REFERENZBERICHT

FRANKFURT AM MAIN UND SEINE BÜCHEREIEN: AUSLEIHE LEICHT GEMACHT

ZAHLREICHE KASSENAUTOMATEN VON CSG SYSTEMS VERBESSERN DEN KUNDENSERVICE UND OPTIMIEREN DIE ARBEITSABLÄUFE

Viele Bibliotheken stehen heute vor einem großen Problem: Der Kostendruck wächst bei gleichzeitig steigenden Anforderungen an die Kundenorientierung. Die täglich anfallenden Arbeitsschritte von Ausleihe und Rückgabe über Gebührenabwicklung bis hin zur Änderung personenbezogener Daten müssen von den Servicemitarbeitern erledigt werden und sind sehr zeit- und kostenintensiv. Eine optimale Lösung bieten die Kassenautomaten von CSG Systems (ehemals Crown Systems), die die Abläufe in Bibliotheken erleichtern, die Mitarbeiter entlasten und eine vereinfachte Handhabung für die Nutzer ermöglichen. Zur Neueröffnung der Zentralbibliothek der Stadtbücherei Frankfurt am Main wurde im September 2007 der erste Kassenautomat des Typs BGT-M erfolgreich in Betrieb genommen – und stößt dort seitdem auf positive Resonanz. Grund genug für die Stadtbücherei, in den folgenden Jahren bis heute weitere 10 Automaten anzuschaffen.

In der Zentralbibliothek der Stadtbücherei Frankfurt stand also seinerzeit im Herbst 2007 der Umzug in neue Räumlichkeiten an. Ein willkommener Anlass, sich neben der Neugestaltung der Bibliotheksräume auch um die Optimierung interner Prozesse zu kümmern. Das Handling der Medienausleihe, -rückgabe, -verlängerung und Gebühreneinnahme sollte dabei vereinfacht werden, um die Beratungsaufgaben der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ausbauen zu können. Um personelle Belastungen zu verringern und den Kundenservice zu verbessern, beschloss die Stadtbücherei, einen Kassenautomaten einzusetzen. Ziel der Anschaffung war es, das Thekenpersonal so weit wie möglich von den Zahlungsabwicklungen für Bibliotheksentgelte zu entlasten.
Außerdem sollte den Kunden per Selbstbedienung Zugriff auf die Grundfunktionen ihres Leserkontos gegeben werden, ohne sich in die Warteschlange an der Infotheke einreihen zu müssen.

Die Aufgabe: hohe Anforderungen

Dabei sollten im Einzelnen folgende Funktionen durch den Automaten abgedeckt werden:

- Zahlung offener Entgelte
- Ausweisverlängerung
- Auskunft, Druck und Verlängerung von Ausleihmedien
- Auskunft, Druck und Stornierung von Vormerkungen
- Passwortänderung
- Geldwechselfunktion

Für die optimale Anbindung an das damalige Bibliothekssystem „BIBLIOTHECA 2000“ der BOND GmbH & Co. KG (heute OCLC) wurde eine Premium-Schnittstelle entwickelt. Zusätzlich wünschte sich die Stadtbücherei einen Automaten mit integrierter Geldwechselfunktion, die unabhängig von „BIBLIOTHECA 2000“ funktioniert.

Die Lösung: der BGT von CSG Systems

Durch gemeinsame Aktivitäten mit dem Softwareanbieter BOND kam der Kontakt zwischen der Stadtbücherei Frankfurt am Main und CSG Systems. „Wir waren auf der Suche nach einer individuellen Kassenautomatenlösung und haben nach der Vorstellung einer solchen Lösung auf einem Großkundenanwendertreffen der Firma BOND eine beschränkte Ausschreibung vorgenommen“, berichtet Cornelia Riedel von der Stadtbücherei Frankfurt. „CSG Systems punktete durch gute Referenzen im Bereich der automatischen Zahlungssysteme und erstklassige Beratung.“ Das Rellinger Unternehmen hat einen speziell für Bibliotheken entwickelten Kassenautomaten im Portfolio – den BGT – und konnte die Verantwortlichen in Frankfurt durch seine umfangreichen Erfahrungen im Segment der Kassenautomaten für Verwaltung, Energieversorger, Gesundheitswesen und Bibliotheken überzeugen.
Die Schnittstellenanbindung an das Bibliotheksverwaltungssystem „BIBLIOTHECA 2000“ stellte für CSG Systems ein Pilotprojekt dar und erforderte enge Zusammenarbeit zwischen allen Parteien.

Im September 2007, pünktlich zur Neueröffnung, nahm der CSG Systems Kassenautomat BGT mit Linux-Betriebssystem seinen Betrieb auf. Mit der erfolgreichen Integration der Premium-Schnittstelle zu „BIBLIOTHECA 2000“ bildet das Gerät alle geforderten Prozesse ab: Bezahlung anfallender Gebühren, Einsehen des Benutzerkontos und Änderung des persönlichen Passwortes. Die Identifizierung des Lesers erfolgt wahlweise über den Leserausweis via Vorhaltescanner oder die Direkteingabe der Leserausweisnummer mit zugehörigem Passwort am Bildschirm.
Die verantwortliche Mitarbeiterin des Vertriebs Großkunden beim Softwarehersteller BOND ist zufrieden: „Wir freuen uns, dass es gelungen ist, eine Premium-Schnittstelle mit unserem System „BIBLIOTHECA 2000“ zu entwickeln und so die langjährige Kundenbeziehung mit der Stadtbücherei Frankfurt weiter auszubauen.“
Ebenfalls integriert ist die softwareunabhängige gewünschte Geldwechslerfunktion von großen in kleine Münzen. Der Dialog mit dem Kunden erfolgt über eine benutzeroptimierte Frontgestaltung des Automaten sowie einen übersichtlich gestalteten 15“-Touchscreen-Bildschirm. Eine mehrsprachige Bedienerführung unterstützt ausländische Mitbürger in ihrer Muttersprache und reduziert damit Verständnisfragen an das Personal. Der Automat ist behindertengerecht nach der Ergonomierichtlinie DIN 24972 konzipiert und kann über die Gehäusefrontseite befüllt oder geleert werden. Ebenfalls möglich ist die Zahlung am EC-Cash-Terminal. „Durch die gute Zusammenarbeit bei der Applikationsentwicklung und die enge Abstimmung mit der Stadtbücherei Frankfurt sowie der Firma BOND ist es uns gelungen, eine für alle Seiten optimale Kassenautomatenlösung zu schaffen. Die Reaktionen der Mitarbeiter und Kunden geben uns recht“, resümiert Klaus Hartmann, zuständiger Vertriebspartner von CSG Systems.

Das Ergebnis: zufriedenere Kunden und effizientere Arbeitsabläufe

Durch den Einsatz des BGT von CSG Systems ist es gelungen, die Service-Mitarbeiter zu entlasten.

„Die Anzahl der Zahlungsvorgänge an der Verbuchungstheke ist stark zurückgegangen, genauso wie die Geldwechselvorgänge. Auch ein Großteil der Ausweisverlängerungen wird nun – besonders dank der EC-Zahlungsfunktion – am Kassenautomaten von den Kunden selbst erledigt“, berichtet Cornelia Riedel vom IT-Service der Stadtbücherei Frankfurt. „Das Automatenhandling selbst nimmt lediglich 30 Minuten pro Tag in Anspruch.“ Somit haben die Mitarbeiter in Frankfurt mehr Zeit für die eigentlichen Beratungsaufgaben gewonnen. Die Wartezeiten bei der Kundenberatung haben sich verkürzt und die Kundenzufriedenheit stieg. Dies bestätigt auch Sabine Hochberger aus der Abteilung Mediennutzung bei der Zentralbibliothek der Stadt Frankfurt: „Die Benutzer kommen aufgrund der klaren Benutzerführung auf dem Touchscreen gut mit dem Kassenautomaten zurecht. Die Anschaffung hat sich in jeder Hinsicht gelohnt.“

Der Ausblick: weitere Automaten und Bibliotheken

Das Frankfurter Bibliothekenprojekt war laut Wolfgang Henkel, Geschäftsführer der CSG Systems GmbH, ein erfolgreicher Start: „Es freut uns sehr, dass die Zentralbibliothek Frankfurt mit unserem ersten Automaten so zufrieden war, dass wir inzwischen 10 weitere Kassenautomaten in weiteren dezentralen Bibliotheken installieren konnten“.

Wir danken

der Stadtbücherei Frankfurt für die Nutzungserlaubnis der Fotos und Texte sowie für das Mitwirken an diesem Bericht.

Stand: 03.2016 - Artikel-Nr. 5826359
Technische Änderungen vorbehalten

CSG Systems GmbH • Haderslebener Str. 19a • 25421 Pinneberg
Tel. +49 4101 5150-0 • Fax +49 4101 5150-49 • info@csg-systems.de • **www.csg-systems.de**