

Bürgerservice Terminal als Brücke

[19.8.2020] Mit automatisierten Ausgabe-Terminals können Behörden den Bürgern nicht nur Dokumente außerhalb von Öffnungszeiten zur Verfügung stellen. Sie stärken damit auch den lokalen Einzelhandel oder reduzieren sogar den CO2-Ausstoß in einer Kommune.

Die Digitalisierung stellt Städte und Gemeinden jeder Größenordnung vor neue Herausforderungen. Während Groß- und Mittelstädte immer mehr zu Smart Citys werden, müssen Kommunen kleinerer Größe im ländlichen Raum ebenso Teil des voranschreitenden digitalen Strukturwandels werden. Denn auch an ihnen darf die Digitalisierung nicht vorbeigehen. Vernetzung, Effizienz und innovative Technologie, verbunden mit einer sozialen Komponente sind hier die Zutaten, die den Alltag in Gesellschaften erleichtern sollen. Außerdem spielen ökologische Ziele eine immer bedeutendere Rolle.

Eine für alle praktikable Lösung bietet die Kern-Gruppe mit ihren Kern 24/7 Smart Terminals. Das Unternehmen spricht damit unter anderem Behörden an, die im Bereich Dokumenten- und Warenlogistik sowie Paketversand und -zustellung neue Wege gehen möchten. Hinter den Terminals steckt ein ausgeklügeltes System, bestehend aus automatisierten, mit Sensoren ausgestatteten Paketfächern in unterschiedlichen Größen. Sie ermöglichen die sichere und termingerechte Bereitstellung von Waren und Dokumenten, wozu auch Reisepässe, Personalausweise oder andere Formulare zählen. Behörden können damit den letzten Schritt einer Dienstleistung zeitgemäß und unabhängig von den Öffnungszeiten für den Bürger gestalten.

Flexibel und sicher

Die Terminals funktionieren nach höchsten Sicherheitsstandards. Bei Antragstellung, zum Beispiel eines neuen Reisepasses, entscheidet sich der Bürger für die Abholung seines Ausweisdokuments am Ausgabe-Terminal. Zusätzlich werden Kontaktdaten wie Mobilfunknummer oder E-Mail-Adresse in einem webbasierten System aufgenommen, sodass das System automatisch eine Buchungsnummer generieren und eine E-Mail oder SMS an den Antragsteller auslösen kann, wenn die Dokumente zur Abholung bereitliegen. Das ist dann der Fall, wenn die zuständigen Verwaltungsmitarbeiter die von der Bundesdruckerei eingetroffenen Dokumente im Vier-Augen-Prinzip in das dafür vorgesehene Fach am Terminal bereitgelegt haben.

Mittels Transponderkarten legitimieren sie sich dazu am Terminal, danach scannen sie den Barcode ein und es öffnet sich ein leeres Fach. Sobald das Fach befüllt und wieder geschlossen ist, erhält der Bürger automatisch die SMS oder E-Mail mit PIN-Code und kann die Dokumente ab dann innerhalb von sieben Kalendertagen am Terminal abholen.

Dazu muss er den PIN-Code am Terminal eingeben, anschließend wird er zum Einlesen seines Fingerabdrucks aufgefordert. Nach erfolgreichem Datenabgleich öffnet sich das Fach, in dem das angeforderte Dokument liegt. Berücksichtigt werden auch dabei höchste Ansprüche an Datenschutz und -sicherheit. Das Terminal ist beispielsweise videoüberwacht. Natürlich lassen sich die genannten Funktionen des Terminals erweitern und für Fundsachen, Kfz-Unterlagen oder andere Dokumente nutzen. Die Terminals bilden quasi die Brücke in die digitale Welt. Die Stadt Ludwigsburg setzt bereits ein entsprechendes Ausweis-Terminal ein, weitere Kommunen in Baden-Württemberg und Hessen stehen kurz vor der Einführung.

Viele Einsatzbereiche

Aber nicht nur Behörden können die Funktionen der 24/7 Smart Terminals nutzen, auch Unternehmen oder der lokale Einzelhandel sind potenzielle Anwender. Kunden können am Terminal zum Beispiel verschiedene Waren und Produkte von Einzelhändlern unabhängig von Öffnungszeiten abholen. In Smart Terminals mit Kühlfunktion können sogar rund um die Uhr Lebensmittel angeboten werden, ohne die Kühlkette zu unterbrechen. Selbst Tiefkühlprodukte lassen sich auf diese Weise lagern. Die Kommunen können so den lokalen Handel stärken und mit der Digitalisierung verknüpfen. Umgekehrt erleichtern die Terminals die Zustellung von Paketen. Lieferdienste können bestellte Ware in nur einem Zustellversuch abgeben, die innovative Software der Terminals sorgt dafür, dass die Pakete an den richtigen Adressaten gelangen und garantiert einen reibungslosen Ablauf sowohl bei der Zustellung als auch bei der Retoure von Paketen. Weitere Anwendungsmöglichkeiten bietet der touristische Bereich. So können beispielsweise Haustürschlüssel für Ferienwohnungen oder -häuser mithilfe der Terminals sicher und einfacher organisiert übergeben werden.

Nicht zuletzt lassen sich durch die Terminals ökologische Effekte erzeugen. Städte und Gemeinden könnten zum Beispiel mit Hub-Lösungen arbeiten und an einem zentralen Ort gebündelt Waren anliefern lassen, die dann von Fahrradkurieren oder per E-Fahrzeug zu den Empfängern gebracht werden. Weniger Verkehr

und damit weniger CO2-Ausstoß wären die Folge.

Modulare Bauweise

Charakteristisch für alle Terminals sind die einfache und intuitive Handhabung sowie die modulare Bauweise, die es ermöglicht, das System nach den Wünschen der Kunden individuell zu konfigurieren. Die Terminals gibt es in mehreren Ausführungen, und sie können sowohl im Freien als auch in Räumen installiert werden. Der Support der Firma Kern garantiert zudem einen 24-Stunden-Service an sieben Tagen pro Woche. Weltweit sind bereits mehr als 2.000 Terminals im Einsatz, Tendenz stetig steigend. Denn für viele Bürger ist das Shoppen rund um die Uhr längst selbstverständlich geworden. Mit den Terminals können die Kommunen diesen Trend mit wenig Aufwand aufgreifen und ihren Bürgern auch mit Blick auf Behördenleistungen einen echten Mehrwert bieten.

Matthias Schaidler ist freier Journalist in Bensheim.

<https://www.smart-terminal24.com/de/>

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe August 2020 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren. (Deep Link)

Stichwörter: IT-Infrastruktur, Kern GmbH, Bürgerservice, Smart City

Quelle: www.kommune21.de