

CASE STUDY | Kundenorientierung rund um die Uhr. SB-Automaten bei Österreichischer Post finden Akzeptanz



Seit Ende 2012 steigert die Österreichische Post ihren Kundenservice durch Selbstbedienungsautomaten. Die bedienerfreundlichen Terminals entwickelte und produziert der österreichische POS-IT-Dienstleister Inform. Herzstück der SB-Terminals mit Touchscreen und bargeldloser Zahlungsmöglichkeit sind leistungsstarke Drucker von Citizen, die Postwertzeichen, Einschreiben, Paketaufkleber und Zahlungsbeleg bedrucken und ausgeben.

Der Trend zum SB-Shopping macht auch vor der Österreichischen Post nicht halt. Viele Kunden wollen auch außerhalb der klassischen Ladenöffnungszeiten Briefe und Pakete aufgeben oder abholen. „Wir haben uns zum Ziel gesetzt, Briefe und Pakete SB-fähig zu machen“, beschreibt Peter Obermayr, Leiter Filialsupport bei der Österreichischen Post, den Einstieg in das Selbstbedienungskonzept. Für Österreichs landesweit führenden Logistik- und Postdienstleister hat guter Kundenservice höchste Priorität. Mit der Einführung von SB-Automaten in den Filialen, an denen Paketaufkleber und Briefmarken gedruckt und die Post anschließend aufgegeben werden kann, blickt Peter Obermayr dieser Herausforderung zuversichtlich entgegen.

Im ersten Schritt führte die Österreichische Post die „Post-Abgabebox“ ein, deren Konzept den in Deutschland verbreiteten Packstationen ähnelt. Kunden können in der Post-Abgabebox frankierte Pakete, Retourpakete und Einschreibesendungen jederzeit abgeben. 107 Filialen sind inzwischen mit der Post-Abgabebox ausgestattet.



„Die Performance der SB-Automaten optimiert unseren Kundenservice erheblich. Bei Hochbetrieb sind wir nun in der Lage, die Wartezeiten für Kunden an den Schaltern durch die Selbstbedienung zu reduzieren. Und wenn die Filialen geschlossen sind, können sich die Kunden in den Filialen mit Foyer und SB-Bereich an sieben Tagen rund um die Uhr mit Briefmarken versorgen und Pakete aufgeben“,

erklärt der für das Projekt Verantwortliche. Peter Obermayr.

Der zweite Schritt bestand in einer Selbstbedienungsmöglichkeit für die Aufgabe von Paketen, Einschreiben und den Erwerb von Briefmarken. Gute Voraussetzungen dafür boten 500 Filialen, die gemeinsam mit einer Bank betrieben werden und über ein rund um die Uhr zugängliches Foyer verfügen, das nachts zur SB-Zone wird.

Nach einer kurzen und intensiven Marktrecherche und einer Ausschreibung, die genaue Vorgaben für Produkte, Druckverfahren, Sicherheitsmöglichkeiten, Barcode sowie Bezahlmöglichkeiten enthielt, entschieden die Verantwortlichen bei der Österreichischen Post sich für die Einführung des Konzepts des Point-of-Sale-Dienstleisters Inform im Komplettpaket mit Druckern von Citizen.



Das Ingenieurbüro von Inform überzeugte im Wettbewerb mit anderen Anbietern durch seine perfekt auf die Anforderungen der **Österreichischen Post** abgestimmte Lösung, die sowohl einfache Bedienbarkeit als auch Zuverlässigkeit gewährleistet.

Nach dem erfolgreichen Test mit zwei Pilotsystemen begann der Echtbetrieb am **15. November 2012** in der **Filiale 1236** in **Wien**.

Die Menüführung über den Touchscreen ist bei dem System so einfach wie der Einkauf per Warenkorb im Webshop. Der Kunde wählt am Touchscreen ob er ein Paket versenden oder Briefmarken kaufen will. Beim Paket gibt er Maße und Empfangsadresse an und erhält dann die Preisangabe. *„Die Bedienung ist intuitiv und wird sofort verstanden“*, sagt **Peter Obermayr**.

Zum Bedrucken von Briefmarken, Paketaufklebern und Bons ist jeder Frankierautomat mit vier Druckern von **Citizen** ausgestattet. Der erste ist ein **CL-S621** Thermotransferdrucker, der Postwertzeichen bedruckt. *„Die Briefmarken befinden sich schon auf der Rolle und der Drucker bringt den Wert auf die Briefmarke. Anschließend wird sie dann abgeschnitten und ausgeworfen“*, erklärt **Román Aresté**, verantwortlich für den Verkauf in der Region bei **Citizen**. *„Wichtig ist dabei, dass ein Postwertzeichen so lange halten muss wie eine übliche Briefmarke. Deshalb setzt man auf Thermotransfer“*, fügt er hinzu.

Als zweiter und dritter Drucker kommen jeweils kompakte **CL-S400DT** zum Einsatz. Ein Gerät wird dabei für den Druck auf Etiketten für Einschreiben verwendet, das andere bedruckt Paketaufkleber. Die Aufkleber mit ihren unterschiedlichen Formaten können die Kunden aus einem Ausgabeschacht am Self-Service-Terminal entnehmen.

Der vierte Drucker im SB-Automaten ist der Bondrukker **CT-S651** für den Druck des Zahlungsbelegs. *„Der Belegdrucker ist ein klassischer Kassendrucker und daher sehr schnell und zuverlässig. Mit seiner Frontausgabe ist er ideal für das SB-Terminal geeignet“*, erläutert **Román Aresté**.

*„Wir haben uns für **Citizen** als Lieferanten für die Drucker in den SB-Automaten entschieden, weil wir bei **Citizen** alles aus einer Hand bekommen“*, erklärt **Peter Schmidt**, Geschäftsführer von **Inform**. *„**Citizen**, als einer der wenigen Hersteller, die sowohl Etikettendrucker als auch Thermotransferdrucker aus einem Haus liefern, konnten wir beim Distributor **Jarltech** beziehen.“*

Die SB-Geräte akzeptieren die Zahlung mit unterschiedlichen Karten wie Kreditkarte, Maestro, EC-Karte und Quick- bzw. Geldkarte. *„Bargeld ist von der Kundenseite her keine Frage“*, erläutert **Peter Obermayr**. *„Wir sind aber gespannt auf das Thema NFC und sind dabei, diese Zahlungsmöglichkeit umzusetzen.“*

Die Akzeptanz der Frankierautomaten bei den Kunden ist sehr gut. *„Es ist wie am Flughafen“*, sagt **Peter Obermayr**. *„Am Anfang wurden die Geräte erklärt, jetzt sind die Kunden daran gewöhnt. Unsere SB-Terminals sind einfacher und die Kundenwartezeiten werden reduziert.“*

>>>



Auch von den Mitarbeitern werden die Automaten gut angenommen. „Die Mitarbeiter können sich auf Beratung konzentrieren“, so **Peter Obermayr**. „Das Auffüllen der Druckmedien, Bonrollen, Etiketten und Farbbänder ist sehr einfach und für die Mitarbeiter reicht eine kurze Schulung bei Inbetriebnahme völlig aus.“

Die weiteren Rollouts sollen zügig vorangehen, nachdem bisher 93 Geräte aufgestellt wurden, so dass bis Ende 2013 an 200 Standorten in ganz Österreich SB-Automaten vorhanden sind. Aufgrund der guten Erfahrungen zieht **Peter Obermayr** ein positives Fazit: „Ich würde die Lösung weiterempfehlen.“

Mit Drucker:

CITIZEN CL-S621



CITIZEN CL-S400DT



CITIZEN CT-S651



Über Citizen Systems Europe

Citizen Systems Europe betreut mit Niederlassungen in London und Esslingen die gesamte EMEA-Region. Das Unternehmen bietet eine breite Palette an Druckern für Industrie, Handel, Gesundheitswesen und mobile Anwendungen, im Speziellen Etiketten-, Barcode- und POS- sowie mobile Drucker. In jedem Fall werden die Produkte des Unternehmens über ein Netzwerk an spezialisierten Partnern vertrieben und unterstützt.

Citizen Systems Europe ist eine hundertprozentige Tochtergesellschaft von Citizen Systems Japan und Teil der Citizen Watch Company of Japan. Die weltweite Gruppe produziert die weltbekannten Eco-Drive-Uhren sowie Mini-Drucker, Industriedrucksysteme und Werkzeugmaschinen, Quarzoszillatoren, LEDs und andere elektronische Komponenten.

Für weitere Informationen:

Citizen Systems Europe GmbH
Marketing-Abteilung
Tel.: +49 (0)711/3906-400
marketing@citizen-europe.com

Die Österreichische Post AG

Die Österreichische Post ist der landesweit führende Logistik- und Postdienstleister. Zu den Hauptgeschäftsbereichen zählen die Beförderung von Briefen, Werbesendungen, Printmedien und Paketen. Das Filialnetz der Österreichischen Post zählt zu den größten Privatkundennetzen des Landes und bietet seinen Kunden in ganz Österreich hochwertige Produkte und Services in den Bereichen Post, Bank und Telekommunikation.

www.post.at

Über Inform

Die Inform GmbH mit Sitz in Wien ist POS IT-Dienstleister und seit der Gründung im Jahr 1983 spezialisiert auf Kassenplatz-Servicierungen. Der Betrieb stellt SB-Technologien für Brief- und Pakettransport Unternehmen sowie Institutionen mit hohen Self-Service Ansprüchen her und hat 14.000 eigene Self-Service Kassiersysteme im Einsatz. Ein ausgedehntes Partnernetzwerk ermöglicht es dem Unternehmen, Services für mehr als 7.000 Kunden in 11 Ländern durchzuführen.

www.Inform.at