

# *welldone*

## **PAM-STORAGE IN DER KOMMUNALVERWALTUNG**



### **Papierarme Kommunalverwaltung ist kein Widerspruch!**

Bereits im Mittelalter zählte Wien mit 20.000 Einwohnern zu den größten Städten des deutschen Sprachraumes. Den gewaltigsten Zustrom erlebte die Stadt während der Gründerzeit. Zwischen 1880 und 1910 stieg die Einwohnerzahl von 592.000 auf 1,8 Millionen. Heute präsentiert sich Wien als Kongress-, Konferenz- und Messezentrum internationalen Ranges mit Niederlassungen wichtiger internationaler Organisationen (UN-Büros, IAEA, UNIDO, OPEC usw.).

Darüber hinaus ist Wien eine der ältesten Städte, eines der wichtigsten Kultur-, Kunst- und Fremdenverkehrszentren Europas und kann aufgrund seiner Bedeutung zu Recht als Weltstadt bezeichnet werden.

Im weltweiten Vergleich belegt Wien bei der Lebensqualität immer Spitzenpositionen. Nach einer, von Mercer Human Resource Consulting LLC im Jahr 2004 durchgeführten Studie unter 215 Städten und Wirtschaftsmetropolen auf der ganzen Welt, belegt Wien gemeinsam mit Vancouver den zweiten Platz (Mercer Human Resource Consulting LLC, Worldwide Quality of Life Survey 2004). Nur Genf und Zürich liegen geringfügig vor Wien. Diese Leistungsbilanz ist kein Zufall, sondern das Ergebnis einer konsequenten Kommunalpolitik und Verwaltung. Beispielgebend in Europa zeigt die Wiener Kommunalverwaltung mit insgesamt 61 Magistratsabteilungen wie der Lebensnerv einer Millionenmetropole bürgernahe und serviceorientiert verwaltet wird.

# Für die Wiener/innen da sein und nicht für Dokumenten und Akten.

Das war, angesichts der unvorstellbaren Aktenberge und überquellender Archive, die Triebfeder für die Installation eines elektronische Archivsystems. Alleine in den 30 Buchhaltungen des Magistrats der Stadt Wien werden jährlich bis zu 18 Millionen Seiten Belege und sonstige Unterlagen bearbeitet und abgelegt. Diese in Büroordnern abgeheftet und über den gesetzlich vorgeschriebenen Zeitraum von 7 Jahren aufbewahrt, entspricht dieses Volumen rund 420.000 Ordner (aneinandergereiht eine Strecke von über 52 Kilometer). Um dieses Platzproblem in den Griff zu bekommen entschied sich die Verwaltung der Gemeinde Wien bereits im Jahr 1993, nach einer umfangreichen Ausschreibung, für die Installation einer Dokumentenmanagement Lösung.

Bei dieser Ausschreibung setzte sich das Wiener Softwareunternehmen H&S Heilig und Schubert Software AG erfolgreich gegen Mitbewerber wie IBM, Siemens od. Unisys durch. Nicht zuletzt weil die 140 gestellten Anforderungen am pointiertesten erfüllen konnte.

## Magistratsabteilung 6 - Rechnungsamt

Nahezu alle DMS Projekte starten im Rechnungswesen. So auch beim Rechnungsamt der Stadt Wien. Als strategische Finanz- und Buchhaltungsapplikation wird SAP R/3 FI eingesetzt. Alle ausgehenden Rechnungen werden nach Druck im sogenannten COLD (Computer Output on Laserdisk) Verfahren an die Wiener DMS Software PAM-STORAGE übergeben und elektronisch indiziert und archiviert. Die vollautomatische Ablage erfolgt tagesaktuell im Hintergrunde und garantiert eine fehlerfrei und vollständige Ablage. Alleine durch diese Maßnahme werden mehrere hundert Arbeitsstunden pro Jahr eingespart.



**Eingangrechnungen erreichen das Rechnungsamt der Stadt Wien auf zwei Wegen:**

### **Bearbeitung von papiergebundenen Eingangrechnungen**

Im Zuge der Bearbeitung werden Eingangrechnungen mit einem Barcodesticker versehen. Dieser repräsentiert die interne Belegnummer die im Zuge der Rechnungsverbuchung in SAP FI registriert wird. Am Ende des Bearbeitungsprozesses erfolgt die Erfassung der Rechnung mittels Scanner, wobei der Barcode von PAM-STORAGE erkannt und zur Indizierung genützt wird. Der Mitarbeiter kann sofort nach der Archivierung den Beleg zur Buchungszeile mit seiner gewohnten SAP R/3 Applikation abrufen und am Bildschirm darstellen.

## Bearbeitung von E-Rechnungen:

**Um bei Eingangsrechnungen die aufwändige manuelle Bearbeitung zu vermeiden, entschied sich die MA6 für eine automatisierte Abwicklung über E-Rechnung.**

»Eingangsrechnungen in Papierform bedeuten bislang den komplexen Vorgang einer Zuordnung zu den genehmigenden Stellen und die anschließende Verbuchung der Detaildaten in der Finanzbuchhaltung. Mit E-Rechnung können Eingangsrechnungen exakt den Bestellungen zugeordnet und automatisiert in SAP verbucht werden«, fasst Kurt Lafar, verantwortlich für die Eingangsrechnungsverarbeitung der Stadt Wien, die Vorteile einer Abwicklung über E-Rechnung für die Stadt Wien zusammen und führt weiter aus:

»Zusätzlich können wir unseren Lieferanten mit E-Rechnung eine Kostenreduktion bei der Rechnungsstellung, eine Steigerung des Komforts und eine Verkürzung der Übermittlungszeit bieten. Kosten zu senken und Zahlungseingänge zu beschleunigen sind das Ziel jedes Wirtschaftstreibenden.«

**E-Rechnung ist die moderne Lösung zur bequemen Übermittlung und Bezahlung von Rechnungen und Dokumenten via Internet.**

Das System wird von der EBPP GmbH zur Verfügung gestellt und ermöglicht einen Sofort-Einstieg in die neue Welt des elektronischen Rechnungverkehrs. Die Rechnungen werden mit einem A-Trust-Zertifikat signiert und entsprechen den Anforderungen des Umsatzsteuergesetzes. Der Lieferant benötigt zur Teilnahme kein Zertifikat und keine lokale Software. Lieferanten können entsprechend dem jeweiligen Rechnungsvolumen auf drei unterschiedliche Arten ihre Rechnungen an Stadt Wien stellen:

**Direkte Erfassung der Rechnungen**  
auf: [www.e-rechnung.at](http://www.e-rechnung.at)

**Upload der vorerfassten Rechnungen**  
auf [www.e-rechnung.at](http://www.e-rechnung.at)

**Automatischer Rechnungstransfer an das System**

Für Lieferanten fallen keine Setupkosten, sondern lediglich Transaktionskosten an und diese liegen unter den Kosten für postalisch übermittelte Rechnungen.

Die eingelieferten oder im System erfassten Rechnungen werden in E-Rechnung mit einem auf die EBPP GmbH ausgestellten Zertifikat signiert und erfüllen alle legislativen Rahmenbedingungen. Die Stadt Wien holt die Rechnungen aus dem System ab und leitet sie automatisiert in das Archivierungssystem und die Finanzbuchhaltung weiter. Im Rahmen des Workflows muss nun nur noch die Zahlung freigegeben werden. Lieferanten wissen durch die Nutzung von E-Rechnung, dass die Fakturen ihr Ziel erreicht haben und wann sie verarbeitet wurden.

In PAM-STORAGE wird die elektronische Eingangsrechnung zusammen mit der elektronischen Signatur als originärer XML/XSL Code archiviert. Erst bei der Anzeige am Bildschirm wandelt PAM-STORAGE diese Daten on-the-fly zu einem strukturierten Dokument um.



## Rechtskonforme und revisions sichere Archivierung

Die Installation eines elektronischen Archivs hatte unter anderem auch das Ziel, die umfangreichen Papierarchive loszuwerden. Allerdings war die Rechtssituation im Jahr 1998 hinsichtlich elektronischer Archivierung von finanzrechtlichen Dokumenten auf optischen Datenträgern mehr als unscharf. Um im rechtssicheren Raum operieren zu können, führte der Magistrat der Stadt Wien einen Musterprozess gegen sich selbst. Der im Mai 1999 erlassene Sachbeschluss des Obersten Gerichtshofes bescheinigte dem Rechnungsamt der Stadt Wien, dass eine nachträgliche Manipulation von elektronisch archivierten Rechnungen nur mit erheblichen Aufwand möglich wäre.

»Es müsste unter großer Aufdeckungsgefahr eine neue WORM Disk mit allen sonstigen Daten der alten erstellt, durch die Einfügung der verfälschten Daten an der richtigen Stelle ergänzt und die alte WORM Disk beseitigt werden. Mit gleichem Aufwand wäre auch eine Fälschung der Originalurkunde möglich.«

# PAM-STORAGE in der Kommunalverwaltung

## e-Rechnungen

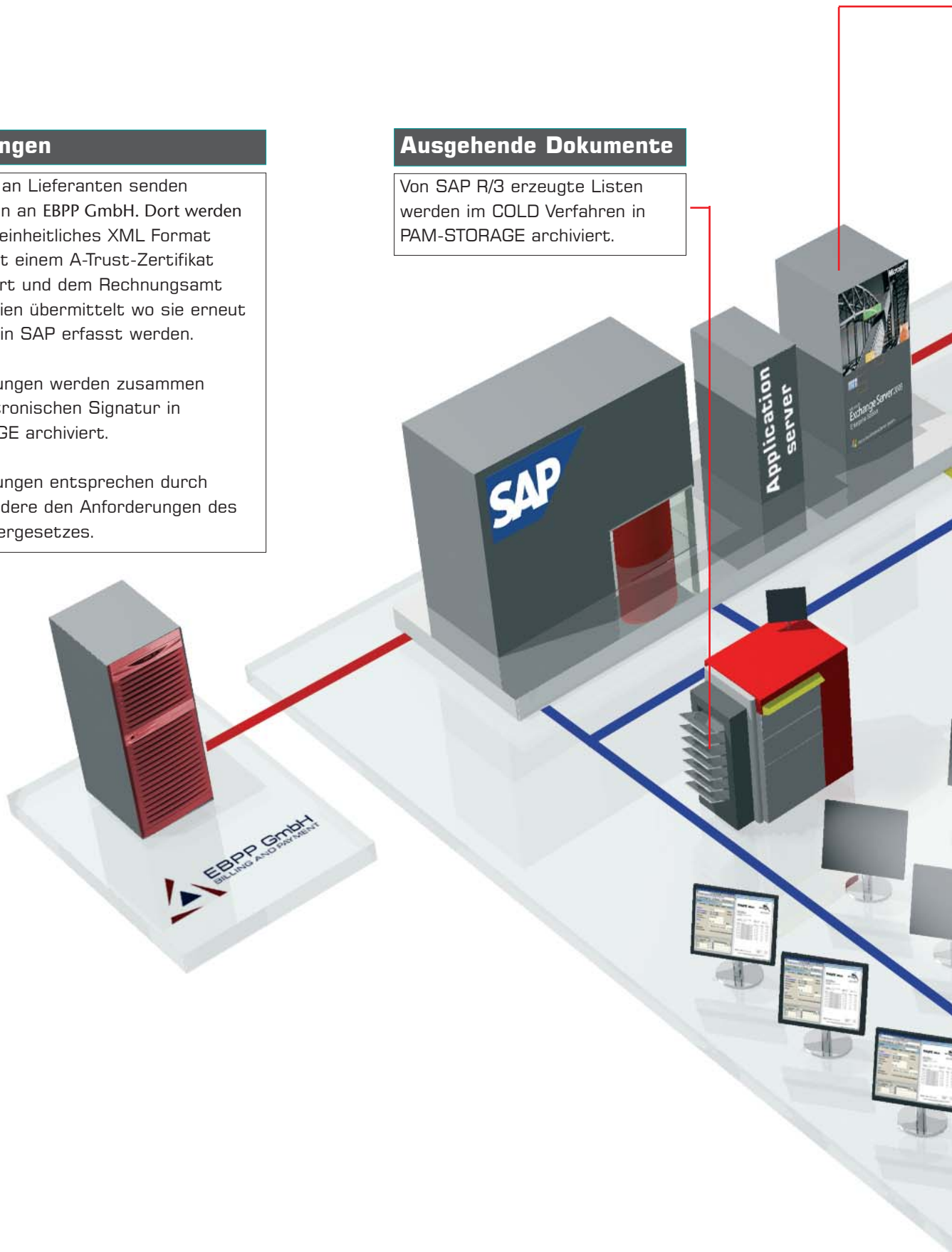
Eine Vielzahl an Lieferanten senden e-Rechnungen an EBPP GmbH. Dort werden diese auf ein einheitliches XML Format gebracht, mit einem A-Trust-Zertifikat elektr. signiert und dem Rechnungsamt der Stadt Wien übermittelt wo sie erneut signiert und in SAP erfasst werden.

Die e-Rechnungen werden zusammen mit der elektronischen Signatur in PAM-STORAGE archiviert.

Die e-Rechnungen entsprechen durch dieses Prozedere den Anforderungen des Umsatzsteuergesetzes.

## Ausgehende Dokumente

Von SAP R/3 erzeugte Listen werden im COLD Verfahren in PAM-STORAGE archiviert.



### e-Mail Archivierung

MS-Exchange e-Mails werden täglich mit exchange@PAM archiviert. Selbstverständlich mit allen Attachments.

### Archivierung und Management von Businessdokumenten

Die in PAM-STORAGE integrierte HSM Archive Engine sorgt für die Ablage der Businessdokumente auf den hierfür vorgesehenen Medien. Die Bereitstellung von Dokumenten zur Ansicht und Bearbeitung wird durch PAM-STORAGE DMS erfüllt. Die Indizierung und Verwaltung von Dokumenten Metadaten erfolgt in der strategischen ORACLE Datenbank.

### K2 konforme Archivierung

Hohe Performance, rechts- und ausfallsicher: PAM-STORAGE archiviert asynchron die Dokumente auf zwei EMC CENTERA Einheiten.

### 13 Abteilungen nutzen die Vorteile von PAM-STORAGE

Anbindungen an bestehende ERP Systeme wie etwa SAP R/3, ORIGIN Applikationen oder WebServices standen immer im Zentrum und in nahezu jeder Abteilung wurden fachspezifische Adaptierungen vorgenommen.

Erfasst werden Dokumente inzwischen mit weit über 100 Scanner unterschiedlichster Bauart. Die Verschlagwortung bei gescannten Dokumenten erfolgt mit Unterstützung der Barcodeerkennung, die den Indizierungs-aufwand sicher und effizient gestaltet.



Vom elektronischen Rechnungsarchiv profitiert auch andere Abteilungen. Wie etwa die Abteilung Wiener Wohnen, die als Österreichs größter Hauseigentümer über 250.000 Wohnungen (ein Viertel des gesamten Wiener Wohnungsbestandes) verwaltet.

Wollte früher ein Mieter Einsicht in die Belege zu seiner Betriebskostenabrechnung nehmen, so war das ein zeitraubendes Unterfangen. Nach persönlicher Vorsprache wurden die Belege aus dem Archiv angefordert und erst Tage später zur Einsicht vorgelegt. Heute darf sich der Mieter über sofortige Auskunft via Bildschirm freuen. Mehr noch: Auf Wunsch können die Rechnungen und die dazugehörigen Beilagen ausgedruckt oder als selbsttragendes Archiv auf eine CD-ROM gebrannt werden.

## SYNERGY AT WORK

**Inzwischen nutzen dreizehn Magistratsabteilungen die Vorteile der elektronischen Archivierung.**

### Vom elektronischen

Dabei müssen meist individuelle Anpassungen für unterschiedlichste Anforderungen vorgenommen und Anbindungen zu vorgelagerten ERP Systemen hergestellt werden.

### Rechnungsarchiv

**Etwa die MA 62 für Melde- und Passwesen**, welche diese Aufgaben von den Wiener Bezirkskommisariaten übernommen hat und im Zuge dessen über neun Millionen Meldezettel optisch nacharchiviert hat.

### profitieren

**Auch die MA 46, verantwortlich für Verkehrsorganisation und technische Verkehrsangelegenheiten** nutzen PAM-STORAGE zur elektronischen Ablage von internen Dienstanweisungen, Erlässen und Richtlinien.

### auch andere

**Die MA 48, zuständig für Abfallwirtschaft, Straßenreinigung und Fuhrpark**, verwaltet mit PAM-STORAGE alle Fahrzeugdokumente oder Dokumente des vorgelagerten Wiegesystems mit Anbindung an ATOS Origin.

### Abteilungen.

|      |  |
|------|--|
| MA04 | Allgemeine Finanz- und Wirtschaftsangelegenheiten; Abgaben                             |
| MA06 | Rechnungsamt   |
| MA14 | Automationsunterstützte Datenverarbeitung, Informations- und Kommunikationstechnologie |
| MA15 | Gesundheitswesen und Soziales  |
| MA16 | Wiener Schlichtungsstelle in Wohnrechtsangelegenheiten                                 |
| MA17 | Integrations- und Diversitätsangelegenheiten   |
| MA20 | Fremdenrechtliche Angelegenheiten  |
| MA31 | Wasserwerke  |
| MA46 | Verkehrsorganisation und technische Verkehrsangelegenheiten                            |
| MA48 | Abfallwirtschaft, Straßenreinigung und Fuhrpark  |
| MA50 | Wohnbauförderung   |
|      | Wiener Wohnen GmbH   |

## e-Mail Archivierung

Die e-Mail Technologie ist praktisch, wirtschaftlich und hat den traditionellen Informationsaustausch in Papierform fast vollständig abgelöst. Doch lief der Betrieb des MS-Exchange Servers vor wenigen Jahren noch nebenher mit, so entwickelt sich die E-Mail Kommunikation zu einer nicht mehr abschätzbaren Zeit-, Kosten- und Rechtsfalle.

Dies erkannte auch der Magistrat der Stadt Wien und beschloss die Installation der e-Mail Archivlösung exchange@PAM. Ausgelegt ist die Lösung für 16.000 Mailboxes im Microsoft Exchange Server Umfeld. E-Mails werden jetzt täglich in der Nacht auf ein revisionssicheres Content Addressed Storage System EMC Centera archiviert. Bei einer theoretisch angenommenen Spitzenauslastung von 640.000 e-Mails pro Tag dauert dieser Vorgang etwa 4,5 Stunden.

Durch die tägliche Auslagerung der e-Mails aus dem MS-Exchange Store reduziert sich der Backupaufwand drastisch und aufbewahrungspflichtige E-Mails können vom Anwender nicht mehr irrtümlich gelöscht werden. Der Sachbearbeiter nützt wie bisher seine strategischen e-Mail Applikationen wie MS-Outlook oder Mozilla um e-Mails zu suchen, anzuzeigen und zu bearbeiten.

Die Magistratsabteilung 14 (allgemeine Datenverarbeitung) versteht sich als interner Dienstleister für alle Magistratsabteilungen und verrechnet erbrachte Leistungen nach dem Verursacherprinzip weiter. Das in exchange@PAM integrierte Quota Management unterstützt diese Organisationsform und erlaubt eine Speicherlimitierung am e-Mail Archivmedium auf Benutzer- und Gruppenebene. Ein aussagekräftiges Reportingssystem ermöglicht die Weiterverrechnung an die jeweilige Fachabteilung.

## Höchste Ausfallsicherheit

Business Continuity ist ein Begriff, der bei der Wiener Kommunalverwaltung einen hohen Stellenwert einnimmt. Höchste Ausfallsicherheit und ein redundantes Archivsystem ist eine unabdingbare Voraussetzung für einen behördenweiten Einsatz. H&S hat hier gemeinsam mit der Magistratsabteilung 14 (ADV) eine K2 konforme Archiv IT-Infrastruktur aufgebaut. Mithilfe zweier fixed content addressed Storage Systeme EMC Centera wird diese Ausfallsicherheit in hohem Maß erfüllt.

### DMS INFRASTRUKTUR

|                    |   |
|--------------------|---|
| Auftragserteilung: | Erstprojekt 01/1994   |
| Software:          | PAM-STORAGE HSM Archive & Dokumentenmanagement<br>exchange@PAM zur MS-Exchange e-Mail Archivierung  |
| Standardmodule     | sap@PAM Schnittstelle zur SAP R/3 Anbindung<br>cold@PAM Schnittstelle zur Druckdatenübernahme aus Outputsystemen<br>Diverse Schnittstellen zu unterschiedlichsten Business Applikationen. |
| Database:          | ORACLE 9x   |
| User:              | Generallizenz (10.000 User)   |
| Storage:           | Diverse Jukeboxsysteme (AMASS UNIX)<br>2 x EMC Centera  |
| Scanner:           | > 100 div. Modelle  |

# H&S

Heilig und Schubert Software AG

## international

**Microsoft**  
CERTIFIED  
Partner

ISV Software Solutions

SOFTWARE  
**SAP**  
PARTNER

**ORACLE**

Business Partner

**hp**  
invent



Zertifizierte Schnittstelle  
SAP BC-AL ArchiveLink  
PAM3 ASI for R/3 V. 3.1 und V. 4.5

# H&S

### AUSTRIA (Head)

**H&S Heilig und Schubert Software AG**

Stättermayergasse 30  
1150 Wien - Austria

Tel: +43 (01) 215 55

Fax: +43 (01) 215 55 200

E-Mail: [sales@hs-soft.com](mailto:sales@hs-soft.com)

URL: [www.hs-soft.com](http://www.hs-soft.com)

### GERMANY

**H&S Heilig und Schubert  
InformationsManagement GmbH**

O'Brien Straße 3  
91126 Schwabach - Germany

Tel: +49 (0) 9122 87227-0

Fax: +49 (0) 9122 87227-99

E-Mail: [sales@de.hs-soft.com](mailto:sales@de.hs-soft.com)

### ITALY

**H&S Heilig e Schubert Informatica srl**

c/o Studio Ribul  
Via M. Gonzaga, 2  
20123 Milano - Italy

Tel: +39 02.72 000432

Fax: +39 02.72 000460

Überreicht durch  
autorisierten Businesspartner

[www.hs-soft.com](http://www.hs-soft.com)