

Steueramt der Stadt Winterthur

«Die vollständige Prozessautomatisierung in der Steuerveranlagung hat unsere Effizienz mehr als verdoppelt.»

Christian Beusch, Vorsteher Steueramt Stadt Winterthur

Branche

Öffentliche Verwaltung

Wichtigste Ergebnisse

- vollständig automatisierte Posteingangsverarbeitung
- über 250 000 gescannte und verarbeitete Steuererklärungen pro Jahr
- jährlich über 7 Millionen verarbeitete Seiten
- Dienstleistungszentrum für über 90 Gemeinden des Kantons Zürich
- automatisierte Erkennung aller Formulare und Zusatzdokumente
- lesen der Angaben der Steuerpflichtigen durch Zeichenerkennung
- vollständig automatisierter Geschäftsprozess in der Steuerveranlagung
- papierloses Arbeiten mit elektronischer Steuerakte
- niedrigere Verarbeitungskosten und höhere Steuereinnahmen
- besserer Kundendienst durch hohe Auskunftsbereitschaft

AUSGANGSLAGE Nach der Ablösung der veralteten Kernanwendung für die Steuerveranlagung im Jahre 1999 stellte sich für Winterthur die Frage, wie der Gesamtprozess weiter automatisiert werden konnte. So stand mit der neuen Lösung eine Vielzahl von verbesserten Möglichkeiten zur Verfügung; der gesamte Prozess basierte jedoch wie vor Urzeiten auf dem Transport von Papierakten durch die Organisation. Die Fachpersonen wendeten immer noch viel Zeit für das Erfassen der Daten von Steuerpflichtigen, für die Aktensuche und -transporte auf. Für die eigentliche steuerliche Kerntätigkeit, nämlich Abweichungen in der Steuerfestsetzung zu bearbeiten und komplexere Steuerfälle zu verfolgen, stand zu wenig Zeit zur Verfügung.

Die Vision war deshalb, alle Steuererklärungen bereits im Posteingang zu scannen und alle Dokumente für die elektronische Archivierung automatisch zu erkennen. Die Angaben der Steuerpflichtigen sollten durch elektronische Zeichenerkennung gelesen und fehlerfrei der neuen Kernanwendung übergeben werden. Auf der Basis dieser Angaben könnte die Kernanwendung bereits eine Vielzahl automatisierter Prüfungen durchführen und einfache, mittlere und komplexe Steuerfälle unterscheiden. Ein derart durchgängig automatisierter Geschäftsprozess versprach ein sehr hohes Effizienzpotenzial.

PROJEKT Um dieses Automatisierungspotenzial zu nutzen, startete das Steueramt Winterthur mit Interact Consulting im Jahr 2001 ein Pilotprojekt.



Christian Beusch

«Wir sind effizient, wenn wir unsere Zeit für komplexe Steuerfälle einsetzen können. Mit der Scan- und Erfassungslösung CaptureTax und der elektronischen Steuerak-

te in ARTS konnten wir die ganze Prozesskette vom Posteingang bis zur Steuerfestsetzung erfolgreich automatisieren. »

Ziel war es, die Qualität des elektronischen Leseprozesses zu prüfen, die elektronische Steuerakte einzuführen, ein Regelwerk für die automatische Prüfung von Steuererklärungen zu erstellen und zu erfahren, ob ein vollständig papierfreies Arbeiten möglich ist und von den Fachpersonen akzeptiert wird.

Bei der Auswahl der geeigneten Lösung und Unternehmen legte das Steueramt grossen Wert auf spezialisierte Erfahrungen in den Bereichen Scanning/Texterkennung und elektronische Archivierung sowie auf umfassende Kenntnisse zu den Prozessen innerhalb von Steuerverwaltungen. Die Stadt Winterthur entschied sich deshalb für CaptureTax von Interact Consulting und das elektronische Archiv ARTS der Firma Uptime. Ausschlaggebend waren der Einsatz von führenden und erprobten Standardprodukten, die hohe Skalierbarkeit der Lösung sowie die grosse Erfahrung und Professionalität in der Realisierung von komplexen Erfassungslösungen für Steuerämter.

LÖSUNG Mit der Einführung der Scan- und Erfassungslösung CaptureTax und des elektronischen Archivs mit ARTS legte Interact Consulting für das Steueramt der Stadt Winterthur die Basis für die schnellere und effektivere Verarbeitung aller Steuererklärungen.

DAS PILOTPROJEKT

Die Stadt Winterthur leistete für den Kanton Zürich Pionierarbeit, da sie als Erste den Gesamtprozess automatisierte. Durch den ganzheitlichen Einbezug der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurde das Vorhaben von allen getragen und zum Erfolg geführt.

NAHTLOS AM START

Das Pilotprojekt beantwortete wesentliche Fragen: Die Angaben aus den Steuererklärungen – durch PC-Hilfsprogramme oder handschriftlich ausgefüllt – werden durch das raffinierte Kontroll- und Korrekturverfahren in CaptureTax fehlerfrei an die Kernanwendung übergeben. Damit ist die Basis für eine maschinelle, automatisierte Steuerveranlagung gegeben. Die Arbeit mit der elektronischen Steuerakte erleichterte durch die gute Ergonomie und die nahtlose Integration in die Kernanwendung die Facharbeit wesentlich. Die Produktivität wurde erheblich gesteigert.

EIN BEISPIEL MACHT SCHULE

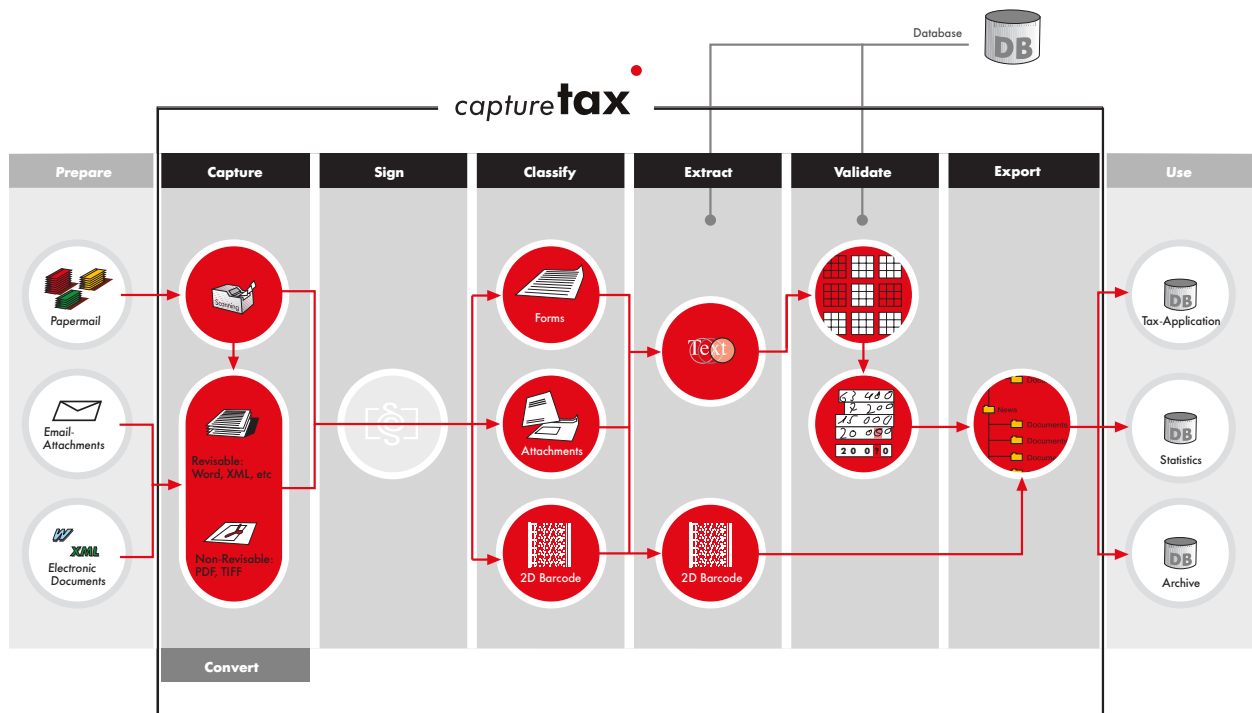
Die überaus guten Erfahrungen mit der Produktivsetzung der neuen Gesamtlösung wurden schnell im ganzen Kanton Zürich adaptiert. Es folgten weitere regionale Scan-Center in der Stadt Zürich und in der Gemeinde Wallisellen. Seit 2007 werden alle Steuererklärungen im Kanton Zürich gescannt und alle 171 Zürcher Gemeinden nutzen diese Dienste. Über 90 Gemeinden haben ihre Arbeiten an die Stadt Winterthur ausgelagert.

SCHRITT FÜR SCHRITT

Die Anpassung der Lösung an die neuen Verarbeitungsmengen und erweiterten Bedürfnisse erfolgte schrittweise. Die hohe Skalierbarkeit von CaptureTax und der modulare Aufbau der Gesamtlösung ermöglichten es der Stadt Winterthur, die Funktionen und Prozesse genau auf die Bedürfnisse abzustimmen. 2007 wurde das System auf gleichzeitiges Scannen in Farbe und Schwarz/Weiss erweitert und

CaptureTax wurde aufgrund der hohen Verarbeitungsmenge auf ein hochverfügbares System ausgebaut.

FAZIT Die Stadt Winterthur hat mit CaptureTax und ARTS ein beispielhaftes Projekt in der Geschäftsprozessautomatisierung realisiert. Durch die integrale Betrachtung aller Komponenten – die Automatisierungsmöglichkeiten in der Kernanwendung, die frühe automatisierte Posteingangsverarbeitung und die Einführung der elektronischen Akte – konnte das vorhandene Potenzial mit grossem Erfolg umgesetzt werden. Heute werden pro Steuerfachperson 70% mehr Steuererklärungen verarbeitet als vor der Einführung. Durch die konsequente Anwendung der Steuergesetze wurde die «Compliance» – das richtige Verhalten der Steuerpflichtigen – gefördert. Und nicht zuletzt konnte durch die hohe Automatisierung und das Mehr an Zeit für komplexe Steuerfälle der Steuerertrag erhöht werden.



Der modulare Aufbau von CaptureTax ermöglicht dem Steueramt der Stadt Winterthur eine flexible Weiterentwicklung.

STEUERAMT DER STADT WINTERTHUR

Winterthur ist mit rund 97 000 Einwohnerinnen und Einwohnern die sechstgrösste Schweizer Stadt. Das Steueramt verarbeitet die Steuererklärungen von ca. 56 000 Steuerpflichtigen. Bei 95% der unselbständigen Steuerpflichtigen wird aufgrund von eingereichten Steuererklärungen die definitive Einschätzung durchgeführt. Die restlichen Fälle werden durch das kantonale Steueramt verarbeitet. Winterthur hat die CaptureTax-Lösung als erstes Steueramt im Kanton Zürich eingeführt.

INTERACT CONSULTING AG Seit 1991 entwickelt und realisiert Interact Consulting innovative Lösungen für die Verarbeitung unstrukturierter Informationen. Dies umfasst sowohl Scan- und Erfassungslösungen als auch Portale für die allgemeine Verarbeitung unstrukturierter Informationsträger wie E-Mails und anderer elektronischer Objekte. Als ganzheitlicher Lösungsanbieter arbeitet Interact Consulting mit zahlreichen Produktherstellern eng zusammen, um die Anforderungen der Kunden optimal abbilden zu können. Als führender Spezialist für Scan- und Erfassungslösungen, Dokumentenverwaltung und -archivierung unterstützt Interact Consulting ihre Kunden bei der produktneutralen Analyse und Optimierung der Geschäftsabläufe. In enger Zusammenarbeit erstellen wir bedürfnisorientiert entsprechende Gesamtlösungen – unabhängig von Branche, Systemumgebung und Arbeitsprozess.

Interact Consulting AG

Brauerstrasse 4
Postfach
CH-8026 Zürich
T +41 44 299 21 21
F +41 44 299 21 00
info@interact.ch
www.interact.ch

Interact Consulting GmbH

Hechelwiesenweg 9a
D-86919 Utting am Ammersee
T +49 8806 959 140
F +49 8806 959 142
info@interact-consulting.de
www.interact-consulting.de