

Projekt: DIGITAL-LOTSEN-SACHSEN
Basis-Befähigung Digital-Navigatoren
Geschäftsprozessmanagement
Modul 01



Prozessmanagement



- Begriffe, Einordnung, Anliegen
- Geschäftsprozesse benennen, ergründen und steuern
- Geschäftsprozessmodelle / PICTURE-Prozessplattform
- Geschäftsprozesse & Digitale Agenda



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,

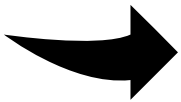
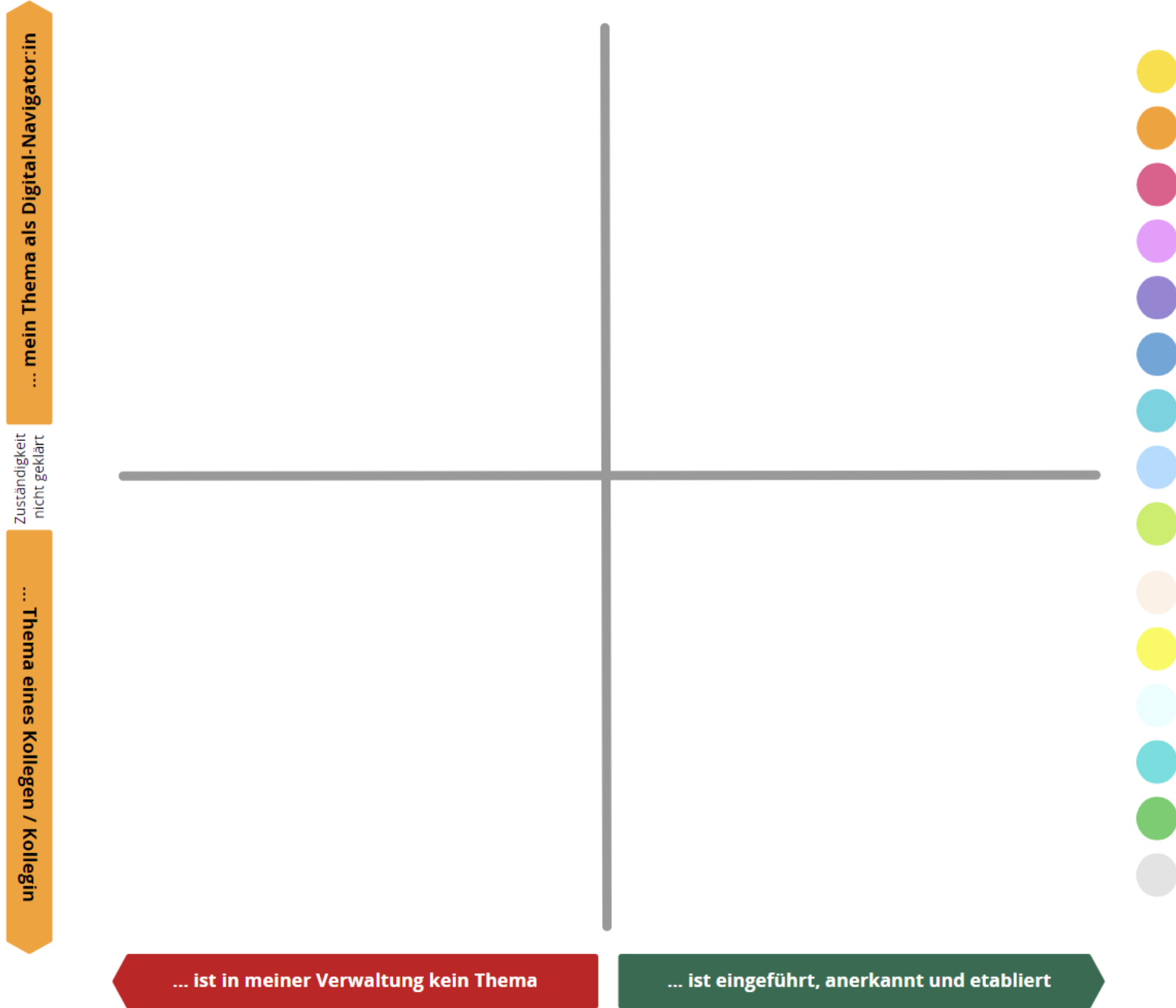
um den **Wert der Leistungen** erhöhen zu können

Bürger/Unternehmen (Kunde)

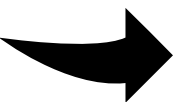
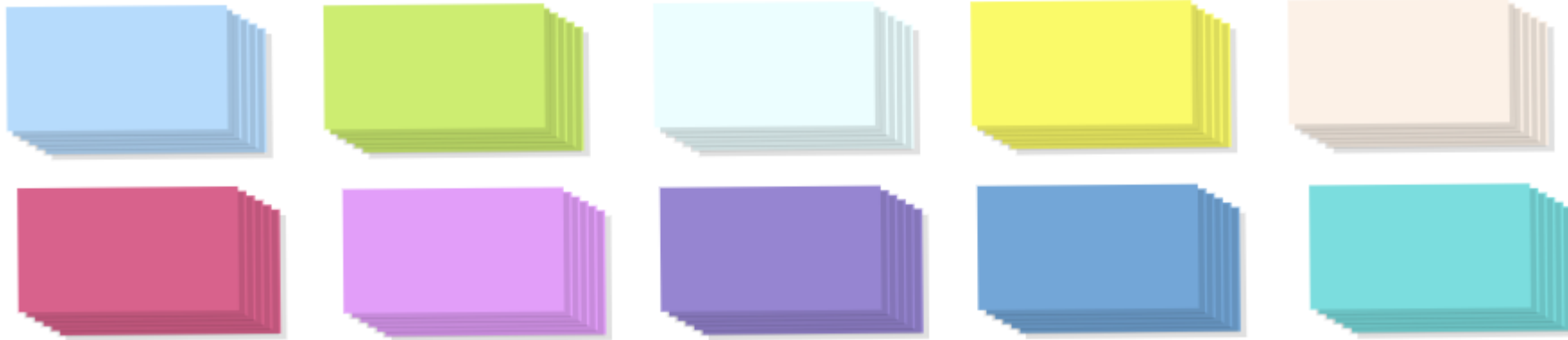
Qualitäts-Management

Change-Management

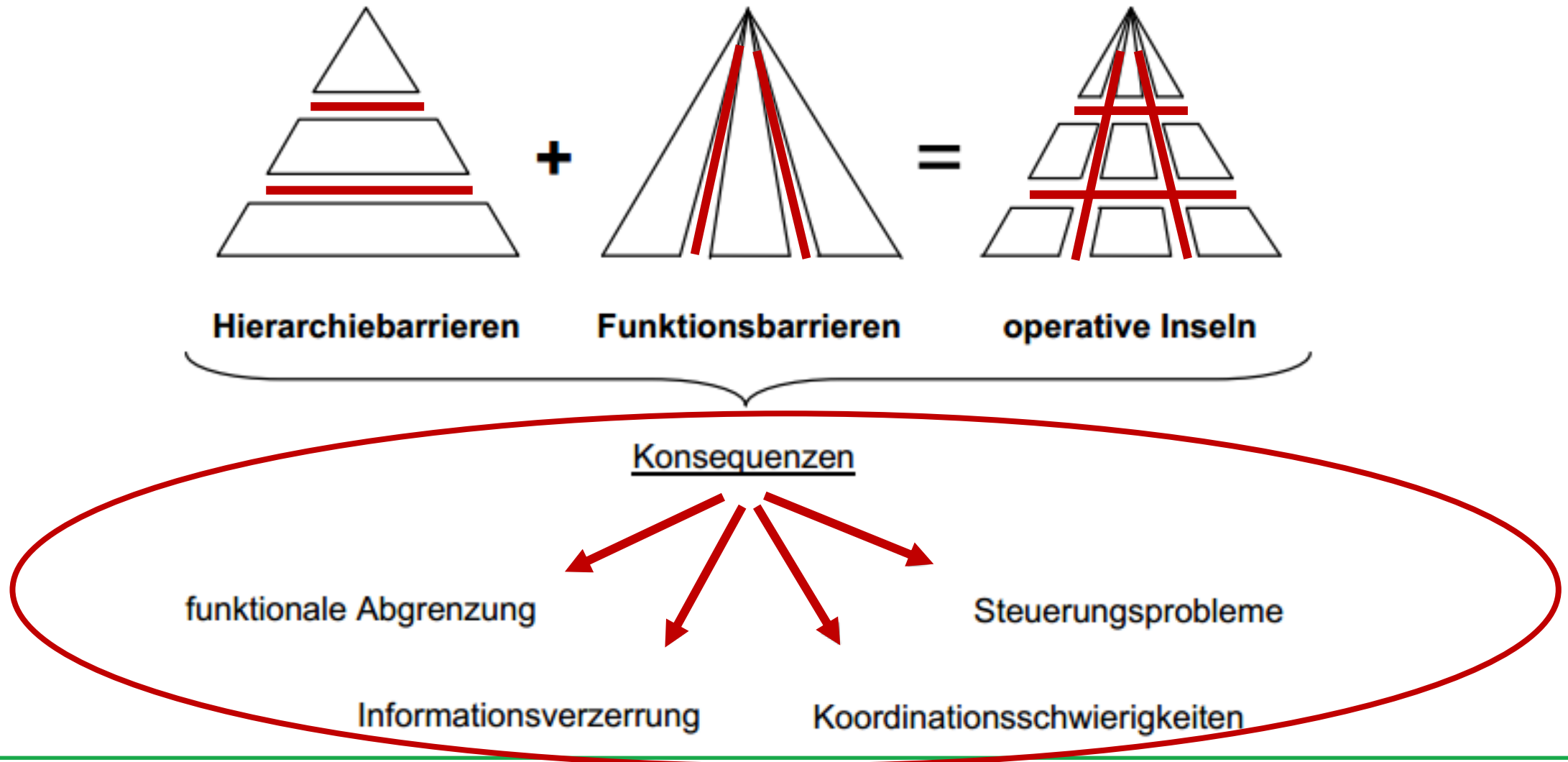
Prozessmanagement - heute schon (D)ein Thema in Eurer Verwaltung?



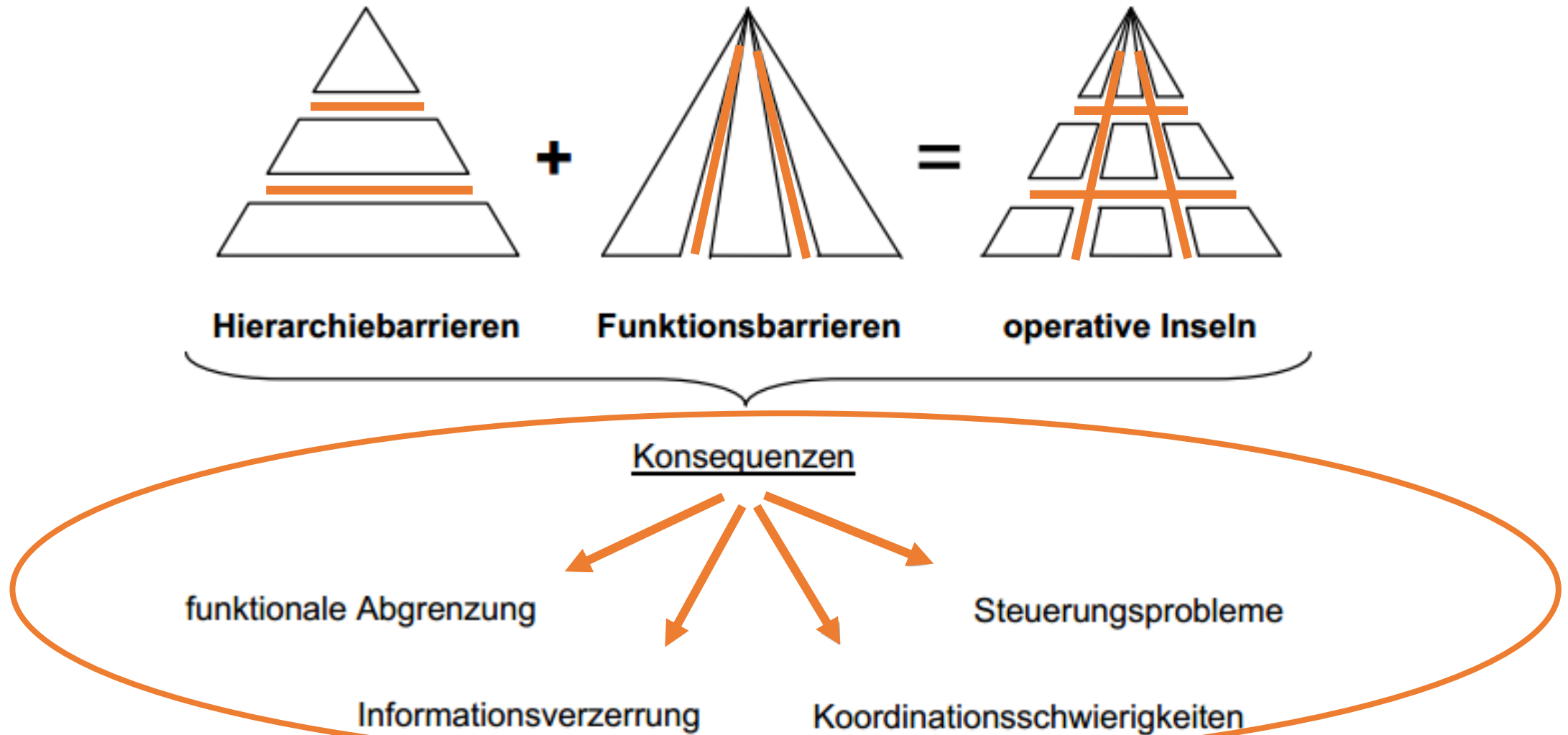
Was denkt Ihr: Welche Vorteile bringt es Euch, wenn Ihr Prozessmanagement in Eurer Kommunalverwaltung etabliert ?

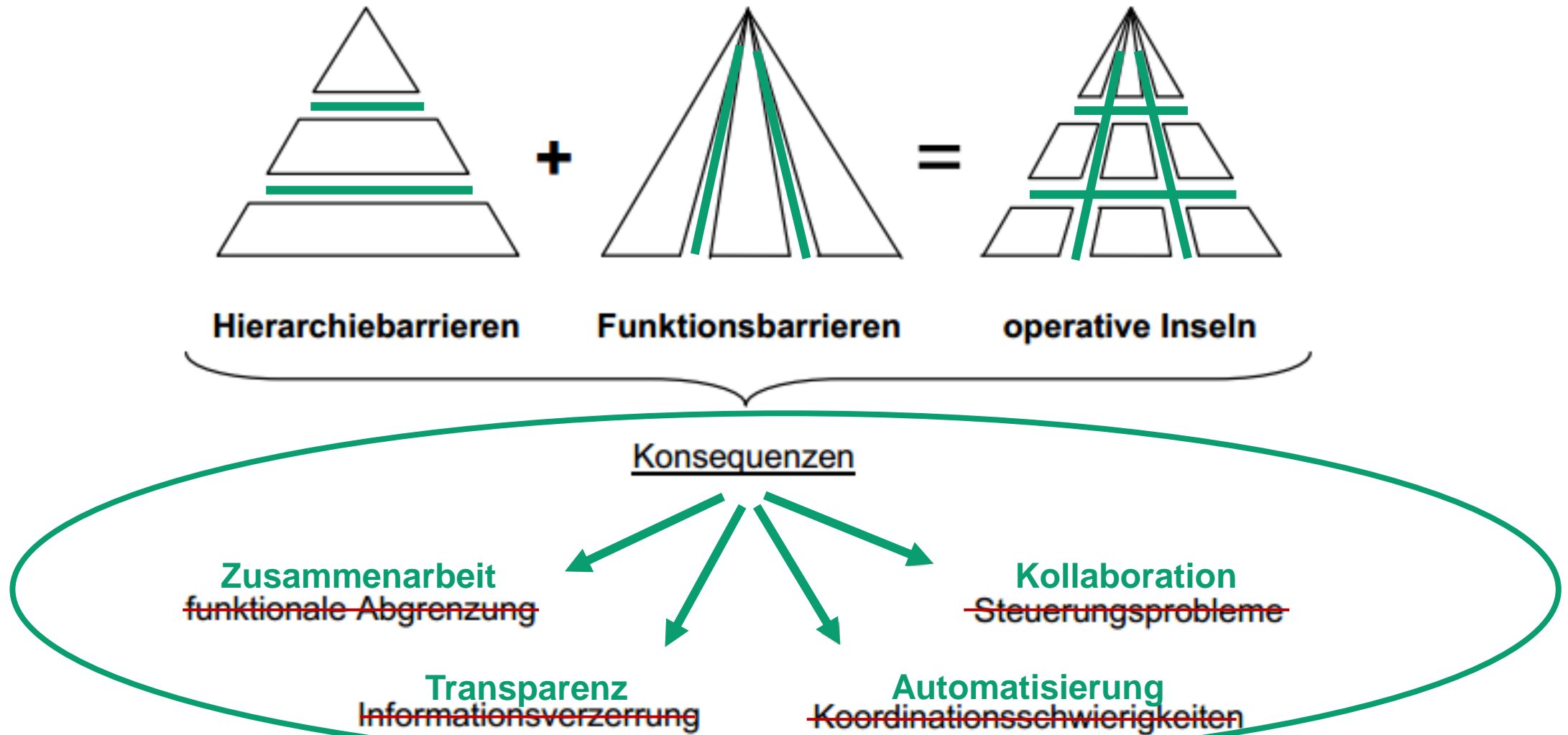


Unschärfen in traditionellen Organisationsmodellen: **Auswirkungen**



Herausforderungen für die Geschäftsprozesse







Prozessmanagement



- Begriffe, Einordnung, Anliegen
- Geschäftsprozesse benennen, ergründen und steuern
- Geschäftsprozessmodelle / PICTURE-Prozessplattform
- Geschäftsprozesse & Digitale Agenda

Welche Prozesse kennt Ihr? Sammelt Prozesse aus Eurem Verwaltungsalltag ...

Green	Blue	Cyan	Light Blue	Light Green	Light Blue	Green	Blue	Cyan
Cyan	Yellow	Pink	Cyan	Yellow	Pink	Cyan	Green	Blue
Purple	Cyan	Green	Blue	Purple	Orange	Purple	Cyan	Yellow
Orange	Purple	Purple	Orange	Purple	Grey	Light Orange	Yellow	Grey
Light Blue	Light Green	Light Blue	Light Blue	Light Green	Grey	Light Orange	Yellow	Grey
Light Blue	Cyan	Green	Blue	Cyan				

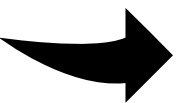


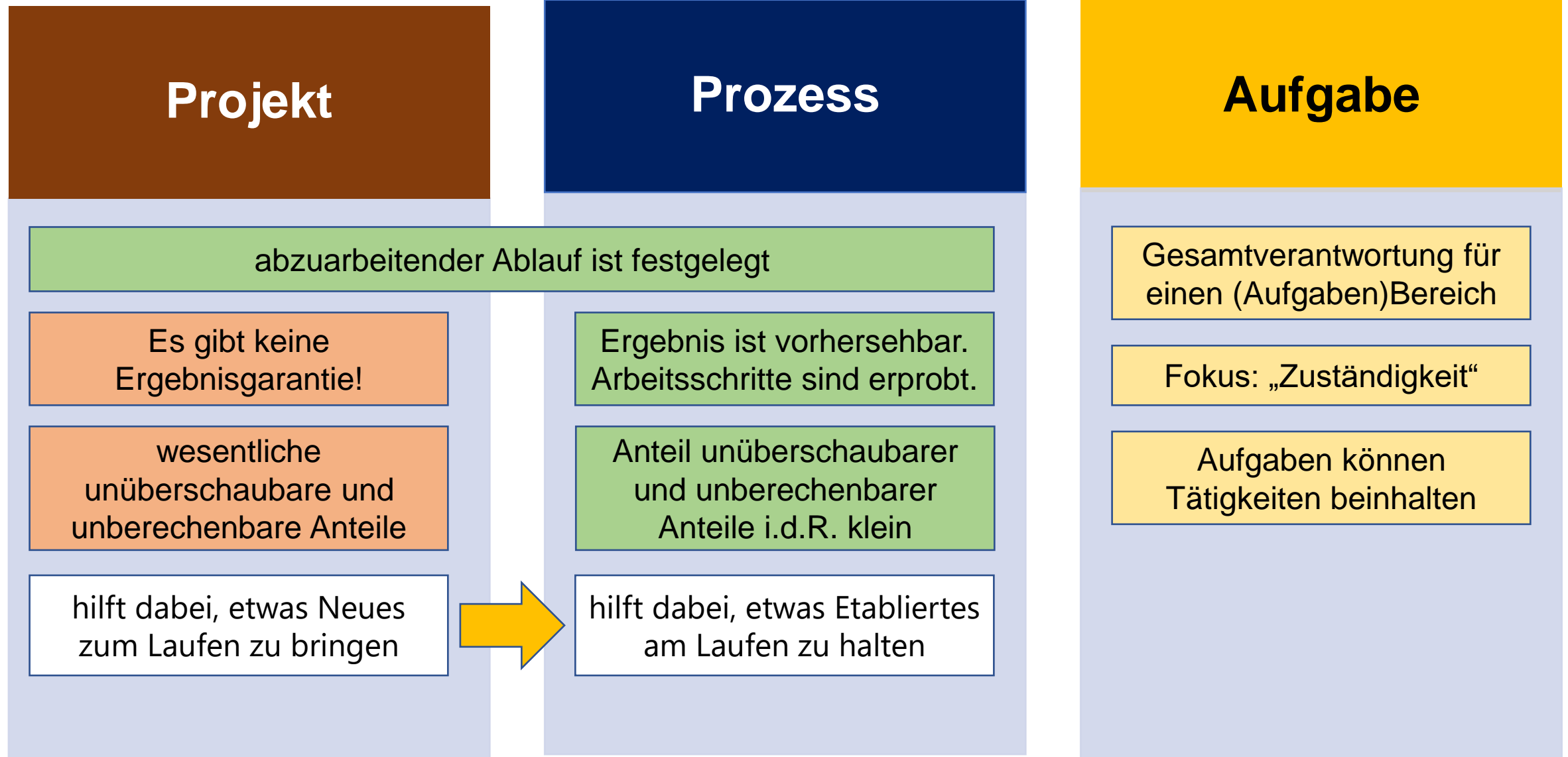
Prozesse vs. Projekte und Aufgaben: Bitte ordnet richtig zu:

Projekt

Prozess

Aufgabe





Projekt

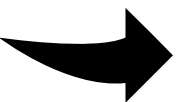
Prozess

Aufgabe

Schaut bitte noch einmal

kritisch auf Eure Zuordnung.

Was würdet Ihr korrigieren? Warum?





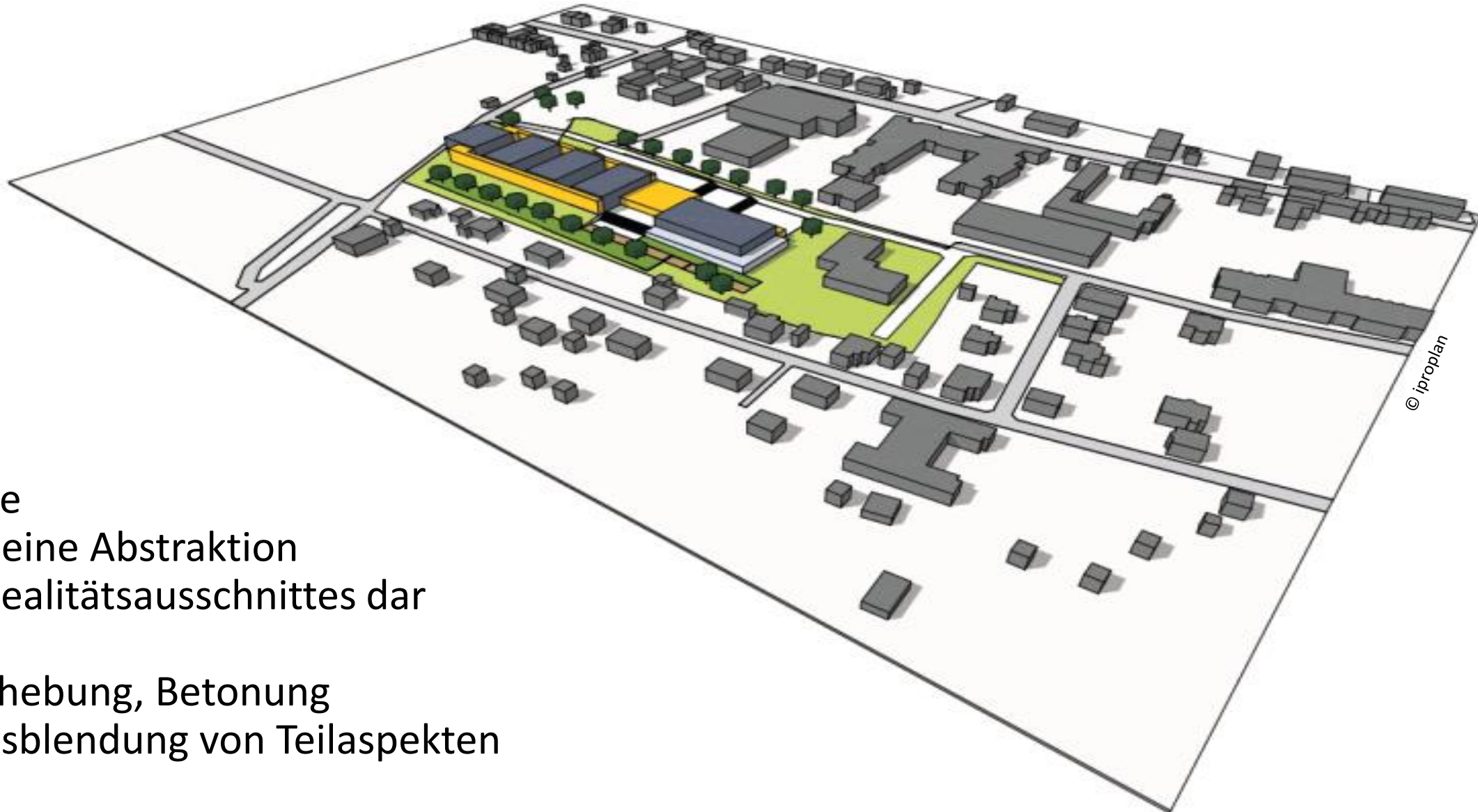
- Nehmen wir unsere Geschäftsprozesse kritisch in den Blick, verstehen wir unser Handeln im Blick auf unsere Ergebnisse besser und können den Weg zum Ergebnis für ein besseres Ergebnis anpassen.
- Wir werden den Wandel, der sich unabhängig von uns vollzieht, gestalten können und immer wieder neue Herausforderungen verstehen und meistern.
- Prozesse unterscheiden sich von Projekten und Aufgaben!
- Prozessverbesserungen in Prozessen mit hoher Fallzahl oder hoher Komplexität werden i. d. R. deutlich größere Effekte für Eure Kommune nach sich ziehen, als sehr simple und / oder selten nachgefragte Prozesse.
- Digitalisierung ohne Prozesswissen und etabliertes Geschäftsprozessmanagement birgt unkalkulierbare Risiken!



Prozessmanagement

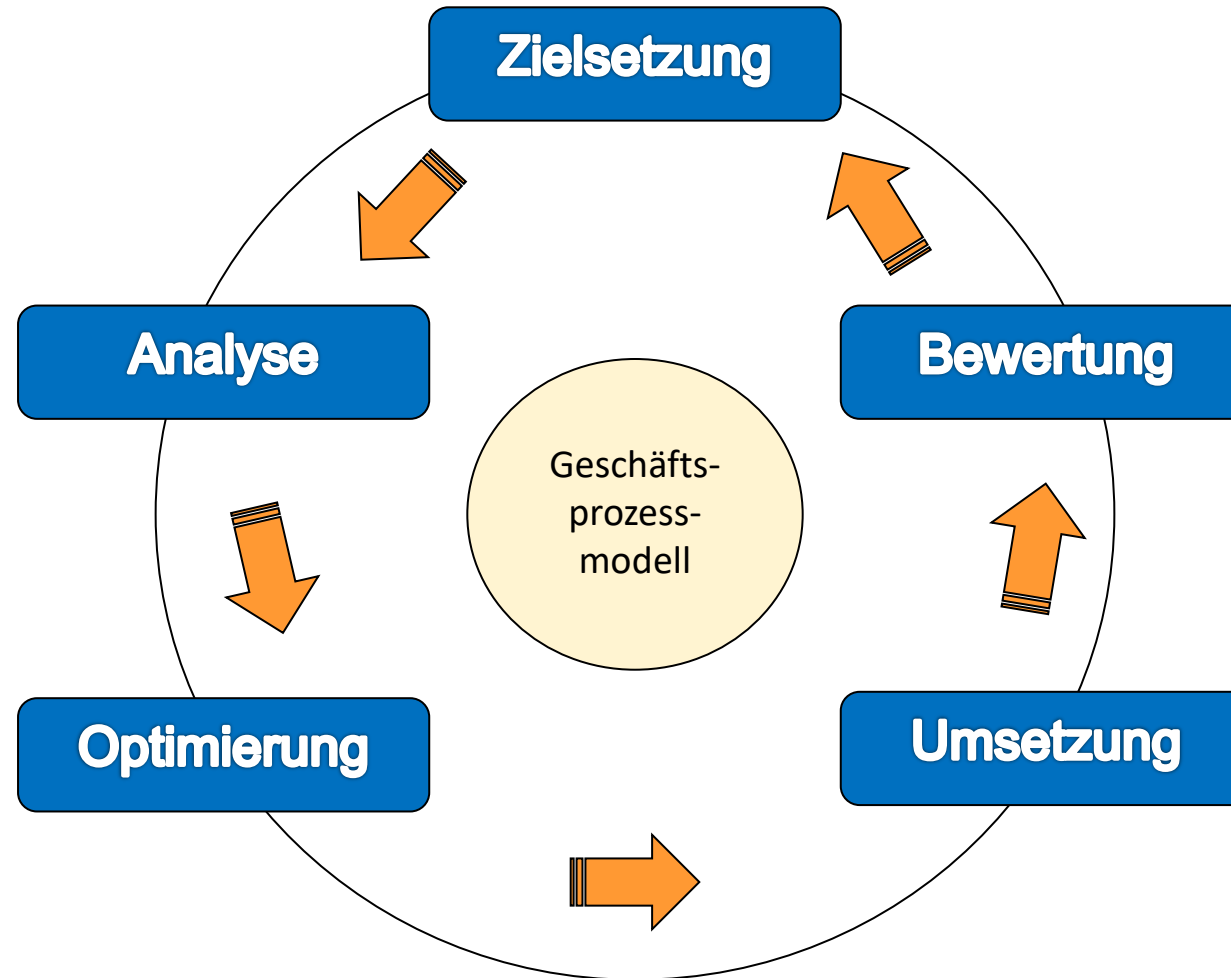


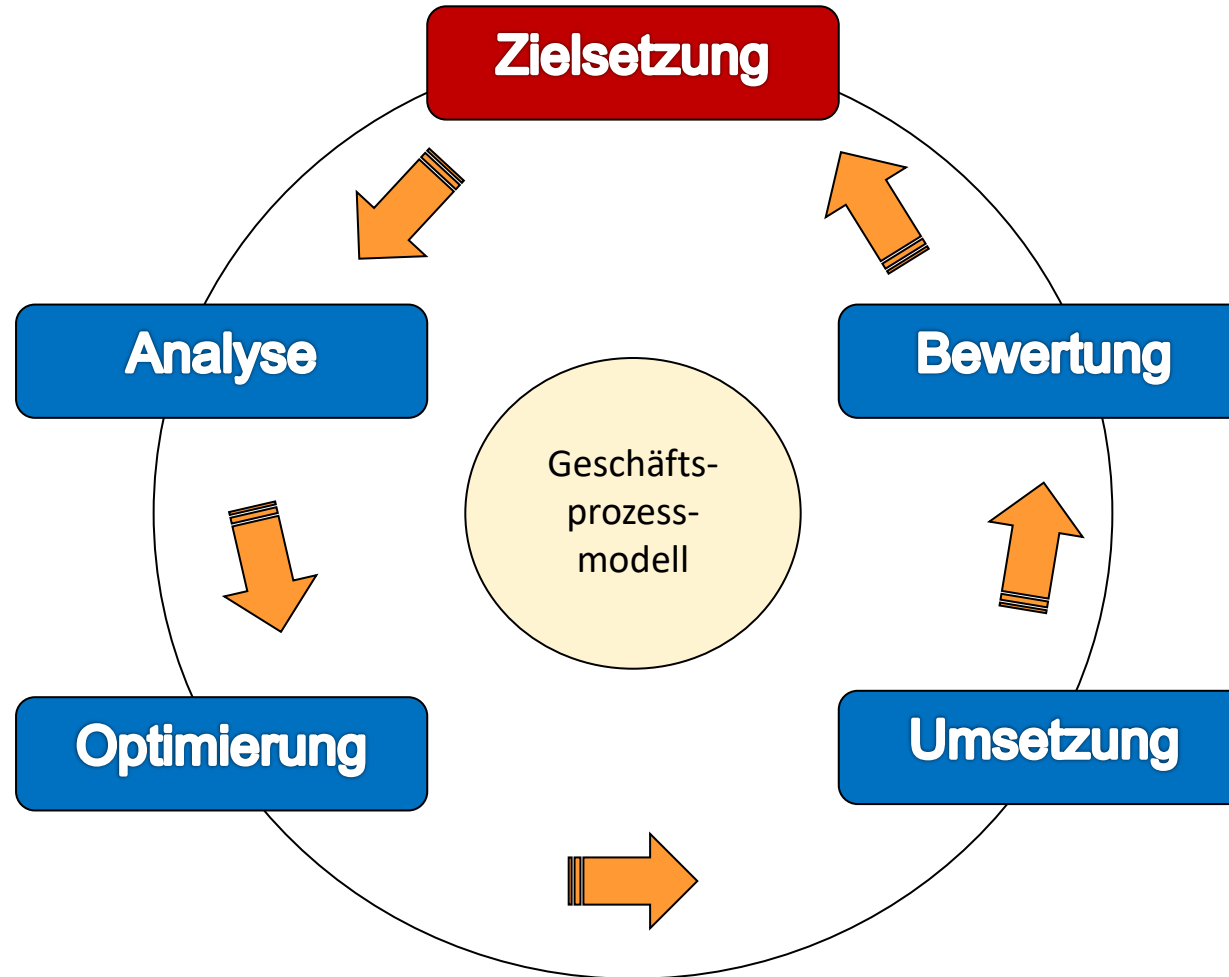
- Begriffe, Einordnung, Anliegen
- Geschäftsprozesse benennen, ergründen und steuern
- Geschäftsprozessmodelle / PICTURE-Prozessplattform
- Geschäftsprozesse & Digitale Agenda



© iproplan

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







in Unternehmen:

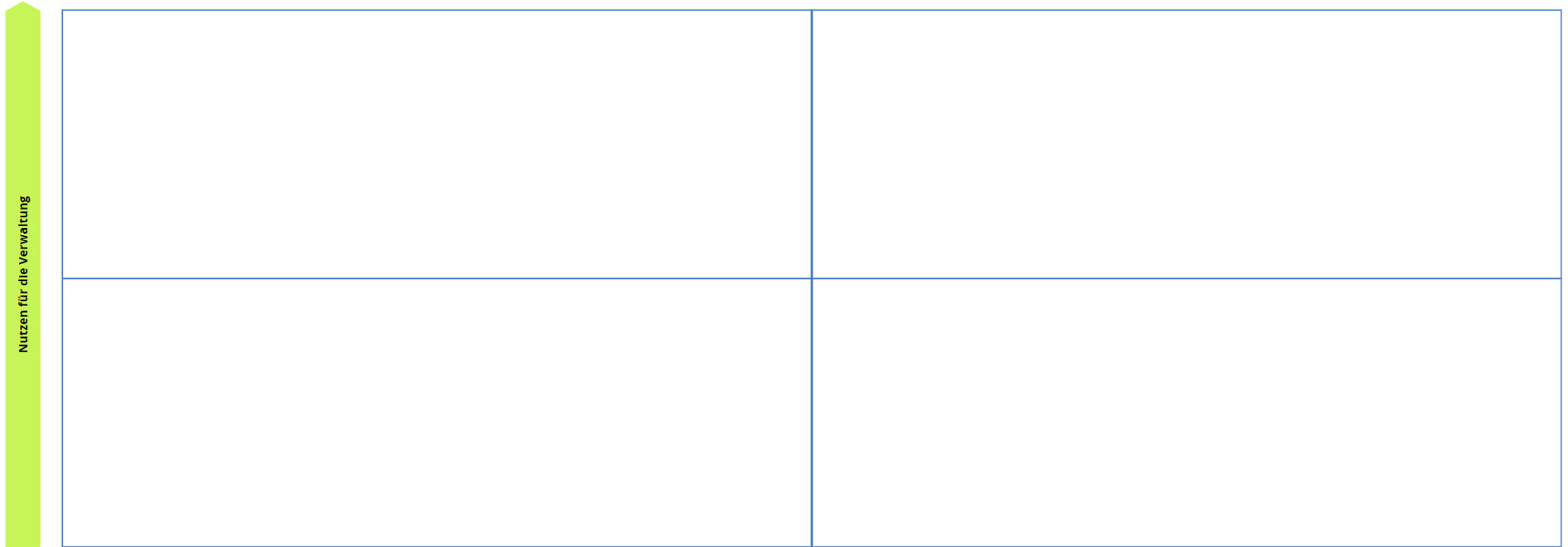
- maximale Kundenzufriedenheit
- Erreichung der Unternehmensziele

in öffentlicher Verwaltung:

- Umsetzung gesellschaftlicher Erwartungen
- sichern der freiheitlich demokratischen Grundordnung

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

hoch

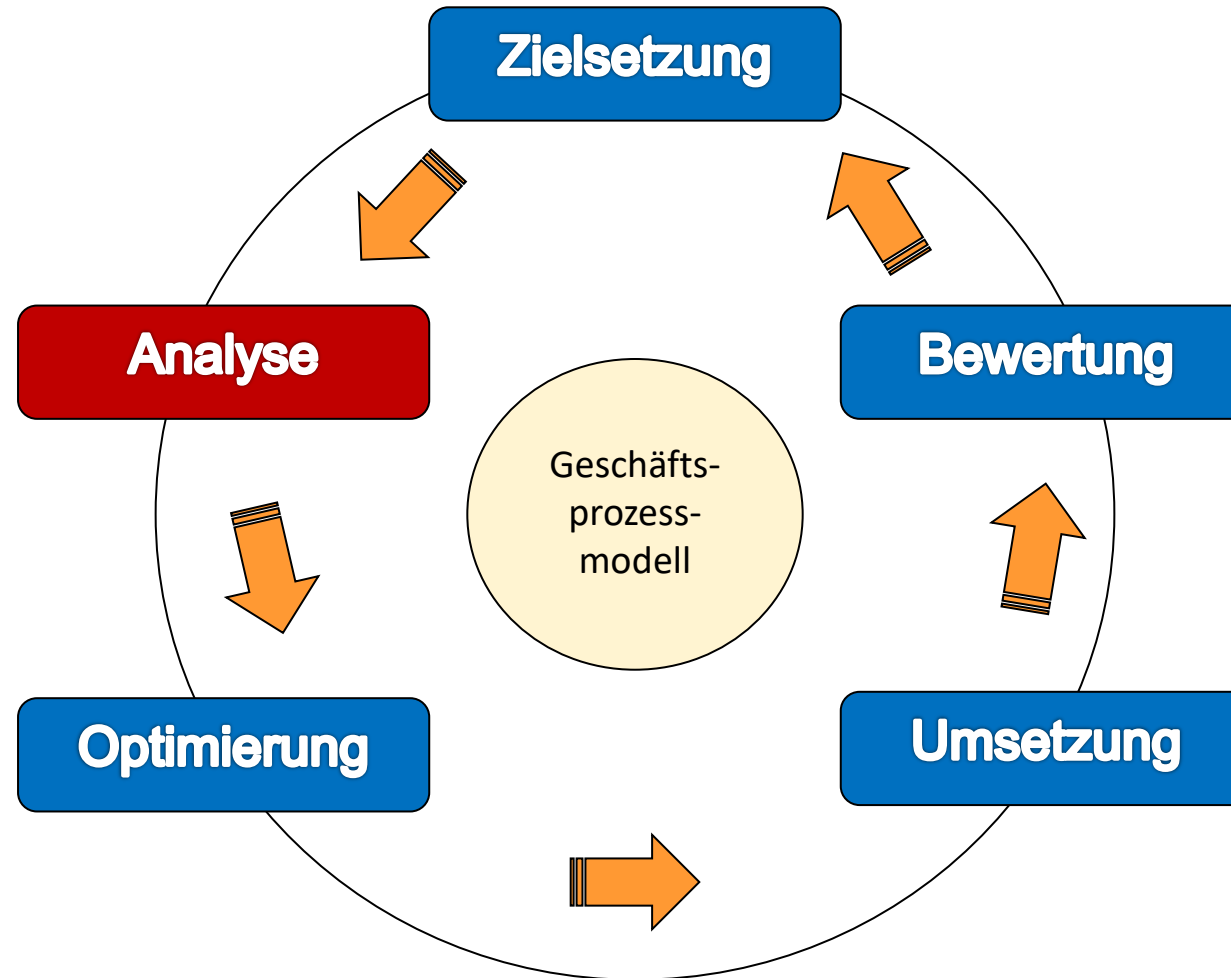


klein

Nutzen für den Kunden / Bürger / Unternehmen

hoch

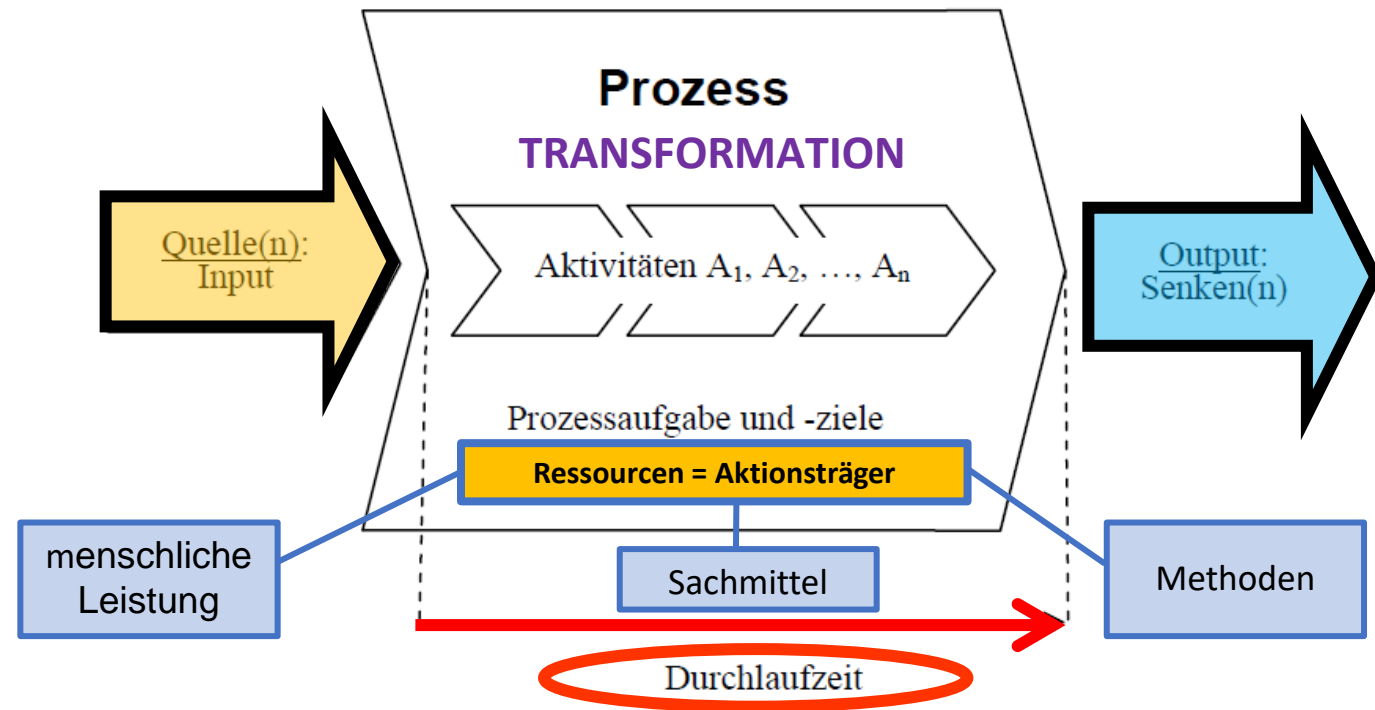




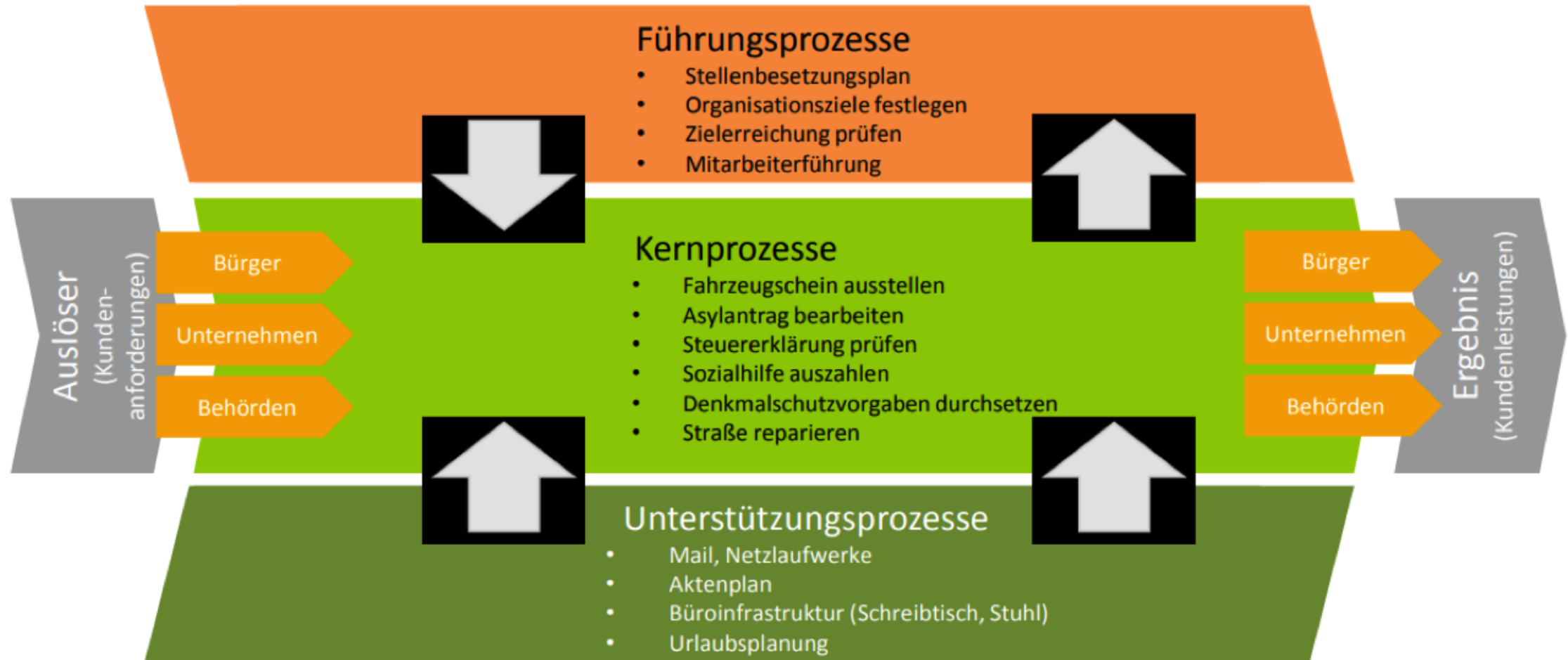


Merkmale von Prozessen:

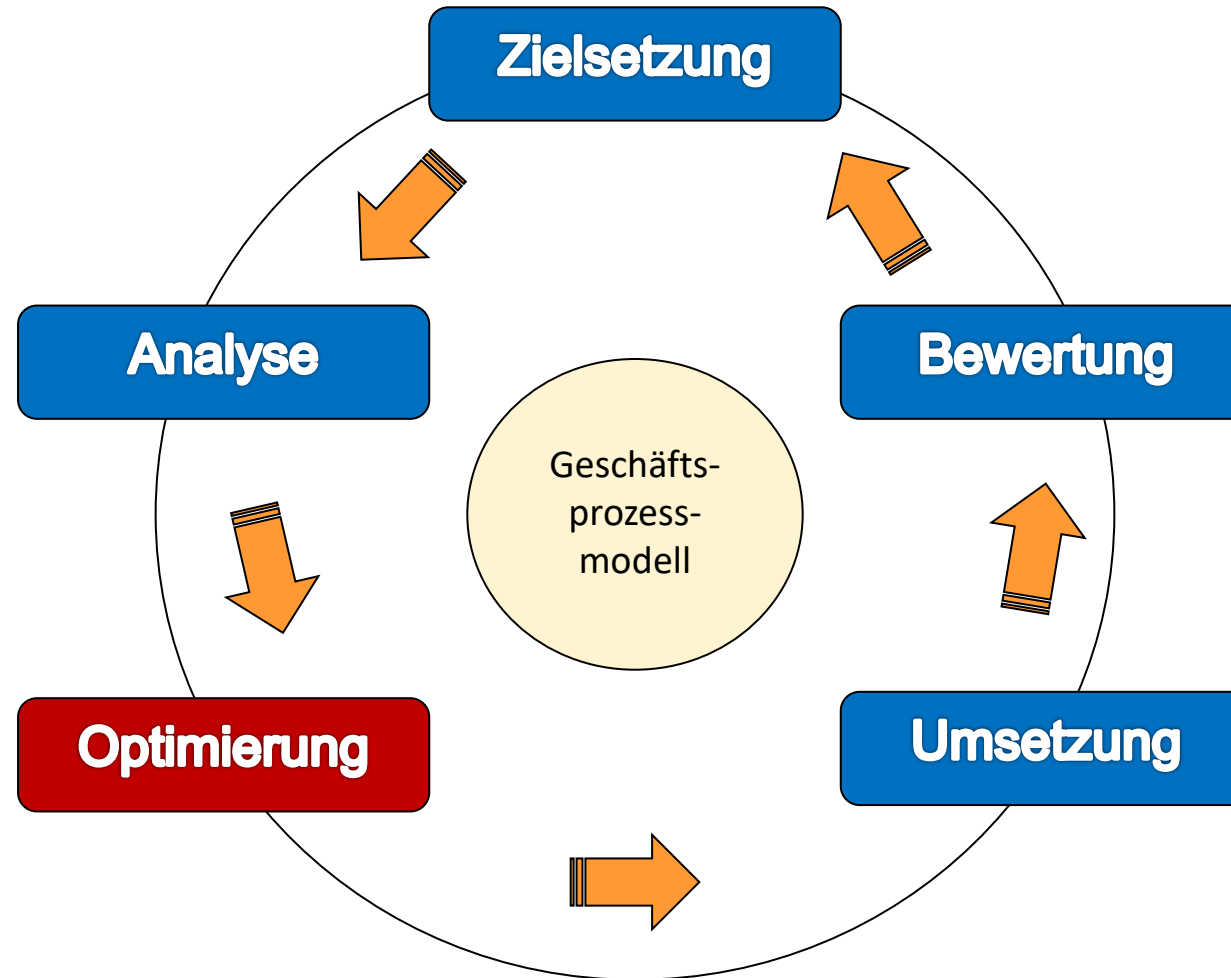
- Aufgabe und Ziel
- Externes oder zeitliches Ereignis
- INPUT – OUTPUT
- Prozessquellen und –senken
- Prozessaktivitäten
- Ressourcen
- Durchlaufzeit



[IFM-GPM, S. 6]

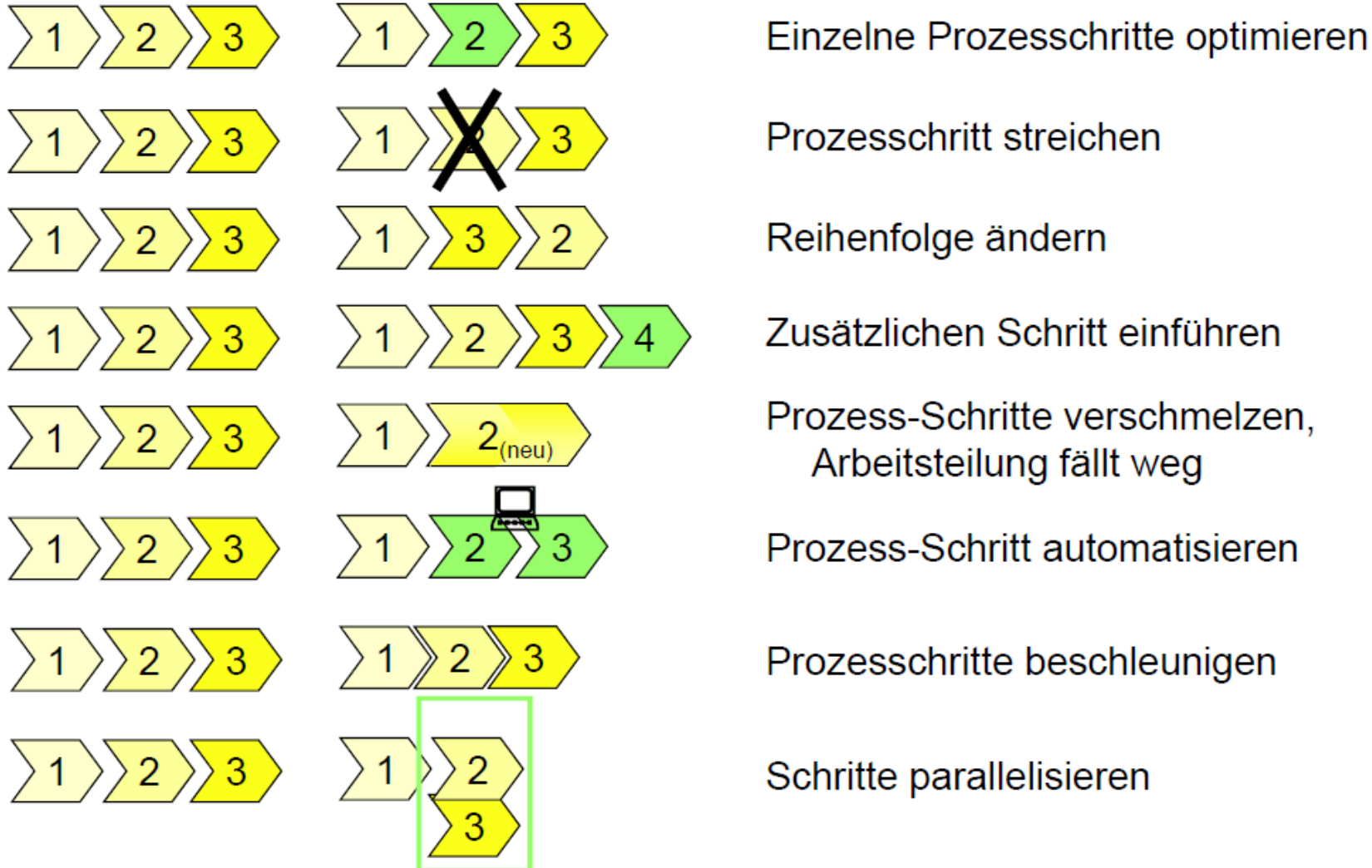


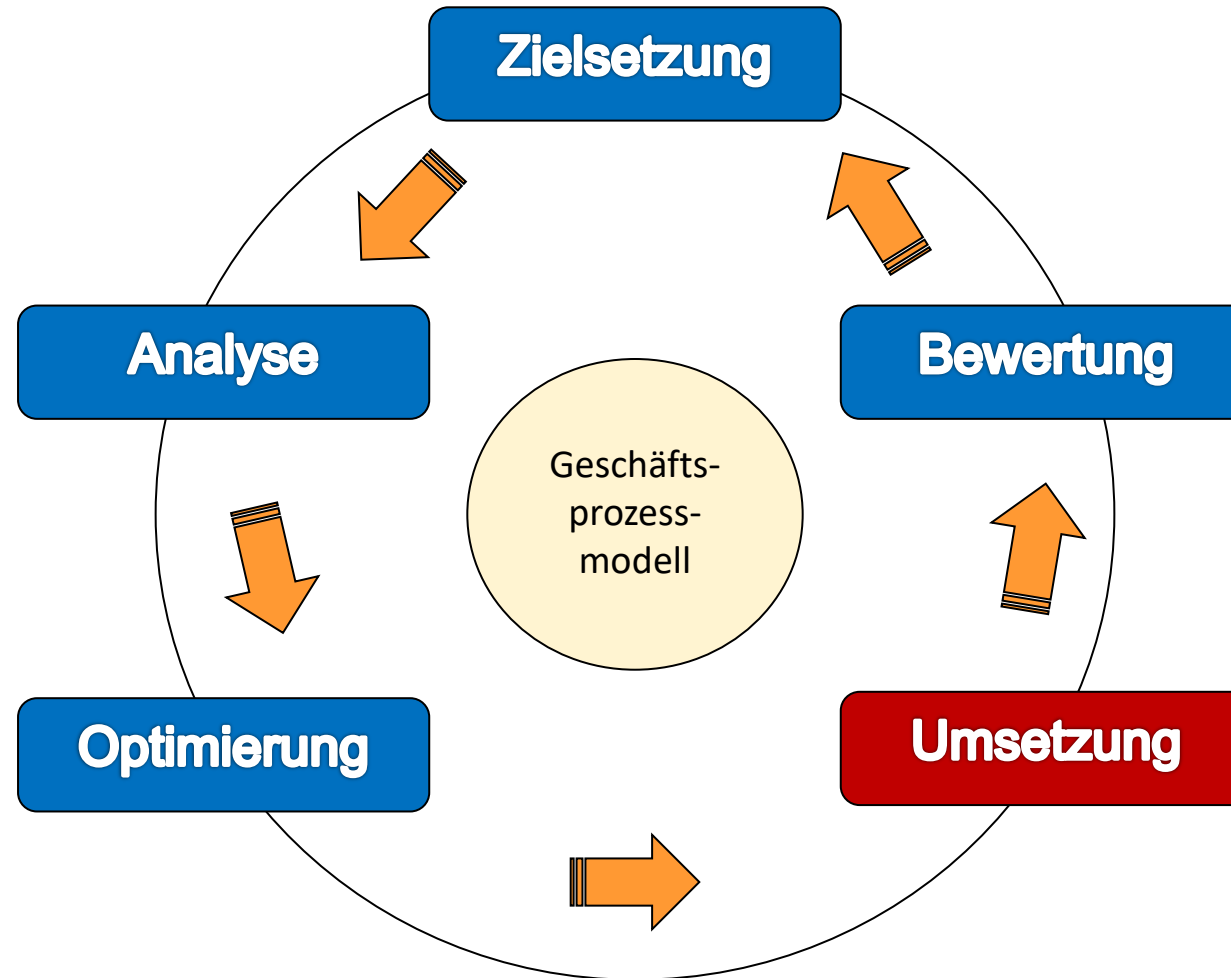
Quelle: Netzwerk Prozessmanagement (Hrsg.): Einführung in das strategische Prozessmanagement der öffentlichen Verwaltung, Schriftensatz des Netzwerkes Prozessmanagement, 2018.





Optimierungstypen nach DIN SPEC 90158







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



Verwaltungsbibliothek



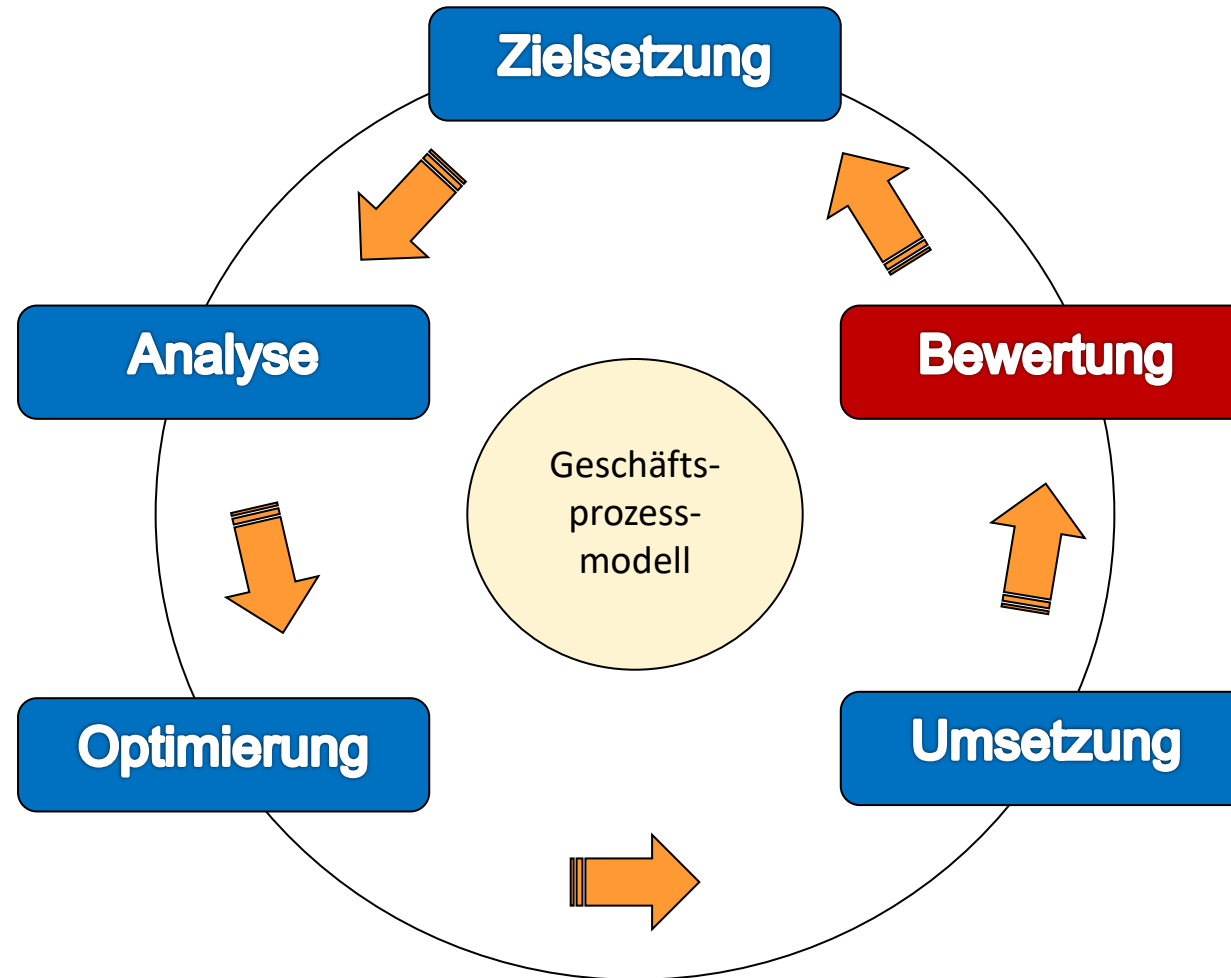
Feuerwehrcockpit



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.





<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)

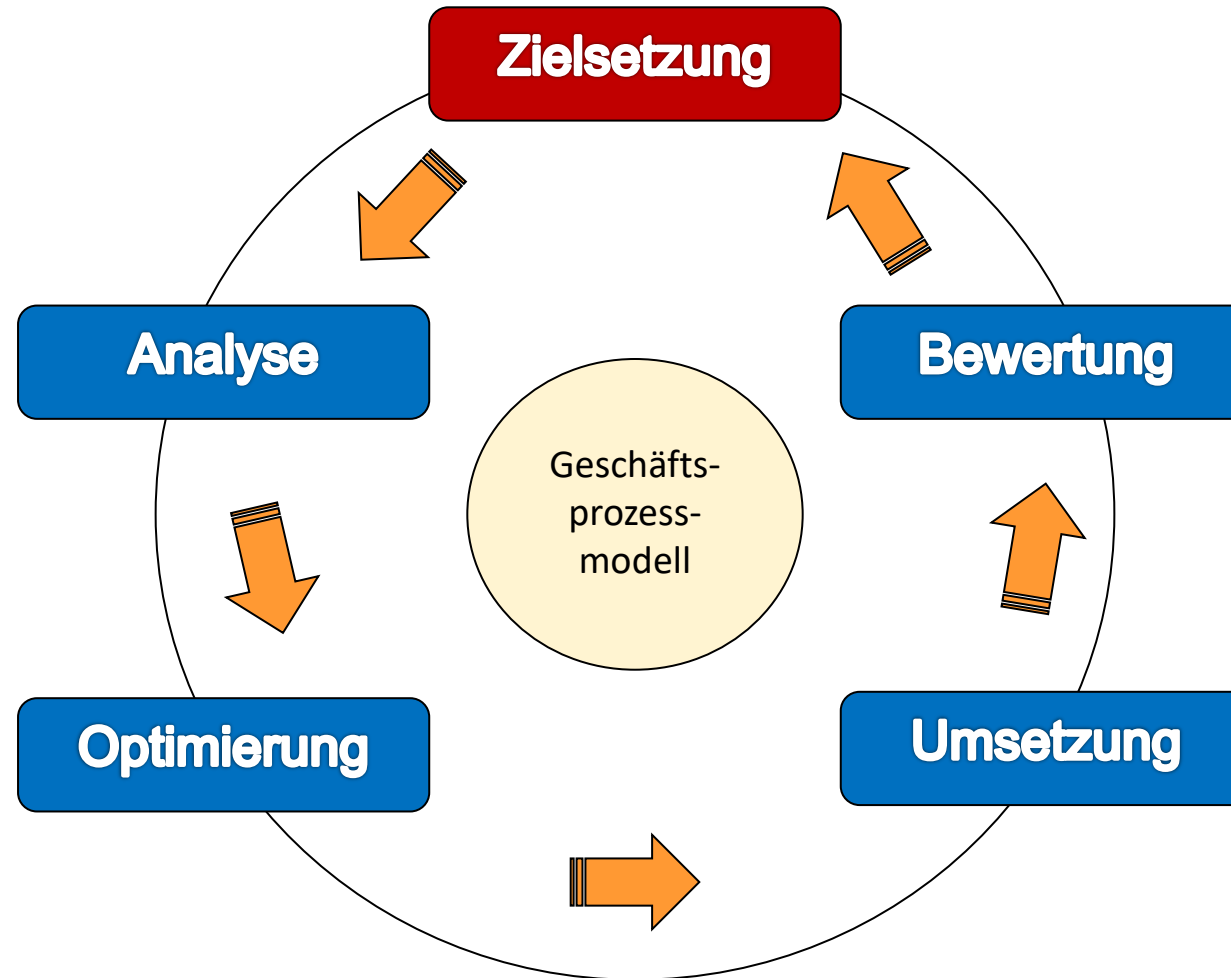
»Deutschland bei E-Government EU-weit abgeschlagen«. Zu diesem

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 o in der jeweiligen Behörde besti ferner Ansatzpunkte, wie die Steu managementorientierter Beträch Zusammenfassend formuliert, hi



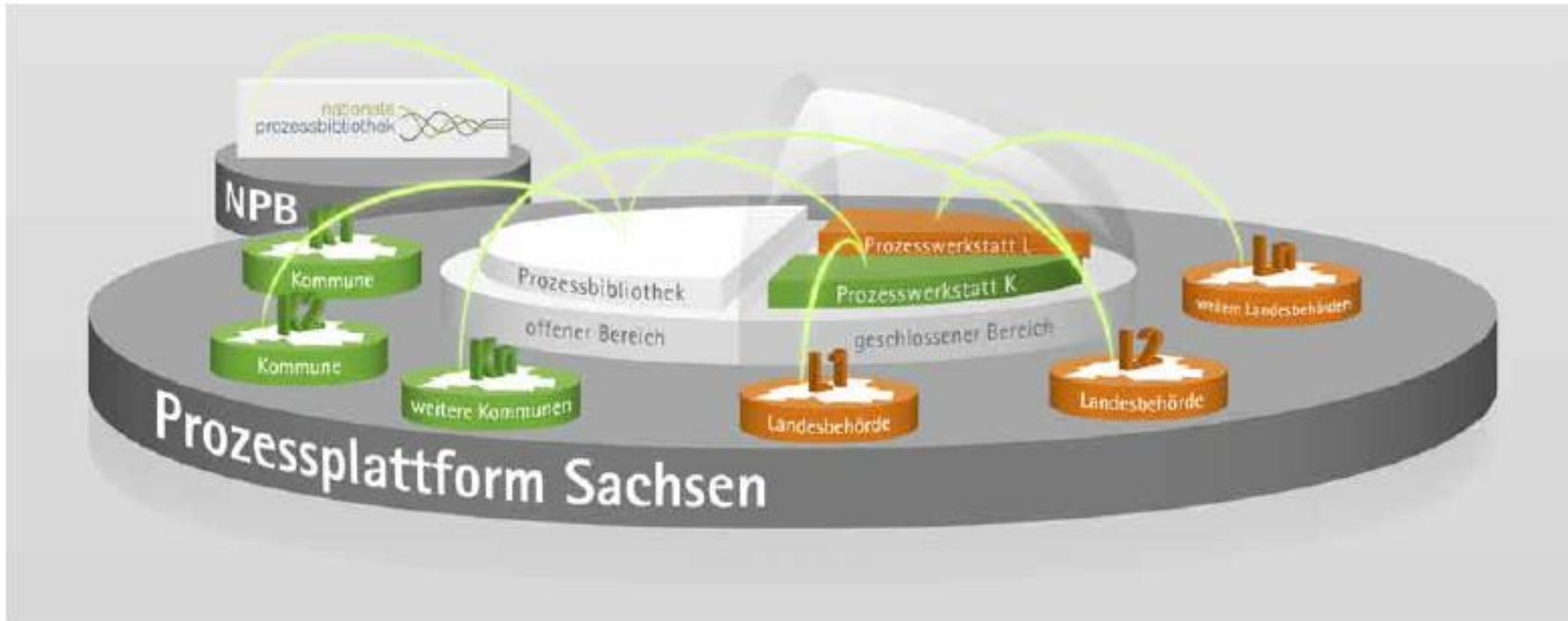
Geschäftsprozesse sind auf **Wiederholung** angelegt:



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"

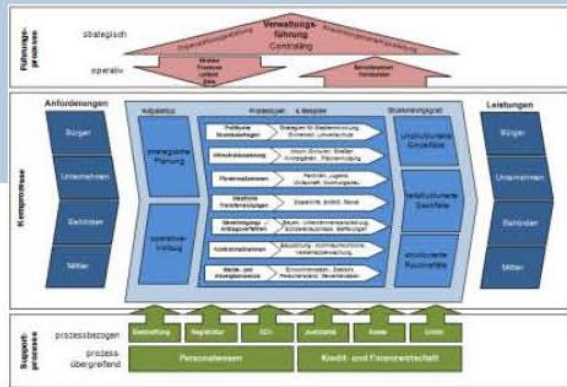
Prozessart	Anzahl
Prozesslandkarten	61
Prozesssteckbriefe ohne Detailmodell	714
BPMN-Prozesse	576
Classic-Prozesse	655

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 forensischen Maßnahmen gemäß § 41 Strafprozessordnung erstellen			02.01.2009 15:45
Ankunft von den Berufsberatungsbüros	✓		02.01.2009 16:35
Ansatzempfehlung bzgl. Lohn- und Sozialleistungen erstellen			02.01.2009 17:24
Ausgang von den Liegenschaftskataster erstellen			02.01.2009 17:23
Bewerbsparaten erstellen			28.01.2009 16:41
ER-Lizenzen nach Gewerkeverfahren erstellen			02.01.2009 16:00
Einmalige Gewalttatfeststellung 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
Fähigkeitzeugnis beantragen			03.01.2009 11:43
Geldstrafe kassieren			03.01.2009 10:33
Gewerbe anmelden			28.01.2009 16:00
Gewerbe anmelden (Einzelhändler)			03.01.2009 15:31
Gewerbe anmelden (Freiberufler)			03.01.2009 15:31
Gewerbe anmelden (Praxis)			03.01.2009 15:31
Gewerbe anmelden (Mehrfach)			03.01.2009 15:32
Gewerbe anmelden	✓		28.01.2009 16:00
Gewerbebescheinigung beantragen	✓		03.01.2009 11:43



Prozessanalyse

Anforderungserhebung, Potenzialabschätzung und Prozessoptimierung zur Effizienzsteigerung



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' indicator), **Verantwortlichkeitsanalyse**, and **Personalkapazitäts- und -kostenanalyse**. The main area shows a BPMN diagram editor for the process 'Messe besuchen'. The diagram is divided into swimlanes: '10.5 - Kundenservice', '10.5.1 - Marketing', and '10.2 - Hausmeisterei'. The flow starts with 'Messebesuch steht an' in the Marketing lane, leading to 'Messebesuch planen' in the Kundenservice lane. This leads to 'Budget planen und genehmigen' in the Marketing lane, which then branches into 'kein Budget vorhanden' (red circle) and 'Budget vorhanden?' (diamond). The 'ja' path leads to 'Messe-Material vorbereiten' in the Kundenservice lane, and the 'nein' path leads to 'Messestand vorbereiten' in the Hausmeisterei lane. A palette on the left contains various BPMN elements like BPMN-Elemente, Ereignisse, Informationsflüsse, Medienwechsel, etc.



Prozessmanagement



- Begriffe, Einordnung, Anliegen
- Geschäftsprozesse benennen, ergründen und steuern
- Geschäftsprozessmodelle / PICTURE-Prozessplattform
- Geschäftsprozesse & Digitale Agenda



DIGITALISIERUNG *in Beispielstadt*

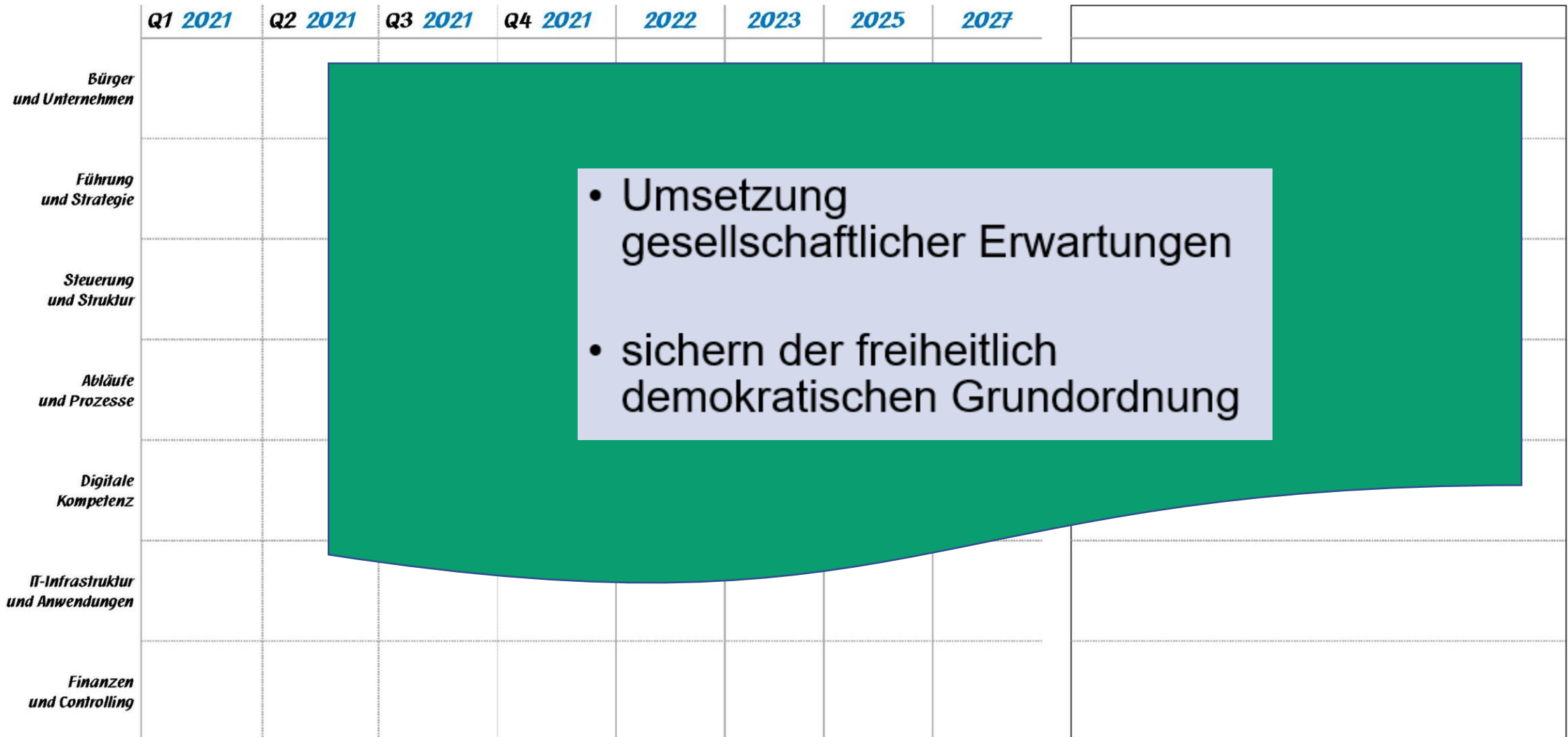
DIGITALE AGENDA

	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

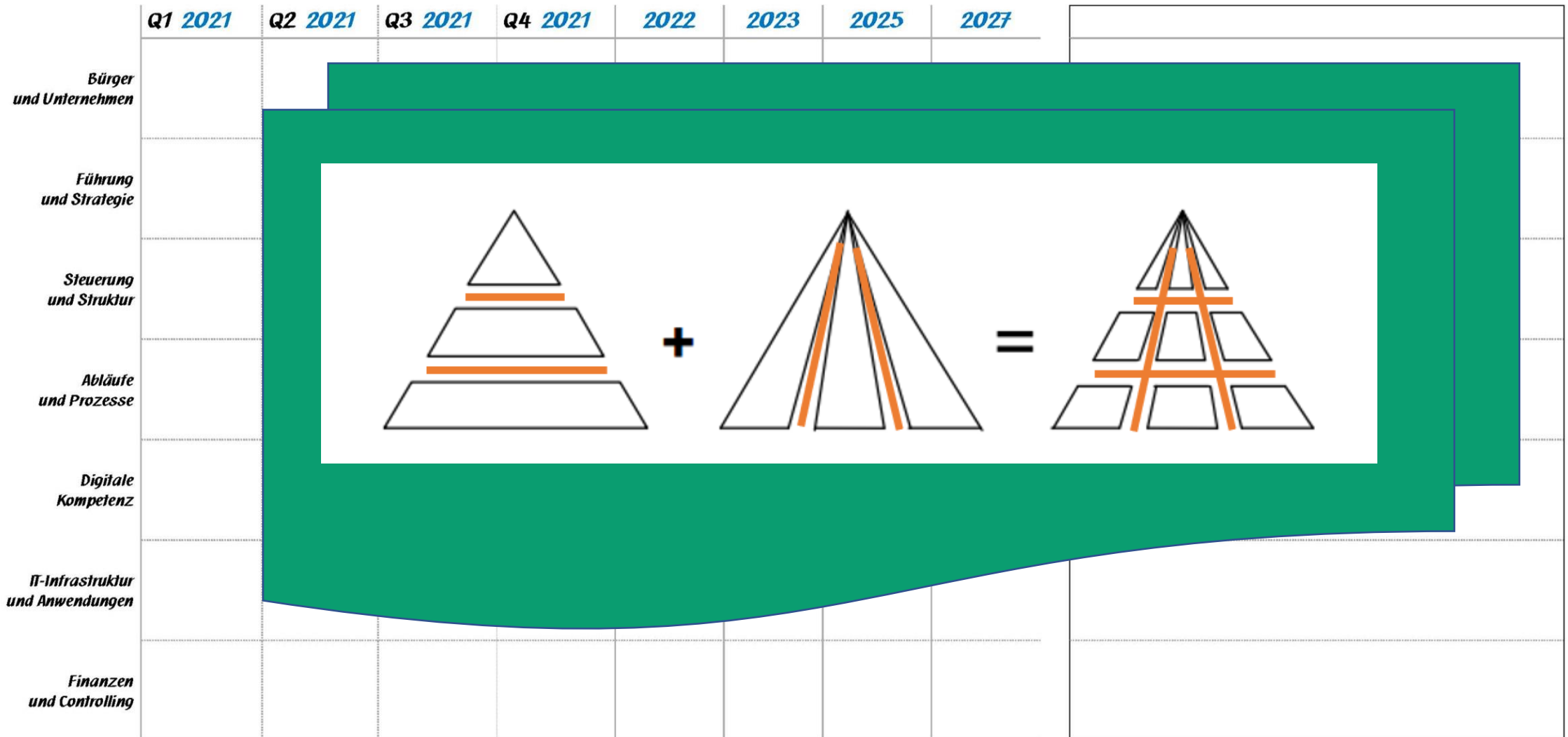
DIGITALE AGENDA





DIGITALISIERUNG in Beispielstadt

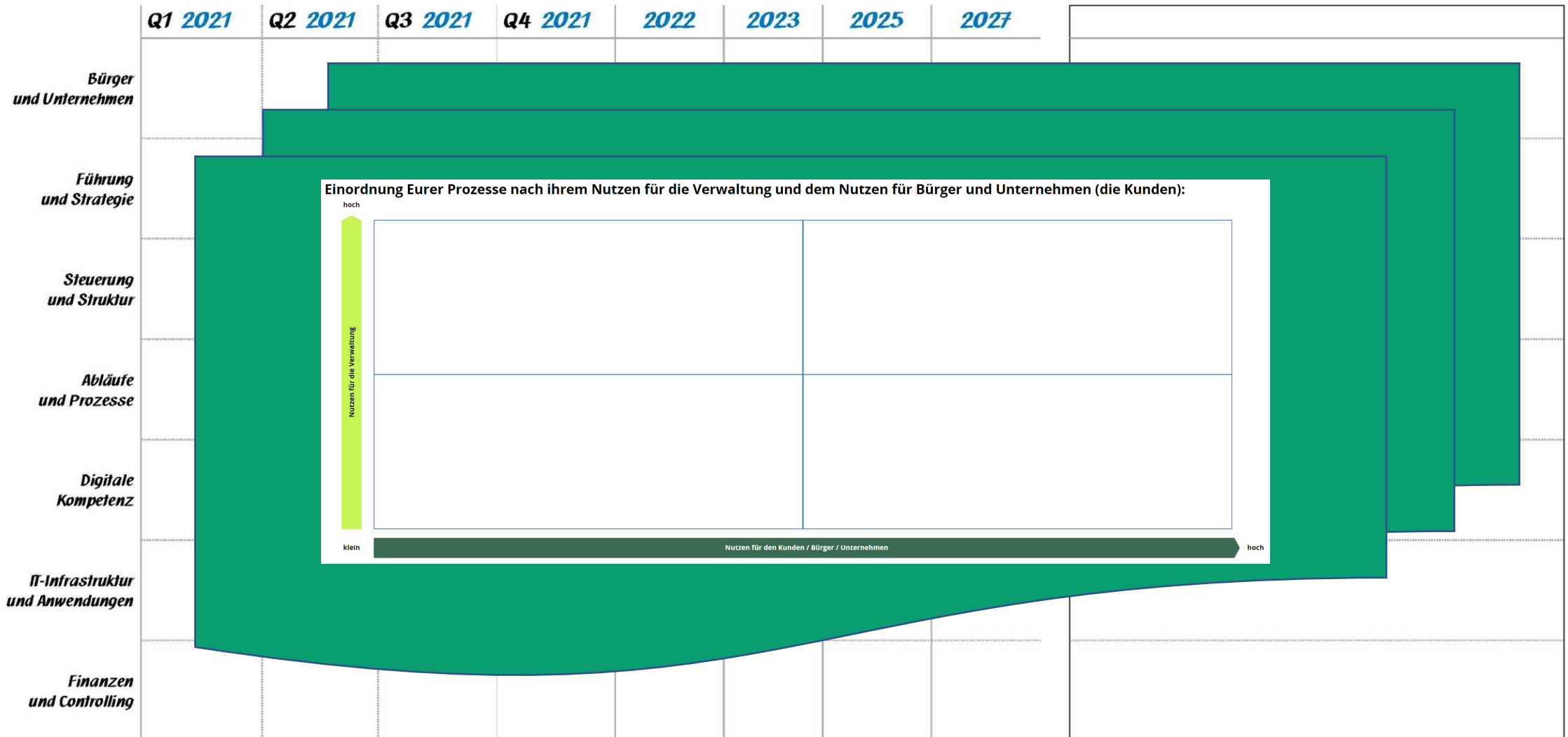
DIGITALE AGENDA





DIGITALISIERUNG in Beispielstadt

DIGITALE AGENDA



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

hoch

Nutzen für die Verwaltung

klein

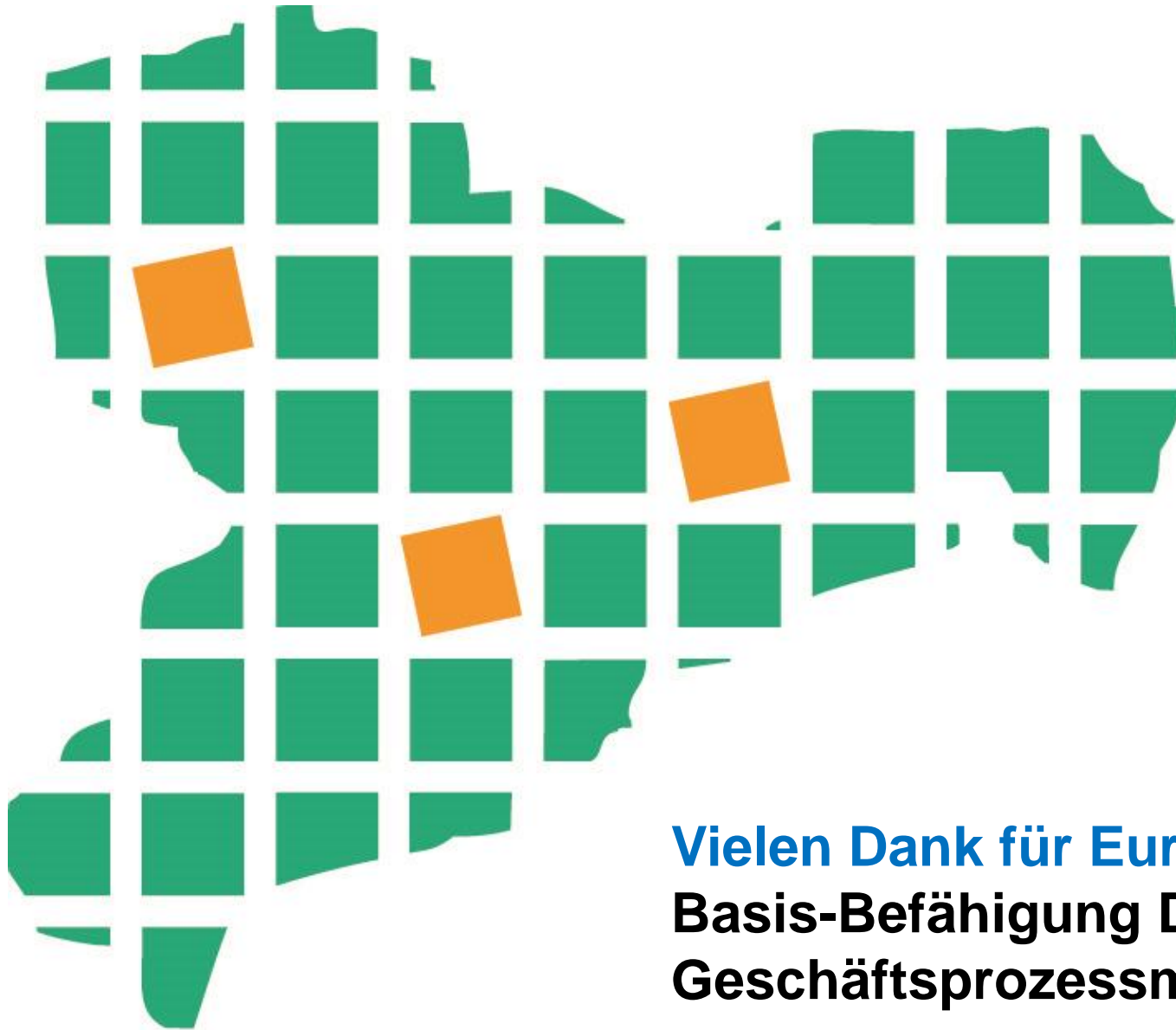
Nutzen für den Kunden / Bürger / Unternehmen

hoch

Voting:

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





Vielen Dank für Eure Aufmerksamkeit!
Basis-Befähigung Digital-Navigatoren
Geschäftsprozessmanagement - Modul 01