



Stadt Zürich
Stadtpolizei

Stadtpolizei Zürich macht Verkehrskontrolle transparent

Operatives Controlling und Budgetierung von Ordnungsbussen



BEST PRACTICE



Solide Basis für interne und externe Kommunikation

Die Stadtpolizei Zürich ist ein moderner Dienstleistungsbetrieb, der eine offene Informationspolitik verfolgt. Ein Thema, das die Öffentlichkeit besonders interessiert, ist die Vergabe von Ordnungsbussen im Strassenverkehr. Mit einer IDL-Lösung für Reporting und Analyse kann die Polizei externe Anfragen jederzeit beantworten und auch der Stadt valide Zahlen für die Budgetierung liefern.

Jederzeit auskunftsbereit

Die Verkehrskontrollabteilung der Stadtpolizei Zürich sorgt mit rund 100 Beamten im Einsatz vor Ort sowie 89 automatisierten Blitzanlagen für eine hohe Verkehrssicherheit. Die Kontrolldichte führt aber auch oft zu Nachfragen durch Medien, Politik, Anwohner oder Verkehrsteilnehmer. Auf Basis dezidierter Statistiken zu den ausgestellten Ordnungsbussen kann die Abteilung fundierte Auskunft dazu geben. Auch für die interne Berichterstattung an die Stadt Zürich werden die erfassten Kennzahlen ausgewertet.

Da die Statistiken in der Vergangenheit allerdings mit unterschiedlichen IT-Werkzeugen bearbeitet wurden, ergaben sich Inkonsistenzen im Datenmaterial. Die vorhandenen Tools sollten daher durch eine einheitliche Business Intelligence-Lösung ersetzt werden, die zuverlässige Informationen für die interne und externe Kommunikation liefert, den Aufwand für die Eruiierung der Daten verringert und einen schnellen Zugriff auf die Informationen gewährleistet.

Transparentes Produktionscontrolling

Als Realisierungspartner wurde IDL ausgewählt, und die Zusammenarbeit des Fachbereichs Controlling mit den IDL-Beratern brachte wertvolle Ergebnisse für die gesamte Abteilung. Fachliche Diskussionen im Projektteam mit der Leitfrage: „Welche Steuerungsinformationen sollen zu welchem Zweck ermittelt werden?“ führten zur Erkenntnis, dass bei der Verkehrskontrollabteilung die Tätigkeit selbst das Ziel aller Arbeitsprozesse ist und ein Entscheidungs- und Steuerungssystem folglich vor allem auf operative Informationen fokussiert sein muss.

»Das Cockpit ermöglicht uns ein transparentes Monitoring der Produktionsarbeit.«

Die Organisation wurde daher analog zu einem Produktionsbetrieb im Reportingsystem dargestellt, d.h. orientiert an einem privatwirtschaftlichen Unternehmen, das allerdings nicht auf Umsatz- und Gewinnmaximierung abzielt, sondern auf die Gewährleistung einer hohen Verkehrssicherheit. Entsprechend bilden die Reports im System keine Erfolgsrechnung und Bilanz ab, sondern

konzentrieren sich vornehmlich auf Fallzahlen, Informationen zur Unterstützung der operativen Prozesse oder Budgetabgleiche mit der Stadt Zürich.

Die BI-Lösung unterstützt das Berichtswesen für die zwei zentralen Bereiche Bussen und Produktion. Im Bereich Bussen werden Übertretungsart, Übertretungsort, Datum und Uhrzeit erfasst und nach Anzahl und Betrag analysiert. In der Produktionsstatistik werden die gescannten Akten, die bearbeiteten Rapporte, Ein- und Auszahlungen, Halteranfragen nach Kantonen und Ländern sowie Übertretungsanzeigen nach Anzahl und Bearbeitungsstatus dokumentiert und ausgewertet. In diesem Bereich steht das Prozesscontrolling im Vordergrund; die Produktion lässt sich im BI-System per Cockpit übersichtlich überwachen und steuern.



Durchweg zuverlässige Kennzahlen

Insgesamt wurde ein detailliertes Datenmodell aufgesetzt, das flexible Auswertungen für verschiedenste Fragestellungen erlaubt. Als Datenquelle dient das Polizeisystem Epsipol, dessen relevante Daten automatisch tagesaktuell in die BI-Lösung eingelesen und dort in analysfähiger Form bereitgestellt werden. Zur Auswertung werden je nach Bedarf Microsoft Excel oder das BI-Frontend IDL.COCKPIT genutzt. Die durchgängige BI-Architektur, die eine automatisierte Verarbeitung der operativen Quelldaten bis zu aggregierten Steuerungsinformationen ermöglicht, sorgt dabei für ein effizientes Datenmanagement und fehlerfreie, zuverlässige Ergebnisse. Auch die durchgängige Definition von Kennzahlen im BI-System gemäss betriebswirtschaftlicher Grundsätze gewährleistet die einheitliche Verwendung und Konsistenz aller Informationen.

Effektive Berichte und Analysen

Die BI-Lösung unterstützt ein effizientes Standardreporting. Der Fachbereich Controlling erstellt damit u.a. einen Quartalsbericht sowie Monatsberichte für die Stadt und für verschiedene Fachbereiche innerhalb der Polizei. Mit dem Dokument Manager, einer Lösungskomponente der IDL Schweiz, erfolgt dabei eine automatisierte Zusammenführung von Tabellen, Grafiken, redaktionell bearbeiteten Kommentaren und Bildern zu einem Dokument. Nicht zuletzt wird viel manueller Aufwand und damit Zeit bei der Erstellung des umfangreichen Quartalsberichts wegen der Aktualisierung auf Knopfdruck der eingebundenen Excel-Objekte eingespart.

Die Berichte geben einen ausführlichen Überblick über die Arbeit der Verkehrskontrollabteilung und zeigen mit aktuellen Prognosen bezüglich der Jahresendrechnung, wie die Einnahmen aus Bussen sich entwickeln. Im operativen Bereich schaffen Detailanalysen Transparenz und helfen bei der Kontrolle und Optimierung der Arbeitsprozesse. Das Reporting unterscheidet hier vornehmlich zwischen den Tätigkeiten der beiden Fachbereiche KRV (Kontrolle Ruhender Verkehr) und AVK (Automatische Verkehrskontrolle des Fliessverkehrs).

Ein Schwerpunkt des Reportings liegt bei Auswertungen zum Einsatz der derzeit 89 Blitzanlagen im Bereich AKV. Die semistationären Anlagen werden permanent umpositioniert, um im gesamten Stadtgebiet umsichtiges Fahren zu fördern. Reports und Analysen zur Anzahl und Art von Übertretungen pro Standort liefern dabei wertvolle Hinweise für die Standortplanung der Anlagen zur weiteren Erhöhung der Verkehrssicherheit. Klassische ABC-Analysen mit Ampel-Darstellungen zeigen z.B. auf einen Blick gefährliche

»Anfragen von Medien oder Anwohnern zur Positionierung der Blitzanlagen können wir ebenso schnell und präzise beantworten wie Fragen zu relevanten Trends im Strassenverkehr.«

Brennpunkte mit den meisten bzw. gravierendsten Verkehrsübertretungen. Auch besondere Auswirkungen von Baustellen oder Ferienzeiten können damit detailliert ermittelt werden. Die Polizei kann darauf dann gezielt mit angepassten Kontrollen reagieren.

Auch bei der Planung der variablen Standorte der semistationären Anlagen, die kontinuierliche Änderungen der zugrundeliegenden Datenstrukturen im Reportingsystem mit sich bringt, ist der Einsatz einer Projektlösung von IDL Schweiz sehr hilfreich: Der Dimension Manager ermöglicht eine einfache und effiziente Verwaltung von Datenstrukturen, so dass die zuständige Fachabteilung selbst zugrundeliegende Informationen wie z.B. die Namen der Mitarbeitenden oder Strassennamen pflegen und auch bei häufigen Änderungen mit wenig Aufwand im System anpassen kann.

Steuerungsziele erreicht

Da das System beim Rollout im Jahr 2011 bereits Alt-Daten bis rückwirkend 2008 nach den neu definierten Begrifflichkeiten enthielt, konnten von Beginn an aussagekräftige Reports und Statistiken erstellt werden. Die BI-Lösung hat sich seitdem bewährt und zeigt Erfolge auf verschiedenen Ebenen:

Neben effizienten Berichtsprozessen ist es vor allem die Zuverlässigkeit der Kennzahlen, die Vorteile in der internen und externen Berichterstattung bringt. Auch den Erfolg gemäss des Steuerungsziels „Verkehrssicherheit“ kann die

Verkehrskontrollabteilung anhand der Reports belegen: Die Gesamt-Einnahmen aus Bussen sind seit einigen Jahren rückläufig und resultieren zunehmend aus kleineren statt aus gravierenden Übertretungen.



»Durch die fachliche Diskussion mit IDL haben wir bei der Implementierung klare Steuerungsziele für unsere Abteilung entwickelt.«

Andreas Gartmann,
Verkehrskontrollabteilung
der Stadtpolizei Zürich



Stadtpolizei Zürich

Die Stadtpolizei ist ein Dienstleistungsbetrieb der Stadt Zürich, der sich in partnerschaftlicher Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungsstellen, Behörden und politischen Instanzen rund um die Uhr für Schutz und Sicherheit der Züricher Bevölkerung einsetzt. Für die flächen-deckende Kontrolle des ruhenden und fließenden Verkehrs ist die Verkehrskontrollabteilung der Stadtpolizei zuständig. Jeden Tag verarbeiten die rund 200 Mitarbeitenden der Verkehrskontrollabteilung mehrere Tausend Fälle und stellen darauf basierend Ordnungsbussen im Wert von ungefähr 50 Millionen Franken pro Jahr aus.

Die Lösung

Der Fachbereich Controlling hat zusammen mit IDL ein Steuerungssystem für die Bearbeitung und Auswertung von Ordnungsbussen realisiert. Die BI-Lösung unterstützt ein effektives Reporting und liefert zuverlässige Informationen für die interne und externe Kommunikation. Neben der Verwaltung und Budgetierung der Einnahmen aus Bussen steht vor allem das operative Controlling im Fokus. Das System unterstützt die Fallbearbeitung durch ein übersichtliches Monitoring und hilft beispielsweise mit detaillierten Auswertungen bei der Standortplanung von Blitzanlagen.

Die Technologie

IDL.COCKPIT

IDL.IMPORTER

Microsoft Excel

IBM Cognos TM1

Microsoft SQL Server

Vorsystem: Polizeisystem Epsipol
(Oracle DB)
