



## Mobiler Knöllchen-Service zahlt sich aus – Bundesstadt Bonn verbessert mit Mobile Traffic Warden Service, Kosten und Prozesse bei den Verwarngeldern

Mehr Service und Bürgerfreundlichkeit zu schaffen sowie Kosten und Prozesse der Verwaltung zu optimieren, sind für die 314.000-Einwohner starke Bundesstadt Bonn zentrale Aufgabenstellungen im Rahmen ihres Strukturwandels. Davon ist auch die Verkehrsüberwachung nicht ausgenommen. 27 Verkehrsaufseher überwachen in Bonn den ruhenden Verkehr und sind zusammen mit rund 30 Kollegen im Backoffice des Amtes für Bürgerdienste für die „Knöllchen“-Vergabe zuständig. Rund 300.000 Bußgeldbescheide wegen Ordnungswidrigkeiten verschickt die Stadtverwaltung jährlich an Falschparker und andere Verkehrssünder. Gerade wenn es um bei den Bürgern eher „unbeliebte“ Themen wie Strafzettelvergabe geht, ist der Servicegedanke und die Kosteneffizienz für den Steuerzahler im Ausgleich besonders wichtig.

### Die Herausforderung

Bereits seit längerem nutzten die Bonner Verkehrsaufseher mobile Geräte zur Dateneingabe von Kennzeichen und Details der festgestellten Ordnungswidrigkeit – allerdings ohne Drucker und Datenübertragung. So konnten sie zwar eine generelle Benachrichtigung, das klassische „Knöllchen“, an der Windschutzscheibe hinterlassen, dass eine Ordnungswidrigkeit begangen wurde: Details über das Wie und Was fehlten aber komplett. Das führte zu einem oft zu Anrufen von aufgebrachten Bürgern im Amt, zum anderen dazu, dass Bürger in der Regel bis zum postalischen Erhalt eines detaillierten Bußgeldbescheids mit der Bezahlung warteten.

Da die bisherige mobile Lösung zudem keine Datenübertragung ermöglichte, mussten die Mitarbeiter der Verkehrsüberwachung bei Schichtende jeweils ins Amt zurück gehen und dort die Daten in die entsprechenden Systeme einspeisen. Dabei traten immer wieder Übertragungsfehler auf. Und bis die Informationen den Verwaltungsangestellten im Innendienst zur Verfügung standen und bearbeitet werden konnten, dauerte es so drei Tage. Wenn verärgerte Bürger nachhaken, konnten die Kollegen im Innendienst ihnen in diesem Zeitraum keinerlei Auskunft über die ihnen zur Last gelegten Verstöße geben. Und es dauerte bis zu 14 Tage, bis die Briefe mit den Details des Vergehens eintrafen und die Bürger zahlten.

### Vorteile

**Schnellere Bearbeitung dank Echtzeitübertragung von Daten**

**Erhöhte Zahlungsbereitschaft und – geschwindigkeit**

**Kosteneinsparungen**

**Optimale Erreichbarkeit**



In bezug auf Rentabilität, Personalkosten, Servicegrad, Versandkosten sowie Qualitätssteigerungen sah das Amt für Bürgerdienste der Bundesstadt Bonn deshalb hier klar Verbesserungspotential.

## Die Lösung

Heute nutzen die Bürgerdienste der Bundesstadt Bonn BlackBerry® Smartphones in Kombination mit mobilen Thermodruckern und der von der Firma Orbit entwickelten Lösung „Orbit Mobile Traffic Warden“. Jeder Verkehrsaufseher ist nun mit einem BlackBerry®-Smartphone sowie einem mobilen Thermodrucker ausgestattet. Damit können die Verkehrsaufseher detaillierte Angaben zum Verstoß eingeben und ausdrucken. Die gedruckte Verwarnung samt Rechtsbelehrung enthält bereits alle relevanten Informationen wie Tatvorwurf, Höhe des Verwarnungsgeldes und die Bankverbindung. Ist der Falschparker einsichtig und überweist direkt, spart die Stadt Bonn immense Portokosten, die sich jährlich auf einen sechsstelligen Betrag summieren.

Gleichzeitig werden die Daten in Echtzeit an den Server des Amtes für Bürgerdienste übertragen und stehen dort den Mitarbeitern im Innendienst sofort zur Verfügung. Die Lösung erlaubt die Aufnahme von Verkehrswidrigkeiten gemäß gesetzlichen Verfahren und Softwarelösungen. Die Daten werden aus dem Orbit Mobile Traffic Warden per Schnittstelle direkt in den Routine-mäßigen EDV-Batchlauf an das PM-OVI, eine kommunale Standardsoftware, übergeben, wo dann Halterabfragen und ähnliches vorgenommen werden. Vorgänge werden nun in einem Tag bearbeitet.

## Die Vorteile

Auf dem „Knöllchen“ an der Windschutzscheibe finden die Bürger nun alle relevanten Angaben zum Verstoß. „Das hat die Zahl der Rückfragen bei uns deutlich verringert und wenn eine Rückfrage kommt, können wir sie direkt beantworten, da wir auf die Daten direkt zugreifen können“, erläutert Helmut Borchert, Abteilungsleiter im Amt für Bürgerdienste. „Beide Faktoren führen dazu, dass wir rund 46 Prozent weniger Briefe verschicken. Bei vorher rund 300.000 verschickten Bußgeldbescheiden, haben wir nun entsprechend weniger Portokosten. Zudem hat sich der Zahlungseingang klar beschleunigt.“ Da es nun keinen Medienbruch mehr gibt, wenn die Daten übertragen werden, reduziert sich zudem auch der Zeitaufwand für deren Nachbearbeitung. Zudem müssen die Mitarbeiter die Geräte nicht mehr unbedingt bei Schichtanfang im Amt abholen und bei Schichtende dort abgeben.

Im Vergleich zur vorherigen Lösung sind die Anschaffungskosten pro Arbeitsplatz fast 50 Prozent niedriger. „Wir haben uns vor zwei Jahren für den „Orbit Mobile Traffic Warden“ und BlackBerry® entschieden. Auch wenn heute vergleichbare Lösungen auf dem Markt sind, gibt es keine, die uns in Bezug auf Handlichkeit, Datenübertragung und zusätzliche Kommunikationsmöglichkeiten so überzeugt“, sagt Helmut Borchert.

Ein Nebeneffekt der Lösung besteht zudem darin, dass die Verkehrshüter nun direkt auf dem BlackBerry Smartphone angerufen oder angemailt werden können, während sie während ihrer Schicht vorher überhaupt nicht erreichbar waren. Dadurch können sie auch kurzfristig Verkehrsverstößen nachgehen, wenn Anwohner oder Bürger diese beim Amt anzeigen.

[www.blackberry.co.uk/casestudies](http://www.blackberry.co.uk/casestudies)

„Wir wollen den Strukturwandel in Bonn zukunftsorientiert und innovativ gestalten und die Einführung der BlackBerry Lösung mit dem ‚Orbit Mobile Traffic Warden‘ trägt dazu bei. Wir konnten so den Service verbessern, den Aufwand für die manuelle Aktualisierung von Daten verringern, Versandkosten reduzieren und den Zahlungseingang beschleunigen. Es hat sich für uns klar rentiert.“

Helmut Borchert  
Abteilungsleiter im Amt  
für Bürgerdienste der  
Bundesstadt Bonn

ORBIT ist der Komplettanbieter für individuelle IT-Lösungen und geschäftskritische Anwendungen. Wir stellen umfassende Dienstleistungen, Systeme und Produkte zur Verfügung, die jeweils auf den individuellen Bedarf zugeschnitten werden. Ein Schwerpunkt liegt auf der Entwicklung von mobilen Anwendungen.