

# Duale Zustellung

## Anwenderbericht | Compart



©Burgenland

Im Output-Management des Landes Burgenland gibt Papier noch den Ton an – doch die Digitalisierung schreitet auch hier voran. Mit der Etablierung eines dualen Versandsystems hat das Land jedenfalls die organisatorischen und technologischen Grundlagen für die mehrkanalfähige Dokumentenverarbeitung gelegt.

Fast eine halbe Million Dokumente verschickt das Land Burgenland (Österreich) jährlich, die meisten davon klassisch als Brief. Das sind vor allem Mahn- und Bußgeldbescheide, Zahlungsaufforderungen, Bestätigungen für An-, Um- und Abmeldungen im Gewerbewesen, Förderzusagen etc. Gedruckt werden sie im „Ersten Burgenländischen Rechenzentrum“ (EBRZ), dessen Gesellschafter die Landesregierung ist. Natürlich könnte das Land die meisten Dokumente auch elektronisch versenden, denn gesetzlich vorgeschrieben ist die Papierform nicht. Im Gegenteil: Durch das im Jahr 2004 in Kraft getretene E-Government-Gesetz der österreichischen Bundesregierung sind Bund, Länder und Gemeinden angehalten, mehr auf die digitale Kommunikation zu setzen.

So bietet beispielsweise das Land Burgenland den Bürgern und Unternehmen die Möglichkeit, viele Verfahren elektronisch abzuwickeln (bspw. Gewerbeanmeldung, Arbeitnehmerförderung). Das beginnt bei der elektronischen Antragstellung mittels Online-Formular und endet mit der elektronischen Zustellung per E-Mail oder über einen zugelassenen elektronischen Zustelldienst (eZD). Elektronische Zustelldienste dienen in diesem Zusammenhang insbesondere der nachweislichen Übermittlung

behördlicher Erledigungen (Rückscheinsendung A, RSA=eigenhändige Übernahme durch den Empfänger / Rückscheinsendung B, RSb=Übernahme durch Ersatzempfänger möglich) in elektronischer Form. Voraussetzung für eine erfolgreiche elektronische Zustellung mittels Zustelldienst ist, dass der Empfänger bei einem seitens des Bundeskanzleramtes zugelassenen Zustelldienst registriert ist. Beispiele für zugelassene Zustelldienste sind: „MeinBrief.at“, „eversand.at“, „BRZ-zustelldienst.at“ oder „Postserver.at“).

In bestimmten Verfahrensbereichen (beispielsweise gewerbliches Berufsrecht) wird dabei bereits ein großer Teil der Erledigungen in elektronischer Form zugestellt. Trotzdem gibt Papier vor allem im Strafwesen immer noch den Ton an. Das hat auch damit zu tun, dass nur sehr

wenige Privatpersonen und Firmen bisher bei einem elektronischen Zustelldienst registriert sind. Das Verhältnis zwischen physischem und digitalem Versand wird sich dennoch über kurz oder lang auch in diesem Sektor verschieben.

### Wenn nicht elektronisch, dann eben klassisch

Um daher beiden Formen des Versandes gerecht zu werden, hat das Land Burgenland das Prinzip der „dualen Zustellung“ etabliert, dem ein entsprechender Grundsatzbeschluss der Landesregierung vorausging: Vorrang hat die elektronische Zustellung. Was elektronisch nicht zugestellt werden kann, wird gedruckt und klassisch versendet. Technologisches Kernstück ist ein zentrales System, das die Dokumente aus den Fachanwendungen (Gewerbewesen,

## Executive Summary

Mit der Etablierung eines dualen Versandsystems legt das Land Burgenland den Grundstein für ein mehrkanalfähiges und zentrales Output-Management: Digitale Dokumente werden entweder mittels E-Mail oder über einen vom Bundeskanzleramt der Republik Österreich zertifizierten elektronischen Zustelldienst (eZD) verschickt; klassische Briefsendungen werden im „Ersten Burgenländischen Rechenzentrum“ (EBRZ) gedruckt und postalisch dem Empfänger zugestellt. Dabei übernimmt die Lösung DocBridge Pilot die Aufbereitung der Dokumente für den Druck und übergibt sie an die Druckstraße.

# Multi-Channel Output-Management

Verwaltungsstrafen, Förderwesen u.a.) übernimmt und automatisiert mit einer elektronischen „Amtssignatur“ versieht.

Entsprechend dem Prinzip der „dualen Zustellung“ wird anhand eines zentralen Verzeichnisses („Elektronischer Zustellkopf“) aller Personen und Firmen, die über einen elektronischen Zustelldienst erreichbar sind, überprüft, ob das Dokument digital zugestellt werden kann. Ist das der Fall, wird es an den jeweiligen eZD übergeben. Der eZD verständigt nun den Empfänger über die elektronische Zustellung. Nach der Anmeldung beim eZD durch den Bürger wird die Behörde automatisiert über den „Download“ informiert – sie erhält einen elektronischen Rückschein, als Nachweis über die erfolgreiche Zustellung des Bescheides.

Ist der Empfänger bei keinem zugelassenen Zustelldienst registriert, erfolgt die Übergabe der Dokumente an das Rechenzentrum. Das Versandsystem liefert sie als fertige Druckdatenströme in

Druckstraße. Dabei bedient man sich auch der in der Compart-Lösung integrierten Funktion zur Sendungsbündelung, also des Zusammenfassens von unterschiedlichen

Dokumenten an ein- und denselben Empfänger. Die Zustellung erfolgt entweder als einfacher Brief mit Fensterkuvert oder als „Behördenbrief RSA/RSb“, welcher ausschließlich Behörden und Ämtern vorbehalten ist.

## Zentralisierter Versand spart Portokosten

Das Land Burgenland strebt an, das Prinzip der „dualen Zustellung“ auf den gesamten Verwaltungsbereich auszudehnen. Hintergrund ist, dass Sachbearbeiter in den einzelnen Fachbereichen derzeit Dokumente noch direkt aus ihrer Fachanwendung heraus verschicken.

Daher gibt es die Überlegung, den gesamten Versand zentral über die Plattform bzw. das EBRZ zu steuern.

Seitens des EBRZ ist geplant, das Prinzip der „dualen Zustellung“ auch den Burgenländischen Gemeinden anzubieten. Franz Koch von der Stabsstelle EDV beim Land Burgenland: „Durch die Zentralisierung des Output-Managements und die damit verbundene Bündelung von Sendungen lassen sich

Portorabatte besser ausnutzen und damit die Kosten insgesamt erheblich reduzieren.“

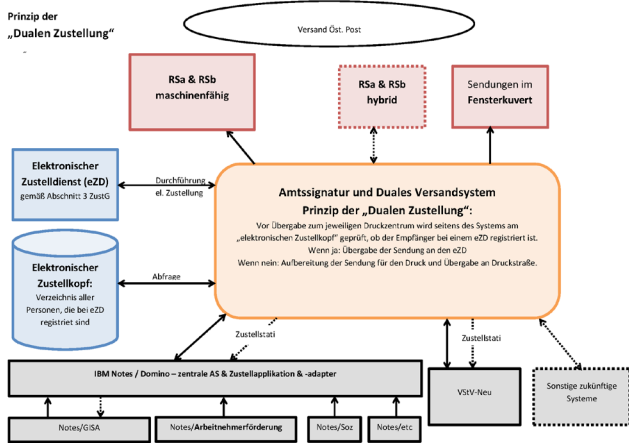
Seit April 2014 ist DocBridge Pilot beim Land bzw. dem Rechenzentrum im Einsatz. Eingeführt wurde die Software von der docolution GmbH, dem österreichischen Partner der Compart, der

eine ausgewiesene Expertise in der Umsetzung komplexer Projekte im Output-Management besitzt. Dieses profunde Know-how der docolution war ein wesentliches Auswahlkriterium – genauso wie die Software selbst. An der Lösung schätzen Franz Koch und seine Mitarbeiter vor allem das Zusammenspiel mit der Versandplattform, von der DocBridge Pilot die Daten entgegennimmt und der Hochgeschwindigkeitsdruckstraße übergibt. „Die Performance und Zuverlässigkeit ist außerordentlich, wenn man bedenkt, dass die Compart-Software auch mit sehr komplexen Datenstrukturen und unterschiedlichen Formaten souverän umgeht.“ Zudem ist sie laut Koch in der Lage, auch signierte PDF-Dateien zuverlässig auszugeben, so dass die Amtssignatur beim Druck erhalten bleibt. „DocBridge Pilot berücksichtigt sehr länderspezifische Regelungen und macht sie deshalb für unseren Anwendungsfall äußerst interessant“, fasst er die Entscheidungsgründe zusammen.

## Duale Zustellung wird ausgebaut

Auf Compart und docolution waren Franz Koch und seine Mitarbeiter durch die Kärntner Landesregierung gestoßen, die ähnliche OM-Strukturen besitzt einschließlich der Plattform für die duale Zustellung. Auch dort läuft DocBridge Pilot bereits seit 2013 sehr erfolgreich. „Wir hatten damit die Sicherheit, dass dieses Konzept funktioniert und konnten es eins zu eins übernehmen, denn die Rahmenbedingungen waren ja dieselben“, erinnert sich der IT-Verantwortliche. Die Implementierung verlief entsprechend zügig. Die Zusammenarbeit mit docolution habe er als sehr professionell empfunden. Auftretende Probleme bei der Einführung wurden schnell behoben, so dass der gesetzte Zeitrahmen eingehalten wurde.

Angesichts der positiven Erfahrungen mit der dualen Zustellung hat das Land noch mehr vor. So sollen Schritt für Schritt weitere Fachanwendungen an dieses System angeschlossen werden. Dazu will man die Plattform weiter ausbauen, um letztlich alle Anwendungen, die „Output“ erzeugen, anzubinden. Die technologischen Voraussetzungen dafür besitzt man jedenfalls.



den Formaten PCL und PostScript, die beim EBRZ implementierte Software DocBridge Pilot nimmt sie entgegen, modifiziert sie gegebenenfalls (u.a. Konvertierung in ein anderes Ausgabeformat, Anreichern mit Informationen für die Weiterverarbeitung), bringt einen Barcode für die Kuvertierung auf und übergibt sie an die

Compart AG  
Otto-Lilienthal-Str. 38  
71034 Böblingen  
Deutschland  
Telefon: +49 7031 6205-0  
E-Mail: info@compart.com

docolution GmbH  
Gumpendorfer Str. 138/4  
A-1060 Wien  
Österreich  
Telefon: +43 6607 7468-00  
E-Mail: info@docolution.com

[www.compart.com](http://www.compart.com)