Kassensysteme

Zukunft mit Mehrwert

[29.10.2015] Die Ansprüche der Kunden bringen den Stand der Technik voran. Auch das Unternehmen CSG Systems versucht, seine Kassenautomaten den Wünschen der Kunden anzupassen und ihnen dabei sogar einen Schritt voraus zu sein.

Zahlen mit Bargeld, per Karte oder mit der neuen Near-Field-Communication-Technologie? Die Anforderungen des Marktes und die daraus abgeleiteten Kundenbedürfnisse sind stets im Wandel – für das Unternehmen CSG Systems immer wieder Anlass, auch seine Kassenautomaten weiterzuentwickeln. Auf dem Weg zu Industrie 4.0 steigen laut Wolfgang Henkel, geschäftsführender Gesellschafter von CSG Systems, die Anforderungen an die Hard- und Software-Lösungen stetig an. Es gehe in Richtung Web-Anwendung, Cloud-Systeme, Selbstoptimierung, Selbstkonfiguration und Selbstdiagnose sämtlicher Systeme. „Eine sofortige – selbstverständlich in Echtzeit – stattfindende Direktverbuchung der Kassen- und Kundendaten in die Datenbanken der ERP-Systeme unserer Kunden ist mittlerweile ein Muss und unsere System- und Entwicklungsingenieure sorgen in der Folge für die individuelle Weiterentwicklung, Pflege und Programmierung unserer Systeme“, erklärt Henkel. Die Anbindung der Kassenautomaten an gängige Enterprise-Resource-Planning(ERP)-Software über abgestimmte Schnittstellen werde dabei fast zur Nebensache. Die meisten neuen Features sind zunächst aus individuellen Kundenanforderungen entstanden und haben sich dann im Laufe der Zeit zu einem allgemeinen Ausstattungsmerkmal entwickelt: die Kassenautomaten GEA F/R und MaxiPay von CSG Systems bieten daher inzwischen standardmäßig eine Banknotenbündelannahme von bis zu 50 Banknoten sowie eine Banknotenrückgabe von bis zu vier Sorten an.

Angepasste Lösungen

Abnehmer des Kassenautomaten vom Typ MaxiPay ist die Stadt Wien – Wiener Wohnen. Vier Geräte zieren das Foyer des neuen Service-Centers der größten kommunalen Hausverwaltung Europas. Knapp 80.000 Einzahlungen pro Jahr in Höhe von über 34 Millionen Euro tätigen die Kunden der Stadt Wien – Wiener Wohnen an den MaxiPays. Diese großen Bargeld-Mengen erfordern hohe Sicherheitsstandards. Die sind mit den nach VdS-CEN III zertifizierten Tresoren in den Geräten gegeben. Wiener Wohnen benötigte einen Automaten, der rund um die Uhr große Geldvolumen verarbeiten kann und den bar zahlenden Mietern ständig zur Verfügung steht. Die Kassenautomaten von CSG Systems erfüllten diese Bedingungen. Der Zutritt zum Gerät in einem kameraüberwachten Raum erfolgt über eine Servicekarte. Hier können die Kunden auch außerhalb der regulären Öffnungszeiten einzahlen. Eine intuitive, mehrsprachige Menüführung ermöglicht es ihnen zudem, selbstständig Zahlprozesse durchzuführen. Auch die behindertengerechte Nutzung des MaxiPay gemäß Ergonomie-Richtlinie DIN 24972 ist am Automaten gegeben, etwa die volle Unterfahrbarkeit für Rollstuhlfahrer, eine Komfortstange zum Heranziehen, ein schwenkbarer Touchscreen oder eine akustische Kommunikation in mehreren Sprachen.

Kontinuierliche Weiterentwicklung

Von der Zukunft der Firma CSG Systems hat Wolfgang Henkel eine genaue Vorstellung: „Die Beschränkung eines Unternehmens auf sein eigentliches Kerngeschäft ist schon lange nicht mehr angesagt. Vielmehr sind wir inzwischen in einer Zeit angekommen, in der man seinen Kunden genau

beobachten muss, ob er neben seiner eigentlichen Zielsetzung vielleicht noch andere Bedürfnisse hat. Oder wie er sich am besten bei der Erledigung seines Anliegens die Zeit vertreiben kann. Eine ganz besondere Herausforderung ist es, dem Bedürfnis des Kunden immer einen Schritt voraus zu sein und somit die Idee nach einem Mehrwert zu erfinden.“ Mehrwert ist hier das Zauberwort der Zukunft. Mehrwert führt zu mehr Wert einer Leistung und erhöht die Kundenzufriedenheit, da diese einen gesonderten individuellen Nutzen erfahren. Mehrwert kann die Umsätze steigern und Bindung zum Produkt schaffen. Auch Cash-Management-Systeme können heute mehr. Über das Shop-Modul von CSG Systems lassen sich nicht nur Artikel zum Verkauf anbieten, dank einer Internet-Anbindung sind die Geräte auch als Informationsterminal einsetzbar. Die Weiterentwicklung der Automaten scheint kein Ende zu nehmen. Mittlerweile lassen sich sogar bevorstehende Veranstaltungen über einen Kassenautomaten ankündigen, ebenso der Karten(vor)verkauf ist über das Gerät möglich. Auch aktuelle Neuigkeiten aus der Region, die über das Display laufen, sind längst keine Zukunftsmusik mehr.

()

Dieser Beitrag ist in der Oktoberausgabe von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Fachverfahren, Kassenautomat