Einfache Anfrage Thalmann-Kirchberg vom 30. Oktober 2009

Telefonanlage und EDV-System im Strassenverkehrs- und Schifffahrtsamt

Schriftliche Antwort der Regierung vom 12. Januar 2010

Linus Thalmann-Kirchberg stellt mit einer Einfachen Anfrage vom 30. Oktober 2009 verschiedene Fragen einerseits zur technischen Zuverlässigkeit der Telefonanlage des Strassenverkehrs- und Schifffahrtsamts und andererseits zum Betrieb des neuen EDV-Systems «cari».

Die Regierung antwortet wie folgt:

Die neue Telefonanlage des Strassenverkehrs- und Schifffahrtsamtes (StVA), die auf Basis der Voice-over-IP-Technologie (VoIP-Technologie) betrieben wird, wurde im Februar 2009 in Betrieb gesetzt und im Juni 2009 abgenommen. Die eingesetzte Technologie ist nicht etwa eine «Insellösung» für das StVA, sondern entspricht der von der Regierung vorgegebenen kantonalen Strategie. Diese sieht vor, einerseits die Verantwortung für den Betrieb der Telefonie vom Hochbauamt an den Dienst für Informatikplanung zu übertragen, andererseits die betrieblichen Dienstleistungen der Telefonie einem externen Dienstleister zu übergeben (die entsprechende Submission hat Swisscom AG gewonnen) und zum dritten die Telefonanlagen der kantonalen Verwaltung dem aktuellen Stand der Technik anzupassen und demgemäss schrittweise auf VoIP-Technologie zu wechseln. Diese Technologie wird denn auch bereits heute von mehreren kantonalen Amtsstellen verwendet.

Das EDV-System «cari» wurde in einer interkantonalen Ausschreibung von damals elf Kantonen evaluiert. Es wurde im StVA des Kantons St.Gallen im Dezember 2008 eingeführt und abgenommen. Die Einführung von «cari» wurde notwendig, weil die Vorgänger-Fachapplikation nach 15 Betriebsjahren den technischen Anforderungen nicht mehr genügte. «cari» wird mittlerweile von 13 weiteren Kantonen sowie dem Fürstentum Liechtenstein eingesetzt und laufend gemeinsam weiterentwickelt. Durch diese koordinierte Weiterentwicklung können in den einzelnen Kantonen Kosten gespart werden.

Zu den einzelnen Fragen mit Bezug auf die neue Telefonanlage:

1. Die VoIP-Technologie basiert auf der von der Regierung beschlossenen Telekommunikationsstrategie und entspricht dem Stand moderner Telekommunikationsmittel für die kantonale Verwaltung. Die Umsetzung der Strategie wird unter der Federführung des Finanzdepartementes und des Hochbauamtes vorangetrieben. Wie erwähnt, erfolgt die Einführung schrittweise überall dort, wo alte Telefonanlagen abgelöst werden müssen. Dies war unter anderem auch beim StVA der Fall. So besass das StVA, das ausserordentlich häufig telefonisch kontaktiert wird, zuvor zu wenig Linien. Dies führte dazu, dass die telefonische Erreichbarkeit der Prüfstellen teilweise nur noch 50 Prozent betrug. Bei der Projektabnahme der VoIP-Telefonanlage wurden keine Mängel festgestellt, welche die Abnahme verhindert hätten. Die technische Verfügbarkeit der neuen Telefonanlage beträgt mittlerweile über 99 Prozent und entspricht somit dem Schweizer Standard.

Die Regierung stellt nicht in Abrede, dass es vor allem zu Beginn des Betriebs einzelne Schwierigkeiten gab. So bestanden zu Beginn Kompatibilitätsprobleme zwischen dem VoIP-Produkt der Swisscom namens 'X-Phone' und der kantonalen strategischen Informatikbasisstruktur, die von Abraxas Informatik AG betrieben wird. Die Abraxas Informatik AG konnte diese Probleme schliesslich mit grossen Anstrengungen lösen. Auch kam es in ein-

zelenen Fällen vor, dass, wie in der Einfachen Anfrage geschildert, eine Person mit einer ganz spezifischen Frage an eine Stelle weiterverbunden wurde, welche diese Frage nicht beantworten konnte. Dies lag nicht an technischen Mängeln des Systems, sondern an der ursprünglich gewählten Konfiguration, die in der Absicht, Telefonanrufe nicht ins Leere laufen zu lassen, unbeantwortete Anrufe an andere, bediente Stellen des gleichen Amtes weiterleitete. Das StVA hat diesen Punkt frühzeitig erkannt und Anpassungen sowie Systemverbesserungen vorgenommen.

Insbesondere wurde ein sogenanntes Routing eingeführt, mit dem ein Anrufer über das Drücken einer Ziffer an seinem Telefon das Thema seiner Anfrage definieren kann und so zum fachlich zuständigen Mitarbeitenden gelenkt wird. Im Weiteren wurde am Hauptsitz des StVA ein ausreichend dotiertes Call Center eingerichtet. Damit steht ein zentraler Bereich zur Verfügung, in dem gut ausgebildetes Personal für qualifizierte Antworten bereit steht. Das automatische Weiterleiten unbeantworteter Anrufe konnte mit diesen Massnahmen wesentlich reduziert werden. Die interne Auswertung des Amtes, die mit einem Systemtool automatisch erstellt wird, zeigt, dass die telefonische Erreichbarkeit mittlerweile auf 95 Prozent gesteigert werden konnte. Dies ist schon deshalb von grosser Bedeutung, weil telefonische Auskünfte für das StVA ein Massengeschäft mit permanenten Zuwachszahlen sind. Jährlich werden im StVA rund 420'000 Telefongespräche geführt. Für den überwiegenden Teil der Anruferinnen und Anrufer, die in der Regel allgemeine Fragen haben, bringt die neue Technologie einen klaren Mehrwert.

2. Das neue Telefonesystem hat insgesamt zu einer deutlichen Verbesserung der Erreichbarkeit des StVA geführt. Mit den vorstehend aufgezeigten Anpassungen – insbesondere Routing und Call Center – konnte auch die Qualität der erteilten Auskünfte weiter gesteigert werden, da mittlerweile in der überwiegenden Zahl der Fälle die «richtigen», in der jeweiligen Angelegenheit kompetenten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Auskunft erteilen. Fehlschaltungen, wie sie zu Beginn der neuen Technologie vorgekommen sind, konnten massgebend reduziert werden.
3. Es kann nicht gesagt werden, die telefonische Erreichbarkeit des StVA oder einzelner Prüfstellen sei schlecht. Dies war mit der früheren, veralteten Telefonanlage der Fall. Dass nach der Einführung der VoIP-Telefonie Fehlleitungen von Anrufen vorgekommen sind, trifft zu, doch auch zu dieser Zeit war die telefonische Erreichbarkeit besser gewährleistet als zuvor. Jede technische Umstellung und die Einführung neuer Technologien bewirken Veränderungen der Arbeitsabläufe, und fehlgeleitete Telefonanrufe sind sowohl für die Kundinnen und Kunden als auch für die Mitarbeitenden ärgerlich. Mit den getroffenen Verbesserungsmassnahmen konnten die Erreichbarkeit des Amtes und der Prüfstellen wie auch die Qualität der erteilten Auskünfte indessen erhöht werden. Die Mitarbeitenden des Amtes und der einzelnen Prüfstellen können sich wieder vermehrt auf ihre Kernaufgaben konzentrieren.

Zu den einzelnen Fragen mit Bezug auf das neue EDV-System:

1. Wie einleitend erwähnt, musste die EDV-Fachapplikation des StVA, die über 15 Jahre lang in Betrieb stand, abgelöst werden. Eine interkantonale Ausschreibung gewann die networkers interactive SA, Préverenges VD, die seit dem Jahr 2007 eine Tochtergesellschaft von Abraxas Informatik AG ist. Nachdem das neue EDV-System «cari» zunächst nicht termingerecht auf Mitte 2008 abgenommen werden konnte, da es zahlreiche betriebsverhindernde Mängel aufwies, wurde das Projekt neu aufgesetzt. Dank grosser Anstrengungen des StVA und der Lieferantin konnte die Umstellung der EDV-Applikation gemäss neu vereinbartem Terminplan in den beiden ersten Dezembertagen 2008 ohne systemrelevante Störungen erfolgen. Die Kundinnen und Kunden konnten auch während der Umstellung ihre gewohnten Dienstleistungen vom StVA beziehen. In den ersten Monaten nach der Einführung von «cari» ergaben sich bei gewissen Prozessen zwar leicht längere War-

tezeiten, doch konnten die Produkte für die Kundinnen und Kunden in der gewohnten Qualität zur Verfügung gestellt werden.

2. Die Fachapplikation «cari» wurde nicht nur vom Kanton St.Gallen eingeführt, sondern ist aktuell in 13 weiteren Kantonen sowie dem Fürstentum Liechtenstein in Betrieb. Auf dem Markt existiert derzeit keine andere vergleichbare EDV-Lösung. Die Applikation «cari» erfüllt heute die im Vorfeld formulierten Anforderungen. Das EDV-System wird zudem im Release-Verfahren im Verbund aller Betriebskantone laufend optimiert.
- 3./4. Im Vorfeld der Inbetriebnahme traten im Jahr 2006 aufgrund von Rückmeldungen aus den zwei Pilotkantonen Thurgau und Freiburg grundlegende Mängel bei der Fachapplikation «cari» zum Vorschein. Diese führten im Kanton St.Gallen zu einem Projektstopp und zur Absichtserklärung der Regierung, «cari» erst einzuführen, wenn der problemlose Betrieb im Pilotkanton Thurgau gewährleistet und durch ein ordnungsgemässes Abnahmeprotokoll ausgewiesen war. Wie bereits erwähnt, konnte der Lieferant den im Kanton St.Gallen vereinbarten Termin nicht einhalten, was dazu führte, dass die Lieferantin die vertraglich festgelegte Konventionalstrafe übernehmen und der Abnahmetermin auf den 3. Dezember 2008 verschoben werden musste. An diesem Einführungsstermin konnte die Fachapplikation «cari» schliesslich abgenommen werden, ohne dass systemrelevante Mängel bestanden hätten. Die Finanzkommission des Kantonsrates war über den aktuellen Stand im Projekt «cari» laufend informiert. Kleinere Mängel wurden in der Folge gemäss Abnahmeprotokoll bis Sommer 2009 behoben. Zudem wird das EDV-System «cari» weiter optimiert und an aktuelle Entwicklungen angepasst. Die Anpassungen erfolgen im Verbund der 14 Kantone und dem Fürstentum Liechtenstein, die «cari» in ihren Strassenverkehrsämtern einsetzen. Durch dieses koordinierte Vorgehen können in den einzelnen Kantonen Weiterentwicklungskosten eingespart werden.
5. Für die technisch veraltete Applikation ELSA, die seit 1993 in Betrieb war, konnten durch den Lieferanten weder Weiterentwicklungen noch die Wartung gewährleistet werden. Der Ersatz dieses EDV-Systems war zwingend notwendig, da ELSA die technischen Anforderungen der aktuellen EDV-Systeme des Bundes, an die die kantonalen Strassenverkehrsämter mit ihren Systemen angehängt sind, nicht erfüllen konnte. Hingegen gewährleistet «cari», dass die zunehmend komplexen Prozesse im StVA erfolgreich abgewickelt werden können. Ausserdem werden im «cari» wesentlich mehr Daten verwaltet als dies mit ELSA möglich war. Auch für die Kunden hat der Betrieb von «cari» einen unmittelbaren Mehrwert; so können sie dank «cari» neu die Vorführtermine für Fahrzeuge über das Internet disponieren. Gerade über den Jahreswechsel, bei dem regelmässig ein wesentlicher Anstieg der Geschäftsfälle festzustellen ist (Versicherungswechsel, kurzfristige Einlösungen usw.), zeigte sich im Übrigen, dass «cari» für die Massengeschäfte tauglich ist: Das StVA war mit diesen Geschäften trotz der überdurchschnittlichen Geschäftslast jederzeit tagfertig. Aufgrund all dieser Punkte kann «cari» im Vergleich zur früheren Applikation als wesentlich effizienter bezeichnet werden, soweit sich die beiden Systeme überhaupt miteinander vergleichen lassen.