

E-Payment

Bezahlprozesse steuern

[23.02.2023] Mit der Einführung von E-Payment müssen Kommunen auch neue Organisationsstrukturen schaffen, um einen Wildwuchs von Online-Bezahlprozessen zu vermeiden. In Frankfurt am Main wurde der Serviceowner Zahlungsservice als Steuerungsinstrument implementiert.

Nicht zuletzt durch die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) sind Verwaltungen immer mehr damit konfrontiert, elektronische Zahlungsmöglichkeiten anzubieten. Denn zum Abschluss eines ordnungsgemäßen Online-Prozesses gehört auch der Online-Bezahlprozess. Dabei kommt dem Einsatz von E-Payment-Lösungen eine besondere Bedeutung zu. Um den geänderten Buchungsanforderungen im Sinne einer Win-win-Situation gerecht zu werden, müssen Verwaltungen neue Organisationsstrukturen schaffen. Der Sicherstellung einheitlicher Standards, der Anbindung von (Vor-)Systemen und der ordnungsgemäßen Verbuchung kommt hierbei besondere Bedeutung zu.

Wildwuchs vermeiden

Die Stadt Frankfurt am Main hat bereits Anfang 2019 erste Online-Bezahlprozesse eingeführt. Bei der Vielzahl von Anbietern in diesem Bereich wurde sich im weiteren Roll-out darauf verständigt, lediglich die Bezahlverfahren Giropay, Paydirekt, Kreditkarte (VISA, Mastercard) und PayPal anzubieten. Internationale Zahlungsmedien mit Sitz außerhalb der europäischen Union wurden wegen Bedenken im Bereich des Datenschutzes von vornherein ausgeschlossen.

Die Anbindung von elektronischen Bezahlprozessen und insbesondere IT-gestützter Online-Bezahlprozesse sollte immer im Einvernehmen mit der Kasse der jeweiligen Kommune erfolgen. Nur so ist sichergestellt, dass alle sicherheitsrelevanten Merkmale eingehalten werden können. In Hessen ist die Sonderrolle des Kassenverwaltenden gemäß §110 HGO zu berücksichtigen. Die Anbindung von Software, welche Zahlungen verarbeitet, ohne die Einbindung des Kassenverwaltenden ist demnach rechtswidrig. Gerade den jeweiligen Fachbereichen großer Kommunen ist dies oft nicht bekannt. Auch die komplexen Testungen und Einbindungen durch die jeweiligen Fachkräfte der IT werden zuweilen vergessen. Dies bedarf einer zentralen Koordination und Genehmigungsstruktur – auch, um die IT-Sicherheit zu gewährleisten und einen Wildwuchs von ungetesteten Zahlungsströmen in den Online-Bezahlprozessen zu vermeiden.

Transaktionskosten im Blick behalten

Der Nutzen von E-Payment liegt vor allem in den verschlankten Prozessen, welche durch die relativ geringen Kosten pro Transaktion aufgewogen werden. Bei der Betrachtung des klassischen Prozesses der Vereinnahmung von Forderungen der Kommune steht zunächst die Leistungserbringung im Fokus, gefolgt vom Versand einer Rechnung oder eines Bescheids auf Papier. Sollten die Kunden nicht zahlen, stehen im nächsten Schritt aufwendige Mahn- und Vollstreckungskosten an. Diese binden eine Vielzahl von Ressourcen, insbesondere in personeller Hinsicht. E-Payment ermöglicht es hingegen, die Erbringung einer Leistung an die sofortige Zahlung zu knüpfen und damit den Prozess erheblich zu verschlanken. Bei einer solchen Ausgestaltung entfällt in der Regel das gesamte Forderungsmanagement. Die Transaktionskosten schwanken von Anbieter zu Anbieter, liegen jedoch pro Transaktion regelmäßig im Cent-Bereich. Vorsicht ist insbesondere bei einzelnen Zahlungsarten hinsichtlich der Höhe der Zahlungen

geboten. So kann beispielsweise eine Zahlung mit Kreditkarten erhebliche Kosten verursachen, da die Transaktionsgebühren an die Höhe der Zahlung und nicht an die Transaktion gekoppelt sind. Folglich sollten die eingesetzten Software-Lösungen den Ausschluss einzelner Zahlungsarten pro Prozess und Zahlungshöhe ermöglichen, um Kommunen die Steuerung der Gesamtsumme der Transaktionskosten zu ermöglichen.

Frankfurt am Main nutzt Serviceowner

Die Struktur der Stadt Frankfurt am Main sieht pro Organisationseinheit eine dezentrale IT vor, welche die jeweilige Fach-Software verantwortet. Die zentrale IT-Abteilung der Stadt verantwortet zentral die zur Verfügung zu stellende IT. Die Betreuung von SAP ist in ein fachliches und ein technisches Kompetenzzentrum aufgeteilt. Das fachliche Kompetenzzentrum ist in der Kämmerei verortet, das technische Kompetenzzentrum im Kassen- und Steueramt. In der Kasse liegt die Verantwortung für die Betreuung der E-Payment-Lösungen. Diese komplexe Struktur bedarf einer einheitlichen Steuerung. Aus dieser Notwendigkeit heraus hat sich die Stadt Frankfurt am Main dafür entschieden, einen so genannten Serviceowner Zahlungsservice zu implementieren. Aufgrund der großen Schnittmenge zur zentralen IT werden zwei weitere Serviceowner im Bereich der zentralen IT eingeführt.

Die Serviceowner liegen in der Verantwortung des Kassen- und Steueramts (Serviceowner Zahlungsservice) und der zentralen IT (Serviceowner Onlineshop und Serviceowner Einlass- und Besuchermanagement). Der Serviceowner Zahlungsservice beinhaltet alle Vorgänge im Zusammenhang mit Kassensystemen, in denen Zahlungen abgewickelt werden, der Serviceowner Onlineshop alle Vorgänge, die mit der Bereitstellung eines Onlineshops in Verbindung stehen (exklusive Zahlung), und der Serviceowner Einlass- und Besuchermanagement alle Vorgänge im Zusammenhang mit der Bereitstellung von Kassensystemen, die nicht unter den Zahlungsservice fallen, so zum Beispiel Drehkreuze.

Zusammenarbeit durch standardisierte Prozesse

Die Zusammenarbeit der Services, auch unter Einbeziehung der jeweiligen Fachabteilungen und weiterer Beteiligter, erfolgt durch standardisierte Prozesse, welche aktuell finalisiert werden. Die Anbindung von E-Payment Lösungen unterliegt nach Weisungslage an die Fachabteilungen der Genehmigungspflicht durch den Serviceowner Zahlungsservice. So wird sichergestellt, dass die rechtlichen und technischen Erfordernisse, auch ohne Expertise innerhalb der Fachabteilungen, gewährleistet sind. Ein ungetesteter Wildwuchs von Online-Bezahlprozessen wird so vermieden.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe Februar 2023 von Kommune21 im Schwerpunkt E-Payment erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Payment, Frankfurt am Main