



Eine modernes Unternehmen mit festen Wurzeln bis zurück ins Jahr 1900 – Die Stadtwerke Haltern am See GmbH.

Stadtwerke Haltern am See setzen auf SIV.AG und HESS

Die SIV.NEWS im Gespräch mit Heinz-Bernhard Rogge, Leiter Kaufmännische Dienste bei den Stadtwerken Haltern am See, über Prozesseffizienz im Kassenwesen:

SIV.NEWS: Herr Rogge, Sie setzen bereits seit vielen Jahren auf einen Kassenautomaten im Kunden-Center. 2013 haben Sie auf das HESS Zahlungssystem mit Kassenautomat gewechselt. Warum?

Heinz-Bernhard Rogge: Unser alter Kassenautomat wurde nur für die Aufladung der Prepayment-Schlüssel in Selbstbedienung genutzt. Er hat zwar noch funktioniert, war aber technisch überholt. So waren zum Beispiel nur Einzahlungen, aber keine Auszahlungen möglich. Eine Schnittstelle zum Abrechnungssystem kVASy® der SIV.AG, das wir seit Jahren einsetzen, war ebenfalls nicht verfügbar, Barcode-Scanner und Shopfunktion nicht umsetzbar. Kurz gesagt: Es war Zeit für etwas Neues.

SIV.NEWS: Wie sollte die ideale Lösung aussehen?

Heinz-Bernhard Rogge: Grundsätzlich sollte der neue Automat alle Ein- und Auszahlungen abwickeln können, wenn

möglich im Kreislaufverfahren. Das heißt, dass alle eingezahlten Banknoten und Münzen direkt für anstehende Auszahlungen verwendet werden können. Das



Heinz-Bernhard Rogge, Leiter Kaufmännische Dienste bei der Stadtwerke Haltern am See GmbH, demonstriert die Aufladung eines Prepayment-Schlüssels am Kassenautomaten HESS MultiPay 200.

steigert die Effizienz und senkt die Kosten für das Bargeldhandling, da seltener Entleerungen oder Befüllungen anfallen. Hauptentscheidungskriterium war die

vorhandene Schnittstelle zu unserem Abrechnungssystem kVASy®, über das alle Ein- und Auszahlungen per Schnittstelle übertragen werden. Manuelle Fehler sind so ausgeschlossen. Dass der neue Automat allen gängigen Sicherheitsvorkehrungen entsprechen muss, war für uns natürlich selbstverständlich.

SIV.NEWS: Wie ging es dann weiter?

Heinz-Bernhard Rogge: Wir haben uns gründlich über die verschiedenen Anbieter informiert. Aufgrund des positiven Feedbacks anderer Stadtwerke sowie der engen Zusammenarbeit mit der SIV.AG und der vorhandenen Schnittstelle der Systeme haben wir im September 2013 den Auftrag an HESS erteilt. Nur zwei Monate später, im November 2013, liefen das HESS Zahlungssystem mit Kassenautomat und der Schnittstelle zu kVASy® bereits einwandfrei.

SIV.NEWS: Welche Funktionen übernimmt der Kassenautomat heute?

Heinz-Bernhard Rogge: Nach wie vor nutzen wir den Kassenautomaten hauptsächlich für die schnelle und unkomplizierte

Aufladung der Prepayment-Schlüssel in Selbstbedienung durch die Kunden. Entscheidend für uns ist, dass jetzt alle Buchungen über die Schnittstelle zu kVASy® abgewickelt werden und die Mitarbeiter so von den zeitintensiven manuellen Buchungen – immerhin rund 1.500 pro Monat – entlastet werden.

Neu ist auch, dass die Kunden jetzt ihre Rechnungen am Kassenautomaten bezahlen können. Das war vorher nicht der Fall. Dazu müssen sie einen Barcode auf der Rechnung mit dem Scanner am Automaten einlesen und den fälligen Betrag oder einen Teil davon in bar einzahlen. Eine Komfort-Funktion, die mehr und mehr Kunden in Anspruch nehmen. Darüber hinaus nutzen wir den Automaten auch für die Auszahlung von bestehenden Kundenguthaben, wie es sie beispielsweise nach dem milden Winter 2013/2014 häufig gegeben hat. Die Auslagen unserer Mitarbeiter erstatten wir ebenfalls über den Kassenautomaten. Für die nahe Zukunft planen wir zudem die Aktivierung der Shop-Funktion, über die wir unseren Kunden verschiedene Artikel anbieten wollen.

SIV.NEWS: Wie ist das Feedback von Mitarbeitern und Kunden zu dem neuen Kassenautomaten?

Heinz-Bernhard Rogge: Unsere Prepayment-Kunden waren den Umgang mit einem Automaten gewöhnt. Die Umstellung auf den neuen Kassenautomaten von HESS fiel somit leicht. Und auch unseren Kunden, die über die neue Auszahlungsfunktion zum ersten Mal mit dem Kassenautomaten konfrontiert wurden, hatten keinerlei Berührungängste. Es ist doch heute selbstverständlich, am Automaten zu zahlen, sei es beim Parkscheinkauf oder eben beim Versorger.

Das Gleiche gilt für unsere Mitarbeiter im Kunden-Center. Sie sind froh, dass ihnen neben der Routinetätigkeit des Kassierens jetzt auch die Auszahlungen vom Automaten abgenommen werden und sie somit mehr Zeit für die Beratung der Kunden haben.

SIV.NEWS: Wie lautet Ihr persönliches Fazit nach rund einem Jahr mit dem neuen Kassenautomaten?

Heinz-Bernhard Rogge: Ich bin sehr zufrieden, denn die prognostizierten Effizienzsteigerungen sind eingetreten und der Automat funktioniert fehlerfrei. Zudem konnten wir das Projekt im Rekordtempo umsetzen, da bereits zahlreiche Stadtwerke auf die Kombination aus HESS Zahlungssystem und dem Abrechnungssystem kVASy® setzen und wir so von den bestehenden Erfahrungen und der getesteten Schnittstelle profitieren konnten.

Ausführliche Informationen zu den Zahlungssystemen HESS MultiPay und der Schnittstelle zum Abrechnungssystem kVASy® der SIV.AG erhalten Sie auch auf dem HESS-Messestand Nr. 3-569 in Halle 3 auf der E-world energy & water in Essen vom 10. bis 12. Februar 2015. Mehr unter www.hess.de.



Über die Stadtwerke Haltern am See

Die Geschichte der Stadtwerke Haltern am See reicht zurück bis ins Jahr 1900. Damals beschloss der städtische Magistrat, eine Gasanstalt errichten zu lassen. Die Gründung der Stadtwerke und die damit einhergehende Übernahme der Gasanstalt erfolgten dann 1928. Der städtische Eigenbetrieb hatte damals zwei Betriebszweige: städtisches Elektrizitätswerk und Gaswerk. Schon damals im Fokus: das Wohlergehen der Menschen vor Ort!

Heute ist die Stadtwerke Haltern am See GmbH zuverlässiger Partner für die Versorgung mit Strom, Erdgas und Nahwärme und darüber hinaus Betreiber des überregional bekannten Freizeitbads Aquarell sowie der Veranstaltungs- und Kultureinrichtung Seestadthalle. Ganz bewusst setzt das Unternehmen auch heute auf den regionalen Bezug. Dafür sorgen die rund 100 Mitarbeiter, die sich Tag für Tag um die reibungslose Versorgung der über 30.000 Strom-, Erdgas- und Nahwärmekunden sowie der Gäste des Freizeitbads und der Seestadthalle kümmern. (kv)



Wolfgang Ristau

Vertriebsleitung
Geschäftsbereich Zahlungssysteme

Hess Cash Systems GmbH & Co. KG
Telefon +49 421 330097-11
wolfgang.ristau@hess.de

Fällige Beträge am
Kassenautomaten bezahlen

Mehr Service und
Sicherheit für
Ihr Kundenzentrum



Besuchen Sie uns auf
der E-world 2015 in Essen
Halle 3, Stand 3-569

- › Flexible Kassenzeiten und Zahlungsmöglichkeiten
- › Entlastung der Mitarbeiter im Kundenzentrum von allen manuellen Kassiervorgängen
- › Mehr Zeit für die Beratung
- › Sicherheit im Kassenwesen
- › Datenaustausch über Schnittstelle zum Abrechnungssystem kVASy
- › Effizientes Cash-Recycling

Für weitere Informationen:

Wolfgang Ristau
Telefon +49 7159 4009-213
wolfgang.ristau@hess.de



HESS Cash Systems GmbH & Co. KG
Robert-Bosch-Straße 30
71106 Magstadt | Germany
Telefon +49 7159 4009-0
Telefax +49 7159 4009-118
info@hess.de | www.hess.de