

Digitale Prozessautomatisierung: Online-Kollaborationsplattform für die Bewilligung von Sondertransporten

PROJEKTDDETAILS

Industrie: Öffentliche Verwaltung

Benutzer: Transport- und Logistikunternehmen, Bundesamt für Strassen, kantonale Strassenverkehrsämter, Vollzugsbehörden (Polizei, Zoll)

Team mimacom: 4-8 Personen: Projektleiter, Scrum Master, Requirements Engineer, UI-Designer, Systemarchitekt, Software-Entwickler, Test Manager, Tester

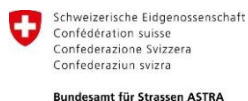
Entwicklungszeitraum:
Oktober 2018 bis Mai 2021

PRODUKTE /

BPM | CMMN | CSS | Docker |
elasticsearch | Flowable Work | Java 8 |
JavaScript | Kubernetes | PostgreSQL |
React | Rest Services | Spring Batch |
Spring Boot | Spring Security | SQL |
Balsamiq | JIRA | Maven |
Postman | UML



Das Bundesamt für Strassen (ASTRA) erteilt jährlich über 27'000 Sonderbewilligungen für Strassentransporte ausserhalb der gesetzlichen Normen. Für die Einreichung, Bearbeitung und Erteilung der Sonderbewilligungen entwickelte mimacom eine digitale Kooperationsplattform mit Geschäftsprozessdigitalisierung und -automatisierung.

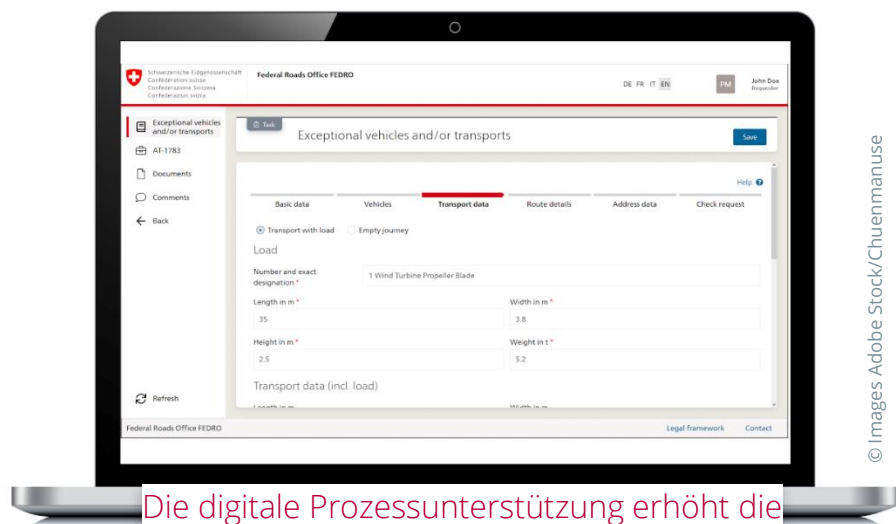


Hintergrund → Ob Schwertransporte, Gefahrgüter, Nacht- oder Wochenendfahrten: Sondertransporte sind bewilligungspflichtig. In den Prozess involviert sind zahlreiche Akteure. Die gesuchstellenden Transportunternehmen, die ihre bewilligungspflichtigen Fahrten beantragen, die Kantonspolizeien, aber vor allem auch zahlreiche Abteilungen innerhalb der nationalen und kantonalen Strassenbehörden, welche die Gesuche bearbeiten.



Die Kollaborationsplattform für Sondertransporte auf Schweizer Strassen bietet unseren Kunden Benutzerkomfort und vereinfacht die Gesuchstellung massiv. Das Projektteam von mimacom bildete unsere Bedürfnisse und Prozesse mit Flowable Work exakt ab.

Marco Piscopo, Fachprojektleiter, Bundesamt für Strassen ASTRA



Die digitale Prozessunterstützung erhöht die Effizienz und den Komfort der Behörden und der Endbenutzer gleichermassen.

Digitale Transformation in der öffentlichen Verwaltung

Die Ausgangslage → Altbewährte, aber nicht mehr zeitgemässe und fehleranfällige Prozesse brachten die Administration der Sondertransport-Bewilligungen an ihre Grenzen: Als digitale Hilfsmittel standen einzig ein langes, nicht nutzerfreundliches Webform, E-Mail, Textbausteine in Word und PDF-Generatoren zur Verfügung. Der manuelle und stark papierdominierte Prozess war auch für Kunden umständlich. Fahrzeug- und Fahrzeuganhängerdaten wie Achsen, Gewicht usw. mussten für jede einzelne Bewilligung manuell kopiert oder komplett neu erfasst werden.

Effiziente Digitalprozesse dank Flowable Work

Die Lösung → Mit der digitalen Kollaborationsplattform verfügen das ASTRA und die involvierten Akteure über eine hochgradig digitalisierte Prozessunterstützung und -automatisierung. Auf der Basis von Flowable Work ist dem ASTRA in Zusammenarbeit mit mimacom eine realitätsnahe Abbildung der Workflows gelungen, die entlang der gesamten Prozesskette beim Erteilen der Bewilligungen digital unterstützt und automatisiert.



Das Produkt → Flowable ist eine digitale Plattform für Business Process und Case Management Lösungen, die Unternehmen mit ihren Kunden verbindet und Prozesse automatisiert. **Flowable Work** bietet eine flexible Technologie, um auch mehrdimensionale oder dynamische Prozesse zu digitalisieren und automatisieren und wird von vielen weltweit führenden Unternehmen eingesetzt.

www.flowable.com

Kundenfreundlich von A bis Z

Der Grundgedanke von Human Centered Design stand bei der Projektrealisierung konsequent im Vordergrund: Die Plattform wirkt übersichtlich und aufgeräumt, und die User finden sich auch bei erstmaliger Nutzung sofort zurecht.

Kunden schätzen besonders die Möglichkeit, Fahrzeugdaten und Adressen in ihrem Benutzeraccount zu hinterlegen und diese bei Neuansträgen per Mausklick hinzuzufügen. Die Plattform erlaubt jederzeit Statusabfragen und Änderungen in Abhängigkeit des Bearbeitungsfortschrittes. Dadurch ist es z.B. für die Gesuchsteller jetzt transparent, welche Ämter ein Gesuch bereits bearbeitet haben, und wo sie nachfragen müssen, wenn eine dringend benötigte Bewilligung noch nicht ausgestellt wurde.

Schlüsselemente für den Erfolg der Kollaborationsplattform

Die umfassende Integration der Plattform macht diese zum Dreh- und Angelpunkt aller Sonderbewilligungen im Strassenverkehr. Nebst der grafischen Bedienungsflächen für die Mitarbeiter des ASTRA bietet die Kollaborationsplattform einen Webservice zur **Anbindung der kantonalen Strassenverkehrsämter**: Den Kantonen steht eine schlüsselfertige Schnittstelle (API) zur Anbindung ihrer eigenen Systeme zur Verfügung. Wahlweise bietet die Kollaborationsplattform für die Kantone eine graphische Bedienungsfläche, bis ihre Kantonssysteme technisch integriert sind.



Die Online-Kollaborationsplattform unterstützt die Behörden entlang der gesamten Prozesskette beim Bearbeiten der Sondertransportgesuche.

Die SAP-Anbindung ermöglicht es, erteilte Bewilligungen medienbruchfrei zur Rechnungsstellung an die Buchhaltungsabteilung des ASTRA weiterzugeben.

Die Anbindung **des Informationssystems Verkehrszulassung** zur Automatisierung von Abfragen ermöglicht es dem ASTRA, Angaben zu Motorfahrzeugen in den Gesuchen direkt aus der Plattform zu validieren.

Das Vorgehen → Die Projektentwicklung erfolgte, wie im Bundesumfeld in der Schweiz üblich, nach HERMES. Das Projektteam von mimacom verbindet HERMES mit agilen Methoden nach Scrum. Die Verknüpfung dieser beiden Vorgehensweisen erhöht die Flexibilität und die Transparenz: Im Projektverlauf geänderte oder neu hinzugekommene Anforderungen können, trotz des bestehenden WTO-Pflichtenkatalogs und formellem Änderungsmanagement flexibel berücksichtigt werden. Der Spezifikationsansatz mit User Stories, die u.a. Wireframes und Akzeptanzkriterien enthalten, ist einerseits benutzerzentriert und ermöglicht andererseits präzise und rollengerechte Testfälle für das geforderte, formelle Testmanagement. Mit aufgabenorientierten End-to-End-Tests über alle an einem Prozess beteiligten Rollen hinweg wird sichergestellt, dass die Benutzer ihre Ziele intuitiv erreichen.

Der Outcome → mimacom realisierte für das ASTRA mit Flowable Work eine umfassende Digitallösung, welche die Kunden nahtlos durch die Erfassung der teilweise sehr komplexen Gesuche für Strassenverkehrssonderbewilligungen führt. Die Sonderbewilligungsplattform nahm im Juni 2021 erfolgreich ihren Betrieb auf. Speziell die Mitarbeiter in den Kantonen zeigten sich sehr zufrieden. Innerhalb der ersten 10 Tage wurden bereits über 6'000 Gesuche ohne nennenswerte Probleme bearbeitet. Nebst dem neu geschaffenen positiven Nutzererlebnis und der erhöhten Effizienz auf Kundenseite bietet die Plattform auch ASTRA-intern zahlreiche Vorteile. Sie vereinfacht die Triage der Gesuche und automatisiert die Antragsprüfung so stark wie möglich. Die Lösung erlaubt allen involvierten Akteuren eine effiziente und papierfreie Abwicklung der Bewilligungsprozesse. Jederzeit ist allen Beteiligten klar, welches die nächsten erforderlichen Schritte sind, und wer vor der Bewilligungserteilung noch welche Abklärungen treffen muss. Die erhöhte Transparenz entlang des gesamten Prozesses vereinfacht die Kommunikation, eliminiert Fehlerquellen und erhöht die Effizienz in der Bearbeitung der Sondertransport-Gesuche.

”

Unsere Behörde verzeichnet seit dem Go-Live der Online-Kollaborationsplattform einen hohen Effizienzzuwachs und ist nun auch im Bereich Sondertransporte im digitalen Zeitalter angekommen.

Marco Piscopo, Fachprojektleiter, Bundesamt für Strassen ASTRA