



# Kantonale Drucksachen- und Materialzentrale Zürich

Schweizer Dienstleister vereinfacht administrative Abläufe in der „Kantonalen Verwaltung“ und in den „Gemeinden“ bei gleichzeitiger Kostenreduzierung: E-Formulare auf Basis von Adobe Lösungen

## Name

Kantonale Drucksachen- und Materialzentrale Zürich (kdmz)

## Verwaltungsbereich

Öffentliche Verwaltung

## Aufgabengebiet

kdmz ist die zentrale Beschaffungsstelle für die kantonale Verwaltung

## Sitz

Zürich, Schweiz

## Mitarbeiter

49

## URL

[www.kdmz.ch](http://www.kdmz.ch)

## Jahr der Einrichtung

1903

## Jahresumsatz

46 Mio CHF

## Lösung

- Öffentliche Beschaffung
- Formularentwicklung
- Formularmanagement

## Verwendete Lösungen

- Adobe Acrobat
- Adobe Reader
- Adobe Document Server for Reader Extensions
- OpaccOne

## Anwenderprofil

Die Kantonale Drucksachen- und Materialzentrale Zürich (kdmz), ein Amt der Finanzdirektion des Schweizer Kantons Zürich, ist zentrale Beschaffungsstelle für die kantonale Verwaltung. Neben den vier Produktlinien Büromaterial, Druck- und Kommunikationsmittel, Informatik und Office-Equipment sowie Informatik und Organisationsberatung bietet sie ihren Kunden im Rahmen einer E-Government-Strategie vermehrt digitale Dienstleistungen wie E-Procurement und E-Formulare an.

## Herausforderungen und Ziele

### Senkung der administrativen Kosten

Ämter und Gemeinden müssen heute verstärkt unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten arbeiten. Da bei fast allen Amtshandlungen Formulare involviert sind allein im Kanton Zürich existieren mehr als 1.350 davon lassen sich im Formularhandling hohe Kosten einsparen. Regelmäßiger Neudruck, Bestellung, Distribution, Lagerung sowie Entsorgung sind arbeits- und zeitaufwendige Prozesse. Auch in der Anwendung sind Papierformulare kritisch zu betrachten, denn ihre Zustellung ist langsam, das Ausfüllen schwierig und eine Workflow-Integration umständlich. Jedes Papierformular verursacht so Gesamtkosten in Höhe von 79 CHF. Durch Einführung von E-Formularen will die kdmz die administrativen Kosten in den Ämtern und Gemeinden drastisch senken.

### Beschleunigung der Formularbearbeitung

Alle Beteiligten klagen über den umständlichen Umgang mit Papierformularen. Bürger und Firmen müssen die Formulare abholen oder deren Zustellung beantragen und nach dem mühsamen Ausfüllen per Hand nehmen die Formulare den umgekehrten Weg. In den Gemeinden müssen die Mitarbeiter der Ämter die gemachten Eingaben dann umständlich in die EDV eingeben. Sollten beim Ausfüllen oder Abtippen Fehler passieren, so kann dieser Vorgang durchaus mehrmals erfolgen. Meist dauert der gesamte Prozess fünf und mehr Arbeitstage, inakzeptabel in Zeiten von Internet und E-Mail.

### Steigerung der Standortattraktivität

In der Schweiz kann jeder Kanton seine Steuersätze selbst bestimmen. Dies hat einen starken Wettbewerb zwischen den Kantonen um die Ansiedelung von Unternehmen und gut situierten Bürgern zur Folge. Kantone suchen daher nach Möglichkeiten, ihre Standortattraktivität zu erhöhen. Neben niedrigen Steuersätzen gehört dazu vor allem ein einfacher Umgang mit dem Staat und seinen Institutionen. Der Einsatz modernster Technologien im Kanton Zürich soll die Kommunikationswege zwischen Antragstellern und Behörden vereinfachen und die Abläufe effizienter gestalten. E-Government basierend auf digitalen Formularen wird dabei zu einem entscheidenden Wettbewerbsfaktor.

## Lösungsstrategie

Mit Hilfe von Adobe Lösungen konnte die kdmz einen E-Formular Service für den Kanton Zürich realisieren, auf den neben öffentlichen Einrichtungen auch Firmen und Bürger zugreifen können. Das Projekt basiert auf interaktiven PDF-Formularen und verwendet dazu die Produkte Adobe Acrobat, Adobe Reader sowie den Adobe Document Server for Reader Extensions, der erstmals in



Caption Header

At vero eos praesantupta tum de-
nit aigue duos. Lorem ipsum dolor
si amet, consetetur a incidunt ut
labore at dolore. Simil, tempor sunt
ipsum dolor in culpa qui.

Internes Beiblatt zur Anstellungsverfügung

Form fields for personal data: Anrede, Name, Titel, Geburtsdatum, Bürgerort, Zustelladresse, Heimadresse, AHV-Nr., Vorname, Zivilstand, Nationalität. Includes checkboxes for Frau/Herr and dropdown menus for wählen.

Anspruch auf Kinder- resp. Ausbildungszulage mit dem Formular «Antrag auf Kinderzulage/Ausbildungszulage» melden.

„Unternehmerisches Denken setzt
sich in der Verwaltung immer stär-
ker durch. Leistungsfähige und vor
allem einfach nutzbare IT-Lösungen
werden dabei zu einem wichtigen
Wettbewerbsfaktor.“

Kurt Stoppacher, Geschäftsleiter
kdmz

„Digitale Formulare sind ein
entscheidender Schritt zu mehr
Kundenfreundlichkeit im Kanton
Zürich. Mit den Lösungen von
Adobe konnten wir unseren Service
verbessern und gleichzeitig Kosten
sparen.“

Esther Peterhans, Leiterin eBusiness
kdmz

der Schweiz zum Einsatz kommt. Er ermöglicht, dass Anwender mit dem kostenfreien Adobe Reader,
der praktisch auf jedem Rechner standardmäßig verfügbar ist, intelligente Formulare auf PDF-Basis
lokal abspeichern, elektronisch signieren und schließlich ausdrucken oder per E-Mail versenden
können.

Das Design-Team der kdmz gestaltet die Formulare nach den Vorgaben der jeweiligen Behörde und
versieht sie im Anschluss daran in Adobe Acrobat mit interaktiven Eingabehilfen, Formeln und
Plausibilitätskontrollen. Neue Formulare können dank der einfachen Bedienung der Software meist
binnen eines Tages erstellt werden und die notwendigen Benutzerrechte lassen sich mit dem Adobe
Document Server for Reader Extensions sehr einfach aktivieren.

„Unser Hauptziel war es, die Distanz des Kantons Zürich zu seinen Kunden zu verringern“, kom-
mentiert Kurt Stoppacher, Geschäftsleiter der kdmz. „Die Entscheidung zugunsten der Adobe
Lösungen fiel aufgrund der umfassenden Funktionalität und der Möglichkeit, das Projekt künftig in
Richtung digitale Signatur und Workflow-Einbindung auszubauen.“

Entscheidender Geschäftsnutzen

- Kosten konnten um 48 Prozent reduziert werden
• Bearbeitungszeit sank auf ein Fünftel
• Zugang zu aktuellen Formularen rund um die Uhr
• Mitarbeiter der Ämter werden entlastet
• Einsatz intelligenter Formulare verhindert Eingabefehler

Bereits durch die Einführung der ersten 60 PDF-Formulare lassen sich erhebliche Beträge einsparen.
Druck- und Versandkosten entfallen, der Lagerbedarf sinkt um 75 Prozent, die Formulare sind im-
mer aktuell und der übliche Ausschuss von knapp 30 Prozent existiert nicht mehr. Sowohl die kdmz
als auch die Ämter und Gemeinden sparen so pro Formularvorgang bis zu 48 Prozent der Kosten ein.

Formulare können nun per E-Mail angefordert werden, stehen aber auch online im Internet zum
Download zur Verfügung. Firmen und Bürger können die digitalen Formulare kostenlos bearbeiten
und ausdrucken. Da die kdmz den PDF-Formularen durch Bearbeitung mit dem Adobe Document
Server for Reader Extensions zusätzliche Benutzerrechte vergeben hat, können die eingegebenen
Daten auch im Formular gespeichert werden, eine wichtige Voraussetzung für die Akzeptanz und
Verbreitung.

Auch die Mitarbeiter der Gemeinden profitieren, denn E-Formulare bedeuten schnellere Kommuni-
kation mit dem Bürger. Bessere Lesbarkeit der Dokumente und im Formular integrierte Plausibili-
tätsprüfungen sorgen für eine geringere Fehlerquote bei der Dateneingabe, schaffen Freiräume und
steigern die Motivation. Im Vergleich zu früher sinkt die Bearbeitungszeit dabei auf ein Fünftel.

Kurt Stoppacher sieht die Zielsetzung erreicht: „Adobe Lösungen ermöglichen uns, digitale For-
mulare kostengünstig rund um die Uhr zur Verfügung zu stellen. Führt man eine Vollkostenbe-
trachtung durch, macht sich die Teilnahme am Projekt für die beteiligten Kunden bereits innerhalb
weniger Monate bezahlt.“

