

E-Payment in öffentlichen Verwaltungen

Immer mehr Verwaltungen bieten Leistungen online an. Auch elektronisches Bezahlen gewinnt zunehmend an Relevanz. Dadurch verbessert sich der Service für die Bürger und die Verwaltung optimiert ihre Prozesse.

Autor



Sebastian Plog
ist Produktmanager bei der GovConnect.

Seit Januar 2015 bieten deutschlandweit alle Landkreise und kreisfreien Städte für die internetbasierte Fahrzeugzulassung (i-Kfz) ein E-Payment an. Neben dieser gesetzlichen Vorschrift hält sich das Angebot von elektronischem Bezahlen bei vielen großen Verwaltungen in Grenzen. Dies liegt vor allem daran, dass sie die internen Prozesse und die damit verbundenen Arbeitsschritte anpassen müssen. Dennoch haben einige diese Anpassungen schon vollzogen und bieten neben i-Kfz schon weitere Leistungen elektronisch an.

Im Vergleich dazu können kleinere Verwaltungen ihre Arbeitsabläufe schneller optimieren und bieten daher häufiger Dienstleistungen elektronisch an. Bürger können beispielsweise Urkunden aus dem Standesamt online beantragen und bezahlen. Auch die Melderegisterauskunft sowie das An-, Um- und Abmelden von Gewerben stehen auch bei kleinen Kommunen vielfach online zur Verfügung. Vereinzelt drucken Kommunen bereits QR-Codes auf Verwarnungen, sodass die Bürger die Verwarnungsgelder per Smartphone entrichten können. Der Umsetzungsgrad von E-Payment ist demnach unterschiedlich. Kleine und große Verwaltungen nehmen das Thema „E-Payment“ aber zunehmend als Chance wahr und führen es bei immer mehr Prozessen ein. Der Wunsch der Bürger, Verfahren elektronisch abzuwickeln, wird immer stärker. Führt eine

Verwaltung ein E-Payment ein, verbessern sich sowohl der Bürgerservice als auch das Image als innovative Verwaltung. Zudem werden durch die Prozessoptimierung Zeit und Kosten gespart, weil Rechnungen nicht mehr per Post, sondern digital versendet werden. Ein weiterer Vorteil ist, dass das Risiko eines Zahlungsausfalls minimiert wird. Über die ausgewählte Bezahlart kann die Weiterverarbeitung direkt im Kassensystem der Verwaltung erfolgen. Es entsteht weniger Aufwand, da Mahnungen entfallen. Kommunen können elektronische Bezahlösungen grundsätzlich bei allen elektronischen Leistungen anbieten, bei denen sie Entgelte entrichten. Sofern die Bürger die Leistung durch Formulare auf der Website beantragen, ist die Einbindung von E-Payment mit geringem Aufwand möglich. Setzt die Kommune ein Fachverfahren ein, muss das elektronische Bezahlen dort integriert werden. In diesem Fall sind Gemeinden gut beraten, Produkte einzusetzen, die schon in viele Fachverfahren integriert wurden. Alternativ sind Lösungen zu präferieren, deren Integration durch eine Standardschnittstelle möglich ist. Ansonsten können sich Probleme beim Einbinden der E-Payment-Lösung ergeben.

Ob Bürger E-Payment-Angebote nutzen, hängt maßgeblich von den angebotenen Bezahlarten ab. Benutzer brechen Online-Vorgänge häufig ab, sofern nicht die gewünschten Bezahlarten zur Verfü-

gung stehen. Verwaltungen sollten daher Lösungen einsetzen, die die präferierten Bezahllarten der Bürger anbieten. Sinnvoll ist dabei der Einsatz einer übergreifenden Lösung, die mehrere Bezahl-dienstleister enthält. Um den Aufwand für die Verwaltung zu reduzieren, sollte eine E-Payment-Lösung zudem in der Lage sein, die Zahlungseingänge medienbruchfrei an das Finanzverfahren weiterzugeben. Zudem lohnt sich der Einsatz eines Produktes, bei dem Kassenzahlen, Nummernkreise und Vermerke individuell festgelegt werden können. Manuelle Aufwände, um Zahlungen zuzuordnen oder zu kontrollieren, entfallen.

Die Zukunft von E-Payment

In Zukunft wird sich das Bezahverhalten insgesamt weiter wandeln. Das Smartphone hält in immer mehr Lebenssituationen Einzug und immer mehr Bürger wollen Leistungen zukünftig digital bezahlen. Vor allem QR-Codes vereinfachen das mobile Bezahlen. Dabei wird der Code mit dem Smartphone eingescannt und die Bezahlung erfolgt mobil, da alle Informationen im QR-Code hinterlegt sind. Verwaltungen können QR-Codes beispielsweise auf Bescheiden, Mahnungen, Rechnungen und Kurbeiträgen einsetzen. Ein weiterer Anwendungsfall sind mobil erfasste Ordnungswidrigkeiten. Mithilfe von mobilen Anwendungen nehmen Verkehrsaufseher Ordnungswidrigkeiten intuitiv per Smartphone oder Tablet auf. Anschließend drucken sie mit einem mobilen Drucker einen QR-Code auf die Verwarnung und bringen sie am Fahrzeug an. Dieser enthält alle relevanten Informationen wie den Betrag und das Kassenzahlen. Der Betroffene scannt den QR-Code mithilfe seines Smartphones ein und kann das Verwarngeld direkt entrichten. Um sich zukunftsfähig aufzustellen, sollten sich Kommunen auf die geänderten Bedürfnisse der Bürger einstellen. Am besten mit einem Produkt, das bereits heute das mobile Bezahlen unterstützt. ■

Fallbeispiel

Einführung von pmPayment bei der Stadt Celle

Wie sich Verwaltungsabläufe mithilfe einer E-Payment-Lösung optimieren lassen, zeigt dieser Projektbericht.

Bereits seit einiger Zeit können die Bürger beim Standesamt der Stadt Celle ihre Anträge online stellen. Dies wurde mit dem Content-Management-System iKiss der Firma Advantic realisiert. Eine elektronische Bezahlung war jedoch bisher nicht möglich. Stattdessen wurden den Bürgern, die eine Leistung elektronisch beantragen, Rechnungen per Post zugeschickt. Sofern diese Entgelte nicht bezahlt wurden, verschickte die Stadt Celle Mahnungen. Um die internen Prozesse und den Bürgerservice zu verbessern, entschied sich die Stadt dazu, eine E-Payment-Lösung einzuführen. Jörg Peters, Fachdienstleiter Informationstechnik und Geodaten der Stadt Celle, erläutert: „Nach einer Marktanalyse wählten wir das Produkt pmPayment aus. Ein entscheidender Grund war, dass es sich bei pmPayment um eine übergreifende Lösung handelt, die verschiedene Bezahl-dienstleister beinhaltet. Dadurch können wir unseren Bürgern verschiedene Bezahllarten anbieten.“

Drei Bezahllarten

Die Stadt Celle entschied sich dazu, drei Bezahllarten einzusetzen: PayPal, giro-pay und Lastschrift. Die entsprechenden Nutzungsverträge mit den Bezahl-dienstleistern schloss die Stadt Celle über die GovConnect ab. Durch das zentrale Vertragsmanagement gestaltete sich die Vertragsabwicklung unkompliziert. Die Bezahlart paydirekt soll zukünftig ebenfalls angeboten werden. Zudem wurde von der Firma Advantic eine Schnittstelle von

dem Content-Managementsystem iKiss zu der Lösung pmPayment eingerichtet. Aufgrund der Standard-schnittstelle von pmPayment war dies innerhalb von wenigen Tagen möglich. Anschließend wurde das System gemäß den individuellen Anforderungen bei der Stadt eingerichtet. Zudem wurde die Landingpage von pmPayment an das Corporate Design angepasst und in das Finanzverfahren proDoppik integriert. Helmut Peitz von der Stadtkasse der Stadt Celle meint: „pmPayment übermittelt die Daten nach unseren Vorgaben automatisch an unser Finanzverfahren proDoppik von H&H. Dadurch reduziert sich der Aufwand in unserer Stadtkasse enorm.“

Nach einer kurzen Testphase ist pmPayment im September 2016 bei der Stadt Celle online gegangen. Von der Vertragsunterzeichnung bis zum Produktiveinsatz vergingen zwei Monate. Seitdem bezahlen die Bürger kostenpflichtige Leistungen des Standesamtes online.

Die Bürger nehmen die E-Payment-Lösung gut an: Pro Quartal erfolgen rund 350 erfolgreiche Transaktionen. Stefanie Hacke aus der IT-Abteilung der Stadt Celle resümiert: „Der Einsatz von pmPayment lohnt sich in jeglicher Hinsicht. Die Bürger sparen sich Zeiten und Wege, da sie direkt online bezahlen. Und bei uns entsteht weniger Aufwand, da pmPayment uns viele Arbeitsschritte erspart. Eine Lösung, die sowohl für die Bürger als auch für uns einen enormen Mehrwert bringt.“