

E-Payment

Kasse optimiert

[20.05.2021] Mit einem neuen Kassensystem stellen sich die nordrhein-westfälische Landeshauptstadt Düsseldorf sowie die Städte Neuss, Kaarst und Meerbusch zukunftssicher auf. Gesteuert wird das Projekt von IT-Dienstleister ITK Rheinland und Software-Anbieter EDV Ermtraud.

Das Kassenrecht ist von dynamischen Veränderungen geprägt, die auch die Kommunen erreichen. Kassensicherungsverordnung und Technische Sicherheitseinrichtung (TSE) sowie zeitgemäße bargeld- und kontaktlose Zahlarten sind gefordert. Mit der Entscheidung für die Lösung TopCash 2 hat sich der Kommunale Zweckverband ITK Rheinland zukunftssicher aufgestellt. Die Einführung der Kassenlösung nahm der IT-Dienstleister gemeinsam mit dem Anbieter EDV Ermtraud in Angriff. Das Projekt mit über 400 Arbeitsplätzen und unterschiedlichsten Beteiligten in den zugehörigen Stadtverwaltungen erforderte insbesondere unter Pandemiebedingungen eine umfassende Planung.

Flächendeckende Nutzung

Die Verwaltungen der nordrhein-westfälischen Landeshauptstadt Düsseldorf sowie der Städte Neuss, Kaarst und Meerbusch werden TopCash2 künftig flächendeckend nutzen. Einsatzgebiet der neuen Kassen-Software sind klassische Zahlstellen im Bürgerservice. Dazu zählen die zentralen Anlaufstellen, die Meerbusch, Kaarst und Neuss für ihre Bürger betreiben. Darüber hinaus werden bei allen Mandanten von ITK Rheinland viele Zahlungen im Standesamt sowie in den Ordnungs- und Gewerbeämtern abgewickelt. Bei circa 150.000 Einwohnern fallen in der Stadt Neuss außerdem Zahlungen im Ausländerwesen sowie im Sozialamt an. In Düsseldorf erstreckt sich das abzurechnende Leistungsspektrum für annähernd 650.000 Einwohner in die gesamte Breite einer modernen Großstadt: Einwohner- und Ordnungsamt, Kfz-Zulassungs- und Führerscheinwesen, Migration und Integration, Wohnungswesen, Fischereibehörde sowie Vermessungs- und Katasteramt.

Intensiver Austausch

Dem Startschuss für das Projekt ging ein intensiver Austausch zwischen den Beteiligten voraus. In ersten Consulting-Terminen, die noch im kleinen Rahmen vor Ort in den Räumen der ITK Rheinland ausgerichtet werden konnten, wurden im Herbst 2020 die Infrastruktur, sowie die technische und fachliche Administration abgestimmt. Die organisatorische Beratung mit den beteiligten Städten musste aufgrund der Einschränkungen durch die Corona-Pandemie dann online vonstattengehen. In mehreren Videokonferenzen nahmen EDV Ermtraud und ITK Rheinland mit den Vertretern der Verwaltungen die derzeitige Kassenorganisation detailliert unter die Lupe und analysierten die jeweilige Ausgangssituation. In jeweils einem Kick-off-Meeting erfolgte die Bestandsaufnahme für die Städte Kaarst, Meerbusch und Neuss; Düsseldorf nahm insgesamt sieben Online-Termine wahr, in denen die Strukturen je Fachamt definiert wurden.

Die Beteiligten brachten auch Optimierungen der Kassenstrukturen ein. Unter anderem zählt hierzu die Verbesserung des Workflows, wofür konkrete Erfahrungen aus der Praxis zugrundegelegt wurden. Welche Abteilung nimmt Zahlungen entgegen? Welche Zahlungsarten werden wo angeboten? Wie kann das Geld schnell und sicher vereinnahmt werden? Wer führt Abschlüsse durch? Wer pflegt die Konten und Gebühren? Insbesondere die komplexen Strukturen der Landeshauptstadt Düsseldorf verdeutlichen, wie

ein Mix aus Zahlungsarten die Mitarbeitenden bei der Vereinnahmung ihrer Gebühren unterstützt.

Durchgehend bargeldlos

Düsseldorf setzt fast lückenlos auf bargeldlosen Zahlungsverkehr. EC-Karte, GiroCard kontaktlos, Debitkarten, Kreditkarten, Smartphone-Payment mit Google und Apple Pay werden an fast jedem Arbeitsplatz akzeptiert. Das Bezahlen am POS-Terminal direkt am Entstehungsplatz der Gebühren ist für Zahlungspflichtige bürgerfreundlich und schnell. Der Kassierende profitiert von der automatischen Betragsübergabe an sein EC-Terminal. Bargeldzahlungen stellen in Summe zwar noch ein relevantes Volumen dar, ihr Anteil ist jedoch rückläufig. Zur Vermeidung einer Vielzahl von Barkassen werden Barzahlungswünsche an einzelnen Leistungsstellen über Kassenautomaten abgewickelt, die direkt an TopCash2 angebunden sind. Dieses Konzept kommt beispielsweise im Düsseldorfer Einwohner- und Integrationsamt zum Tragen. Für die Mitarbeiter stellt sich der Bezahlvorgang von der Erzeugung des offenen Postens bis hin zur Begleichung wie aus einem Guss dar – für die Bürger sind damit jedoch Laufwege zwischen dem zuständigen Sachbearbeiter und dem Kassenautomat verbunden. Der Fall muss zudem doppelt bearbeitet werden – erstens zur Erfassung und zweitens zur Aushändigung der Leistung. Daher führen beispielsweise das Ordnungs-, das Wohnungs- und das Fischereiamt der Stadt Düsseldorf eigene Barkassen innerhalb der Abteilung. Sie werden zur Risikominimierung auf Höchstbestände von wenigen hundert Euro eingegrenzt. Neuss, Kaarst und Meerbusch setzen auf eine bewährte Mischung aus flächendeckender EC-Zahlung in Kombination mit Barkassen sowohl beim Sachbearbeiter als auch auf Fachamtsebene.

Einfach bis detailliert

Das Rechtekonzept für die Kassenlösung reicht je nach Amt von einfach bis detailliert. Die Benutzerrollen beziehen sich stets auf die Ebene, welcher sie in der baumartigen Systemstruktur zugeordnet sind. Durch die Einrichtung von Organisationseinheiten kommt ein pflegeleichtes Vererbungsprinzip nach unten zum Tragen. Bereichsbezogen angelegte Gebühren, Leistungen und Rechte sind der untergeordneten Ebene automatisch zugeteilt, während auf unterster Ebene – wo erforderlich – individuelle Benutzerrechte vergeben werden können. Zu den am häufigsten besprochenen Berechtigungen zählen: Zugriff auf Schnittstellen aus Fachverfahren (zum, Beispiel OK.Verkehr, OK.EWO und Autista), Kassenabschluss mit Ist-Betragseingabe, Regelungen bei Abschlussdifferenzen sowie Storno.

Verfeinerte Konfiguration

In einer Testphase wird das organisatorische Pflichtenheft für die Kassenlösung nun intensiv durch Schlüsselanwender auf Praxistauglichkeit getestet. Nach verfeinerter Konfiguration werden die Anwender sukzessive in den Produktivbetrieb überführt. Das Gesamtprojekt folgt einer effektiven Meilensteinplanung. Während ITK Rheinland die Produktivsysteme einrichtet, unterstützt Software-Anbieter EDV Ermtraud beim Implementieren der Kassenstrukturen, Leistungen und Gebühren, Preise und Buchungskonten sowie der in den Kick-off-Gesprächen vereinbarten Rechte- und Rollenkonzepte. Die geplanten Produktivsetzungstermine variieren von Verwaltung zu Verwaltung. Düsseldorf, Neuss, Kaarst und Meerbusch steuern jedenfalls dem Go-Live-Termin entgegen.

()

Stichwörter: Payment, E-Payment, Düsseldorf, Neuss, Kaarst, Meerbusch