



Knappe Budgets sind kein Hindernis: Mit digitalen Workflows von ServiceNow optimiert die Kopenhagener Stadtverwaltung die Servicebereitstellung



10.000
Euro

jährliche
Einsparungen
durch eigenes
Entwicklerteam



30–50 % geringerer
Ressourcenbedarf
in den nächsten fünf
Jahren prognostiziert

30 %

weniger
allgemeine
IT-Kosten

Mit weniger mehr erreichen

Öffentliche Einrichtungen weltweit schwimmen nicht gerade im Geld. Die meisten sehen sich mit schrumpfenden Etats, größerer Arbeitsbelastung und höheren Serviceerwartungen konfrontiert. Sie müssen nach dem Motto arbeiten: „mit weniger Mitteln mehr erreichen“.

Kopenhagen hat dieses Prinzip verinnerlicht. Die dänische Hauptstadt setzt deshalb in der gesamten Kommunalverwaltung auf die Vorteile der Automatisierung – und macht damit beste Erfahrungen.

Automatisierung für eine kontinuierliche Service-Exzellenz

Kopenhagen belegt in der jährlichen Rangliste der „lebenswertesten Städte Europas“ stets einen der Spitzenplätze. Die Stadt verfügt über eine beneidenswerte Infrastruktur, ein gutes Bildungswesen, ein breites kulturelles Angebot und fördert zudem einen gesunden Lebensstil ihrer Bürger. So ist Kopenhagen zum Beispiel ein Paradies für Radfahrer.

Überraschend ist dabei, dass die Kopenhagener Kommunalverwaltung gezwungen ist, jährlich 10 % ihrer Betriebskosten einzusparen. Um weiterhin zu florieren, musste Kopenhagen also neue Arbeitsweisen etablieren.

Die Stadtverwaltung setzte auf Transparenz und Automatisierung, um dies zu bewerkstelligen. Unbeirrt vom Budgetdruck wurde gemeinsam mit den 45.000 kommunalen Beschäftigten nach praktikablen Lösungen gesucht.

„Das Budget mag schrumpfen, aber die Aufgaben werden dadurch nicht weniger“, sagt Susanne Hansen, Managerin für Automatisierung und Entwicklung bei der Stadt Kopenhagen. „Wir glauben fest daran, dass man sich nicht vor der Automatisierung fürchten muss. Sie kann vielmehr zur Weiterentwicklung unserer Mitarbeiter beitragen.“

Branche: Kommunalverwaltung

Standort: Kopenhagen, Dänemark

Unternehmensgröße: 45.000 Mitarbeiter

Die Herausforderung

Prozesse rasch automatisieren, um Kosten einzusparen und die Servicebereitstellung zu verbessern

Die Produkte

- ServiceNow® HR Service Delivery

Die Lösung

Mithilfe von ServiceNow HR Service Delivery konnte die Stadt eine Plattform schaffen, die eine kontinuierliche geschäftliche Effizienz gewährleistet.



“

Wir brauchten eine flexible Plattform, in die unterschiedliche Typen von Altsystemen integriert werden konnten und die uns die Möglichkeit bot, fortlaufend kleinere Änderungen vorzunehmen. Wir wollten Reibungsverluste vermeiden.

Susanne Hansen, Managerin für Automatisierung und Entwicklung, Stadt Kopenhagen

Durchgängige digitale Workflows, die überzeugen

Das von Hansen geleitete Team hat die Aufgabe, in allen Bereichen der Verwaltung Automatisierungsmöglichkeiten zu finden. Hansen setzt ServiceNow ein, um Prozesse zu identifizieren, die automatisiert werden können, manuelle Aufgaben nach Möglichkeit zu eliminieren und die Grundlage für neue Technologien wie KI und maschinelles Lernen zu schaffen.

Die Herausforderungen sind sowohl kultureller als auch technischer Natur. Damit die Automatisierung Früchte trägt, muss die Stadt nahtlose digitale Workflows einrichten, die sich in die Back-End-Systeme integrieren lassen. Zudem ist Kopenhagen verpflichtet, strenge Standards für Services und IT-Management einzuhalten. Hansen und ihr Team müssen in der Lage sein, Prozesse und Workflows direkt über die Plattform schnell zu konzipieren und zu ändern, und dies ohne große Unterstützung durch externe Entwickler oder Berater.

Um die Mitarbeiter zu überzeugen, musste die Automatisierung einfach umsetzbar sein und sich an den Anforderungen der geschäftlichen Stakeholder orientieren. Wichtige Anforderungen an die Schnittstelle waren Stabilität und Benutzerfreundlichkeit.

„Wir brauchten eine flexible Plattform, in die unterschiedliche Typen von Altsystemen integriert werden konnten und die uns die Möglichkeit bot, fortlaufend kleinere Änderungen vorzunehmen“, erklärt Hansen. „Wir wollten Reibungsverluste vermeiden.“ Zur Bewältigung dieser Aufgaben entschied sich die Stadt für die Now Platform®.

Fortschritte sichtbar machen und Eigendynamik entwickeln

Mithilfe von ServiceNow HR Service Delivery konnte die Stadt eine Plattform schaffen, die eine kontinuierliche geschäftliche Effizienz gewährleistet. Die Lösung hat sich als zuverlässig und flexibel erwiesen. Die Plattform findet bei einem breiten Spektrum von Benutzern Anklang, darunter Manager, Gewerkschaftler und Arbeiter, von denen viele nicht regelmäßig mit IT-Prozessen zu tun haben. Die Rechtsabteilung profitiert durch eine bessere DSGVO-Compliance und das Finanzteam durch die Optimierung von Kreditkartenzahlungen.

Mittlerweile ist die Now Platform das Kernsystem der kommunalen Verwaltung. Sie deckt die meisten Verwaltungsbereiche im gemeinsamen Servicecenter der Stadt ab. Pro Jahr werden mehr als 1 Million Fälle über die Plattform abgewickelt.

Die Auswirkungen sind enorm: Die IT-Betriebskosten sind um 30 % gesunken, was einer jährlichen Einsparung von über 500.000 Euro entspricht. Für die kommenden fünf Jahre erwartet die Verwaltung eine weitere Reduzierung des Ressourcenbedarfs um 30–50 %. Dank der gesteigerten Produktivität und Effizienz bei der Falllösung konnte die Stadt bereits 1 Million Euro eingesparen. Kopenhagen geht davon aus, dass sich die Projektkosten von 4 Millionen Euro innerhalb von vier Jahren amortisiert haben werden.

Der eigentliche Erfolg besteht laut Hansen jedoch darin, wie positiv die Now Platform von den Benutzern angenommen wurde: „Wir sind jetzt in der Lage, regelmäßig kleine Änderungen oder Verbesserungen vorzunehmen. Die Entwicklung ist wirklich einfach. Wir stellen alle zwei Wochen neue Funktionen in der Produktionsumgebung bereit. Diese Art der kontinuierlichen Entwicklung erzeugt Dynamik, demonstriert Fortschritt und hilft dabei, neue Benutzer zu gewinnen. Mit all dem können wir beweisen, dass wir handfeste Vorteile erbringen.“



Ein praktischer Entwicklungsansatz

Gemeinsam mit der Stadtverwaltung sucht Hansens Abteilung jetzt nach neuen Projekten für die Automatisierung. Je mehr Benutzer erleben, dass die Automatisierung ihnen Vorteile bringt, desto schneller spricht sich das herum und desto mehr Möglichkeiten eröffnen sich.

„Wir können uns nicht mit jedem Prozess bis ins Detail auskennen“, sagt Hansen. „Wir sind darauf angewiesen, dass die Geschäftsbereiche gut finden, was wir tun, und auf uns zukommen. Tendenziell haben wir dort den meisten Erfolg, wo die Leute mit den bestehenden Prozessen unzufrieden sind und es Probleme gibt.“

Ein weiteres Projekt der Stadt ist die Entwicklung eines Tools, mit dem sich Prozessfehler erkennen lassen. „Wir wollen die Systemprotokolle auswerten, um zu sehen, ob es irgendwelche Muster gibt, die wir angehen können“, erläutert Hansen.

Als gewaltiger Vorteil erwies sich, dass die Stadtverwaltung über ein eigenes Team von Entwicklern verfügt. Dank dieses Teams kann Kopenhagen geschätzt jährlich 100.000 Euro einsparen, da nicht mehr für jede Systemänderung externe Dienstleister beauftragt werden müssen. Mit der eigenen Entwicklungsabteilung setzt die Stadt aber auch ein Zeichen dafür, dass sie die Automatisierung selbst in die Hand nehmen will.

„Onboarding und mobile Lösungen sehen wir als die nächsten großen Entwicklungschancen an. Beides sind Bereiche, über die wir uns als moderne Verwaltung definieren können“, erklärt Hansen. „Dank der Zusammenarbeit mit ServiceNow haben wir Zugang zu einer Community, in der wir Ideen austauschen und von anderen lernen können.“