

Variabel zahlen

von Sebastian Plog

Hat sich eine Verwaltung für E-Payment entschieden, muss aus einer Vielzahl an Lösungen die geeignete ausgewählt werden. Diese sollte mehrere Bezahlarten sowie mobiles Zahlen ermöglichen und außerdem an verschiedene Fachverfahren angebunden sein.

Verwaltungen nutzen das Internet mittlerweile nicht nur, um ihre Bürger online zu informieren, sondern auch um Leistungen anzubieten. Da bei vielen der Angebote Gebühren anfallen, entsteht die Notwendigkeit, dem Bürger elektronisches Bezahlen zu ermöglichen. Entscheidet sich eine Verwaltung dafür, E-Payment anzubieten, stehen Projektverantwortliche vor der Herausforderung, aus der Vielfalt der am Markt befindlichen Anbieter eine Lösung auszuwählen.

Ein Kriterium für die Auswahl sollte ein geeignetes Angebot von Bezahlarten darstellen. Benutzer brechen Online-Vorgänge häufig ab, sofern nicht die gewünschten Bezahlarten zur Verfügung stehen. Dies führt zu Ärger und erhöhtem Aufwand seitens der Bürger, da sie die Leistung nicht elektronisch abwickeln können. Daher bietet sich der Einsatz einer übergreifenden Lösung an, die mehrere gängige Bezahlarten enthält. Damit sich Kommunen nicht für einen Bezahldienstleister entscheiden müssen, hat die Firma GovConnect die übergreifende Lösung pmPayment entwickelt. In das Programm sind verschiedene Bezahldienstleister integriert. Dadurch können Verwaltungen ihren

Bürgern alle gängigen Bezahlarten mithilfe einer Lösung anbieten.

Es ist vorteilhaft, wenn Verwaltungen in der E-Payment-Lösung festlegen können, welche Bezahlarten den Bürgern pro Verfahren angeboten werden. Welche Bezahlarten Kommunen ihren Bürgern jeweils zur Verfügung stellen, hängt von den spezifischen

Anforderungen der Dienstleistung ab. Kommunen sollten zum einen die Charakteristika der Bezahlarten berücksichtigen. Der Zahlungspflichtige kann beispielsweise bei einer Lastschrift eine Rückbuchung des Betrags veranlassen. Das damit verbundene Risiko des Zahlungsausfalls liegt bei der Verwaltung. Bei der Bezahlart paydirekt profitieren Verwaltungen von einer unmittelbaren Zahlungsgarantie der Bank ihres Kunden. Zum anderen existieren je Bezahlart unterschiedliche Modelle, die die Höhe der Gebühren festlegen, welche die Kommune an den Bezahldienstleister entrichten muss. Bei einigen Bezahlarten erheben Bezahldienstleister eine feste Gebühr pro Vorgang. Bei anderen ist



QR-Codes vereinfachen das mobile Bezahlen.

die Gebühr prozentual abhängig von der Höhe des zu bezahlenden Betrags. Je nachdem, in welcher Höhe der Bürger Gebühren für einen Vorgang entrichtet, sind demnach unterschiedliche Bezahlarten für Kommunen vorteilhaft. Mit der Lösung pmPayment der Firma GovConnect können Verwaltungen pro Verfahren festlegen, welche Bezahlarten den Bürgern angeboten werden. Dadurch können Kommunen die Vorteile der verschiedenen Bezahlarten ausschöpfen.

Bei der Auswahl einer E-Payment-Lösung sollten Kommunen zudem darauf achten, dass diese global einsetzbar ist und in viele Fachverfahren integriert wer-

den kann. Durch eine derartige Software steigt die Effektivität und die finanzielle Belastung der Kommunen bleibt im Rahmen. Die Lösung pmPayment ist grundsätzlich bei allen elektronischen Verwaltungsverfahren – das heißt in allen Bereichen der Kommune – einsetzbar. pmPayment ist in über 20 Portale, Content-Management-Systeme (CMS) und Formulare integriert. Dazu zählen das Informationsregister (OLAV, OLMERA) der Firma HSH und die Formulare der Firma Form-Solutions. Das Finanzverfahren Infoma newsystem der Firma Axians Infoma ist ebenfalls angebunden.

Durch die Einführung von E-Payment können Kommunen zudem ihre Prozesse optimieren. So wird etwa mithilfe der Anwender-Software pmPayment der Prozess der einfachen elektronischen Melderegisterauskunft vollautomatisiert. Der Bürger gibt seine eigenen sowie die Daten der gesuchten Person in Online-Formulare ein, anschließend bezahlt er die Gebühren elektronisch. Die einfache Melderegisterauskunft erhält der Bürger anschließend direkt online.

Auch die zukünftige Entwicklung des Bezahlverhaltens sollte bei der Auswahl einer E-Payment-Applikation berücksichtigt werden. So hält etwa das Smartphone in immer mehr Lebenssituationen Einzug. QR-Codes vereinfachen dabei das mobile Bezahlen. Die Bürger scannen den QR-Code mit ihrem Smartphone ein, anschließend bezahlen sie mobil, da alle Informationen in dem QR-Code hinterlegt sind. Verwaltungen können QR-Codes beispielswei-

se auf Bescheiden, Mahnungen, Rechnungen und Kurbeiträgen einsetzen. Einen weiteren Anwendungsfall stellen mobil erfasste Ordnungswidrigkeiten dar. Mithilfe von mobilen Anwendungen nehmen Verkehrsaufseher Ordnungswidrigkeiten per Smartphone oder Tablet auf. Anschließend drucken sie mithilfe eines mobilen Druckers einen QR-Code auf die Verwarnung. Dieser beinhaltet alle relevanten Informationen wie den Betrag und das Kassenzeichen. Die Verwarnung bringt der

Verkehrsaufseher anschließend am Fahrzeug an. Der Betroffene scannt den QR-Code mithilfe seines Smartphones ein und entrichtet das Verwarngeld direkt. Um sich zukunftsfähig aufzustellen, sollten sich Kommunen auf die geänderten Bedürfnisse der Bürger einstellen. Am besten mit einem Produkt wie pmPayment, das bereits heute das mobile Bezahlen unterstützt.

Sebastian Plog ist Produkt-Manager bei der GovConnect GmbH, Hannover.