

Hanau

## Portal basiert auf ServiceNow

**[24.07.2019] Ihr zentrales Portal für Bürgerservices hat die Stadt Hanau auf Basis der cloudbasierten Automatisierungslösung ServiceNow realisiert und dabei vor allem auf das Modul Customer Service Management gesetzt.**

Die Stadt Hanau stellt ihren Bürgern mit dem zentralen Serviceportal ([wir berichteten](#)) zahlreiche Dienstleistungen online zur Verfügung. Auf der Plattform wurden bestehende und neue Dienste zu einem Gesamtangebot mit knapp 20 Verfahren und Leistungen verbunden, teilt das Unternehmen Materna mit. Bürger können darüber beispielsweise die kostenlose Sperrmüllabholung sowie verschiedene Urkunden beantragen. Zudem sei es möglich, sich bei der Stadtbibliothek anzumelden, seine Strafzettel zu prüfen sowie defekte Ampeln und Straßenlampen zu melden.

Die Besonderheit aus technologischer Sicht besteht nach Angaben von Materna darin, dass die hessische Stadt das Projekt auf Basis der cloudbasierten Lösung ServiceNow realisiert hat und hierbei speziell das Modul Customer Service Management verwendet. ServiceNow bestehe aus einer Reihe von Anwendungen, mit denen sich Prozesse und Verfahren automatisieren lassen. Die Lösung biete Funktionen, um Abläufe zu verketteten und unterstütze somit die durchgängige Abbildung von Prozessketten. Die Stadt Hanau habe ServiceNow genutzt, um ihren Bürgern häufig benötigte Dienstleistungen bereitzustellen und auch die Abläufe innerhalb der Verwaltung zu automatisieren.

(ba)

Stichwörter: CMS | Portale, Hanau, Bürgerservice, Cloud Computing, ServiceNow, agineo