

Bares ist Wahres

Automatisiertes Cash-Management mit Crown SYSTEMS Kassenautomat und CS/2 ENER:GY bei den Stadtwerken Norderstedt • Sichere Barzahlung für zwei Mandanten: Energie und Telekommunikation



Am neu investierten, für Barzahler-Kunden sowie ec-Kartenbesitzer und die Stadtwerke nützlichen Crown SYSTEMS Kassenautomaten im Eingangsbereich der Stadtwerke Norderstedt: Volker Reiners, EDV-Leiter, und Jens Seedorff, Werkleiter, beide Stadtwerke Norderstedt; Thomas Fett, Vertriebsleiter Crown Technologies GmbH; Axel Gengelbach, Werkleiter Stadtwerke Norderstedt (von links)

Es ist ganz schön was los im modernen Entree unter den hohen Glasdächern der Stadtwerke Norderstedt. Jedem der kommt gehört hier ein Lächeln und die freundliche Frage nach dem Begehr. Geht es um Strom, Gas, Wärme oder Wasser? Oder wird ein Anschluss bei wilhelm.tel gewünscht, dem in Norderstedt, im nördlichen Hamburg und in umliegenden Gemeinden höchst erfolgreichen Tochterunternehmen der Stadtwerke, das Telefon-, Internet- und Kabel-TV bietet?

Bürgertreffpunkt Stadtwerke

In der Heidbergstraße 101 der agilen Mittelstadt betritt man ein Forum der Ideen: Ein städtischer Eigenbetrieb beweist Innovationskraft für Energieerzeugung, Energieanwendung und -effizienz sowie für die Entwicklung der Kommunikations-Infrastruktur – für die Öffentlichkeit transparent. Ein Besucher blättert hier in der frisch erschienenen Kundenzeitung ›Netz und Werk‹, Jugendliche ›surfen‹ konzentriert an vier Computern im Internet, in einem Mini-Fernsehstudio wird eine regionale Informationssendung aufgezeichnet und an einem mit auffällig rot blinkendem Einführschlitz versehenen Automaten wer-

den Geldscheine eingeführt: Klicker-dicklick. Auch Münzen werden geschluckt. Kann man hier etwa Tickets für die recht kurze, an das Hamburger U-Bahn-Netz angeschlossene schnelle Norderstedter Underground kaufen?

»Mitnichten. Hier in Aktion zu sehen ist unser neuer Crown SYSTEMS Kassenautomat, mit dem unsere Barzahler-Kunden ihre Rechnungen für Strom und Gas sowie Telefon, Internet und Kabel-TV begleichen. Der Automat, der somit ausbaufähig zwei Mandanten bedient, wurde im Frühjahr 2009 von Crown SYSTEMS installiert. Er wurde zusammen mit der IVU Informationssysteme GmbH bei Strom und Gas in CS/2 ENER:GY integriert – und entspre-



Martina Nissen (oben) und Christa Wolff, Empfang Stadtwerke Norderstedt: »Wir helfen gerne mit, wenn's am Kassenautomaten erstmal noch nicht so richtig klappt.«

chend von dem für wilhelm.tel eingesetzten Software-Anbieter in dessen Abrechnungssystem. Der Automat wird von den Kunden sehr gut angenommen. Schon im Septem-



Björn Becherer: »Gegenüber den Stadtwerken erhalte ich durch den Kassenautomaten eine gewisse Souveränität, da ich auch Teilbeträge einzahlen kann.«

ber 2009 wurden 421 Stadtwerke-Kunden und 196 wilhelm.tel-Kunden registriert.« So berichtet Volker Reiners, EDV-Leiter der Stadtwerke Norderstedt.

Teil des Sicherheitskonzeptes

Die Installation des Crown SYSTEMS Kassenautomaten ist Teil eines neuen Sicherheitskonzeptes der Stadtwerke Norderstedt. Energieversorger sind verpflichtet, ihren Kunden auch Barzahlung zu ermöglichen. Das automatisierte Cash-Management bedeutet Schutz und eine große Arbeitsentlastung für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Kundenzentrum. Das nicht ungefährliche ›Hantieren‹ mit Geld und Wechselgeld, hier in der Vergangenheit oft mit höherem Kassenbestand, sowie das manuelle Schreiben von Quittungen für erhaltenes ›Stromgeld‹ entfallen.

»Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können mit wertvolleren Aufgaben betraut werden als mit Geld abzählen und Quittungen ausstellen«, meint Volker Reiners und weist so auch auf Rationalisierungseffekte im Zusammenhang mit dem Kassenautomaten hin.

Bedienung leicht gemacht

Die Bedienung des Automaten, der von Crown SYSTEMS maßgeschneidert und flexibel ausbaufähig im Zusammenwirken mit



STADTWERKE

Für Barzahler und ec-Kartenbesitzern

»Der Crown SYSTEMS Kassenautomat ist eine gute Sache«, konstatiert Volker Reiners. Mit der Perspektive, den Automaten auch an Sonn- und Feiertagen zu betreiben, wird die Möglichkeit der Barzahlung zeitlich noch flexibler und attraktiver.

Und was sagen die Kunden? Müssten nicht eigentlich die Zeiten der Barzahlung vorbei sein angesichts Abbuchung, Online-Banking und -Portale? – Die Barzahlung wird aus praktischen Gründen, mentalitätsbedingt und natürlich auch bezogen auf die wirtschaftliche Situation der Kunden begrüßt. Vorteile sind die kostenfreie Zahlung mit Gutbuchung noch in der Nacht, die Vermeidung von Abbuchung und Rücklastschrift sowie die Diskretion des Automaten bei Nur-Teilzahlung. Und für manch einen ist eben wirklich nur Bares Wahres.

Karlheinz Hartmann,
Fachredaktion Energie

Kontakt: www.crown-tec.de

IVU Aktuell

Stadtwerke Elmshorn: Zeitwirtschaft und Zugangskontrolle

Seit langem im Bereich Personalwesen Anwender des Softwaresystems IVU LOGA, haben die Stadtwerke Elmshorn für ihre Lohnbuchhaltung zwei neue Module geordert: Zeitwirtschaft und Elektronische Zugangskontrolle.

Stadtwerke Attendorn: Einstieg bei CS/2 ENER:GY und IVU VSP

Die Stadtwerke Attendorn GmbH, von der die kleine, im nordrhein-westfälischen Kreis Olpe im südlichen Sauerland gelegene Stadt mit Strom, Gas, Wasser und Wärme versorgt wird, ist mit der IVU Informationssysteme GmbH bei CS/2 ENER:GY eingestiegen. Auch das IVU Vertriebs-Service-Portal VSP wurde ebenso mitgebucht wie das EDM-System BelVis und EASY ARCHIV. Konsequenterweise wird auch das IVU Rechenzentrum genutzt.



IVU EXPRESS wird herausgegeben von der IVU Informationssysteme GmbH, Rathausallee 33, D-22846 Norderstedt.

Telefon (0 40) 52 50 64-00, Telefax (0 40) 52 50 64-44, E-Mail: info@ivugmbh.de, Internet: www.ivugmbh.de

Copyright 2009 by IVU GmbH, Norderstedt

ISSN 1614-9963

Litteraturverlag Karlheinz Hartmann, Schneckenhofstraße 17-19, D-60596 Frankfurt am Main, E-Mail: litteraturverlag@web.de

Redaktion: Karlheinz Hartmann, Fachredaktion Energie

Satz und Layout: Gerhild Krauß-Kashani für Druckerei Wolf, Ingelheim E-Mail: kontakt@druckerei-wolf.de

Reproduktion: Lithostudio Krecksch, Hösbach, E-Mail: litho-krecksch@t-online.de

Druck: Druckerei Wolf, Helga Winterthener, Ingelheim, E-Mail: kontakt@druckerei-wolf.de

Fotos: IVU (1), NT Hotel Voltaire (1), Kohlenmühle (1), Litteraturverlag (24)

Haupteingang der Stadtwerke Norderstedt in der Heidbergstraße: Gleich hinter der Glastür wartet links der Crown SYSTEMS Kassenautomat auf Hartgeld und Scheine. Er ist während der Öffnungszeiten des Kundenzentrums zugänglich. Geplant ist die Öffnung auch an Sonn- und Feiertagen, um die Benutzung für die Kunden noch flexibler zu ermöglichen.

den Stadtwerken Norderstedt konzipiert wurde, ist aufgrund der mehrsprachigen Bedienung denkbar einfach.

Der Kunde identifiziert sich während der Öffnungszeiten des Kundenzentrums mit einem Balkencode auf einer Art Kundenkarte und zahlt einen Betrag mit Scheinen und Münzen ein. Der Automat gibt Rückgeld und stellt einen Beleg aus. Auch die Zahlung mit ec-Karte ist möglich, wobei in Norderstedt zur Zeit circa 50 bis 60 Kunden diesen Weg wählen. Und wenn

Nacht, wobei insgesamt der IT-Aufwand gering gehalten wird.

Mehr als hundert Jahre Automaten-Erfahrung

Die »Hardware« ist sicher wie ein Panzerschrank, wiegt eine halbe Tonne und ist heftig mit der Gebäuderückwand verschraubt. Eine kleine Chance hätte allenfalls ein Caterpillar-Angriff. Ein ausgeklügeltes Schließsystem mit mehreren Schlüsseln ist ein weiterer Sicherheitsfaktor.

Und wie das Geld perfekt rollt und wie es fällt im Automaten, darum wissen die Konstrukteure bei Crown SYSTEMS in Rellingen bei Hamburg, setzen sie doch die über hundert Jahre lange Gewusst-wie-Tradition des Vorläuferunternehmens Bergmann Automaten fort.



Gaye Dönmez: »Stromgeld bar einzahlen? Aber ja. Das Geld ist pünktlich und ohne lästige Gebühren bei den Stadtwerken.«

Großmama wieder einmal unsicher ist, wie es geht, helfen die netten Damen an der Empfangstheke.

Der Crown SYSTEMS Kassenautomat meldet jeden Abend die eingezahlten Beträge buchhalterisch an CS/2 ENER:GY beziehungsweise an das Abrechnungssystem von wilhelm.tel. Die Buchung erfolgt in der



Hartmut Bielstein: »Auch als »älteres Semester« habe ich die Bedienung des Kassenautomaten perfekt verstanden.«

Kompetenz in Energie



Ihr IT-Dienstleister in der Versorgungswirtschaft:
IVU Informationssysteme GmbH
Rathausallee 33 · D-22846 Norderstedt · Tel. (040) 52 50 64-00 · Fax (040) 52 50 64-44 · www.ivugmbh.de · E-Mail: info@ivugmbh.de