E-Payment

Auswahl erhöht Akzeptanz

[28.05.2021] Künftig sollen immer mehr kommunale Leistungen online abgewickelt werden können. Entscheidend für die Akzeptanz der Web-Services ist es, möglichst viele Bezahlarten anzubieten. Noch haben Verwaltungen beim Thema E-Payment allerdings Nachholbedarf.

Das Onlinezugangsgesetz (OZG) verpflichtet Bund, Länder und Kommunen, ihre Verwaltungsleistungen bis Ende 2022 online anzubieten. Neben dem OZG trägt die Corona-Krise zur Digitalisierung in den Städten und Gemeinden bei. Das bestätigt eine repräsentative Befragung von Bürgermeistern und Digitalisierungsverantwortlichen in mehr als 600 Kommunen, die Bitkom Research im Auftrag des Branchenverbands Bitkom sowie des Deutschen Städte- und Gemeindebunds durchgeführt hat.
„Die Corona-Krise hat gezeigt, was plötzlich alles geht, wenn es sein muss. Viele Städte und Gemeinden legten den Schalter auf digitales Rathaus um“, kommentiert Bernhard Rohleder, Hauptgeschäftsführer des Bitkom. „Das lief nicht immer reibungslos, aber die Erkenntnis war überall gleich: Die Digitalisierung ist weder Spielerei noch Luxus, sondern ein Pflichtprogramm für den gesamten öffentlichen Sektor. Kommunen können so handlungsfähig bleiben – und das mit mehr Effizienz, Erfolg und zur größeren Zufriedenheit aller.“

Kommunen haben Nachholbedarf

Nachholbedarf haben Kommunen laut der Studie von Bitkom Research unter anderem bei den Themen E-Payment, Online-Anträge und Online-Portale. Die Umsetzung dieser Technologien wird allerdings von der Mehrheit der Kommunen bereits geplant oder zumindest diskutiert. Erleichtert werden kann die Einführung durch Anwendungen wie die Bezahllösung pmPayment der Firma GovConnect, die sich in alle Fachverfahren, Online-Anträge und Portale integrieren lässt. So ist die Anwendung unter anderem Bestandteil der Lösungen OpenR@thaus der ITEBO-Unternehmensgruppe, KDO-Kommune365 der Kommunalen Datenverarbeitung Oldenburg, Rathausdirekt von Anbieter NOLIS sowie des Bürgerportals von regio iT. Zudem besteht eine Anbindung an das Informationsregister der Firma HSH und an das Antragsmanagement 4.0 von Form-Solutions. Das erleichtert die Einführung von E-Payment enorm.

Vermehrte Online-Abwicklung

Dass die Bürger kommunale Prozesse vermehrt online abwickeln, zeigt sich deutlich an der webbasierten Kfz-Zulassung (i-Kfz): So sind die Fallzahlen im Januar 2021 im Vergleich zu Januar 2020 um mehr als das zehnfache gestiegen. Weitere kommunale Leistungen werden ebenfalls häufig elektronisch erledigt – etwa der Kauf von Freibadtickets. Warteschlangen und Kontakte vor den Kassen werden dadurch vermieden und die Freibadbesucher dokumentiert.
Entscheidend für die Akzeptanz der Online-Angebote seitens der Bürger sind die angebotenen Bezahlarten. So brechen über 50 Prozent den Bezahlvorgang ab, wenn sie mit keiner der angebotenen Zahlungsarten einverstanden sind. Laut der Studie „Erfolgsfaktor Payment“ des Forschungsinstituts ibi Research sind die Präferenzen hier sehr heterogen. Sofern nur eine Bezahlart zur Verfügung steht, werden maximal sechs von zehn Kunden erreicht.

Breite Auswahl

Die Studie kommt daher zu dem Ergebnis, dass eine breite Auswahl an Zahlungsverfahren angeboten werden sollte. Das erhöht die Chance, dass die präferierte Bezahlart des Kunden verfügbar ist und senkt die Kaufabbruchquoten nahezu auf . Unterstützung bietet auch hier pmPayment, da bereits verschiedene Zahlungsanbieter in die Lösung integriert sind. Nutzer können zwischen den gängigen Bezahlarten giropay, Lastschrift, Kreditkarte, paydirekt und PayPal wählen. Die Akzeptanz ist dementsprechend groß. Verwaltungen können zudem zentral in pmPayment festlegen, dass den Bürgern einige Bezahlarten nur bis zu einem bestimmten Geldbetrag zur Verfügung stehen – bei Bedarf auch individuell für jede einzelne Verwaltungsleistung. Das ist aufgrund der unterschiedlichen Kostenstrukturen der Zahlungsanbieter vorteilhaft, um Transaktionsgebühren zu sparen.

Mobile Endgeräte

Immer mehr Bürger wollen Gebühren darüber hinaus über mobile Endgeräte begleichen. Um dies zu erleichtern, können Verwaltungen QR-Codes auf Bescheide, Mahnungen und Rechnungen aufdrucken. Die Bürger können diese einscannen und die Leistungen via pmPayment bezahlen. Dabei sind alle Informationen wie der Betrag und das Kassenzeichen im QR-Code hinterlegt. Das bringt beiden Seiten Vorteile: Die Bürger können komfortabel bezahlen und die Kommunen die Daten ohne Fehler wie etwa Zahlendreher weiterverarbeiten. Auch lassen sich QR-Codes auf Verwarnungen aufdrucken, beispielsweise mit der pmOWI-App aus dem Hause GovConnect.

Manuelle Arbeitsschritte minimieren

Um die Zahlungen der Bürger weiterzuverarbeiten und manuelle Arbeitsschritte zu minimieren, ist die automatisierte Weitergabe an ein Finanzverfahren empfehlenswert. Die Bezahllösung pmPayment lässt sich an zahlreiche Anwendungen – beispielsweise der Anbieter Axians Infoma, SAP, H&H oder ab-data – anbinden. pmPayment bereitet die Buchungsdatensätze nach den Vorgaben der Verwaltung auf und das Finanzverfahren verarbeitet diese automatisiert. Aufwendige manuelle Arbeitsschritte, um etwa Zahlungen zuzuordnen oder zu kontrollieren, entfallen. Insbesondere vor dem Hintergrund steigender Online-Zahlvorgänge reduziert das den Aufwand für die Kommunen.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe Mai 2021 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Payment, E-Payment, OZG, pmPayment