

SUCCESS STORY

# Steueramt der Stadt Zürich



## Steueramt der Stadt Zürich

Zürich ist mit rund 415'000 Einwohnern, circa 250'000 steuerpflichtigen, natürlichen Personen und einem Steuerertrag von fast 3 Milliarden Schweizer Franken die grösste Schweizer Stadt und verfügt auch über das grösste Steueramt. Das Scan-Center des Steueramts verarbeitet dabei nicht nur die eigenen Steuererklärungen, sondern als Dienstleistungszentrum für öffentliche Verwaltungen auch die Steuererklärungen vieler anderer Zürcher Gemeinden und der Kantone Luzern und Obwalden. Für den schnellen Zugriff im elektronischen Archivsystem arts Content scannt die Stadt Zürich für das kantonale Steueramt zusätzlich auch Steuererklärungen früherer Jahrgänge, die bisher in Papierform gelagert wurden. Jährlich werden so insgesamt über 750'000 Steuererklärungen mit mehr als 50 Millionen Seiten Papier verarbeitet.

### BRANCHE

Öffentliche Verwaltung

## Wichtigste Ergebnisse

- ⌚ Vollständig automatisierte Posteingangsverarbeitung
- ⌚ Über 750'000 gescannte und verarbeitete Steuererklärungen pro Jahr
- ⌚ Jährlich über 50 Millionen verarbeitete Seiten
- ⌚ Dienstleistungszentrum für über 45 Gemeinden des Kantons Zürich und das Kantonale Steueramt Zürich
- ⌚ Dienstleistungszentrum für 87 Gemeinden des Kantons Luzern
- ⌚ Weitere Kunden aus dem öffentlichen Bereich, wie der Kanton Obwalden
- ⌚ Automatisierte Erkennung aller Formulare und der Beilagen
- ⌚ Lesen der Selbstdeklaration der Steuerpflichtigen durch Zeichenerkennung und Barcodes
- ⌚ Vollständig automatisierter Geschäftsprozess in der Steuerveranlagung
- ⌚ Verarbeitung elektronisch eingereichter Steuererklärungen (E-Government)
- ⌚ Erhöhte Sicherheit gegen Aktenzerstörung
- ⌚ Papierarmes Arbeiten mit elektronischer Steuerakte in den Kantonen Zürich und Luzern
- ⌚ Schnellere und umfassendere Verfügbarkeit von Informationen
- ⌚ Hohe Auskunftsbereitschaft gegenüber Steuerpflichtigen (Kundenzufriedenheit)
- ⌚ Grösstes Scan-Center der Schweiz in einer öffentlichen Verwaltung

## Ausgangslage

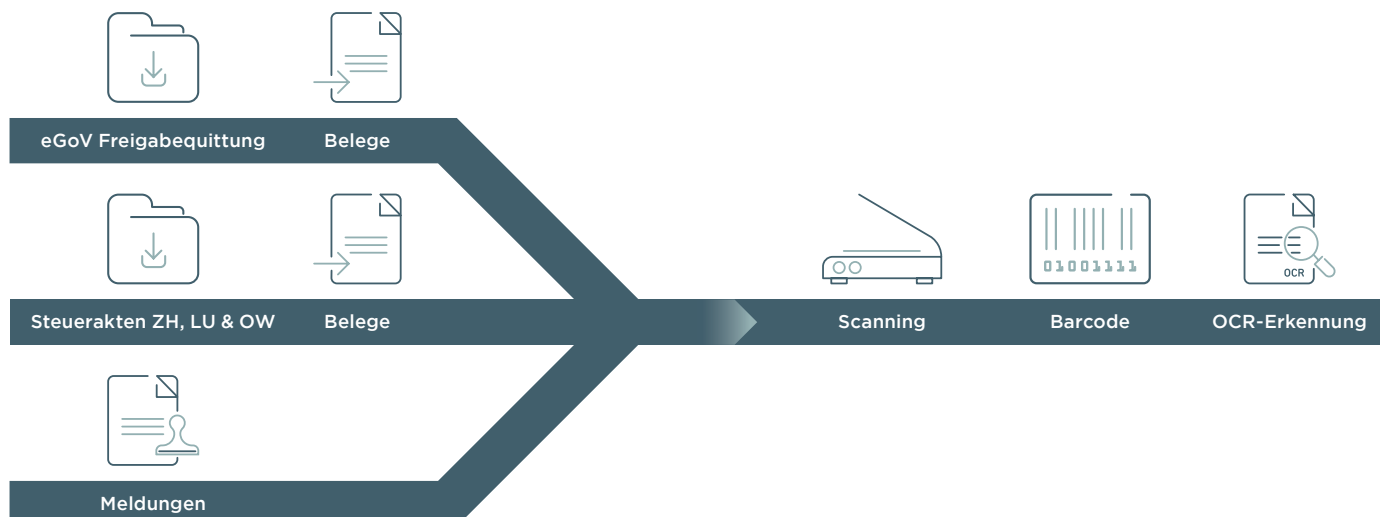
Als grösstes kommunales Steueramt der Schweiz verarbeitet das Zürcher Amt jährlich die Steuererklärungen von über 250'000 steuerpflichtigen, natürlichen Personen. Früher bestimmte das Papier die Arbeit: Die Weiterreichung der Steuerakte regelte den Arbeits- und Informationsfluss. Dieses Verfahren bedingte lange Transport- und Verfahrenswege, und eine Akte wurde zwangsläufig mehrmals in die Hand genommen. Zu den grössten Kostenfaktoren zählten die Dauer der Bearbeitung, die Qualität der Informationen und deren Verfügbarkeit. Wer bearbeitet welche Steuererklärung? Wie viele unverarbeitete Steuererklärungen sind noch vorhanden? Oder wann, wo und wie wird was verarbeitet? Auf diese Fragen waren nur mit grossem Aufwand Antworten zu finden.

Das ehrgeizige Ziel der Projektarbeiten bestand darin, künftig jede Steuererklärung nur noch einmal in die Hand zu nehmen, und zwar am Posteingang. Das neue Verfahren sollte die Arbeiten nach Menge und Qualität neu verteilen, um das Personal kosteneffizienter einsetzen zu können. Mit dem Projekt TIM (Total Image Management) wurde am Posteingang ein Bestandteil der Prozesskette automatisiert; nämlich 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.

## Projekt

Das Steueramt erneuerte die gesamte Verarbeitungskette über mehrere Phasen. In einer ersten Etappe wurden ausgewählte Kenndaten der Steuererklärungen beim Posteingang durch Datenerfassungskräfte manuell in die bestehende Steuerveranlagungslöung übertragen. Dies entlastete die Fachkräfte, indem diese sich auf die Beurteilung dieser Daten konzentrieren konnten und die anderen Angaben der weiterhin in Papierform weitergeleiteten Steuererklärungen nur noch bei Bedarf sichtigten.

Im Jahr 2000 erprobte das Steueramt in einem grossflächigen Test das Scanning von Steuererklärungen sowie das Auslesen der Angaben der Steuerpflichtigen (Selbstdeklarationsdaten). Der durchgeführte Test zeigte jedoch, dass die Layouts der Original-Steuererklärungen sowie der PC-Hilfsprogramme (PrivateTax etc.) für eine Formular- und Schrifterkennung nicht geeignet waren. Erst durch die jährlichen Layout-Verbesserungen der



kantonalen Steuerformulare wurde eine gute Trefferquote erreicht. 2004 wurde das Projekt TIM nach einer öffentlichen Ausschreibung mit Interact gestartet. In der letzten Phase der Prozessumgestaltung führte die Stadt Zürich mit dem Projekt TAXI eine neue Kernlösung in der Steuerveranlagung ein, die mit arts Input Tax gelesenen Angaben der Steuerpflichtigen direkt weiterverarbeitet. Anfang 2007 wurde das gesamte Projekt für die Produktion freigegeben und die Prozessumgestaltung erfolgreich abgeschlossen. Bei der Auswahl der geeigneten Lösung und des besten Unternehmens legte das Steueramt grossen Wert auf die Sicherheit einer erprobten Standardlösung und die Erfahrung des Anbieters. Gleichzeitig musste eine hohe Ausfallsicherheit und Skalierbarkeit der Lösung gewährleistet sein, denn an Spitzentagen werden über 700'000 Seiten gescannt, in Farbe und Schwarzweiss. Die grosse Flexibilität bei der Abbildung der Bedürfnisse des Amtes ist ein entscheidender Erfolgsfaktor, da bei einer derart hohen Verarbeitungsmenge jede Sekunde an Einsparung in den Verarbeitungsschritten zählt. Die Stadt Zürich entschied sich darum für arts Input Tax von Interact.


## Die Lösung

Mit der Einführung der Scann- und Erfassungslösung arts Input Tax legte Interact für das Steueramt der Stadt Zürich die Basis für eine schnellere und effizientere Verarbeitung aller Steuererklärungen.

Alle Steuererklärungen inklusive der durch die Steuerpflichtigen eingereichten Beilagen werden direkt am Posteingang gescannt. Die Angaben aus den Steuererklärungen werden automatisch gelesen, egal ob durch PC-Hilfsprogramme erstellt, handschriftlich ausgefüllt oder online per E-Government-Quittung eingereicht. Durch das raffinierte Kontroll- und Korrekturverfahren in arts Input Tax werden alle Angaben aus den Steuererklärungen fehlerfrei an die Kernanwendung übergeben. Mit dem Scannen der Steuererklärung am Posteingang wird gleichzeitig das Rohmaterial für die elektronische Steuerakte erzeugt, nämlich das gescannte Abbild des Papiers und dessen eindeutige Identifizierung. Durch den Wegfall der Papierakte am Arbeitsplatz der Steuerfachperson, muss die Lesbarkeit der Bilder gewährleistet sein. Aus diesem Grund werden sämtliche Papierstücke in einem Durchlauf sowohl in Schwarzweiss als auch in Farbe gescannt. Mit dem Komprimierungsverfahren JPEG 2000 Part 6 sind die Farbdateien nur wenig grösser als traditionelle Schwarzweissbilder.



Mit arts Input Tax von Interact Consulting werden beim Steueramt der Stadt Zürich jährlich mehr als 750'000 Steuererklärungen mit 50 Millionen Seiten gescannt und automatisiert verarbeitet.



2006 begann mit dem Projekt TAXI die Ablösung der Kernanwendung für die Steuerveranlagung als letzter Schritt im Automatisierungsprozess. Gleichzeitig wurde arts Input Tax für weitere Verarbeitungsmengen ausgebaut. Seit 2007 werden über die Hälfte aller Steuererklärungen aus den 171 Zürcher Gemeinden in der Stadt Zürich gescannt. Hinzu kommen die Verarbeitung sämtlicher im Kantonalen Steueramt veranlagten Steuererklärungen natürlicher Personen sowie der Auftrag vom Kanton Zürich zur Digitalisierung älterer Jahrgänge. 2012 wurde zudem die Verarbeitung von Steuerakten des Kantons Luzern eingerichtet. Die skalierbare arts Input Tax-Lösung konnte um einen zusätzlichen Prozess für die Verarbeitung der Luzerner Steuererklärungen erweitert und nach der Testphase Anfang 2013 der Produktion übergeben werden. Ab der Steuerperiode 2013 werden alle Steuererklärungen von 87 Gemeinden des Kantons Luzern für die Verarbeitung nach Zürich geschickt. Das Scan-Center der Stadt Zürich führt Eingangsregistrierung, Sortierung sowie Scanning und Validierung durch. Die validierten Steuerakten werden dann über eine gesicherte Datenleitung zur Archivierung nach Luzern gesendet. Die Veranlagung der Steuererklärungen im Kanton Luzern erfolgt daher seit 2013 nur noch auf papierlosem Weg. Ausserdem werden für den Kanton Obwalden Steuererklärungen für die Archivierung gescannt. Eine Indexierung der Steuererklärungen findet mittels Barcodeerkennung statt. Die indexierten und validierten Daten werden in der Folge zur Archivierung nach Obwalden geschickt.

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

## Fazit

Die Stadt Zürich hat mit arts Input Tax ein wegweisendes Projekt für die vollständige Eingangspostverarbeitung realisiert. Durch die integrale Betrachtung aller Komponenten, also den Automatisierungsmöglichkeiten in der Kernanwendung, die frühe Posteingangsverarbeitung mittels Scanning und Zeichenerkennung und den Übergang zum papierarmen Büro mittels Einführung der elektronischen Akte, konnte das vorhandene Potential mit grossem Erfolg verwirklicht werden. Mit den hochprofessionellen, logistischen Abläufen und der modernen, skalierbaren sowie flexiblen Posteingangslösung wurde ein beispielhaftes Portal für einen bürgernahen und effizienten Kundenverkehr geschaffen.

«Prozessautomatisierung durch Posteingangsverarbeitung ist ein überzeugendes Konzept, das die Effizienz steigert und die Kosten senkt.»

Zitat Bruno Fässler



## Über uns

Interact Digital AG bietet speziell auf die Bedürfnisse und Prozesse ihrer Kundengruppen abgestimmte Lösungen für die Digitalisierung und rechtssichere Verwaltung jeglicher Dokumente sowie die automatisierte Rechnungsverarbeitung. Als Hersteller und Gesamtanbieter planen, realisieren und betreiben wir für Sie und mit Ihnen Lösungen in den Bereichen:

Input Management für die Verarbeitung eingehender elektronischer und papierbasierter Dokumente und Informationen. Intelligente Erkennungssysteme unterstützen diesen Prozess massgeblich.

Content Management für die revisionssichere Speicherung jeglicher Informationen. Die dynamische, ortsunabhängige Darstellung von Inhalten ist ebenso Bestandteil wie die technischen Voraussetzungen zur Gewährleistung von Datenschutz und -sicherheit.

Invoice Automation zur effizienten hochgradig automatisierten Verarbeitung von eingehenden Kreditorenrechnungen, von der digitalen Aufbereitung, zur Prüfung und Freigabe bis zur Verbuchung.

Mit über 50 Mitarbeitenden an unserem Standort in der Stadt Zürich steht Ihnen ein leistungsstarkes Team von Fachspezialisten zur Verfügung. Mit unserer langjährigen Erfahrung und eigenen Softwareentwicklung gehören wir in unseren Kernbereichen zu den führenden Schweizer Anbietern.



INTERACT DIGITAL AG  
A company of the SER Group  
Brauerstrasse 4, CH-8004 Zürich  
Telefon +41 44 299 21 21  
[www.interact.ch](http://www.interact.ch)



swiss made  
software