrsprachige Menüführung macht dabei das Handling bei den Zahlprozessen zu einem Kinderspiel.

Denn gerade bei Einzahlungen an einem 24/7-Kassenautomaten ist es sehr wichtig, eine selbsterklärende Benutzeroberfläche vorzufinden.



Weitere Besonderheiten bei der Bedienung sind die Bündelannahme von Geldscheinen, was die Zahlvorgänge enorm beschleunigt, sowie eine akustische Kommunikation in vier Sprachen, die bei Bedarf mit zusätzlichen Sprachen ergänzt werden kann.

## SAP-Anbindung – und das in Echtzeit!

Eine ganz besondere Herausforderung bei diesem Projekt war schließlich die SAP-Anbindung an das bestehende ERP-System – wobei die Schnittstelle in Echtzeit (Direktverbuchung) funktioniert – in Kombination mit einer Netzwerk-Anbindung an die IT-Infrastruktur der Stadt Wien. Doch dank der bereits ausgereiften Schnittstellenlösungen der CSG Systems GmbH an SAP wurde auch diese Hürde genommen, so dass die Automaten tagtäglich die automatische Direktverbuchung in die SAP-Software beim Ein- und Auszahlungsvorgang vornehmen.



Im Großen und Ganzen ist somit das neue Service-Center der Stadt Wien – Wiener Wohnen ein Riesengewinn für die Kunden und Mitarbeiter der Unternehmung.

„Der soziale Wohnbau hat in Wien eine lange Tradition und ist eng mit der Geschichte der Stadt und ihren BewohnerInnen verknüpft. Wiener Wohnen sieht es als seine Aufgabe, nicht nur einen wesentlichen Beitrag für die Stadt Wien zur Abdeckung des Grundbedürfnisses „Wohnen“ beizutragen, sondern auch bestmöglichen Service für seine Mieterinnen und Mieter zu bieten. Die Möglichkeit, die Mieten in unserem Service-Center rund um die Uhr auf bedienungsfreundlichen Kassaautomaten einzahlen zu können, ist ein wichtiger Teil dieser Bemühungen“, so Christian Schantl, Leiter Stab Marketing & Kommunikation der Stadt Wien – Wiener Wohnen.

## Wir danken

der Unternehmung Stadt Wien – Wiener Wohnen für die Nutzungserlaubnis der Fotos und Pressetexte sowie für das Mitwirken an diesem Bericht.