

Citizen Development

‘Everyone can make the ALDI work,
work better with ServiceNow’



Die Notwendigkeit, mehr und schneller Lösungen zu entwickeln wächst, während die Zahl der Entwickler nicht in gleichem Maße steigt.



Kennt Ihr das?

“

Wir müssen schneller entwickeln und flexibel auf Änderungen reagieren.

“

Unsere Anforderung wurde falsch „verstanden“.



“

Unsere IT-Ressourcen sind begrenzt, die Zahl der Anfragen nimmt aber ständig zu.

Citizen Development macht die Beschäftigten zu Machern und Innovatoren in allen Bereichen der Organisation.



Lege die Macht in jedermanns Hände!



“

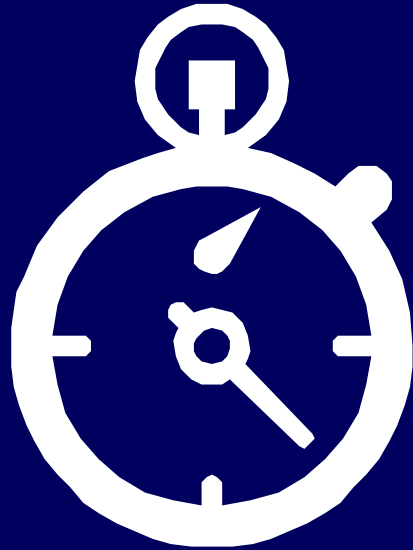
Wir möchten es Nicht-Programmierern ermöglichen, Anwendungen mit intuitiven ServiceNow Oberflächen, vorgefertigten Workflows und Vorlagen zu entwickeln!

“

Stellen Sie sich eine Zukunft vor, in der Mitarbeiter aus allen Abteilungen ihre Ideen selbst umsetzen können.

Agenda

- 1 Was bis jetzt geschah...**
Von der Governance über den Prozess bis hin zu Tools
- 2 Tipps für den anfänglichen Aufbau**
Herausforderungen und Vorteile
- 3 Pilotprojekte und passende Anwendungsfälle**
Auswahl und Evaluierung
- 4 Nächsten Schritte**
Roadmap, Entwicklung der Teams und somit Ausblick in die Zukunft



Was bis jetzt geschah...

**Von der Governance über den Prozess
bis hin zu Tools**

Was bis jetzt geschah...

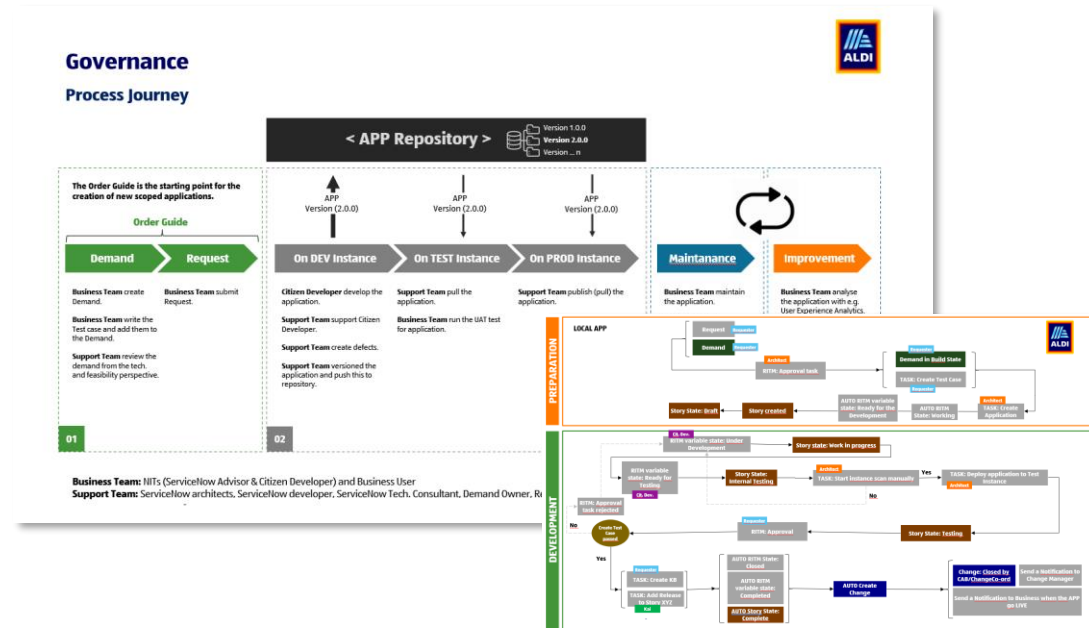


1 Governance

„Warum man sich für das App Engine Management Center entschieden muss?“

2 Schulungen

„Was bieten wir an und wie erfolgt die Rollen / Rechte Vergabe für Citizen Developer?“



Governance

Trainings & Support

Every Citizen Developer receives ServiceNow training and gets certified. Certification must be completed with at least 85% success rate.

Certificates are used to unlock the necessary roles and rights for Citizen Developers.

There are two paths in which different skills are taught. Depending on the skill, users receive different roles and rights to develop their applications.

Core Skills

Learn how to use App Engine Studio (AES) to create a new application in ServiceNow

➔ Training material

➔ Role: CDCS

Advanced Skills

Expand your knowledge of ServiceNow Citizen Development by learning more about playbooks and the Process Automation Designer, how to create a flow in the Flow Designer and how to create reports in ServiceNow.

➔ Training material

➔ Role: CDAS



Was bis jetzt geschah...

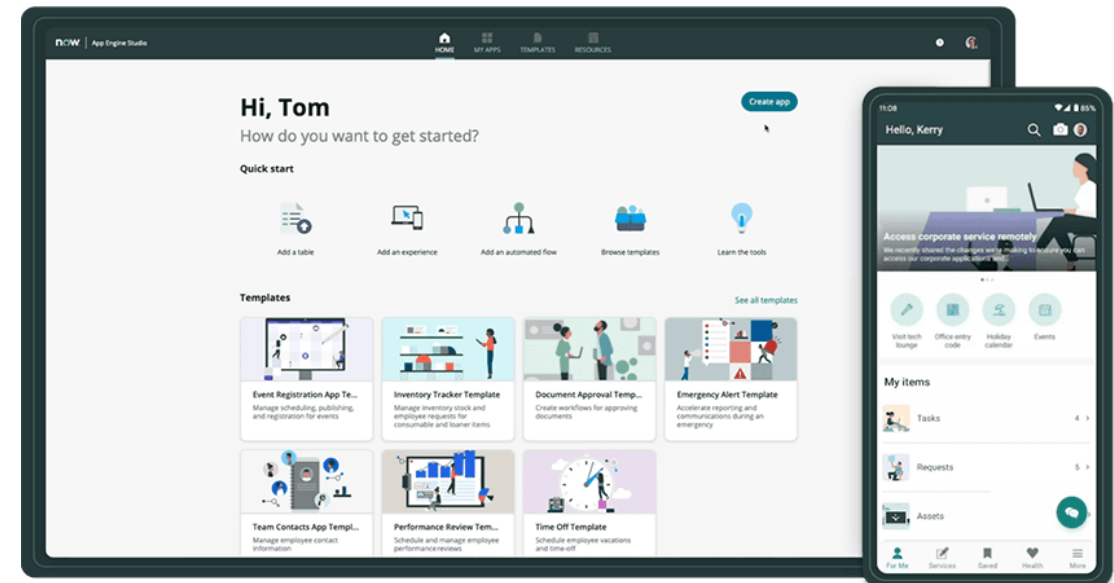
3 Community of Practice

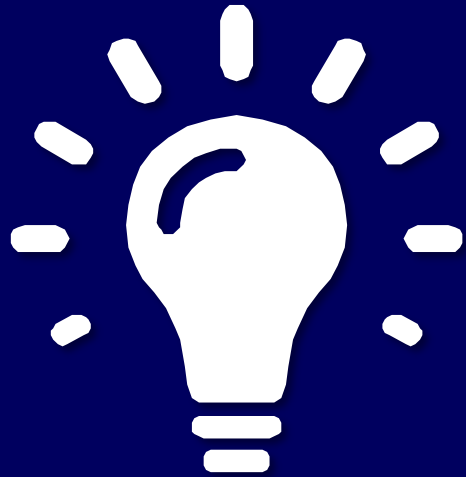
„Warum die Einrichtung eines CoP vom Beginn an wichtig ist und welche Vorteile wir bereits erkennen.“



4 Definition Toolset

„Auswahl der Tools für den Start und warum wir aktuell das Creator Studio nicht im Einsatz haben.“





Tipps für den anfänglichen Aufbau

Herausforderungen und Vorteile

Tipps für den anfänglichen Aufbau

Die Suche nach einem, im Unternehmen, gut vernetzten Verantwortlichen für das Programm.

Kennt viele auf unterschiedlichen Unternehmensebenen und kann das Thema gut streuen und bewerben, um an erste Use-Cases zu kommen und diese zu pilotieren.

Kennen den Unterschied zwischen „Good“ und „Poor“ Use-Cases wenn über die Piloten gesprochen wird.

Die Evaluierung bedarf weniger Abstimmungsrunden, da die „Good“ & „Poor“ CD Use-Cases bekannt sind.

Tipp: Suche nach Task basierten, wiederholbaren Prozessen, die einen klar definierten Arbeitsablauf haben.

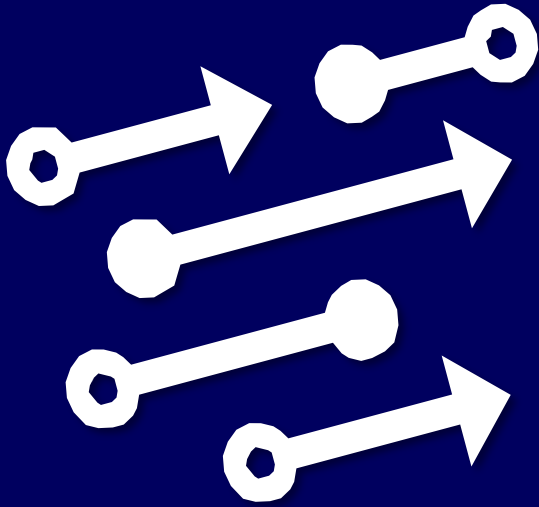
Trainings aufsetzen, um die Citizen Developer auf deren neue Aufgaben und Herausforderungen vorzubereiten.

ServiceNow bietet ein fertiges Konzept für Core und Advance Citizen Developer Training an. Diese sind sehr Praxisnahe gestaltet und die Citizen Developer haben die Möglichkeit in den Trainings bereits Ihre erste APP zu entwickeln.



ServiceNow bietet Starthilfe und Support an.

Dedizierte ServiceNow Mitarbeiter, die sich mit Creator Workflow Produkt und Citizen Development bestens auskennen stehen zur Verfügung.



Pilotprojekte und passende Anwendungsfälle

Auswahl und Evaluierung

Pilotprojekte und passende Anwendungsfälle

Stand Juni 2024

Land	Anwendungsfall	Status
Nationale IT Österreich	Erstellung einer neuen Anwendung zum Löschen von HR-Dummy-Benutzern einschließlich der zugehörigen Berichte/Dashboards und des Arbeitsbereichs, um einen manuellen Excel-basierten Prozess zu ersetzen, der in einem zweiten Schritt automatisiert werden kann.	SCHULUNG BESTANDEN Schulung zum Citizen Developer bestanden und Mitarbeiter für den Beginn des Antragsprozesses zertifiziert
Internationale IT (Procurement Abteilung)	Optimierung einer bestehenden Anwendung , die derzeit in ServiceNow startet, über Excel und E-Mail weiterverarbeitet und wiederum in ServiceNow beendet wird. Ziel: Medienbrüche reduzieren, die Daten in ServiceNow leichter auswertbar machen und für die Automatisierung vorbereiten.	SCHULUNG BESTANDEN Schulung zum Citizen Developer bestanden und Mitarbeiter für den Beginn des Antragsprozesses zertifiziert
Nationale IT USA	Mit der Option „Citizen Development“ kann das SSR „Kontoerstellung für neue Mitarbeiter“ in die Hände von Mitarbeitern des NIT US gelegt werden, damit diese es selbst anpassen und vorantreiben können .	IM GANGE Schulung für Citizen Developer begonnen
Internationale IT (Security Abteilung)	Optimierung eines bestehenden SSR durch Umstrukturierung der Anwendung „Penetration Test Request“, um dem Benutzer eine bessere Nutzererfahrung zu bieten und die Anwendung auf andere Benutzergruppen auszuweiten.	IM GANGE Präsentation des Anwendungsfalls abgeschlossen



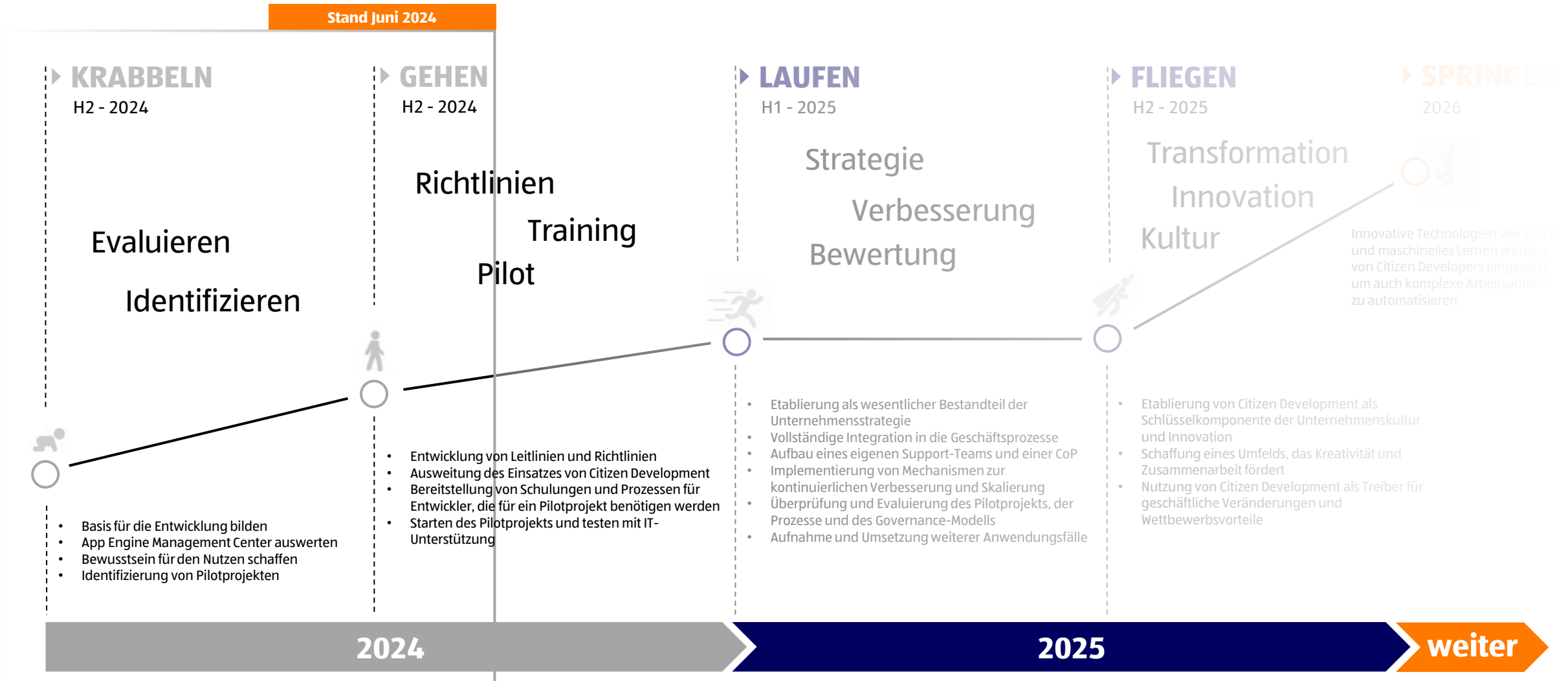
Nächste Schritte

Roadmap, Entwicklung der Teams und
Ausblick in die Zukunft

Bis wann wollen wir in der Organisation eine starke Citizen Development Grundlage schaffen?



Unsere Roadmap 2024 - 2025



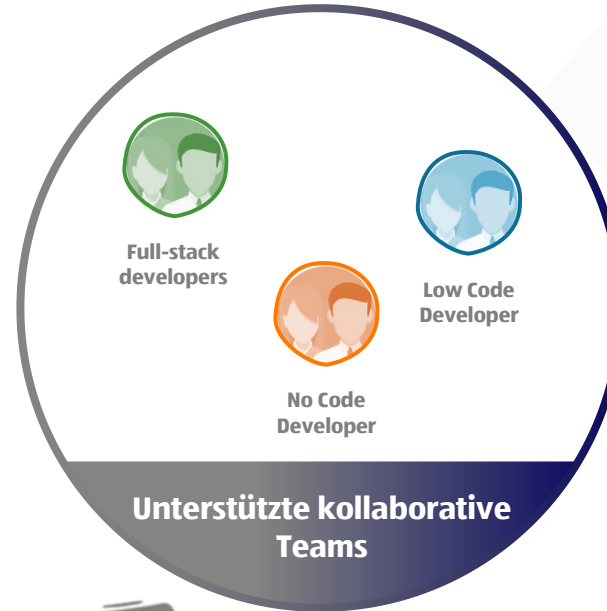
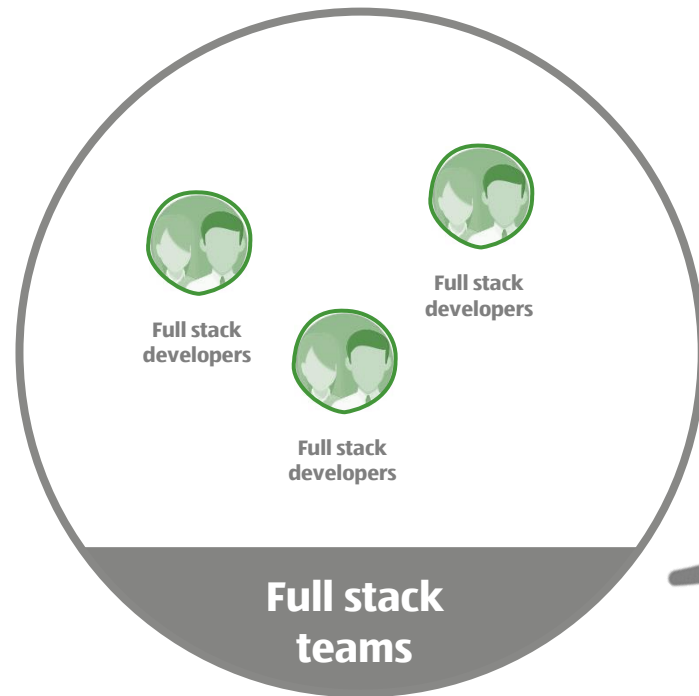
Die Änderung hin zu autonomen Teams ermöglicht es Innovationen voranzutreiben, ohne dass Full-Stack-Entwickler beteiligt sind.



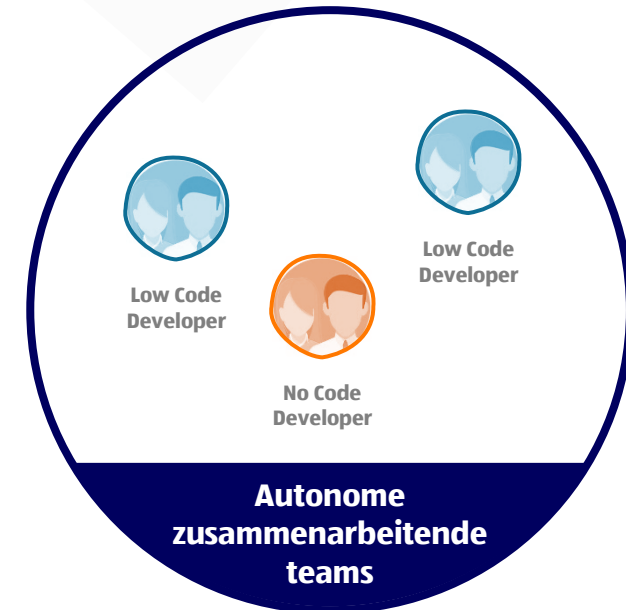
Team-Evolution



Full-Stack-Entwickler bekommen die Zeit, sich mit **komplexeren Themen** zu beschäftigen.



Low-Code-/No-Code-Entwickler sind **näher am Business**.



► KRABBELN

► GEHEN

► LAUFEN

► FLIEGEN

► SPEINGEN

2024

2025

weiter

Die NITs und das Business befähigen, selbst Anwendungen zu entwickeln, ist ein Prozess, den wir jetzt einleiten wollen!



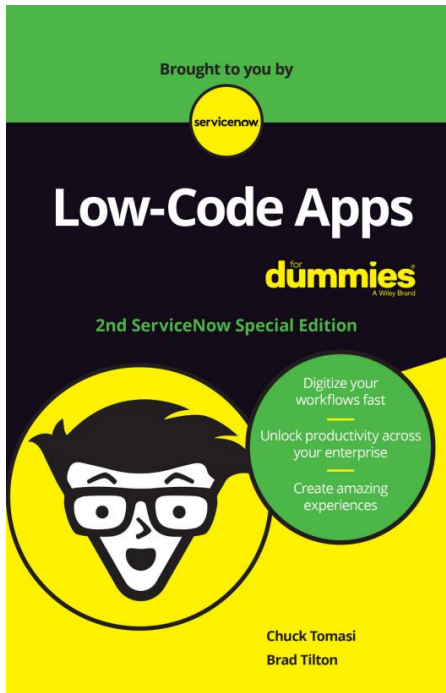
Mitarbeiter befähigen, um Arbeitsbelastung zu reduzieren



* Weitere mögliche Ausbaustufen des Programms Citizen Development je nach Arbeitsbelastung der NIT.

1 **One more thing...**

One more thing...



Low-Code-Apps für Dummies

Digitalisieren Sie Arbeitsabläufe, die Produktivität freisetzen, und schaffen Sie schnell erstaunliche Erlebnisse!

Dieses Buch führt Sie durch die schnelle Erstellung Ihrer eigenen Anwendungen, unabhängig von Ihren Kenntnissen und Erfahrungen, und beinhaltet:

- Die Arten von Anwendungen, die Sie erstellen können
- Bewährte Verfahren von Low-Code-Experten
- Ein bewährter Entwicklungsplan, dem Sie folgen können

Download

[Low-Code Apps for Dummies - eBook - ServiceNow](#)



**Hilfreiche Links
für den Start.**

[Was ist ein Citizen Developer?](#)
[Citizen Development Plan](#)

[Citizen Development Center](#)
[App Gallery](#)



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

ALDI International Services SE & Co. oHG

Patryk Czuby / Senior IT Consultant
Kontakt: patryk.czuby@aldi-sued.com