Sonderausgabe 2021

DSV REPORT

Newsletter der DSV-Gruppe

DIGITALISIERUNG IN DER KOMMUNE

Aufs Amt? Jetzt online!

Wie Sparkassen öffentliche Auftraggeber dabei unterstützen, digitale Prozesse und Angebote erfolgversprechend anzubieten.

SPEZIAL

DSV Gruppe

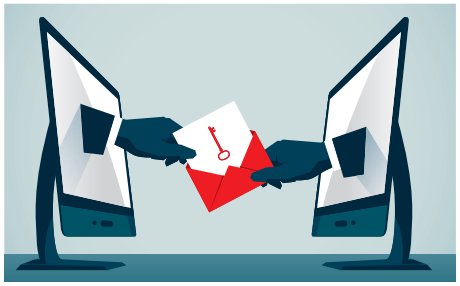
Jasmin Ghubbar
Mitglied der Geschäftsleitung der DSV-Gruppe und Leiterin Bereich Vertrieb

Liebe Leserin,
lieber Leser,

es bleibt noch viel zu tun. Das zeigen die Ergebnisse der Studie eGovernment MONITOR, herausgegeben von der Initiative D21. Die Geschäftsführerin beschreibt es so: „Im Online-Banking möchte ich alle Dienstleistungen digital nutzen können. Gehe ich auf die Website einer Kommune, bringe ich diese Erwartungshaltung mit und werde schnell enttäuscht." Hier können die Sparkassen als enger Partner der Kommunen wirkungsvoll unterstützen – auch mithilfe verschiedenster Lösungen der DSV-Gruppe. Einige Praxisbeispiele in dieser Ausgabe zeigen es: vom Ticket- über den Einkaufsshop bis zum neuen beBPo-Mail-Service. Und nicht zu vergessen: die über 350 einsatzfertigen E-Formulare, die Kommunalverwaltungen einen großen digitalen Schritt vorwärtsbringen. Mit unseren Fachexperten – insbesondere der S-Public Services – unterstützen wir Sie und Ihre kommunalen Kunden von A bis Z. Immer mit dem Ziel, die Sparkassen als Treiber der Digitalisierung zu positionieren – und ihnen letztlich zusätzliche Ertragschancen zu eröffnen.

Eine gewinnbringende Lektüre wünscht Ihnen Jasmin Ghubbar

S. 4-5



S. 11

S. 9

S. 7

- **Experten-Roundtable**
  Auf dem Weg zum digitalen Rathaus **S. 4-5**
- Kurtaxe auf Ostsee-Insel fließt per App mit Multi-Bezahllösung S. 6
- Studie zu digitalen Verwaltungsangeboten zeigt Handlungsbedarf S. 6
- Digitaler Ticket-Shop vereinfacht OZG-Umsetzung in Kommunen S. 7
- Gold-Award für S-Public Services S. 7
- Einkaufsshop macht Beschaffung günstiger und übersichtlicher S. 8
- E-Rechnung ersetzt pro Jahr tausende Papierrechnungen S. 8
- E-Ladesäulen mit Bezahllösungen der Sparkassen etablieren S. 9
- Interview: Wie man eine Ladeinfrastruktur lokal platziert S. 9
- Standesamtliche Urkunden online bestellen und bezahlen S. 10
- Über 350 fertige E-Formulare fürs Onlinezugangsgesetz S. 10
- Lokale Behörden aufschlauen mit Onlineschulung digital.now S. 11
- Rechtssicher kommunizieren via beBPo-Mail-Service S. 11
- Interview: Auf dem Weg zur digitalisierten Stadtverwaltung S. 12

KOMMUNALES E-PAYMENT KOMMT GUT

Im E-Government ist die Zahlungsmethode giropay stark verbreitet: **82 %** der Kommunen gaben in einer Studie von ibi research an, dieses Verfahren zu nutzen. Für die Integration von E-Payment-Lösungen in ihre Online-Services setzen **2.500** kommunale Kunden der S-Public Services auf die Multi-Bezahllösung GiroCheckout.

DIGITALES RATHAUS PUSHEN

Mehr als **300** Kommunen konnten Sparkassen seit Mitte 2020 für GiroCheckout mit giropay/paydirekt gewinnen. Sie positionieren sich so als kompetente Partner für E-Payment und verhindern, dass Zahlungsströme an Drittanbieter abfließen. Die erfolgreiche Kampagne von S-Public Services mit Unterstützung der GIZS läuft bis Ende des Jahres.

AM LIEBSTEN BARGELDLOS

Knapp **9 von 10** Kommunen bieten bargeldlose Zahlverfahren. Von den übrigen plant rund **¼** deren Einführung, so die Ergebnisse der infas quo-Umfrage im Auftrag der Initiative Deutsche Zahlungssysteme (IDZ) in Kooperation mit dem Deutschen Städte- und Gemeindebund (DStGB). Weitere Ergebnisse: Im Bereich der Mobilität liegt die Akzeptanz von girocard-Zahlungen an öffentlichen Ladesäulen, im ÖPNV und beim Parken bei **86 %** der befragten Kommunen.

STUDIE SCREENT E-GOVERNMENT

47 % der befragten Bürger sind zufrieden mit dem aktuellen Online-Angebot der Stadt oder Kommune – ein Rückgang um 15 Prozentpunkte gegenüber dem Vorjahr. Zwei weitere Schlaglichter aus dem eGovernment MONITOR 2021*: **66 %** empfinden digitales Abwickeln von Behördenleistungen als Erleichterung gegenüber dem Gang zum Amt. Und **70 %** können sich vorstellen, Behördengänge künftig öfter digital durchzuführen.

** Repräsentative Studie der Initiative D21 und der Technischen Universität München. Online-Befragung im Juni 2021.*

IMMER MEHR LADEPUNKTE

Die Sparkassen-Einkaufsgesellschaft (SEG) unterstützt die Institute mit einem S-eMobility-Konzept für Ladeinfrastruktur. Neben Sparkassen setzen auch Firmenkunden und kommunale Kunden auf das Lösungskonzept der DSV-Gruppe: **55** Projekte mit **225** Ladepunkten und Payment-Terminals. Hinzu kommen rund **600** Ladestationen in circa **40** laufenden Projekten.

„Die Marktmacht nutzen“

E-GOVERNMENT: Drei Experten bewerten den Stand der Dinge auf dem weiten Weg zu digitalen Rathäusern – und die Rolle der Sparkassen dabei.

Was macht die Digitalisierung der Rathäuser und kommunalen Unternehmen so anspruchsvoll?

Dr. Landsberg: Dieser Prozess muss sehr viele verschiedene Bereiche einbeziehen sowie eine große Zahl digitalisierter Leistungen. Dagegen hat etwa Amazon im Grunde nur eine Leistung digital abzubilden: die Bestellung von Waren. In Kommunen und im öffentlichen Sektor ist das viel komplexer. Zwar sehen wir kontinuierlich Fortschritte, aber der Weg ist noch weit. Auch wegen fehlender finanzieller Möglichkeiten. Digitalisierung kostet Geld und es dauert, bis man Effizienzgewinne und Einspareffekte erzielt.

Kothari: Ich teile diese Einschätzung. Und da, wo digitale Angebote existieren, sind sie oft so kompliziert, dass man sie nur ungern nutzt. Meine Hoffnung ist, dass wir gemeinsam deutlich einfachere Lösungen hinbekommen, Stichwort ‚userfriendly‘.

„Bürgernahe Leistungen auch in der Sparkasse anbieten.“

Pranjal Kothari,
Vorstandsmitglied und Chief Digital Officer der Sparkasse Bremen

Linden: Nicht jede Kommune sieht die Dringlichkeit und manches Land spekuliert lieber auf Verlängerung der Frist für das Onlinezugangsgesetz. Teilweise schwierig gestaltet sich derzeit auch noch die Zusammenarbeit zwischen den kommunalen Rechenzentren und den Rathäusern sowie die Bereitstellung der OZG-Leistungen.

Was ist besonders herausfordernd beim Umsetzen der OZG-Dienstleistungen?

Linden: Dazu drei Zahlen: Es gibt rund 600 Fachverfahren mit etwa 6.000 Verwaltungsvorgängen. Im Schnitt über alle Bundesländer sind derzeit erst 16 digitale Formulare bereitgestellt.

Dr. Landsberg: Auch ein gutes Jahr vor dem Stichtag fehlt es an klaren Informationen von Bund und Ländern: Wie funktioniert die Weitergabe der Leistungen an die Kommunen vergaberechtlich? Wie die Finanzierung ab 2023? Ein derart ambitioniertes Umbauprojekt über drei föderale Ebenen und unzählige Beteiligte hinweg ist nur schwer zu greifen. Daher appellieren wir, sich auf wenige stark nachgefragte Leistungen zu konzentrieren und diese dafür ‚richtig‘, also durchgehend zu digitalisieren.

Kothari: Genau, zuerst anbieten, was einfach umsetzbar und nutzbar ist. Natürlich datenschutzkonform und regulatorisch korrekt – aber nicht zu komplex für Anwender. Warum 130 Prozent Sicherheit anstreben, wenn 100 Prozent genügen? Kundenseitig müssen zehn oder zwanzig Prozent Ausprobierer ein Angebot ins Laufen bringen. Nach meinen Erfahrungen in

drei Bundesländern funktioniert das digitale Rathaus mehr schlecht als recht. Warum muss ich zwei Monate auf einen normalen Bürgerservice-Termin warten? Geht das nicht online? Wenn wir hier einen Weg fänden, mit dem viele Bürger einverstanden wären, würde das alle Beteiligten enorm entlasten und Kosten sparen.

Welche Rolle spielen die Sparkassen vor Ort?

Kothari: Als traditioneller Partner der Kommunen wollen wir ihre erste Adresse sein.

Linden: Für uns sind sie die Enabler, die im di-

rekten Austausch den Kontakt zu den Kommunen pflegen. Das sind gewachsene Beziehungen, die uns helfen, unsere Lösungen weitgehend flächendeckend zu vertreiben.

Kothari: Das meine ich: Services sollten möglichst über die Grenzen von Kommunen und Ländern hinaus funktionieren. Wenn wir einfache Lösungen anstreben, sollten wir sie auch vereinheitlichten.

Linden: Die S-Public Services will genau die Plattform sein, die allen Kommunen zentrale Leistungen bereitstellt: etwa fürs Bezahlen im E-Government. Denn zwei von drei Kontakten der Bürger mit der Kommune enden mit einem Bezahlvorgang – und der gehört zur DNA einer Sparkasse. Das Vertrauen ist hier gegeben. Solche Lösungen sollte der Staat bei den Kommunen einfordern.

Was läuft speziell in Bremen?

Kothari: Ein gutes OZG-Beispiel ist das Projekt ELFE des Landes, das wir pilotieren. ‚Einfache Leistungen für Eltern' ist ein Elterngeld-Modell, bei dem man online wenige Fragen beantwortet – und damit ist von der Geburtsurkunde bis zum Elterngeld alles erledigt. Auf die Stadt gehen wir mit folgender Idee zu: Warum nicht bürgernahe Leistungen auch in der Sparkasse anbieten? Einen Mix aus lokalen und digitalen Bürgerservices.

Die Filiale ist ja bereits Vertrauensstelle und in der Fläche vertreten. Legitimieren und beantragen liefe via Online-Banking. In der Filiale holt man die Leistung dann ab, zum Beispiel den Reisepass.

Linden: Über diese bürgernahe Anlaufstelle denken auch wir nach und unterstützen das, wo immer es technisch sinnvoll und übertragbar ist. Akzeptanz schaffen würde etwa eine Identifikation übers Online-Banking; der Staat favorisiert momentan den digitalen Personalausweis.

Was erwarten Kommunen von Sparkassen?

Dr. Landsberg: Sparkassen verfügen über beachtliche digitale Expertise, von der die Rathäuser lernen können, gerade in puncto Veränderungsmanagement. Und wir sind froh, dass sie über die S-Public Services das digitale Bezahlen verfügbar machen.

Kothari: Unsere digitalen Bezahllösungen sind ein gutes Praxisbeispiel, und sie werden sich weiterverbreiten. Wie gesagt sind wir bereit zu Bürgerservices. Natürlich muss es sich auch rechnen. Als Finanzierungspartner sind wir mit der Stadt in ersten Gesprächen über einige Digitalthemen.

Linden: Die Kommunen wünschen sich Unterstützung durch die Marktmacht der Sparkassen, denn diese haben Zugang zu den Bürgern und die Kompetenz beim sicheren Bezahlen. Kommunen wollen an den Erfahrungen der Sparkassen teilhaben.

„Sparkassen verfügen über beachtliche digitale Expertise."

Dr. Gerd Landsberg,
Hauptgeschäftsführer des Deutschen Städte- und Gemeindebundes

Was wird von der S-Public Services erwartet?

Kothari: Ich sehe vor allem ihre wichtige Rolle als Zentralisierer, der schnell und kostengünstig Standardlösungen bereitstellt. So kann die DSV-Gruppe eine enorme Rolle spielen bei der bundesweiten Verbreitung; die Kompetenzen sind ohne Zweifel vorhanden.

Linden: Und umgekehrt erfahren wir bundesweit von unterschiedlichsten Themen in Sparkassen und Kommunen. Diese bewerten wir und zentralisieren die aktuell besonders gefragten. Die Multi-Bezahllösung Giro-Checkout etwa konnten wir etablieren, weil wir uns eng mit Marktteilnehmern sowie Rechenzentren austauschen und flächendeckend dank der Sparkassen präsent sind. So wollen wir der Erwartung entsprechen, möglichst unmittelbar nutzbare Lösungen für das Kommunalkundengeschäft der Sparkassen anzubieten. Die Transaktionen werden mit der OZG-Umsetzung steigen.

„Die Kommunen setzen auf die Kompetenz der Sparkassen."

Ralf Linden,
Geschäftsführer der S-Public Services

Dr. Landsberg: Solche Angebote müsste man noch breiter bekannt machen, was wir als kommunaler Spitzenverband unterstützen.

Linden: Wir sind dran, unsere Zugehörigkeit zur Finanzgruppe und unsere Angebote stärker publik zu machen. Darunter beispielsweise Produkte wie den Ticketingservice, den wir über die Sparkassen in die Zielgruppe tragen. Dabei positionieren wir uns klar als paymentzentrierter Lösungsanbieter. Hier hilft auch, dass der Städte- und Gemeindebund als Multiplikator wirkt und uns als Themenpartner empfiehlt.

Foto: © Pixabay

Kurtaxe fließt per App

VERSCHLANKT: Schluss mit der Zettelwirtschaft.

Fast ein Leuchtturmprojekt: Die kleine Ostsee-Insel Hiddensee macht große Sprünge in Sachen Digitalisierung, um Buchungen und Verwaltungsprozesse zu vereinfachen. Kurverwaltung und Vermieter von Ferienwohnungen setzen mit der WELCMpass-App für die Kurabgabe auf eine einfache und vorteilhafte Lösung. „Es gibt großen Bedarf bei der Digitalisierung der Kurbetriebe“, weiß Henri Kirchstein von der Vertriebssteuerung der Sparkasse Vorpommern. Sie besorgte in Kooperation mit der S-Public Services die Anbindung der Multi-Bezahllösung GiroCheckout. In der App füllt der Gast seinen Meldeschein aus und bezahlt die Kurtaxe. Der Vermieter kann das in seiner App kontrollieren. Also wenig Aufwand für ihn, kein lästiger Zettelaustausch mit der Kurverwaltung. „Etwa die Hälfte der Vermieter ist bereits dabei“, weiß Kurdirektorin Vanessa Marx. Was für sie noch wegfällt: mit Vermietern abzurechnen, denn die Kurtaxe fließt quasi automatisch.

Außerdem können Inselgäste über ein auf verschiedenen Websites zugängliches Hafenbuchungssystem einen Liegeplatz online buchen und bezahlen. Auch hier sind Bezahllösungen der Sparkasse mit an Bord. Aktuell realisiert die Kurverwaltung einen ersten stationären digitalen Infopoint mit Bezahlterminal der Sparkasse. Er wird die Anwendungen für Kurtaxe und Liegeplatzgebühren integrieren – und perspektivisch noch viel mehr, wie etwa den Kinoticket-Verkauf.

Daniel Sandhas, Tel. 07554 97090-23,
E-Mail: daniel.sandhas@s-publicservices.de

„Enormes Potenzial“

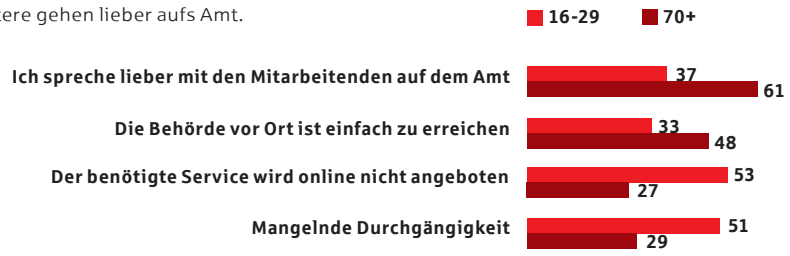
UMFRAGE: Die Nutzung digitaler Verwaltungsangebote stagniert, die Zufriedenheit sinkt. Eine Studie zeigt den Handlungsbedarf auf.

Die digitale Verwaltung kommt bislang nicht in der Breite der Bevölkerung an. Nur 52 Prozent nahmen innerhalb der letzten zwölf Monate solche digitalen Angebote in Anspruch. Damit verharrt die Nutzung auf einem mittleren Niveau und ist sogar leicht rückläufig; im Vorjahr lag sie bei 54 Prozent. So ein zentrales Ergebnis der Studie eGovernment MONITOR 2021, die eine Partnerschaft aus öffentlichen und privatwirtschaftlichen Organisationen finanzierte, darunter die S-Public Services. Weitere Erkenntnisse: Im zweiten Jahr der Pandemie nahm die Zufriedenheit deutlich ab (z. B. Zuverlässigkeit der Systeme, einfache Bedienbarkeit, Aktualität der Angebote, Auffindbarkeit benötigter Infos). Wie lässt sich die Unzufriedenheit erklären? Während des Lockdowns nutzten viele der Befragten digitale Dienste und Anwendungen intensiv, privat wie beruflich. Und solche niedrigschwelligen Angebote und Anwendungen aus dem Alltag sind im E-Government leider noch nicht so selbstverständlich, wie das die Bevölkerung erwartet. „Wir sehen, dass sich die Erwartungen verändert haben. Verwaltungen müssen früher mit Dienstleistern wie den Sparkassen vor Ort über das enorme Potenzial der Digitalisierung sprechen“, konstatiert Ralf Linden, Geschäftsführer der S-Public Services. Dennoch sieht er Bewegung in die richtige Richtung: „Die Zahlen für digitale Payment-Transaktionen nur unserer Kunden, also der Kommunen, hat sich 2021 im Vergleich zum Vorjahr verdoppelt.“

Michael Nitsche, Tel. 0163 4510667,
E-Mail: michael.nitsche@s-publicservices.de

BARRIEREN

Die Studie zeigt auch altersspezifische Muster: Jüngere haben Probleme mit der Auffindbarkeit und Bedienung, Ältere gehen lieber aufs Amt.



Smarter Ticket-Shop

OZG: Das Onlinezugangsgesetz macht Druck. Eine schlanke Lösung entlastet die Kommunen.

Freizeit, Veranstaltung oder Verwaltung: Digitale Tickets und Bezahlfunktion sind die Zukunft.

Bäder, Museen oder Veranstaltungen – hier managt man mit dem Ticket-Shop „Access by S-Public Services“ vieles leichter und OZG-gerecht (Onlinezugangsgesetz). Gerade wenn Zugangskontrollen nun wieder stark zunehmen. Sparkassen, die den Shop bei ihren Kommunen platzieren, könnten durchaus mit weiteren Digitalthemen zum Zuge kommen. So wie die Sparkasse Hochschwarzwald. Hier hat Andrea Ferroni, stellvertretender Leiter Firmenkunden, gut die Hälfte von 14 Kommunen im Geschäftsgebiet für die „schlanke“ Lösung gewonnen. „Die Kommunen waren überrascht, dass ihre Sparkasse hier Lösungen bietet. Für uns erwies sich der Shop als Türöffner für E-Government-Themen wie E-Formulare und S-Rechnungs-Service“, so Ferroni. Mit ihrer Expertise unterstützt ihn die S-Public Services.

TICKET FÜRS PICKNICK-EVENT

So setzten diese beiden Partner mit der Gemeinde Kirchzarten innerhalb nur einer Woche die Ticket-Shoplösung um. Premiere hatte sie zum Picknickdecken-Event im Schwimmbad. „Sie ist einfach und gut strukturiert für uns als Anwender wie für die Kunden“, berichtet Andreas Ehricke, stellvertretender Leiter des Gemeindefinanzwesens. Der Online-Kartenverkauf via kommunaler Homepage liefe deutlich effizienter als über die stationären Verkaufsstellen. „Jede Vereinfachung ist gut: Auf Knopfdruck sind die Ticketverkäufe schnell ausgewertet. Die Kontingente lassen sich digital leicht steuern. Und die Corona-relevanten Daten der Ticketkäufer sind mit der Buchung dokumentiert.“ Das Redaktionssystem und seine Gestaltungsoptionen seien einfach zu bedienen, die Auswertungsoptionen praktisch für den Bericht an den Gemeinderat. „Und die Abrechnungen sind fehlerlos, was Arbeit spart. Unser Digitalticket wurde von den Bürgern jeden Alters gut angenommen – und wird auch erwartet“, resümiert Andreas Ehricke. Die Kommune übernimmt den Ticketverkauf bei Bedarf auch für Vereine, die Veranstaltungen ausrichten.

TICKET FÜRS ENTSORGEN

Auch die Stadt Heiligenhaus steckt mitten in der OZG-Umsetzung und realisiert das Bürgerportal. Bei digitalen Services setzt man vor allem auf kleinere Projekte mit großem Nutzen, etwa mit der Ticketlösung: ein bequemer Onlinezugang für die Bürger, ein zeitsparender Workflow fürs Bürgerbüro. Etwa 400 Tickets für die Bauschutt- und Grünabfallanlieferung wurden innerhalb von vier Wochen erworben. Als QR-Code zeigt man sie bei der Abfallannahmestelle vor. Realisiert wurde dieser Shop mit der Kreissparkasse Düsseldorf, die wie alle Institute von Vermittlungsprovisionen profitiert.

Slawomir Polawski, Tel. 0711 782-21343,
E-Mail: access@s-publicservices.de

BESSER DIGITAL

- Tickets als QR-Code aufs Smartphone, als PDF für die Wallet und via E-Mail
- Check von Impfnachweisen
- Veranstaltungen leicht verwalten (z. B. Preise, Kontingente)
- Modernes Front-End für Ticketkäufer
- Zahlungsprozesse komfortabel und reibungslos per GiroCheckout

Gold für S-Public Services

Letztes Jahr war es der silberne Award, dieses Mal holte die S-Public Services Gold: Das Fachmagazin eGovernement Computing ermittelte in einer Leserumfrage mit über 3.500 Teilnehmern die Sieger in zehn Kategorien. Die Auszeichnung im „ePayment“ honoriert das Engagement der S-Public Services, die sich mit Partnern und Sparkassen für bürgerfreundliches E-Payment bei Kommunen und kommunalen Betrieben einsetzt. Nach bereits vier Auszeichnung in Folge erhielt giropay/paydirekt jetzt den silbernen Award. Damit zählt diese Bezahllösung wieder zu den Top 3 der beliebtesten Payments in Deutschland. Dieses Jahr hatte die Fachzeitschrift eGovernment Computing die eGovernment Awards zum sechsten Mal verliehen. Sie zeichnen Akteure aus Wirtschaft und Technik aus, die mit ihren Produkten und Dienstleistungen wichtige Voraussetzungen für den Erfolg von eGovernment schaffen.

Shopping-Paradies für Kommunen

PREISVORTEIL: In der Kommune die Beschaffung digital managen – der Einkaufsshop der S-Public Services macht's möglich, einfach und günstig.

EINKAUFSSHOP

Technische Basis und Funktionen wie Sparkassen-Shop. Kataloge sind an kommunale Bedürfnisse angepasst.

„Dieser Online-Shop bietet uns unschlagbar günstige Preise", stellt Ingrid Fischer fest. Die zentrale Einkäuferin der Stadt Meersburg hat ihn mit dem Angebot der Mitbewerber verglichen: „40 Prozent Preisvorteil bei einer Vielzahl von Produkten, bei einzelnen Angeboten sogar mehr. Auch die No-Name-Büroartikel sind sehr gut und bieten besonders viel Sparpotenzial." Den Bedarf ihrer Kommune könne sie zu 95 Prozent über den Shop decken. Gefragt seien auch Luftdesinfektionsgeräte und Schnelltests. Früher machten die dezentral bei unterschiedlichen Anbietern bestellten Posten den Einkauf insgesamt teuer. Durch den Shop profitiert die Stadt nun von der zentralisierten Beschaffung der SEG mit stark preisminderndem Bündelungseffekt. Auch die Kämmerin freut sich, dass es „jetzt mehr fürs gleiche Geld" gibt.

Fischer bestellt zweimal monatlich und lobt die schnelle 48-Stunden-Lieferung, was größere Lagerhaltung erspart.

Ganz nach Bedarf können Kommunen auch mehrere Zugänge für verschiedene Mitarbeiter mit zugeordneten Budgets und Kompetenzen einrichten. Individuell vorgefertigte Warenkörbe und favorisierte Kataloge erübrigen zeitintensive Produktrecherchen und -vergleiche. Alles lässt sich je nach Kostenstelle einrichten, ebenso lokale Lieferanten und unterschiedliche Lieferadressen. Jederzeit überblickt man zentral die Einkaufskosten, Retouren und Reklamationen. Eine Gesamtabrechnung listet die einzelnen Kostenstellen. Und der Kämmerer kann alle Fakten digital gebündelt abrufen, was die Haushaltsplanung erleichtert.

Daniel Sandhas, Tel. 07554 97090-23,
E-Mail: daniel.sandhas@s-publicservices.de

Vom Papierberg zur Digitallösung

E-RECHNUNG: Ein kommunaler Dienstleister digitalisierte seinen Rechnungsausgang.

„Wir sehen nennenswerte Einsparungen bei Porto, Papier, Druckmaterial. Und von zeitaufwendigen administrativen Tätigkeiten sind wir befreit", erklärt Stefan Schomberg, stellvertretender Leiter Finanzen & Controlling bei der RGE. Die Servicegesellschaft der Stadt Essen für Sicherheit, Gebäudereinigung und Gastronomie erstellt jetzt gemäß Vorgabe der Auftraggeberin ihre rund 5.500 Rechnungen pro Jahr digital. Dazu nutzt sie den S-Rechnungs-Service der S-Public Services und spart sich so das aufwendige händische Einscannen, Ablegen und Weiterleiten seitenlanger Rechnungen. Diese werden jetzt samt Anlagen wie etwa Arbeitsbelege automatisch digitalisiert bereitgestellt. Die cloudbasierte Lösung fügt sich in die technische Infrastruktur ein – es braucht lediglich eine Schnittstelle zum ERP- oder Buchhaltungssystem. Alle Daten sind revisionssicher bis zu elf Jahre archiviert. Den Impuls für die Lösung gab die Sparkasse Essen. Sie betreut die Kommune mit ihren 70 Beteiligungen, dies in Teamwork mit der S-Public Services: etwa bei neuen Lösungen wie dem digitalen Ticketmanagement oder eben dem S-Rechnungs-Service, den die S-Public Services zusammen mit dem Dienstleister crossinx anbietet. So ist man mit GiroCheckout im kommunalen E-Government gut verankert, da die Multi-Bezahllösung direkt an die kommunale Plattform angebunden ist. Damit fließen die Payment-Erträge dauerhaft an die Finanzgruppe.

Weitere Lösungen der S-Public Services: www.s-publicservices.de.

Eva-Christiane Lerche, Tel.0711 782-21958,
E-Mail: eva-christiane.lerche@s-publicservices.de

Starthilfe für Stromspende

E-MOBILITÄT: Ladesäulen mit Bezahllösungen der Sparkasse etablieren.

Auf neuem Vertriebsterrain aktiv zeigt sich die Sparkasse Zollernalb. Sie realisiert mit der Sparkassen-Einkaufsgesellschaft (SEG) und zwei Stadtwerken das Konzept S-eMobility (s. Interview). Bereits zuvor hatten die Stadtwerke Hechingen mit vielen, auch großen Anbietern gesprochen – kamen aber zum Ergebnis: „Das ist nicht das, was wir suchen." Das „gute Komplettangebot" der SEG überzeugte mit hoher Usability und barrierefreiem Zugang dank der gängigen Bezahllösungen Debit- und Kreditkarten. Zwei der vielen Vorteile: Die Stadtwerke müssen Nutzer nicht im System anlegen und die Belege gibt es zum Download. Betriebsleiter Markus Friesenbichler spricht von einer hohen Kompetenz der SEG: „Die wissen, was man braucht." Zehn Ladesäulen installiert man im örtlichen Parkhaus und beobachtet zunächst die Akzeptanz. „Bewährt sich die Technik, sind wir gerne weiter als Erster dabei – etwa auch in künftigen klimaneutralen Neubaugebieten."

Die Sparkasse Zollernalb sieht Potenzial für Ladesäulen an Standorten wie der Sparkassenarena, touristischen Anlaufpunkten, Bädern und Sportstätten oder öffentlichen Gebäuden. Gezielt spricht sie auch Firmenkunden an. Hier schulte die SEG die Berater, was „hilfreich" war und „ein Grundverständnis vermittelte, auch für wichtige Aspekte wie die gesetzlichen Neubauvorgaben ab 2025", erklärt Electronic Banking-Berater Stefan Leuthe.

Statt Bezahlchaos mit verschiedenen Ladekarten: Hier zückt man gängige Debit- und Kreditkarten.

Svenja Rode, Tel. 0611 45046-57,
E-Mail: s.rode@s-einkauf.org

Stefan Leuthe,
Electronic-Banking-Berater
der Sparkasse Zollernalb

Der richtige Moment ist jetzt

INTERVIEW: Wie ein Institut Stadtwerke und Betriebe vom Aufbau einer Ladeinfrastruktur überzeugt.

Wie motivieren Sie im Gespräch und gibt es Hindernisse?
Aufhänger sind unsere Vorzeigeobjekte, sieben E-Ladesäulen im neuen Sparkassen-Parkhaus. Realisiert haben wir die Säulen mit der SEG im Auftrag der Stadtwerke Balingen, geplant sind bis zu 50 weitere im Stadtgebiet, dies auch mit Blick auf die Gartenschau 2023. Ebenso konnten wir die Stadtwerke Hechingen gewinnen – mit zunächst zehn Ladesäulen im dortigen neuen Parkhaus. Zum Thema haben wir alle Kommunen angesprochen und nutzen dazu auch Info- und Bildmaterial. Nicht überall besteht sofortiges Interesse, aber wir sind nun mit einem Lösungsangebot platziert. Zentrale Fragen drehen sich um die Investitionskosten und die Infrastruktur vor Ort: Was ist wie und in welcher Amortisationszeit möglich?

Welches Potenzial sehen Sie?
E-Mobilität wird gesellschaftlich stark forciert, ist aber als Geschäftsfeld noch kaum besetzt. Wir sehen uns geradezu verpflichtet, hier früh mit ganzheitlicher Kompetenz aktiv zu sein. Der richtige Zeitpunkt ist jetzt, da Säulenbetreiber ab Mitte 2023 zur Akzeptanz von Debit- und Kreditkarten verpflichtet sind – was unsere Payment-Erträge steigert. Schon jetzt positionieren wir uns per Testimonial-Werbekampagne als ‚First-Mover' – und adressieren Firmenkunden. Besteht Interesse, gehe ich mit ihnen die Checkliste der SEG durch, bevor deren Spezialisten übernehmen. Die erfreuliche Resonanz der ersten Wochen: Von 15 Gesprächspartnern zeigt eine deutliche Mehrzahl klares Interesse; wobei sich ein Investitionskostenbedarf von rund einer Million Euro abzeichnet. Einige hatten bereits zuvor bei Stadtwerken angefragt – wir kommen nun mit vielen ins Geschäft.

Wie verlief die Zusammenarbeit mit der SEG?
Ohne die SEG könnte man unsere Kompetenz in puncto Ladeinfrastruktur eher anzweifeln. Es überzeugt einfach stärker, wenn Berater der Sparkasse vor Ort betreuen und zugleich den Partner SEG an ihrer Seite haben. So erhalten Kunden die gewünschte Lösung mit Finanzierung, Technik und Implementierung aus einer Hand.

Bürgerfreundliches Amt

E-FORMULARE: Urkunden bestellen mittels neuem Online-Antrag – ein Standesamt macht komfortables One-Stop-Shopping möglich.

BEISPIELFALL

Personenstandsurkunden mit digitalem Formular anfordern

- Prüfen berechtigter Antragstellung
- Möglichkeit zum Identitätsnachweis
- **Bezahlfunktion** für Gebühren integriert

In Schwäbisch Hall kann man Personenstandsurkunden schnell und bürgerfreundlich in einem Schritt online bestellen und bezahlen: dank eines digitalen „Standardformulars Urkundenbestellung“ aus dem OZG-Katalog der S-Management Services. Die Bezahlfunktion GiroCheckout von S-Public Services ist integriert.

„DEUTLICH SCHNELLERE VORGÄNGE“

Das neue Online-Formular ist komfortabel auszufüllen: Hilfestellungen bieten hier teils vorbelegte Felder oder Plausibilitätsprüfungen. Ebenso klappt das Prüfen der berechtigten Urkundenanforderung mittels Identitätsnachweis denkbar einfach: Personalausweis abfotografieren, per Smartphone hochladen, fertig. „Dieser praktische Upload erspart uns viele Rückfragen“, bestätigt Melanie Röhm, Abteilungsleitung Bürgerdienste & Ordnung beim Standesamt. Da sich alle Fragen zu gewünschten Urkunden bereits im Antragsformular klären, lässt sich die Gebühr anhand hinterlegter Kostensätze automatisiert berechnen und direkt per GiroCheckout mit Kreditkarte oder giropay bezahlen. „Das war elementar wichtig für die angestrebte Verbesserung im Prozess. Gebühren müssen wir nicht mehr hinterherlaufen und können so Vorgänge deutlich schneller abschließen“, erklärt Röhm. Damit ist für Antragsstellende alles erledigt; die Urkunde wird zugestellt – eben ein One-Stop-Verwaltungsprozess.

RECHTSSICHER UND AKTUELL

Der Online-Antrag ist ein Standard-Service aus dem bereits mehr als 350 Formulare umfassenden OZG-Katalog. Selbstverständlich erscheint er im Corporate Design der jeweiligen Kommune, inklusive Amtsblock, Adresse, Impressum und Datenschutzangaben. Die hinterlegten Preise lassen sich eigenständig anpassen. Das Standesamt hat den neuen Online-Service inklusive eigener Erweiterungswünsche innerhalb weniger Wochen ins Laufen gebracht. Ist später etwas rechtlich oder verwaltungstechnisch anzupassen, aktualisiert die S-Management Services automatisch im Hintergrund – was stets rechtssichere, aktuelle Formulare gewährleistet. Das Amt spürt direkte Erleichterung, denn die Fallzahlen liegen bei etwa 3.200 pro Jahr: Frei von Rückfragen, Zahlungskontrollen und ständiger Pflege erreiche der Prozess ein Tempo, das Bürgerinnen und Bürger sowie Verwaltung begeistere.

Peter Höcherl, Tel. 0711 400509-0,
E-Mail: peter.hoecherl@s-management-services.de

350 E-Formulare abrufbar

Die S-Management Services (vormals DSV Service) unterstützt die Kommunen beim Umsetzen des Onlinezugangsgesetzes (OZG) umfassend. Für die Mammutaufgabe, 575 Verwaltungsdienstleistungen auch digital anzubieten, stellt sie einen umfangreichen Katalog bereit: Die aktuell mehr als 350 Formulare wachsen kontinuierlich an. So gibt es etwa für kleine und mittelgroße Kommunen rund 100 relevante Formulare, angefangen von Abfall und Umwelt über Logistik und Transport bis zu Wohnen und Umzug (s. Link unten). Die Formulare bucht man einfach als Service, die S-Management Services liefert sie im Branding der Kommune und kümmert sich um die Umsetzung und Aktualisierung. Auch individuelle Online-Anträge sind möglich. Ergänzt um Leistungen für Authentifizierung und Payment entstehen gemeinsam mit der S-Public Services durchgängig digitale Angebote.

Alphabetische Übersicht der Formulare im Katalog unter:
https://www.s-management-services.de/DSVS-Produktkatalog.pdf.

Behörden digital topfit machen

WBT: Onlineschulungen helfen, Wissenslücken zu schließen.

Mit dem Onlinezugangsgesetz stehen Behördenmitarbeiter vor neuen digitalen Aufgaben. Meist schulen Kommunen punktuell für bestimmte Software oder Aufgaben – aber eher nicht zur Digitalisierung allgemein. Hier setzt die Onlineschulung digital.now an und vermittelt wertvolles Basiswissen. Adressiert sind Mitarbeitende, die zwar digital unterwegs sind, aber mit lückenhaftem Know-how. Zentrale Inhalte umfassen Themen und Schlüsselkompetenzen der Digitalisierung allgemein und im Arbeitsumfeld, Sicherheit im Netz (u. a. Phishing, DSGVO) oder rechtliche Fragen.

Digitales *Wissen* für den Bedarf der Kommunen

Zusammen mit mehreren Kommunen und Sparkassen wird der Themenbedarf erfasst und eingearbeitet. So wächst der Content weiter an. Geplant ist der Marktstart mit fünf Modulen für das 1. Quartal 2022. Vermittelnde Sparkassen belohnt die DSV-Gruppe. Interessierte Institute wenden sich an Margarita Lenn.

Infos für Interessierte außerhalb der Sparkassenwelt: www.dsv-gruppe.de/pub/digitalnow.

Margarita Lenn, Tel. 0711 782-21953,
E-Mail: margarita.lenn@dsv-gruppe.de

Schnell und rechtssicher

E-POST: Der Service zum besonderen Behördenpostfach (beBPo) vereinfacht die sichere Kommunikation mit Justiz und Behörden.

Der beBPo-Mail-Service für die Sparkassen-Finanzgruppe erfüllt vollumfänglich alle gesetzlichen Anforderungen für den sicheren elektronischen Rechtsverkehr ab Januar 2022. Damit können die Sparkassen und Verbände über die Infrastruktur der elektronischen Gerichts- und Verwaltungspostfächer korrespondieren: Einfach angebunden an das bestehende Mail-System funktioniert der Service der S-Markt & Mehrwert (S-MM) wie eine Art virtuelle Poststelle.

PILOTEN BESTÄTIGEN VIELE VORTEILE

Pro Monat tauscht die pilotierende Sparkasse Kassel 75 bis 100 Schriftstücke mit Gerichten und Behörden aus. Typische Fälle sind etwa Pfändungen, Mahnverfahren, Zwangsvollstreckungen oder Insolvenzen. Karl Huelmann vom Piloten Rheinischer Sparkassen- und Giroverband (RSGV) bestätigt die Vorteile der mit Governikus entwickelten Lösung der S-MM: „Eine enorme Zeitersparnis gegenüber dem Postweg. Dokumente und Akten lassen sich über die gewohnte Benutzeroberfläche an die Justizpostfächer senden und von dort empfangen“, erklärt Syndikusrechtsanwalt Huelmann, Rechtsabteilung des RSGV. Die Lösung können mehrere Mitarbeiter uneingeschränkt parallel nutzen, ohne dass sich die digitalen Prozesse verlangsamen. Eine separate Signierung je Sendevorgang entfällt. Was nach Erfahrung der Piloten die internen Abläufe außerdem optimiere: das digitale Verarbeiten und Archivieren der Unterlagen – vorteilhaft nicht zuletzt auch unter dem Aspekt der Nachhaltigkeit. „Und es läuft ohne eigene IT-Installation und ohne Wartung von Software, auch dank des ganzheitlichen Services der S-MM“, betont Huelmann. Die gut verständlichen Einführungsunterlagen hätten schon den Piloten den Umgang mit dem neuen Service sehr erleichtert. Auch künftig erhält die Finanzgruppe den Full-Service der S-MM: vom Beantragen und technischen Einrichten des Postfachs bis zum laufenden Betrieb. Weiterer (Sicherheits-)Pluspunkt im Vergleich mit anderen Angeboten ist die Anbindung an das Crednet und den FI-Mailverbund der Finanz Informatik. Interessiert zeigten sich die Piloten an der perspektivischen Option des Verknüpfens mit OSPlus für weitere automatisierte Prozesse. „Damit ist der neue Service nicht nur nachhaltig, sondern auch zukunftssicher“, erklärt Huelmann.

Infos und ein Videomitschnitt des Webinars mit 360 Teilnehmern unter „bebpo“ auf www.umsetzungsbaukasten.de.

Vertriebsinnendienst, Tel. 0345 569 8910,
E-Mail: vertriebsinnendienst@s-markt-mehrwert.de

Analoges Leben digital sinnvoll ausstatten

INTERVIEW MIT MANUELA MEYER:
Die CDO (Chief Digital Officer) der Stadtverwaltung Jena über Hürden und Erfolge im Alltag.

Was macht Ihre Stadt zur Smart City?
Ein kluges Vernetzen von Ressourcen und Usern mit dem Ziel, Themen wie Mobilität, Wohnen, Verwaltungsgänge, aber auch Bildung oder Tele-Medizin und mehr gerechter, effizienter und nachhaltiger zu machen. Wir wollen das analoge Leben nicht ‚wegdigitalisieren', sondern sinnvoll ergänzen. Mit eingeworbenen Fördermitteln wird unsere Stadt zum Reallabor. So können wir verschiedene Projekte anstoßen, noch während der Förderphase evaluieren und eventuell korrigieren. Das geschieht derzeit im Smarten Quartier Jena Lobeda, einem thüringenweit einmaligen Modernisierungsmodell, das mit Smart-Home-Anwendungen und grüner Infrastruktur neue Wohnqualität schafft.

Wie sehen Sie die kommenden zwölf Monate vor der Umsetzung des OZG?
Wie überall hat uns Corona fest im Griff. Alle freien Kapazitäten geben wir seit fast zwei Jahren in das Bewältigen der Krise, von der Kontaktnachverfolgung bis zum ständigen Anpassen von Regularien. Das hat alle zurückgeworfen. Aber es ist auch kein Geheimnis, dass Deutschland die OZG-Umsetzung schlicht unterschätzt hat. Bedeutet doch die Transformation vom Analogen ins Digitale mehr als vom Papierformular ins PDF. Prozesse hinter dem Verwaltungsvorgang müssen erfasst, analysiert, optimiert und digitalisiert werden. Und wir brauchen E-Payment und digitale Identitäten in verschiedenen Stufen und im besten Fall mit bundesweiten Standards.

Welche Vorteile hat die Kooperation mit der Sparkasse und der S-Public Services?
Am Ende der meisten Prozesse mit Bürgerkontakt stehen Gebühren, die digital bezahlbar sein sollten. Mit der S-Public Services und unserer Sparkasse konnten wir bereits verschiedene E-Payment-Projekte in Jena umsetzen: etwa das Anwohnerparken oder ein Stadion-Projekt. Noch gibt es viel zu tun, und die S-Public Services ist für uns ein wichtiger Partner.

Und Ihr persönliches Lieblingsprojekt ?
Ich habe kein Lieblingsprojekt, sondern eine Lieblingsstadt: Jena! Mit Digitalisierung möchte ich hier Chancengleichheit schaffen sowie Nachhaltigkeit bei Umweltthemen, ebenso Transparenz durch offene Daten und Akzeptanz durch Bürgerbeteiligung. Sehr am Herzen liegt mir die digitale Bildung – weshalb ich mich ehrenamtlich in dem Verein ‚witelo' an verantwortlicher Stelle für außerschulische MINT-Bildung engagiere.

Fotos: © Tina Peißker; Rathaus Jena; © JenaKultur / Tino Zippel

NEWSLETTER ABO

☐ **Ja, senden Sie mir bitte den DSV Report regelmäßig an folgende Adresse**
☐ **Ja, senden Sie mir bitte den DSV Report als E-Mail-Newsletter**

Coupon bitte an 0711 782-21143, oder eine E-Mail an: dsvreport@dsv-gruppe.de

Name, Vorname

Unternehmen

Straße / Postfach / Mail-Adresse

PLZ / Ort

IMPRESSUM

Herausgeber: DSV Gruppe, Am Wallgraben 115, 70565 Stuttgart
Redaktion: Andrea Steinwedel (verantwortlich), Michael Köhnlechner
Art Director: Joachim Leutgen
Layout: Konradin Business GmbH, Katrin Apel
Herstellung: Karl-Heinz Paczkowski
Druck: mediaprint solutions GmbH
Fotos: DSV, iStock, Adobe Stock
Hinweis: Der DSV Report erscheint drei Mal jährlich. Der Bezug ist kostenlos.

FSC www.fsc.org MIX Papier aus verantwortungsvollen Quellen FSC® C107551