REFERENZBERICHT

KUNDENSERVICE UND GEBÜHREN-HANDLING OPTIMIERT

FÜR EINZAHLUNGEN SETZT DIE STADT OLDENBURG AUF KASSENAUTOMATEN VON CSG SYSTEMS

Ob Einzahlungen oder Auszahlungen – Kassenautomatenlösungen von CSG Systems (ehemals Crown Systems) optimieren die Zahlungsvorgänge bei Kommunen und öffentlicher Verwaltung, entlasten die Mitarbeiter und verbessern den Kundenservice. Seit 2001 setzt die Stadt Oldenburg drei Kassenautomaten von CSG Systems für Einzahlungen ein und ergänzt damit ihre drei manuellen Kassen.

Die deutsche Verwaltungsreform zog eine Neuausrichtung der Bürgerdienste in der Stadt Oldenburg nach sich. Die Kfz-Zulassungsstelle und das Bürgeramt wurden organisatorisch zusammengefasst und bieten seither alle Dienstleistungen gemeinsam in einer Dienststelle an – von der Kraftfahrzeugzulassung über das Einwohnerwesen bis hin zu übergreifenden Gebühren mit bis zu 150 Positionen.

Eine Lösung für alle Einzahlungen

Mit der Kassenautomatenlösung von CSG Systems wurde für alle Einzahlungen eine übergeordnete Plattform geschaffen. Je nach Dienstleistung werden die Daten direkt aus dem Fachverfahren „UVN-KFZ“ übernommen oder von den Mitarbeitern über eine Erfassungsmaske eingegeben. Neben dem Kassieren von vor Ort erbrachten Leistungen ist es auch möglich, Einzahlungen für andere Bereiche anzunehmen, wie beispielsweise Verwarngelder, Hundesteuern oder Grundsteuern.

Die CSG Systems-Automaten haben die Bearbeitung der Zahlungsvorgänge deutlich vereinfacht und gewährleisten eine optimale Kassensicherheit durch die integrierten, elektronischen Münzprüfer und Sicherheitsbanknotenprüfer. Das neue Verfahren verarbeitet die Einzahlungen über das jeweilige Personenkonto bzw. Kassenzeichen. Die Abrechnungen der verschiedenen Zahlstellen (zwei Kassenautomaten und drei manuelle Kassen) werden zentral in der Stadtkasse von einem Mitarbeiter betreut. Hierüber laufen auch die im etwa dreiwöchigen Rhythmus erforderlichen Wechselgeldbeschaffungen für die Kassenautomaten.

Zugleich haben die CSG Systems-Kassenautomaten die Analyse von Fehlbeträgen durch die detaillierten und automatisch auswertbaren Kassenjournale erleichtert. Die Zuverlässigkeit der Statistiken macht es möglich, dass eine manuelle Kontrolle des Wechselgeldbestandes der Automaten nur noch einmal im Quartal durchgeführt werden muss. Außerdem muss die Tageseinnahme nicht täglich aus dem Kassenautomaten entnommen werden, da dieser gleichzeitig die Anforderungen an einen Tresor erfüllt. Der tägliche Gang zur Bank entfällt.

Mehr Bürger-Service

Ein weiterer positiver Aspekt ist der optimierte Kundenservice der Stadt Oldenburg: Die Mitarbeiter verbrachten bislang einen Großteil ihrer Arbeitszeit mit der Annahme von Bareinzahlungen. Seit der Umstellung auf die CSG Systems-Lösung wurde diese Tätigkeit reduziert und ihnen steht mehr Zeit für die individuelle Kundenberatung zur Verfügung. Die Kunden werden nun schneller bedient, was eine Verkürzung der Wartezeiten vor den Kassen zur Folge hat. Auch die Öffnungszeiten der Dienststelle konnten auf 36,5 Stunden ausgedehnt werden. Dies wirkte sich positiv auf die Kundenzufriedenheit aus: Bei einer Kundenbefragung im Jahr 2003 in den Bürgerbüros der Stadt Oldenburg schnitt die Bedienerfreundlichkeit der Automaten sehr gut ab – bedingt auch durch die benutzerfreundliche Frontgestaltung und einen übersichtlich gestalteten Touch-Screen-Bildschirm.

Herzlichen Dank an Angela Pauka, die Ihnen bei Rückfragen gerne zur Verfügung steht:

Angela Pauka, Tel.: 0441-235-21 48
E-mail: angela.pauka@stadt-oldenburg.de

Stand: 03.2014 - Artikel-Nr. 5826364
Technische Änderungen vorbehalten