

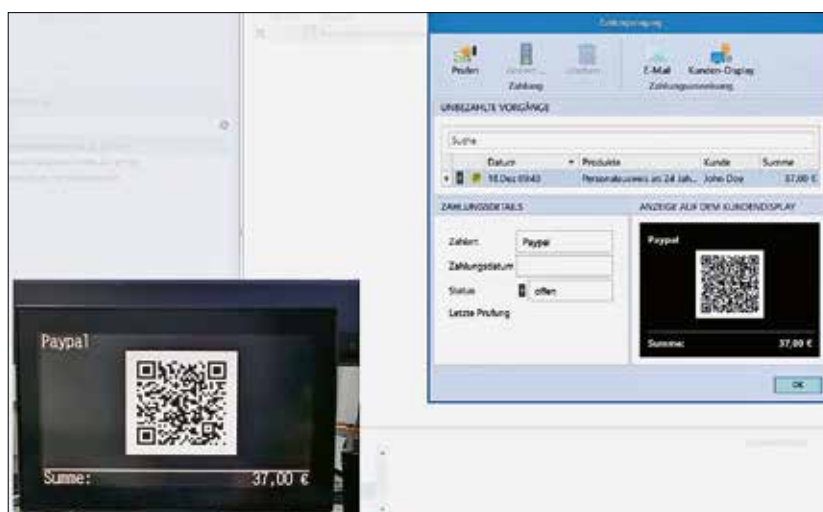
Workflow im Umbruch

Tobias Krumnow

Sicher, bargeldlos und bürgerfreundlich zugleich – der Fokus des Zahlungsverkehrs im Kontext der Gebührenkasse verschiebt sich. Das bringt für die Kommunen Vorteile, wirkt sich aber auch organisatorisch auf die Kassenstruktur aus.

Im Zahlungsverkehr zwischen Bürgerinnen und Bürgern, gewerblichen Zahlungspflichtigen und den Kommunen haben sich die elektronischen Zahlarten mittlerweile durchgesetzt, da sie schnell und einfach am leistungserbringenden Verwaltungsarbeitsplatz zur Anwendung kommen. Die Girocard deutscher Art ist allerdings rückläufig, da die von den Direktbanken und Sparkassen herausgegebenen neuen Karten zumeist das Merkmal Debit Card tragen. Diese EC-Kartenart verlangt die Verarbeitung im Sicherheitsstandard für Kreditkarten. Die von dem Unternehmen EDV Ermtraud vermittelten modernen POS-Terminals werden hierfür automatisch freigeschaltet. Damit kann eine Kommunalkasse zugleich vollwertige Kreditkarten internationalen Standards akzeptieren – so beispielsweise die weit verbreiteten Master- und VISA-Karten, die im kontaktlosen NFC-Verfahren vom Terminal gelesen werden.

Auch Google Pay und Apple Pay, bei denen ein Kreditkartenzahlweg hinterlegt ist, werden analog verarbeitet. Der Bürger hält in diesem Fall einfach sein Smartphone oder die Smartwatch ans Contactless-Feld des Zahlungsterminals. Ebenfalls häufig mit dem Mobilgerät



Via PayPal an der kommunalen Gebührenkasse zahlen.

genutzt wird PayPal. Im Internet via App, Benutzername und Passwort im Online-Payment verbreitet, wird am Arbeitsplatz eine andere Technik verwendet. PayPal nutzt optische Merkmale anstelle der Funktechnik. Das Kassenprogramm TopCash von EDV Ermtraud übermittelt dabei einen kameralesbaren QR-Code auf einen Kundenmonitor oder ein Kundendisplay. Dieser enthält den Inhalt einer PayPal-URL, die auf dem entsprechenden Zahlungsvorgang verweist. Der Bürger scannt den QR-Code mit der PayPal-App und zahlt seinen angezeigten Vorgang direkt in der App.

Der kassierende Mitarbeitende erhält sofortige Rückmeldung zur erfolgten Zahlung in TopCash. Die

Verwaltung profitiert so neben der Schnelligkeit, die im Tagesgeschäft nur wenige Sekunden pro Bürger beträgt, auch von der Zahlungsgarantie des bargeldlosen Vorgangs. Die Zahlung wird revisions sicher in das Kassenbuch geschrieben. Die PayPal-Zahlungen inklusive Zeitstempel und Personendaten sind summarisch sowie im Detail jederzeit auswertbar, sodass die Übereinstimmung mit der PayPal-Provider-Abrechnung geprüft werden kann.

Neben dem PayPal-Zahlungs-QR-Code weist das Kundendisplay im Tagesgeschäft die bezogenen Leistungen oder Gebühren während des Zahlungsvorgangs aus. Auf der Quittung werden Gebühren,

Leistungen und Zahlart aufgeführt. Ebenfalls auf der Quittung ersichtlich ist das Merkmal der Technischen Sicherheitseinrichtung (TSE), ein Sicherheitsmodul in elektronischen Registrierkassen, das der lückenlosen und unveränderbaren Aufzeichnung aller Kassenvorgänge dient. Hier wird die Zahlart unabhängig rechtskonform beschickt, sodass eine Kassenprüfung nach DSFinV-K erfolgen kann.

Moderne Zahlarten und Kassenstrukturen setzen sich in der kommunalen Verwaltung sukzessive durch. Einige Gebühren werden aber weiterhin bar bezahlt, was sich organisatorisch auf die Kassenstruktur auswirkt. Eine Rolle spielt dabei die in den Vorschriften der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung (DGUV) formulierte Überfallprävention in der öffentlichen Hand. Vor dem Hintergrund generell rückläufiger Barzahlungen verlagern sich die Handkassen von jedem Sachbearbeiterplatz jedoch ohnehin zu zentralen Kassenstellen, welche die sicherheitsrelevanten Aspekte besser abdecken. Wenige

Barkassen lassen sich wiederum leichter geschlossen verwalten, das Zugriffsrisiko reduziert sich von vielen auf einzelne Mitarbeitende. Auch verringern sich die Investitionen in die Kassen-Hardware. Im Optimalfall werden eine robuste Kassenschublade, ein Bondrucker und optional ein Kundendisplay nur noch an einem Arbeitsplatz benötigt.

Das Konzept „Offene Posten mit Sammelkasse“ birgt zudem das Potenzial, den Arbeitsfluss zu optimieren: Der fachlich zuständige Sachbearbeitende erfasst dezentral lediglich einen offenen Posten. Auf einfachen Klick hat die Zentralstelle den Vorgang zur Hand. Sie kann kostengünstig einmalig mit den notwendigen Komponenten ausgestattet werden. Während Kassenautomaten regelmäßig bauliche Maßnahmen und teils fünfstellige Investitionskosten verursachen, ist die von einem Mitarbeiter geführte TopCash-Sammelkasse ressourcenschonend einzurichten. Die vorhandene Infrastruktur kann optional eingebunden werden, da offene

Posten auch an einen vorhandenen Automaten übergeben werden.

Insbesondere die Möglichkeit der Belegbündelung vereinfacht Bezahlvorgänge im Tagesgeschäft. Häufig melden beispielsweise Kfz-Händler in einem Termin gleich eine ganze Reihe von Fahrzeugen an. Im Zulassungsverfahren legt die Zulassungsstelle mehrere Fälle an, die elektronisch in die offenen Posten übergeben werden. In der Sammelkasse führt der Kassenmitarbeiter diese zu einem Zahlungsvorgang zusammen. Es erfolgt eine einzige, zumeist bargeldlose Bezahlung. Dabei werden entweder Einzelquittungen pro Vorgang nebst Summenblatt oder eine Gesamtquittung mit Einzelanlagen ausgegeben. In der Praxis etabliert sich in Kommunen häufig eine gemischte Kassenstruktur: Am Arbeitsplatz wird schnell und einfach bargeldlos kassiert, Bargeldzahlungen werden zentralisiert.

Tobias Krumnow ist bei der EDV Ermtraud GmbH, Rheinbrohl, im Vertrieb tätig.

Anzeige

Vorher:



KOMMUNIX | VOIS
SOFTWARE, SYSTEME & BERATUNG SOFTWARE