



# Città di Lugano: Mehr Vertrauen in die städtische Verwaltung und weniger Zeitverschwendung – mit Camunda

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

Das malerische Lugano, am nördlichen Ufer des Luganer Gletschersees gelegen, hat eine der fortschrittlichsten und am stärksten digitalisierten Kommunalverwaltungen Europas. Über das 2019 mit Camunda BPM 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, BPM einzuführen, um die Geschäftsprozesse zu modellieren und auch auszuführen. Die Wahl fiel auf Camunda BPM, 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, IKT-Leiter

der Città di Lugano. „Mit begrenzten Produktkenntnissen konnten wir in kürzester Zeit funktionsfähige Prototypen erstellen.“

Die von der Città di Lugano gebaute Portallösung basiert auf der BPM-Engine von Camunda, die Geschäftsprozesse automatisch ausführen kann. Camunda koordiniert die Interaktion mit Backend-Informationssystemen, in denen die Daten gespeichert werden, und 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 (API) 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 die 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 aufgebaute 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

Kunden können über eine einfach zu Camunda einzuführen hat sich sehr schnell ausgezahlt. Innerhalb von 100 Tagen nach dem Start des Portals haben sich mehr als 3.500 Kunden registriert, um den benutzerfreundlichen Service zu nutzen. Die Kunden der Città di Lugano können jetzt über ein einfaches, permanentverfügbares 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 Einwohnern der Stadt 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 – das 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 für die 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 laufen Analysen heute schneller ab und die Qualität der Prozesse insgesamt nimmt enorm zu. 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 benutzen können“, so IKT-Leiter Gulfi.

## Nächste Schritte

Trotz aller Anstrengungen und Erfolge mit 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“, so 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 sich die Antragsteller einfach herunterladen können
- Integration der geplanten Swiss ID, um Neubürgerinnen und -bürger schnell für das System freizuschalten
- Mehr Transparenz, um den Bearbeitungsstand einer Anfrage leichter und detaillierter nachvollziehen zu können

**Learn more**  
[www.camunda.com](http://www.camunda.com)