Delmenhorst

Selfservice-Portal spart Zeit

[22.09.2021] Interne Prozesse wie die Anforderung von Hard- und Software, Störungsmeldungen oder Informationsanfragen können bei der Stadt Delmenhorst zeit- und ressourcenschonend bearbeitet werden. Dafür sorgt ein Selfservice-Portal auf Basis der Enterprise-Service-Management-Software TOPdesk.

Zur Bearbeitung interner Anfragen und für die Digitalisierung von Prozessen setzt die rund tausendköpfige Verwaltung der niedersächsischen Stadt Delmenhorst seit dem Jahr 2010 auf die Enterprise-Service-Management (ESM)-Lösung TOPdesk des gleichnamigen Software-Anbieters. Dadurch lassen sich abteilungsübergreifend alle Prozesse innerhalb der Verwaltung – von IT-Anwenderfragen bis hin zu Raumbuchungen – über eine gemeinsame Plattform abbilden.

Vor der Umstellung nutzte die Stadt laut TOPdesk eine selbst entwickelte Lösung für das interne Service-Management. Diese sei jedoch für die Bearbeiter zu kompliziert und unüberschaubar geworden. Mit der Implementierung einer ESM-Lösung sollten deswegen auch ein Selfservice-Portal eingeführt sowie die strukturierte Abwicklung technischer Service- und Support-Anfragen innerhalb der Delmenhorster Verwaltung ermöglicht werden. Außerdem sollten über eine Know-how-Datenbank Informationen, Anleitungen und Antworten auf häufig gestellte Fragen zur internen Verwendung bereitgestellt werden.

Wie der Software-Anbieter weiter mitteilt, verzeichnete die Stadt Delmenhorst seit der Einführung der Lösung mehr als 37.000 interne Anfragen (Stand: Juli 2021), die erstellt, automatisch den richtigen Bearbeitern zugewiesen und bearbeitet wurden. Das entspreche rund 3.300 Tickets pro Jahr. Vor dem Umstieg auf TOPdesk erreichten diese Anfragen die Ansprechpartner und deren Abteilung per Telefon oder E-Mail. Florian Hermann, Account Manager bei TOPdesk, verdeutlicht: „Selbst bei einer konservativen Schätzung von nur einer eingesparten Minute pro Anfrage ergeben sich innerhalb des Nutzungszeitraums von elf Jahren über 600 Stunden Zeitersparnis.“ Darüber hinaus habe der Einsatz der Lösung zu Beginn der Corona-Pandemie die Möglichkeit geboten, den gesamten Prozess zum Wechsel ins Homeoffice zu organisieren und dokumentieren.

Heute stellt das Selfservice-Portal für alle Anwender in der Delmenhorster Stadtverwaltung die wichtigste Schnittstelle dar. Hierüber können sie die Know-how-Datenbank erreichen oder das Incident-Management, also das Ticketsystem, nutzen, über das zahlreiche Prozesse wie etwa Personal-An- und Abmeldungen, die Anforderung von Hard- und Software, Störungsmeldungen oder Informationsanfragen abgewickelt werden.

Mithilfe des Assetmanagements koordiniert die Verwaltung zudem den kompletten Hard- und Softwarebestand sowie die jeweiligen Ausstattungen der einzelnen Arbeitsplätze. So lassen sich beispielsweise auch die jährlichen Gebühren für die eingesetzte Software leichter überblicken und für die Haushaltsplanung einkalkulieren. Wenn Technik ersetzt wird, erfolgt dies durch den besseren Überblick meist als geplante, kostensparende Maßnahme statt als Reaktion auf Ausfälle.

„Am Beispiel der Stadt Delmenhorst lässt sich sehr gut erkennen, welche Möglichkeiten der Einsatz von ESM-Lösungen für kommunale Verwaltungen bietet“, fasst Florian Hermann von TOPdesk zusammen. „Die Verantwortlichen vor Ort berichten von Zeiteinsparungen von circa 20 Prozent und einer deutlichen Verringerung kleiner Anfragen, die sich mit einem Blick in die Know-how-Datenbank ressourcenschonend selbst klären lassen.“

(bw)

Stichwörter: IT-Infrastruktur, Delmenhorst, Service-Management, TOPdesk