



## Banknoten-Recycler der CI Tech Components für ICA Ticketautomaten

Als inhabergeführtes, unabhängiges und mittelständisches Unternehmen ist ICA seit seiner Gründung im Jahr 1986 bekannt für innovative und zuverlässige Dienstleistungs-Automaten sowie vorbildliche Kunden- und Projektbetreuung. Mit zahlreichen internationalen Referenzen und mehr als 10'000 verkauften Automaten-Systemen in verschiedenen Märkten gehört ICA zur europäischen Spitze in diesem Segment.

Als Gesamtsystemanbieter von skalierbaren Dienstleistungsangeboten liegt die Kernkompetenz bei Ticketautomaten, digitalen Vertriebswegen wie Mobile Ticketing oder Ticketing Apps, Hintergrund und Monitoring-Systemen, komplexe Managementportale und Mobilitätslösungen. Dabei setzt ICA auf ganzheitliche Betrachtungsweisen und spricht weniger über Technik, sondern immer deutlicher über Verbraucher-Nutzen. Besonders bei anspruchsvollen Großprojekten werden kundenspezifische Lösungen entwickelt, um alle Bedürfnisse zu erfüllen. Im Rahmen eines Projektes für die Installation mehrerer Hundert neuer Ticketautomaten war es notwendig, neue beziehungsweise alternative Wege bei der Entwicklung zu gehen.

Die CI Tech Components lieferte hierzu erstmals an ICA einen Banknoten-Recycler aus der CI Note Line Produktfamilie. Im Interview mit dem COO der ICA Group, Herr Stefan Walko, sprachen wir über die Gründe zur Wahl des neuen Banknoten-Recyclers, die mit dem Projekt verbundenen Herausforderungen sowie die Schlüsselfaktoren, welche zum Erfolg bei dieser Zusammenarbeit führten.

**Redakteur:** Herr Walko, ICA gehört zu den führenden europäischen Systemanbietern für Ticketautomaten. Was sind die Anforderungen der Verkehrsbetriebe und -Betreiber dieser Automaten?

**Herr Walko:** ICA setzt sich intensiv und fortlaufend mit den aktuellen sowie zukünftigen Marktanforderungen im Bereich des öffentlichen Verkehrs auseinander. Der enge Austausch mit den Betreibern sowie die Rückmeldungen deren Endkunden liefern uns wichtige Erkenntnisse über die aktuellen sowie zukünftigen Anforderungen an die Ticketautomaten. Der Endkunde erwartet und schätzt heutzutage eine benutzerfreundliche Bedienung, eine schnelle und zuverlässige Abwicklung der Transaktion sowie eine Vielzahl an Bezahlmöglichkeiten. Dies hilft dem Betreiber wiederum die Zufriedenheit seiner Kunden zu steigern. Die Betreiber legen zudem größten Wert auf eine hohe Verfügbarkeit, geringe Unterhaltskosten sowie erhöhte Sicherheit gegen Vandalismus und Diebstahl, was letztendlich höhere Umsätze ermöglicht.

**Redakteur:** Wie reagiert ICA auf die Vielzahl an unterschiedlichen Anforderungen im Markt?

**Herr Walko:** Beim stationären Automaten „Dualis 2000 S“ setzten wir auf einen modularen Aufbau, um aktuellen wie auch zukünftigen Marktanforderungen zu entsprechen. Diese Überlegung beziehen wir auch bei der Wahl neuer Komponenten mit ein. So bieten wir heute neue Technologien an, wie das elektronische Ticketing, modernste Bezahlmethoden oder unsere ECOLINE+ welche den Stromverbrauch deutlich reduziert.

**Redakteur:** Als COO bei ICA waren Sie maßgeblich an der Entscheidung beteiligt, mit der CI Tech Components, einem neuen Lieferanten, zusammenzuarbeiten und damit einen komplett neuen Banknoten-Recycler in Ihren Ticketautomaten für eines der größten Projekte der letzten Jahre in Deutschland zu verwenden. Was hat Sie dazu bewegt?

**Herr Walko:** Die Entscheidung war definitiv nicht einfach und uns war bewusst, dass das Risiko mit einem neuen Set-up höher ist als bestehende und bekannte Systeme einzusetzen. Die CI Tech Components konnte uns mit ihrem Team überzeugen, dass sie uns nicht nur einen Vorteil in einigen technischen Funktionalitäten bieten können, sondern ebenso wie ICA die Gesamtheit der Anforderungen versteht und erfüllen kann. Zusätzlich zu dem attraktiven Preis-Leistungs-Verhältnis des Produktes CI Note Line waren es aber auch die für eine Kooperation erforderlichen Eigenschaften der CI Tech Components wie Zuverlässigkeit, Transparenz und Reaktionszeit, die unsere Entscheidung unterstützte.

**Redakteur:** Könnten Sie uns kurz den Projektverlauf beschreiben? Sicherlich gab es dabei besondere Maßnahmen aufgrund des von Ihnen erwähnten Risikos?

**Herr Walko:** Damit haben Sie absolut recht! Üblicherweise integriert man im Projektplan entwicklungsbegleitende Tests, interne Abnahmetests sowie erste Testinstallationen im Feld in geringen Stückzahlen und unter realen Bedingungen, die sehr detailliert beobachtet und analysiert werden. Selbstverständlich haben wir diese Vorgehensweise auch mit der CI Tech Components verfolgt.

**Redakteur:** Und dies lief zu Ihrer vollsten Zufriedenheit?

**Herr Walko:** Vollste Zufriedenheit in diesen Projektphasen zu erreichen ist kaum möglich, da unser Ziel, uns selbst zu verbessern und damit einen Vorsprung zu unserem Wettbewerb zu erlangen, immer im Vordergrund steht. Dennoch verliefen diese Phasen mit den üblichen Herausforderungen sehr positiv. Herauszustellen ist aber die sachliche, objektive, zielorientierte und offene Zusammenarbeit der Technik-Teams beider Firmen. Im Nachhinein mache ich beiden Teams ein großes Kompliment. Das Ergebnis dieser Phasen und die Berücksichtigung der erwähnten „Soft-Facts“ waren dann letztendlich auch der ausschlaggebende Punkt, mit der CI Tech Components größere Projekte anzugehen.

**Redakteur:** Das Ausrollen von mehreren Hundert Automaten ist dann aber noch mal eine andere „Liga“ als ein paar Testinstallationen

**Herr Walko:** Absolut! Die eigentlichen Herausforderungen kamen erst danach auf uns zu! Neben der Fertigungsplanung, den termingerechten Installationen und Start der Automaten ist natürlich auch die technische Zuverlässigkeit und die Fahrgast-Akzeptanz entscheidend. Diese Kriterien sind am Ende des Tages für die Zufriedenheit unseres Kunden ausschlaggebend.

**Redakteur:** Gab es denn Probleme der technischen Zuverlässigkeit nach dem Roll-out?

**Herr Walko:** Es hielt sich in Grenzen, aber die Performance war nicht auf dem Level der Erwartungen. Dies betraf aber nicht nur den Banknoten-Recycler, sondern auch andere Module und eigene Software-Pakete in unserem Ticketautomaten. Die Ursachen waren dabei sehr vielseitig und unterschiedlich.

DUALIS 2000 S



.....

“Herauszustellen ist aber die sachliche, objektive, zielorientierte und offene Zusammenarbeit der Technik-Teams beider Firmen. Im Nachhinein mache ich beiden Teams ein grosses Kompliment.”

- Stefan Walko

.....  
 “Die Zusammenarbeit ist weiterhin sehr eng und erfreulich. Uns, aber auch die Betreiber, haben die technischen Funktionalitäten, die geringen Ausfallraten und geringen Servicekosten des Produktes im realen Feldbetrieb überzeugt”

- Stefan Walko



CI Note Line CI 11-10 Recycler

**Redakteur:** Haben Sie diese Themen dann in den Griff bekommen?

**Herr Walko:** Selbstverständlich! Um beim Thema Banknoten-Recycler und der Kooperation mit Firma CI Tech Components zu bleiben, muss ich sagen, dass hier beide Unternehmen hervorragende Arbeit geleistet haben und immer noch leisten. Die bereits erwähnte objektive und zielorientierte Zusammenarbeit sowie die kontinuierlichen Felddaten-Analysen und Verbesserungsmaßnahmen, die wir im Übrigen noch heute durchführen, haben teilweise zur Übererfüllung der ursprünglichen Anforderungen und zu einer sehr positiven Kundenzufriedenheit geführt. Darauf sind wir bei ICA sehr stolz. Auch heute präferieren diese Kunden unsere Lösungen inklusive dem Banknoten-Recycler und stattdessen ihre Bahnhöfe damit aus.

**Redakteur:** Werden Sie nach diesen Erfahrungen die CI Tech Components auch bei weiteren Projekten einbinden?

**Herr Walko:** Ja, sicherlich! Die Zusammenarbeit ist weiterhin sehr eng und erfreulich. Einerseits haben uns aber auch den Betreiber, die technischen Funktionalitäten, die geringen Ausfallraten und geringen Servicekosten des Produktes im realen Feldbetrieb überzeugt. Andererseits schätzen wir die Kooperation mit der CI Tech Components sehr. Dies zeigt sich schon in unserer jährlichen Lieferantenbewertung. Hier hat sich die CI Tech Components unter Berücksichtigung der Kriterien Qualität, Kosten und Terminezverlässigkeit unsere beste Bewertung „Hervorragend“ erarbeitet und auch verdient.

**Redakteur:** Herr Walko, noch eine persönliche Frage an Sie. Sie haben als COO der ICA Group mit dazu beigetragen, das Unternehmen im Bereich Traffic an die europäische Spitze zu führen und hier zu halten. Welche Ziele kann es jetzt noch geben?

**Herr Walko:** Die weitere Expansion und Ausbau der Marktpositionierung ist natürlich immer ein Ziel. Die kommenden Großprojekte und die Sicherstellung von dauerhaften, erfolgreichen Geschäftsbeziehungen gehört zum Daily Business und ist stets eine neue Herausforderung. Zusätzlich haben wir uns bei ICA auf ein für uns komplett neues Terrain bewegt: In der ICA Health haben wir einen Roboter, der zur zielgerichteten und effizienten Desinfektion in Krankenhäuser entwickelt wurde. In der Medizintechnik Lösungen anzubieten ist besonders in der aktuellen Pandemie-Periode besonders zufriedenstellend, da man das Gefühl hat, auch seinen Teil zur Verbesserung der Situation beizutragen.

#### Kontakt ICA Traffic

Stefan Walko  
 COO  
[stefan.walko@ica.de](mailto:stefan.walko@ica.de)  
[www.ica.de](http://www.ica.de)

#### Kontakt CI Tech Components

Christoph Mätzig  
 Managing Director  
[christoph.maetzig@citech.com](mailto:christoph.maetzig@citech.com)  
[www.citech.com](http://www.citech.com)