

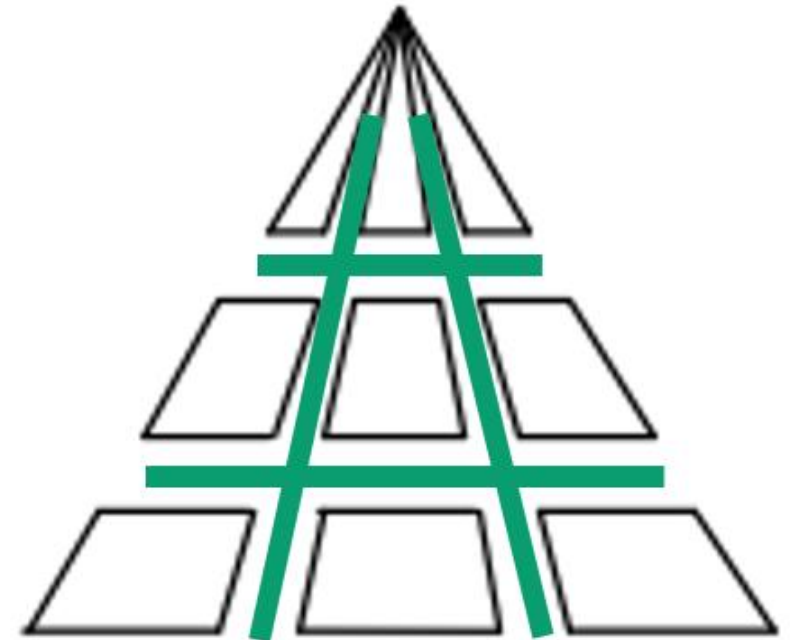
kommunal ♦ gemeinsam ♦ unterwegs
Digital-Lotsen-Sachsen und Landkreise
Basis-Workshop für Multiplikatoren
Geschäftsprozesse



Geschäftsprozesse



- Begriffe, Definitionen, Einordnung
- Geschäftsprozesse: benannt und strukturiert
- Geschäftsprozessmodelle / Managementkreislauf
- Basiskomponente: PICTURE Prozessplattform
- Geschäftsprozesse und Digitale Agenda
- Prozesse? Einfach. Anfangen!
- Den Überblick *erhalten*: Prozessregister
- Prozesse modellieren und optimieren
- {Digitale} Prozesse von der Rechtsgrundlage her denken und entwickeln: FIM





in Unternehmen zielen ab auf:

- maximale Kundenzufriedenheit
- Erreichung der Unternehmensziele

in öffentlicher Verwaltung zielen ab auf:

- Umsetzung gesellschaftlicher Erwartungen
- sichern der freiheitlich demokratischen Grundordnung

Was verstehen wir unter Geschäftsprozessmanagement ?



unternehmerische **Methode**



Wissens-Management

zur **Anpassung der Organisation** an veränderte Bedingungen und

zur **Steuerung** der sich daraus ergebenden Veränderungen,

um den **Wert der Leistungen** erhöhen zu können

Bürger/Unternehmen (Kunde)

Qualitäts-Management

Change-Management



Welche Vor- und Nachteile könnte es Euch bringen, wenn Ihr Prozessmanagement in Eurer Kommunalverwaltung etabliert?

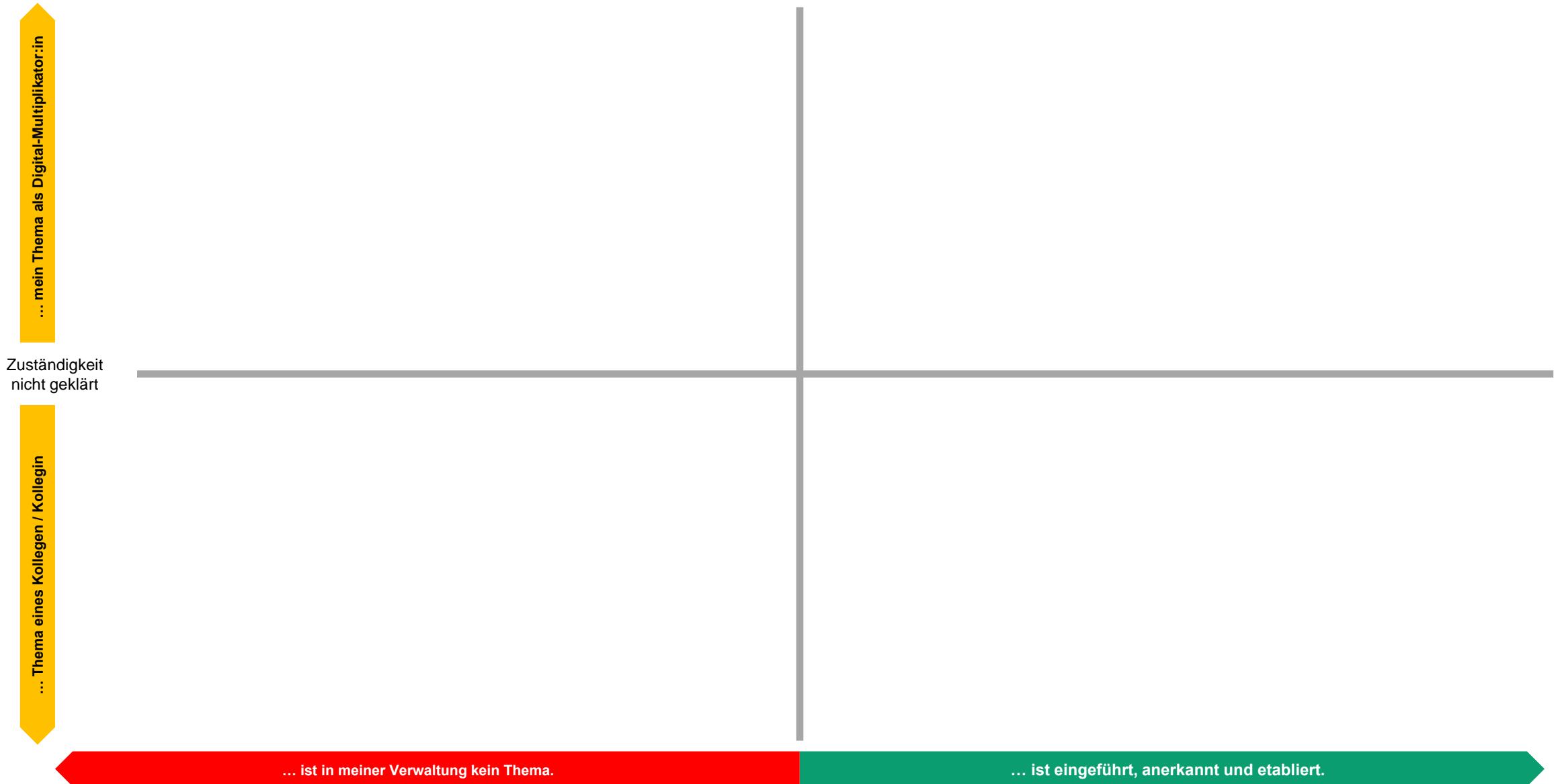
Prozessmanagement: In Eurer Verwaltung (D)ein Thema?

Etablierung von Prozessmanagement in Eurer Verwaltung:

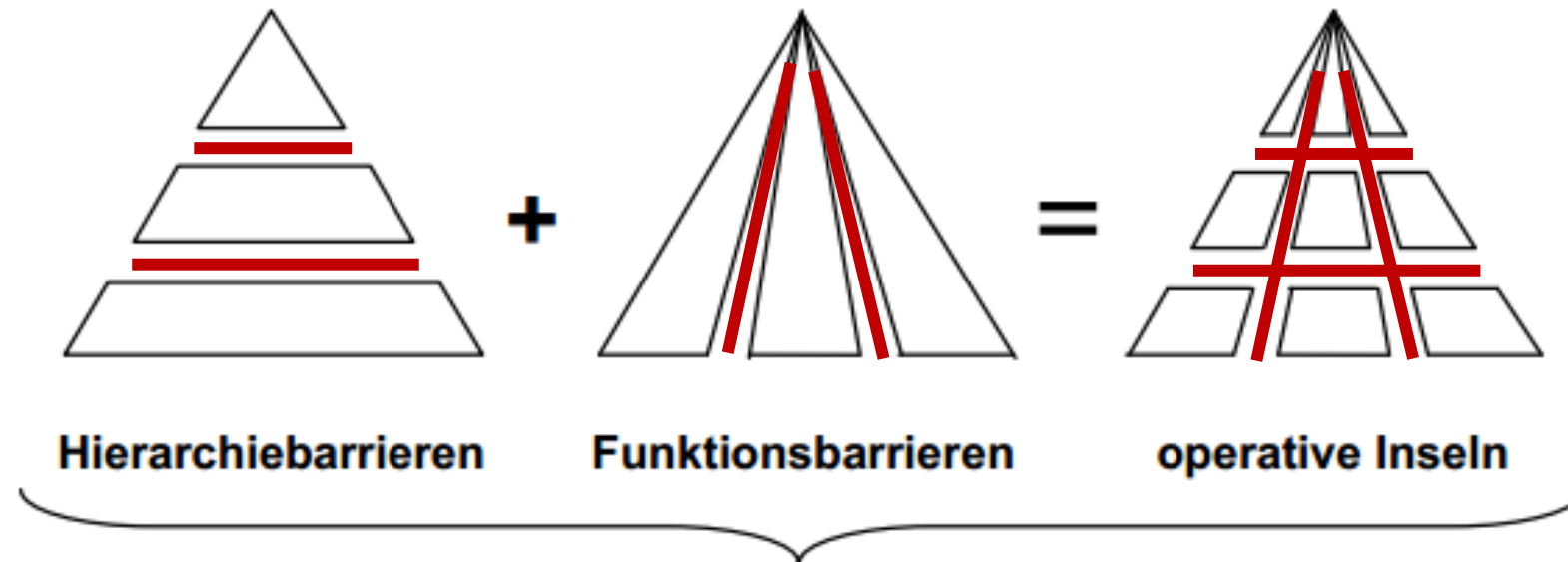


Vorteile	Nachteile

Prozessmanagement: Heute schon (D)ein Thema in Eurer Verwaltung?



Unschärfen in traditionellen Organisationsmodellen: **Auswirkungen**



Hierarchiebarrieren

Funktionsbarrieren

operative Inseln

Konsequenzen

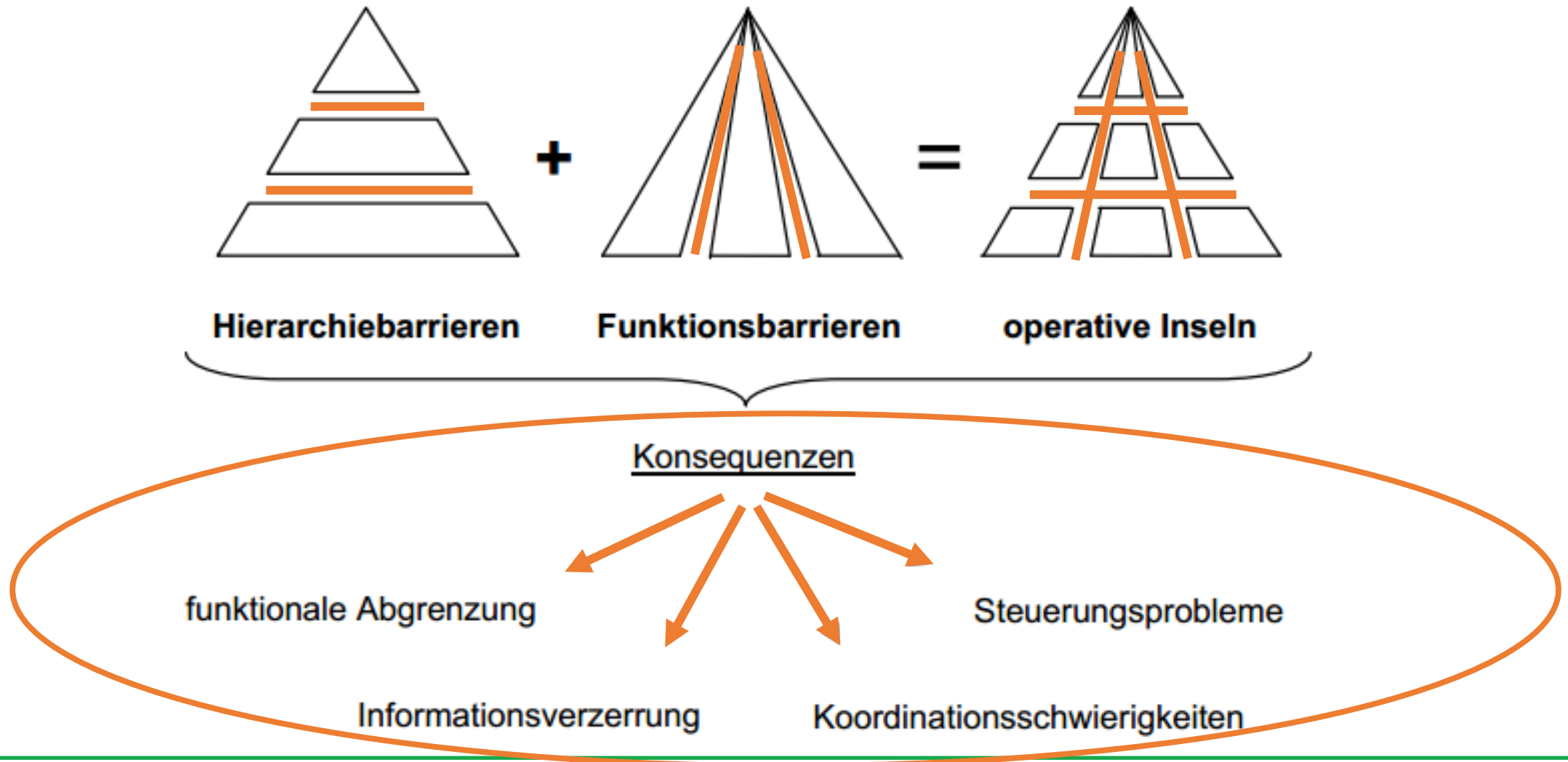
funktionale Abgrenzung

Steuerungsprobleme

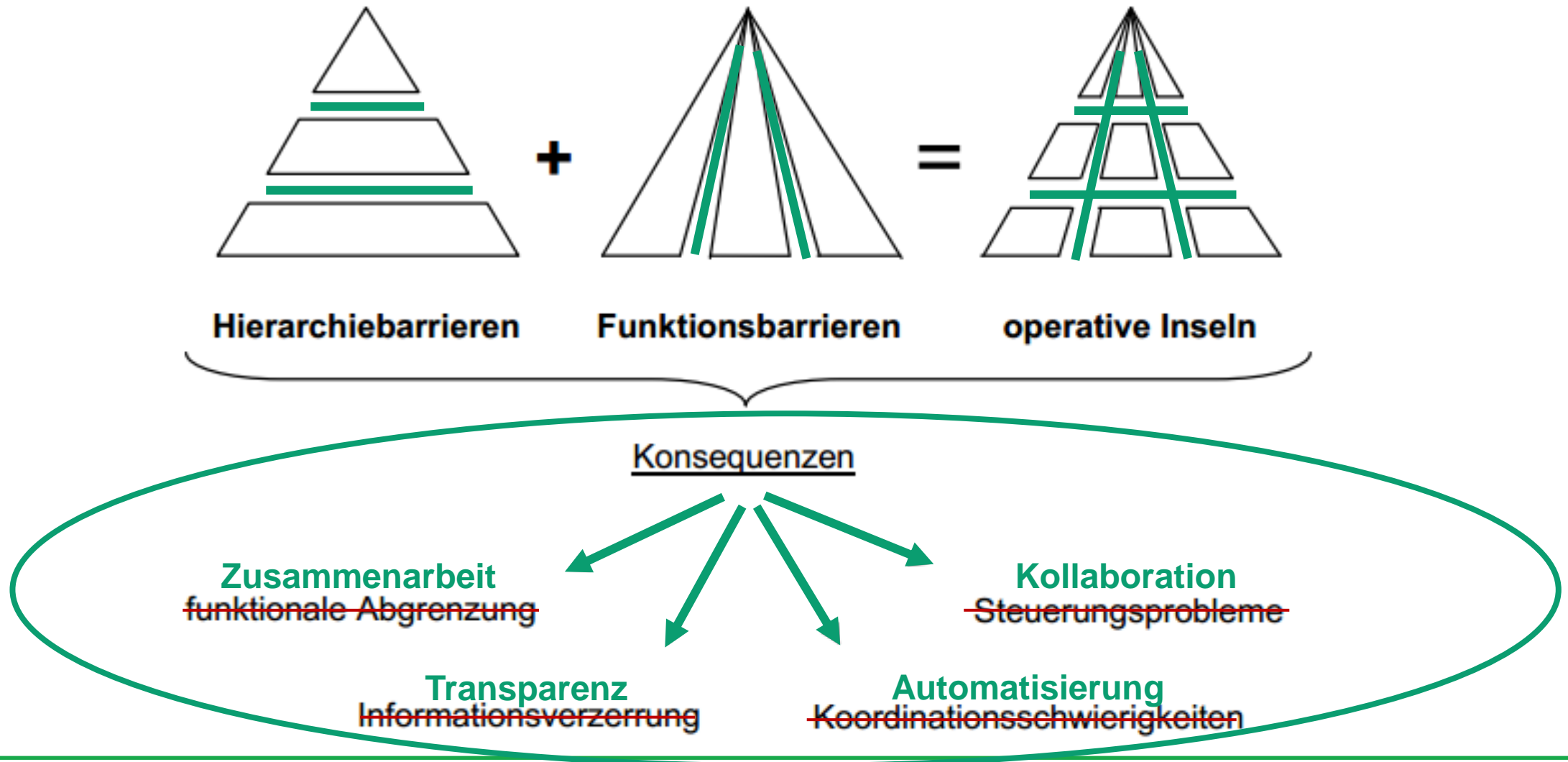
Informationsverzerrung

Koordinationschwierigkeiten

Herausforderungen für die Geschäftsprozesse



Wirkungen von Geschäftsprozessmanagement





Geschäftsprozesse



- Begriffe, Definitionen, Einordnung
- Geschäftsprozesse: benannt und strukturiert
- Geschäftsprozessmodelle / Managementkreislauf
- Basiskomponente: PICTURE Prozessplattform
- Geschäftsprozesse und Digitale Agenda
- Prozesse? Einfach. Anfangen!
- Den Überblick *erhalten*: Prozessregister
- Prozesse modellieren und optimieren
- {Digitale} Prozesse von der Rechtsgrundlage her denken und entwickeln: FIM



Welche Prozesse kennt Ihr?



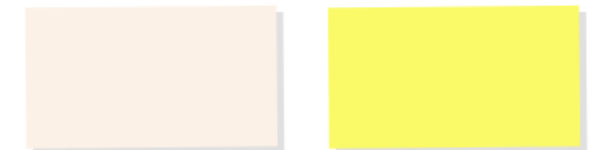
Prozess vs. Projekt vs. Aufgabe: Sortiert Eure Prozesse ein ...



Projekt

Prozess

Aufgabe





Projekt

Prozess

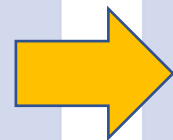
Aufgabe

abzuarbeitender Ablauf ist festgelegt

Es gibt keine
Ergebnisgarantie!

wesentliche
unüberschaubare und
unberechenbare Anteile

hilft dabei, etwas Neues
zum Laufen zu bringen



Ergebnis ist vorhersehbar.
Arbeitsschritte sind erprobt.

Anteil unüberschaubarer
und unberechenbarer
Anteile i.d.R. klein

hilft dabei, etwas Etabliertes
am Laufen zu halten

Gesamtverantwortung für
einen (Aufgaben)Bereich

Fokus: „Zuständigkeit“

Aufgaben können
Tätigkeiten beinhalten



Projekt

Prozess

Aufgabe

Schaut bitte noch einmal

kritisch auf Eure Zuordnung.

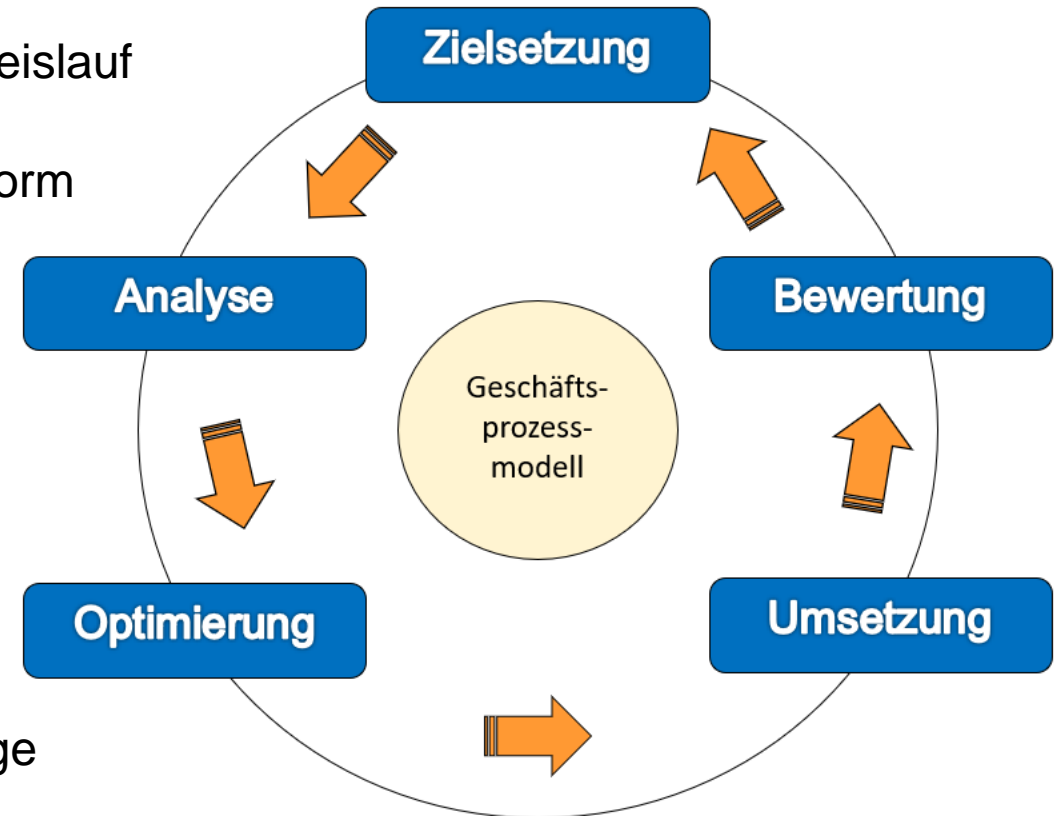
Was würdet Ihr korrigieren? Warum?



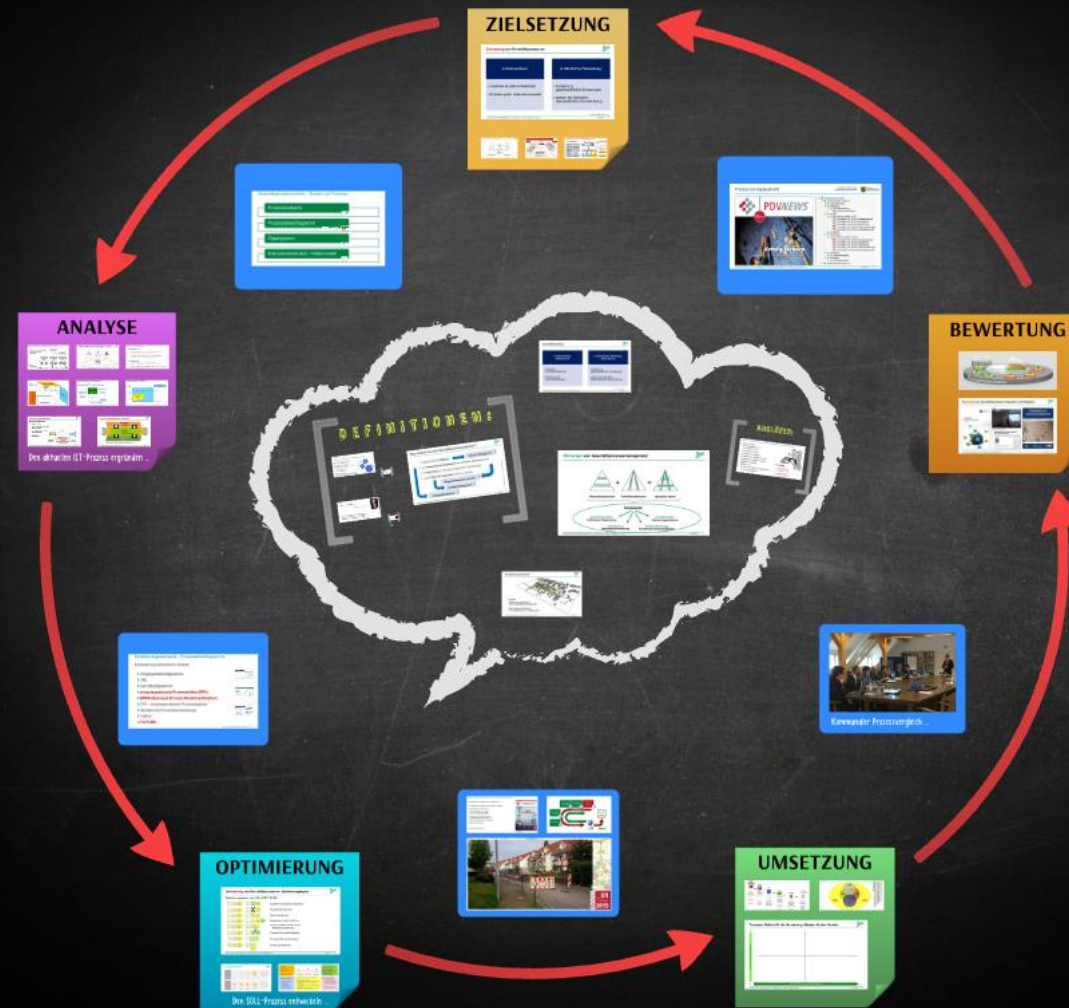
Geschäftsprozesse



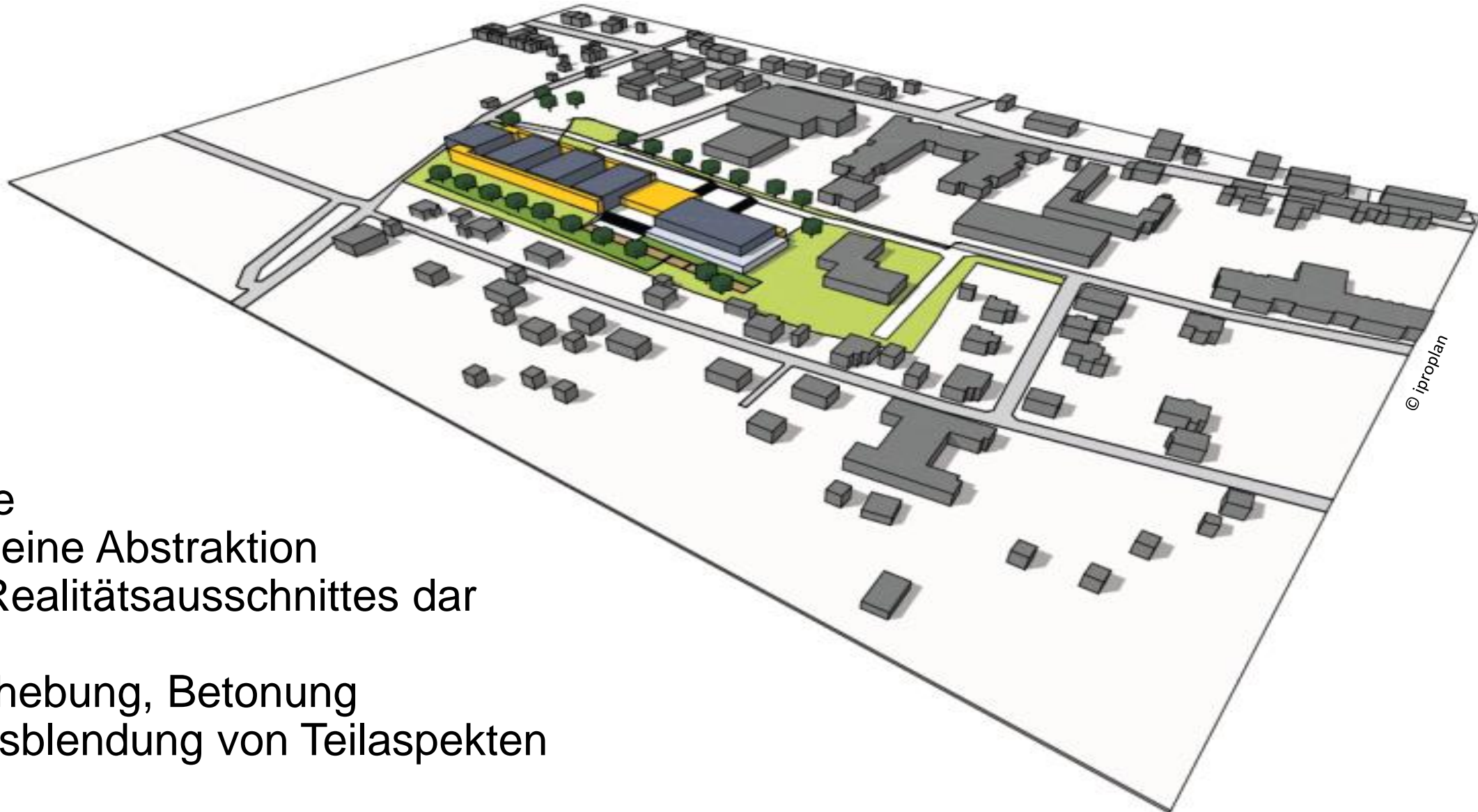
- Begriffe, Definitionen, Einordnung
- Geschäftsprozesse: benannt und strukturiert
- Geschäftsprozessmodelle / Managementkreislauf
- Basiskomponente: PICTURE Prozessplattform
- Geschäftsprozesse und Digitale Agenda
- Prozesse? Einfach. Anfangen!
- Den Überblick *erhalten*: Prozessregister
- Prozesse modellieren und optimieren
- {Digitale} Prozesse von der Rechtsgrundlage her denken und entwickeln: FIM



Geschäftsprozessmanagement: Draufsicht und Detail

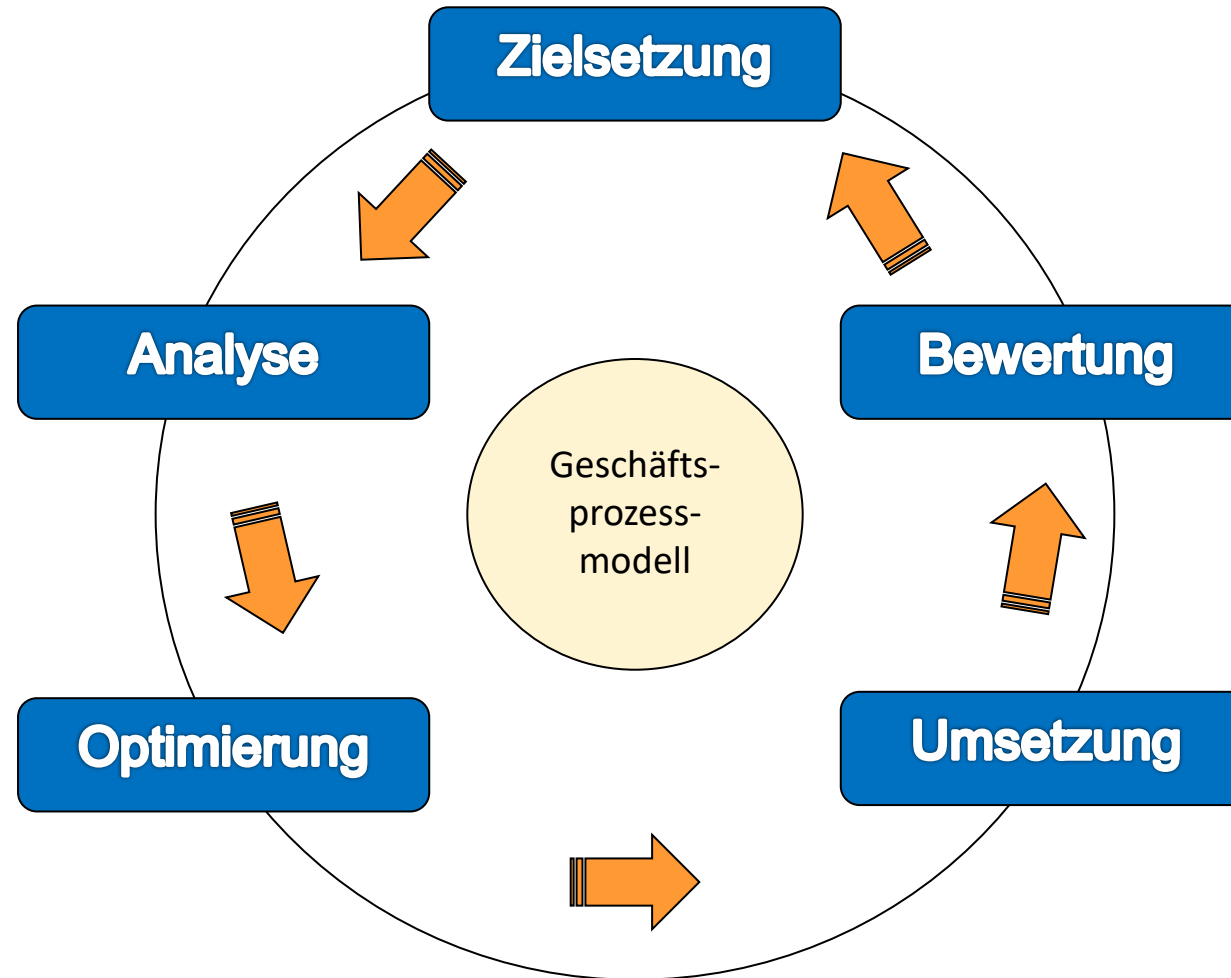


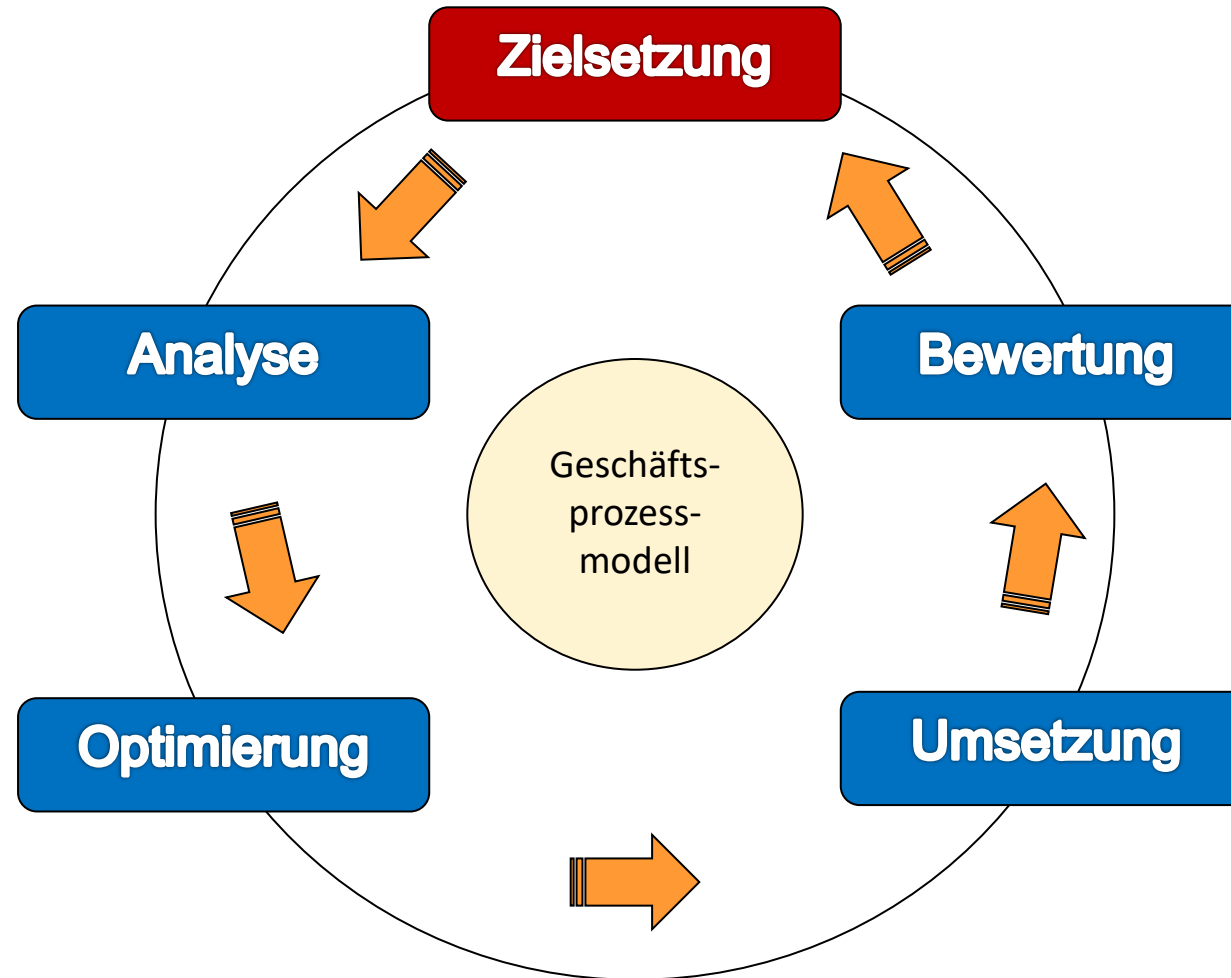
<https://prezi.com/view/KsE7ANr0VQv3gP5vIUbj/>

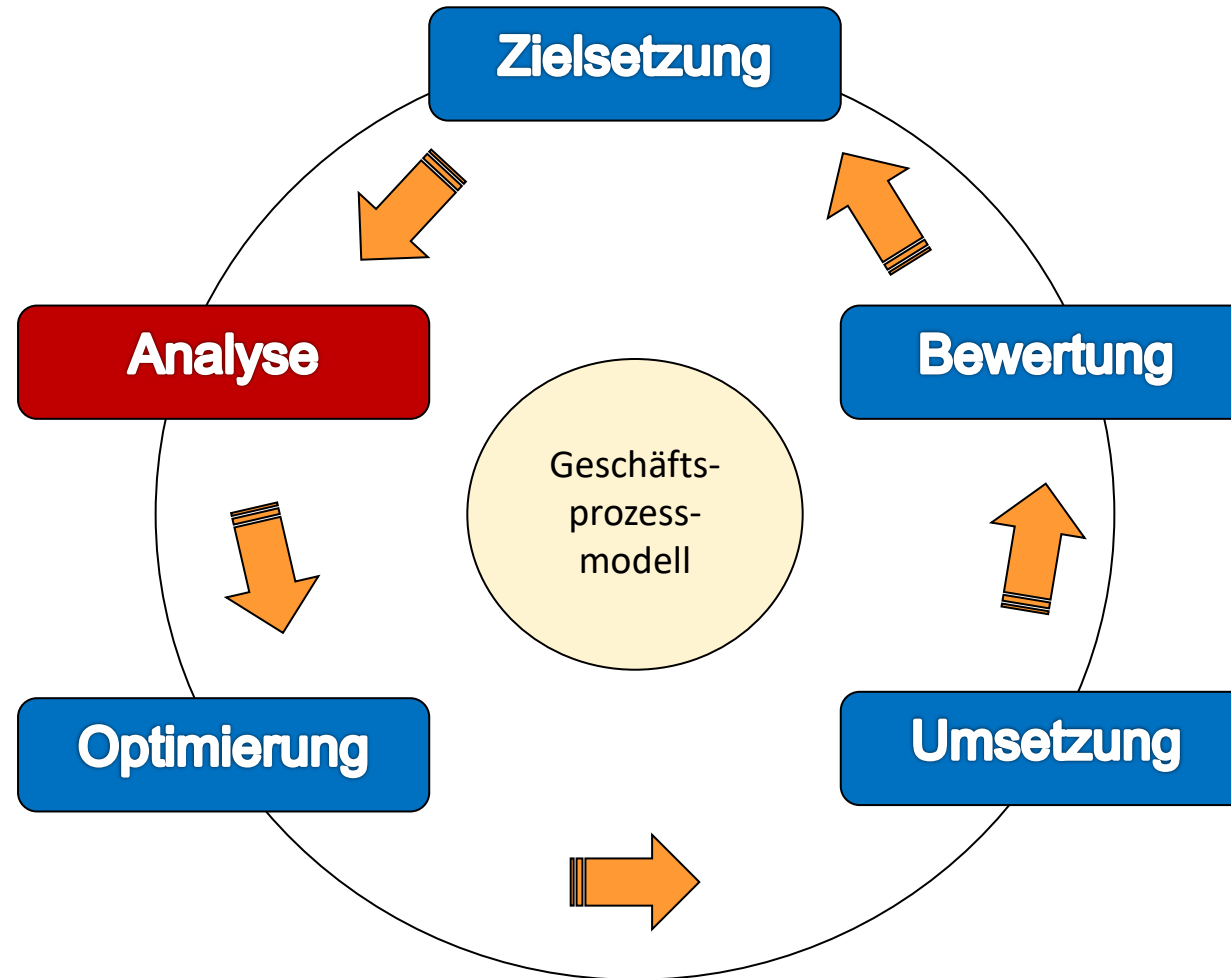


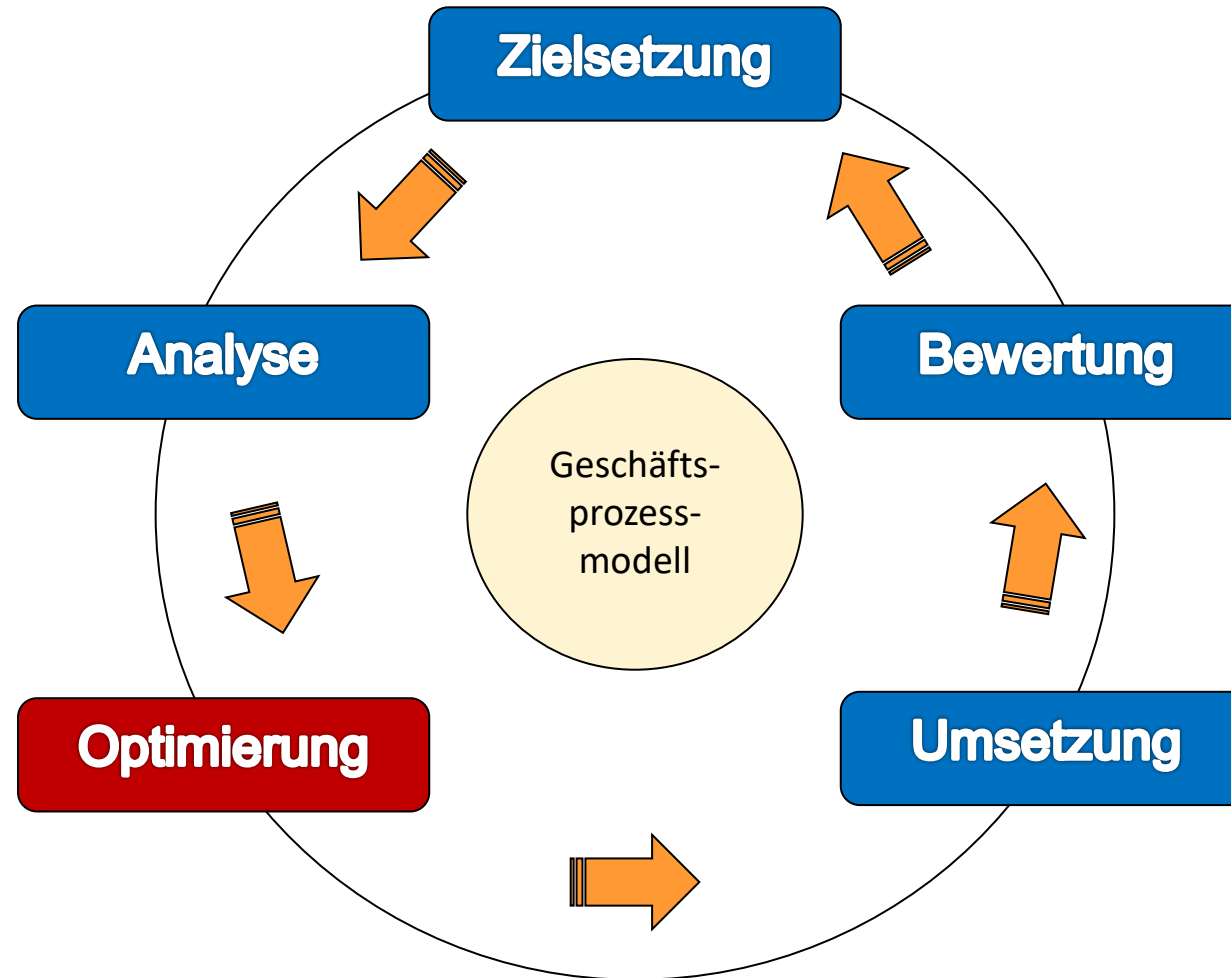
© iproplan

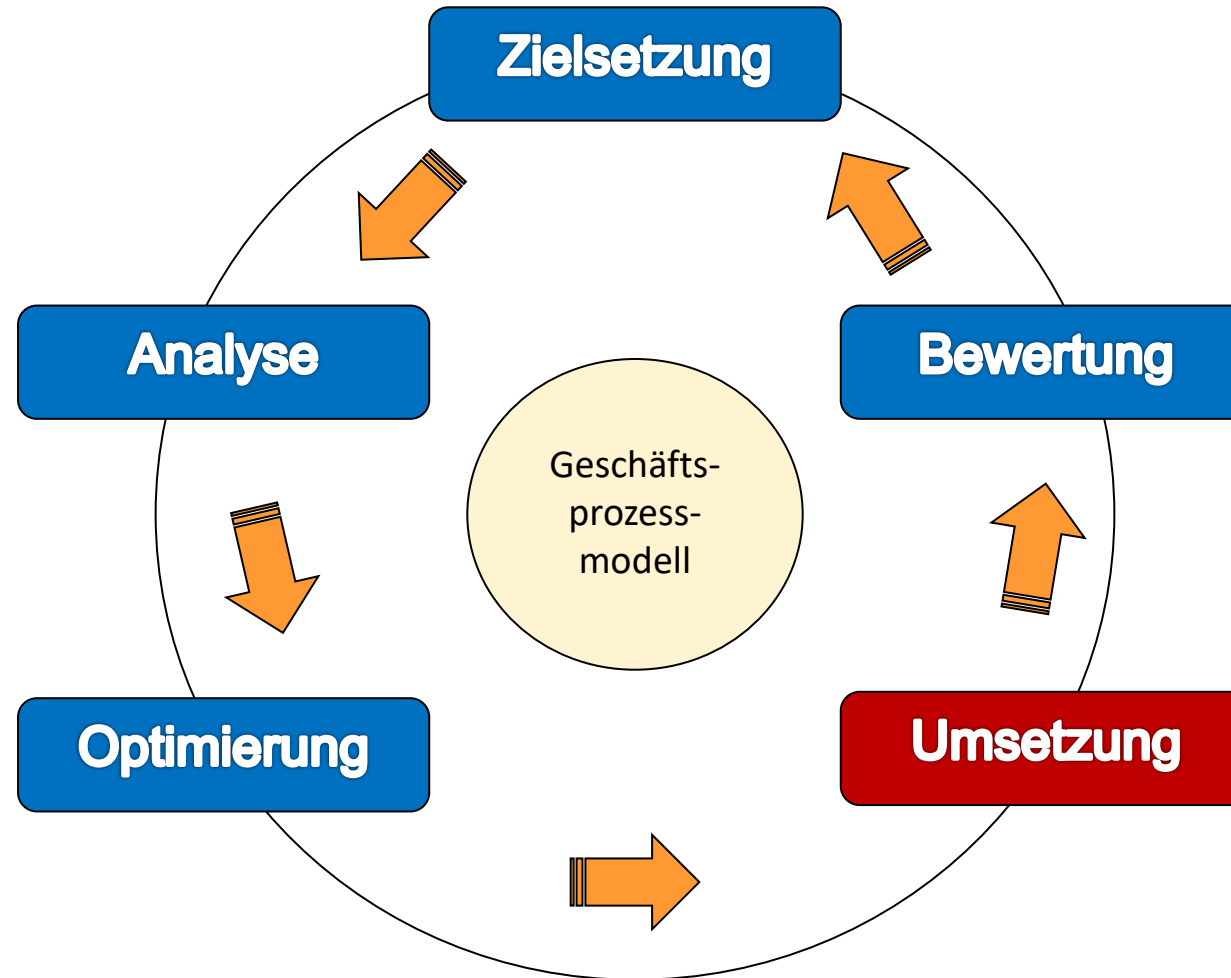
- Modelle stellen eine Abstraktion eines Realitätsausschnittes dar
- Hervorhebung, Betonung und Ausblendung von Teilaspekten

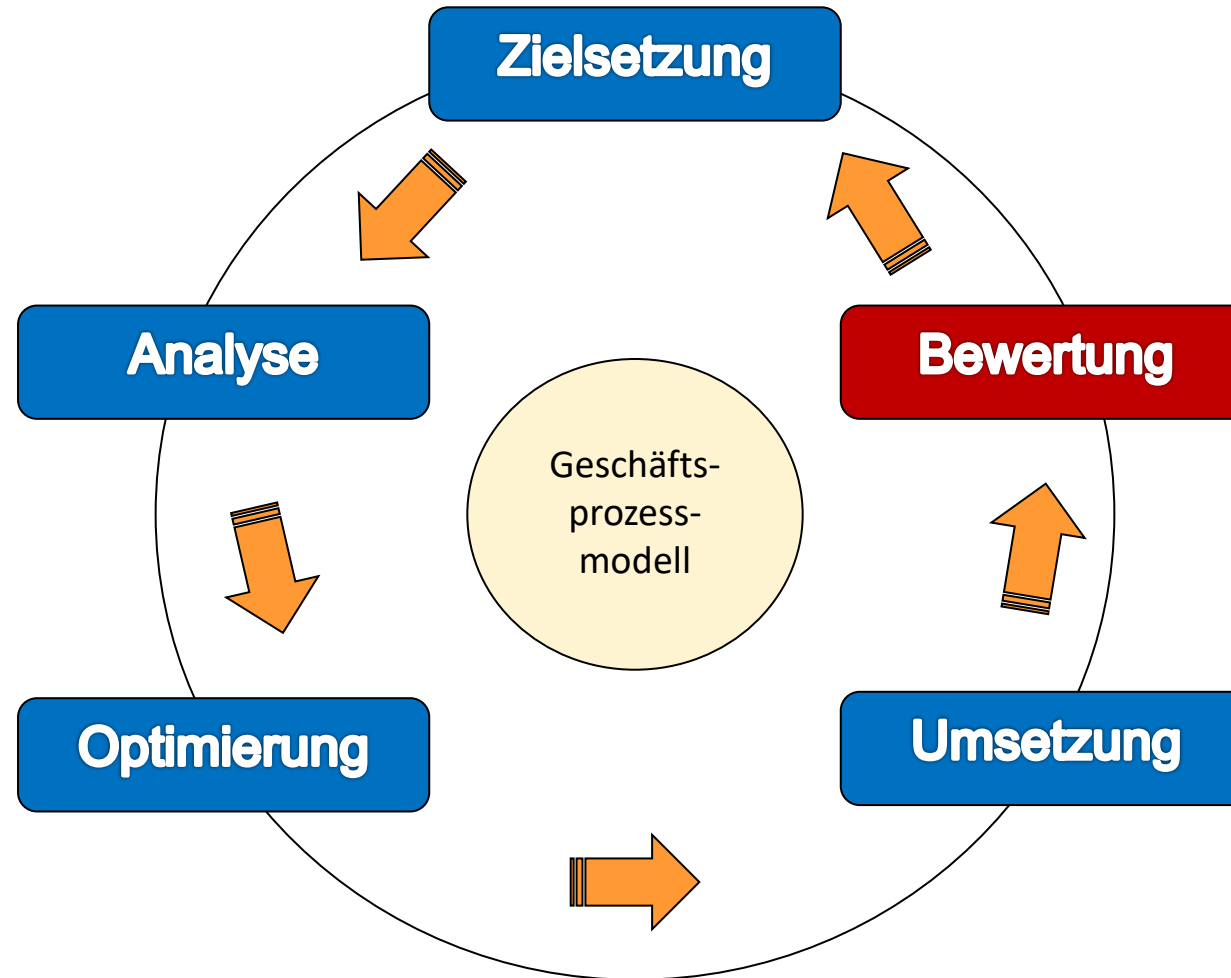


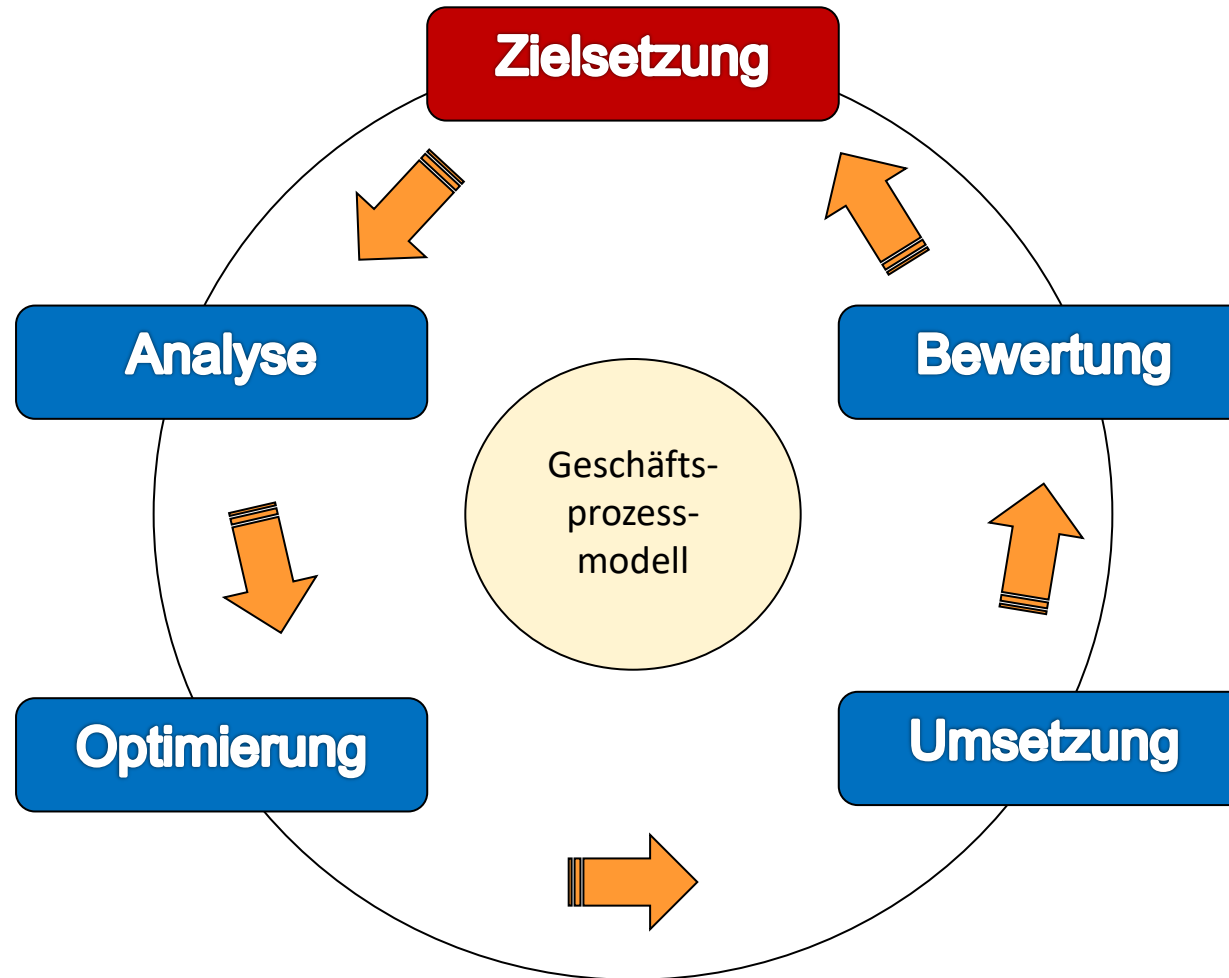














in Unternehmen:

- maximale Kundenzufriedenheit
- Erreichung der Unternehmensziele

in öffentlicher Verwaltung:

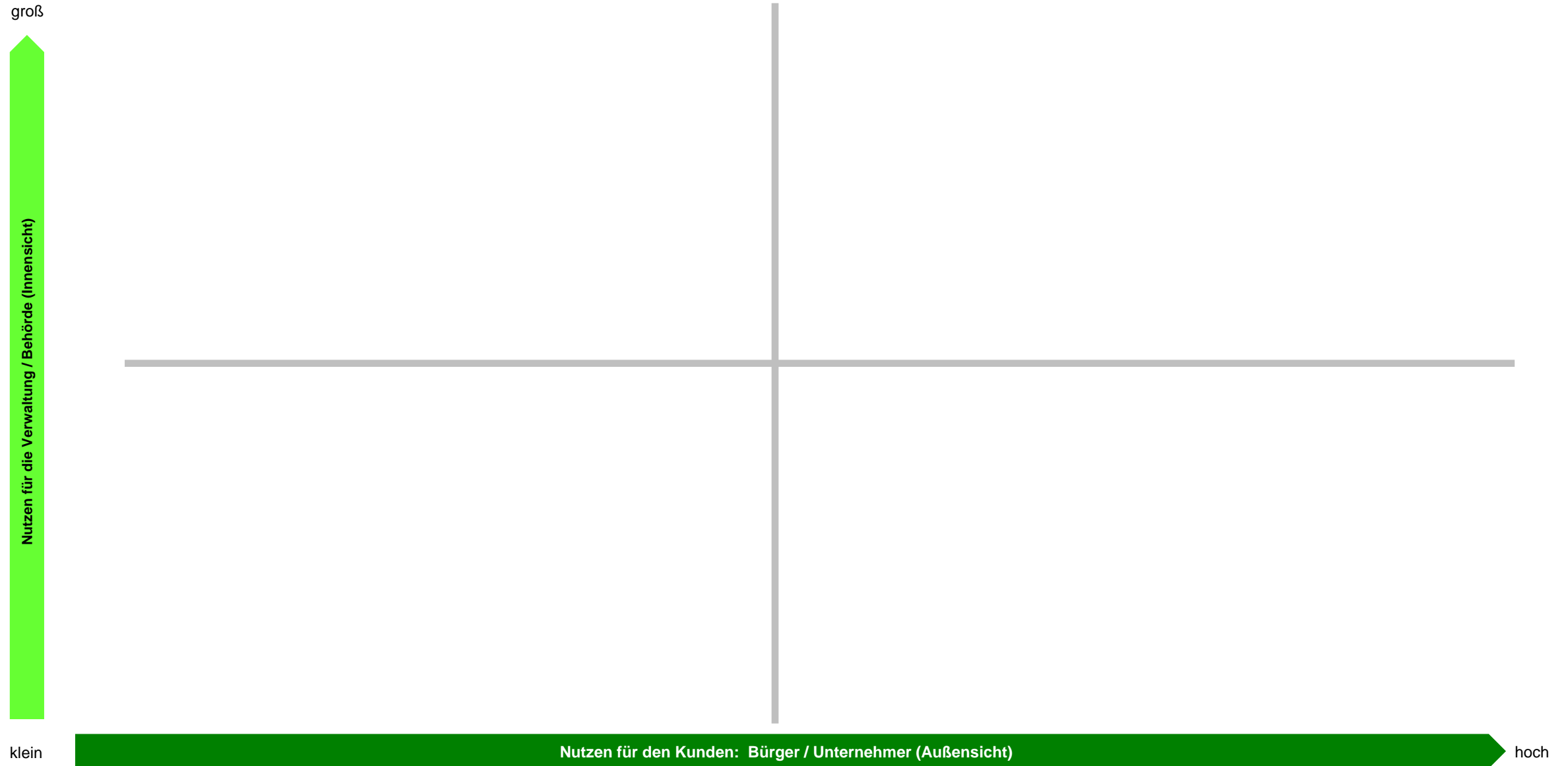
- Umsetzung gesellschaftlicher Erwartungen
- sichern der freiheitlich demokratischen Grundordnung

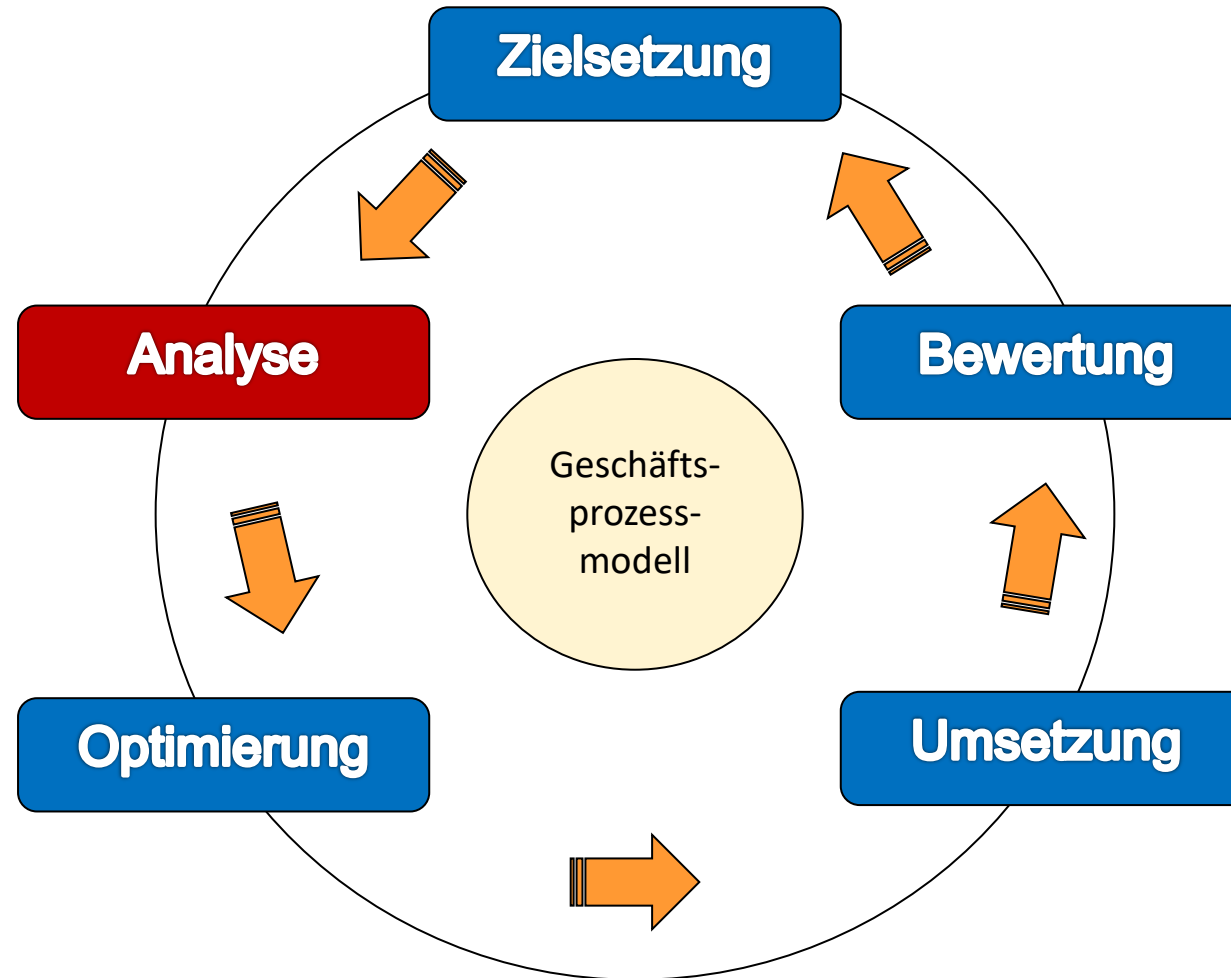


Zuordnung der Prozesse nach dem

- Nutzen für die Verwaltung (Innensicht) und
- Nutzen für den Kunden (Außensicht)

Prozesse: Nutzen für die Verwaltung / Nutzen für den Kunden

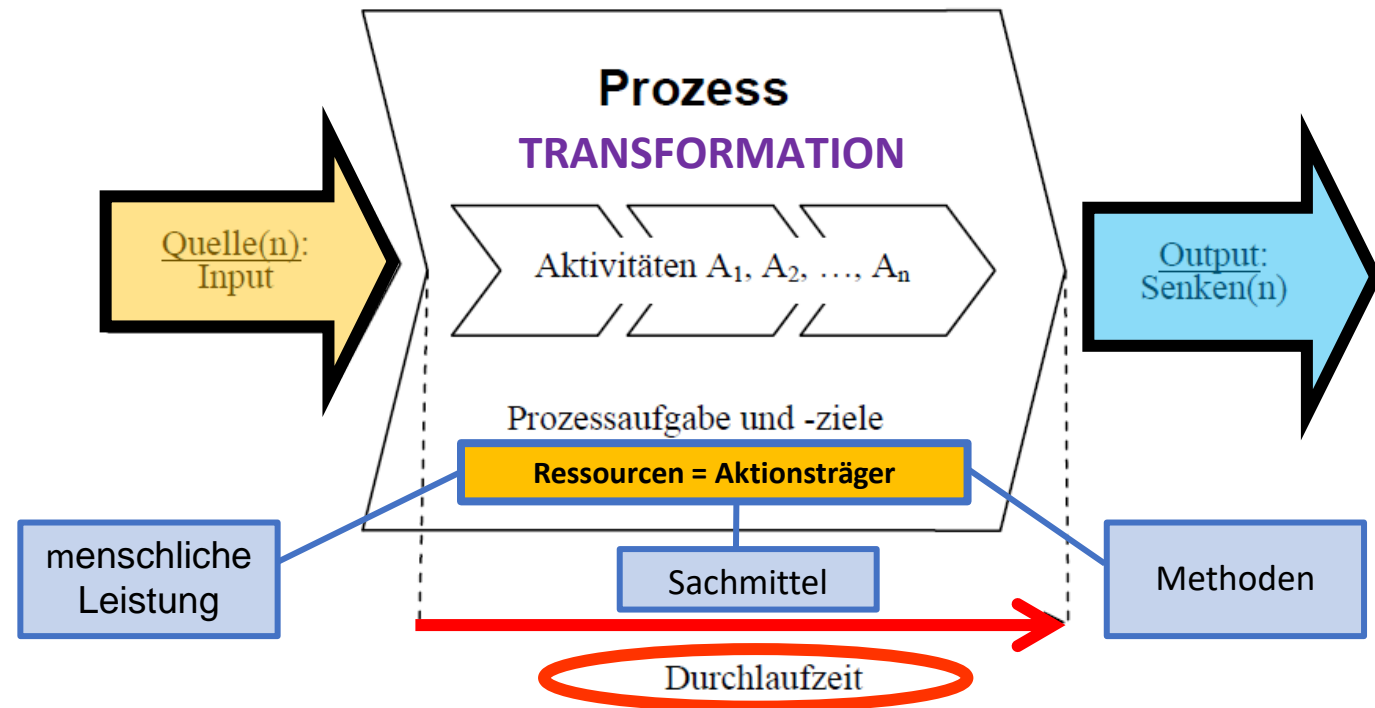






Merkmale von Prozessen:

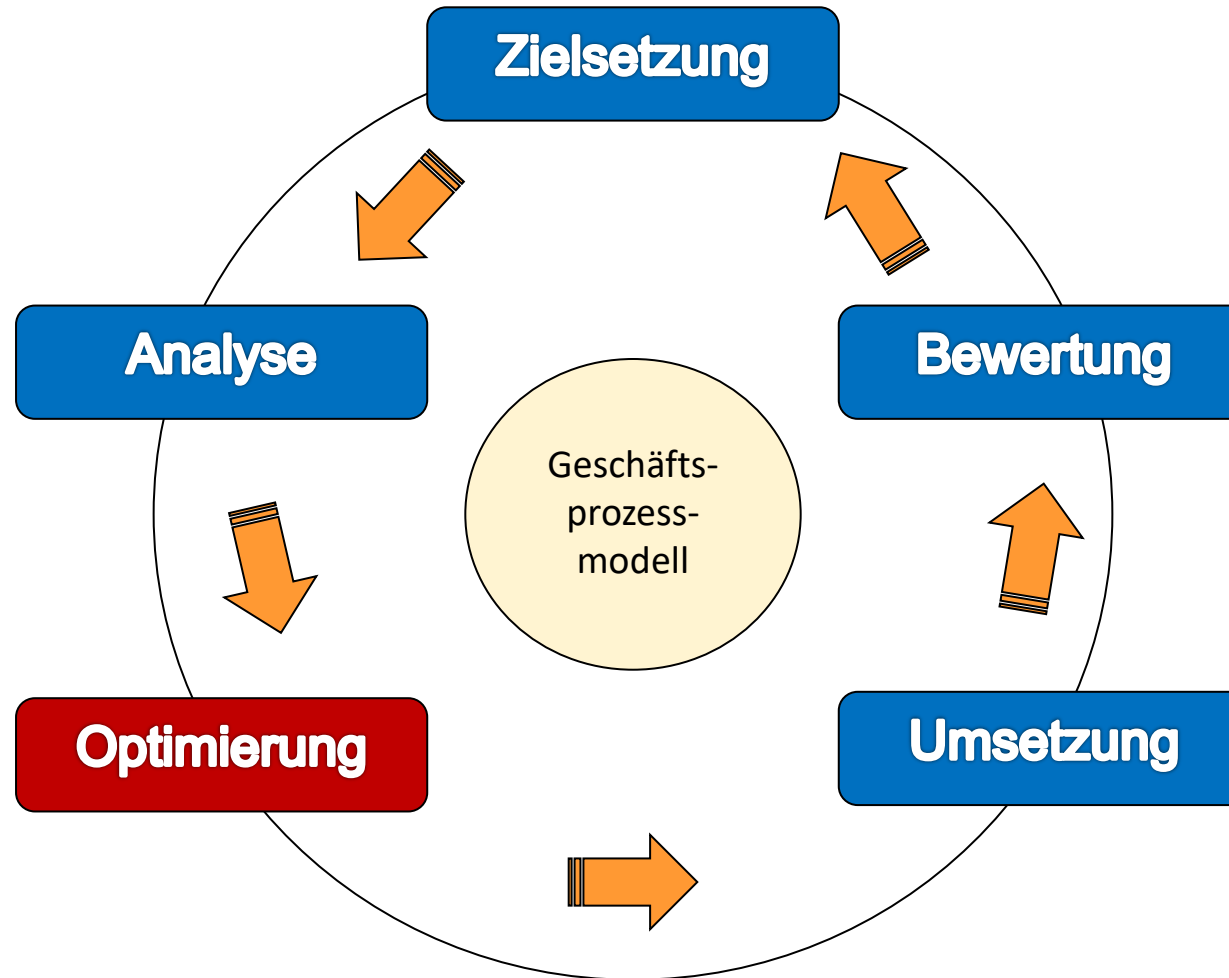
- Aufgabe und Ziel
- Externes oder zeitliches Ereignis
- INPUT – OUTPUT
- Prozessquellen und –senken
- Prozessaktivitäten
- Ressourcen
- Durchlaufzeit



[IFM-GPM, S. 6]

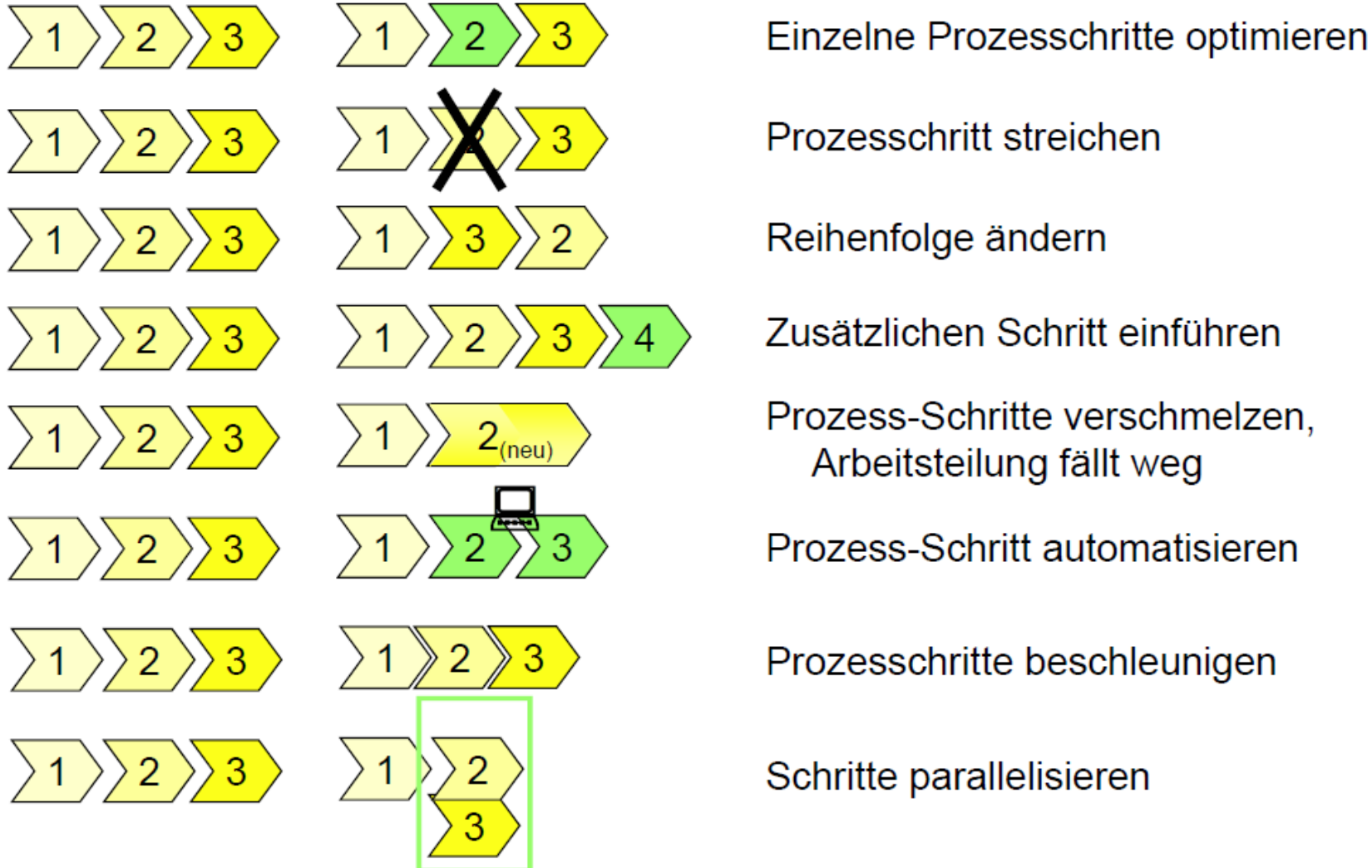


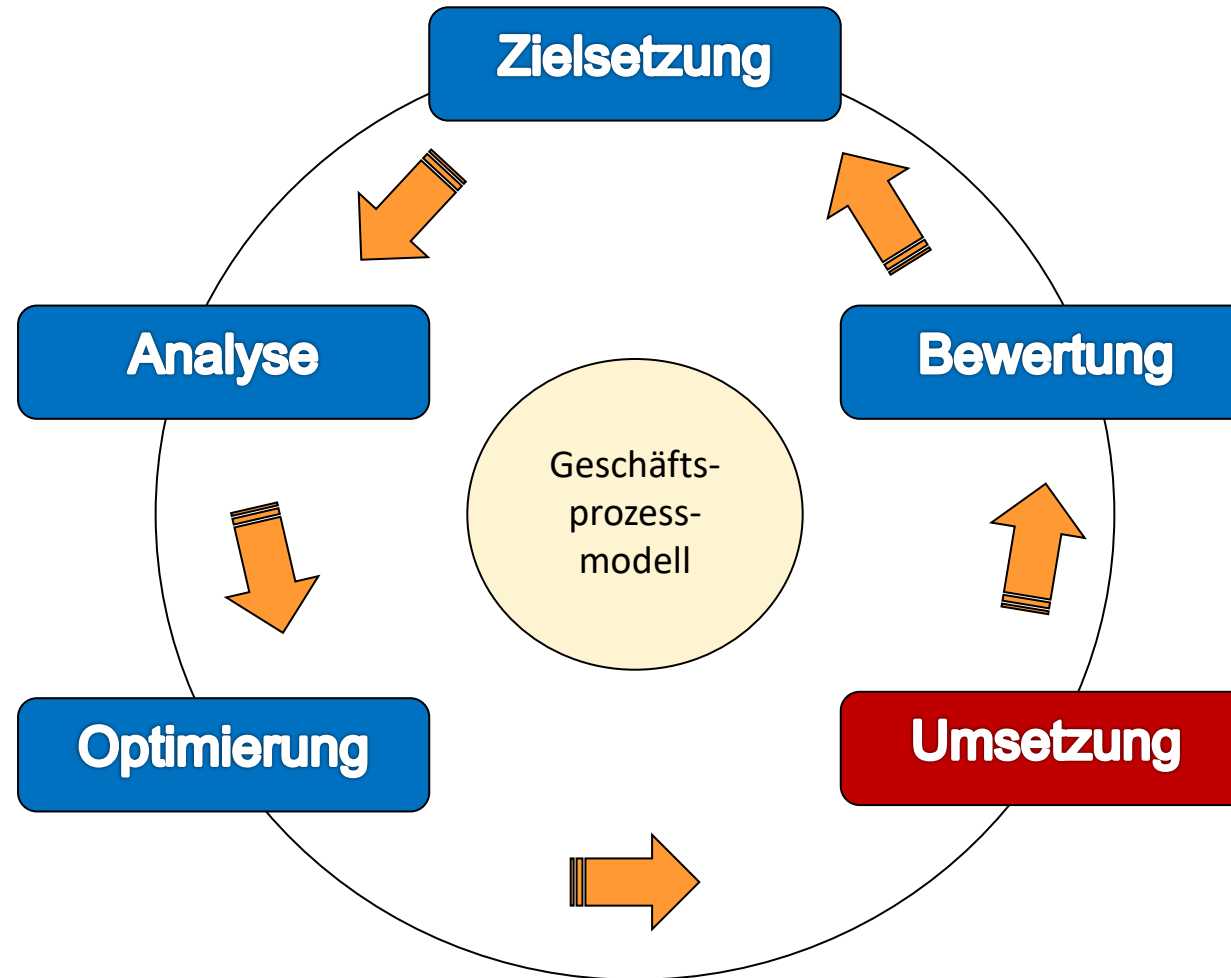
Quelle: Netzwerk Prozessmanagement (Hrsg.): Einführung in das strategische Prozessmanagement der öffentlichen Verwaltung, Schriftensatz des Netzwerkes Prozessmanagement, 2018.





Optimierungstypen nach DIN SPEC 90158







Beispiele für die Umsetzung von Prozessoptimierung im Kontext von DMS & E-Akte



Verwaltungsbibliothek



Feuerwehrcockpit

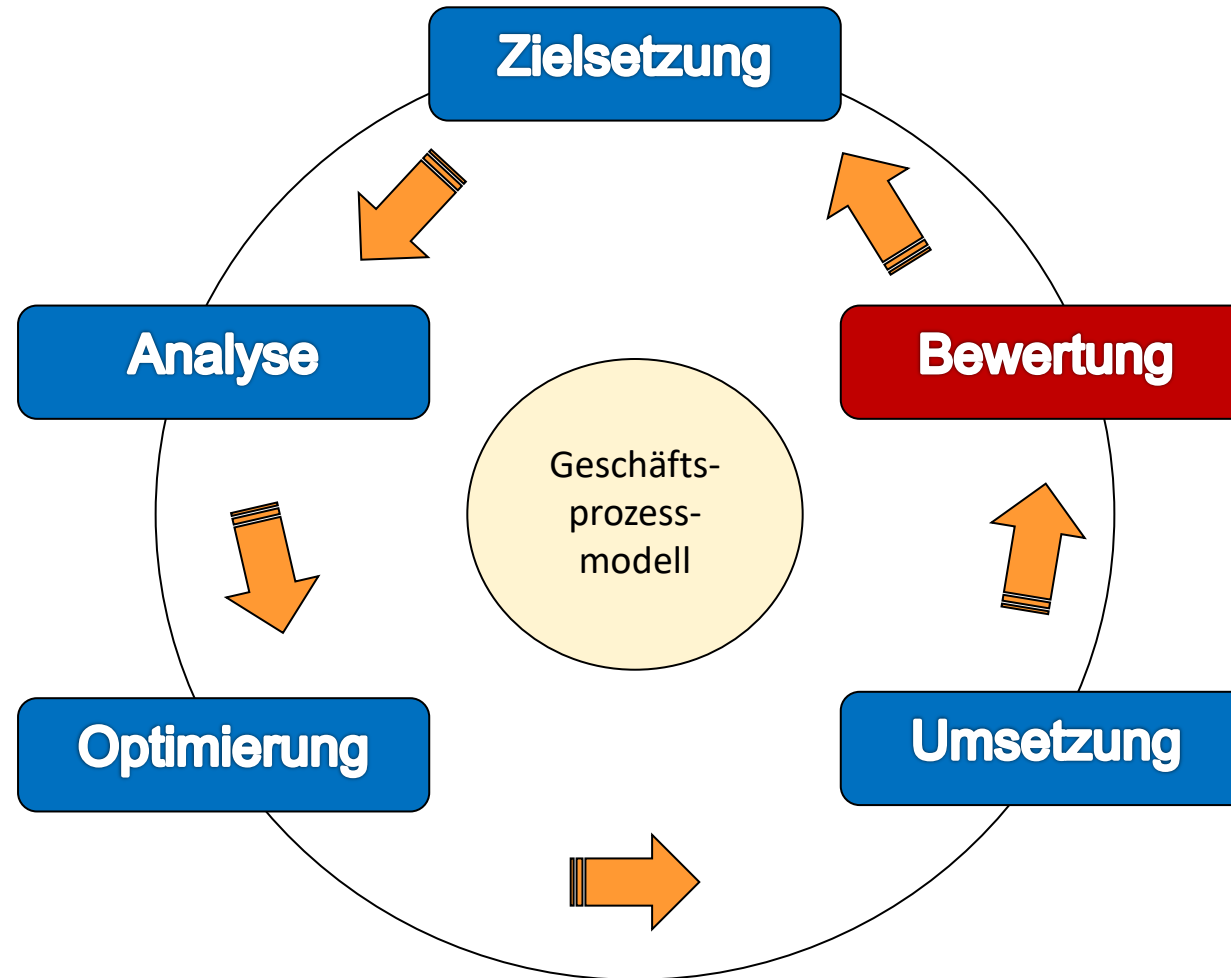


E-Steuerakte



- **Aktionismus vermeiden**
... nicht nur einzelne Teilschritte optimieren, sondern Prozesse ganzheitlich betrachten;
- **mangelnde Mitarbeiterinformation verhindern**
... alle Mitarbeiter regelmäßig informieren, Ziele und Ergebnisse darstellen;
- **Mitarbeiterängste beachten** -
vor Umstrukturierung Ängste analysieren und darauf eingehen.

Vertiefend am Tag 3:
Change-Management!





<https://youtu.be/H096TvhVF18>

→ Reifegradmodell des Prozessmanagements für Kommunalverwaltungen

Zusammenwirken von Digitalisierung und Prozessmanagement



Maik Wetzorke

Sächsisches Staatsministerium für Soziales und Gesellschaftlichen Zusammenhalt / Absolvent des berufsbegleitenden Masterstudiengangs Public Governance an der Hochschule Meißen (FH)

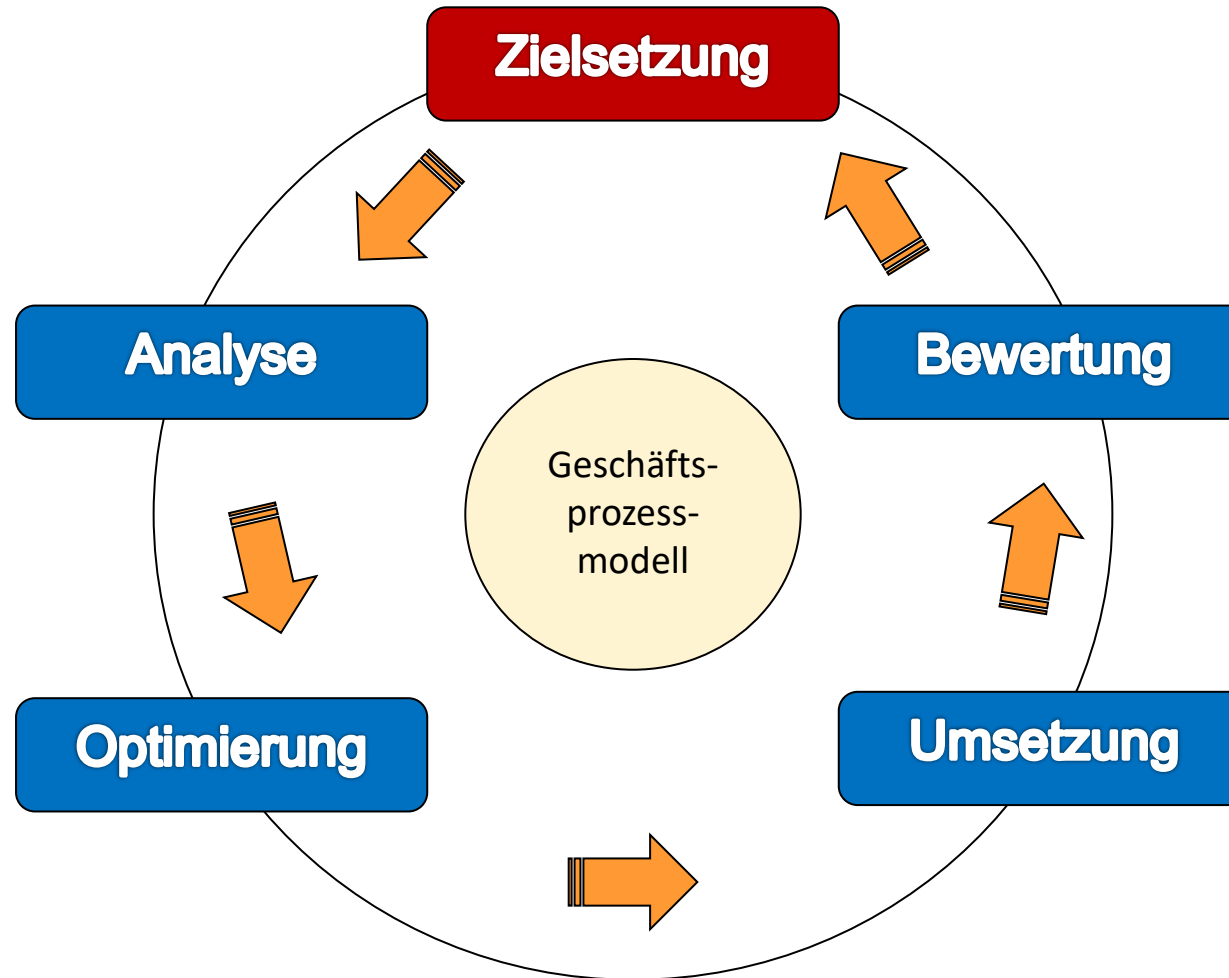
»Deutschland bei E-Government EU-weit abgeschlagen«. Zu diesem

Motivation zur Konzept

Die in der Arbeit behandelte lautet, wie das Ausmaß von Prozenzen differenziert bestimmt v chendes Modell für öffentliche die Arbeit ein für die Praxis anv ermöglicht werden, unterschied Kriterien festzulegen, wodurch in der jeweiligen Behörde besti ferner Ansatzpunkte, wie die Steu managementorientierter Beträch Zusammenfassend formuliert, hi

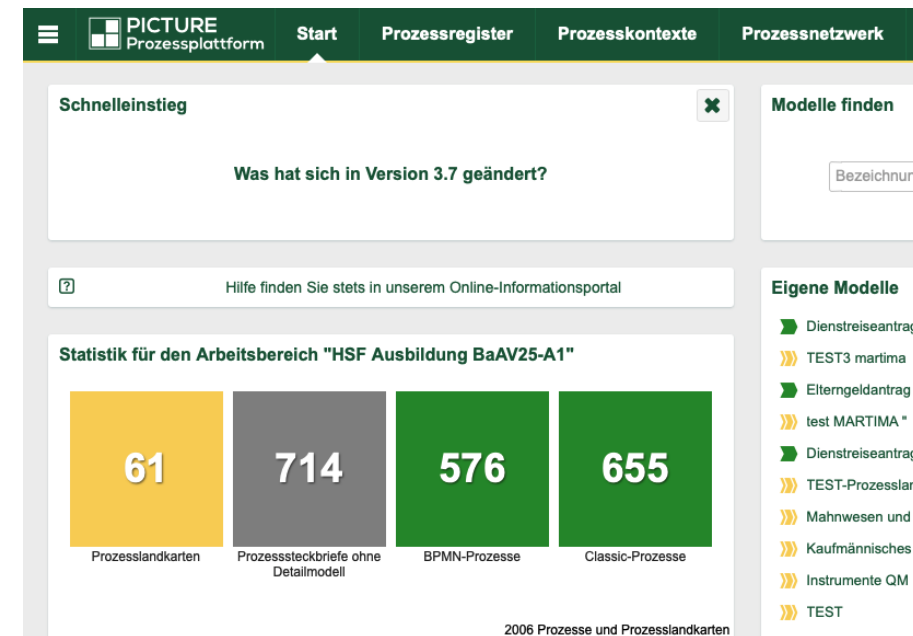


Geschäftsprozesse sind auf **Wiederholung** angelegt:





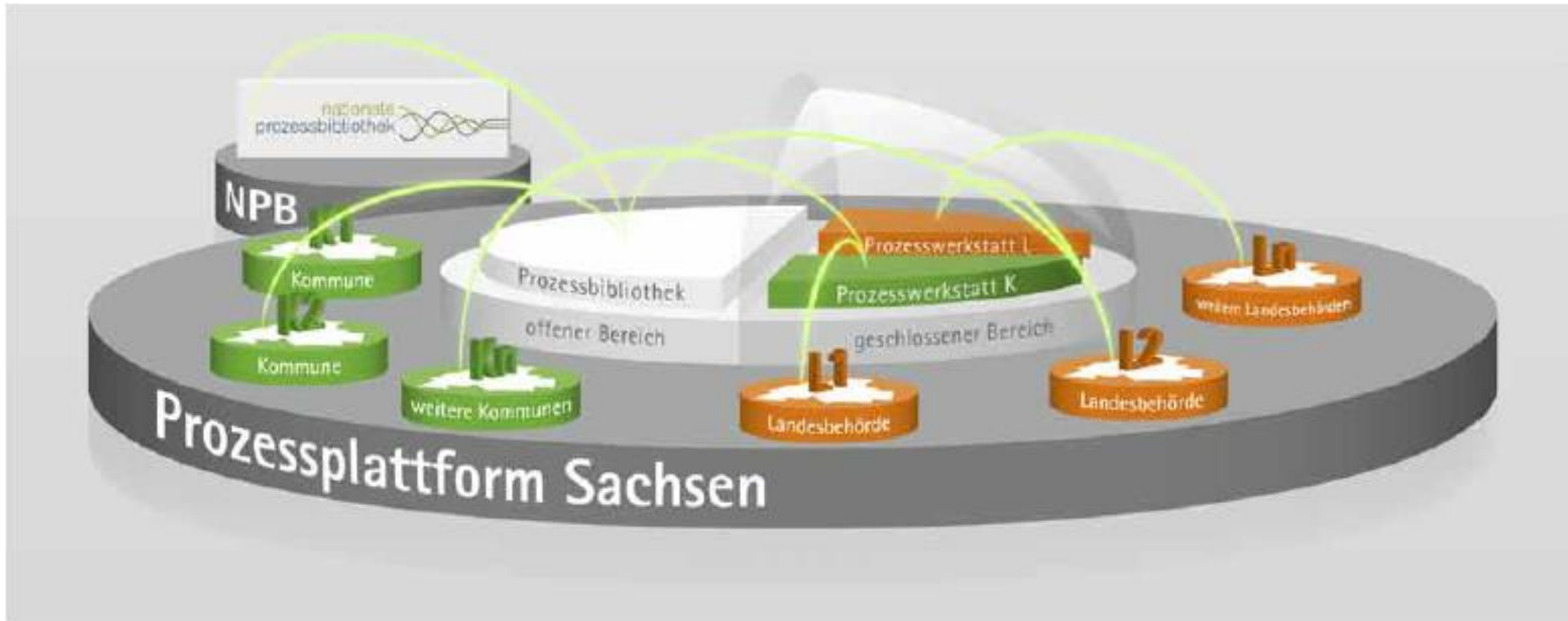
- Begriffe, Definitionen, Einordnung
- Geschäftsprozesse: benannt und strukturiert
- Geschäftsprozessmodelle / Managementkreislauf
- Basiskomponente: PICTURE Prozessplattform
- Geschäftsprozesse und Digitale Agenda
- Prozesse? Einfach. Anfangen!
- Den Überblick *erhalten*: Prozessregister
- Prozesse modellieren und optimieren
- {Digitale} Prozesse von der Rechtsgrundlage her denken und entwickeln: FIM



PICTURE Prozessplattform = Basiskomponente in Sachsen



<https://www.prozessplattform.sachsen.de/>



PICTURE Prozessplattform = Basiskomponente in Sachsen



<https://www.prozessplattform.de/???>

Statistik für den Arbeitsbereich "HSF Ausbildung BaAV25-A1"

Kategorie	Anzahl
Prozesslandkarten	61
Prozesssteckbriefe ohne Detailmodell	714
BPMN-Prozesse	576
Classic-Prozesse	655

Eigene Modelle

- Dienstreisantrag_genehmigen_martima
- TEST3 martima
- Elterngeldantrag bearbeiten (Ist) (martinma)
- test MARTIMA "
- Dienstreisantrag - 20171110 SG1
- TEST Prozesslandkarte martima
- TEST Prozesssteckbriefe ohne Detailmodell martima
- Kaufmännisches Gebäudemanagement
- Instrumente QM
- Elterngeld martinma
- Diensreise planen
- Elterngeldantrag bearbeiten - martima
- test1 martinma
- Archivgut nichtstädtischer Herkunft ergänzen
- Akten in der Stadtverwaltung archivieren oder vernichten
- test 20181128 (SOLL 3)
- test 20181128 (SOLL 2)
- test 20181128 (SOLL 1)
- test 20181128

Offene Kommentare zu meinen Modellen

Anzahl offener Kommentare im Prozessregister: 0

Anzahl offener Kommentare in den Prozesskontexten: 0

Persönliche Favoriten

- Dienstreisantrag_genehmigen_martima
- Baugenehmigung Manfred
- Widerspruchsbearbeitung

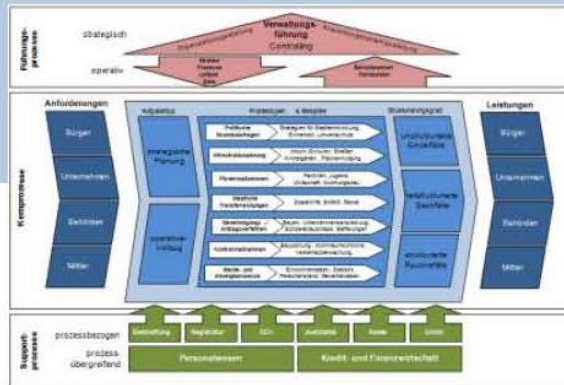
Statistik für den Arbeitsbereich "HSF Ausbildung BaAV25-A1"

2006 Prozesse und Prozesslandkarten



Prozesslandkarte

strategische Priorisierung der Handlungsfelder für Modernisierungsprojekte



Prozessregister

Basisinformationen zu allen Prozessen der Handlungsfelder
Basis einer systematischen Handlungslinie

Prozess	Status	verantwortlich	letzte Änderung
Anordnung von ehrenamtlichen Mitarbeitern gemäß § 41 Sozialversicherungsordnung erstellen			02.01.2009 15:45
Ankunft von den Berufswarstellungsämtern	✓		02.01.2009 16:35
Ansatzbegrenzung (vgl. Lohn- und Sozialsteuer) erstellen			02.01.2009 17:24
Ausgang an den Liegenschaftskataster erstellen			02.01.2009 17:23
Bewerbsverfahren erstellen			28.01.2009 16:41
EF-Lizenzen nach Gewerkeverfahren erstellen			02.01.2009 16:00
Einmalige Gewerbesteuererklärung ausgeben			28.01.2009 16:24
Erwerbslosenkarte erstellen			28.01.2009 16:33
Fahrerlizenzen erstellen			03.01.2009 19:11
Fahrtzeugbescheinigung erstellen			28.01.2009 19:04
Fähigkeitserklärung beantragen			03.01.2009 11:40
Geldstrafe kassieren			03.01.2009 10:33
Gewerbe anmelden			28.01.2009 16:00
Gewerbe anmelden (Einzelhändler)			03.01.2009 17:04
Gewerbe anmelden (Freiberufler)			03.01.2009 16:31
Gewerbe anmelden (Personen)			03.01.2009 16:31
Gewerbe anmelden (Mehrfach)			03.01.2009 15:32
Gewerbe ummelden	✓		28.01.2009 16:00
Gewerbeübernahmeverfahren beantragen	✓		03.01.2009 11:45



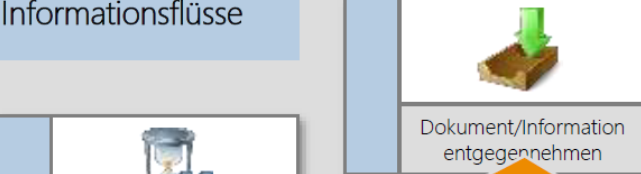
Prozessanalyse

Anforderungserhebung, Potenzialabschätzung und Prozessoptimierung zur Effizienzsteigerung



Fachliche Prozessbausteine geben direkt Hinweise auf Potenzial von Basiskomponenten.

Informationsflüsse




Dokument/Information entgegennehmen

Elektronischer Behördenzugang!

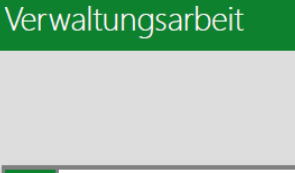
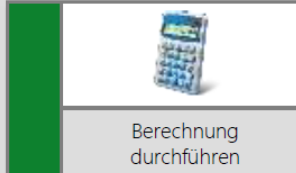

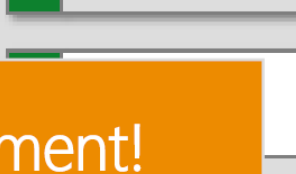



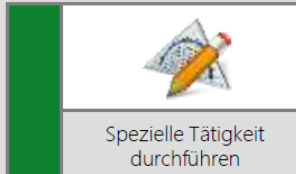
Verschriftlichung / Dokumentation

 <p>Dokument/Information erstellen</p>	 <p>Dokument/Information bearbeiten</p>
 <p>Dokument/Information aussondern</p>	 <p>Vorgang registrieren</p>
 <p>Dokument/Information unterschreiben</p>	 <p>Vorgang zu den Akten nehmen</p>

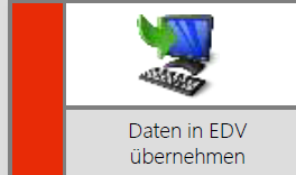
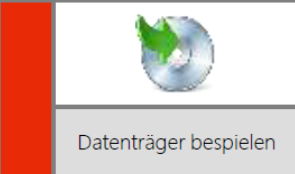


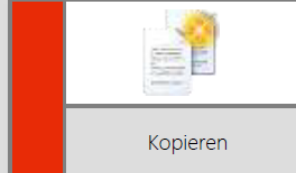


Inhaltliche Verwaltungsarbeit

E-Payment!

 <p>Berechnung durchführen</p>	 <p>Dokument/Information freigeben</p>
 <p>Dokument/Information versenden</p>	 <p>Dokument/Information freigeben</p>
 <p>Ein-/Auszahlung durchführen</p>	 <p>Dokument/Information sichten</p>
 <p>Arbeitsort wechseln</p>	 <p>Spezielle Tätigkeit durchführen</p>

Medienwechsel

 <p>Daten in EDV übernehmen</p>	 <p>Datenträger bespielen</p>
 <p>Drucken</p>	 <p>Scannen</p>
 <p>Kopieren</p>	

Informationsbeschaffung und Koordination

 <p>Recherche durchführen</p>	 <p>Rückfrage durchführen</p>
 <p>Dokument/Information freigeben</p>	 <p>Absprache/ Vereinbarung treffen</p>

E-Akte!

PICTURE Prozessplattform = Basiskomponente in Sachsen



PICTURE Prozessplattform – Bedienung, Grundlagen, Funktionsweise

The screenshot displays the PICTURE Prozessplattform interface. On the left, a navigation menu includes: **Start**, **Prozessregister**, **Prozesskontexte**, **Prozessnetzwerk**, and **Verwaltung**. Below the menu, there are sections for **Programmfunktionen**, **Prozessregister**, **PICTURE-BPMN Prozessmodelle**, **PICTURE-BPMN - Methodenhandbuch**, **Auswertung und Analyse** (with a '655' badge), and **Personalkapazitäts- und -kostenanalyse**. A search bar for 'Modelle finden' is also visible.

The right side of the interface shows a BPMN diagram editor for the process 'Messe besuchen'. The diagram is divided into three swimlanes: '10.5 - Kundenservice', '10.5.1 - Marketing', and '10.2 - Hausmeisterei'. The process flow starts with the event 'Messebesuch steht an' in the 'Marketing' lane, leading to the task 'Messebesuch planen'. This task then leads to 'Budget planen und genehmigen' in the 'Marketing' lane. A decision diamond 'Budget vorhanden?' follows. If 'ja' (yes), the flow goes to 'Messe-Material vorbereiten' in the 'Marketing' lane and 'Messestand vorbereiten' in the 'Hausmeisterei' lane. If 'nein' (no), the flow leads to a red circle labeled 'kein Budget vorhanden' in the 'Marketing' lane.



Sächsischer
Städte- und Gemeindetag

Erlernen Sie kinderleicht die Grundlagen von Prozessmanagement!

Dieser Kurs führt Sie durch folgende Lerninhalte:

1. Sinn und Zweck von Prozessmanagement



2. Was ist ein Geschäftsprozess?



3. Modelle und ihre Eigenschaften



4. Prozessmodellierung mit PICTURE



5. Strategisches und operatives
Geschäftsmanagement

Auf Klick
gelangen Sie
direkt zur
jeweiligen
Lektion



Lernvideos



<https://pmt2023.digital-lotsen.de>



2.1 Was ist ein Geschäftsprozess

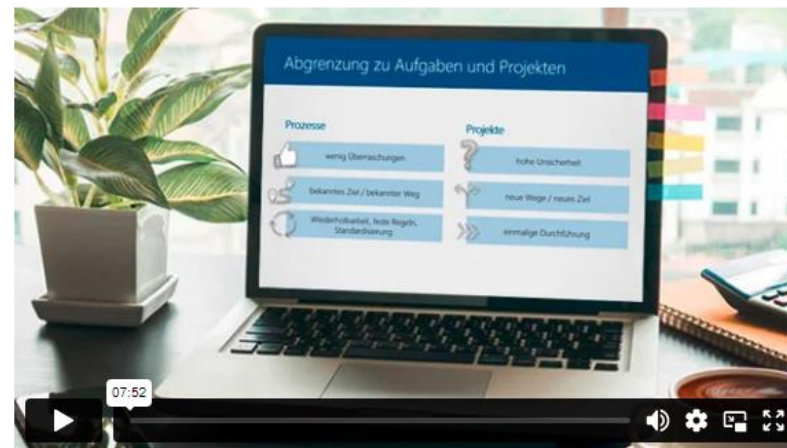
In dieser Lektion soll es um die Definition eines Geschäftsprozesses gehen. Neben einer Definition aus der Wissenschaft, werden wir uns auch mit den Eigenschaften eines Prozesses auseinandersetzen und uns ein Beispiel für einen Prozess angucken.

 Handout - 2.1 Was ist ein Geschäftsprozess

2.2 Die Abgrenzung zu Aufgaben und Projekten

Diese Lektion beschäftigt sich mit der Abgrenzung von Prozessen zu anderen Tätigkeiten in der Verwaltung, die als Aufgaben und Projekte zusammengefasst werden können.

 Handout - 2.2 Die Abgrenzung zu Aufgaben und Projekten



Lernvideos



<https://pmt2023.digital-lotsen.de>



Basisschulung in Präsenz



Grundlagen von Prozessmanagement kennenlernen, einzelne Prozesse modellieren, analysieren und verbessern und die organisationsweite Prozesslandschaft beschreiben und untersuchen.

Dauer: 3 Tage (Präsenz-Schulung)

Basisschulung online

Unsere online Basisschulung besteht aus drei Modulen:



Online-Modul 1

(Voraussetzung für Modul 2 und 3):
Modellierung mit PICTURE-BPMN



Online-Modul 2

Aufbau und Auswertung von
Prozessregistern



Dauer pro Modul: 2 x 0,5 Tage

Kosten pro Modul: 520€ netto

Im Vorteilsangebot alle 3 Module
1.365€ netto



Geschäftsprozesse



- Begriffe, Definitionen, Einordnung
- Geschäftsprozesse: benannt und strukturiert
- Geschäftsprozessmodelle / Managementkreislauf
- Basiskomponente: PICTURE Prozessplattform
- Geschäftsprozesse und Digitale Agenda
- Prozesse? Einfach. Anfangen!
- Den Überblick *erhalten*: Prozessregister
- Prozesse modellieren und optimieren
- {Digitale} Prozesse von der Rechtsgrundlage her denken und entwickeln: FIM

DIGITALISIERUNG

	Q1 2021	Q2 2021	Q3 2021	Q4 2021
<i>Bürger und Unternehmen</i>				
<i>Führung und Strategie</i>				
<i>Steuerung und Struktur</i>				
<i>Abläufe und Prozesse</i>				
<i>Digitale Kompetenz</i>				
<i>IT-Infrastruktur und Anwendungen</i>				
<i>Finanzen und Controlling</i>				



DIGITALISIERUNG *in Beispielstadt*

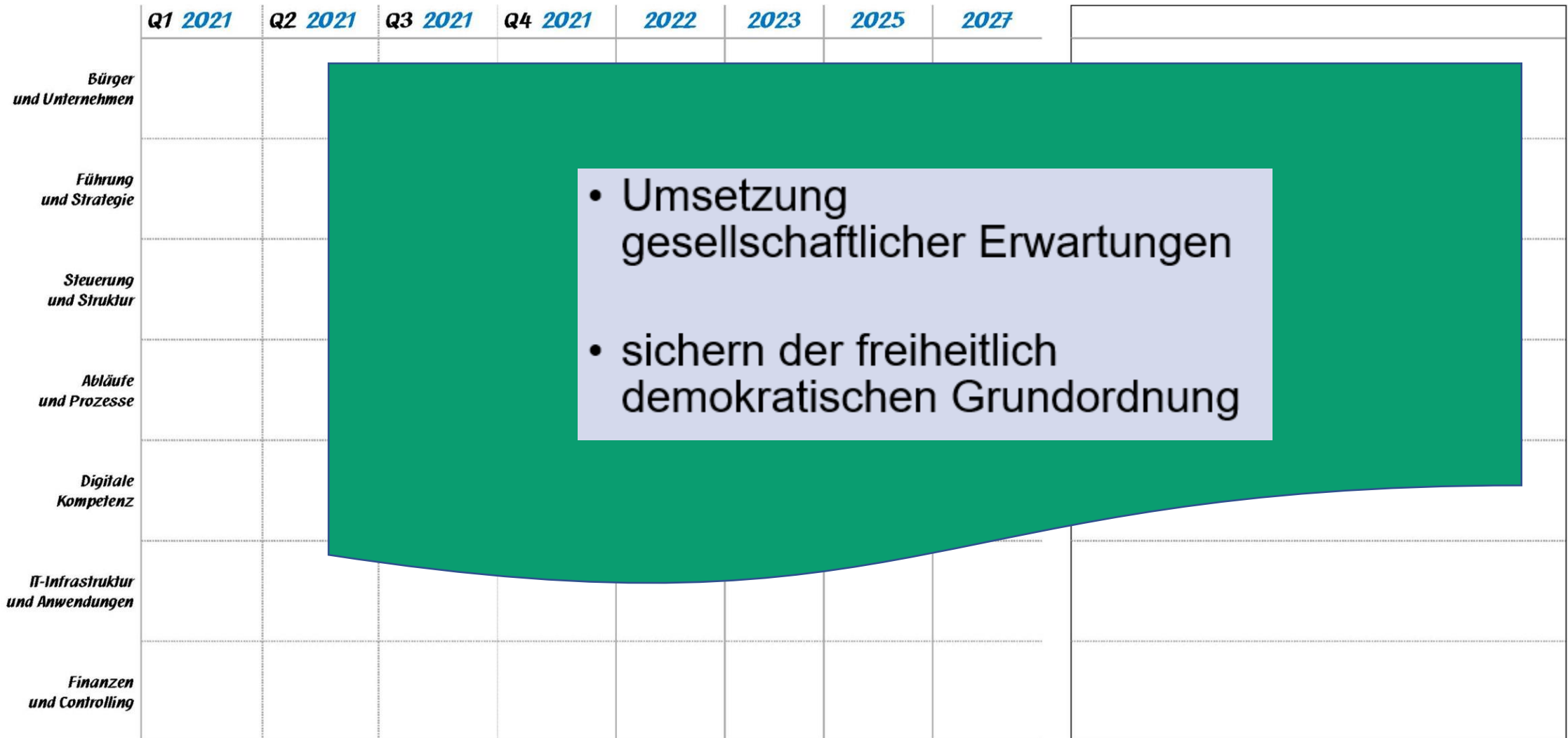
DIGITALE AGENDA

	Q1 2021	Q2 2021	Q3 2021	Q4 2021	2022	2023	2025	2027
<i>Bürger und Unternehmen</i>								
<i>Führung und Strategie</i>								
<i>Steuerung und Struktur</i>								
<i>Abläufe und Prozesse</i>								
<i>Digitale Kompetenz</i>								
<i>IT-Infrastruktur und Anwendungen</i>								
<i>Finanzen und Controlling</i>								



DIGITALISIERUNG in Beispielstadt

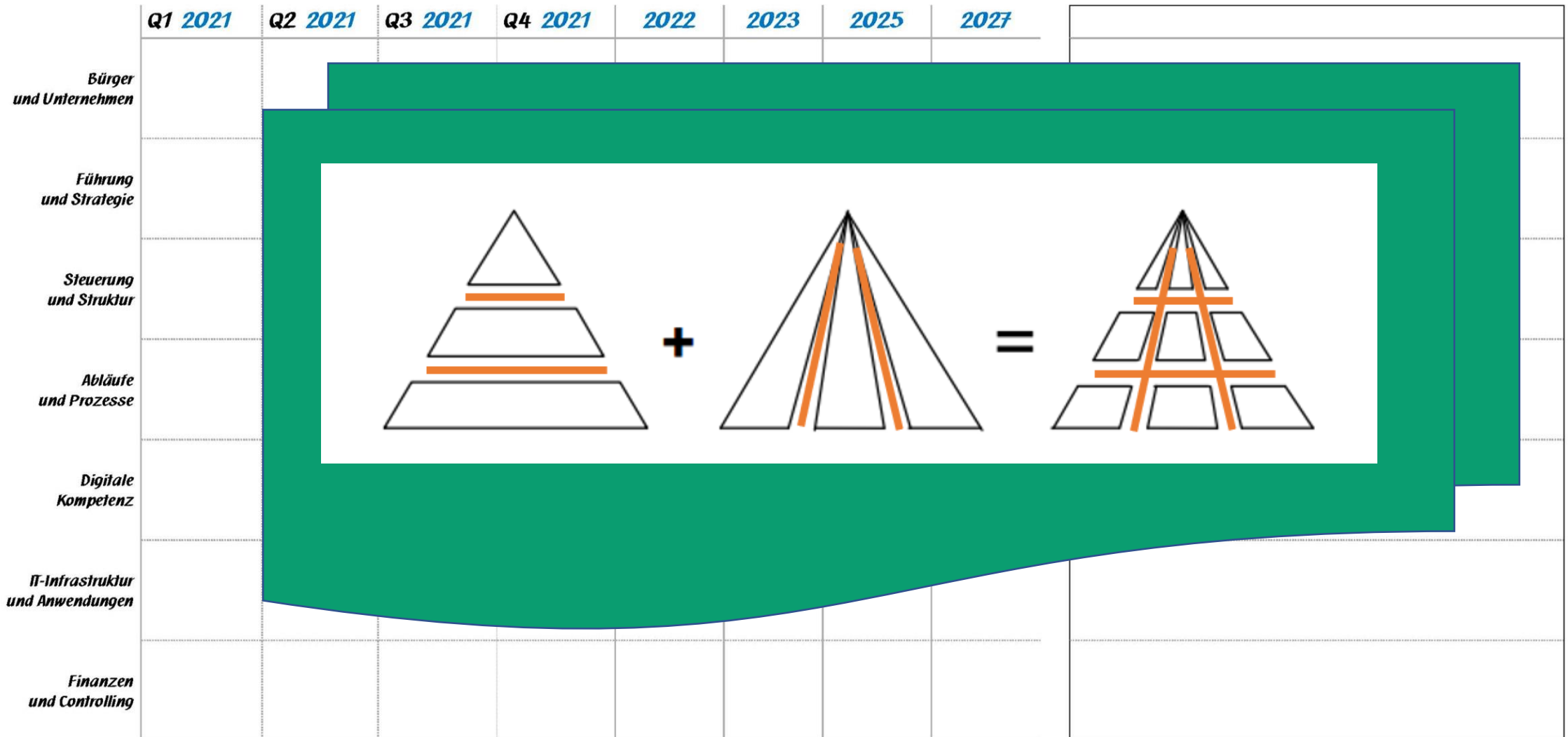
DIGITALE AGENDA





DIGITALISIERUNG *in Beispielstadt*

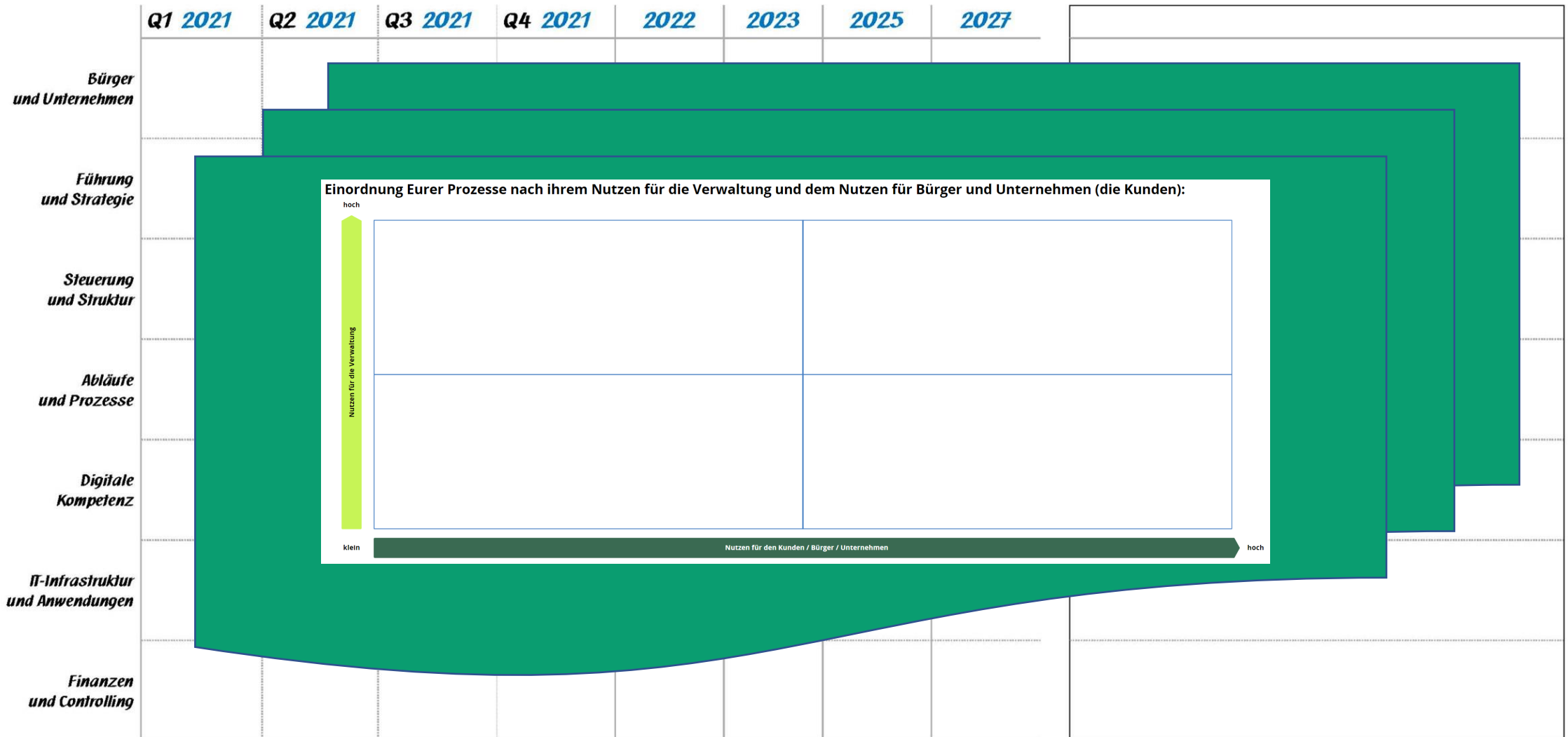
DIGITALE AGENDA





DIGITALISIERUNG in Beispielstadt

DIGITALE AGENDA





DIGITALISIERUNG in Beispielstadt

DIGITALE AGENDA

Q1 2021 | Q2 2021 | Q3 2021 | Q4 2021 | 2022 | 2023 | 2025 | 2027

Einordnung Eurer Prozesse nach ihrem Nutzen für die Verwaltung und dem Nutzen für Bürger und Unternehmen (die Kunden):

hoch



Nutzen für die Verwaltung

Voting:

**Welche Prozesse würdest Du
auf Deiner Digitalen Agenda
für Deine Kommune
verankern und optimiert
digital ausgestaltet etablieren ?**

klein

Nutzen für den Kunden / Bürger / Unternehmen

hoch

Beispiel: Prozess Leitungsauskunft



PDVNEWS
_01
11. JAHRGANG
2015



Geschäftsprozesse



- Begriffe, Definitionen, Einordnung
- Geschäftsprozesse: benannt und strukturiert
- Geschäftsprozessmodelle / Managementkreislauf
- Basiskomponente: PICTURE Prozessplattform
- Geschäftsprozesse und Digitale Agenda
- Prozesse? Einfach. Anfangen!
- Den Überblick *erhalten*: Prozessregister
- Prozesse modellieren und optimieren
- {Digitale} Prozesse von der Rechtsgrundlage her denken und entwickeln: FIM





Wofür ist das gut? Warum beschäftigen wir uns damit?

- Wissenstransfer
 - innerhalb der Behörde
 - zwischen Behörden
- Änderung der Normen
- Ressourcenmanagement
- Optimierung der Dienstleistungen
- Demographie, Fachkräftemangel
- Wettbewerbsfähigkeit
- Digitalisierung
 - Masterplan Digitale Verwaltung SN
 - Onlinezugangsgesetz
- ...
- ...



Zielrichtung:

- Organisatorische Verbesserungen
- Technologische Verbesserungen



Wofür ist das gut? Warum beschäftigen wir uns damit?

- Wissenstransfer

- innerhalb der Behörde

- zwischen Behörden

- Änderung der Normen

- Ressourcenmanagement

- Optimierung der Dienstleistungen

- Demografie, Digitalisierung

- Wettbewerbsfähigkeit

- Digitalisierung

- Masterplan Digitale Verwaltung SN

- Onlinezugangsgesetz

- ...

- ...

**Die Ziele des
Geschäftsprozessmanagements
leiten sich ab aus Erwartungen
an die öffentliche Verwaltung
und die organisatorischen
Herausforderungen
der öffentlichen Verwaltung.**



Wofür ist das gut? Warum beschäftigen wir uns damit?

- Wissenstransfer

- innerhalb der Behörde

Schlechte analoge Prozesse,
die zu schlechten digital abgebildeten
Prozessen werden
stiften keinen Nutzen!

Zielrichtung:

- Verbesserungen

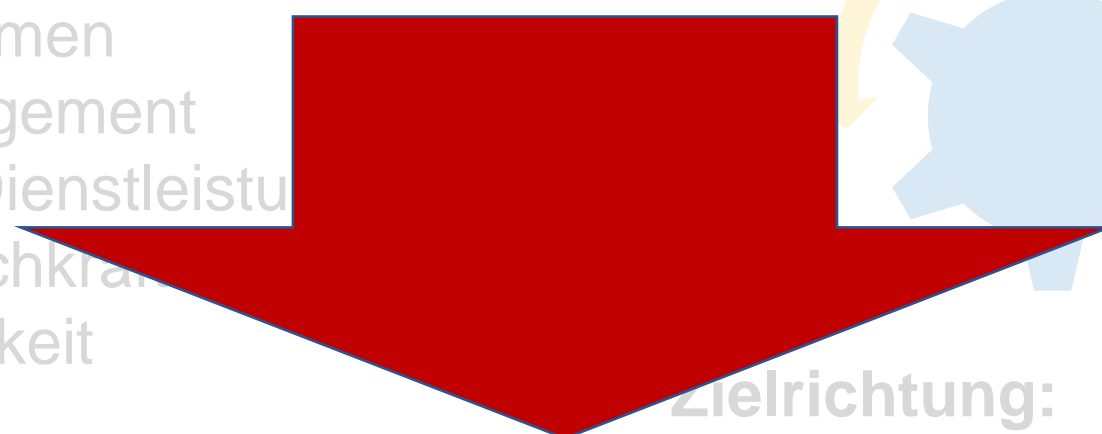
- Technologische Verbesserungen



Wofür ist das gut? Warum beschäftigen wir uns damit?

- Wissenstransfer
 - innerhalb der Behörden
 - zwischen Behörden
- Änderung der Normen
- Ressourcenmanagement
- Optimierung der Dienstleistung
- Demographie, Fachkräftemangel
- Wettbewerbsfähigkeit
- Digitalisierung
 - Masterplan Digitale Verwaltung SN
 - Onlinezugangsgesetz
 - ...
 - ...

DIGITISATION



Zielrichtung:

DIGITALISATION

Organisatorische
Verbesserungen
Technologische
Verbesserungen

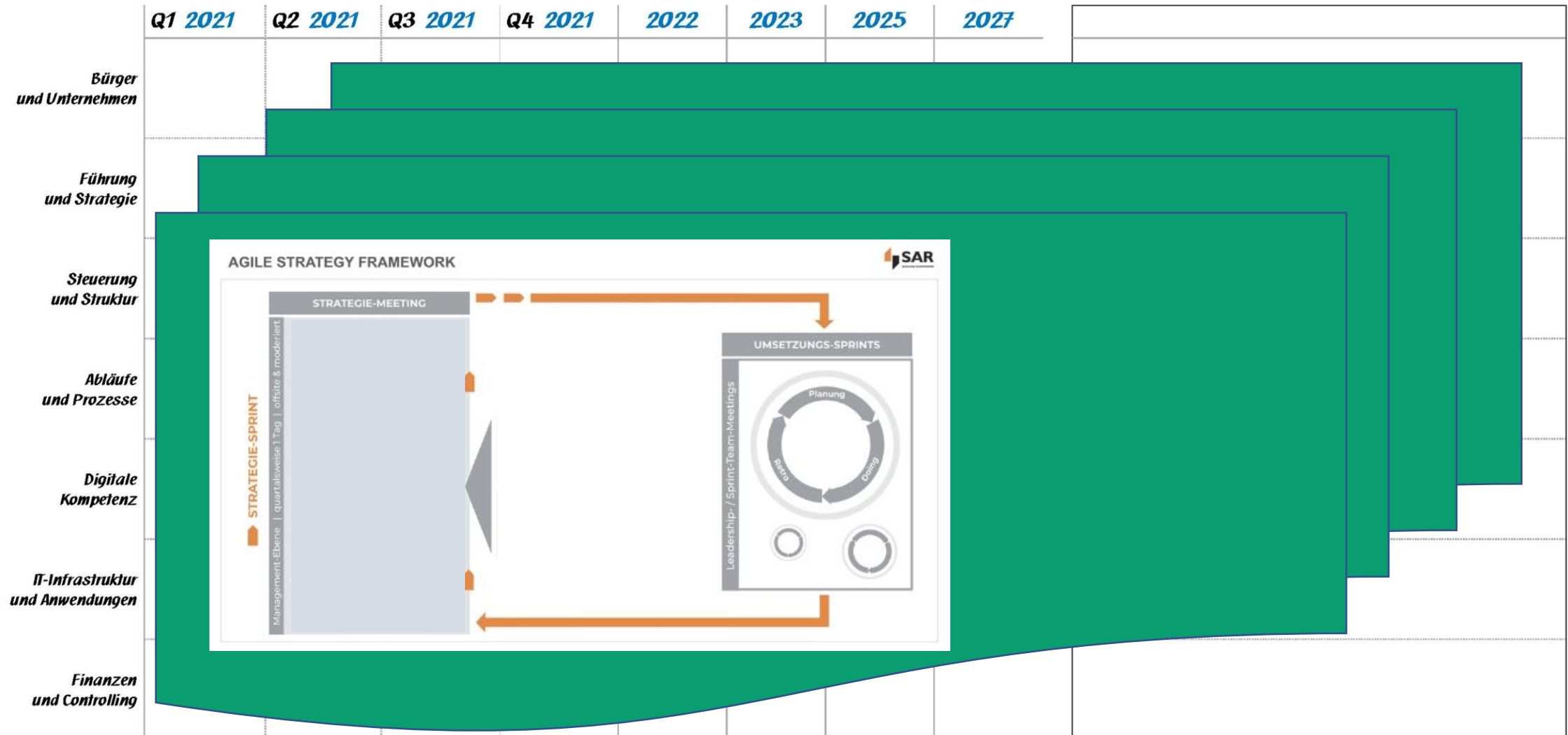


Sich dem Wandel stellen: DIGITISATION → DIGITALISATION



DIGITALISIERUNG in Beispielstadt

DIGITALE AGENDA

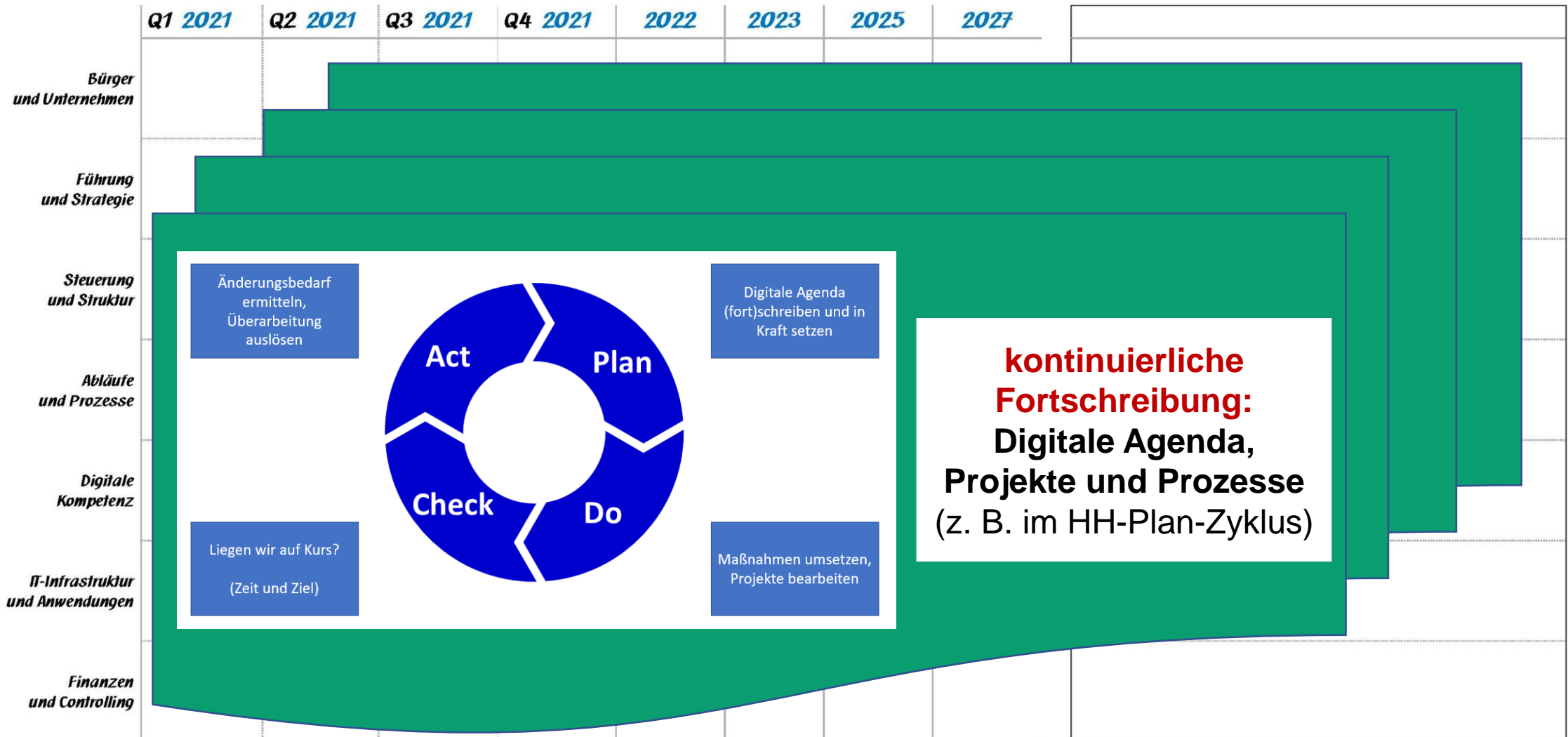


Sich dem Wandel stellen: DIGITISATION → DIGITALISATION



DIGITALISIERUNG in Beispielstadt

DIGITALE AGENDA

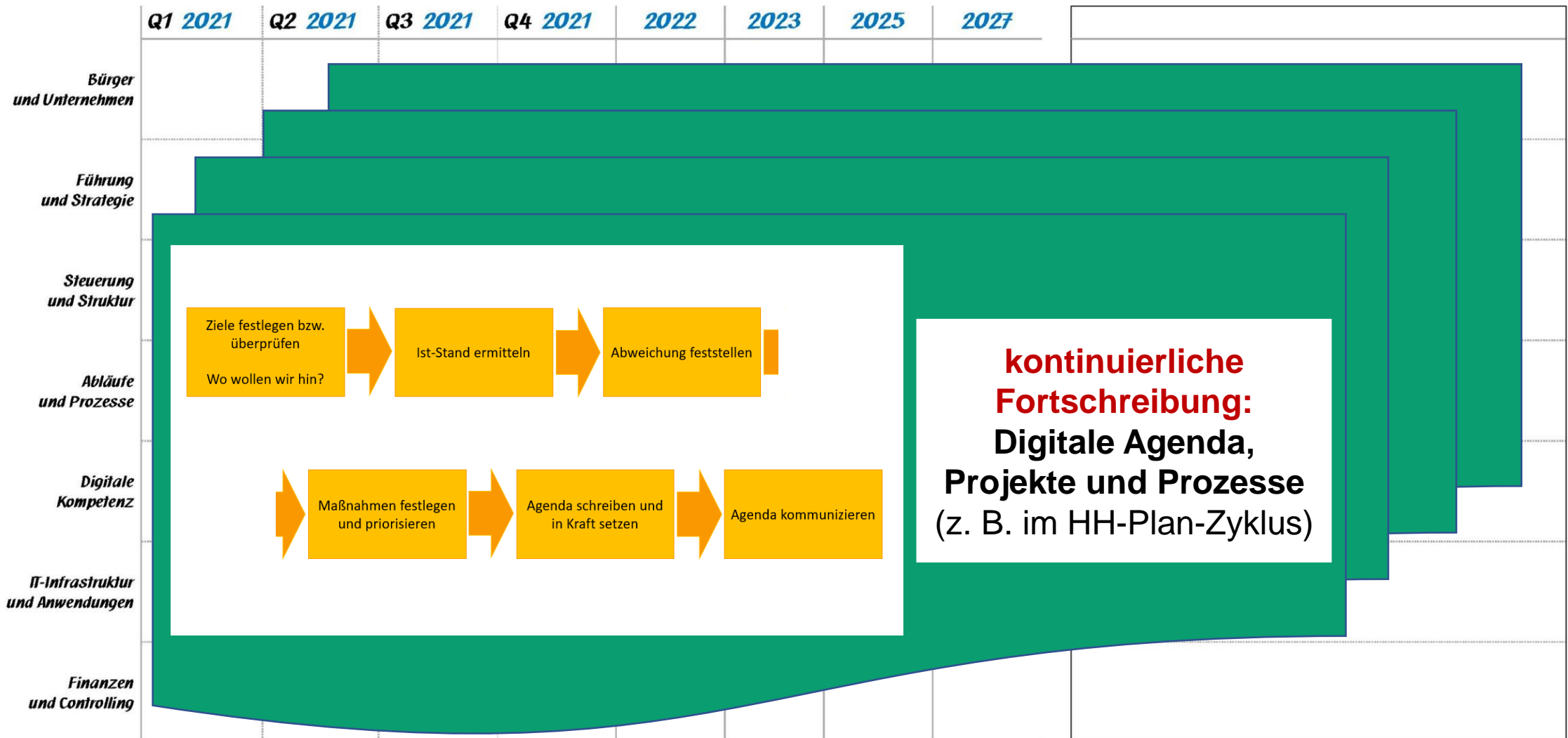


Sich dem Wandel stellen: DIGITISATION → DIGITALISATION



DIGITALISIERUNG in Beispielstadt

DIGITALE AGENDA





I Aufgabenkritik

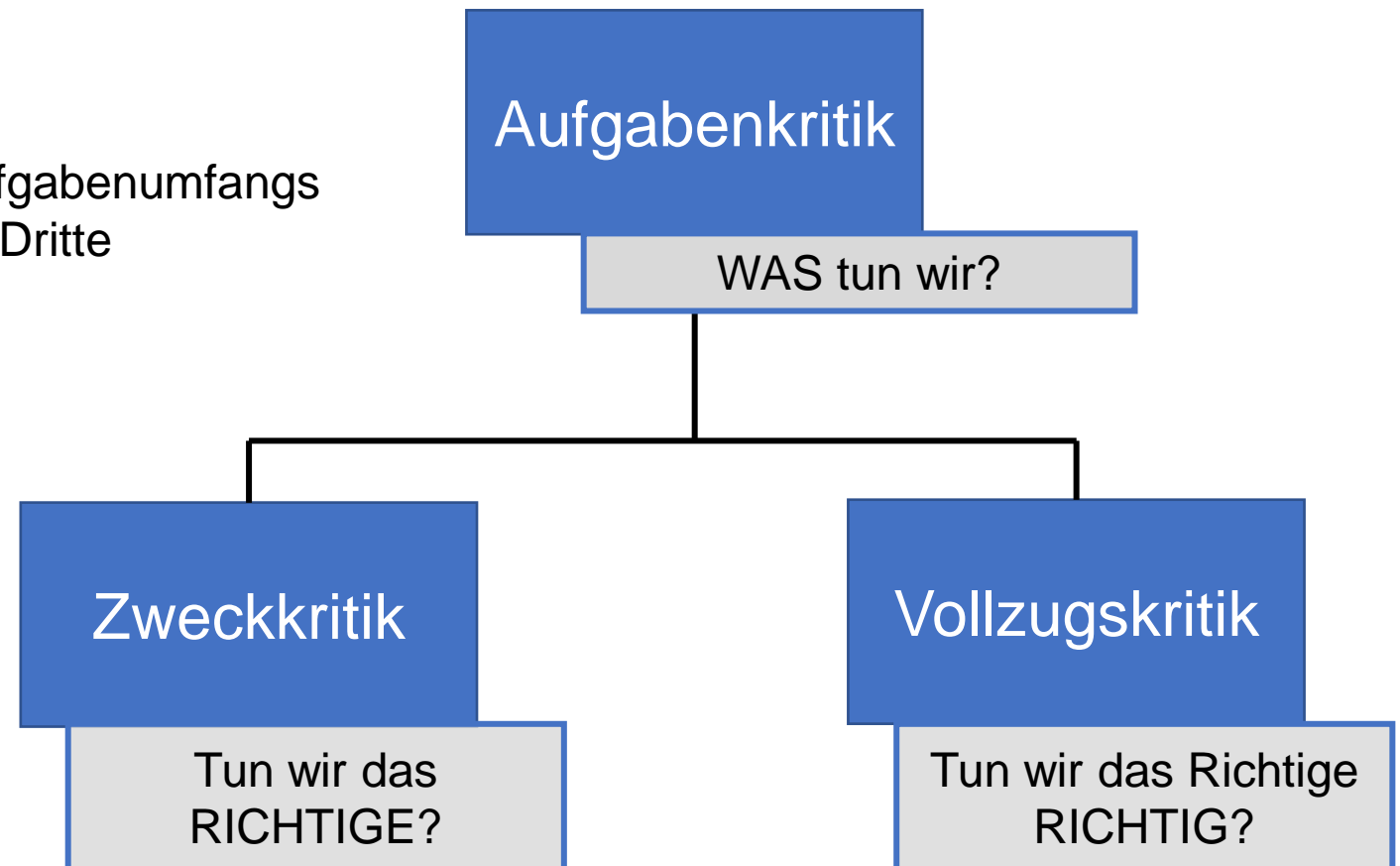
- I Überblick verschaffen
- I Draufsicht: Aufgabengliederungsplan
- I Prozessregister

I Zweckkritik

- I Identifikation der Auftragsgrundlage
- I Identifikation der Disponibilität des Aufgabenumfangs
- I Einschätzung zur Übertragbarkeit auf Dritte

I Vollzugskritik

- I inhaltlich-fachliche Optimierung vor technischer Veränderung („Mensch vor Technik“)
- I Vermeidung von „automatisierten Ineffizienzen“



WENIGER = MEHR: Prozesse? Einfach. Anfangen!

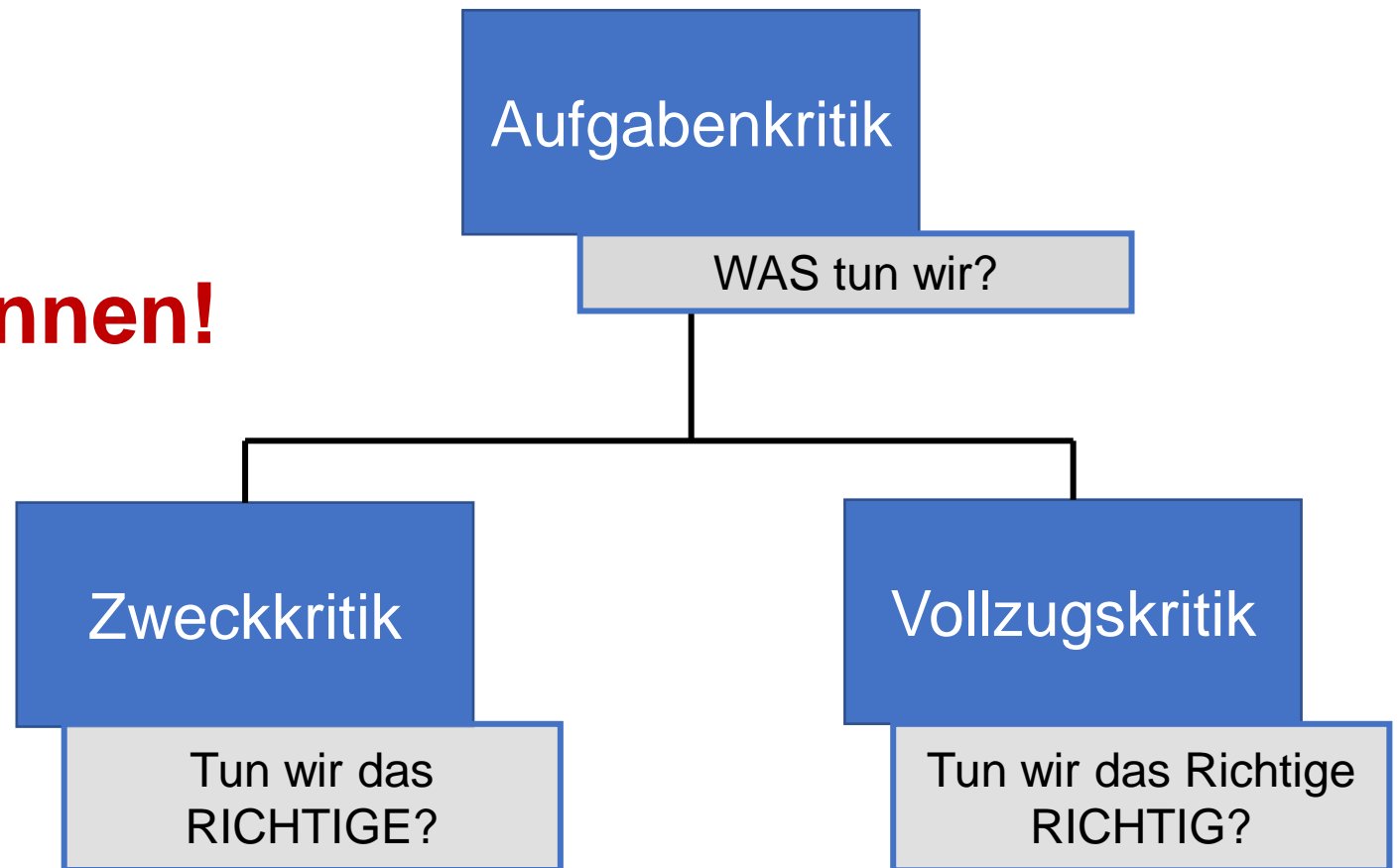


Nicht der große komplette Wurf:
Geschäftsprozessmanagement
für die ganze Verwaltung
ist entscheidend,

sondern:

Mit einem Prozess beginnen!

→ einem Prozess, der Bezug
zur Digitalen Agenda hat!





I Handlungsempfehlungen

- I Entschluss: Einführung von Prozessmanagement
 - Schlechte analoge Prozesse, die zu schlechten digital abgebildeten Prozessen werden stiften keinen Nutzen!
 - I Konzept zur Einführung von Prozessmanagement
 - Verankerung auf der Digitalen Agenda / Strategie
 - I Personalkapazitäten, Befähigung (= Digital-Multiplikator)
 - I Arbeitsplan mit Zeit- und Ressourcenzuordnung
 - Verankerung auf der Digitalen Agenda / Strategie
 - I passendes Prozessmanagementwerkzeug: PICTURE
 - I Offene Kommunikation in der Organisation
 - Verantwortung: Digital-Multiplikator + Dezernent / Landrat
 - I Synergien durch Verwaltungsübergreifende Kooperation
 - Verantwortung: Digital-Multiplikator + Dezernent / Landrat
- unterstrichen von [aktueller Studie der WWU Münster](#)
Fokus: Digitalisierung und OZG-Umsetzung

The image shows the cover of a report titled 'Prozessmanagement in der öffentlichen Verwaltung'. At the top left is the WWU Münster logo, and at the top right is the ERCIS logo. The central image depicts two people, a woman and a man, looking at a glass wall covered with sticky notes. Below the image, the title 'Prozessmanagement in der öffentlichen Verwaltung' is written in white text on a dark red background. Underneath, a dark grey box contains the subtitle 'Status quo und Handlungsempfehlungen zur Verwaltungsmodernisierung'. Below that, the focus is stated: 'Fokus: Prozessmanagement als Hebel zur Digitalisierung und OZG-Umsetzung'. At the bottom, the authors are listed: 'Institut für Wirtschaftsinformatik, Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik und Informationsmanagement, Prof. Dr. Dr. h.c. Dr. h.c. Jörg Becker'.

Prozessmanagement: Heute schon (D)ein Thema in Eurer Verwaltung?



... mein Thema als Digital-Multiplikator:in



Zuständigkeit
nicht geklärt

... Thema eines Kollegen / Kollegin



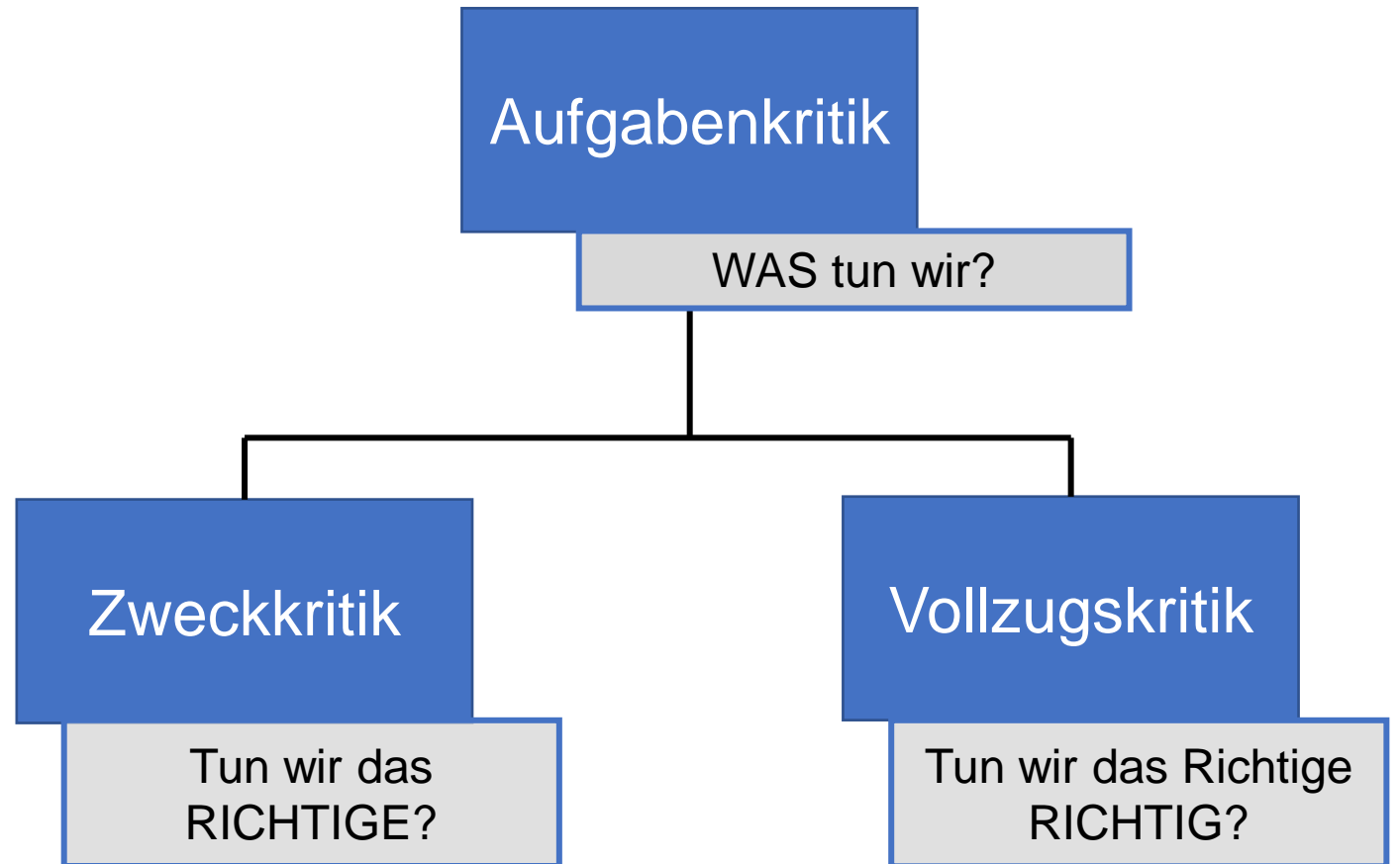
... ist in meiner Verwaltung kein Thema.

... ist eingeführt, anerkannt und etabliert.



Mit einem Prozess beginnen!

→ mit einem Prozess,
der Bezug zur
Digitalen Agenda hat!

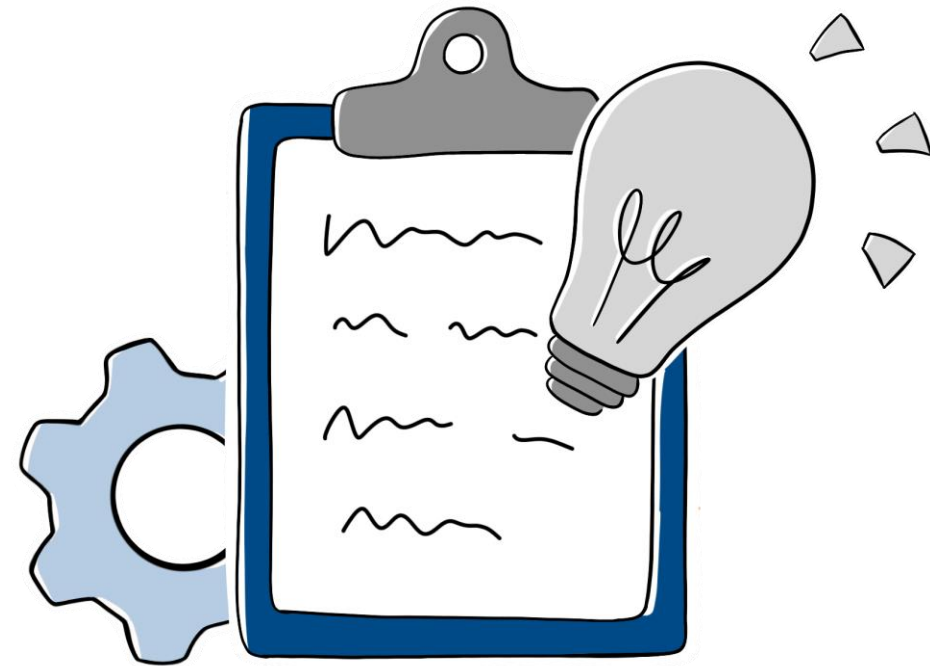




Geschäftsprozesse



- Begriffe, Definitionen, Einordnung
- Geschäftsprozesse: benannt und strukturiert
- Geschäftsprozessmodelle / Managementkreislauf
- Basiskomponente: PICTURE Prozessplattform
- Geschäftsprozesse und Digitale Agenda
- Prozesse? Einfach. Anfangen!
- Den Überblick *erhalten*: Prozessregister
- Prozesse modellieren und optimieren
- {Digitale} Prozesse von der Rechtsgrundlage her denken und entwickeln: FIM





Was ist bei Euch vorhanden?

- ▮ Aufgabengliederungsplan
- ▮ Produktplan
- ▮ Prozessregister, Prozesslandkarte

parallele Pflege?!

- ▮ Wie siehst Du Aufgabengliederungsplan und Prozessregister?
- ▮ Welchen Stellenwert hat bei Dir der Produktplan?
- ▮ Exkurs: Wie erlebst Du den Aktenplan?

	Wer	Was	Wofür	Wie	Womit
Aufgabengliederungsplan	x	x			
Prozessbeschreibungen (-landkarte)	x	x	(x)	x	x
Produktplan	x	x	x		x

Abbildung 1: Welche Fragen beantworten die drei Ordnungssysteme?
(Quelle: eigene Darstellung) Dr. A. Schausberger und Dr. A. Wolfert

Kritische Würdigung der drei Ordnungssysteme Aufgabengliederungsplan, Produktplan und Prozessstruktur von Dr. A. Schausberger und Dr. A. Wolfert in:

Heft 1

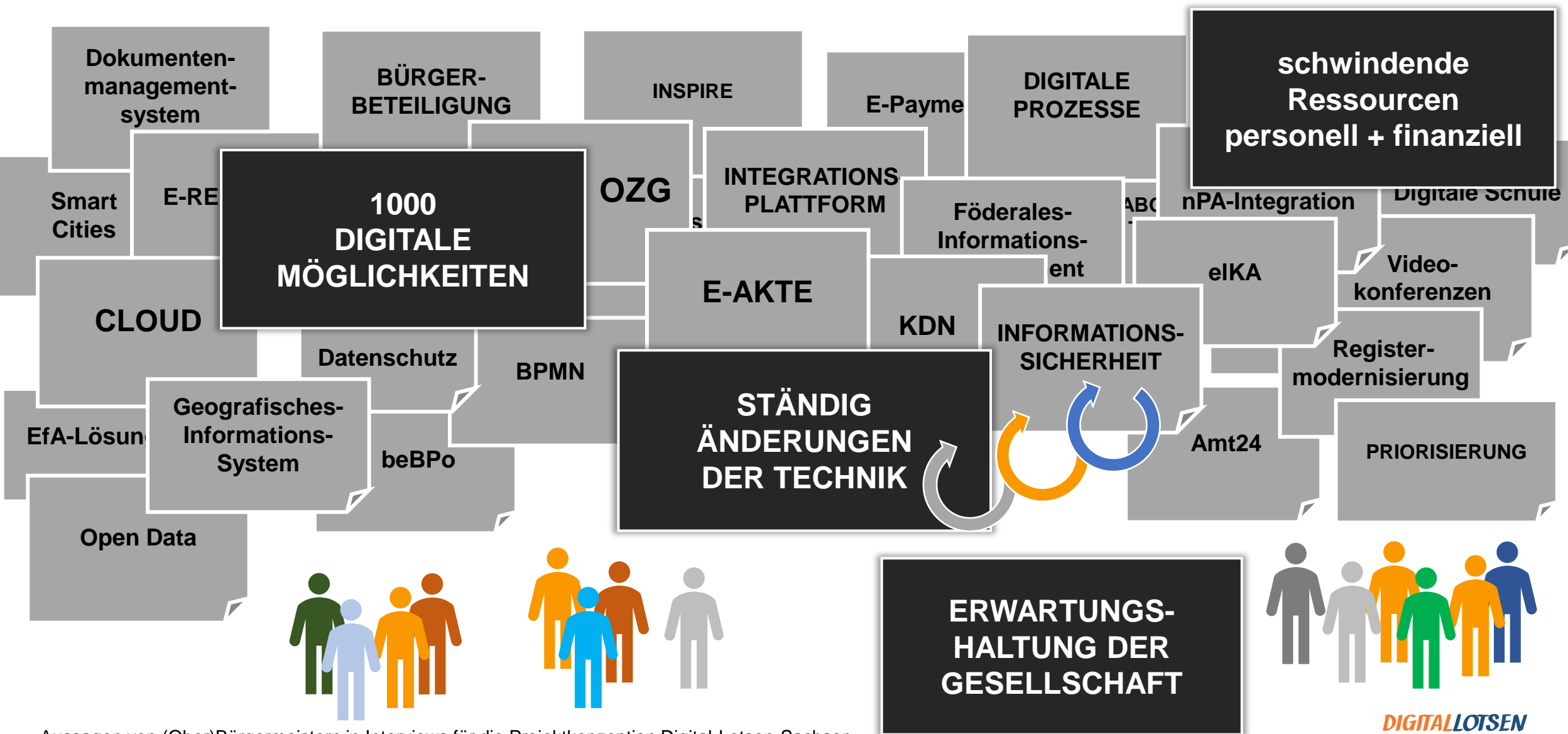
Meißner Hochschulschriften



FACHHOCHSCHULE
DER SÄCHSISCHEN
VERWALTUNG



Herausforderung Digitalisierung in Kommunen

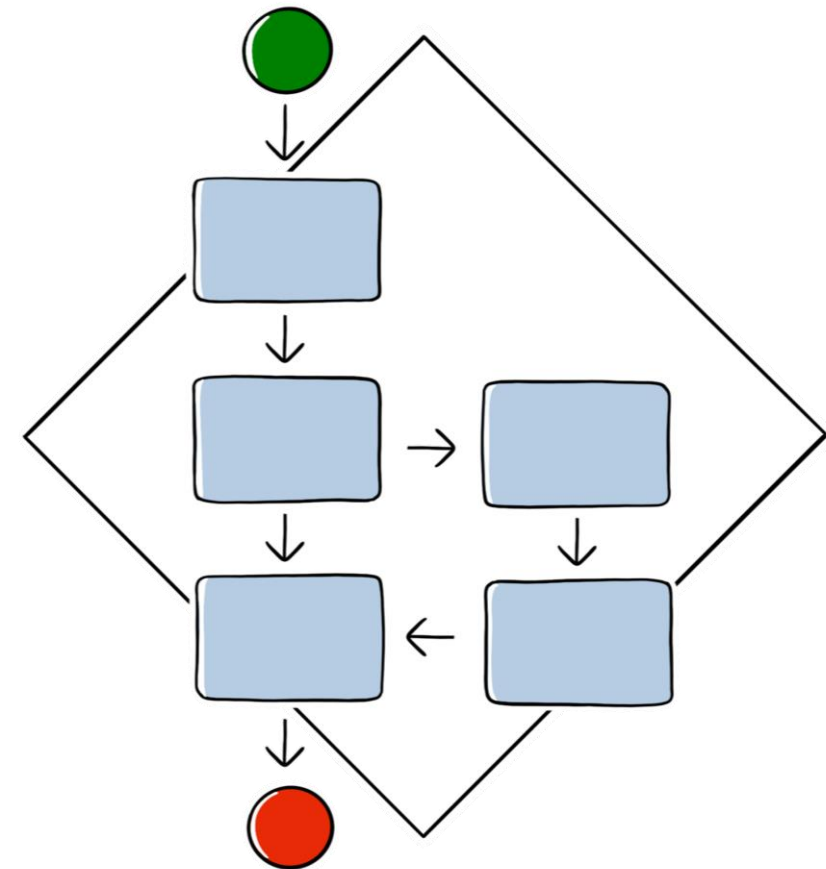


Aussagen von (Ober)Bürgermeistern in Interviews für die Projektkonzeption Digital-Lotsen-Sachsen

Das Musterprozessregister Sachsen...was ist das?



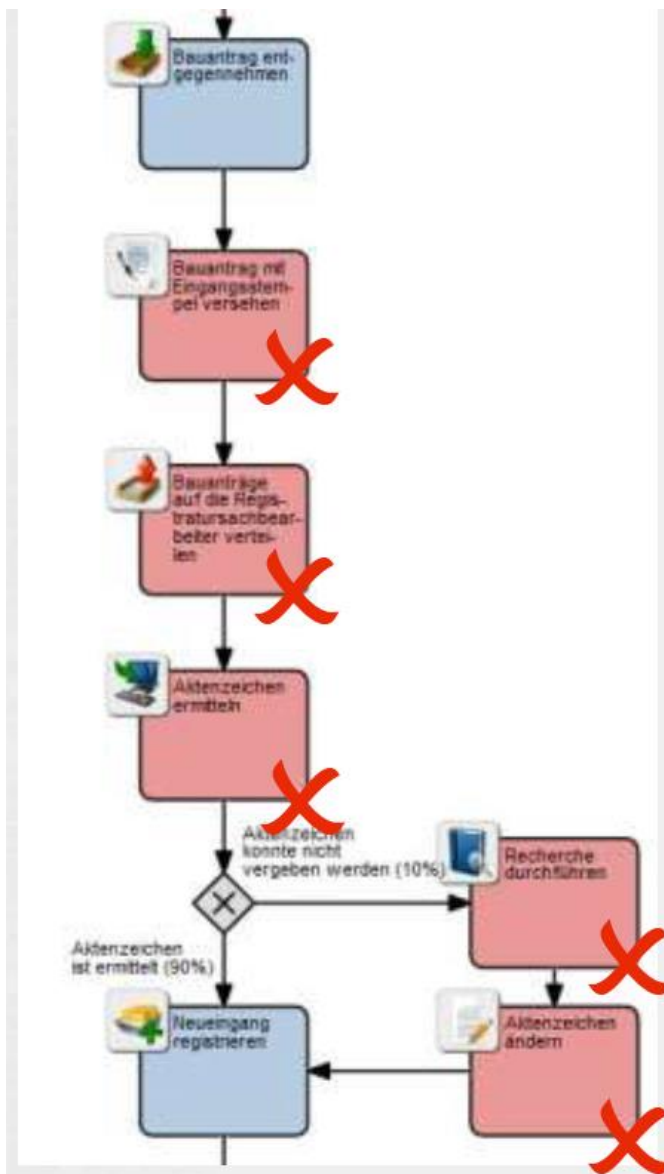
- In den vergangenen Jahren wurden durch die sächsischen Landkreise und kreisfreien Städte sowie durch einzelne Kommunen - jeweils mit Unterstützung der Staatskanzlei - umfangreiche Prozessregister aufgebaut.
- Sächsische Verwaltungen können diese Register nutzen, um individuell und in der Breite ein kontinuierliches Prozessmanagement aufzubauen.
- Insbesondere kleine Kommunen verfügen hierfür jedoch nicht über ausreichende Kapazitäten.
- Die Digital-Lotsen haben mit Unterstützung der PICTURE GmbH ein vorpriorisiertes Prozessregister für kleine Kommunen entwickelt.
- **Es gab ein ähnliches Projekt der Landkreise und Kreisfreien Städte. Wie wirkt dies in den Landkreisen nach?**

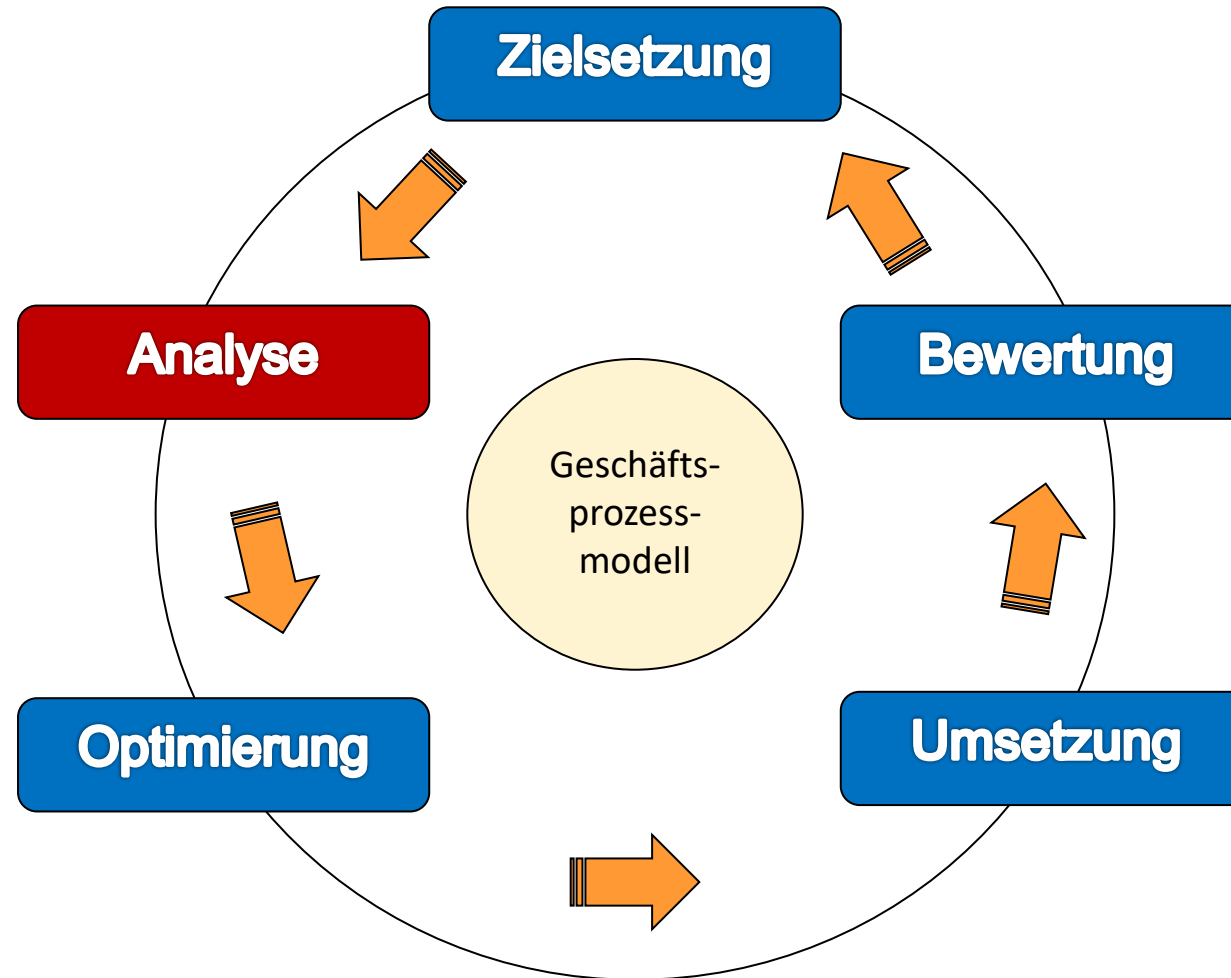




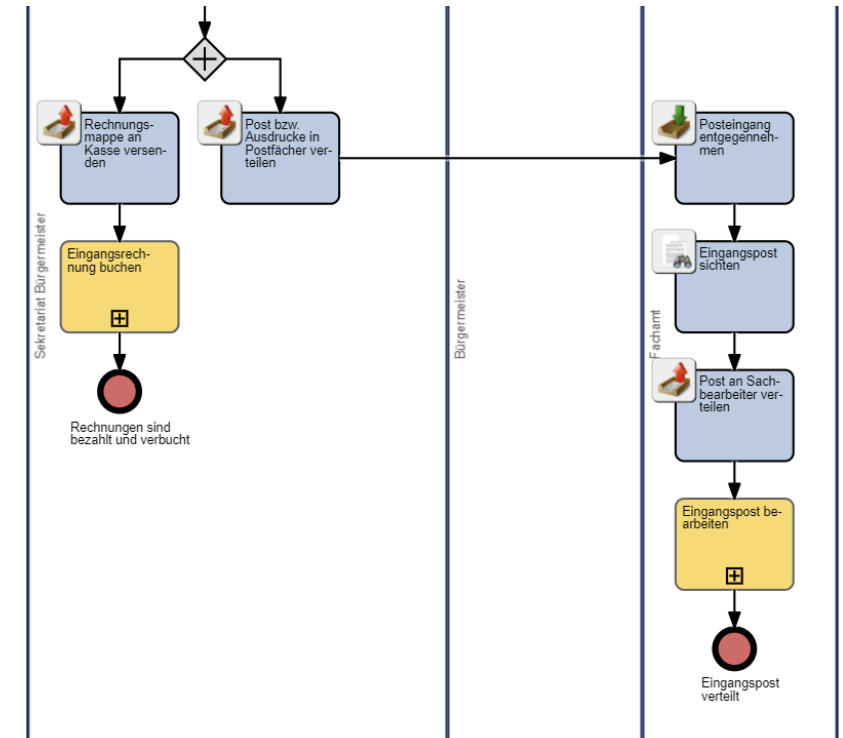
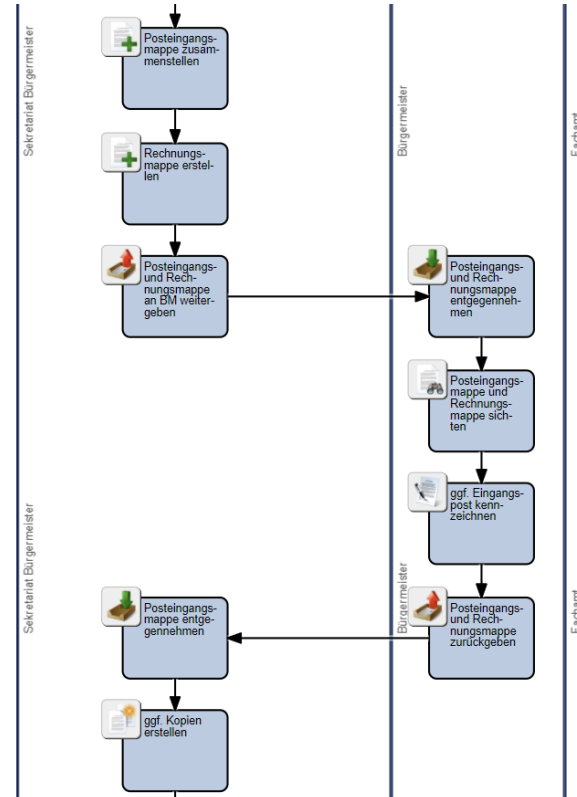
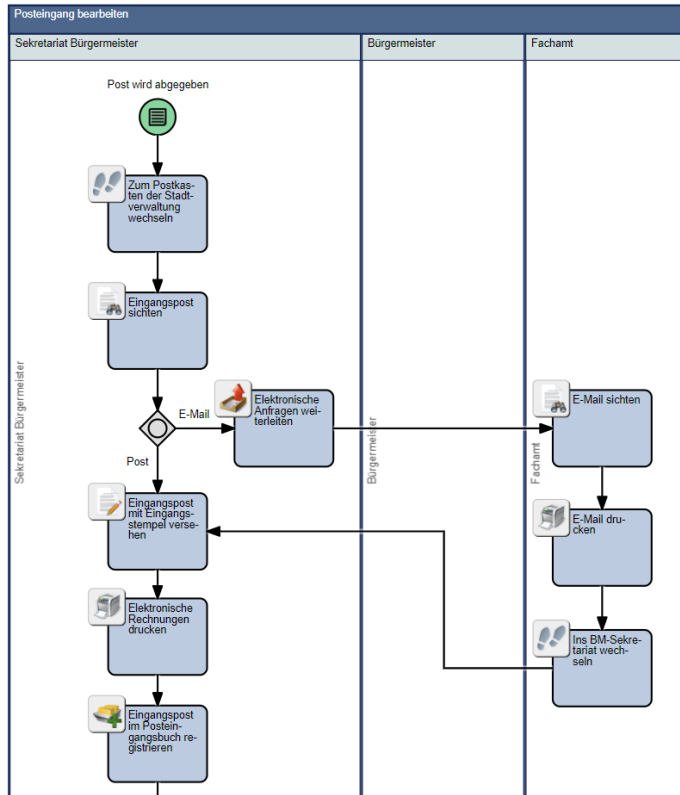
Geschäftsprozesse

- Begriffe, Definitionen, Einordnung
- Geschäftsprozesse: benannt und strukturiert
- Geschäftsprozessmodelle / Managementkreislauf
- Basiskomponente: PICTURE Prozessplattform
- Geschäftsprozesse und Digitale Agenda
- Prozesse? Einfach. Anfangen!
- Den Überblick *erhalten*: Prozessregister
- Prozesse modellieren und optimieren
- {Digitale} Prozesse von der Rechtsgrundlage her denken und entwickeln: FIM





Prozess: Posteingang IST



Der Blick auf den Prozess mit „gesundem Menschenverstand“ offenbart bereits viele Schwachstellen.



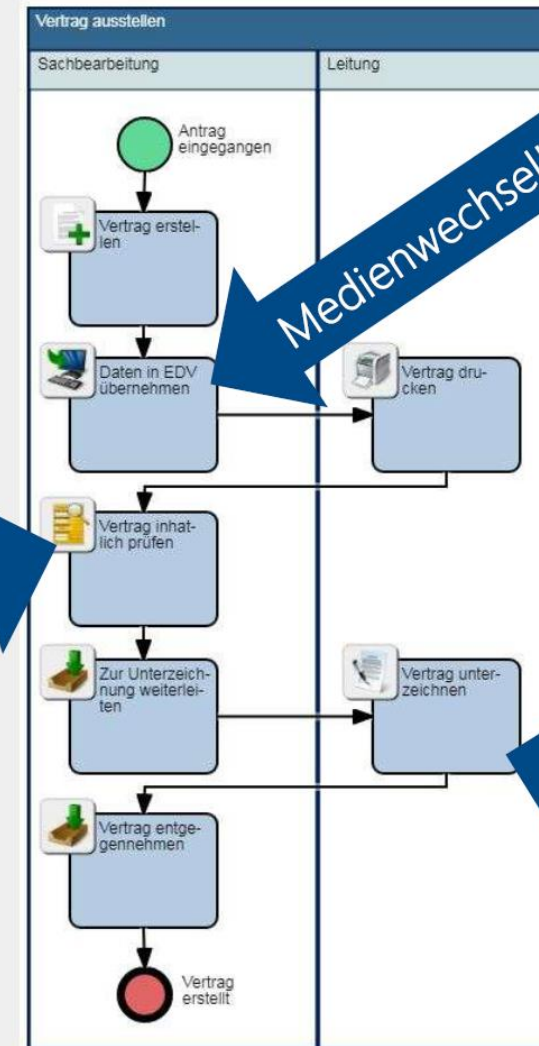
Bevor man einen Prozess aufwändig analysiert, kann bereits die erste Betrachtung wichtige Hinweise auf Verbesserungen geben.



Erste Ideen geben dem/der Prozessoptimierer/-in ein Gefühl für die Machbarkeit, genügen aber nicht dem Anspruch der Vollständigkeit.




Auch in den folgenden Schritten sollte immer mit Verstand überlegt werden, ob Änderungen am Prozess sinnvoll sind.




Fachliche Prozessbausteine geben direkt Hinweise auf Potenzial von Basiskomponenten.

Informationsflüsse




Dokument/Information entgegennehmen



Elektronischer Behördenzugang!






Verschriftlichung / Dokumentation

 <p>Dokument/Information erstellen</p>	 <p>Dokument/Information bearbeiten</p>
 <p>Dokument/Information aussondern</p>	 <p>Vorgang registrieren</p>
 <p>Dokument/Information unterschreiben</p>	 <p>Vorgang zu den Akten nehmen</p>








Inhaltliche Verwaltungsarbeit

E-Payment!

 <p>Berechnung durchführen</p>	 <p>Ein-/Auszahlung durchführen</p>
 <p>Dokument/Information sichten</p>	 <p>Arbeitsort wechseln</p>
 <p>Spezielle Tätigkeit durchführen</p>	

Medienwechsel

 <p>Daten in EDV übernehmen</p>	 <p>Datenträger bespielen</p>
 <p>Drucken</p>	 <p>Scannen</p>
 <p>Kopieren</p>	

Informationsbeschaffung und Koordination

 <p>Recherche durchführen</p>	 <p>Rückfrage durchführen</p>
 <p>Absprache/ Vereinbarung treffen</p>	

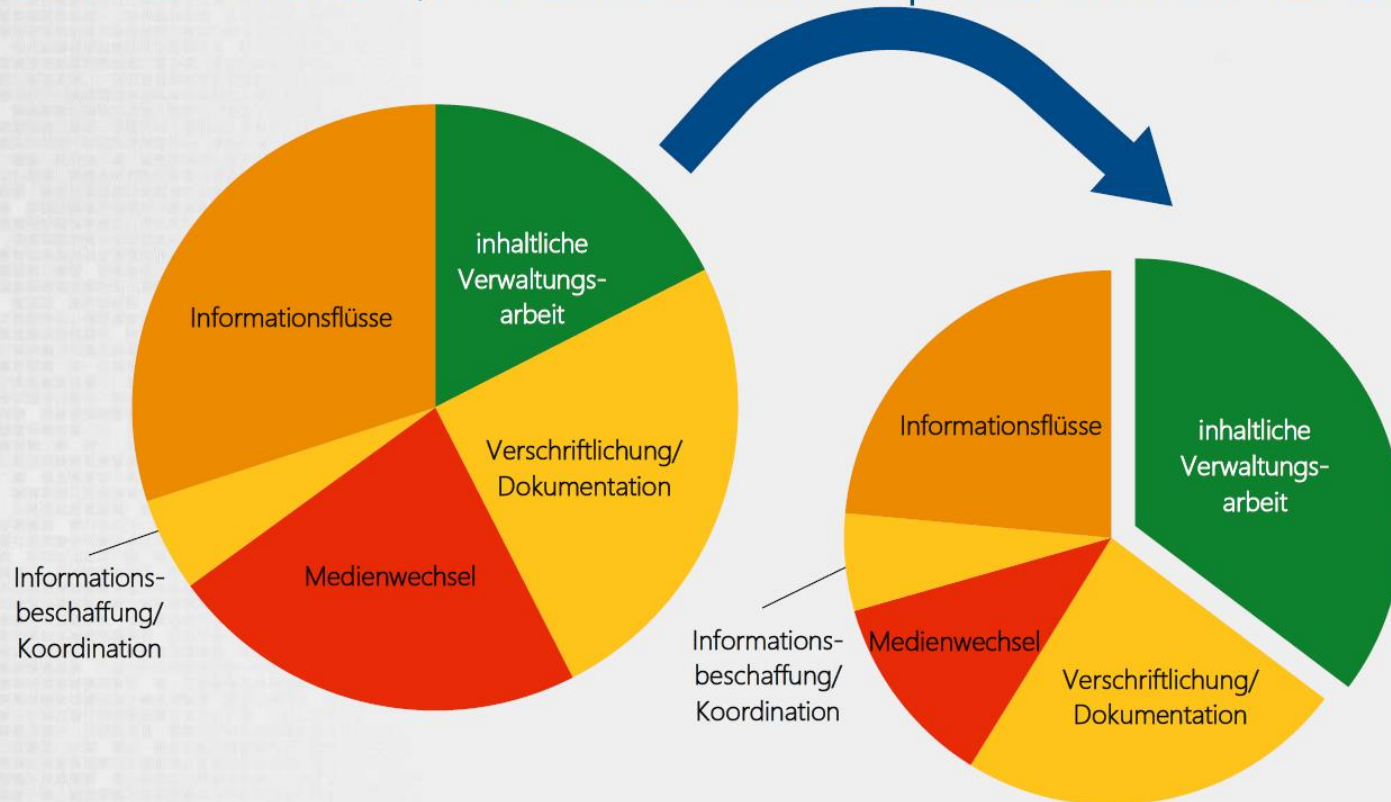
E-Akte!

Die Analyse der Bausteinkategorien offenbart strukturelle Besonderheiten.

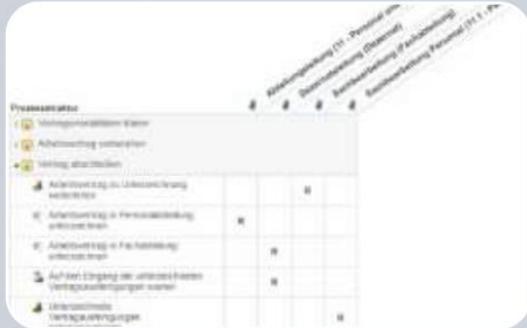
Bei Verwendung der Bausteinkarten ist die Kategorie durch Farben schnell erkennbar.

Die Analyse über Berichte macht die Prozessausprägung quantifizierbar.

Ziel sollte es immer sein, Freiräume für wertschöpfende Aktivitäten zu schaffen.

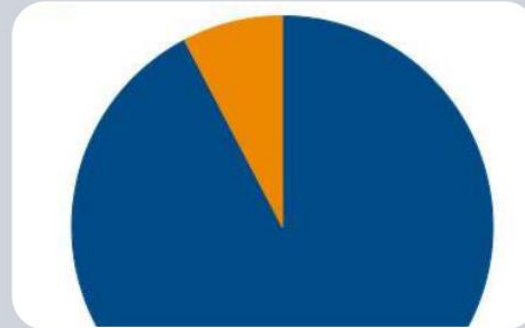


Zielabhängig können verschiedene, plattformgestützte Auswertungen die Analyse von Prozessen unterstützen.



RACI-Matrix:

Abbildung und Analyse von Verantwortlichkeiten im Prozess



Personalkapazitäts- und Personalkostenanalyse:

Ermittlung von Stellenbedarfen und Personalkosten zur Prozessdurchführung



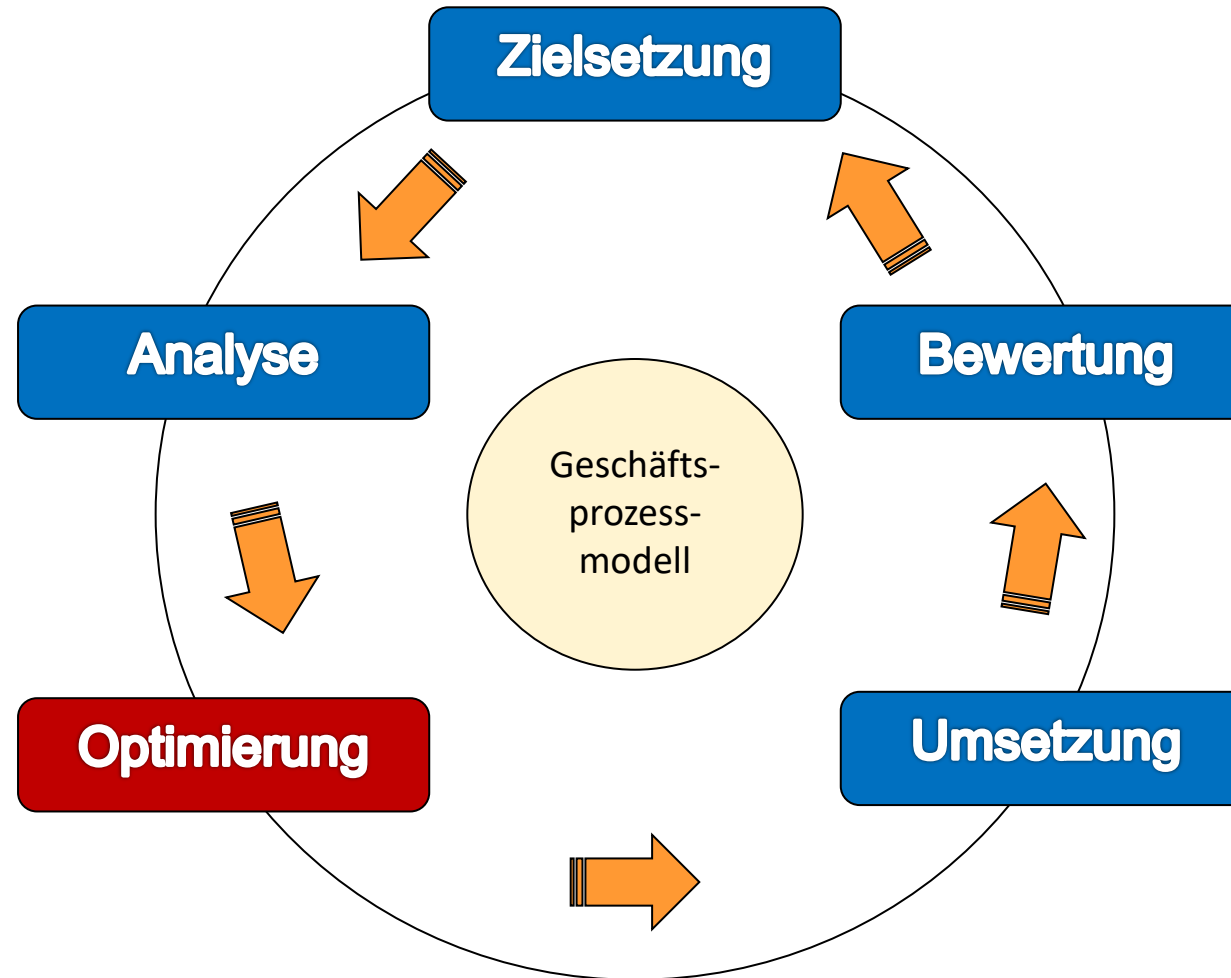
Prozesskontext-Verwendung:

tabellarische Aufstellung der verwendeten Prozesskontexte pro Typ



Verbesserungsvorschläge-Bericht:

übersichtliche Darstellung aller im Modell hinterlegten Verbesserungsvorschläge





WEGLASSEN

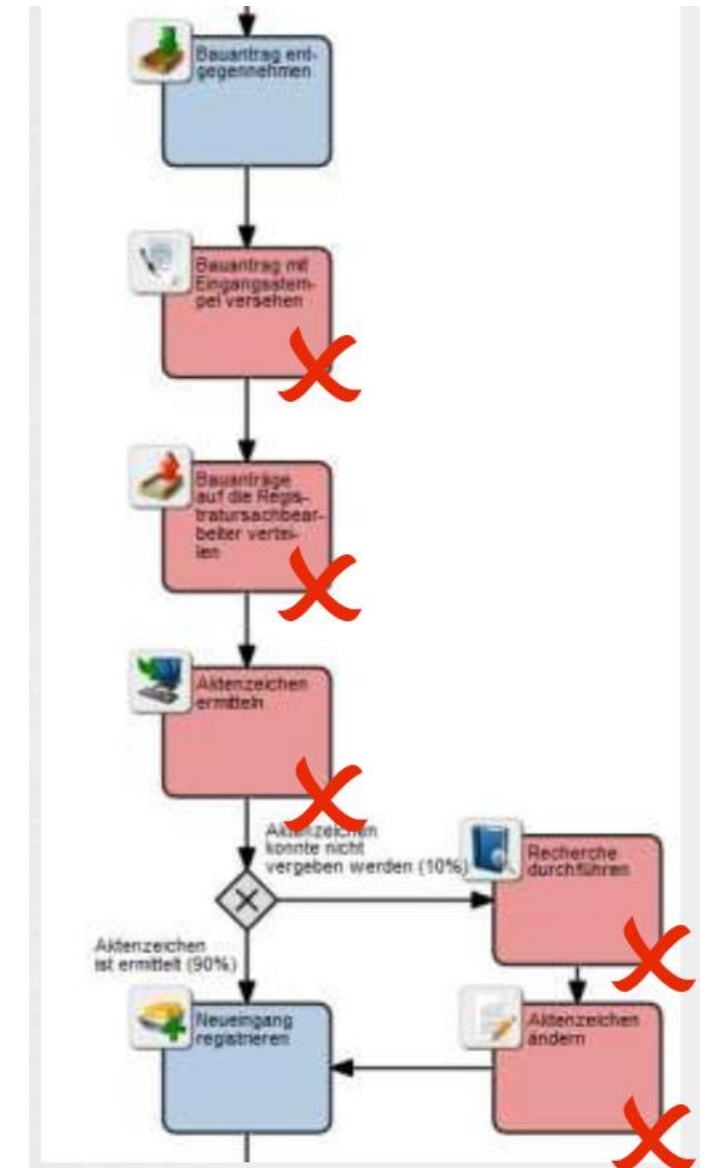
- ┃ Muss das sein? Kann ich es nicht weglassen?
- ┃ Wenn Weglassen keine Option ist:

VEREINFACHEN

- ┃ Kann ich das irgendwie vereinfachen?
- ┃ Wenn Vereinfachen ein Erfolg war:

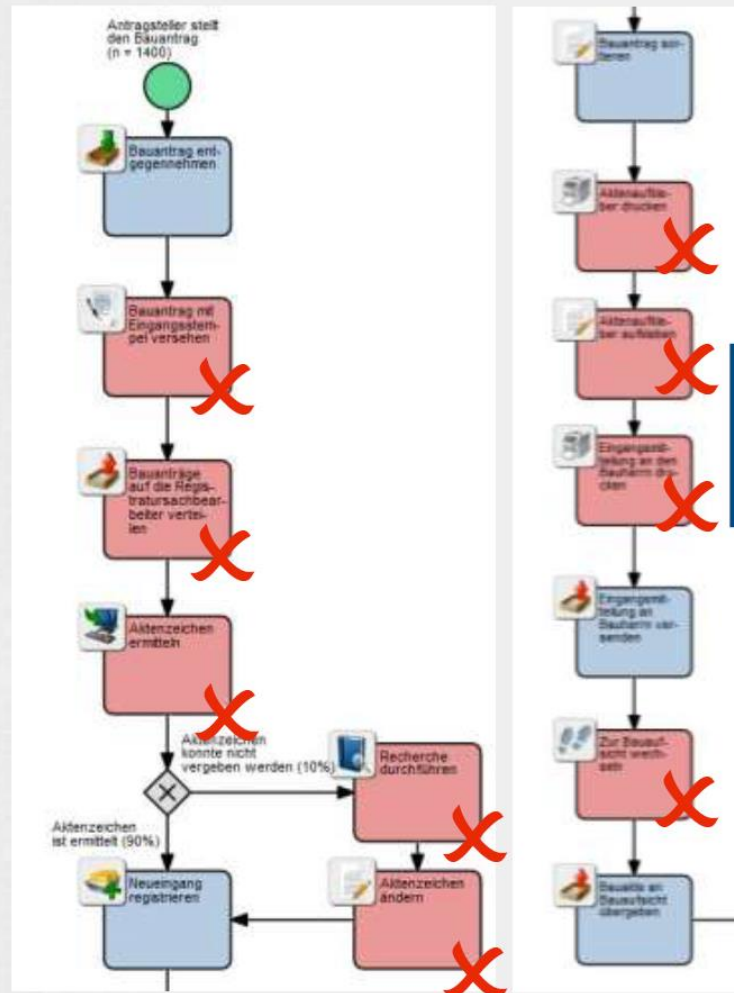
AUTOMATISIEREN

- ┃ Können wir den Prozess nicht (teil)automatisieren?
- ┃ Die Fragen dahinter:
 - ┃ Muss dies ein Mitarbeiter tun?
 - ┃ Warum muss dies ein Mitarbeiter tun?



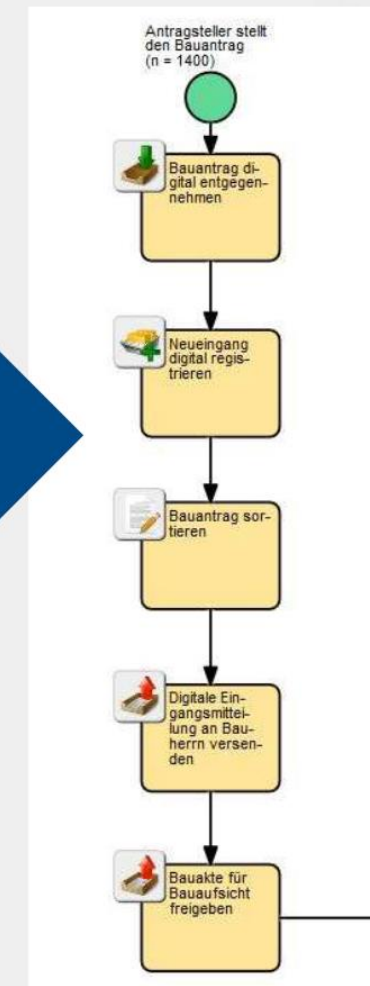
Auf Basis der im Soll-Workshop bewerteten Lösungen wird das Ist-Modell zum Soll-Modell weiterentwickelt.

Ist-Modell



Umsetzung der Lösungsvorschläge

Soll-Modell





Prozesse analysieren und optimieren

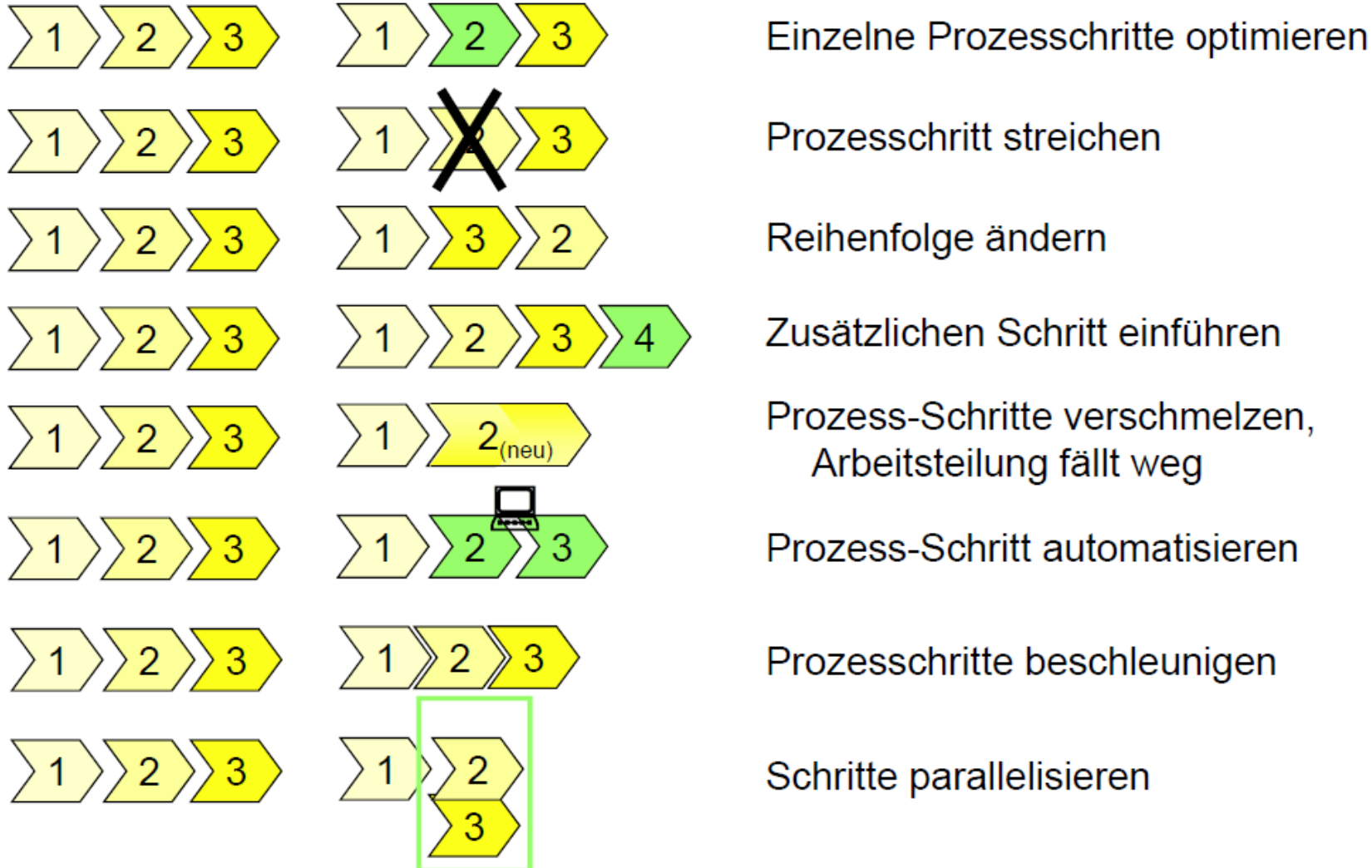
Ein systematisches Vorgehen bei der Analyse und Optimierung von Geschäftsprozessen stellt sicher, dass Sie das Ziel Ihrer Untersuchung im Blick behalten und sich nicht in Details verlieren. Diese Checkliste kann Sie hierbei unterstützen, sollte aber an die Gegebenheiten und Ziele Ihrer Organisation angepasst werden. Die Checkliste kann auch nur punktuell herangezogen werden.

Phase 1: Ist-Prozess modellieren

- Das Ziel der Analyse und der Optimierung ist bestimmt und kommuniziert.
- Im Prozessinterview zwischen Interviewer-/in und Fachexperte/-in wurden die relevanten Prozessinformationen erhoben.
- Anhand der Prozessinformationen wurde ein Prozessmodell angelegt.
- Erste Hinweise auf Schwachstellen und Optimierungspotenziale wurden aufgenommen (in Attributen, textuellen Anmerkungen oder Kommentaren).
- Die Qualitätssicherung und interne Freigabe des Ist-Modells wurde abgeschlossen.

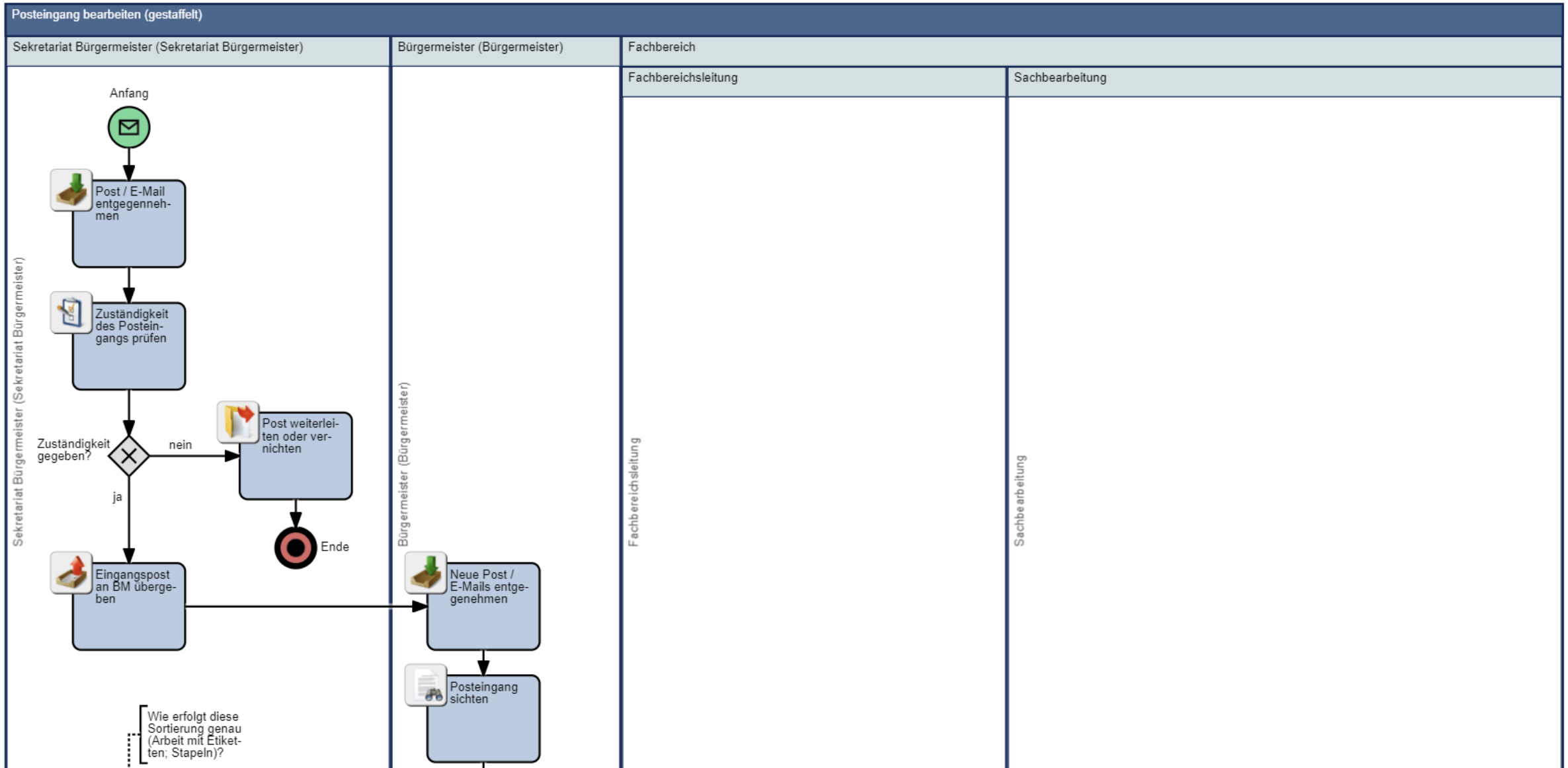


Optimierungstypen nach DIN SPEC 90158

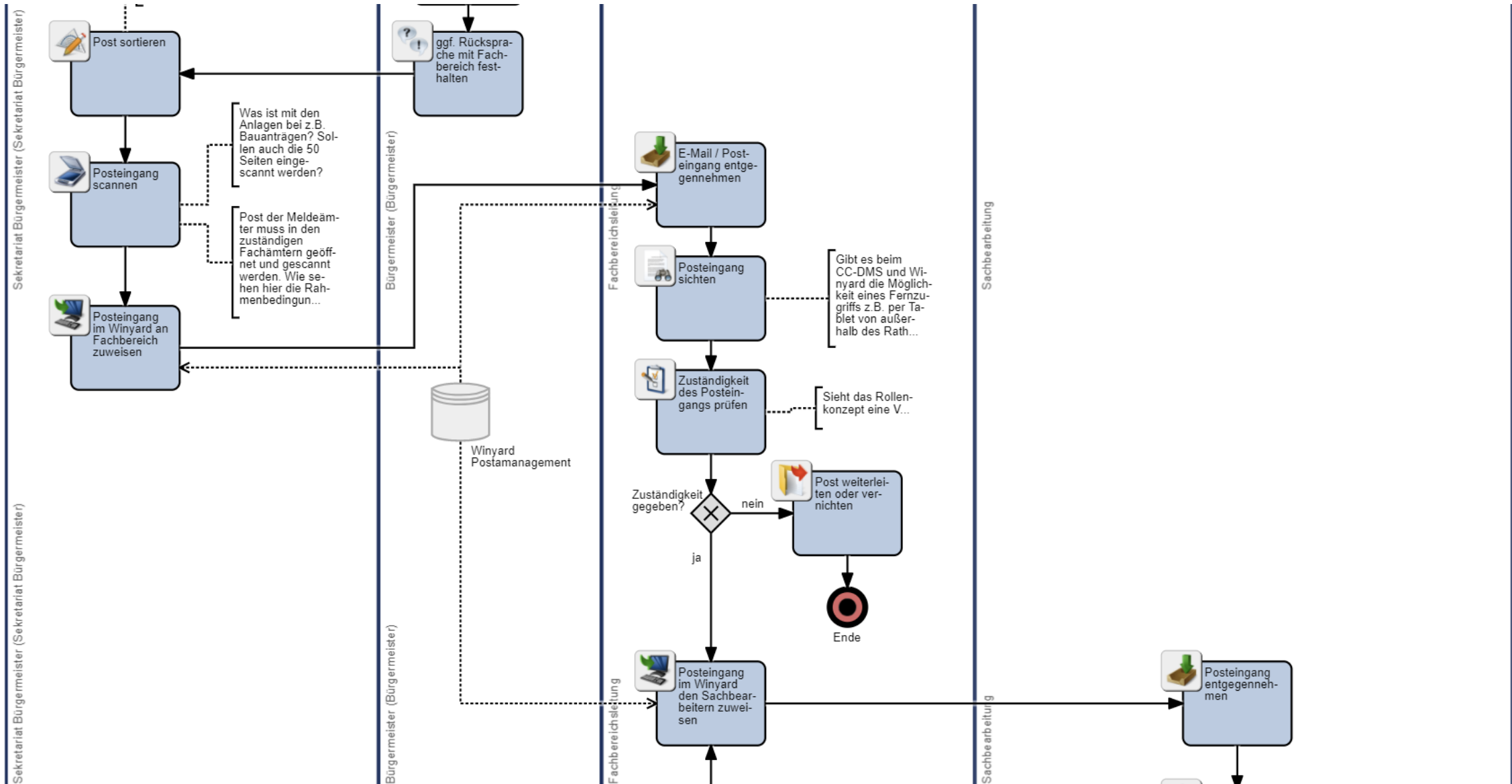




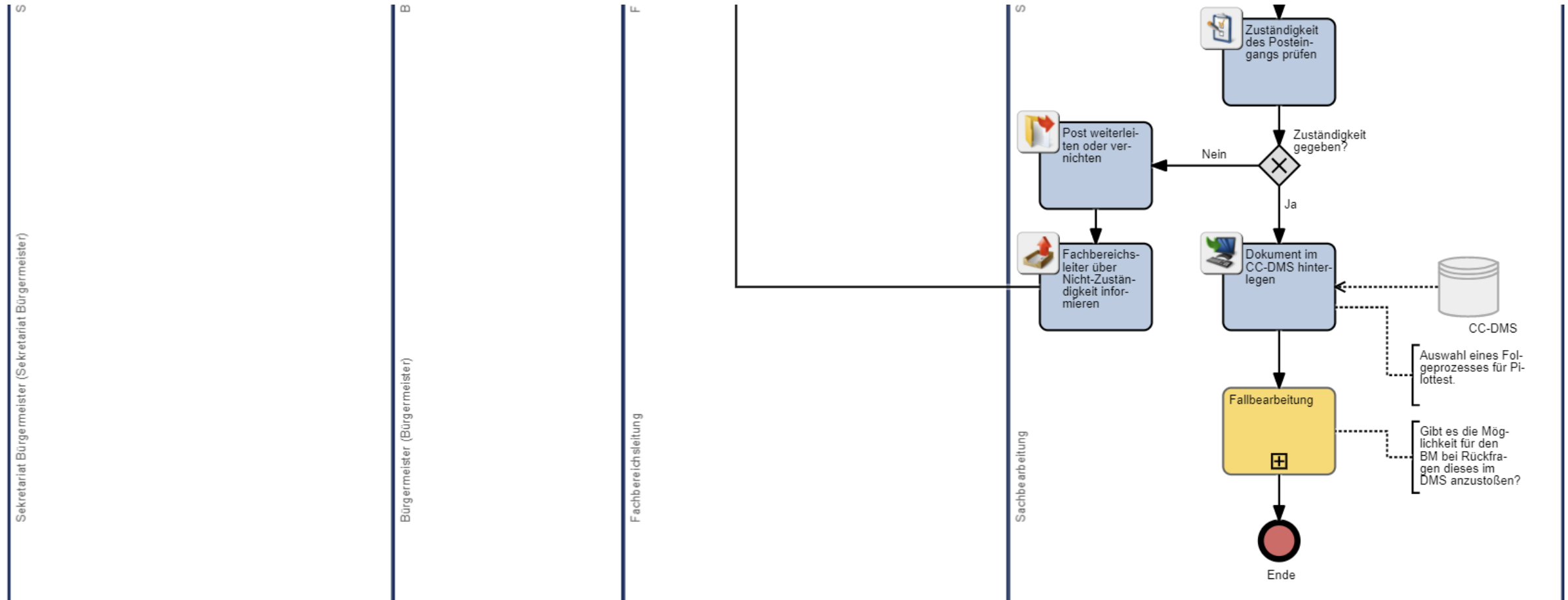
Prozess: Posteingang SOLL



Prozess: Posteingang SOLL



Prozess: Posteingang SOLL





kontinuierliche Prozessverbesserung

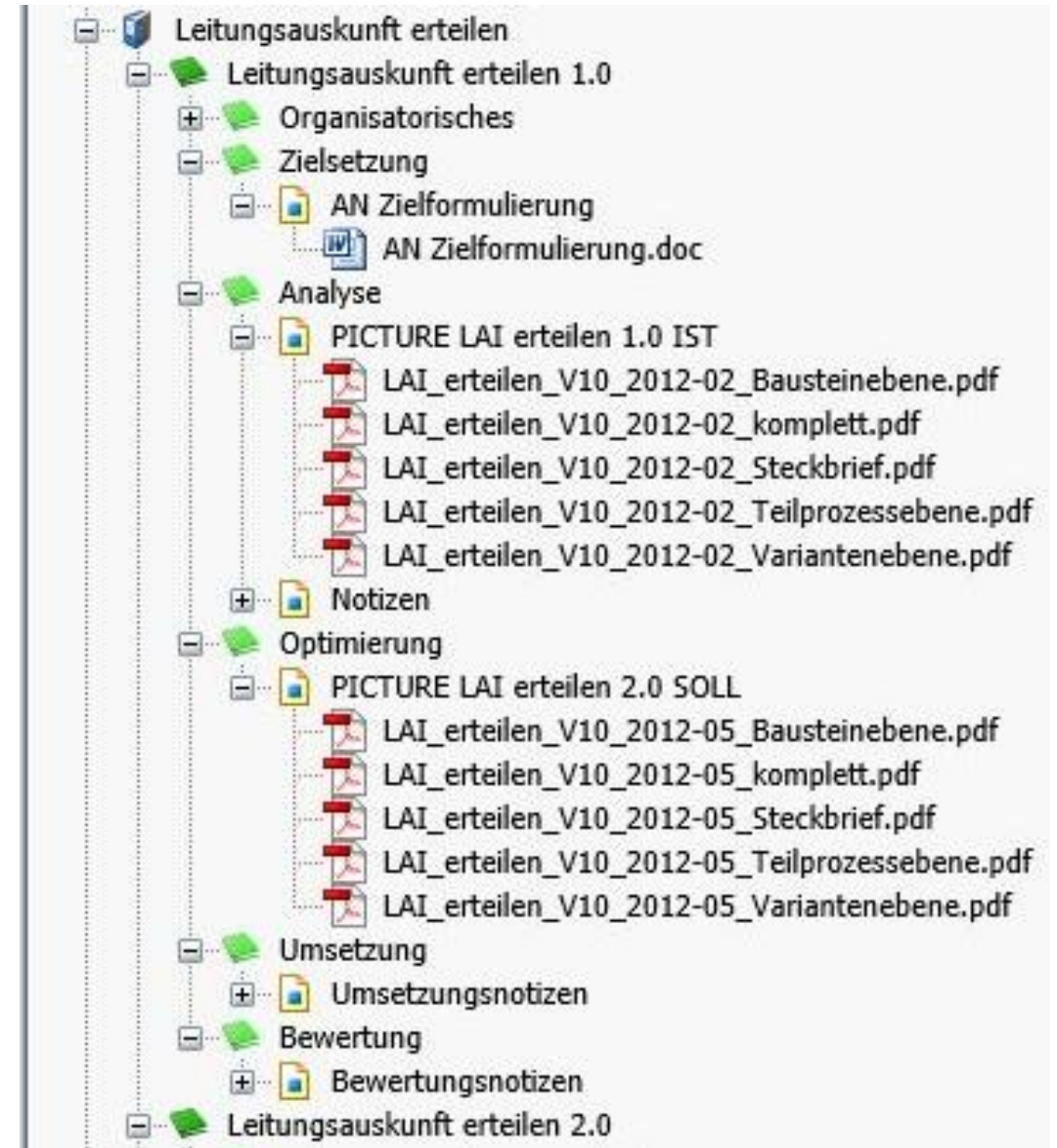
PDVNEWS

25 JAHRE INNOVATION

Erfolg sichern.

E-Verwaltung für Bund, Länder und Kommunen.

Prozessmanagement als Prozess verstehen – Seite 40 ff.





Geschäftsprozesse



- Begriffe, Definitionen, Einordnung
- Geschäftsprozesse: benannt und strukturiert
- Geschäftsprozessmodelle / Managementkreislauf
- Basiskomponente: PICTURE Prozessplattform
- Geschäftsprozesse und Digitale Agenda
- Prozesse? Einfach. Anfangen!
- Den Überblick *erhalten*: Prozessregister
- Prozesse modellieren und optimieren
- {Digitale} Prozesse von der Rechtsgrundlage her denken und entwickeln: FIM



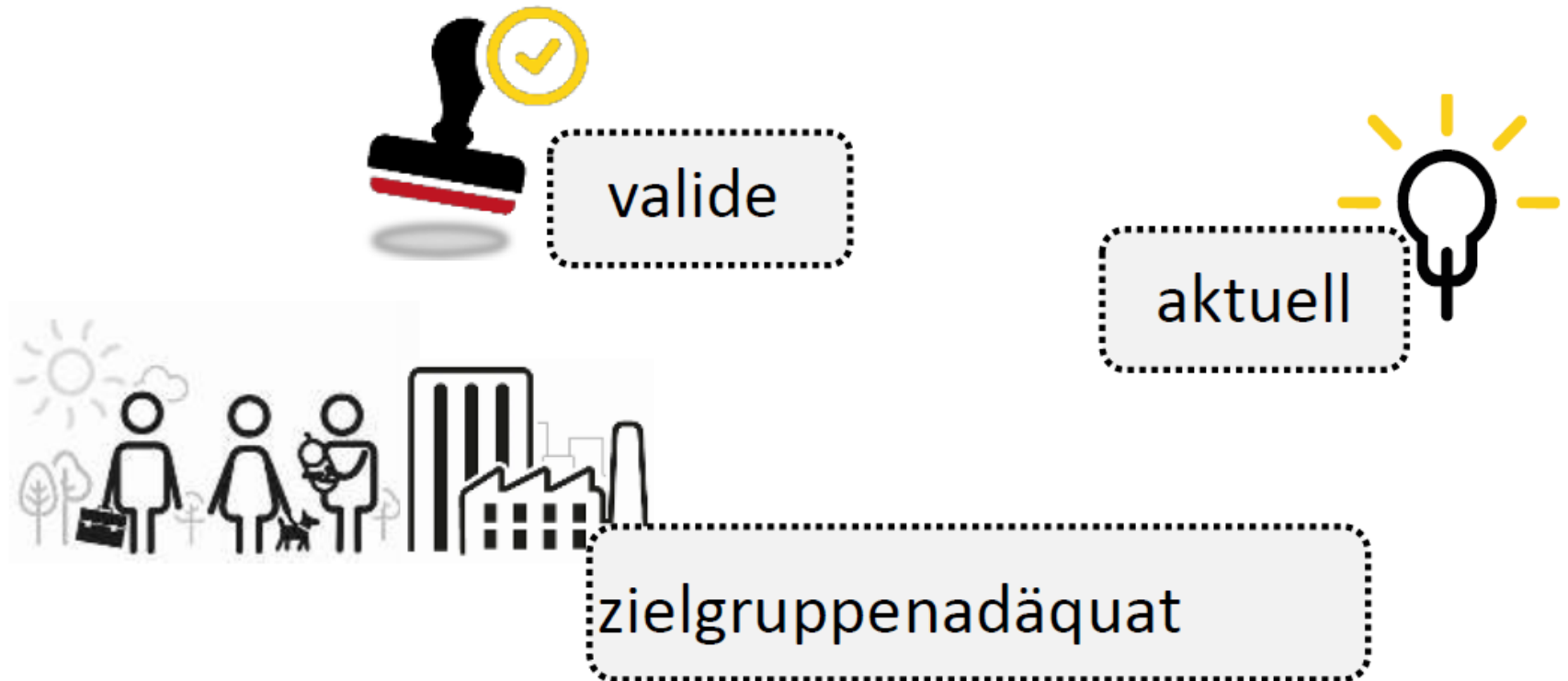


Primäres Ziel von FIM

Ziele von FIM



Standardisierte Übersetzung der Rechtssprache in eine Vollzugs- bzw. bürger-/unternehmensfreundliche Sprache!





FIM-Bausteine

Leistungen, Datenfelder und Prozesse



Standardisierte Struktur und einheitliche Semantik für Verwaltungsleistungen



Leistungen

- einheitliche **Beschreibung von Verwaltungsleistungen**
- einheitliches Schema für Leistungsbeschreibungen
- **zentrale Bereitstellung** qualitätsgesicherter nachnutzbarer Leistungsbeschreibungen (**Stammtexte**)



Datenfelder

- einheitliche **Modellierung von Datenstrukturen** z. B. zur Beantragung einer Leistung oder zur Beteiligung anderer Behörden
- **zentrale Bereitstellung** qualitätsgesicherter nachnutzbarer Datenstrukturen (**Stammdatenschemata**)



Prozesse

- einheitliche **Modellierung von Prozessen** zur Erbringung einer Leistung im Vollzug
- **zentrale Bereitstellung** qualitätsgesicherter nachnutzbarer Prozesse (**Stammprozesse**)



Bausteinbetreiber

Beteiligte Akteure



Leistungen

Sachsen-Anhalt



Datenfelder

Niedersachsen



Prozesse

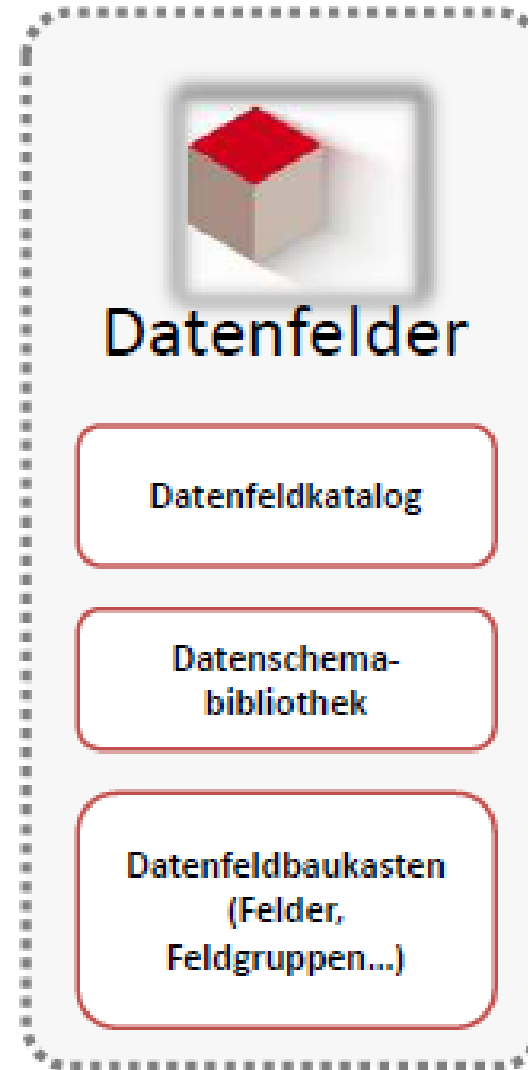
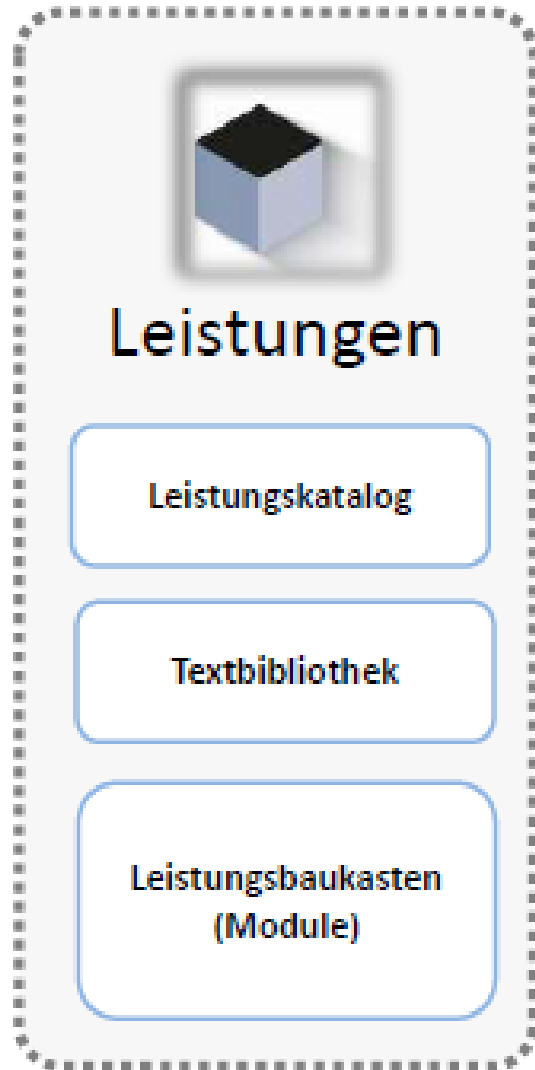
Mecklenburg-
Vorpommern





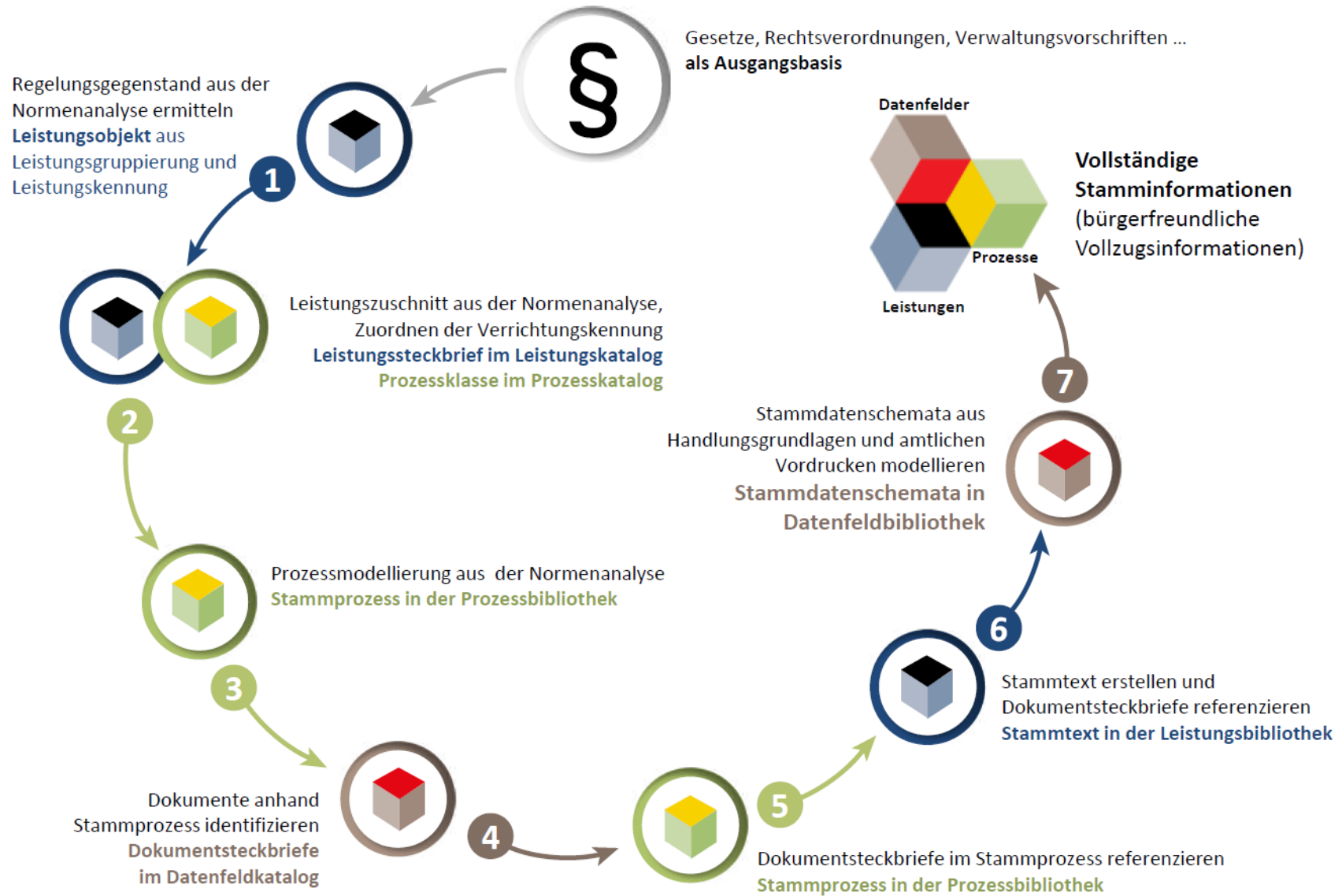
Aufbau der FIM-Bausteine

Elemente der Bausteine





Verlauf der Stamminformationserstellung



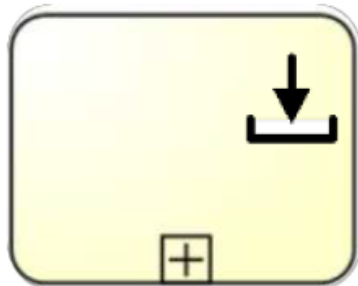


Prozessbaukasten

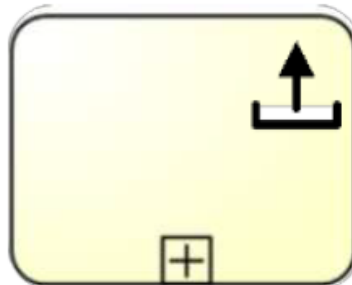
FIM-Referenzaktivitätsgruppen (RAG)



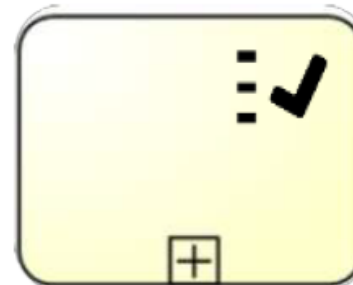
Informationen empfangen



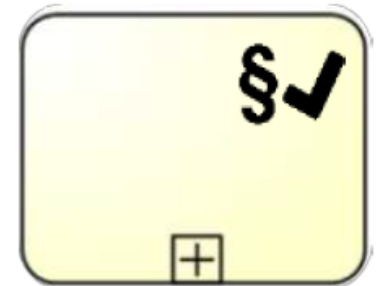
Informationen bereitstellen



Sachverhalt formell prüfen



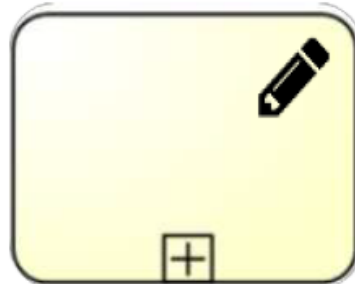
Sachverhalt beurteilen/entscheiden ohne Spielraum



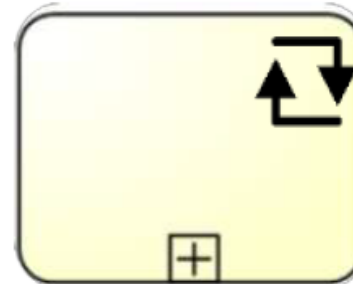
Sachverhalt beurteilen/entscheiden mit Spielraum



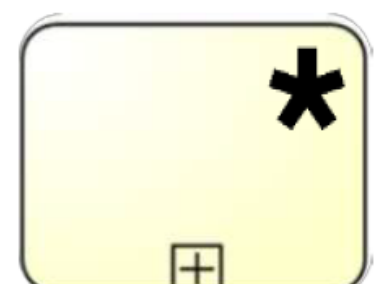
Daten zum Sachverhalt bearbeiten



Beteiligung durchführen



Sonstige Tätigkeit durchführen





Im Fachbereich:
Macht es Sinn alle
Prozesse aufzunehmen?
oder nur Schnitt für
Schnitt?

Im Fachbereich:
Welche Person sollte
beim Prozessman.
eingebunden werden?



Vielen Dank für Eure Aufmerksamkeit!
Digital-Lotsen-Sachsen und Landkreise
Basis-Workshop für Multiplikatoren
Geschäftsprozesse