

De-Mail im Praxistest

[30.01.2012] Bereits vor dem Start von De-Mail hat die StädteRegion Aachen in einem Pilotprojekt Ideen zum Einsatz der rechtsverbindlichen E-Mail entwickelt. Dazu gehört ein personalisiertes Bürgerportal, über das Services elektronisch abgewickelt werden können.

Während der Rest von Deutschland noch auf den Start der De-Mail wartet, steckt die StädteRegion Aachen schon mittendrin. Der Gemeindeverband nimmt seit Mai 2009 an einem Pilotprojekt zur Einführung des elektronischen Briefs teil. Dabei entwickelt ein Team um IT-Leiter Heino Reinartz Strategien zu der Frage, wie die StädteRegion die De-Mail sinnvoll einsetzen kann. Initiiert wurde das Projekt von Mentana-Claimsoft, einem Tochterunternehmen der Francotyp-Postalia-Gruppe Deutschland.

Bei der De-Mail handelt es sich um eine sichere, rechtsverbindliche Form der E-Mail, die den physischen Brief in weiten Teilen ersetzen kann. „Im Gegensatz zur E-Mail ist die De-Mail eine echte Alternative zum Versand eines herkömmlichen Briefs. Sie ist rechtsverbindlich, aber deutlich günstiger als das Porto eines Standardbriefs“, erklärt Axel Janhoff, Geschäftsführer bei Mentana-Claimsoft. Derzeit läuft die Akkreditierung der ersten Provider, zu denen auch Mentana-Claimsoft gehört. Mit dem Abschluss des Akkreditierungsverfahrens und damit dem Startschuss für die De-Mail wird derzeit im ersten Quartal 2012 gerechnet.

Personalisiertes Bürgerportal

Bereits im Vorfeld hat die StädteRegion Aachen verschiedene Einsatzmöglichkeiten für die De-Mail abgesteckt, darunter ein personalisiertes Bürgerportal. Darauf sollen sich Nutzer künftig mit ihrer De-Mail-Adresse registrieren und somit viele Dienstleistungen elektronisch abwickeln können, die – aus Gründen der Rechtsverbindlichkeit – bislang noch der Schriftform unterliegen. „Wir hoffen, kommunale Angebote künftig viel effektiver anbieten zu können“, erklärt Heino Reinartz. „Es ist zum Beispiel vorstellbar, dass jeder Nutzer irgendwann einen Warenkorb hat, in den er seine gewünschten Dienstleistungen einfach hineinpackt – von der amtlichen Katasterauskunft bis hin zum Wunschkennzeichen.“

Die ersten Schritte in diese Richtung sind getan: Das Bürgerportal gibt es bereits. Auf der Internet-Präsenz der StädteRegion können Besucher erste E-Services in Anspruch nehmen. Mit seinen Kollegen hat Heino Reinartz inzwischen vier Musterprozesse entwickelt, die einen Ausblick auf die künftigen Möglichkeiten von Online-Transaktionen über das Bürgerportal geben und zeigt, wie via De-Mail der Kontakt zwischen Bürger und Behörde verbessert werden kann. Ein Beispiel dafür ist die Katasterauskunft: Wer Informationen über ein bestimmtes Flurstück in oder um Aachen herum erhalten möchte, kann diese online anfordern. Dafür muss er lediglich das gewünschte Flurstück auswählen und erhält dann eine E-Mail mit der entsprechenden PDF- oder JPG-Datei. Das geht schnell, ist günstiger als eine telefonische und schriftliche Beratung und erspart dem Nutzer den Gang aufs Amt. Bezahlt wird per Lastschrift.

Derzeit muss der Bürger für jede Bestellung seine persönlichen Daten angeben. Sobald die De-Mail-Technologie offiziell startet, wird sich dieser Prozess jedoch vereinfachen. Der Nutzer authentifiziert sich dann einmalig mit seiner De-Mail-Adresse und bekommt daraufhin seine individuellen Login-Daten zugeschickt. Damit muss er sich nur noch auf dem Portal einloggen und die gewünschte Dienstleistung auswählen. Heino Reinartz dazu: „Das ist für uns ein Service am Bürger, den wir so bislang noch nicht

leisten können. Mit der De-Mail wird sich das schlagartig verändern.“ Mentana-Claimsoft hat bei der StädteRegion Aachen bereits ein De-Mail-Gateway an das zentrale E-Mail-Gateway bei deren IT-Dienstleister regio iT angebunden. Es arbeitet im Hintergrund und wählt automatisch den richtigen Versandweg. „Die Einrichtung ist nicht weiter schwierig“, erklärt der IT-Leiter der StädteRegion. „Im Grunde handelt es sich lediglich um eine Software, das Gateway wurde als virtuelle Maschine ausgeliefert, die eingebunden werden musste.“ Sobald die Akkreditierung abgeschlossen ist, können aus Aachen die ersten De-Mails verschickt werden. „Für uns ist es hochspannend zu sehen, welche Ideen die StädteRegion Aachen innerhalb des Pilotprojekts entwickelt“, erklärt Nils Kiehne, Vertriebsleiter von Mentana-Claimsoft. „In der Theorie kann man viele Optionen durchspielen. Aber zu sehen, wie sich diese in der Praxis entwickeln, ist nochmal etwas ganz anderes und wir sind froh, dass sich unsere Technologie jetzt im Alltag bewähren kann.“

De-Mail spart Ressourcen

Mit dem Start der De-Mail wird sich nicht nur der Bürgerservice der StädteRegion Aachen verbessern, sondern die Verwaltung profitiert dann auch direkt vom vollelektronischen Briefverkehr. Er spart Ressourcen, weil sich Prozesse wie die Katasterauskunft künftig vollautomatisch handhaben lassen. Zudem kann der Gemeindeverband seine Kosten für das Post-Handling und den Briefversand deutlich senken. Zum einen müssen weniger Briefe ausgedruckt, kuvertiert, frankiert und verschickt werden. Zum anderen werden die Kosten für den Versand voraussichtlich deutlich unter den Portokosten für einen Standardbrief liegen. Damit ist die De-Mail insbesondere für die Versender hoher Briefvolumina interessant – sowohl im kommunalen als auch im privatwirtschaftlichen Umfeld.

Wie hoch diese Einsparungen ausfallen können, zeigt eine einfache Rechnung: Derzeit druckt die StädteRegion Aachen noch alle Gehaltsabrechnungen selbst aus. Die Besoldungsstelle muss sich jeden Monat darum kümmern, für rund 1.500 Mitarbeiter Gehaltsabrechnungen zu kuvertieren und vorzusortieren – immerhin müssen sie unter anderem an mehr als 100 Außenstellen verteilt werden. „Dabei blutet mir das Herz“, sagt Heino Reinartz. „Wenn ich ein Dokument schon digital vorliegen habe, dann will ich es auch digital verschicken. Das ist auch viel nachhaltiger.“ Legt die StädteRegion für jeden Mitarbeiter ein De-Mail-Konto an und verschickt ihre Lohnzettel künftig auf elektronischem Weg, ergibt sich allein in diesem Bereich eine Einsparung von bis zu 5.000 Euro pro Jahr. „Und die Lohnabrechnungen sind nicht die einzigen Dokumente, die künftig digital versendet werden können“, fügt Heino Reinartz abschließend hinzu. „In der Verwaltung gibt es 50 bis 100 vergleichbare Prozesse.“

()

Stichwörter: Panorama, De-Mail, StädteRegion Aachen