

**INNOVATIVE KASSENAUTOMATEN ENTLASTEN MITARBEITER  
UND ERHÖHEN DEN SERVICE**

## **EINSATZ VON CSG-ZAHLUNGS- SYSTEMEN IN KOMMUNEN**



Kommunalverwaltungen verwandeln sich mehr und mehr zu modernen Dienstleistern für ihre Einwohner. Aufgabe der Mitarbeiter ist es, sich um die individuellen Anliegen ihrer Kunden zu kümmern und diese zufriedenstellend zu bedienen. Das Optimieren der internen Prozesse und die Erhöhung der Servicequalität sind dafür zwei wichtige Voraussetzungen.

Für die Abwicklung der Barzahlungen setzen deshalb immer mehr Kommunen auf die Kassensysteme von CSG Systems. Dies entlastet Mitarbeiter von zeitaufwendigen Routineaufgaben und erhöht die Zufriedenheit der Bürger. In einer schnelllebigen Zeit können sich auch öffentliche Einrichtungen keine Warteschlangen mehr erlauben und müssen ihren Kunden einen perfekten Service bieten.

Die innovativen Kassensysteme von CSG Systems tun dafür einfach nur das, was sie sollen: Sie funktionieren zuverlässig und unterstützen die Mitarbeiter, die sich ihren eigentlichen Aufgaben widmen können. Dabei sind die Automaten immer individuell für den Kunden „maßgeschneidert“ und passen sich perfekt in vorhandene Abläufe ein.

Unsere drei Beispiele aus dem Rhein-Neckar-Kreis, München und aus dem Rhein-Kreis Neuss zeigen, warum diese Kommunen auf CSG-Kassensysteme setzen.

## RHEIN-NECKAR-KREIS

# EFFIZIENTER HELFER MIT ÜBERBLICK: DER KASSENAUTOMAT GEA-R ÜBERNIMMT ROUTINE-AUFGABEN IN DER KFZ-ZULASSUNGSSTELLE

Die Metropolregion Rhein-Neckar zählt zu den bedeutendsten deutschen Wirtschafts- und Industriestandorten. Das Landratsamt des Rhein-Neckar-Kreises ist Dienstleister für alle öffentlichen Angelegenheiten von über 535.000 Menschen, die in 54 Städten und Gemeinden im Nordwesten des Landes Baden-Württemberg leben. Dazu zählen die großen Kreisstädte Hockenheim, Leimen, Schwetzingen, Sinsheim, Weinheim und Wiesloch.

In einer Kfz-Zulassungsstelle herrscht gewöhnlich eine hohe Besucherfrequenz – die Kunden wollen ihre Angelegenheiten rund ums Auto möglichst schnell und ohne großen Stress erledigen. Lange Warteschlangen nerven dabei Kunden und auch die Mitarbeiter, die ihre Zeit den wichtigen Kernaufgaben widmen wollen.

Aus diesem Grund hat sich der Rhein-Neckar-Kreis entschieden, in seiner Zulassungsstelle in Wiesloch einen CSG Systems-Kassenautomat vom Typ GEA-R zu installieren. Ziele waren, den hohen Verwaltungsaufwand für die Mitarbeiter zu reduzieren und gleichzeitig den Service für die Kunden zu verbessern. Der Automat übernimmt seit 2011 die Ein- und Auszahlungen, quittiert diese und dient gleichermaßen als sicherer Tresor mit einem großen Fassungsvermögen. Über eine Schnittstelle ist das System direkt mit der im Rhein-Neckar-Kreis genutzten Software des Zulassungsverfahrens verbunden.

Sofort nach der Einführung wurde der Automat von den Kunden im Echtbetrieb intensiv genutzt. Gründe für die hohe Akzeptanz liegen in der intuitiven Ausrichtung der Bedienoberfläche des Automaten. Dank der einfachen Benutzerführung sowie der ansprechenden und klaren grafischen Gestaltung des Displays lässt er sich ohne Vorkenntnisse bedienen.

Das ursprüngliche Konzept, die Bearbeitung der bargeldlosen Girocard-Zahlungen zunächst an den Sachbearbeiterplätzen zu belassen, konnte aufgrund der guten Performance und der hohen Ausfallsicherheit des GEA-R nach kurzer Zeit aufgegeben werden. Neben den Barzahlungsvorgängen werden mittlerweile auch alle bargeldlosen Zahlungen zuverlässig über das integrierte EC-Cash-Terminal des Kassenautomaten abgewickelt.

Für den Rhein-Neckar-Kreis stand fest, dass er weiterhin mit CSG Systems kooperieren will. Anfang 2013 wurden daher zwei weitere Kassenautomaten GEA-R zum Einsatz in den Zulassungsstellen in Weinheim und in Sinsheim beauftragt. In der Zentralverwaltung in Heidelberg wurde außerdem im Mai 2013 ein Kassenautomat des Typs MaxiPay in Betrieb genommen, der als „Alleskönner“ den kompletten Bar-Zahlungsverkehr des Landratsamtes übernimmt, u.a. auch die umfangreichen Auszahlungen von finanziellen Hilfeleistungen.

„Wir wollen diese Lösung im Landratsamt zukünftig weiter ausbauen und in weitere Geschäftsprozesse integrieren. Dieser Lösung gehört die Zukunft in unserer Verwaltung, weil wir uns zu 100 Prozent auf die Kassenautomaten verlassen können.“ Markus Marsteiner, Kämmereramt, EDV im Finanzwesen im Landratsamt Rhein-Neckar-Kreis.



## RHEIN-KREIS NEUSS

# DER VIELFÄLTIGE ALLESKÖNNER: KASSENAUTOMAT GEA PASST SICH DER UMGEBUNG AN, UND NICHT UMGEKEHRT

Acht Städte und Gemeinden bilden heute unter dem Dach eines der einwohnerreichsten Kreise Deutschlands (450.000 Einwohner) eine starke Gemeinschaft. Es sind die Städte Neuss, Grevenbroich, Dormagen, Meerbusch, Kaarst und Korschenbroich sowie die Gemeinden Jüchen und Rommerskirchen.

Ob Anmeldung eines Fahrzeugs, Beantragung eines neuen Personalausweises oder Aufenthaltsgenehmigungen: Bei allen Vorgängen fallen Gebühren an. Das Kassieren und die Erstellung von Abrechnungen gehören zu den zeitfressenden Aufgaben. Diese lässt der Rhein-Kreis Neuss bereits seit 1999 mit Hilfe von CSG Systems erledigen. Dafür hat das Unternehmen seine Automaten in den 15 Jahren der Kooperation stets auf den neuesten Stand gebracht: Zuletzt gingen 2012 drei neue GEA-Automaten in Neuss und Grevenbroich in Betrieb. Da in beiden Ämtern starker Kundenverkehr herrscht, konnten dank der Ablösung der Barkassen der Verwaltungsaufwand deutlich reduziert und die Abläufe erheblich gestrafft werden. Eine Win-Win-Situation: Mitarbeiter widmen sich den wirklich wichtigen Aufgaben und Kunden erhalten durch das Plus an verfügbarer Zeit einen besseren Service.

Die Automaten sind in der Wartezone platziert und nehmen Gebühren aus den einzelnen Fachbereichen an. Über eine Schnittstelle zu den jeweiligen kommunalen Datenverarbeitungsprogrammen können die Buchungen direkt weiterverarbeitet werden. Zusätzlich verfügen die Geräte über ein „Bill-to-Bill™“ Banknoten-Management-System und einen Münzkreislauf. Eingezahlte Münzen und Scheine gehen in einen Kreislauf und stehen für eine Auszahlung zur Verfügung. Dadurch bleibt der im Automat vorgehaltene Geldbestand so gering wie möglich. Dies erhöht die Sicherheit und bindet weniger Kapital. Die Barbeträge werden von einem externen Securityunternehmen verwaltet, so dass die Sachbearbeiter nicht mit dem Zahlungsverkehr betraut sind. Die Abrechnung erfolgt in der gleichen Systemumgebung wie die manuellen Kassen an anderen Standorten des Kreises. Auch dies sorgt für einfache Abläufe und Effizienz in der Verwaltung.

„Wir setzen seit 1999 auf die Kassenautomaten von CSG. In all den Jahren konnten die Systeme unsere wandelnden Anforderungen abbilden.“ Hartmut Schulte, Informations- und Kommunikationstechnologie, Rhein-Kreis Neuss.



## LANDESHAUPTSTADT MÜNCHEN

# DAS SCHAFFT NUR EINER: DER MAXIPAY ERLEDIGT IM AUSLÄNDERAMT 80.000 ZAHLUNGSVORGÄNGE IM JAHR

Mit 1,5 Millionen Einwohnern ist München nach Berlin und Hamburg die drittgrößte Stadt Deutschlands. Die Landeshauptstadt Bayerns hat einen Ausländeranteil von knapp 25 Prozent – stark vertreten sind zum Beispiel Nationen wie Türkei und Kroatien. Der 1. September 2011 hat die Arbeit im Ausländeramt der Kommune maßgeblich verändert: Mit diesem Tag wurde der elektronische Aufenthaltstitel (eAT) für alle Mitbürger außerhalb der EU-Staaten eingeführt. Die Karte im Kreditkartenformat, die mit einem Chip und biometrischen Merkmalen versehen ist, ersetzt seitdem das bisherige Klebeetikett. Für das Ausländeramt bedeutete diese Umstellung 80.000 zusätzliche elektronische Zahlungsvorgänge im Jahr.

Bei diesem erheblichen Volumen setzen die Münchener auf den robusten MaxiPay von CSG Systems. Seine Aufgabe: Die eigenen Mitarbeiter entlasten und täglich ca. 250 Zahlungsvorgänge übernehmen.

Ausfallzeiten kann sich bei derartigen Kundenfrequenzen niemand erlauben. Der MaxiPay ist dafür konzipiert, viele Kunden am Tag zu bedienen. Er spricht neben Deutsch und Englisch auch Türkisch, Spanisch, Russisch und Serbokroatisch. Damit kann er getrost als Sprachgenie bezeichnet werden, mit ausgezeichnetem Bedienkomfort für die Kunden. Der Vollautomat ist auch für Kunden mit Behinderungen leicht zugänglich und mit einem extra großen Touchscreen ausgestattet. Die Bedienung des MaxiPays ist absolut logisch und die Menüführung für jedermann selbsterklärend programmiert. Dadurch kommt es gar nicht erst zu langen Wartezeiten.

Das „Bill-to-Bill™“-System sorgt dafür, dass Banknoten und Münzen auch den Auszahlungen zugeführt werden. Trotz der hohen Umsätze bindet der Kassenautomat dadurch nur geringe Barbestände. Sollte es dennoch einmal mehr werden, sind die Geldbeträge im CEN-III-zertifizierten Tresor bestens gesichert. Auch die elektronische Münz- und Banknotenprüfung erfüllt höchste Sicherheitsstandards. Die Abrechnung erfolgt direkt am Automaten, komfortabel von der Rückseite aus.

„Die Kassenautomaten von CSG Systems sind äußerst robust, sie erlauben sich auch bei den bis zu 80.000 Zahlungsvorgängen pro Jahr des Ausländeramtes keine Ausfallzeiten. Die Tendenz zum automatisierten Zahlungsverkehr in kommunalen Einrichtungen hat generell stark zugenommen, die Landeshauptstadt München übernimmt hier eine Vorreiterrolle.“ Salvatore D’Azzo, ght GmbH, Vertriebspartner der CSG Systems GmbH.



## UNSERE PARTNER:



**bks Rabe GmbH**  
Annaberger Straße 73  
09111 Chemnitz  
[www.bks-rabe.de](http://www.bks-rabe.de)



**Gleichauf GmbH**  
Heinrich-Hertz-Straße 10  
78052 VS-Villingen  
[www.gleichauf.com](http://www.gleichauf.com)



**ght GmbH**  
Elektronik im Verkehr  
Schafhofstraße 2  
90411 Nürnberg  
[www.ght.de](http://www.ght.de)