

Interview

Formulare in den Genen

[28.04.2020] Die zur DSV-Gruppe (Deutscher Sparkassenverlag) zählende DSV Service GmbH bietet jetzt als Full-Service-Dienstleister Formular-Anwendungen für die öffentliche Hand an. Kommune21 sprach mit Geschäftsführer Rainer Birkle und Peter Höcherl, Team Lead Forms Management, über den Markteinstieg.

Herr Birkle, Herr Höcherl, DSV Service ist Mitte März 2020 in das Geschäftsfeld Formular-Management im öffentlichen Bereich eingestiegen ([wir berichteten](#)). Welche Strategie steckt dahinter?

Rainer Birkle: Auf individueller Projektbasis sind wir schon seit zweieinhalb Jahren im Bereich Formular-Management für Kommunen tätig. Jetzt haben wir ein Portfolio an Standardprodukten aufgebaut, wir entwickeln uns also weg vom reinen Projektumsetzer. Unser Ziel ist es, Marktführer bei standardisierten Online-Formularen für die öffentliche Hand zu werden.

Was sprach dafür, diesen Schritt gerade jetzt zu tun?

Birkle: Der Deutsche Sparkassenverlag hat eine lange Tradition, was das Thema Formulare betrifft. Das Unternehmen, heute zentraler Full-Service-Dienstleister für die Sparkassen-Finanzgruppe, wurde 1935 vor allem als Vordruckverlag gegründet. Wir haben Formulare sozusagen in den Genen. Die rund 1.500 standardisierten Formulare für die Sparkassenorganisation werden pro Jahr rund 1.000 mal aktualisiert und über 380 Millionen Mal aufgerufen. Es lag also nahe, dass wir diese Kompetenz auch in anderen Märkten nutzen. Sowohl die Sparkassen als auch die öffentliche Verwaltung stehen vor großen Herausforderungen durch die Digitalisierung – und beide Bereiche sind sich sehr ähnlich. Zudem gehören wir zur kommunalen Familie. Eigentümer der Sparkassen sind ja in der Regel die Städte oder Kreise.

Sie kooperieren mit den Unternehmen Kohlhammer und cit. Wie sieht die Zusammenarbeit aus und was bringen die beiden Formular-Spezialisten konkret ein?

#bild2 Peter Höcherl: Sowohl der Kohlhammer Verlag als auch das Unternehmen cit gehören in ihrem jeweiligen Segment zu den Marktführern. Von Kohlhammer, dem deutschen Gemeindeverlag, beziehen wir rechtsgeprüfte Formulare, die immer aktuell sind. Die Firma cit wiederum hat 20 Jahre Erfahrung bei der Digitalisierung von Verwaltungsabläufen und unterstützt mit der Produktlinie cit intelliForm viele Kommunen beim Formular-Management, bei der Gestaltung von Online-Workflows und der OZG-Umsetzung. Es handelt sich also um eine Kooperation der Marktführer – und wie schon angesprochen, wollen wir im Formulargeschäft mit unserer besonderen Kompetenz erfolgreich sein.

Was können die kommunalen Kunden erwarten, wie ist der Full-Service für Formulare ausgestaltet?

Höcherl: Durch die einzigartige Kombination aus fachlichen, technischen und organisatorischen Leistungen können wir Update-Wellen durch gesetzliche Änderungen oder Situationen, wie jetzt in der Corona-Krise, agil abbilden. Wer bei uns ein Formular-Paket bucht, kann sich darauf verlassen, dass die Formulare immer auf dem neuesten Stand, rechtlich geprüft und in allen Funktionen aktuell sind. Zudem sind verschiedene Authentifizierungsdienste angebunden und auch die Barrierefreiheit der Formulare ist gewährleistet.

Mit welchen Argumenten überzeugen Sie Kommunalverwaltungen, auf Ihr Angebot zu setzen?

Birkle: Wir werfen natürlich unsere Erfahrung in den Ring. Im ersten Schritt fokussieren wir uns auf jene Kommunen, die Formulare von Kohlhammer im Einsatz haben und die Technologie von cit nutzen. Mit unserem Angebot kann auch die Umsetzung der Vorgaben des Onlinezugangsgesetzes spürbar beschleunigt werden. Aus unserer Sicht ist die Zeit individueller Entwicklungen vorbei. Wir bieten standardisierte Formulare, die automatisiert bereitgestellt und kontinuierlich gepflegt werden. Unsere Kunden müssen sich also um fast nichts mehr kümmern.

„Unser Ziel ist es, zum Marktführer bei standardisierten Online-Formularen für die öffentliche Hand zu werden.“

In welchen Bereichen sehen Sie derzeit den größten Bedarf für Online-Services?

Höcherl: Der Bedarf besteht im Grunde in allen Bereichen. Gerade in der Corona-Krise zeigt sich, wie wichtig es ist, dass Kommunen ihre Dienstleistungen auch online verfügbar machen. Der bisherige Ansatz, dass die Top-100 Formulare genügen, reicht nicht mehr aus. Wenn Bürgerbüros geschlossen sind, braucht man alle Formulare online, selbst solche, die nur einmal im Jahr benötigt werden.

Birkle: Das Potenzial für den Einsatz von Online-Formularen ist natürlich riesig. Es ist aber sinnvoll, sich zunächst auf die Massenwendungen zu konzentrieren, denn dahinter steckt die größte Verwaltungspersparnis. Ein großer Vorteil der digitalen Formulare ist, dass die bei der Verwaltung eintreffenden Daten qualitätsgesichert sind, weil der Ausfüller interaktiv begleitet wurde. Damit fällt die Nachbearbeitung deutlich geringer aus.

Wie sieht die weitere Planung aus, was können die Kommunen künftig noch erwarten?

Birkle: Wir werden die Wertschöpfungsketten verlängern und arbeiten dazu an einer Komplettlösung vom Formular bis zur Abwicklung des Zahlungsverkehrs.

Höcherl: Und wir wollen künftig auch Workflows anbieten, sodass Vorgänge beispielsweise gleich den richtigen Sachbearbeitern zugewiesen werden.

Birkle: Dabei geht es darum, die Verarbeitung im Back End zu erleichtern. Wenn die Formulare online eingehen, sollte auch das dahinterliegende Verfahren automatisiert ablaufen. Hier sehen wir einen großen Bedarf. Mit unseren Technologien und Kompetenzen können wir hierfür schnelle Lösungen schaffen.

Bis wann wollen Sie das Ziel der Marktführerschaft erreicht haben?

Birkle: Unser Zeitfenster liegt im Rahmen der OZG-Umsetzung. Es ist ein hohes, aber aus meiner Sicht auch realistisches Ziel, dass wir bis Ende 2022 eine signifikante Marktdurchdringung erreichen. Schließlich haben wir einen guten Zugang zu den Kommunen durch unsere Sparkassen. Das kann sonst kein Unternehmen vorweisen.

()

Stichwörter: Dokumenten-Management, Formular-Management