

## Unternehmerisches Handeln öffentlicher Verwaltungen

Wonach sind Dienstleistungsportfolios und Prozesse auszurichten?  
Wie Kunden und Stakeholder diese beeinflussen.



Das Tiefbau- und Entsorgungsdepartement der Stadt Zürich wurde in den letzten Jahren im Rahmen verschiedener Projekte reorganisiert. Davon war auch der Bereich Werterhaltung betroffen. Sowohl das Dienstleistungsportfolio als auch die Prozesse zeigten Unstimmigkeiten und Doppelspurigkeiten. Diese galt es zu eliminieren.

### Der Kunde

- Tiefbauamt Stadt Zürich, Geschäftsbereich Werterhaltung
- Werterhaltung von Infrastrukturen im Wert von ca. CHF 3.5 Mrd. (740 km Strassen, 1'400 Kunstbauten wie Brücken, Treppen usw.)
- Infrastruktur: 4 Werkhöfe und 5 Lager; Anzahl Mitarbeiter: ca. 100

### Das Ziel

- Nachhaltiges Verbessern der Prozesseffizienz.
- Sicherstellen einer hohen und konstanten Leistungsqualität.
- Definieren und Implementieren von Hilfsmitteln zur Unterstützung der Prozesse.

### Die Lösung

- Neuausrichten der Dienstleistungen auf die Bedürfnisse der Kunden und Stakeholder.
- Anpassen der Sollprozesse auf die neuen Kundengruppen.
- Ausgliedern des Fachbereichs „Betriebe“ (Fahrzeug- und Betriebsmittelunterhalt) und Integration desselben ins Amt „Entsorgung & Recycling Zürich“
- Flexiblere und verbesserte Einsatzplanung der Mitarbeiter.
- Flexibler und effizienter Einsatz sowie z.T. Pooling von Fahrzeugen und Betriebsmitteln.
- Festlegen definierter Leistungen und Kosten für den Unterhalt von Fahrzeugen und Betriebsmitteln durch Service Level Agreements (SLA).
- Auflösen der zentralen Lagerung bestimmter Artikelgruppen und dezentrale Lagerung derselben auf den Werkhöfen. Zentralisieren der Beschaffung und des Bestandsmanagements.
- IT-Anpassungen/Erweiterungen für Kapazitätsplanung, Flottenmanagement, Beschaffung und Bestandsmanagement zur Unterstützung der Sollprozesse.

### Der Nutzen für den Kunden

- Weniger Reibungsverluste in der Zusammenarbeit mit anderen Ämtern.
- Nachhaltige Verbesserung der Prozesseffizienz durch Wegfall von Wegzeiten, verbesserte Planbarkeit der Ressourcen (Mitarbeiter, Fahrzeuge, Finanzen) und erhöhte Produktivität.
- Direkt und schnell beeinflussbare Kosten durch SLA.
- Abbau der Lagerfläche um 25% Innenfläche und 66% Aussenfläche.

Case\_TiefbauamtZuerichCH\_deu.pdf