

Steueramt der Stadt Zürich

«Prozessautomatisierung beginnt beim Posteingang – und darf dort nicht stehenbleiben»

Adrian Hug, Direktor Steueramt Stadt Zürich

Branche

Öffentliche Verwaltung

Wichtigste Ergebnisse

- vollständig automatisierte Posteingangsverarbeitung
- über 730 000 gescannte und verarbeitete Steuererklärungen pro Jahr
- jährlich über 32 Millionen verarbeitete Seiten
- Dienstleistungszentrum für über 45 Gemeinden und das kantonale Steueramt Zürich
- automatisierte Erkennung aller Formulare und der Zusatzdokumente
- lesen der Selbstdeklaration der Steuerpflichtigen durch Zeichenerkennung
- vollständig automatisierter Geschäftsprozess in der Steuerveranlagung
- erhöhte Sicherheit gegen Aktenzerstörung
- papierarmes Arbeiten mit elektronischer Steuerakte
- schnellere und umfassendere Verfügbarkeit von Informationen
- hohe Auskunftsbereitschaft gegenüber Steuerpflichtigen (Kundenzufriedenheit)
- grösstes Scan-Center der Schweiz in einer öffentlichen Verwaltung

AUSGANGSLAGE Als grösstes kommunales Steueramt der Schweiz verarbeitet das Zürcher Steueramt jährlich die Steuererklärungen von über 220 000 steuerpflichtigen natürlichen Personen. Früher bestimmte das Papier die Arbeit: Die Weiterreichung der Steuerakte regelte den Arbeits- und Informationsfluss. Dieses Verfahren bedingte lange Transport- und Verfahrenswege und eine Akte wurde zwangsläufig mehrmals in die Hand genommen. Zu den grössten Kostenfaktoren in der Bearbeitung zählten die Dauer der Bearbeitung, die Qualität der Informationen und deren Verfügbarkeit. Zu Fragen wie «Wer bearbeitet welche Steuererklärung?», «Wie viele unverarbeitete Steuererklärungen sind noch vorhanden?» oder «Wann, wo und wie wird was verarbeitet?» waren nur mit hohem Aufwand Antworten zu finden.

Das ehrgeizige Ziel der Projektarbeiten bestand darin, künftig jede Steuererklärung nur noch einmal in die Hand zu nehmen, nämlich beim Posteingang. Der Zweck des neuen Verfahrens lag darin, die Arbeiten nach Menge und Qualität neu zu verteilen, um so das Personal kosteneffizient einsetzen zu können. Mit dem Projekt TIM «Total Image Management» wurde im Posteingang ein Bestandteil der Prozesskette automatisiert: Die Gewinnung der Angaben der Steuerpflichtigen aus den Steuererklärungen und die Überführung der papiergestützten Steuererklärung in eine elektronische Akte. Damit wurde die Basis geschaffen, um die nachgelagerten Prozesse hochgradig zu automatisieren.



Adrian Hug

«Automatisierung durch Posteingangsverarbeitung ist ein überzeugendes Konzept, welches die Effizienz steigert und die Kosten senkt. Mit CaptureTax haben wir die richtige Lösung, um unsere Pläne zu verwirklichen und die Plattform für eine ämterübergreifende Posteingangsautomatisierung zu schaffen.»

PROJEKT Das Steueramt der Stadt Zürich erneuerte die gesamte Verarbeitungskette über mehrere Phasen. In einer ersten Etappe wurden ausgewählte Kenndaten der Steuererklärungen beim Posteingang durch Datenerfassungskräfte manuell in die bestehende Steuerveranlagungslösung übertragen. Dies entlastete die Steuerfachpersonen, indem sie sich auf die Beurteilung dieser Kennziffern konzentrieren konnten und die zusätzlichen Angaben der weiterhin in Papierform weitergeleiteten Steuererklärungen nur noch bei Bedarf sichten.

Im Jahre 2000 erprobte das Steueramt der Stadt Zürich in einem grossflächigen Test das Scanning von Steuererklärungen sowie das Auslesen der Angaben der Steuerpflichtigen (Selbstdeklarationsdaten). Der durchgeführte Test hatte aufgezeigt, dass die Layouts der Original-Steuererklärungen sowie der PC-Hilfsprogramme (PrivateTax etc.) für eine Formular- und Schrifterkennung nicht geeignet waren. Durch die jährlichen Layout-Verbesserungen der kantonalen Steuerformulare wurde erst eine gute Trefferquote erreicht.

2004 wurde nach einer öffentlichen Ausschreibung das Projekt «Total Image Management» TIM mit Interact Consulting gestartet. In der letzten Phase der Prozessumgestaltung führte die Stadt Zürich mit dem Projekt TAXI eine neue Kernlösung in der Steuerveranlagung ein, welche die mit CaptureTax gelesenen Angaben der Steuerpflichtigen direkt weiterverarbeitet. Anfangs 2007 wurde das gesamte Projekt für die Produktion freigegeben und die Prozessumgestaltung erfolgreich abgeschlossen.

Bei der Auswahl der geeigneten Lösung und Unternehmen legte das Steueramt grossen Wert auf die Sicherheit einer erprobten Standardlösung und die Erfahrung des Anbieters. Gleichzeitig muss eine hohe Ausfallsicherheit und Skalierbarkeit der Lösung gewährleistet sein: An Spitzentagen werden über 300 000 Seiten gescannt – in Farbe und Schwarz/Weiss. Flexibilität bei der Abbildung der Bedürfnisse des Steueramtes ist ein entscheidender Erfolgsfaktor, denn bei der hohen Verarbeitungsmenge zählt jede Sekunde Einsparung in den Verarbeitungsschritten. Die Stadt Zürich entschied sich deshalb für CaptureTax der Interact Consulting.

LÖSUNG Mit der Einführung der Scan- und Erfassungslösung CaptureTax legte das Steueramt der Stadt Zürich die Basis für die schnellere und effizientere Verarbeitung aller Steuererklärungen.

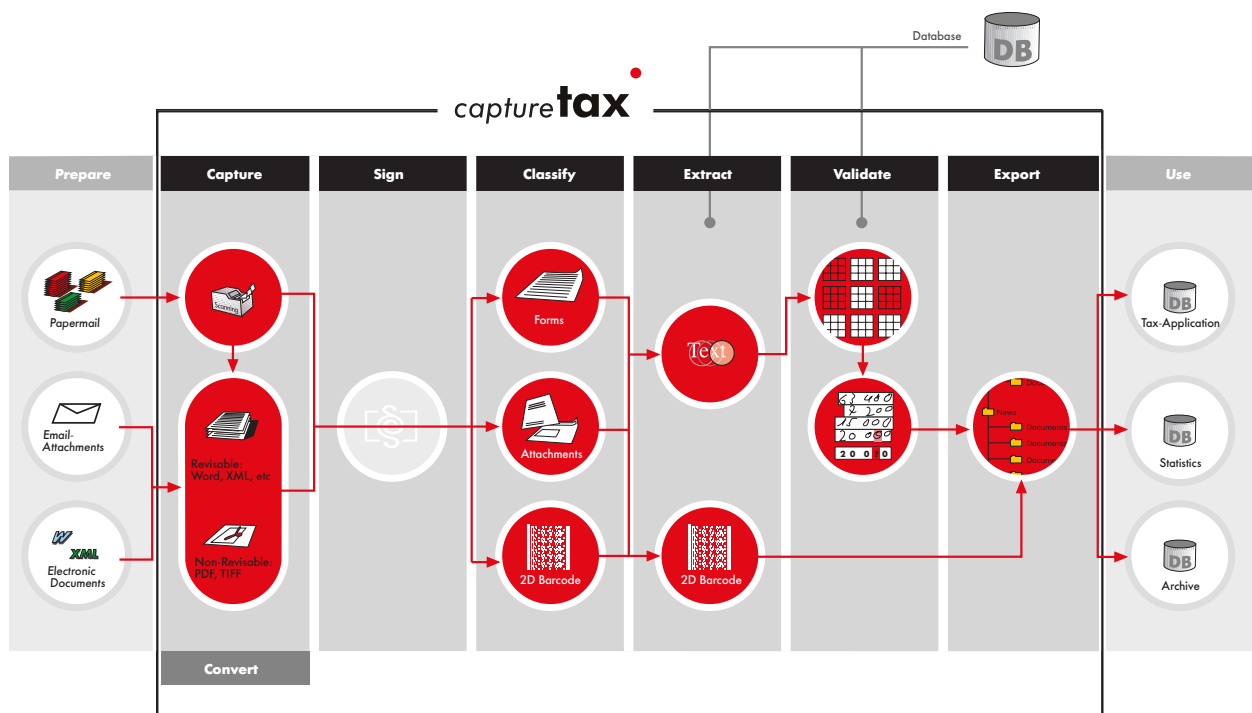
SCHNELLER PRODUKTIONSSTART

Alle Steuererklärungen inklusive sämtlicher durch den Steuerpflichtigen eingereichten Beilagen werden beim Posteingang gescannt. Die Angaben aus den Steuererklärungen werden automatisch gelesen, egal ob diese durch PC-Hilfsprogramme erstellt oder handschriftlich ausgefüllt sind. Durch das raffinierte Kontroll- und Korrekturverfahren in CaptureTax werden alle Angaben aus den Steuererklärungen fehlerfrei an die Kernanwendung übergeben. Mit dem Scannen der Steuererklärung beim Posteingang wird gleichzeitig das «Rohmaterial» für die elektronische Steuerakte erzeugt, nämlich das gescannte Abbild des Papiers und deren eindeutige Identifizierung. Durch den Wegfall der Papierakte am Arbeitsplatz der Steuerfachperson muss die hundert-

prozentige Lesbarkeit der Bilder gewährleistet sein. Aus diesem Grund werden sämtliche Papierstücke in einem Durchlauf sowohl in Schwarz/Weiss als auch in Farbe gescannt. Mit dem neuen Komprimierungsverfahren nach der ISO-Norm JPEG2000 Part 6 sind die Farbdateien nur wenig grösser als die traditionellen Schwarz/Weiss-Bilder – und sparen so Speicherplatz und reduzieren die damit verbundenen Kosten.

WEITER IM WACHSTUM

2006 begann mit dem Projekt TAXI die Ablösung der Kernanwendung für die Steuerveranlagung als letzter Schritt im Automatisierungsprozess. Gleichzeitig wurde das Scan-Center mit CaptureTax für weitere Verarbeitungsmengen ausgebaut. Seit 2007 werden über die Hälfte aller Steuererklärungen aus den 171 Zürcher Gemeinden in der Stadt Zürich eingescannt. Hinzu kommen die Verarbeitung sämtlicher im kantonalen Steueramt veranlagten Steuererklärungen von natürlichen Personen sowie der Auftrag vom Kanton Zürich zur Digitalisierung älterer Jahrgänge.



Schlanke Prozesse und eine hohe Performance machen CaptureTax zum zuverlässigen Eingangsportale des Steueramtes der Stadt Zürich.

DAS TOR ZUM AMT

Neben der hohen Zahl von Steuererklärungen werden über das System zunehmend weitere papierintensive Prozesse automatisiert verarbeitet. Zu erwähnen sind hier zum Beispiel die schnelle und vollautomatische Auswertung von Stimmrechtsausweisen nach Wahlen oder eine Mietpreiserhebung des statistischen Amtes. Durch die Integration aller möglichen Kanäle wie Papier, Fax, E-Mail usw. steht der Stadt Zürich ein hervorragendes Portal für die komplette Eingangspostverarbeitung zur Verfügung.

FAZIT Die Stadt Zürich hat mit der neuen Lösung CaptureTax ein wegweisendes Projekt für die vollständige Eingangspostverarbeitung realisiert. Durch die integrale Betrachtung aller Komponenten – die Automatisierungsmöglichkeiten in der Kernanwendung, die frühe Posteingangsverarbeitung mittels Scanning und Zeichenerkennung und den Übergang zum papierarmen Büro durch die Einführung der elektronischen Akte – konnte das vorhandene Potenzial mit grossem Erfolg verwirklicht werden. Mit den hoch professionellen logistischen Abläufen und der modernen, skalierbaren und flexiblen Posteingangslösung der Interact Consulting wurde ein beispielhaftes Portal für einen bürgernahen und effizienten Kundenverkehr geschaffen.

STEUERAMT DER STADT ZÜRICH

Zürich ist mit rund 370 000 Einwohnerinnen und Einwohnern, ca. 220 000 steuerpflichtigen natürlichen Personen und einem Steuerertrag von ca. 2 Milliarden Schweizer Franken (ca. 1,25 Mrd. Euro) die grösste Schweizer Stadt und verfügt auch über das grösste Steueramt. Als Dienstleistungszentrum für andere Gemeinden und den Kanton Zürich werden jährlich über 730 000 Steuererklärungen mit über 32 Millionen Seiten Papier pro Jahr verarbeitet.

INTERACT CONSULTING

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