Interview

Alles aus einer Hand

[27.02.2023] Immer mehr Kommunen setzen auf die Bezahllösungen von Hess Cash Systems. Über die Vorteile berichten Harry Weisskirchen, Team-Leiter Application Management beim Wetteraukreis, sowie Mario Exner, Sachgebietsleiter Kreiskasse im Landratsamt Kulmbach.

Herr Weisskirchen, Herr Exner, auf welche Produkte der Firma Hess setzen Sie in Ihren Kreisverwaltungen?

Harry Weisskirchen: Im Moment haben wir zwei Kassenautomaten von Hess im Einsatz: Seit 2011 den HESS MultiPay 300, 2015 kam der HESS MultiPay 800 hinzu. Darüber hinaus nutzen wir für bargeldlose Zahlungen aktuell rund 56 Point of Sale (POS) Terminals – sowohl das Modell Ingenico Desk/3500 für die Mitarbeiterplätze als auch das Modell Ingenico Move/5000 für mobile Anwendungen.

Mario Exner: Laut meines Vor-Vorgängers setzen wir tatsächlich seit dem Jahr 1999 auf Produkte von Hess. Damals hat die Kreisverwaltung Kulmbach ihre komplette Bargeldabwicklung auf einen Kassenautomaten umgestellt. Dieser wurde 2015 schließlich vom HESS MultiPay 800 abgelöst. Um den Bürgerinnen und Bürgern auch bargeldlose Zahlungen zu ermöglichen, haben wir zudem das POS-Terminal Ingenico Desk/3500 im Einsatz.

Warum haben Sie sich für die Bezahllösungen dieses Anbieters entschieden?

Weisskirchen: Durch die Lösung mit integrierten Schnittstellen können wir ein Instrument nutzen, das aus einer Hand kommt. In der Vergangenheit haben wir nur die Software von Hess genutzt und unsere Hardware von einem anderen Anbieter bezogen. Das hat oftmals Probleme verursacht. Seitdem auch unsere Hardware aus dem Hause Hess kommt, ist unser gesamtes Bezahlsystem quasi zu einer ganzheitlichen Lösung zusammengewachsen. Das macht uns das Leben deutlich leichter.

#bild2 Exner: Die Entscheidung für Hess als Anbieter unserer Hardware ist bereits im Jahr 1999 gefallen. Über die genauen Gründe kann ich leider keine Auskunft geben, das war vor meiner Zeit. Im Jahr 2015, als wir den alten Kassenautomaten gegen den HESS MultiPay 800 getauscht haben, entschieden wir uns dazu, fortan auch die Software von Hess zu beziehen. Vor 2015 nutzten wir nämlich Hard- und Software von zwei unterschiedlichen Anbietern. Wie es Herr Weisskirchen bereits beschrieben hat, war das oftmals nicht ganz leicht, wenn Probleme auftraten. Komplett auf Produkte von Hess zu setzen und damit sowohl Hard- und Software-Lösungen als auch Service- und Provider-Leistungen aus einer Hand zu beziehen, ist für uns definitiv die beste und sauberste Lösung.

Welche Vorteile bieten die Bezahllösungen von Hess Ihrer Kommune?

Weisskirchen: Ein wesentlicher Vorteil ist der Wegfall des Forderungsmanagements. Die Kunden zahlen direkt vor Ort, sodass unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter den Forderungen nicht mehr hinterherlaufen müssen und sich stattdessen voll und ganz auf die Anliegen der Bürger konzentrieren können. Seit dem Einsatz der POS-Terminals gelingt es uns darüber hinaus, deutlich mehr Bürgeranliegen pro Tag zu bearbeiten. Die Sachbearbeitenden werden dank der Möglichkeit, die EC-Zahlung direkt am Arbeitsplatz entgegenzunehmen, nicht mehr aus der Bearbeitung herausgerissen, sondern können einen Vorgang von

Anfang bis Ende bearbeiten. Die POS-Terminals sind für uns ein wichtiger Schritt auf dem Weg der Digitalisierung und ein unabdingbares Instrument, auf das man zukünftig immer weniger verzichten kann.

„Mit dem ganzheitlichen Bezahlsystem sparen wir enorm viel Zeit und entsprechend auch Kosten."
Exner: Seit wir die Bezahllösungen von Hess im Einsatz haben, brauchen wir tatsächlich weniger Personal. Allein im Verkehrswesen bräuchten wir mindestens eine Person, die den ganzen Tag Gebühren abkassiert. Mit dem ganzheitlichen Bezahlsystem von Hess sparen wir enorm viel Zeit und entsprechend auch Kosten.

Welchen Stellenwert hat das Service- und Dienstleistungsportfolio des Herstellers für Sie?

Weisskirchen: Wir wollen die Nutzung des Service sowie die Bereinigung und Behebung von Fehlern kanalisieren und den eigenen Aufwand möglichst gering halten. In anderen Bereichen müssen wir für die Bereitstellung von Service und Dienstleistungen häufig Pingpong zwischen Hard- und Software-Anbietern spielen. Bei unseren Bezahllösungen ist das dank des maßgeschneiderten Servicekonzepts von Hess kein Thema.

Exner: Wir haben einen Servicevertrag für die mechanische Wartung des Kassenautomaten mit Hess abgeschlossen. In regelmäßigen Abständen kommt ein Servicetechniker vorbei, der sich den Kartenleser anschaut und uns ehrlicherweise ab und zu auch mal rügt – zugegebenermaßen könnten wir das Reinigungszubehör nämlich durchaus häufiger nutzen. Tauchen kleinere Probleme auf, ist die Servicehotline von Hess eine große und schnelle Hilfe.

Wie sehen Sie sich mit Ihren Bezahllösungen für die Zukunft aufgestellt?

Weisskirchen: Mit unseren rund 50 POS-Terminals in Kombination mit den Kassenautomaten von Hess sind wir im Moment super aufgestellt. Seit Corona möchten die Bürgerinnen und Bürger verstärkt bargeldlos bezahlen, entsprechend haben sich die digitalen Bezahlmöglichkeiten auch in unserer Kommune mehr und mehr etabliert. Spannend wird es mit Blick auf das Onlinezugangsgesetz (OZG). Bürger sollen damit die Möglichkeit bekommen, zu Hause Anträge zu stellen und in Vorkasse zu treten. Mit dem OZG werden also auch Bezahlverfahren wie PayPal oder GiroPay interessant.

Exner: Mit dem Einsatz des POS-Terminals und des Kassenautomaten sehen wir uns aktuell recht gut für die Zukunft aufgestellt. Die Bürger haben so die Möglichkeit, selbst zu entscheiden, ob sie ihre Leistung bar oder bargeldlos begleichen möchten. Ich bin gespannt, wie sich das Thema Smartphone-Zahlung auf uns auswirkt und welche Herausforderungen im Zuge dessen auf uns zukommen werden.

()

Stichwörter: Payment, Wetteraukreis, Kreis Kulmbach, Hess Cash Systems