E-Payment

Bezahlen mit Gewinn

[16.09.2013] E-Payment hat eine Schlüsselfunktion in jeder E-Government-Strategie. Bei der Einführung empfiehlt es sich, alle Verantwortlichen an einen Tisch zu holen und eine Lösung zu wählen, die für alle Verfahren einer Kommune genutzt werden kann.

Die Nutzung elektronischer Bezahlsysteme im Web ist mittlerweile zu einer zwingenden Notwendigkeit auch im E-Government geworden. Da in vielen Antrags- und Verwaltungsprozessen Gebühren anfallen, kann ein Vorgang nur dann vollständig online durchgeführt werden, wenn auch die Gebühren online entrichtet werden können. Diese medienbruchfreie Bearbeitung ist für den Bürger komfortabel und die Verwaltung erzielt so die gewünschten Einsparungs- und Entlastungseffekte. E-Payment ist also aus fachlicher Sicht äußerst sinnvoll.
Das neue E-Government-Gesetz ist ein weiterer Grund für die rasche Verbreitung von E-Payment im Verwaltungsbereich. Es gibt vor, alle wichtigen Verwaltungsleistungen auch über die Internet-Portale der Länder und Kommunen anzubieten. Das Gesetz verpflichtet die Verwaltungen ausdrücklich dazu, mindestens eines der üblichen elektronischen Zahlungsverfahren wie Überweisung, Lastschrift, EC-Karte, Kreditkarte oder elektronische Bezahlsysteme zum Begleichen von Gebühren oder sonstigen Forderungen anzubieten.

Wichtige Schlüsselfunktion

Viele Verwaltungen nutzen bereits die Möglichkeiten von E-Payment. So können beispielsweise in Berlin die Verwaltungsvorgänge im Rahmen der EU-Dienstleistungsrichtlinie (EU-DLR) online beglichen werden. Die Stadt Nürnberg ist ein weiterer Vorreiter in diesem Bereich. Auf Basis der Formularlösung cit intelliForm wird E-Payment für Verfahren wie Registerauskünfte, die Anträge auf Bewohnerparken und steuerliche Unbedenklichkeitsbescheinigungen oder für Urkunden-Bestellungen eingesetzt.
E-Payment hat also für jede Verwaltung eine wichtige Schlüsselfunktion im Baukasten einer E-Government-Strategie. Die Erfahrung aus zahlreichen Projekten zur Einführung von E-Payment lehrt, frühzeitig alle Beteiligten – insbesondere auch die Haushaltsverantwortlichen – an einen Tisch zu holen. Zu Beginn sollten die Kommunen alle potenziell online bezahlbaren Angebote identifizieren und klären, ob die Gebühren schon bei Antragsstellung feststehen oder erst bei Zustellung des Gebührenbescheids erhoben werden können. Dann sind die Verfahren unter Berücksichtigung von Gebührenaufkommen, Fallzahlen und Umsetzungsaufwand zu priorisieren. Mit diesem Mengengerüst lässt sich dann gründlich planen.
Die Praxis zeigt, dass viele Abteilungen schnell auf den Geschmack kommen, wenn nach der Anfangsphase deutlich wird, wie einfach und effizient mit E-Payment und einer geeigneten Plattform für Antrags- und Fall-Management Verfahren vollständig abgewickelt werden können. Dazu muss nicht nur die Technologie stimmen, sondern auch der organisatorische Unterbau. Aus Controlling-Sicht kann es beispielsweise sinnvoll sein, dass alle Dienststellen eigene Kontenkreise beim Bezahl-Provider einrichten lassen. Dies muss verwaltungstechnisch und organisatorisch in der gegebenen Zeit umsetzbar sein und stellt auch erhebliche Anforderungen an den Bezahl-Provider. Auch muss geklärt werden, wer verwaltungsintern die anfallenden Kosten übernimmt.

Geringe Kosten

Die Kosten der Implementierung von E-Payment werden im E-Government-Gesetz als gering eingeschätzt. Die laufenden Kosten variieren je nach gewählter Zahlungsmethode. Eine Lastschrift kostet die Verwaltung typischerweise 24 Cent. Kreditkartenanbieter berechnen drei bis sechs Prozent vom Umsatz. Auch hier ergeben sich konkrete Einsparungspotenziale, wenn man auf Flexibilität in Bezug auf den Bezahl-Provider und das Verfahren setzt. So macht es beispielsweise Sinn, nur ausländischen Antragsstellern die Zahlung per Kreditkarte anzubieten. Inländische Antragssteller bezahlen genauso bequem per Lastschriftverfahren und die Kommune spart sich die Kreditkartengebühren. Die genutzte E-Payment-Lösung muss diese Flexibilität natürlich hergeben. Generell gilt, dass sich die IT-Kosten für Anschaffung, Anbindung und Systempflege mit der Wahl der richtigen Lösung erheblich minimieren lassen.

Breites Angebot

Zunächst einmal sollte eine E-Payment-Anwendung immer als zentrale Lösung für alle Verfahren einer Kommune eingesetzt werden können und sich flexibel in unterschiedliche Verfahren einbinden lassen. Es gibt am Markt ein breites Angebot an Standardkomponenten, sodass die Kommunen hier das Rad nicht neu erfinden müssen. Bei der Auswahl sollten Kommunen darauf achten, dass ihnen die eingesetzte Technik eine möglichst große Flexibilität und Unabhängigkeit bietet.
So unterstützt beispielsweise das E-Payment-Modul des Anbieters cit alle wichtigen Bezahlformen wie elektronische Lastschrift, Kreditkarten, Micropayment oder Rechnung und macht die Verwaltung durch ein breites Spektrum an Anbindungen an Bezahl-Providern wie giropay (Sparkasse), ePayBL (Bundesländer), Direct-POS (LBBW), B+S ePayment (B+S Card Service), T-Pay (Telekom) und PayPal unabhängig. Diese Flexibilität zahlt sich doppelt aus: Erstens dient sie zur Kostenoptimierung und beugt zweitens einem potenziellen Anbieterwechsel vor. Gleichzeitig sollten verschiedene Buchungsarten für die Kämmerei, wie die sofortige Buchung oder Buchung erst nach Freigabe, unterstützt werden. In diesem Zusammenhang ist die Mandantenfähigkeit des Gesamtsystems inklusive des Bezahl-Providers wichtig.
Um den Aufwand zu minimieren, ist es wichtig, dass automatisiert PDF-Druckrechnungen erstellt werden können. Mit Blick auf die Wirtschaft ist auch die Unterstützung von international gebräuchlichen Formaten für elektronische Rechnungen wie beispielsweise UBL-Invoice zunehmend wichtig. Dabei sollte die XML-Struktur der elektronischen Rechnung automatisiert in das PDF der Rechnung eingebettet werden können.
Zusammenfassend bleibt festzustellen, dass E-Payment für die Kommunen eine echte Chance ist, Bürgernutzen mit Aufwandsreduktion in der Verwaltung zu verbinden.

()

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

Stichwörter: Payment, Gebührenverwaltung, E-Payment