

15. BECHTLE IT-FORUM THÜRINGEN

BECHTLE

2024

15. Mai 2024 • STEIGERWALD Stadion ^{Erfurt}



Hewlett Packard
Enterprise



HUAWEI

intel®

The background of the slide is a top-down view of a person's feet wearing brown suede shoes and blue trousers, standing on a dark asphalt surface. To the right of the feet, there are several hand-drawn diagrams on the asphalt using orange, yellow, and green chalk. These diagrams include rectangular shapes with lines connecting them, resembling a process flow or organizational chart. One diagram features a green trapezoidal shape with a grid pattern inside, possibly representing a specific process or tool.

Prozessmanagement als Werkzeugkoffer zur
Umsetzung aktueller Treiberthemen von OZG und FIM
über E-Akte zum Wissensmanagement

Detlef Bäumer, Prozessexperte und Changemanager, PICTURE GmbH



Ihre Spezialisten für Organisationsgestaltung und Prozessmanagement im öffentlichen Sektor



2008

Gründung in
Münster

350+

Projekte

55

Mitarbeiter/innen

1.200+

Kunden

Prozessmanagement.
Einfach. Machen.

Unser Motto

Mittelständisch,
unabhängig, inhabergeführt.

Unser Profil

Alles aus
einer Hand.

Unser Portfolio



Willkommen in bester Gesellschaft – wir betreuen über 1.200 Kunden im öffentlichen Sektor in Deutschland

Bund

Länder

Städte & Gemeinden

Kreise

Hochschulen & Forschung

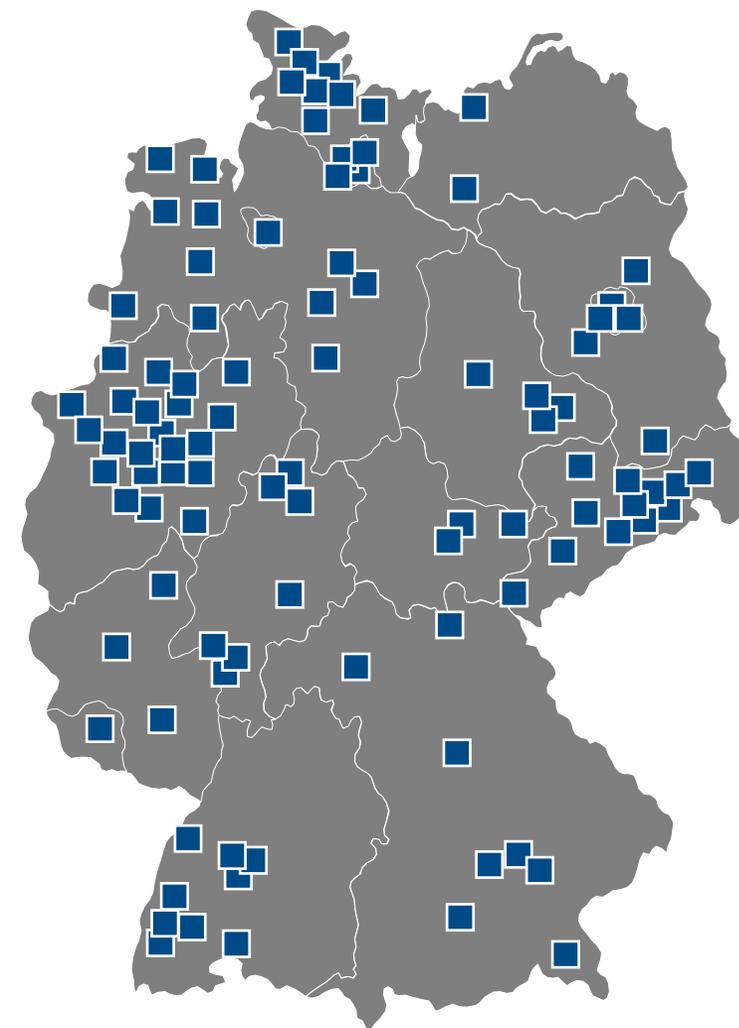
Kammern & Verbände

Kirchen & Sozialeinrichtungen

Softwarehersteller & IT-Dienstleister

Energie & Versorgung

Gesundheitswesen



Über 1.200 Verwaltungen nutzen bereits die PICTURE Prozessplattform



148 Bundes- & Landesbehörden

250 Landratsämter

530 Städte & Gemeinden

100 Hochschulen

13 Kirchen und soziale Einrichtungen

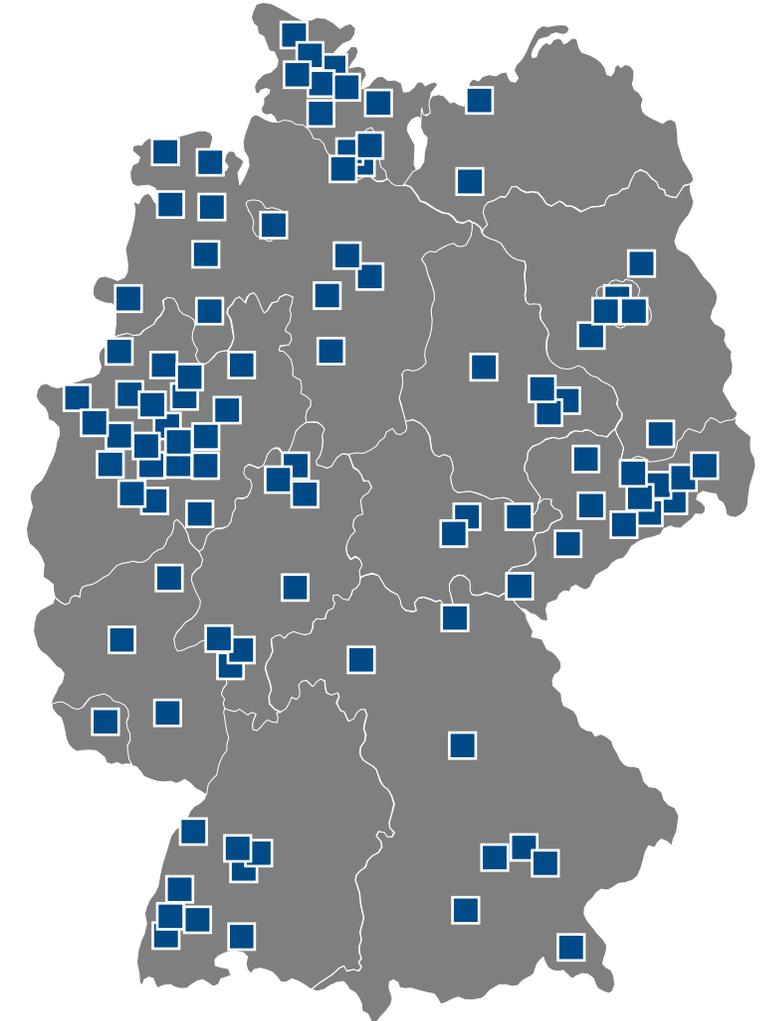
27 Kammern und Verbände

90 IT-Dienstleister und kommunale Unternehmen

6.000+ Modellierer

36.700+ Betrachter Lizenzen

42.700+ Softwarelizenzen(PPP)



Es gibt viele Themen, Projekte und Probleme, zu denen Prozessmanagement einen Lösungsbeitrag leisten kann – was ist Ihr Thema?

Strategische Themen der Organisationsentwicklung

- **Demografischer Wandel & Wissensmanagement**
- Haushaltskonsolidierung
- Qualitätsmanagement
- Risikomanagement & IKS
- Verwaltungsübergreifende Kooperation

Digitalisierung & E-Government

- Strategieentwicklung für Digitalisierung/E-Government
- Potenzialanalyse, Priorisierung & Umsetzung
- **E-Akte & E-Vorgangsbearbeitung**
- **Umsetzung OZG und FIM**
- Einführung von Online-Verfahren & Bürgerportalen
- IT-Anforderungsmanagement & Softwareauswahl

Organisationsgestaltung

- Durchführung von Organisationsuntersuchungen
- Aufgabenkritik & Einführung neuer Prozesse
- Abbau von Überlastungsanzeigen
- Optimierung einzelner Prozesse nach Zeit, Kosten, Qualität
- Einführung eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses

Stellenorganisation www.kasaia.de

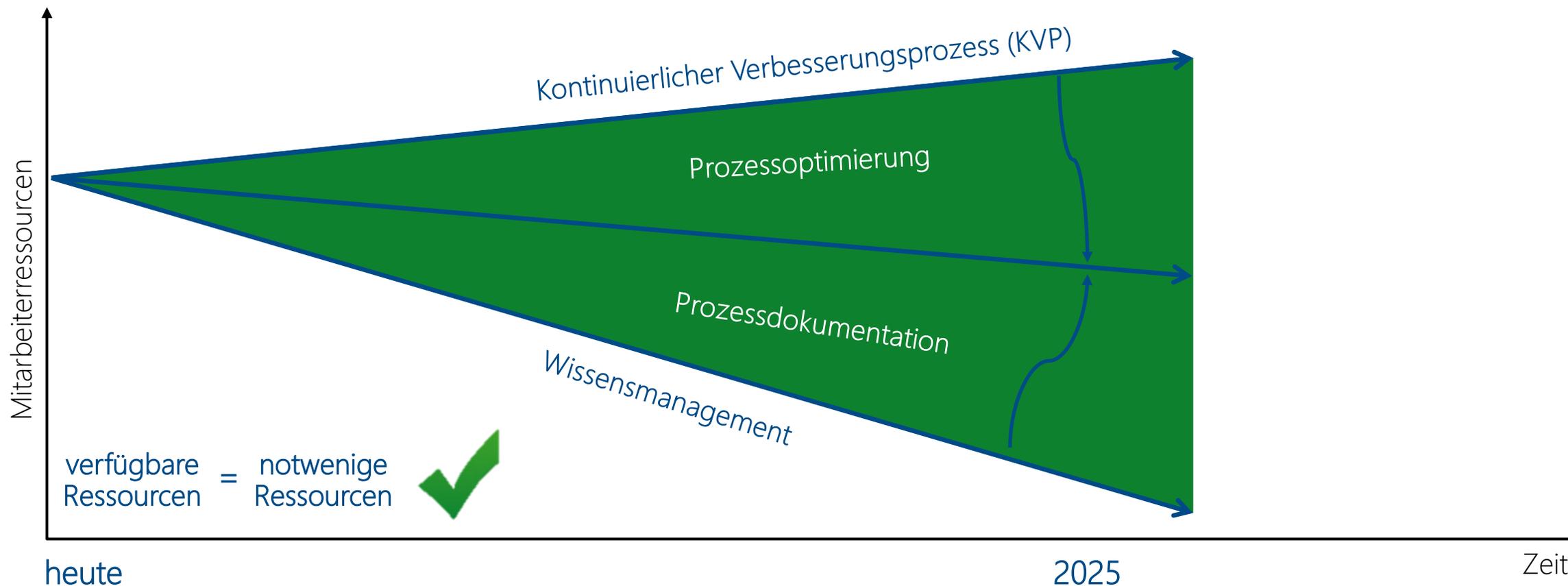
- Stellenbeschreibungen
- Stellenbewertungen
- Stellenbemessungen & Personalbedarfsermittlungen
- Gestaltung von Aufgabengliederungsplänen & Dienstanweisungen
- Klärung von Rollen und Zuständigkeiten



Treiberthema

Demographischer Wandel und Wissensmanagement

Durch Wissensmanagement und KVP können Sie den demografischen Wandel abmildern und konstruktiv nutzen



Wissensmanagement + KVP = ✓

Treiberthema
Digitalisierung & E-Government
E-Akte und E-Vorgangsbearbeitung

Wann ist eine E-Akten-Einführung erfolgreich?

Gelebter Prozess

Implementiert in der E-Akte

Treiberthema Digitalisierung & E-Government

OZG und FIM



Durch das OZG soll der Zugang zu Verwaltungsleistungen über digitale Portale (digitales Front-Office) optimiert werden



Doch wer optimiert das Back Office?



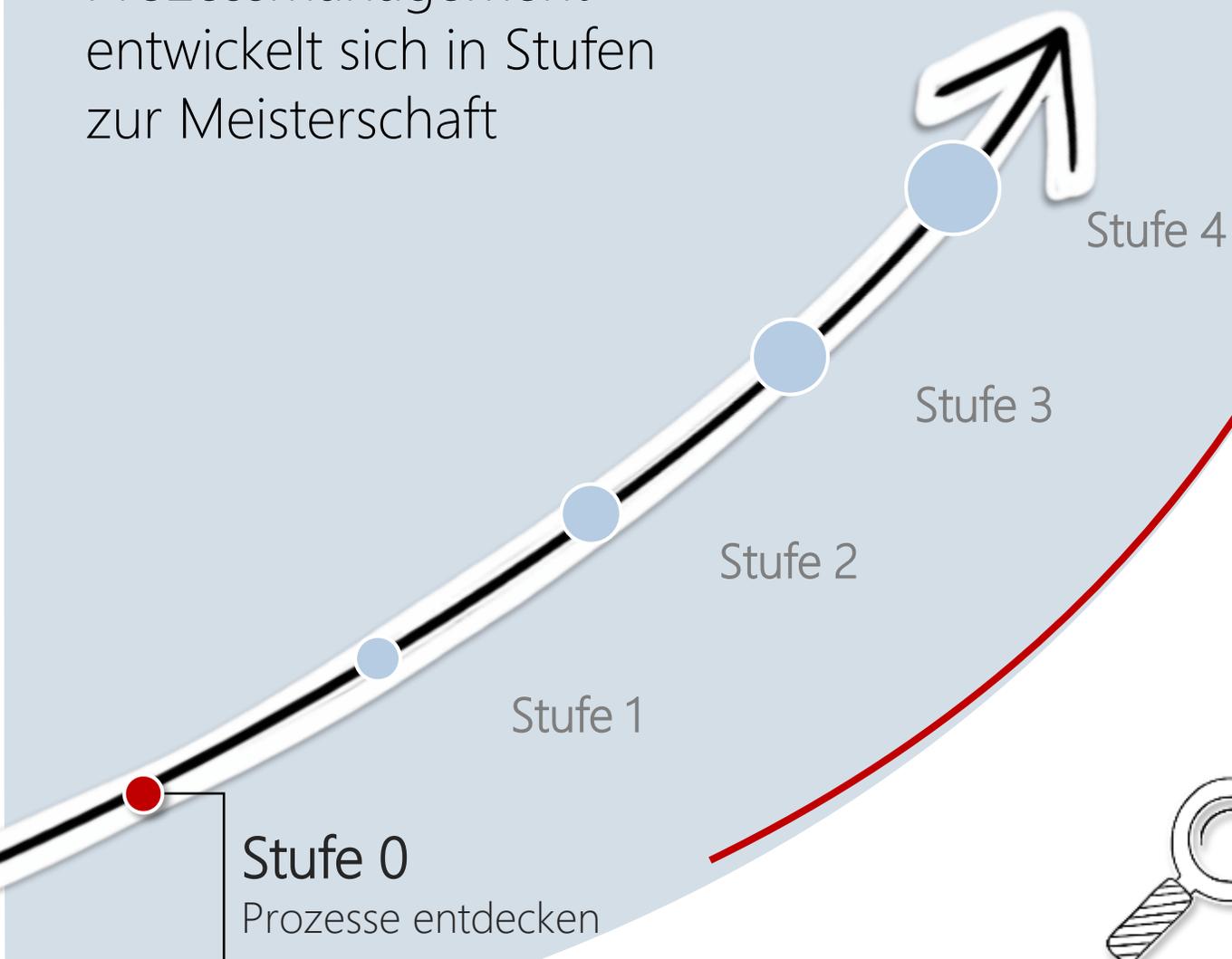
Front Office

Erfolgreiches Prozessmanagement ist eine Herausforderung...

Back Office

Prozessmanagement
entwickelt sich in Stufen

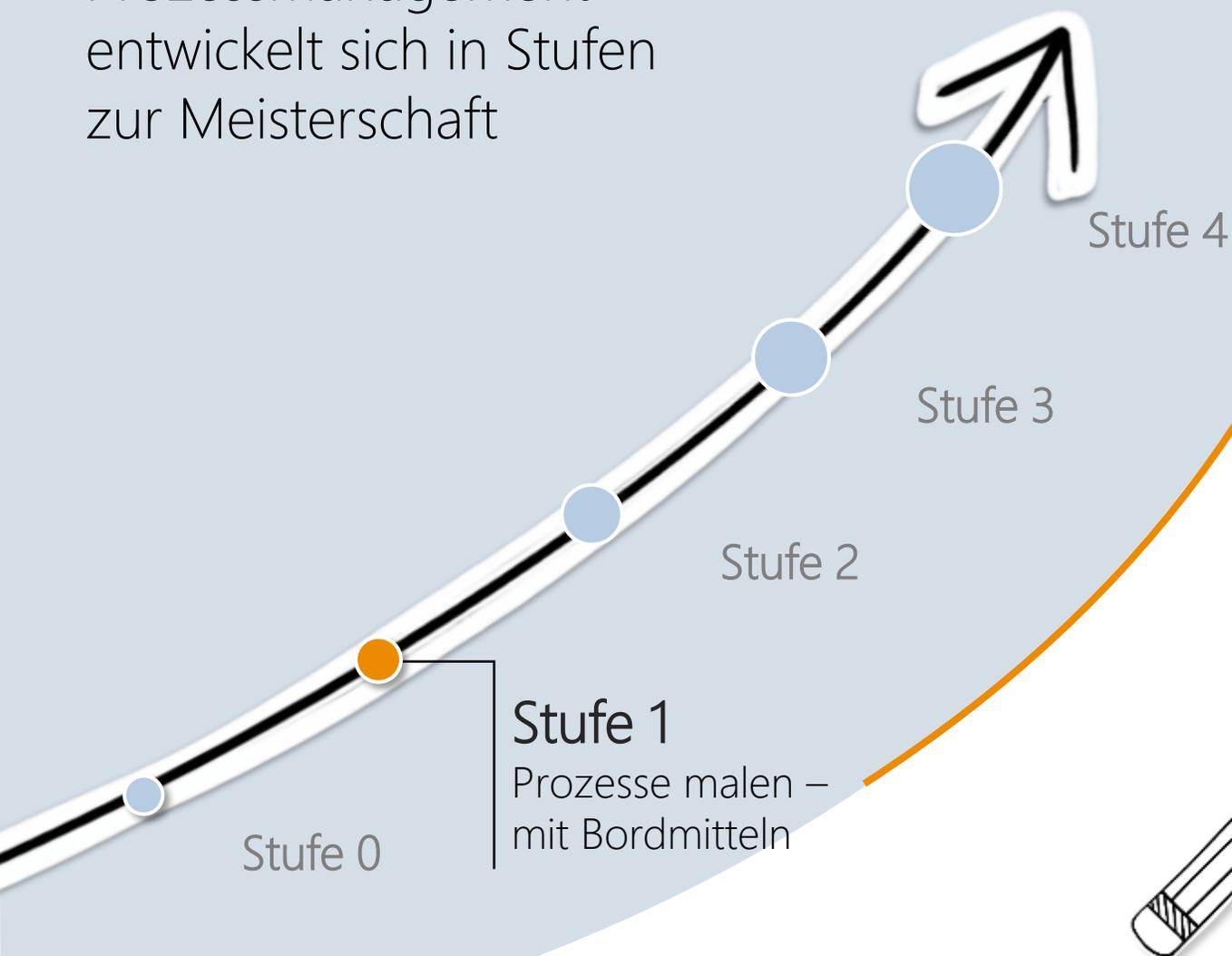
Prozessmanagement entwickelt sich in Stufen zur Meisterschaft



Stufe 0: Prozesse entdecken

- Prozessmanagement ist noch kein Thema in der Organisation
- Keine zentralen Prozessmanagement-Aktivitäten
- Punktuelle Arbeit mit Flussdiagrammen in einzelnen Bereichen
- Keine dedizierten Werkzeuge und Methoden im Einsatz
- Werkzeuge: Flipchart, Metaplanwand, Block und Stift
- Keine Auswertungen, kein Controlling, keine Strategie
- Keine zentrale Ablage
- Prozessmenge: keine bis gering

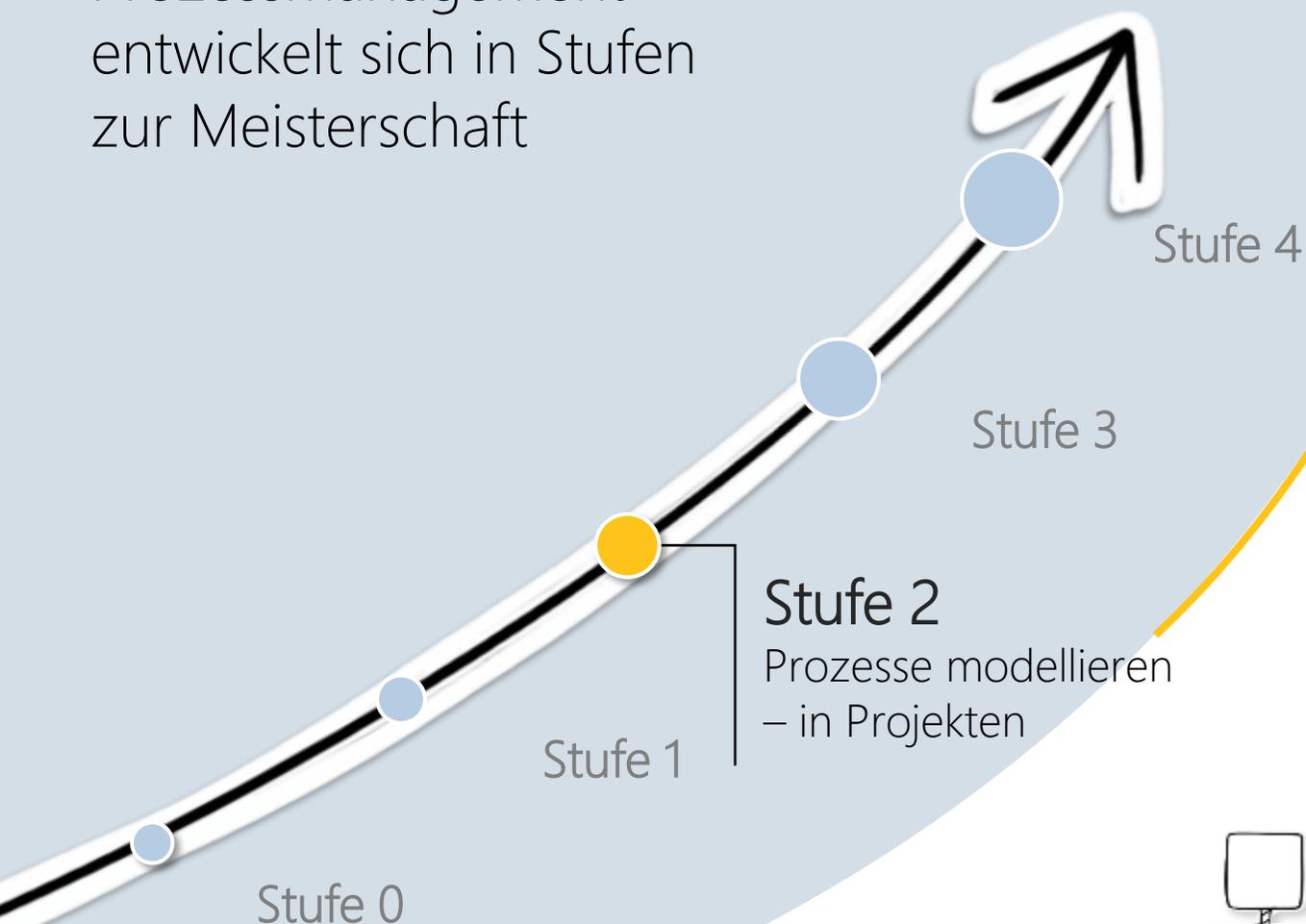
Prozessmanagement
entwickelt sich in Stufen
zur Meisterschaft



Stufe 1: Prozesse malen – mit Bordmitteln

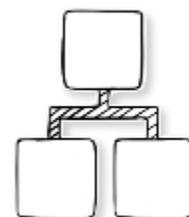
- PM ist punktuell Thema und wird minimalistisch / ad hoc angegangen
- Einfache (Mal-)Werkzeuge zur Prozessbeschreibung im Einsatz (Visio, PowerPoint, Excel)
- Häufig bereits zentrale Ablage von einzelnen Dateien auf Serverlaufwerken.
- Punktuelle Nutzung in einzelnen, dezentralen Projekten ohne zentrale Steuerung
- **Noch keine zentralen Festlegungen (Methoden, Konventionen, Standards)**
 - Keine Prozessbibliotheken nutzbar
 - Kein Austausch mit Dritten möglich
- Prozessmenge: gering bis mittel
- Herausforderung: Komplexitätsfalle

Prozessmanagement
entwickelt sich in Stufen
zur Meisterschaft

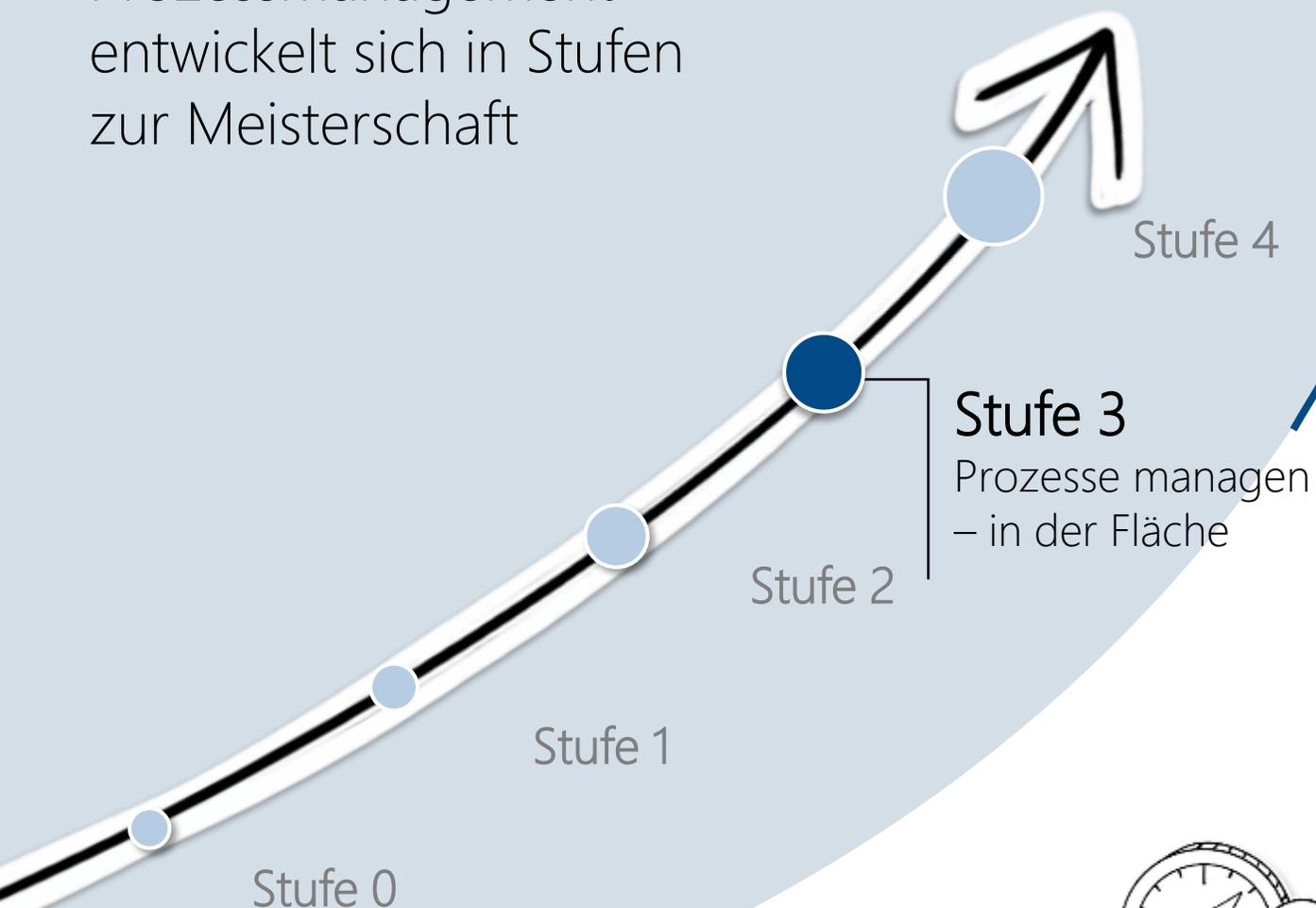


Stufe 2: Prozesse modellieren – in Projekten

- Zentrale Verantwortung für PM festgelegt.
- Zentrale Festlegungen getroffen (Methode, Konventionen, Schulungsformate etc.).
- **PunktueLLer Einsatz** durch eine zentrale Fachstelle (z.B. Organisation) **in einzelnen Projekten**, noch nicht eigenständig in den Bereichen
- Kein Controlling, keine Auswertungen, keine Strategie
- Erste Prozessmodelle werden im Haus veröffentlicht.
- Professionelles Modellierungswerkzeug beschafft und erfolgreich im Einsatz
- Prozessmenge: Mittel
- Austausch über Kooperation und Prozessbibliotheken anlassbezogen möglich



Prozessmanagement entwickelt sich in Stufen zur Meisterschaft

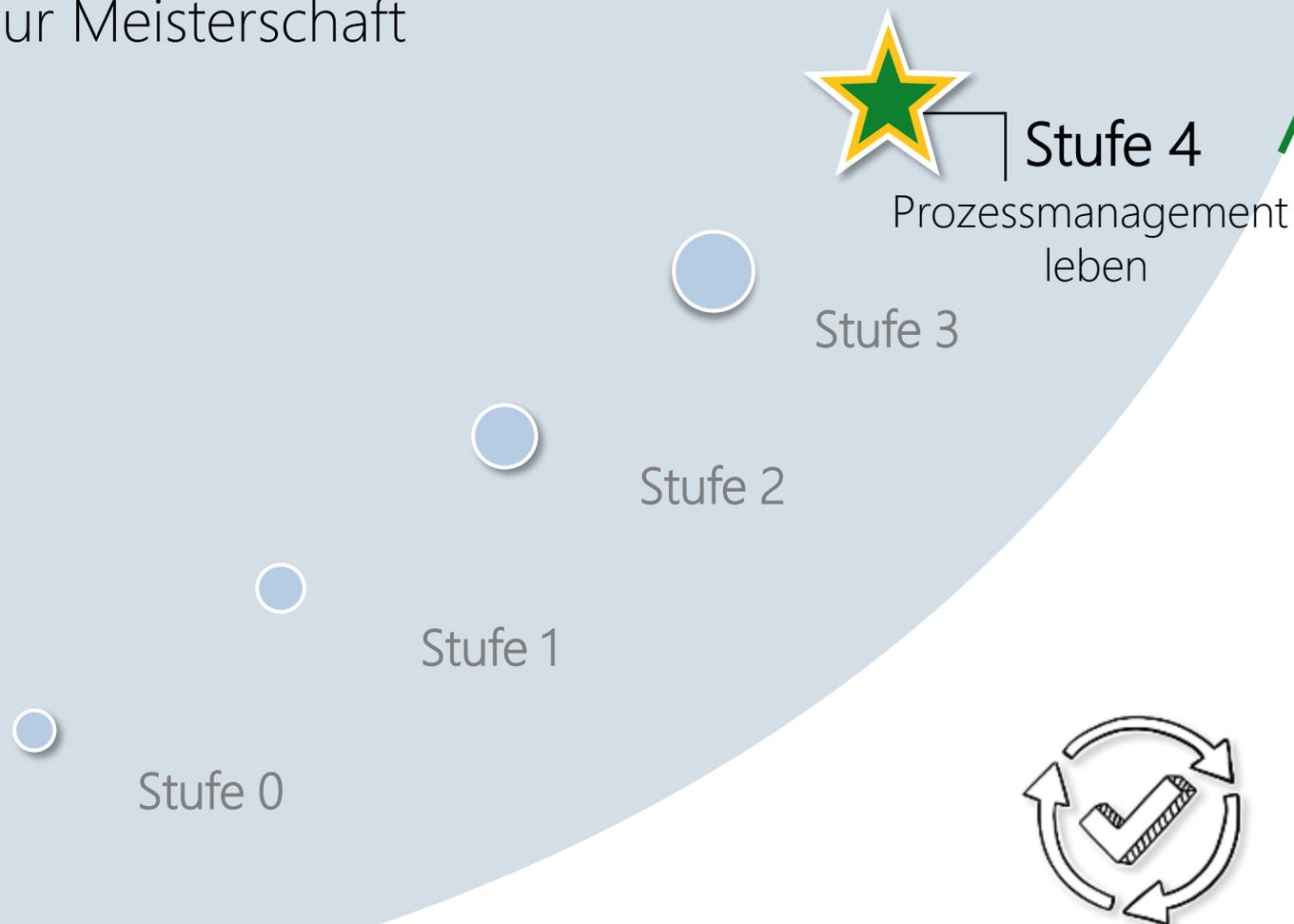


Stufe 3: Prozesse managen – in der Fläche

- Zentrale Verantwortlichkeit und substantielle Ressourcen festgelegt.
- Verwaltungsweites Prozessregister / Prozesslandkarte aufgebaut
- Mittelfristige Prozessmanagement-Strategie festgelegt.
- Rollenkonzept mit Einbindung dezentraler Multiplikatoren in Fachbereichen
- Professionelles Prozessmanagementwerkzeug beschafft
- Systematische Nutzung von Prozessbibliotheken
- PM ist im Aufbau und verbreitet sich schrittweise in den Fachbereichen
- Positive Effekte in der Öffentlichkeit (Bürger, Unternehmen und Bewerber)
- Prozessmenge: mittel bis hoch



Prozessmanagement entwickelt sich in Stufen zur Meisterschaft



Stufe 4: Prozessmanagement leben – in allen Köpfen

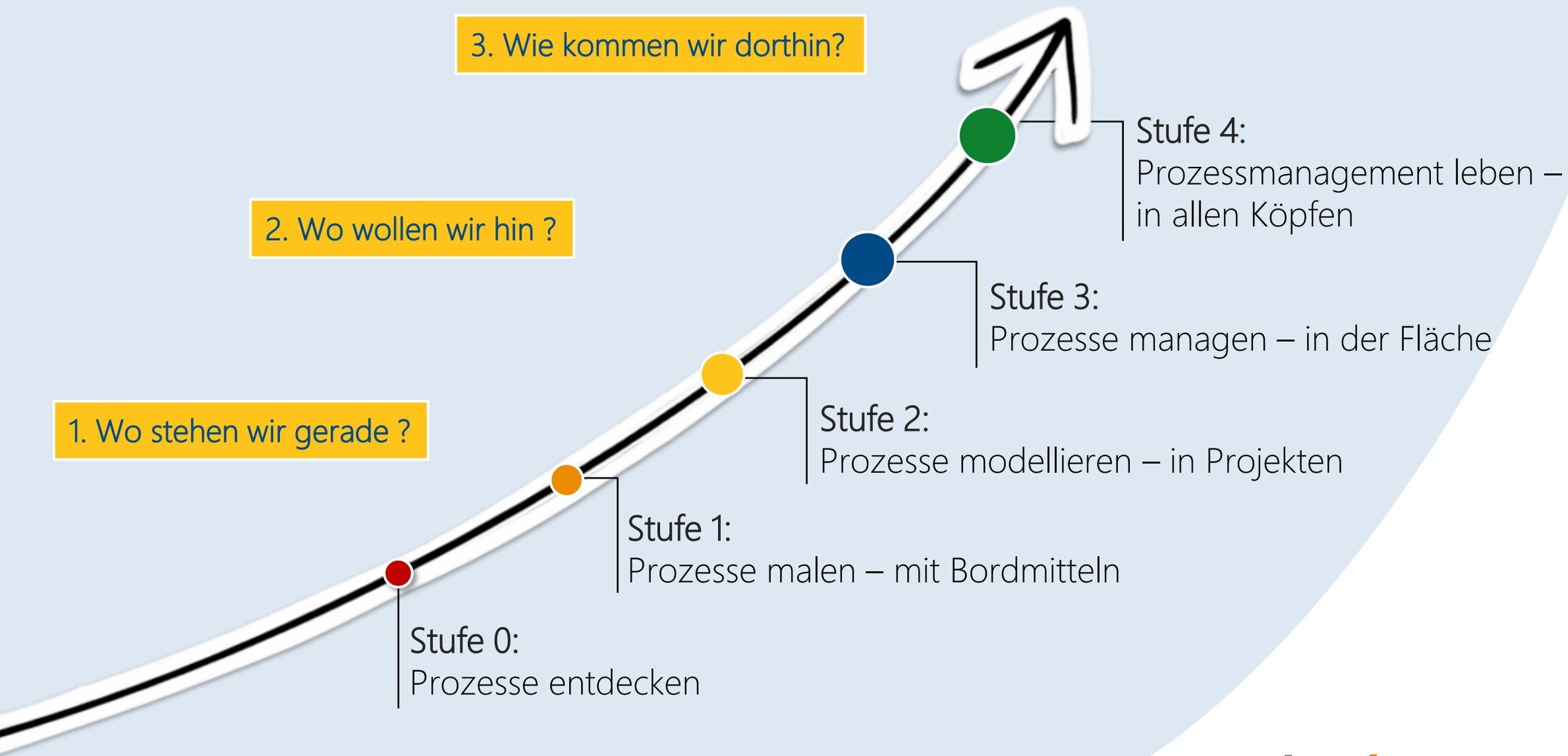
- Rollenmodell wird gelebt
- Strukturelle Einbindung jedes Fachbereichs in Aktualisierung und Pflege der Prozesse
- Verbindliche Regelung von Verantwortlichkeiten für Aktualisierung, Pflege und Verbesserung von Prozessen
- Regelmäßige Aktualisierung der Prozessmanagement-Strategie durch Führungsebene / Hausleitung
- Regelkreis aus Strategie, Zielen, Analyse, Optimierung und Erfolgsmessung etabliert
- Prozessmanagement ist in den Köpfen der Mitarbeitenden angekommen und wird auch von ihnen gelebt.
- Nach außen wirkendes professionelles Image
- Prozessmenge: hoch



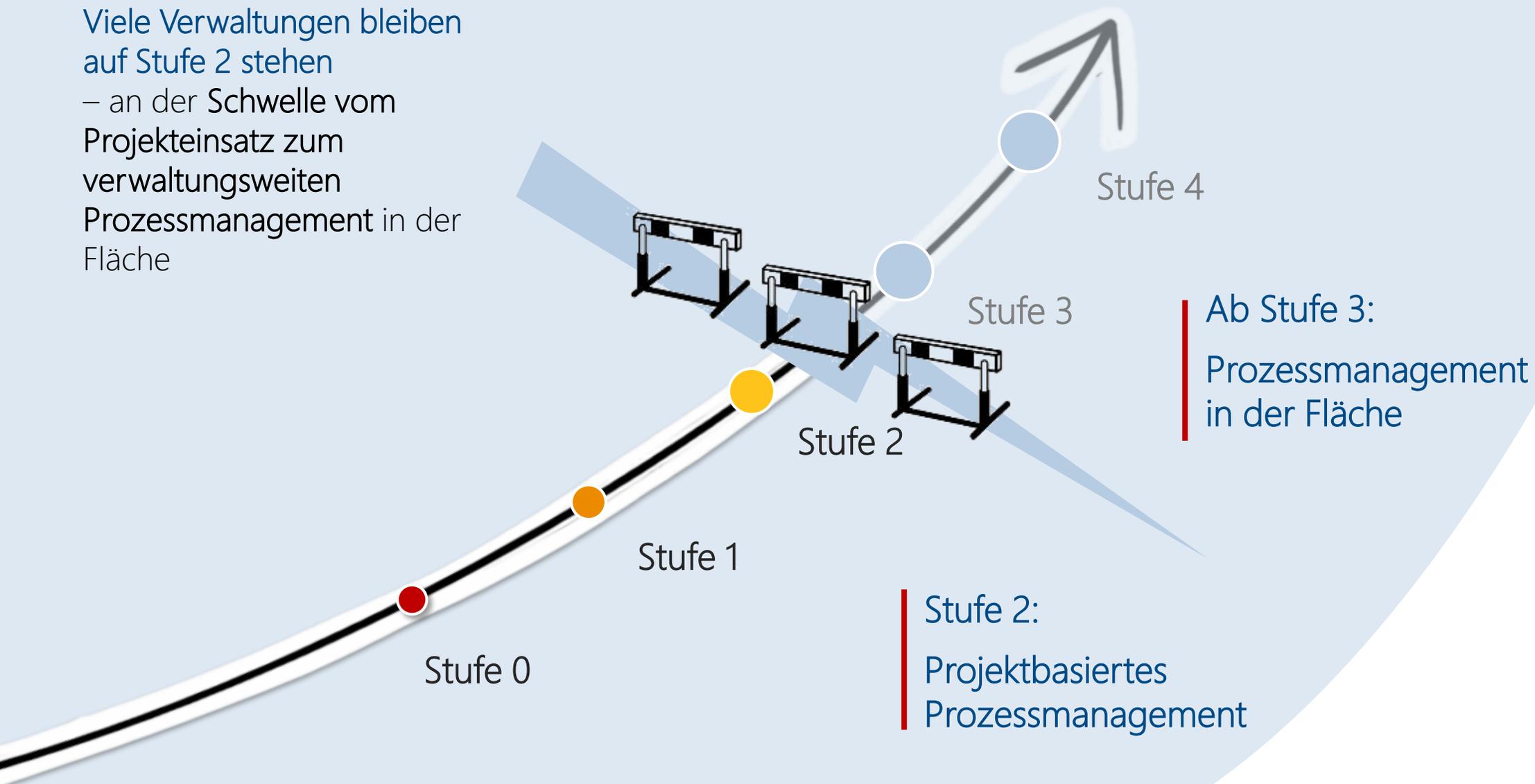
3. Wie kommen wir dorthin?

2. Wo wollen wir hin ?

1. Wo stehen wir gerade ?



Viele Verwaltungen bleiben
auf Stufe 2 stehen
– an der Schwelle vom
Projekteinsatz zum
verwaltungsweiten
Prozessmanagement in der
Fläche



3 Erfolgsfaktoren für nachhaltiges Prozessmanagement

Erfolgsfaktor 1: Aufbau eines Prozessregisters

Lösung: Schaffen Sie ein zentrales Prozessregister als Werkzeug für die Führung



Beispiel: Nutzung eines Prozessregisters zur Priorisierung im E-Government-Projekt

Strukturierte Prozesse

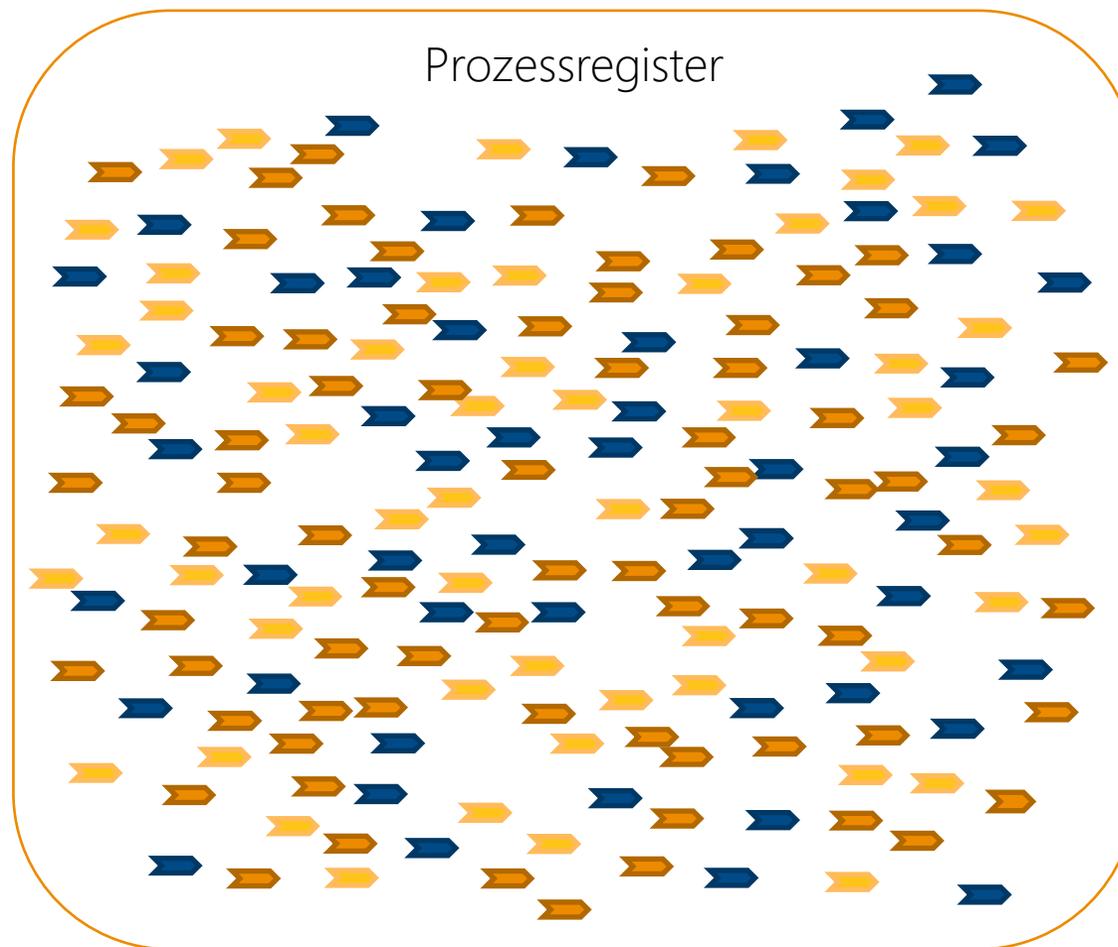
Mit einer Fallzahl > 1.000 p.a.

Aus den Bereichen Meldung/ Anzeige

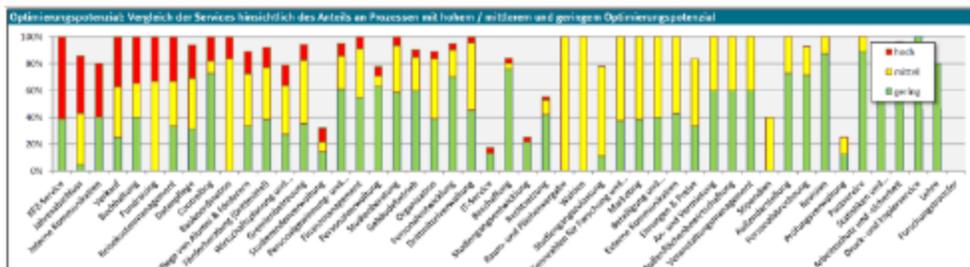
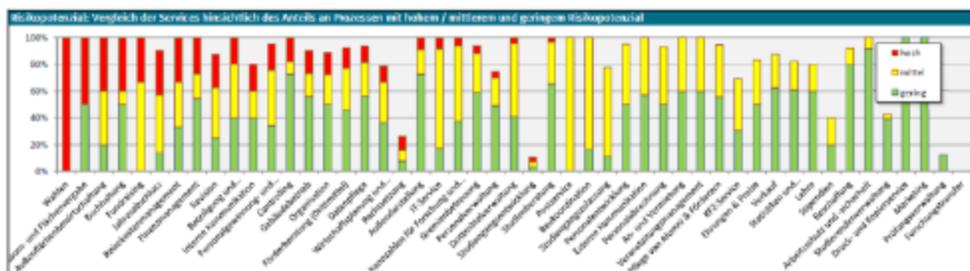
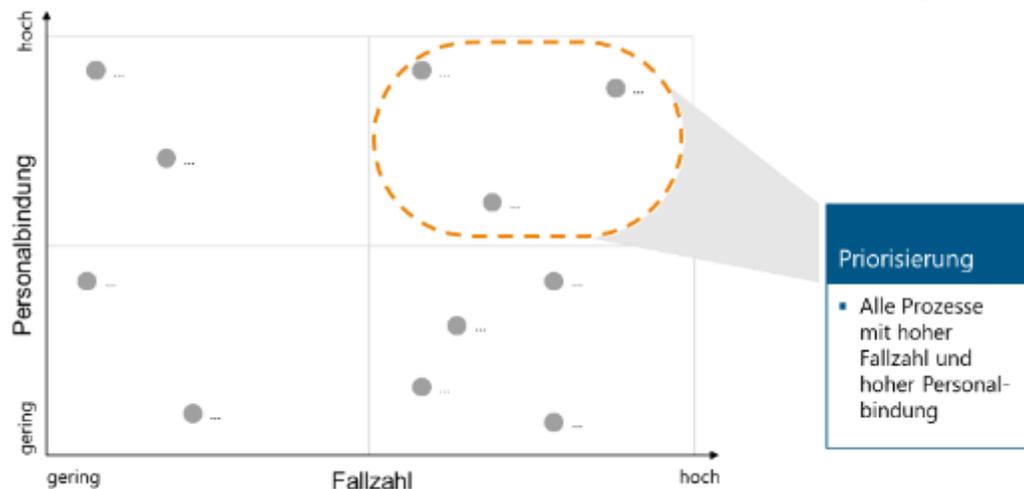
...

Anzahl Prozesse

220



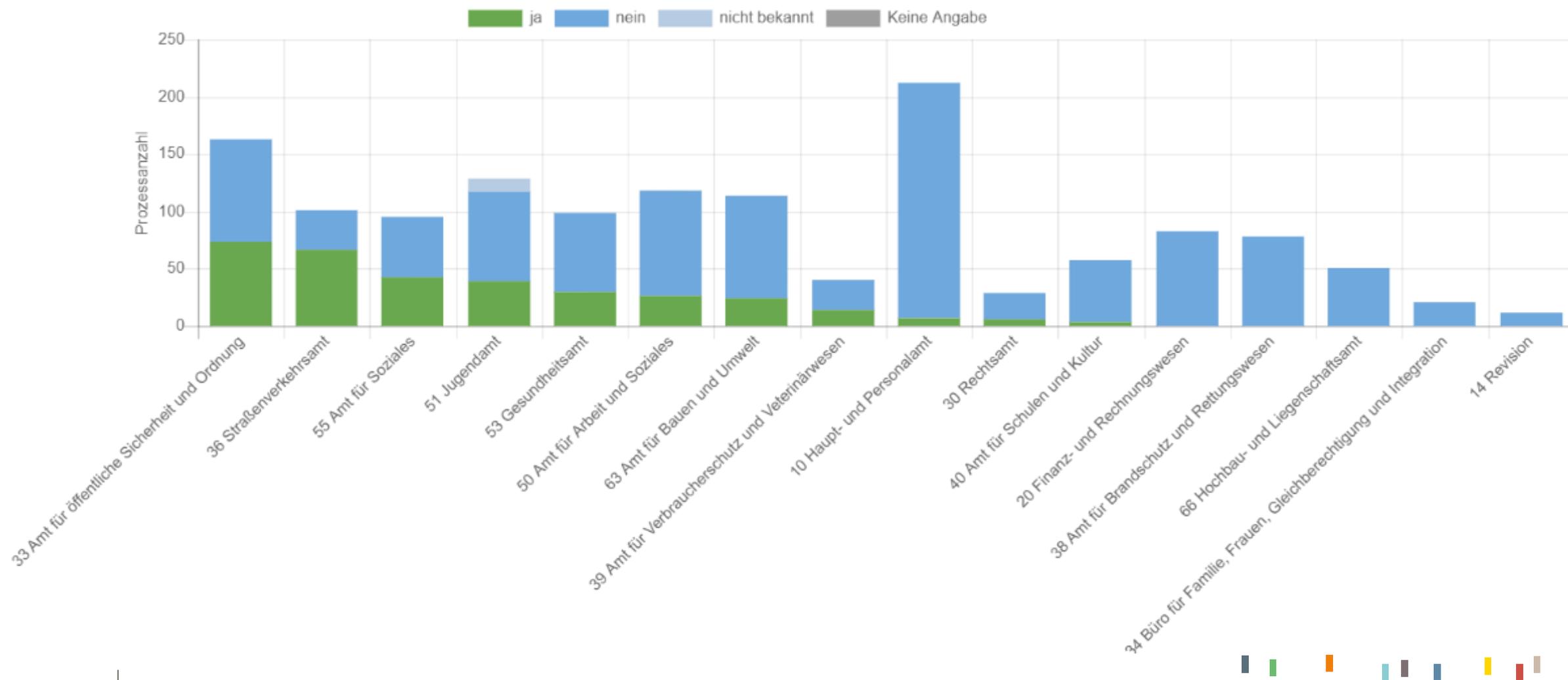
Das Prozessregister liefert Daten für unterschiedliche Arten von Auswertungen, die der Priorisierung und Steuerung dienen



Prozess	E-Government-Score	Wissensmanagement & KVP-Score
Reisekosten	★★★★★	★★★★★
Personaleinstellung	★★★★☆	★★★★☆
Dienstjubiläum	★★★★☆	★★★★☆
Strahlenpässe ausgeben	★★★★☆	★★★★☆
...		
...		

☆☆☆☆☆ Kein Potenzial ★☆☆☆☆ Wenig Potenzial ★★★★★ Sehr hohes Potenzial

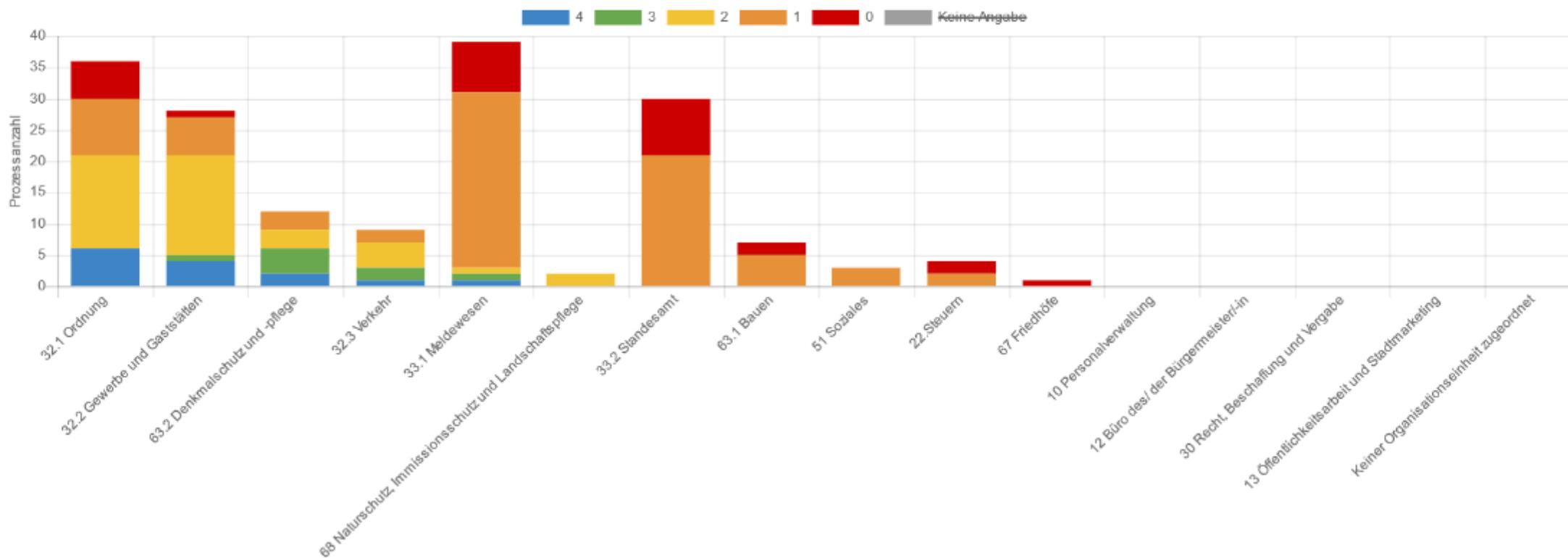
Beispielauswertung – OZG – relevante Prozesse pro Amt.



Auswertungsbeispiel: OZG-Reifegrad pro Amt

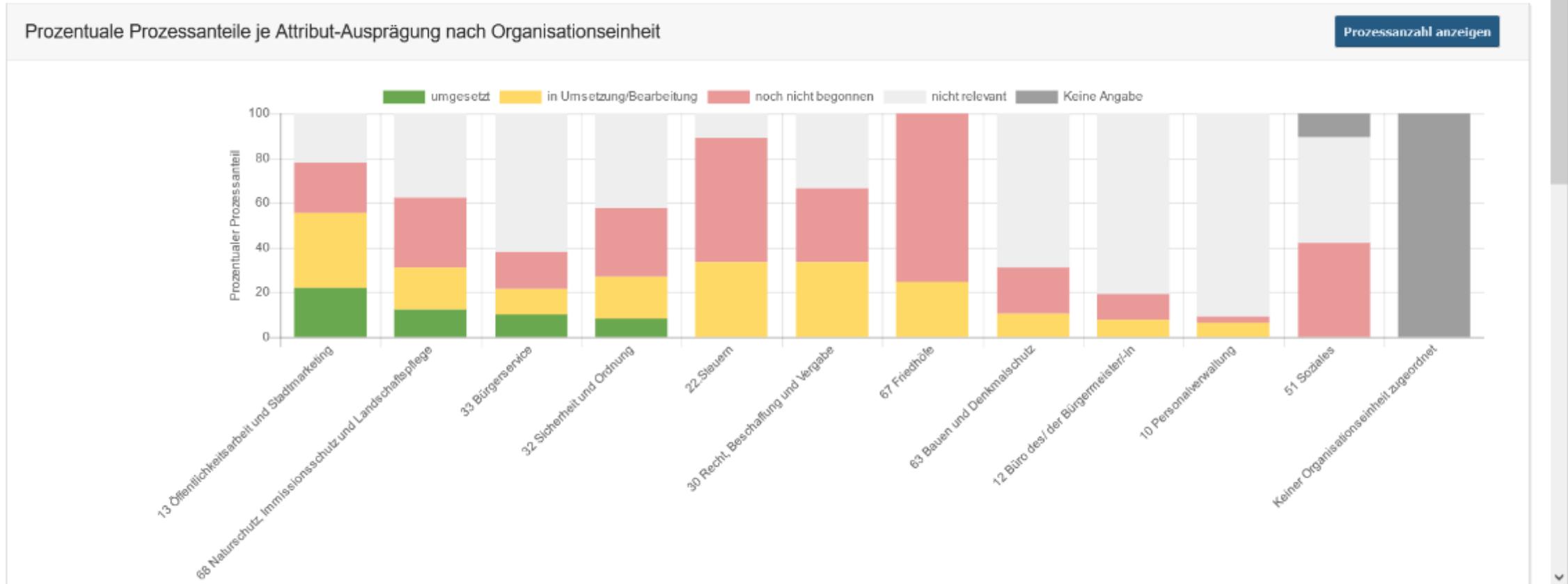
Prozessanzahl je Attribut-Ausprägung nach Organisationseinheit

Prozentuale Prozessanteile anzeigen





Auswertungsbeispiel: Umsetzungsstand Basiskomponente E-Payment



Zur Priorisierung schafft das Register enorme Mehrwerte: Beispiel E-Akte

Scoring-Schema "E-Akte Potenzialanalyse" bearbeiten

Hinzugefügte Attribute	Gewichtung
Anzahl kopierter und gedruckter Seiten (pro Fall/geschätzt)	25 %
Intensität Medienbrüche (pro Fall/geschätzt)	25 %
Strukturierungsgrad	25 %
Fallzahl pro Jahr	25 %
Auftraggeber	100 %

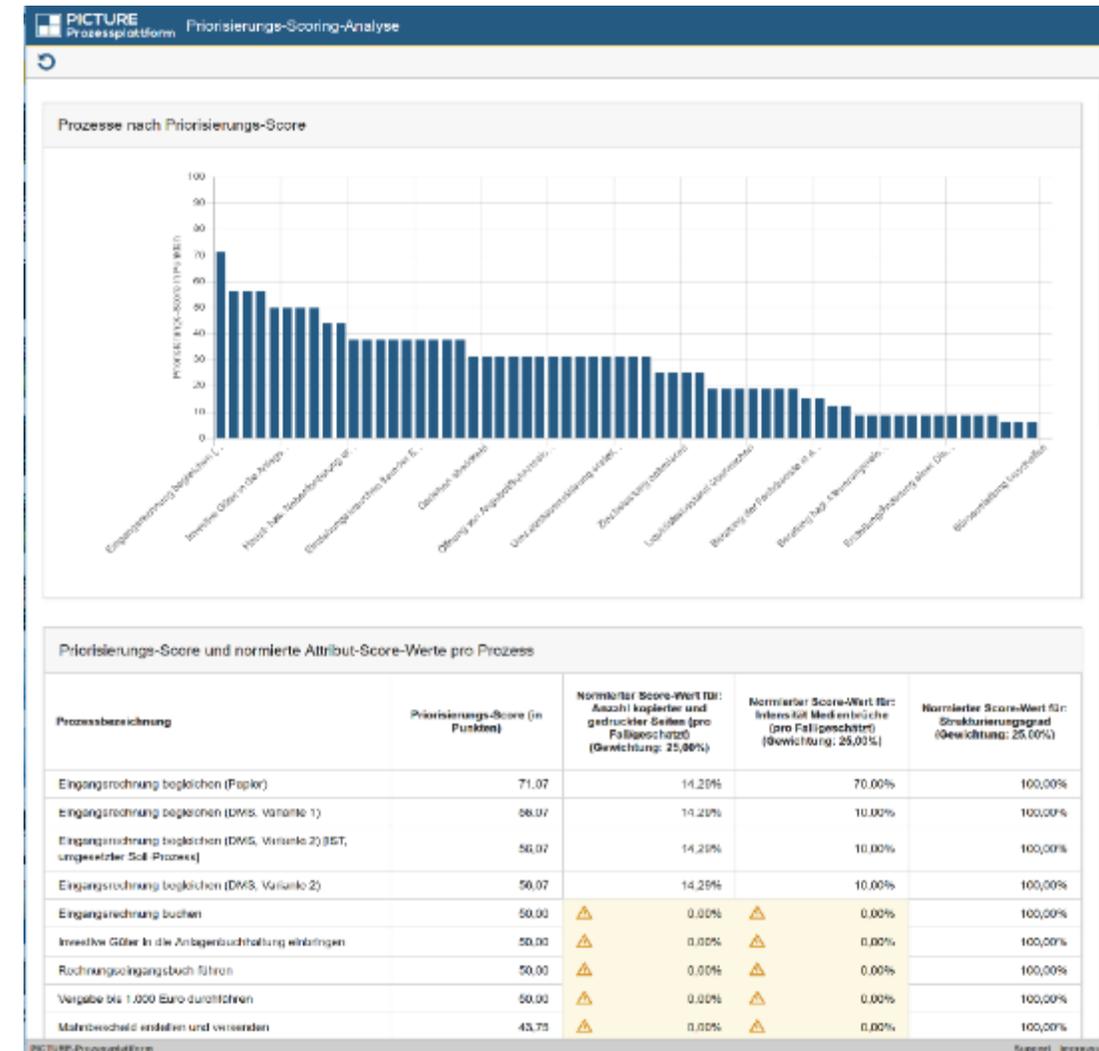
Anzahl kopierter und gedruckter Seiten (pro Fall/geschätzt) in Score-Wert überführen

Ausprägungsabschnitte festlegen und überführen

< 5	1 Punkte
< 25	3 Punkte
< 100	5 Punkte
> 100	7 Punkte

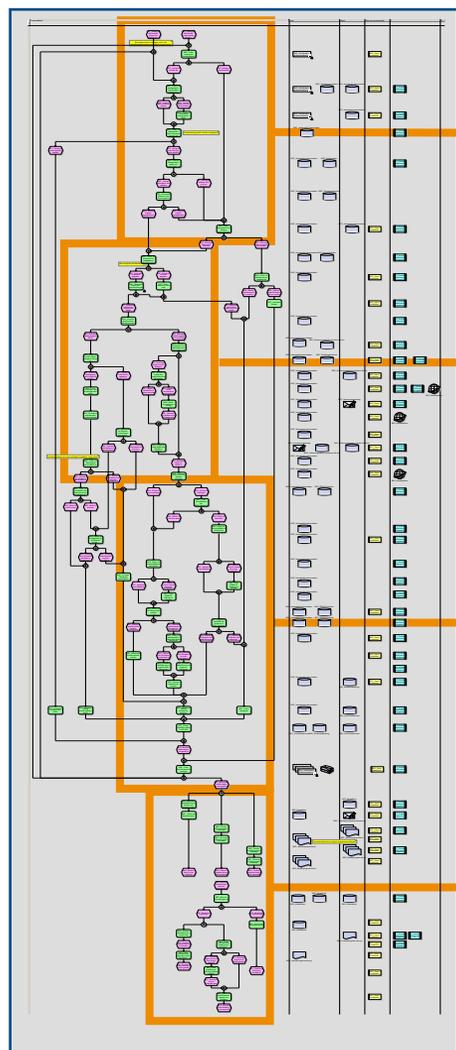
Neuen Abschnitt hinzufügen

Schließen Speichern als... Speichern



Erfolgsfaktor 2: Anwenderfreundliche Prozessmodellierung

Bei der PICTURE-Methode arbeiten Sie mit 24 visuellen Bausteinen, die Sie zu leicht lesbaren Prozessbeschreibungen kombinieren.



Attribute

- Art des Dokuments
- Kanal: Postalisch, Fax, Persönlich, Telefonisch, E-Mail



Attribute

- genutztes Anwendungssystem
- Datengrundlage
- Bearbeitungszeit



Attribute

- Typ: Zuständigkeit, Fristeinhaltung, Vollständigkeit, Datenabgleich
- Bearbeitungszeit



Attribute

- Art des Dokuments
- Kanal: Postalisch, Fax, Persönlich, Telefonisch, E-Mail

PICTURE

Prozessbausteine

Informationsflüsse

Bearbeitungsunterbrechung	Dokument entgegennehmen
	Dokument versenden

Verschriftlichung / Dokumentation

Dokument erstellen	Dokument bearbeiten
Dokument aussondern	Vorgang registrieren
Dokument unterschreiben	Vorgang zu den Akten

Inhaltliche Verwaltungsarbeit

Formell prüfen	Berechnung durchführen
Ein-/Auszahlung durchführen	Inhaltliche Prüfung/Entscheidung treffen
Arbeitsort wechseln	Dokument/Information sichten
	Spezielle Tätigkeit durchführen

Medienwechsel

Daten in EDV übernehmen	Datenträger bespielen
Drucken	
Kopieren	Scannen

Informationsbeschaffung und Koordination

Recherche durchführen	Rückfrage durchführen
Beratung durchführen	Absprache/vereinbarung treffen

Mit nur **24 verschiedenen Bausteinen** bilden Sie alle Ihre Prozesse ab

60 Modellierungskarten aus hochwertigem Kunststoff unterstützen Sie beim ersten Brainstorming und in Workshops bzw. Schulungen

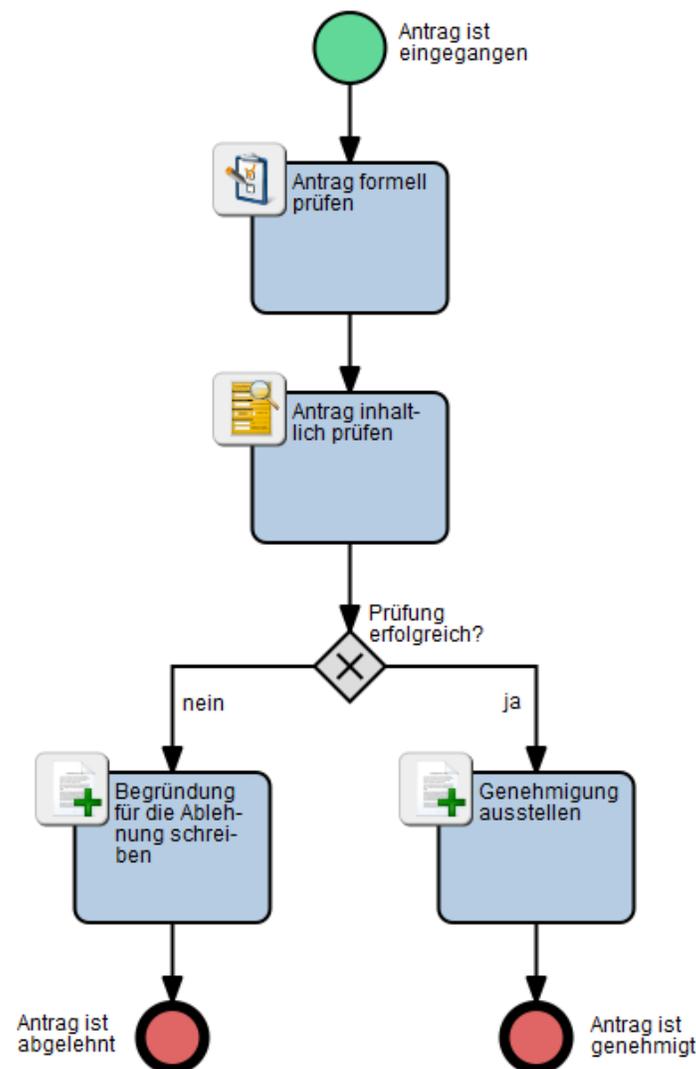
Die **wiederbeschreibbaren Karten** geben Gestaltungsmöglichkeiten für unterschiedliche Prozess-Attribute

Modellieren und Reorganisieren Sie tägliche Abläufe, um Prozesse sichtbar und besser zu machen

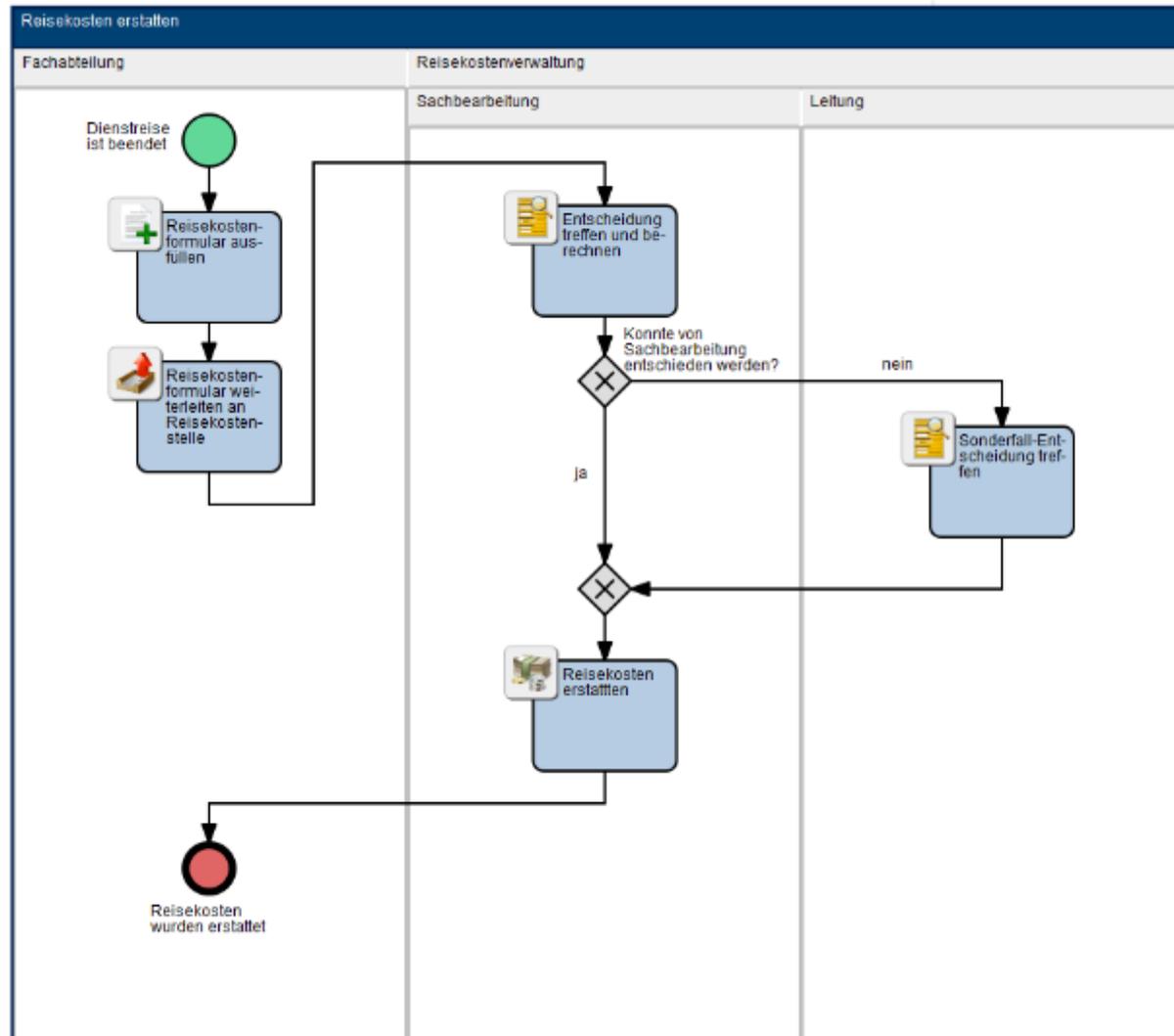
Das **Methoden-Poster** liefert als Ergänzung einen Gesamtüberblick über alle 24 Bausteine

PICTURE-BPMN umfasst den weltweiten De-Facto-Standard BPMN und erhält die Vorteile der fachspezifischen PICTURE-Bausteine.

- PICTURE-BPMN kombiniert die Flexibilität von BPMN mit den Vorteilen der bausteinbezogenen Methode.
- Die bewährten PICTURE-Prozessbausteine bleiben erhalten und ergänzen die BPMN-Modellierung.



Der Prozess wird in einem sogenannten Pool modelliert, Zuständigkeiten werden in Schwimmbahnen abgebildet.



Bei PICTURE-BPMN können Schwimmbahnen mit Organisationseinheiten, Stellen, Software, Hardware oder externen Beteiligten verknüpft werden.

Erfolgsfaktor 3: Nachnutzung von vorhandenen Inhalten Dritter



OZG-Umsetzungskatalog
(Leistungsbündel)

Quelle: OZG-Informationsplattform
<https://informationsplattform.ozg-umsetzung.de>



Leistungskatalog (LeiKa)
gemäß FIM-Baustein
„Leistungen“

Quelle: FIM-Portal
<https://www.fim-portal.de>



Produkt- und
Leistungskatalog der KGSt
(für KGSt-Mitglieder)

Quelle: KGSt-Prozessportal
<https://www.kgst.de/prozessportal>

Über Kooperationen können zusätzlich Formulare und Rechtsnormenkatalog importiert und aktualisiert werden



Gute Prozesse für die Verwaltung – mit Recht.

Die punktgenaue Integration von juristischen Fachinformationen
direkt in ein prozessorientiertes Wissensmanagement



Die meisten Prozesse basieren auf Formularen

Die punktgenaue Integration von Formularen und Formularassistenten
direkt in ein prozessorientiertes Wissensmanagement und in Digitalisierungsprojekte

Im Prozessnetzwerk improve haben über 300 Behörden die größte Sammlung von Prozessmodellen in Deutschland zusammengetragen



Fachprozesse des öffentlichen Sektors:



Städte,
Gemeinde
& Land-
kreise



Landes- &
Bundesbe-
hörden



Universitäten
& Fachhoch-
schulen



Gesund-
heitswesen



Kirchen &
soziale Ein-
richtungen



Kammern,
Verbände &
Stiftungen



Querschnittsprozesse

Organisation, Personal, Beschaffung, Finanzen etc.

Prinzipien

- Freiwillig
- Anonymisierbar
- Offenheit innerhalb der Segmente
- 80% jetzt nutzt mehr als 100% in 5 Jahren
- Beispiele & Vorlagen / NICHT: Fertiger 100%-Sollprozess

Nutzeffekte

- Mindestens 50% Zeitersparnis bei der Modellierung – egal, wie passgenau ein Prozess ist
- Als Prozessmanager/in
 - kann man sich vorbereiten
 - „bringt man schon was mit“

Prozessmanagement. Einfach. Machen.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit....

 +49 (0)251 131 2379- 0

 +49 (0)251 131 2379-90

 baeumer@picture-gmbh.de

 www.picture-gmbh.de



Detlef Bäumer

