



Die EnergieSüdwest AG setzt auf die SIV.AG und HESS

Tradition und Moderne

Auch wenn die EnergieSüdwest AG erst 1999 ins Leben gerufen wurde, reicht die Unternehmensgeschichte des regionalen Versorgers in Landau in der Pfalz insgesamt bereits 150 Jahre zurück – bis in Jahr 1861. Von hier aus begann die Entwicklung von den ersten Gaslaternen über die erste Dampfmaschine bis hin zur modernen Wärmeanlage.

Heute ist die EnergieSüdwest AG mit rund 25.000 Kunden und 100 Mitarbeitern regionaler Marktführer für Strom, Gas, Wasser und Wärme. Das Einzugsgebiet erstreckt sich über Landau samt Stadtdörfern bis hin in die Südpfalz.

Im Mittelpunkt der erfolgreichen Unternehmensentwicklung stand schon immer der Kunde. Kostenbewusstes, kundenorientiertes und innovatives Handeln steht dabei stets im Vordergrund. Für eine effiziente Prozessoptimierung im Kundencenter setzt die EnergieSüdwest AG seit Januar 2013 auf die Kombination aus dem Abrechnungssystem kVASy® der SIV.AG und dem HESS Zahlungssystem mit Kassenautomat.

HESS Zahlungssystem mit Kassenautomat

Das HESS Zahlungssystem mit Kassenautomat ist eine multifunktionale Hard- und Softwarelösung zum automatischen Kassieren und Buchen von baren und bargeldlosen Zahlungen sowie für die Annahme und Ausgabe von Bargeld. Der Einsatz

des Kassenautomaten ermöglicht den Kunden die Begleichung der Verbrauchsabrechnung in Selbstbedienung. Auch Prepaymentzähler können am Kassenautomaten aufgeladen werden.

Vernetzung der SIV.AG und HESS

Durch die von der SIV.AG und HESS empfohlene Anbindung des HESS Zahlungssystems an das Abrechnungssystem kVASy® per Webservice werden – sobald sich der Kunde am Automaten beispielsweise über das Scannen des Rechnungsbarcodes oder über die Eingabe der Kundennummer authentifiziert – alle notwendigen Kundendaten an das HESS Zahlungssystem übergeben. Umgekehrt fließen die Zahlungsdaten – nach Abschluss der Transaktion – zurück in das Abrechnungssystem kVASy® und werden dort gebucht. Die Kundenkonten sind so immer auf dem aktuellen Stand.

Wolfgang Ristau

**Vertriebsleitung Geschäftsbereich
Zahlungssysteme**

HESS Cash Systems GmbH & Co. KG

Telefon +49 421 330097-11

wolfgang.ristau@hess.de

www.hess.de

Interview mit Thomas Hofmann, Prokurist und Leiter Vertrieb bei der EnergieSüdwest AG

SIV.NEWS im Gespräch mit Thomas Hofmann, Prokurist und Leiter Vertrieb bei der EnergieSüdwest AG:

SIV.NEWS: Warum stand bei Ihnen die Prozessoptimierung im Kundencenter auf der Tagesordnung und wo setzen Sie den Automaten ein?

Thomas Hofmann: Als regionaler Energieversorger versprechen wir unseren Kunden stets persönlich und telefonisch erreichbar zu sein. Der Kassenautomat, den wir in unserem Kundencenter in Landau einsetzen, hat dieses Ziel in doppelter Hinsicht ermöglicht: Zum einen können die Kunden nun während der gesamten Öffnungszeiten ihre Rechnungen begleichen – mit der alten Kassenstelle ging dies aus Kapazitätsgründen nur von 14:00 bis 16:30 Uhr. Zum anderen haben die Mitarbeiter unseres Kundencenters nun mehr Zeit für ihre Kernaufgabe: die Kundenberatung.

SIV.NEWS: Das HESS Zahlungssystem mit Kassenautomat kann per Webservice an das Abrechnungssystem kVASy® der SIV.AG angebunden werden. Nach den Bezahlvorgängen sind die Kundenkonten sofort auf dem aktuellen Stand. Welche Rolle hat der vorhandene Webservice der SIV.AG bei Ihrer Entscheidung für eine Lösung von HESS gespielt?

Thomas Hofmann: Ausschlaggebend für die Wahl des HESS Zahlungssystems war in erster Linie der Webservice der SIV.AG sowie die positiven Erfahrungen anderer Versorger mit diesem System. Darüber hinaus hat auch der Preis eine Rolle gespielt.

SIV.NEWS: Sie haben sich für den neuen Kassenautomaten HESS MultiPay 800 mit Banknotenrecycling entschieden. Welche Vorteile bietet das Banknotenrecycling aus Ihrer Sicht?

Thomas Hofmann: Die Banknoten- und Münzrecycler-Technologie ermöglicht die Wiederverwendung und somit die Auszahlung der eingezahlten Münzen und

Scheine im Kreislaufverfahren. Durch das Recycling der Münzen und Scheine wird unser Bargeldbestand im Automaten maßgeblich reduziert und es fallen wesentlich seltener Befüllungen oder Entleerungen an, so dass die Wirtschaftlichkeit enorm steigt.

SIV.NEWS: Der Kassenautomat bietet auch die Möglichkeit Guthaben für Prepaymentzähler aufzuladen. Was verbirgt sich hinter dieser Funktion?

Thomas Hofmann: Der Prepaymentzähler ermöglicht Kunden, die sich z. B. in sozial schwierigen Situationen befinden,

spürbar, denn rund 500 Einzahlungen pro Monat werden bereits über den Automaten abgewickelt. Da es aber natürlich noch Kunden gibt, die mit dem neuen Zahlungssystem nicht vertraut sind, haben wir einen vergleichsweise hohen Zeitaufwand für die Betreuung dieser Kunden. Wir freuen uns jedoch, dass zunehmend Kapazitäten für die Beratung frei werden.

SIV.NEWS: Auch für die Kunden ist das Bezahlen am Automaten – zumindest beim Energieversorger – etwas Neues. Wie gefällt den Kunden der Automat und wie kommen sie damit zurecht? Und unterstützen Sie die Kunden in der Anfangsphase?

Thomas Hofmann: Wir bekommen fast ausschließlich positive Rückmeldungen. Natürlich unterstützen wir die Kunden in der Anfangsphase. Benötigt ein Kunde Hilfe, weil er zum ersten Mal den Automaten bedienen will, erhält er individuell Anleitung durch einen kompetenten Mitarbeiter.

SIV.NEWS: Sie haben den neuen Kassenautomaten nun rund drei Monate im Einsatz. Wie lautet Ihr erstes Fazit?

Thomas Hofmann: Der Automat erleichtert spürbar die internen Buchungsvorgänge sowie das Zusammenspiel zwischen Kundencenter und kaufmännischer Abteilung. Wir gehen davon aus, dass sich der Nutzen des Automaten in den nächsten Monaten voll entfaltet und sich die Investition mehr als rentiert.

SIV.NEWS: Vielen Dank für das Gespräch!

Selbstverständlich wird das HESS Zahlungssystem auch auf der SIV.Anwenderkonferenz am 13. und 14. Juni 2013 in Rostock / Roggentin vorgestellt. Sie sind herzlich eingeladen, sich dort ein eigenes Bild von der Kombination der beiden modernen Systeme von HESS und der SIV.AG zu machen. Weitere Informationen zum HESS Zahlungssystem finden Sie unter www.hess.de (nr)



▲ Thomas Hofmann, Prokurist und Leiter Vertrieb der EnergieSüdwest AG

Mahngebühren sowie eine eventuelle Sperrung ihres Stromanschlusses durch Einzahlungen in den Kassenautomaten zu vermeiden. Die Kunden stecken ihren Zählerschlüssel in den Kassenautomaten und laden diesen mit einem Guthaben auf. Der aufgeladene Zählerschlüssel wird anschließend in den häuslichen Stromzähler gesteckt.

SIV.NEWS: Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden von der manuellen Tätigkeit des Kassierens entlastet. Was ist Ihre Meinung zum neuen „elektronischen“ Kollegen?

Thomas Hofmann: Grundsätzlich ist eine Entlastung unserer Mitarbeiter bereits