

Strafregisterauszug online bestellen und bezahlen

Adrian Blöchliger, Daniel Schmid

Mit der Online-Bestellung des Strafregisterauszuges (www.strafregister.admin.ch) stellt das Bundesamt für Justiz (BJ) eine E-Government-Dienstleistung bereit, die den mindestens 500 Benutzenden pro Tag Erleichterung und der Verwaltung gleichzeitig eine messbare Effizienzsteigerung bringt. Der in der Art eines Assistenten aufgebaute, selbsterklärende Online-Bestellprozess ist für die Kundschaft einfach zu handhaben und verursacht seitens des BJ kaum Supportaufwand. Weiter wurde dank der Online-Inkassolösung «yellowpay admin» der Administrativaufwand für Inkasso und Zahlungskontrolle deutlich reduziert. Drei Monate nach Einführung der Lösung hat die tägliche Benutzerzahl das Minimalziel bereits erreicht. Durch den Wegfall der manuellen Datenerfassung konnte der Bearbeitungsrückstand reduziert und interne wie externe Prozesskosten gesenkt werden. Weiter erfolgt die Auslieferung der Auszüge jetzt schneller.



Adrian Blöchliger
lic. iur., Fachbereich Rechtsinformatik und Informatikrecht,
Bundesamt für Justiz
adrian.bloechlinger@bj.admin.ch



Daniel Schmid
Dipl. Wirtschaftsing.,
New Business Development,
yellowworld AG
daniel.schmid.2@yellowworld.ch

Der Strafregisterauszug wird beispielsweise bei der Stellensuche, der Einbürgerung oder bei Einreise- und Aufenthaltsbewilligungen benötigt. Die bestellende Person beansprucht diese staatliche Bescheinigung in der Regel sofort und fordert deshalb eine rasche Abwicklung und Auslieferung.

1150 Strafregisterauszüge pro Tag – komplexer Bestellprozess

Beim Bundesamt für Justiz (BJ) wuchsen in den letzten drei Jahren die Bestellungen von Strafregisterauszügen auf rund 300 000 Exemplare pro Jahr markant an. Dadurch entstanden beim BJ Engpässe in

der Bewältigung dieser Nachfrage und der Bearbeitungsrückstand wuchs bis Ende 2006 auf fast 10 Werkstage an, was die Kundenzufriedenheit auf einen Tiefpunkt sinken liess.

Erschwerend kam hinzu, dass der Bestellprozess mehrere Schritte umfasste. Alles basierte auf einem Formular zur Erfassung der Personendaten, das bei der Gemeindeverwaltung und Polizei bezogen oder im PDF- und Word-Format im Internet herunter geladen werden konnte. Die Kundschaft hatte das Formular auszufüllen, zu unterschreiben, mittels Posteinzahlung die Gebühren zu bezahlen und anschliessend das Formular zusammen mit einer Ausweiskopie und dem Original der Postquittung an das BJ einzusenden. (Kunden aus dem Ausland mussten die Gebühr via Banktransaktion an das BJ überweisen.)

50 000 Rücksendungen pro Jahr

Neben vielen telefonischen Rückfragen musste in mindestens 15 Prozent der Fälle ein Gesuch wegen mangelnder Beilagen, unvollständig ausgefülltem Formular oder fehlender Unterschrift retourniert werden. Diese jährlich rund 50 000 Rücksendungen führten zu weiterem Administrativaufwand und entsprechenden Portokosten.

Bestellung via Internet

Das BJ sah sich gezwungen, eine Lösung zur Effizienzsteigerung zu finden. Diese fand man in einer Online-Bestellmöglichkeit mit Online-Zahlung. Ein Wunsch, der auch immer wieder seitens der Kundschaft geäussert wurde. Aus Sicht der Verwaltung würde so die manuelle Datenerfassung an den Bestellenden delegiert und dadurch der verwaltungsinterne Aufwand reduziert.

Eine Hybridlösung

Infolge der Sicherstellung von Identität und Persönlichkeitsschutz (Notwendigkeit der Beilage einer Ausweiskopie und der eigenhändigen Unterschrift) war es von vornherein nicht möglich, einen vollständig elektronischen, papierlosen Bestellprozess zu entwickeln. Selbst mit einer qualifizierten elektronischen Signatur könnte auf das Papier nicht verzichtet werden, da die notwendigen Personendaten im Zertifikat nicht enthalten sind.

Die einzige Möglichkeit bestand in der Entwicklung einer so genannten Hybridlösung: Bestellende erfassen online ihre Personendaten und bezahlen anschliessend die anfallenden Gebühren ebenfalls online. Das Bestellsystem generiert aus den eingegebenen Personen- und Zahlungsdaten ein personalisiertes Formular, das Bestellende ausdrucken, unterschreiben und wie bisher zusammen mit der Ausweiskopie ans BJ einsenden.

Trifft das unterschriebene Formular beim BJ ein, können sämtliche Daten mit Hilfe der auf dem Formular aufgedruckten Matrix-Barcodes direkt in die Auszugserstellungs-Applikation eingelesen werden. Pro verarbeitetes Formular entfällt so eine manuelle Datenerfassung von durchschnittlich 250 Zeichen pro Gesuch. Die Sachbearbeitenden des BJ müssen jetzt lediglich noch die angezeigten Daten mit der Ausweiskopie vergleichen, ab und zu eine manuelle Korrektur anbringen und können danach den Strafregisterauszug gleich drucken.

Online-Payment als Voraussetzung und Herausforderung

Ob E-Shop oder E-Government – bei zahlungspflichtigen Angeboten und Dienstleistungen im Internet ist die Online-Zahlung für die Kundschaft einfach und transparent: Sie gibt die Kreditkartennummer, Verfallsdatum der Karte und allenfalls noch einen zusätzlichen Sicherheitscode auf einer gesicherten Maske ein. Diese Daten werden verschlüsselt zum Finanzinstitut übertragen und geprüft. Die Kundschaft erhält online die Bestätigung der Zahlung und diese ist für sie abgeschlossen.

Was für die Kundschaft einfach ist, verursacht mit den heutigen Online-Zahlungslösungen in der Buchhaltung des Anbieters zusätzlichen Aufwand. So müssen die Transaktionsdaten der verschiedenen Finanzinstitute analysiert und den entsprechenden Verkäufen und der Kundschaft zugeordnet werden. Dieser Prozess wird sowohl durch die verschiedenen Auszahlungs-Modi (nach unterschiedlichen Bearbeitungszeiten) als auch durch Rückweisungen durch die Kundschaft zusätzlich erschwert. Somit werden manuelle Verarbeitungsprozesse unumgänglich. In der E-Government-Strategie des Bundes wurde diese Problematik erkannt und eine Zahlungslösung, die diesen Prozess verein-

facht, in die priorisierten Vorhaben aufgenommen.

Für die Online-Zahlung stand deshalb auch für das BJ eine administrativ einfache Abwicklung sowie eine hohe Akzeptanz und Vertrauenswürdigkeit des Payment Providers im Vordergrund.

Lösung in Partnerschaft

Die yellowworld AG, eine Konzerngesellschaft der Schweizerischen Post, hat vor diesem Hintergrund und in Zusammenarbeit mit dem BJ eine branchenspezifische Lösung entwickelt. Entstanden ist «yellowpay admin», eine Online-Inkassolösung, die auf bewährten Modulen aufbaut und um Funktionen, die auf die Bedürfnisse von Verwaltungen zugeschnitten sind, erweitert wurde. Der Kern der Lösung besteht aus der Standard-Zahlungslösung yellowpay von PostFinance, die schon bei mehr als 2000 Anwendungen für Online-Zahlungen eingesetzt wird. Für die Zahlung stehen die gängigen Zahlungsmittel Kreditkarten und PostFinance-Karte zur Verfügung.

Von der Online-Zahlung zum Online-Inkasso

Damit aus dieser herkömmlichen Online-Zahlungslösung eine auf Verwaltungen zugeschnittene Online-Inkassolösung wurde, erweiterte sie yellowworld mit folgenden Services:

- Zahlungsgarantie: yellowworld übernimmt die Zahlungsgarantie und bürgt für die Auszahlung aller Online-Zahlungen an die Verwaltung. Das bedeutet, dass in der Verwaltung keine Einzeltransaktionen (Einzeldebitoren) mehr überwacht werden müssen.
- Sammelabrechnung: Die pro Monat eingegangenen Gutschriften werden bei yellowworld gesammelt, konsolidiert und – zusammen mit einer übersichtlichen Abrechnung – auf das Finanzkonto der Verwaltung überwiesen. Der Übertrag in die Buchhaltung der Verwaltung erfolgt mit einer einzigen Buchung pro Monat.
- Kreditkartenverträge: Die Verwaltung braucht selbst keine zusätzlichen Kreditkarten- oder Postkontoverträge abzuschliessen.

Kalkulierbare Kosten

Zum Full Service Angebot von yellowpay admin gehören die Unterstützung bei der Implementierung und Inbetriebnahme sowie ein sicherer Betrieb mit Service Level Agreement. Die Kosten für diese Dienstleistung berechnen sich aus einer Umsatzkommission, die zwar etwas höher ist als die reine Kreditkartenkommission, dafür aber nebst der Zahlungsgarantie auch sämtliche Drittkosten (Transaktionskosten,

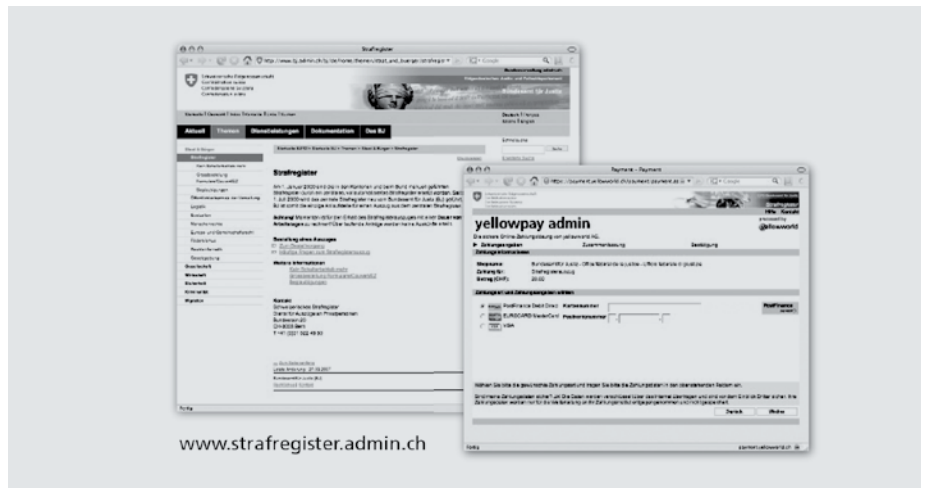


Abbildung 1: Bestell- und Zahlungsseite

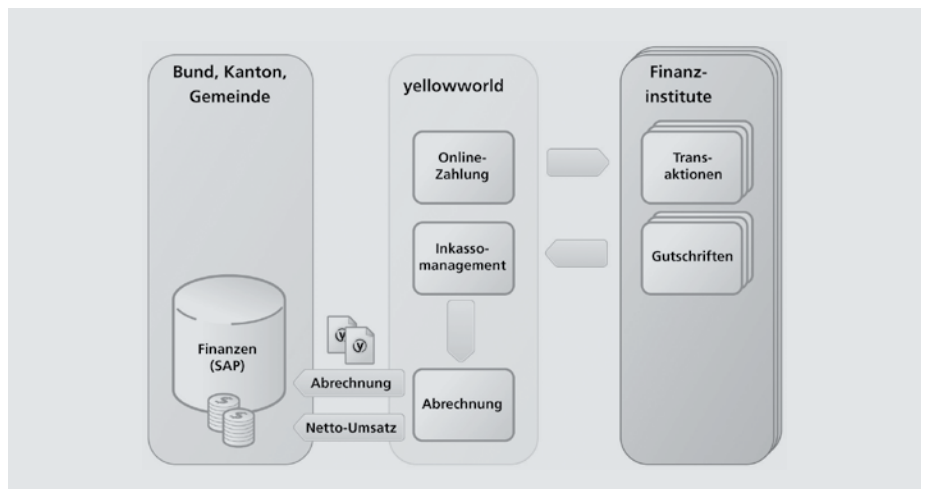


Abbildung 2: Inkasso aus Sicht der Verwaltung mit yellowpay admin

Grundgebühren oder sonstige Kommissionen) beinhaltet. Somit sind die Kosten für die Verwaltung auch bei kleinen Transaktionsvolumen kalkulierbar und überschaubar. Zudem entfallen die Gebühren für Einzahlungen am Postschalter.

Im Februar 2007 hat das BJ das Online-Bestellverfahren für den Strafregisterauszug in Betrieb genommen. Heute werden täglich bereits gegen 500 Bestellungen online abgewickelt. Fazit für das BJ: Die anvisierte Effizienzsteigerung wurde erreicht und mit der schnelleren Abwicklung der Bestellungen stieg parallel zur Kundenzufriedenheit auch die Zufriedenheit der BJ-Mitarbeitenden. Die Investition wird übrigens bereits nach einem Jahr vollständig amortisiert sein.

Nutzen für das BJ im täglichen Betrieb

- Die Zeitersparnis bei der Gesuchserfassung und der nachfolgenden Auszugserstellung beträgt rund 60 bis 70 Prozent. Bei den knapp 500 neuen, mit Barcodes versehenen Gesuchsformularen werden – nach Abzug von System-

überwachung und Supportaufwand – bereits heute 8 bis 9 Arbeitsstunden pro Tag eingespart.

- Durch die Online-Unterstützung bei der Erfassung im Bestellprozess werden die Formulare fast immer vollständig und mit den notwendigen Beilagen eingereicht. Durch die viel tiefere Rücksendungsquote spart das BJ weitere 2 bis 3 Stunden pro Tag und jährliche Portokosten von rund CHF 20 000 ein.
- Bei den via yellowpay admin bezahlten Gesuchen ist keine Zahlungskontrolle mehr notwendig. Der Abrechnungsaufwand für diese Gesuche besteht beim Finanzdienst lediglich in der Verbuchung einer monatlichen Gutschrift.

Nutzen für Bürgerinnen und Bürger

- Die Bürgerinnen und Bürger profitieren von einem einfachen, selbsterklärenden Bestellprozess.
- Sie erhalten den Strafregisterauszug viel schneller.
- Sie sparen sich durch die Online-Zahlung den Gang an den Postschalter.