

SUCCESS STORY

# Strassenverkehrsamt des Kanton Zürich

## Strassenverkehrsamt des Kanton Zürich

Das Strassenverkehrsamt des Kantons Zürich bewirtschaftet als grösstes Strassenverkehrsamt der Schweiz alle Fahrzeuge inklusive Schiffe und deren Lenker(innen) aus dem Kanton Zürich. Mit Blick auf die Verkehrssicherheit verfolgt das Amt drei Hauptziele: die Zulassung von Fahrzeugen und Schiffen zum Verkehr, die Zulassung von Personen zum Verkehr sowie das Inkasso der Verkehrsabgaben (Fahrzeugsteuern).

An insgesamt fünf Standorten führen die 357 Mitarbeitenden, darunter 123 Verkehrsexperten, jährlich über 61'000 theoretische und praktische Führerprüfungen, fast 300'000 technische Fahrzeugprüfungen und über 740'000 Zulassungen durch.

### BRANCHE

Öffentliche Verwaltung

## Wichtigste Ergebnisse

- ⦿ Jährlich über 170 000 elektronisch ausgewertete Fahrzeugprüfberichte
- ⦿ Pragmatische, effiziente und kostenbewusste Lösung
- ⦿ Fokus auf Mitarbeiterzufriedenheit und Projektoptimierung
- ⦿ Folgt interner Maxime «Keep IT Small and Simple»
- ⦿ IT-Lösung, die sich an bewährten Prozess anpasst
- ⦿ Optimierter Einsatz von Papier als Informationsträger
- ⦿ Auslagerung der OCR-Erkennung und Statistikerstellung
- ⦿ Schlüsselfertige Business-Process-Outsourcing-Lösung von Interact übernimmt die Aufgaben, die nicht zur Kerntätigkeit des Amts gehören
- ⦿ Fachkräfte und Amt konzentrieren sich auf ihre Kerntätigkeiten



## Ausgangslage

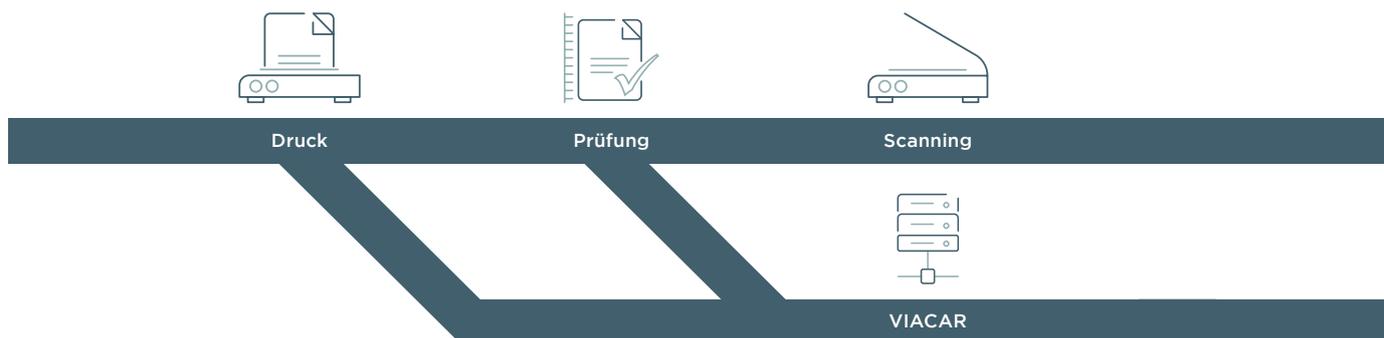
Das Strassenverkehrsamt des Kantons Zürich hat sich der Modernisierung seiner Input-Management-Prozesse früh angenommen. Und so verfügte die Organisation per Ende 2008 über ein elektronisches Archiv. Alle Papierbelege werden seitdem inhouse gescannt und im Archivsystem abgelegt. Interact war bereits bei diesen Schritten aktiv an der Umsetzung beteiligt. Parallel dazu wurden im Dachverband der Schweizer Strassenverkehrsämter, kurz ASA, die Richtlinien für asaQSS, einem einheitlichen Qualitätssicherungsstandard der Fahrzeugprüfungen für alle Schweizer Strassenverkehrsämter, festgelegt.

asaQSS sieht unter anderem auch die Lieferung von statistischen Daten aller Fahrzeugprüfungen vor, um eine Mess- und Vergleichbarkeit der getroffenen Qualitätssicherungsmaßnahmen zu ermöglichen. Auszuwerten sind dabei fast alle Punkte des Prüfberichts, wie beispielsweise Bremsen, Bereifung, Fahrwerk, Beleuchtung oder Sicherheitsausrüstung. Das für alle kantonalen Strassenverkehrsämter verbindliche Qualitätssicherungssystem definiert, dass die besagten statistischen Daten von den jeweiligen Strassenverkehrsämtern selbst erhoben und dann an die ASA geliefert werden. Dort werden diese konsolidiert, um schweizweite oder interkantonale Auswertungen und Vergleiche erstellen zu können.

## Projekt

Für das Zürcher Amt stellte sich nun die Frage, wie man einfach und schnell an die statistischen Zahlen der Prüfberichte gelangen kann, ohne die bewährten Prozesse verändern und die Personalressourcen erhöhen zu müssen. In der Folge begannen deshalb die Abklärungen für einen einheitlichen Prüfbericht (ePB). Vor diesem Hintergrund testete man in einem Pilotprojekt den Einsatz elektronischer Ausfüllhilfen mit dem Ziel, die Prüfberichte automatisch ausles- und verarbeitbar zu machen.

Während der Projektphase stellte sich jedoch heraus, dass diese Techniken nicht optimal geeignet waren und auf Akzeptanzprobleme bei den Verkehrs-



experten stiess en. Zudem widersprach der Aufbau einer Insellösung für die Auswertung der Prüfberichte der internen Maxime «Keep IT Small and Simple». Die einzusetzende IT sollte sich vielmehr dem bereits bewährten Prozess anpassen. Man entschied daher, dieses Vorhaben nicht weiterzuverfolgen.

## Die Lösung

Dennoch galt es, die statistischen Daten für asaQSS zu erheben, und das Amt entschied sich, folgenden Weg einzuschlagen: Ein einheitlicher, elektronisch verarbeitbarer Prüfbericht auf Laserdruckbasis, inklusive Barcode und entsprechender Gliederung, sollte entwickelt werden, der anschliessend mittels OCR ausgewertet werden kann, um so die ASA-Statistik automatisiert zu erstellen. Hier vertraute das Strassenverkehrsamt erneut auf die Erfahrung und das Know-how von Interact als ausgewiesenen Spezialisten für die Gestaltung und Verarbeitung von Formularen. Die Prüfberichtsformulare wurden daraufhin formal und inhaltlich angepasst, um sowohl den Erfordernissen einer optimierten OCR-Erkennung als auch den Anforderungen für die Erhebung der asaQSS-Kennzahlen zu genügen. Um den dabei existierenden Medienbruch möglichst schnell und einfach zu überwinden, entschied sich die Organisation für eine von Interact entwickelte schlüsselfertige Business-Process-Outsourcing-Lösung.

Heute werden mit der Lösung jährlich über 170'000 Formulare inhouse gescannt und im elektronischen Archiv abgelegt. Das Auslesen und Auswerten der Prüfberichte wird komplett von Interact erledigt. Dafür speichert das Archiv von jedem gescannten Bild eine Kopie, die in einem speziellen Datenpool abgelegt wird. Die Bilder werden quartalsmässig zusammen mit den beschreibenden Informationen der Fahrzeuge aus der Anwendung VIACAR an Interact übermittelt. Dort werden die Formulare mittels OCR-Erkennung gelesen und ausgewertet und automatisch mit den Informationen aus der Anwendung VIACAR verknüpft. Alle verarbeiteten Informationen und die fertig erstellte Qualitätsstatistik im asaQSS-Format werden anschliessend an das Amt zurückgesendet.



Archiv



Datenextrakt



Import



Erkennung

Modernes Business-Process-Outsourcing im Strassenverkehrsamt des Kantons Zürich: Jährlich werden über 170 000 Prüfberichte mittels OCR-Erkennung von Interact Consulting automatisiert ausgelesen und zu fertigen asaQSS-Statistiken ausgewertet.

Bei der Auslagerung an Interact hat vor allem der angebotene Preis eine grosse Rolle gespielt. Zudem hat das Amt entschieden, die Lösung nicht selbst zu betreiben, kein eigenes Know-how aufzubauen und die Personalressourcen nicht aufzustocken. Ausserdem wird der Aufwand für das Strassenverkehrsamt auf diese Weise grösstmöglich minimiert und die gesetzten IT-Maximen «Keep IT Small and Simple», wonach sich die interne IT vor allem den geschäftskritischen Kernbereichen widmen soll, sowie «IT follows Process» werden zu einhundert Prozent eingehalten. Zusätzlich hatte das Amt von Beginn an die Übertragbarkeit auf andere Kantone im Hinterkopf. Mit dem fixfertigen Ansatz von Interact können andere Kantone die Lösung ohne grossen Projektaufwand und zu minimalen Kosten einfach übernehmen.

## Fazit

Mit der modernen Business-Process-Outsourcing-Lösung von Interact verfügt das Strassenverkehrsamt des Kantons Zürich über eine einfache und effiziente Lösung zur automatisierten Verarbeitung der Prüfberichte und Erstellung der asaQSS-Statistikdaten. Mitarbeiterzufriedenheit, Kostenbewusstsein, Zeitersparnis und Projektoptimierung stehen dabei im Vordergrund.

Die Organisation kann sich dank flexibler Auslagerung auf ihre Kerntätigkeiten konzentrieren und muss weder eigenes Know-how noch eine eigene Lösung aufbauen. Getreu der Devise «Keep IT Small and Simple» hat das Strassenverkehrsamt die Projektanforderungen auf die entscheidenden Anforderungen reduziert, um so eine schnelle und kostengünstige Lösung zu erhalten.



Datenabgleich



Daten

Statistik



## Über uns

Interact Digital AG bietet speziell auf die Bedürfnisse und Prozesse ihrer Kundengruppen abgestimmte Lösungen für die Digitalisierung und rechtssichere Verwaltung jeglicher Dokumente sowie die automatisierte Rechnungsverarbeitung. Als Hersteller und Gesamtanbieter planen, realisieren und betreiben wir für Sie und mit Ihnen Lösungen in den Bereichen:

**Input Management** für die Verarbeitung eingehender elektronischer und papierbasierter Dokumente und Informationen. Intelligente Erkennungssysteme unterstützen diesen Prozess massgeblich.

**Content Management** für die revisionssichere Speicherung jeglicher Informationen. Die dynamische, ortsunabhängige Darstellung von Inhalten ist ebenso Bestandteil wie die technischen Voraussetzungen zur Gewährleistung von Datenschutz und -sicherheit.

**Invoice Automation** zur effizienten hochgradig automatisierten Verarbeitung von eingehenden Kreditorenrechnungen, von der digitalen Aufbereitung, zur Prüfung und Freigabe bis zur Verbuchung.

Mit über 50 Mitarbeitenden an unserem Standort in der Stadt Zürich steht Ihnen ein leistungsstarkes Team von Fachspezialisten zur Verfügung. Mit unserer langjährigen Erfahrung und eigenen Softwareentwicklung gehören wir in unseren Kernbereichen zu den führenden Schweizer Anbietern.



INTERACT DIGITAL AG  
A company of the SER Group  
Brauerstrasse 4, CH-8004 Zürich  
Telefon +41 44 299 21 21  
[www.interact.ch](http://www.interact.ch)



swiss made  
software