

Röthenbach an der Pegnitz:  
Mehr Bürgerservice mit Kassenautomaten

# Zeit sparen in modernem Ambiente

Früher wurde in den Räumen des Bürgerbüros Gyros, Zaziki und Ouzo serviert. Glauben Sie nicht? Ist aber wirklich so. Vor ein paar Jahren befand sich im Anbau des Röthenbacher Rathauses ein griechisches Restaurant. Nach dem „Grexit“, wie Bürgermeister Klaus Hacker scherzhaft den Auszug der Griechen bezeichnet, wurden die ehemaligen Ratsstuben umgebaut und beherbergen jetzt das neue, moderne Bürgerbüro der Stadtverwaltung.

Der Ort können die Röthenbacher nun einen Großteil ihrer Verwaltungsgänge erledigen: den Personalausweis verlängern, einen Umzug anzeigen oder ein Führungszeugnis beantragen. Für diese und andere Verwaltungsakte erheben Kommunen Gebühren, die beglichen werden müssen. Durch den Umzug des Bürgerbüros und des Kulturamtes ins Nebengebäude des Rathauses hätten die Bürger das Gebäude zum Bezahlen aber verlassen müssen. Dies hielt man in der „Stadt der kurzen Wege“ für keine gute Idee: Im Zuge der Umbauplanung entschied man sich daher für die Anschaffung eines Kassenautomaten.

„Wir wollten den Röthenbachern bei ihren Amtsgängen Zeit und Nerven ersparen und gleichzeitig ein modernes Ambiente bieten. Auch der Sicherheitsfaktor war uns wichtig: Schließlich ist hier täglich eine beachtliche Menge Bargeld im Umlauf“, erklärt Jürgen Meyer aus dem Einwohnerwesen. „Mit dem Kassenautomaten optimieren wir interne Prozesse und erreichen eine noch höhere Servicequalität.“

#### Den richtigen Partner finden

Das Projekt erforderte eine sorgfältige Vorbereitung, auch IT-seitig. Mit der AKDB arbeitet die Kommune schon lange zusammen. Das Fachverfahren OK.EWO und die Bezahlsoftware OK.CASH hat das Rathaus bereits seit Jahren im Einsatz. Da lag es nahe, auch dieses Projekt in die Hände eines vertrauenswürdigen Partners zu legen. „In ein etabliertes System einzugreifen, ist oft schwieriger, als Prozesse komplett neu aufzusetzen“, sagt Sandra Rauh-Carqueville, Teamleiterin Entwicklung im AKDB-Finanzwesen, zur Komplexität des Projekts. Bestehende Abläufe unter Einsatz der Barkasse durch den Automaten zu ersetzen, erforderte nicht zuletzt Fingerspitzengefühl: Technische Schnittstellen zu den Fachverfahren müssen hergestellt, die Mitarbeiter frühzeitig eingebunden werden. Umkonfigurationen am System können weitgehend vorbereitet werden, bestimmte Dinge lassen sich aber erst kurz vor dem Start umstellen.

„Bei diesem Vorhaben waren viele Personen involviert. Und alle zogen an einem Strang“, resümiert Rauh-Carqueville. Von der Stadt Röthenbach waren das Mitarbeiter des Einwohnerwesens, der Kasse und der EDV-Abteilung. Außerdem war die Firma ght als Vertriebspartner der CSG Systems GmbH, Hersteller des präferierten Kassenautomaten, mit von der Partie. Und von der AKDB standen Vertreter aus Vertrieb, Kundenservice und Entwicklung für die Umsetzung zur Verfügung. Die enge und vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen allen Beteiligten erleichterte den erfolgreichen Verlauf.

Jürgen Meyer war insgesamt zufrieden: „Ein solches Projekt ist nicht immer ganz leicht, so hätten wir zum Teil noch detailliertere Dokumentationen für die Schnittstelleneinrichtung benötigt. Aber wir waren vom extrem guten Service der extern eingebundenen Personen überrascht, etwa, was Fachkenntnisse und Erreichbarkeit angeht.“ Ein besonderer Dank ging an Sandra Rauh-Carqueville für ihr Engagement und ihre Geduld: „Einen solchen Nachdruck bei der Problemlösung sieht man gerne. Deswegen hat uns trotz aller Mühe die Zusammenarbeit immer großen Spaß gemacht.“

#### Intelligentes Cashmanagement

Über ein ausgefeiltes Banknoten- und Münzkreislauf-System wird das eingezahlte Geld wieder dem Geldkreislauf zugeführt.

Der Automat braucht weniger Wechselgeld, was weniger Kapital bindet und die Sicherheit erhöht.

Ein weiterer Pluspunkt ist die bidirektionale Kommunikation zwischen Kassenautomat und OK.CASH: Die Vorgangsdaten der Bürger laufen direkt aus OK.EWO über OK.CASH an den Kassenautomaten. Dieser übernimmt, quittiert und verbucht Ein- und Auszahlungen über eine Schnittstelle direkt in OK.CASH. Der Bezahlstatus wird über OK.CASH an OK.EWO zurückgemeldet. Der Sachbearbeiter sieht im System unmittelbar den aktuellen Status.

#### Medienbruchfreie Verarbeitung aller Vorgänge

Zusätzliche Programme, manuelle Ein- oder Nachträge sind nicht mehr erforderlich. Das erleichtert die Rechnungsprüfung, automatisiert Abrechnungen und macht diese transparent und manipulationssicher. Ja, alle Ziele seien erreicht worden, nickt Jürgen Meyer zustimmend: „Das Projekt hat Stadtkasse und Bürger entlastet und mehr Freiraum für individuelle Bürgeranliegen geschaffen, es profitieren beide Seiten. Der Aufwand hat sich also mehr als gelohnt.“

Mit der Vernetzung verschiedener Fachbereiche hat die Stadtverwaltung Röthenbach einen weiteren Meilenstein auf dem Weg in die moderne Verwaltung getan und zeigt sich so als einer der Vorreiter der Metropolregion Nürnberg/Fürth/Erlangen. ■

Der CSG-Kassenautomat nimmt Gebühren für die einzelnen Fachbereiche der Stadtverwaltung ein. Für das Bezahlen müssen die Bürger nun den Wartebereich nicht mehr verlassen.

