

Drehkreuz Klagenfurt

Anwenderbericht | Compart

LAND  KÄRNTEN

©vege-fotolia

Beim Amt der Kärntner Landesregierung in Österreich steuert ein zentrales Output-Management-System (OMS) den Druck und Versand von rund anderthalb Millionen Dokumentenseiten jährlich. Technologisches Kernstück ist die Lösung DocBridge Pilot, die die aus den Vorsystemen gelieferten Schriftsachen in das Ausgabeformat PCL konvertiert und sie zu portooptimierten Sendungen bündelt.

Im Rahmen einer Verwaltungsreform entschloss sich das Amt der Kärntner Landesregierung (AKL) Mitte 2012, im Bereich Strafverfahren das Prinzip der „dualen Zustellung“ zu etablieren. Der Grundgedanke: Empfänger, die bei einem vom Bundeskanzleramt zugelassenen Zustelldienst wie „MeinBrief.at“, „eVersand.at“ oder „Postserver.at“ registriert sind, sollen von nun an ihre Dokumente von der Behörde elektronisch erhalten. Alle anderen Adressaten bekommen die Schriftstücke nach wie vor klassisch in Papierform.

In diesem Zusammenhang fiel auch die Grundsatzentscheidung, das Druckzentrum nicht an externe Dienstleister auszulagern, sondern weiter zentral am Standort Klagenfurt in Eigenregie zu betreiben. Dem vorausgegangen war eine umfangreiche Machbarkeitsstudie mit Gap-Analyse und Businessplan. Heute werden in der Landeshauptstadt jährlich rund anderthalb Millionen Seiten über die zentrale Druckstraße ausgegeben, zu etwa 450.000 Sendungen gebündelt, kuvertiert, anschließend frankiert und an die Post übergeben. Das ist bei weitem nicht das gesamte Druckvolumen, daneben gibt es noch etwa 20 Millionen Seiten pro Jahr an dezentralem Druck auf rund 600 verteilten Druckersystemen.

Der Machbarkeitsstudie schloss sich eine detaillierte Untersuchung zur Hard- und Softwareauswahl an. Zentrale Frage war hier, wie die Dokumente aus den Fachanwendungen möglichst problemlos an die Zustellung – physisch wie elektronisch – übergeben werden können. Unterstützt bei der Analyse und anschließenden Umsetzung wurde das AKL von der docolution GmbH (www.docolution.com), einem Spezialisten für komplexe Projekte im Output-Management.

Ein Pilot steuert den Druck

Kernstück der neuen Architektur ist ein System von hpc Dual („Send Station“), das die Dokumente aus den Fachanwendungen übernimmt, mit einer elektronischen „Amtssignatur“ versieht und für die physische oder elektronische

Zustellung aufbereitet. Dazu wird zunächst für jeden Empfänger einer Sendung vorab geprüft, ob er bei einem elektronischen Zustelldienst (eZD) registriert ist. Wenn ja, erfolgt der Versand digital durch den externen Dienstleister. Noch liegt die Anzahl der elektronisch zugestellten Schriftstücke im Promillebereich. Doch die Marschrichtung für die nähere Zukunft ist klar: Immer mehr Dokumente sollen auf digitalem Weg ihre Empfänger erreichen.

Derweil gibt der klassische physische Versand (noch) den Ton an. Dafür hat das Amt ein Output-Management-System (OMS) etabliert, das die für den Druck vorgesehenen Dokumente entgegennimmt. Die technologische Grundlage dafür bildet DocBridge Pilot, eine von der Compart entwickelte Software für die Steuerung und Optimierung von Sendungen.

Executive Summary

Das Amt der Kärntner Landesregierung (Österreich) etablierte im Zuge einer Verwaltungsreform das Verfahren der dualen Zustellung im Bereich Strafverfahren. Das Prinzip: Unternehmen und Bürger bekommen ab sofort die Bescheide und Schriftstücke auf elektronischem Weg, wenn sie bei einem staatlich anerkannten Zustellservice registriert sind. Der Rest wird über das eigene Druckzentrum auf klassischem Postweg versendet. Ein technologisches Kernstück der Architektur ist die Lösung DocBridge Pilot, die den physischen Versand einschließlich Sendungsbündelung und Portooptimierung steuert.

Multi-Channel Output-Management

Dieser zentrale Ausgabepool ermöglicht nicht nur den physischen Versand, sondern sämtliche Arten der modernen digitalen Zustellung (E-Mail, Secure Mail, Web, mobile Endgeräte). Das Grundprinzip: Auf der Eingangsseite werden die zu verarbeitenden Dokumente analysiert und sämtliche für die Weiterverarbeitung relevanten Informationen als Metadaten extrahiert, beispielsweise Seiteninhalte wie OMR (Optical Mark Recognition), Barcodes oder Text. Während DocBridge Pilot dabei die Dokumente einem zentralen Sendungspool zuordnet, werden die Metadaten in einer relationalen Datenbank abgelegt.

System unterscheidet automatisch nach Sendungsart

Die Compart-Lösung modifiziert die Daten (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 Druckstraße. Im Fall der Kärntner Landesregierung kommen die Dokumente von der „Send Station“ im PDF-Format einschließlich der zugehörigen Checksum-Dateien (MD5) und werden in ein Eingangsverzeichnis am OMS-Server geschrieben. Die PDF sind nach sogenannten Profilen getrennt (wird vom Vorsystem bei der Beschickung der „Send Station“ festgelegt), die sich inhaltlich an den Fachbereichen orientieren. So gibt es beispielsweise getrennte Kategorien (Stapel) für die Bereiche Verwaltungsstrafen, Wohnungsbauförderung sowie für den gesamten Output aus SAP-Systemen. Ebenso wird nach Zustellart (RSa = eigenhändige Übernahme durch den Empfänger / RSb = Übernahme durch Ersatzempfänger / nonRSa = Standardbrief) sowie nach Einlieferungskriterien wie Porto, Kuvertgröße etc. unterschieden.

Druckzentrum ruft selbstständig die Aufträge ab

Fällt die Prüfung der MD5-Checksum-Dateien positiv aus, werden sie als Job am OMS-Server verarbeitet (Intervall: 15 Minuten). Das bedeutet: DocBridge Pilot konvertiert die PDF-Dokumente (Eingangsformat) in PCL-Dateien (Ausgangsformat) und kopiert sie in ein Verzeichnis, auf das die Mitarbeiter („Druck-Operatoren“) Zugriff haben. Zum Verständnis: Bei 0

Algorithm 5) handelt es sich um ein spezielles Sicherheitsfeature für den fehlerfreien Download von Dateien.

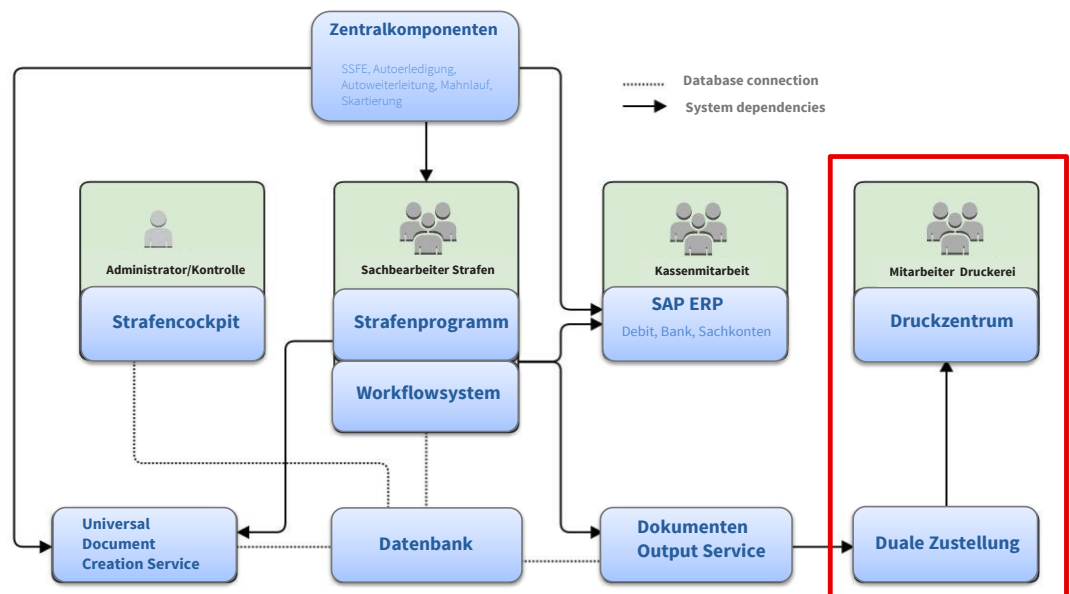
Der eigentliche Druck erfolgt per LPR-Befehl. Das Line Printer Remote (LPR) ist wie der Line Printer Daemon (LPD) ein plattformunabhängiges Druckerprotokoll, das unter TCP/IP läuft. Es wurde ursprünglich für die Unix Berkeley Software Distribution (BSD) entwickelt, hat sich aber auch im Desktop-Bereich als De-Facto-Standard eingebürgert. Im PCL-Datenstrom ist auch eine Information über die zu verwendende Papierlade enthalten, sodass beim Druck unterschiedliche Papiersorten verwendet werden können: Bei den

C4-, C5- oder C6-Kuverts, behördliche Rückscheinbriefe) und an die Poststelle übergeben, wo die Frankierung (DV-Freimachung) erfolgt.

Differenzierung nach Portoklassen vereinfacht die Verrechnung

Bewusst hat sich das Amt der Kärntner Landesregierung für diese Art des Versands entschieden: Man wollte flexibel sein, denn das Output-Management-System (OMS) mit DocBridge Pilot als Herzstück verarbeitet alle bekannten Datenformate (PCL, PDF, PostScript, etc.), so dass keine grundlegende Erneuerung der bestehenden Architektur notwendig war. „Die Compart-Lösung versteht sich mit unseren dokumentengenerierenden Systemen bestens, das Zusammenspiel zwischen beiden funktionierte von Beginn an ohne größere Probleme“, begründet Robert Kawalar von der Landesamtsdirektion die Entscheidung.

Der für die internen Basissysteme verantwortliche Manager Rudolf Köller sieht vor allem in der Konsolidierung des Output-Managements den Hauptnutzen der Erneuerung. „DocBridge Pilot legte den Grundstein dafür,



Verwaltungsstrafen etwa wird der zur Einzahlung vorgeschriebene Strafbetrag auch auf ein SEPA-Zahlscheinformular gedruckt. Die Kuvertierung wird über einen auf der Dokumentenvorderseite aufgebrachten 2D-Barcode gesteuert. Die kuvertierten Sendungen werden in einzelne Körbe verteilt (Inland, EU-Ausland, Ausland,

dass wir heute einen zentralen Postversand besitzen, der komplett automatisiert erfolgt. Auf Grund der automatischen Adresserkennung ist eine Differenzierung nach Portoklassen möglich, was die Verrechnung erheblich vereinfacht.“ So gibt es laut Robert Kawalar mit der Einführung des „hybriden“

Multi-Channel Output-Management

Rückscheinbriefes (RSa, RSb) einen geschlossenen Prozess von der Erstellung des Dokuments über dessen Aufbereitung für den physischen, aber auch elektronischen Versand bis zum Zustellungsnachweis, der automatisch an das System, in dem das Dokument erzeugt wurde, rückübermittelt wird.

Perfektes Zusammenspiel aller Systeme

Um die Dimension des Projekts besser zu verstehen, muss man sich die Gesamtarchitektur der Dokumentenverarbeitung näher anschauen. Ziel war es, das neue Output-Management-System (OMS) unter Verwendung der bestehenden Systeme zu implementieren. Seit Ende 2012 läuft das neue System im Vollbetrieb für alle Bezirkshauptmannschaften Kärntens. Den Auftakt machte Villach, wo die Architektur zunächst getestet und nach erfolgreichem Probelauf auf alle übrigen Bezirkshauptmannschaften (Klagenfurt, Spittal/Drau, Hermagor, Feldkirchen, St.Veit an der Glan, Völkermarkt und Wolfsberg) ausgedehnt

wurde. Im Dezember desselben Jahres startete auch das neue Druckzentrum.

Fachliche Kompetenz der Berater und Zuverlässigkeit der Software

Kritische Phasen bei der Umsetzung gab es nicht, wie sich Robert Kawalar erinnert. „Für mich zählt vor allem die fachliche Kompetenz und das unbürokratische Verhalten der docolution. Zusammen mit der Verlässlichkeit der Lösung von Compart war das der entscheidende Faktor für die reibungslose Umsetzung.“ Selbst kurzfristige Änderungswünsche waren für die Berater der docolution kein Problem gewesen, so Robert Kawalar. Auch für die Zukunft hat das Amt einiges vor in Sachen Dokumentenverarbeitung. So ist geplant, auch externe Stellen (zum Beispiel Gemeinden) in die neue Architektur einzubinden. Der hybride Rückschein beispielsweise soll auf alle Landesabteilungen sowie sämtliche Bezirkshauptmannschaften als Versandart ausgedehnt werden. Außerdem will man einen Prozess zur Rücksendung von Originaldokumenten etablieren.

Organisationen, die ebenfalls ihr Output-Management auf diese oder eine ähnliche Art modernisieren wollen, empfiehlt Robert Kawalar, nichts zu überstürzen. „Wichtig ist, dass die Architektur so strukturiert ist, dass sie den Umgang mit unterschiedlichen Vorsystemen und den daraus resultierenden Datenströmen und -formaten ermöglicht. Nur so bleibt man als Organisation flexibel für Marktveränderungen, beispielsweise, wenn neue Versandkanäle etabliert werden sollen.“

Der Manager rät außerdem zu einem stufenweisen Vorgehen und einem Implementierungspartner, der nicht nur über die notwendige OM-Kompetenz verfügt, sondern mit dem auch „die Chemie stimmt“. Letztlich sei ein reibungsloser Ablauf nur dann gewährleistet, wenn das Zusammenspiel innerhalb der gesamten Dokumentenverarbeitung, also von der Erstellung über den Druck bis hin zum Versand funktioniere, betont Robert Kawalar. Denn: „Eine jederzeit lückenlose Nachverfolgung von Schriftstücken über alle Prozessschritte hinweg ist für Behörden unerlässlich.“

Compart AG

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

Anwenderbericht | Compart | 2016

docolution GmbH
Dreihausgasse 19
1150 Wien
Österreich
Telefon: +43 6607 7468-00
E-Mail: info@docolution.com

www.compart.com