



Città di Lugano: Mehr Vertrauen in die städtische Verwaltung und weniger Zeitverschwendung – Camunda sei Dank

Die Città di Lugano im italienischsprachigen Südschweizer Kanton Tessin beschleunigt ihre internen Abläufe und senkt die entsprechenden Kosten um 90 Prozent. Seit 2019 setzt die städtische Verwaltung auf Camunda Platform – mit Erfolg: Seitdem melden sich immer mehr Luganer Bürgerinnen und Bürger für die Online-Dienste an.

Hintergrund

Das malerische Lugano, am nördlichen Ufer des Luganer Gletschensees gelegen, hat eine der fortschrittlichsten und am stärksten digitalisierten Kommunalverwaltungen Europas. Über das 2019 mit Camunda Platform eingerichtete Bürgerportal können die mehr als 67.000 Einwohner direkt mit der Stadtverwaltung – Città di Lugano – kommunizieren.

Die Idee: mehr Lebensqualität und bessere sowie nachhaltigere Dienstleistungen für die Menschen

vor Ort. Dafür sollen künftig leicht zugängliche, ständig verfügbare, benutzerfreundliche und transparente Digitalangebote erstellt werden, die alle Bürgerinnen und Bürger in Anspruch nehmen können. Die Città di Lugano möchte, dass alle „Kunden“, egal ob Bürger, Besucher oder Unternehmen, viele ihrer Anliegen möglichst selbst erledigen und die dafür erforderlichen Prozesse online selbst anstoßen können – von Baugenehmigungen über die Genehmigung für eine Veranstaltung im öffentlichen Raum bis hin zur finanziellen Unterstützung einer lokalen Kulturinitiative.

Stabile und skalierbare IT

Auf Empfehlung der Schweizer Bundesregierung hat die Città di Lugano beschlossen, Camunda Platform einzuführen, um die Geschäftsprozesse zu modellieren und auch auszuführen. Nach der Evaluierung dreier Lösungen, fiel die Wahl auf Camunda Platform, weil das System leicht zu handhaben und gut zu erweitern ist.

„Camunda ist ein robustes System, das sich sehr gut skalieren und erweitern lässt, geltende Standards einhält, gut dokumentiert ist und vom

Hersteller hervorragend unterstützt wird“, sagt Enrico Gulfi, Director of IT der Città di Lugano. „Mit begrenzten Produktkenntnissen konnten wir in kürzester Zeit funktionsfähige Prototypen erstellen.“

Das von der Città di Lugano entwickelte Serviceportal basiert auf Camunda Platform, die Geschäftsprozesse automatisch ausführen kann. Camunda koordiniert die Interaktion mit Backend-Informationssystemen, in denen die Daten gespeichert werden, und mit Diensten von Drittanbietern wie etwa PSP-Services.

Benutzerfreundliche Bedienung

Kunden können über eine einfach zu bedienende Webanwendung auf die kommunalen Angebote zugreifen. Das Portal basiert auf dem Frontend-Framework Angular, das über REST-Schnittstellen (APIs) die Prozess-Engine von Camunda anspricht. Angular sorgt zudem dafür, dass die Kunden auf ihrem Desktop oder mobil am Smartphone immer ein gleichbleibend gutes Nutzererlebnis erfahren.

Das Verwaltungspersonal interagiert mit Geschäftsprozessen über die sofort einsatzbereite Camunda Tasklist. Diese Aufgabenliste lässt sich anpassen, damit sich Benutzer auf ihre jeweiligen Aufgaben konzentrieren können.

Das Identitätsmanagement und die Zugriffsverwaltung laufen auf der ForgeRock-IAM-Plattform, die von Camunda über das ForgeRock-OpenDJ Modul angesteuert wird, um Benutzer und Gruppen zu verwalten.

Der komplette Technologie-Stack ist vollständig redundant und wird in zwei verschiedenen Rechenzentren

betrieben. Camunda arbeitet dabei als Cluster aus mehreren Prozess-Engines. Das System nutzt dafür eine in Echtzeit replizierte Datenbank.

Ergebnisse

Die Vorteile von Camunda zeigten sich schnell und hatten weitreichende positive Folgen. Innerhalb von 100 Tagen nach dem Start des Portals haben sich mehr als 3.500 Kunden registriert, um den benutzerfreundlichen Service zu nutzen. Kunden der Città di Lugano können jetzt über ein einfaches, permanent verfügbares Webportal auf digitale Dienste zugreifen und den Status der Bearbeitung ihrer Anfragen von zu Hause aus nachverfolgen. Die Città di Lugano nimmt ihre Verantwortung für Bürgeranliegen ernst und stärkt so das Vertrauen zwischen den Stadtbewohnern und der Stadtverwaltung.

Auch aus operativer Sicht haben sich die implementierten Geschäftsprozesse bereits bewährt. Bei Neueinstellungen spart sich die Verwaltung inzwischen 90 Prozent des bisherigen Aufwands, weil der Bewerberservice besser durch die IT unterstützt wird – der eingesparte Zeitaufwand entspricht einer Vollzeitstelle in der dafür zuständigen Abteilung. Die Anmeldung von Sommercamps zieht heute bis zu 60 Prozent weniger administrative Aufgaben nach sich als bislang. Gleichzeitig haben die online erledigten Behördengänge, etwa die Anmeldung eines neuen Wohnorts, um 70 Prozent zugenommen. Das reduziert die Wartezeit in den Behörden und ermöglicht den städtischen Angestellten, sich um andere Aufgaben der Bürgerinnen und Bürger zu kümmern.

BPMN als Modellierungssprache für Geschäftsprozesse einzuführen hat darüber hinaus die Zusammenarbeit

zwischen den unterschiedlichen Prozessverantwortlichen verbessert. Durch die gemeinsam verwendete BPMN-Sprache werden Analysen heute schneller durchgeführt und die Qualität der Prozesse ist insgesamt deutlich höher. Zudem können neue Geschäftsprozesse schneller implementiert und bereitgestellt werden. „BPMN trägt dazu bei, einen prozessorientierten Ansatz für die Digitalisierung unserer Verwaltung zu etablieren und Prozessmuster zu entwickeln, die wir immer wieder verwenden können“, so Gulfi.

Nächste Schritte

Trotz aller Anstrengungen und Erfolge bei der ersten Version des Serviceportals gibt sich die Città di Lugano noch nicht zufrieden. „Wir haben inzwischen 12 von rund 120 Angeboten digitalisiert, die für uns besonders wichtig sind“, sagt Gulfi.

Als Nächstes will die Città di Lugano auch die folgenden Dienste digital anbieten:

- Signaturdienste, die automatisch prüfen, ob von Bürgerinnen und Bürgern hochgeladene Dokumente noch gültig sind, sowie von Behörden digital signierte Dokumente bereitstellen, die die Antragsteller einfach herunterladen können
- Integration der geplanten Swiss ID, um Neubürgerinnen und -bürger schnell im System freizuschalten
- Mehr Transparenz, um den Bearbeitungsstand einer Anfrage leichter und detaillierter nachvollziehen zu können

Weitere Informationen

www.camunda.de