

# Duale Zustellung



## Praktische Erfahrung mit der Dualen Zustellung - Eine Erfolgsbilanz?

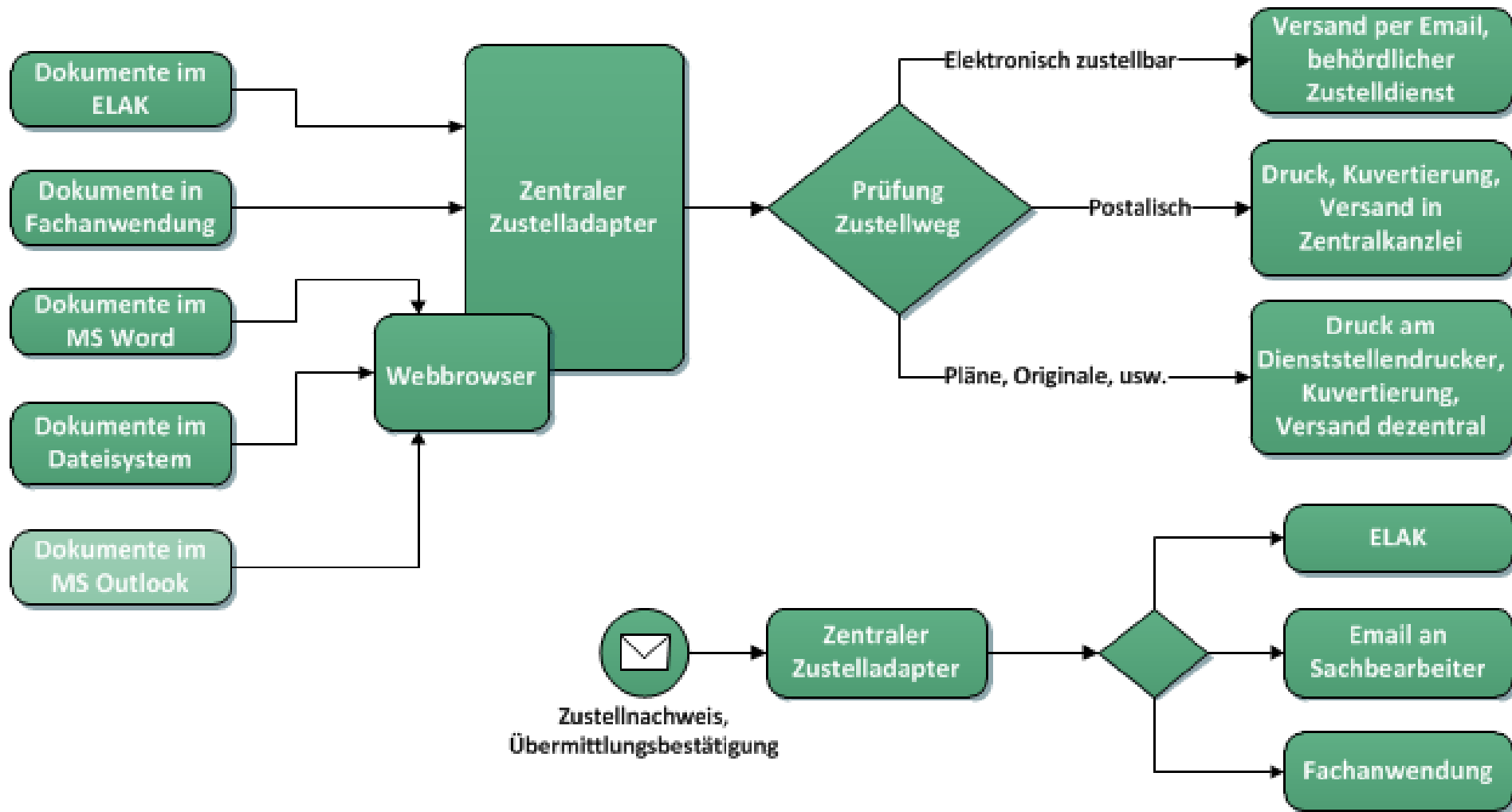
DI Herbert Hüttenbrenner

 **e-Government**

The logo consists of a red lowercase 'e' with a white document icon inside it, followed by the word 'Government' in a bold, italicized red font.

Das Land  
Steiermark

- Architektur der Zustelllösung
- Demo
- Einsparungspotential
- Kosten-/Nutzendarstellung
- Aufgabenstellungen und Lösungen
- Verbesserungsvorschläge



MENÜ

Abfertigungsliste anzeigen/bearbeiten

Übermittlungsstatus suchen







Dokument Amtssignieren

## Abfertigungsliste anzeigen/bearbeiten

Dienststelle/Bearbeiter

Pool

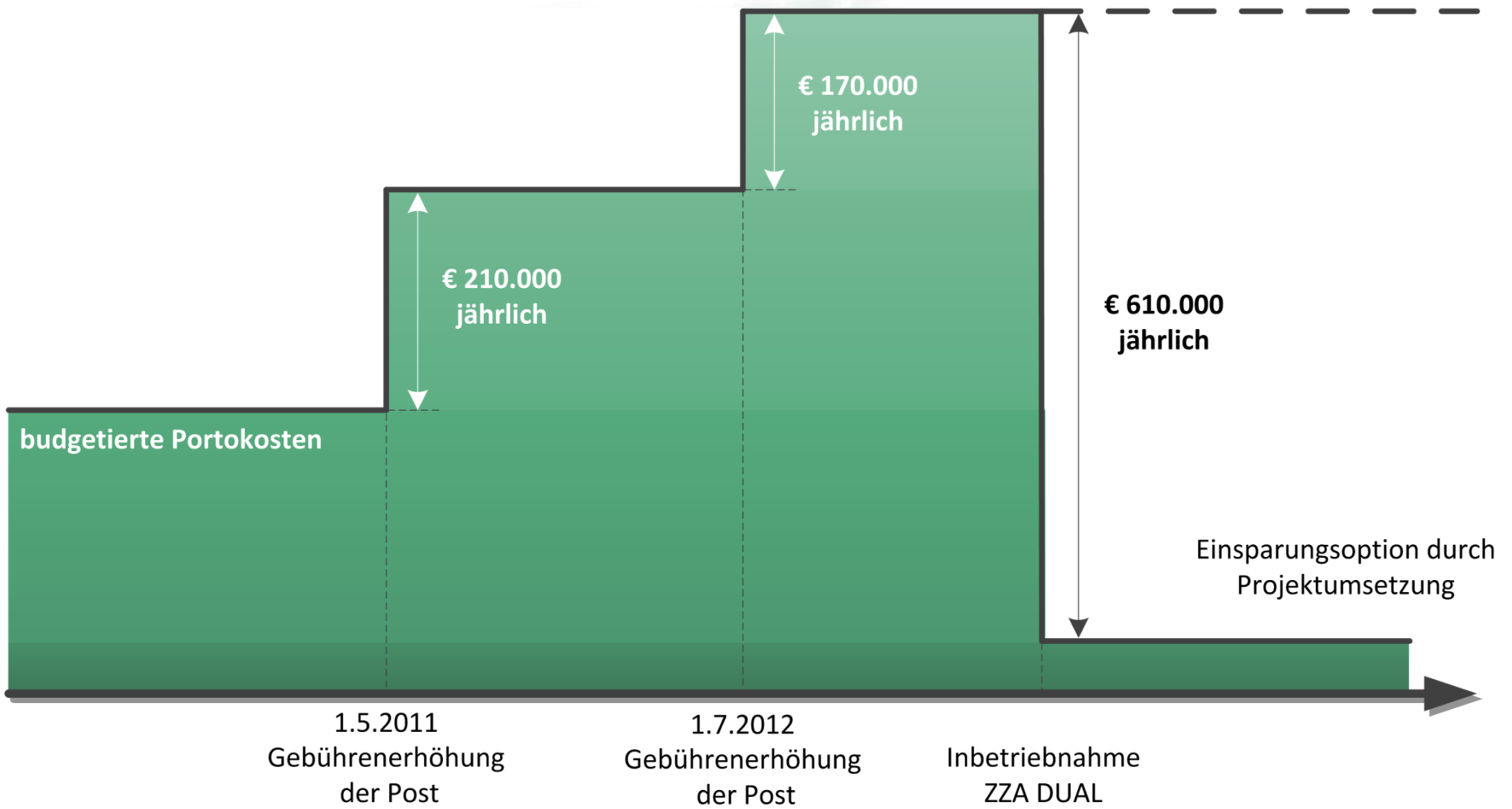
Auftrag

Geschäftszeichen	Dokumente	Zustellungen		
		Empfänger	Anzahl Dokumente	Zustellqualität
 <b>Test</b> <a href="#">Bearbeiten</a>	 <a href="#">Einzelbrief.pdf</a>  <a href="#">Dokument hinzufügen</a> <a href="#">Bearbeiten</a>	<b>1. Zustellung</b>		
		  Herbert Hüttenbrenner Burggasse 2 8010 Graz	1	RSa
		<b>2. Zustellung</b>		
		  herbert.huettenbrenner@stmk.gv.at	1	Normal
		<a href="#">Empfänger hinzufügen</a> <a href="#">Empfänger aus CSV</a>		

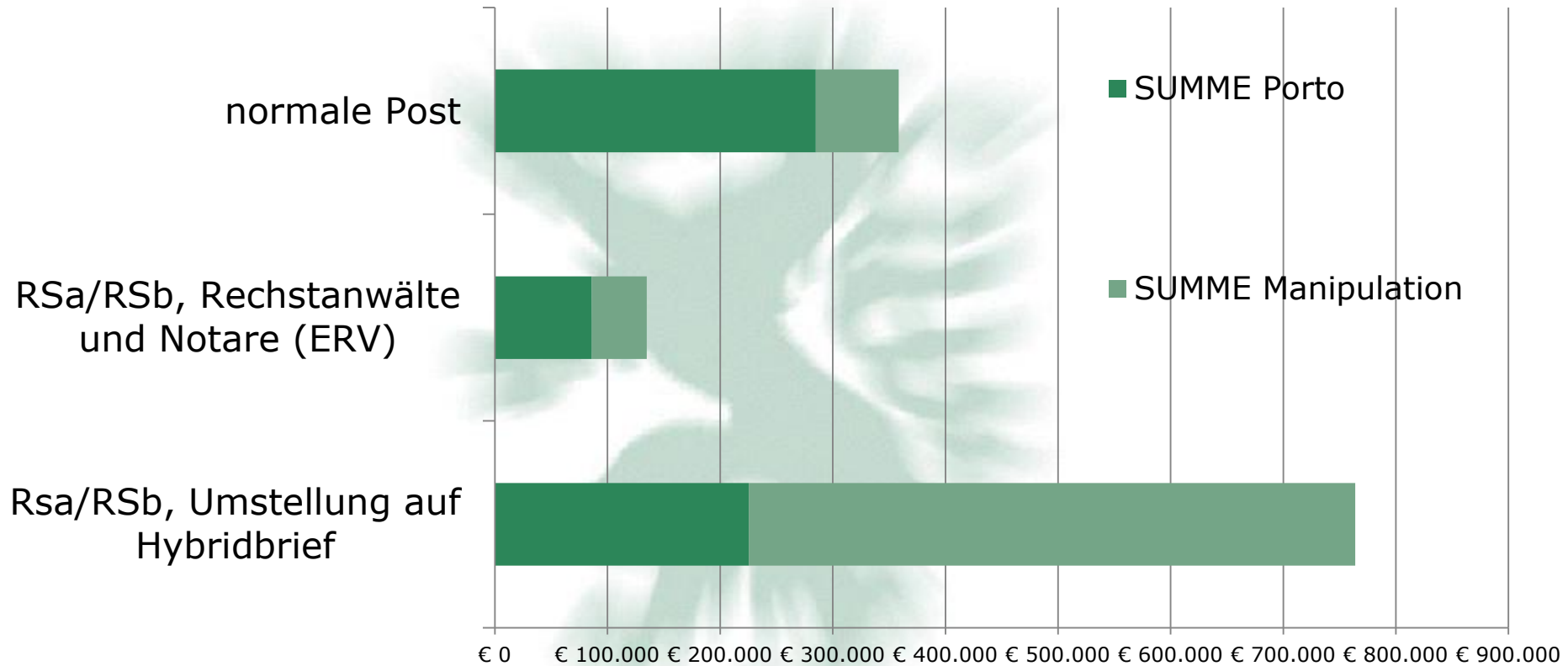
(1 of 1)     

[Zahlschein erstellen](#)

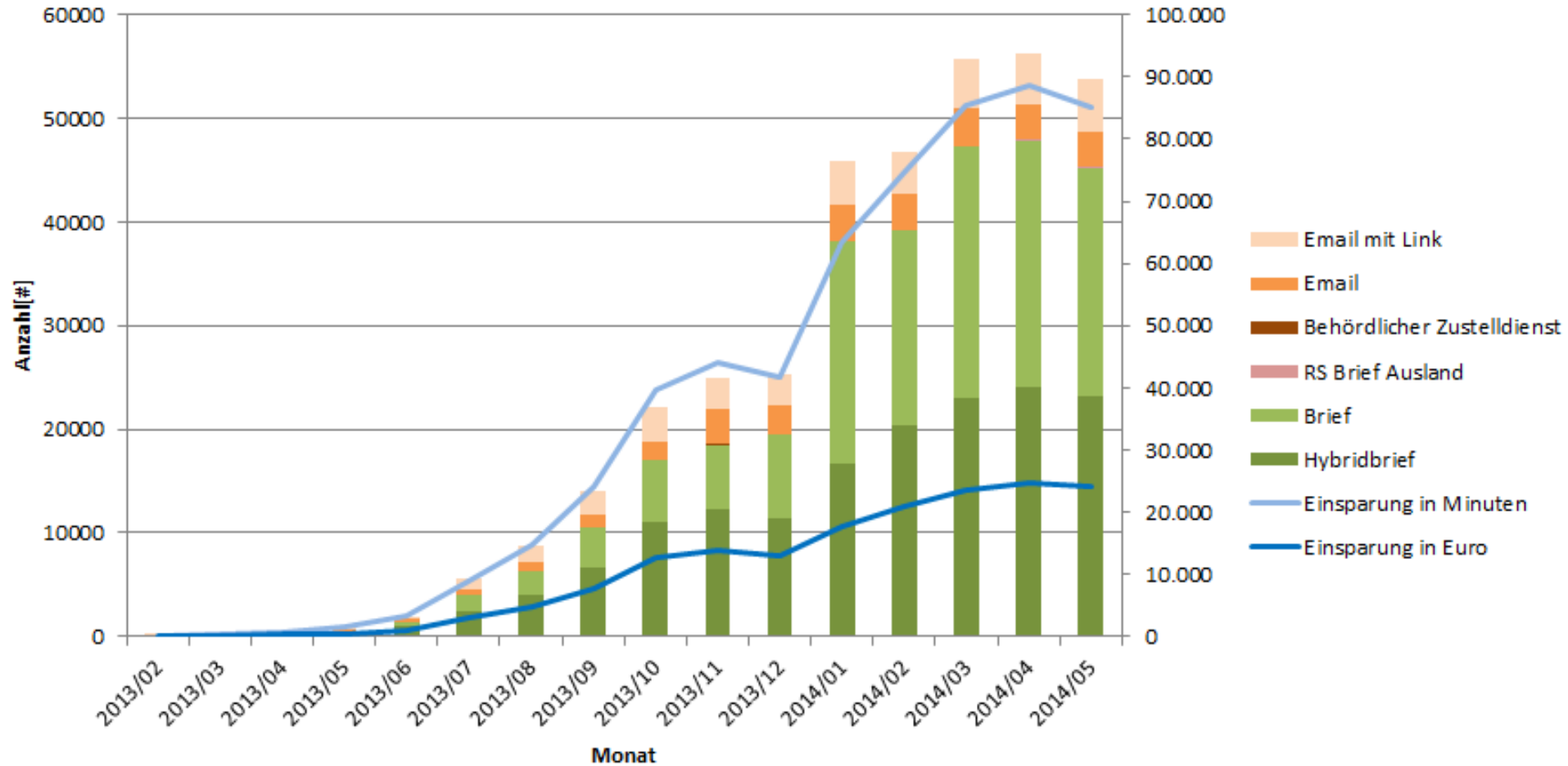
# Portoeinsparung - SOLL



# Einsparungspotential - SOLL



# Aktuelle Verwendung, monatliche Ersparnis



# Zustellkanäle

Jahr/ Monat	Hybrid- brief	Normal- Brief	RS Brief Ausland	Behördliche r Zustelldiens t	Email	Email mit Link	Einsparung in Minuten	Einsparung in Euro
2013/02	41	17				3	140	37
2013/03	70	104				14	265	66
2013/04	229	139		2		45	810	231
2013/05	418	153		2	54	57	1.450	406
2013/06	979	382		1	297	135	3.445	970
2013/07	2389	1683		4	536	956	8.789	2.875
2013/08	4057	2295		4	809	1616	14.703	4.887
2013/09	6685	3837		13	1282	2167	24.092	7.772
2013/10	11123	5850		18	1826	3351	39.738	12.645
2013/11	12317	6195		34	3343	3048	44.155	13.722
2013/12	11427	8119		12	2681	3099	41.603	13.002
2014/01	16612	21537		42	3527	4201	63.371	17.772
2014/02	20342	18862		57	3416	4029	74.612	20.927
2014/03	23085	24134	1	57	3723	4770	85.542	23.494
<b>2014/04</b>	<b>24.114</b>	<b>23.789</b>	<b>101</b>	<b>44</b>	<b>3.289</b>	<b>4912</b>	<b>88.703</b>	<b>24.593</b>
2014/05	22552	21139	78	43	3388	4983	82.834	23.518
<b>Gesamt- ergebnis</b>	<b>156440</b>	<b>138235</b>	<b>180</b>	<b>333</b>	<b>28171</b>	<b>37386</b>	<b>574.249</b>	<b>166.919</b>



- Investitionskosten ~ 300.000 Eur
  - offene Erweiterungswünsche ~ 50.000 Eur
- Einsparungen derzeit gesamt ~ 170.000 Eur
  - derzeit jährlich ~ 300.000 Eur
- Einsparung im Versand jährlich ~ 2.000 PT
  
- Potential: Verdopplung der Einsparungen möglich
  - Verbesserung der ERV-Zustellung
  - Forcierung der Email-Zustellung, wo möglich
  - Verbesserung der Akzeptanz der behördlichen elektr. Zustellung

- Zentrale Versandaufbereitung (Druckstraße, Kuvertierung, Auflieferung)
  - Schnittstellen zur Druckstraße nicht genormt
  - PDF-Konvertierung problematisch
  - Transaktionen schwierig durchgängig zu implementieren
    - Stornieren aufwendig
    - Doppeldruck
    - Fehlender Druck
    - Kuvertierungsscan zur Endkontrolle
    - Auflieferkontrolle bei der Post kostenpflichtig
- Zentrale Applikation
  - Große Anzahl an Benutzern (derzeit ~3.000 Berechtigte)
  - Hohe Transaktionsraten
  - Großer Speicherbedarf
  - Single point of failure
- Neue Anforderungen
  - Sortierung nach Postleitzahlen

- Zustellkanäle:
  - Elektronisch per Mail mit Anhang, Link oder Konto
    - Emailadressen falsch
    - SpamFilter beim Empfänger
  - Behördlicher Zustelldienst
    - Kein Testzustelldienst
  - Hybridbrief für Rsa/Rsb
    - Anfangsschwierigkeiten mit der Post
  - Briefe mit Auslandsrückschein
    - Handling Aufwand mit Extra-Rückschein
- Schnittstellen
  - Anbindung an ELAK: Versand und Veraktung von Zustellungen und Rückscheinen
    - Modifizierte HPC-Schnittstelle, schwierig in der Integration
  - Zahlscheinintegration inkl. SAP-Kopplung
    - Zahlscheine, die für die elektronische und Papierzustellung gleichermaßen geeignet sind

- Akzeptanzerhöhung am Zustelldienst
  - „Werbung“ mit Aktivierungscode für Zustelldienst-Konto beilegen
  - Forcierung der Email-Zustellung mit Link („Zustelldienst-light“)
  - Erleichterung für jur. Empfänger – USP zur Verwaltung und Abholung