



Der FÖD Volksgesundheit vereinfacht die IT-Servicebereitstellung und verbessert die Mitarbeiterzufriedenheit mit ServiceNow



60%

weniger
Incidents durch
Selfservice



Besserer Einblick
in die Service
Desk-Leistung

62%

schnellere
Bearbeitung von
HR-Anfragen

Der FÖD Volksgesundheit kümmert sich um die öffentliche Gesundheit und Sicherheit

Der Föderale Öffentliche Dienst Volksgesundheit, Sicherheit der Nahrungsmittelkette und Umwelt (FÖD Volksgesundheit) ist eine für Gesundheit, Lebensmittel, Tiere, Pflanzen und Umwelt zuständige Behörde in Belgien. Sie regelt die Gesundheitsversorgung und ist darüber hinaus für die Finanzierung von Krankenhäusern, Gesundheitspolitik und Koordinierung der medizinischen Soforthilfe verantwortlich. Zudem überwacht der FÖD Volksgesundheit die Produktsicherheit in der Nahrungsmittelkette und die Einhaltung von EU-Standards für Lebensmittelsicherheit.

Strenge technische Vorgaben seitens des Staates fördern die Entwicklung des IT-Service Managements beim FÖD

Der FÖD Volksgesundheit war auf der Suche nach einer Lösung für das IT-Service Management, die den Anforderungen der Organisation optimal gerecht werden sollte. Ziel war ein strafferes IT-Service Management und die Einrichtung eines effizienten Service Desks mit Selfservice-Funktionen.

Der FÖD Volksgesundheit entschied sich für den Umstieg auf ServiceNow® IT Service Management. „IT Service Management hat ein System abgelöst, das am Ende seines Lebenszyklus angelangt war“, sagt Kurt Nys, ICT-Manager beim FÖD Volksgesundheit. „Wir standen schlichtweg vor der Wahl, Freiberufler für die Wartung des bestehenden Systems hinzuzuziehen oder auf ein anderes System umzusteigen. Wir haben uns für die zweite Option entschieden.“

„Für die neue IT Service Management-Plattform haben wir technische Spezifikationen erarbeitet und eine Ausschreibung über die belgische Regierung durchgeführt“, so Nys weiter. „In Belgien ist das ein ziemlich kompliziertes Verfahren, weil die technischen Spezifikationen für IT-Service Management-Systeme von der föderalen Regierung vorgegeben sind und nur eine begrenzte Anzahl von Systemen die Anforderungen erfüllen.“

Branche: Behörden

Standort: Brüssel, Belgien

Unternehmensgröße: Über 1.300 Mitarbeiter

Die Herausforderung

Straffung der Verwaltung von 100 IT-Services, Erstellung eines modernen Servicekatalogs für das Personalwesen und Unterstützung in mehreren Sprachen

Die Produkte

- Now Platform®
- ServiceNow® IT Service Management

Die Lösung

ServiceNow vereinfacht die Bereitstellung von IT- und HR-Services – für bessere IT-Leistung, mehr Produktivität und höhere Mitarbeiterzufriedenheit



Der Workflow-Editor ist die herausragendste Komponente von ServiceNow. Das Hinzufügen von Workflows, Aufgaben, Personen und Genehmigungen erfolgt ganz einfach durch das Einfügen von Feldern auf dem Bildschirm und mithilfe von Optionstabellen.

Patrick Delhaye, Manager Service Desk ICT, FÖD Volksgesundheit

Die eingegangenen Angebote wurden von drei Mitarbeitern der Behörde gesichtet. Letztlich erfüllten fünf Systeme die Anforderungen. „Lustigerweise stammten davon zwei von Unternehmen, die ein Angebot zur Implementierung von ServiceNow abgegeben haben“, sagt Nys.

ServiceNow zur Optimierung und Automatisierung des Help Desks beim FÖD Volksgesundheit

Die Implementierung von ServiceNow stand ganz im Zeichen der IT. „In erster Linie wollten wir die Incident-Berichterstellung, die Anforderungsübermittlung, die Prozessabwicklung vom Service Desk und das Konfigurationsmanagement strukturieren. Im alten System lief das alles ziemlich chaotisch ab“, sagt Patrick Delhaye, ICT Service Desk Manager beim FÖD Volksgesundheit.

Vor der Implementierung setzten sich 15 Mitarbeiter der ICT-Abteilung zusammen und dokumentierten akribisch den bestehenden Prozessablauf und die Aktivitäten von über 100 ICT-Services. Anschließend automatisierten sie diese Prozesse mithilfe der Now Plattform®.

„Die Implementierung war ausgesprochen erfolgreich. Schon fünf Monate nach Beginn wurde der erste Incident über ServiceNow gemeldet“, sagt Delhaye. „Seitdem ist das System permanent verfügbar. In den folgenden Phasen haben wir das Asset-Management aufgebaut, das Knowledge Management entwickelt und die Verwaltung von Verträgen und Zertifikaten präzisiert. Darauf folgte die Implementierung von Change Management und Problem Management. ServiceNow wurde auch für das Kontaktzentrum freigegeben, in dem Anfragen von Bürgern über Webformulare, E-Mail und Telefon bearbeitet werden.“


Verbesserte HR-Servicebereitstellung mit ServiceNow dank automatisierter Workflows und klar definierter Aufgaben

Die Behörde führte ServiceNow auch für Human Resource Management (HRM) Services ein. Dies war ein wichtiger Meilenstein, da sie zuvor gar kein System für die Bereitstellung von HRM-Services verwendet hatte. Das HRM-Portal und der HRM-Servicekatalog wurden übrigens getrennt vom IT-Service Desk aufgesetzt. Damit sollte den Mitarbeitern signalisiert werden, dass das HRM-Portal kein Ableger des IT-Portals war, sondern eine vollwertige HRM-Lösung.

In der Vergangenheit hatten die Mitarbeiter ihre Anfragen per E-Mail an die Personalabteilung geschickt. Wer sich in welcher Weise um die einzelnen Anfragen kümmern sollte war jedoch nicht klar geregelt. Mit ServiceNow sind die HRM-Services – genau wie die Anfragen an die IT-Abteilung – präzise definiert. Nach dem Ausfüllen werden die Anfragen automatisch an die zuständigen Abteilungen gesendet. Dort werden sie im Rahmen eines Prozesses bearbeitet.

Das Onboarding neuer Mitarbeiter ist ein gutes Beispiel für die Vorteile der Lösung, weil daran mehrere Abteilungen beteiligt sind. „Wenn heute eine Anfrage für das Onboarding eines neuen Mitarbeiters bei der Personalabteilung eingeht, werden automatisch auch Aufgaben für die ICT-Abteilung vorbereitet. Dabei geht es zum Beispiel um die Bereitstellung von Anmeldeinformationen, die Einrichtung der Netzwerkverbindung, die Ausstellung eines Zugangsausweises oder die Benachrichtigung des Account Managers der Abteilung“, erklärt Delhaye. „Alle Aufgaben gehen automatisch an die richtigen Abteilungen und die Bearbeitung wird überwacht.“

Für den FÖD Volksgesundheit ist die Implementierung der HRM-Services eine Mammutaufgabe, da die Behörde keinerlei Erfahrung mit vergleichbaren Lösungen hatte. Zunächst musste sie einen Servicekatalog entwickeln sowie Aufgaben und Workflows definieren.



„Der Workflow-Editor ist die herausragendste Komponente von ServiceNow. Workflows, Aufgaben, Personen und Genehmigungen lassen sich ganz einfach durch das Einfügen von Feldern auf dem Bildschirm und mithilfe von Optionstabellen hinzufügen. Das dauert nicht länger als 10 Minuten. Für alle diese Aktivitäten werden zudem automatische Berichte erstellt“, sagt Delhaye.

Eine besondere Herausforderung stellte die Zweisprachigkeit des belgischen Service dar. ServiceNow ist zwar in vielen Sprachen verfügbar, aber das System in zwei Sprachen gleichzeitig zu implementieren, erwies sich als durchaus anspruchsvoll. Doch schließlich gelang auch das.

Selfservice sorgt für bessere Mitarbeiterzufriedenheit und HR-Produktivität beim FÖD Volksgesundheit

Delhaye ist hochzufrieden mit der Now Plattform. „Wir orientieren uns an den KPIs für das Service Management und die Ergebnisse können sich sehen lassen. Wir haben festgestellt, dass bereits 60 % der Incidents über Selfservice gemeldet werden, was die Help Desk-Mitarbeiter entlastet. Über das Help Desk können 72 % der Meldungen adäquat bearbeitet werden. Das heißt, es wird nur ein kleiner Prozentsatz der Vorfälle eskaliert.“

Dank ServiceNow hat Delhaye einen umfassenden Überblick über die Leistung seiner Teams. Er analysiert die Berichte monatlich und stellt fest, dass die KPIs im Allgemeinen erzielt werden. „Wir sehen zum Beispiel, dass Probleme momentan im Schnitt in 30 Minuten gelöst werden. Nur in wenigen Fällen hat die Bearbeitung länger gedauert, wie zum Beispiel einmal im Juli während der Urlaubszeit und einmal im Dezember.“

Damals war die Behörde 10 Tage lang geschlossen, aber die Beamten meldeten und erfassten Incidents auch von zu Hause aus. Bei HRM-Anfragen ist die Bearbeitungszeit von 5,3 Tagen auf 2 Tage gesunken. Eine Personalumfrage ergab, dass 90 % der Mitarbeiter mit dem angebotenen Service zufrieden oder sehr zufrieden sind.

Delhaye ist überzeugt, dass in Zukunft noch weniger Probleme und Meldungen per Telefon über das Help Desk bearbeitet werden. Der Selfservice wird sich zum wichtigsten Asset entwickeln. „Einige Mitarbeitergruppen nutzen die Selfservice-Lösungen kaum und rufen häufig beim telefonischen Help Desk an. Der Anteil des Telefons liegt also immer noch bei rund 35 % des Gesamtaufkommens. Wir wollen den Selfservice noch einfacher gestalten, indem wir Mini-Prozeduren entwickeln. So können auch Mitarbeiter, die mit ICT kaum vertraut sind, kleinere Probleme Schritt für Schritt selbst beheben.“

ServiceNow wird bevorzugter Lieferant der belgischen Regierung

Aufgrund der hervorragenden Erfahrungen mit ServiceNow beim FÖD Volksgesundheit wollen auch andere Behörden künftig auf ServiceNow setzen, wie zum Beispiel Smals. Dieses Unternehmen fungiert als Mittler zwischen Institutionen im Sozialbereich und im Gesundheitswesen sowie anderen staatlichen Dienstleistern.

Smals unterstützt Institutionen hinsichtlich Informationsmanagement und ICT-Strategie für eine effektive und effiziente Servicebereitstellung. Dazu schließt Smals unter anderem Rahmenverträge mit Lieferanten, damit die angeschlossenen Institutionen von den Erfahrungen anderer profitieren und bei der Beschaffung von Systemen attraktive Konditionen erhalten. Smals hat inzwischen einen Rahmenvertrag mit ServiceNow abgeschlossen. Somit wird das ICT-Unternehmen in den kommenden Jahren der bevorzugte Lieferant der belgischen Behörden sein. Der Rahmenvertrag wurde bereits von verschiedenen anderen staatlichen Einrichtungen unterzeichnet.