



FH MÜNSTER  
University of Applied Sciences

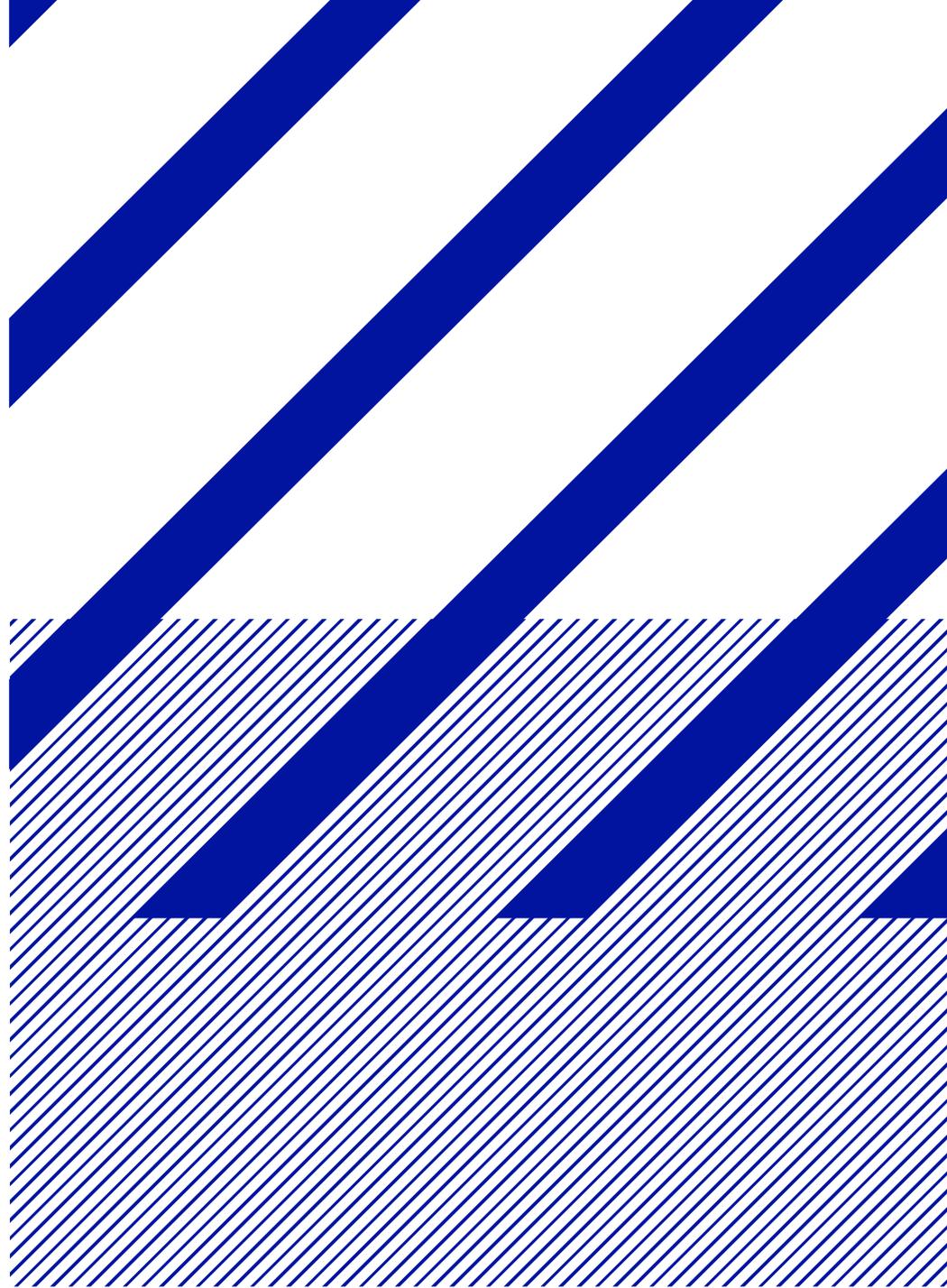
# Prozesskultur. Campusmanagement. Digitalisierung.

Ein Erfahrungsbericht

Dr. Annika Boentert  
Matthias Welp

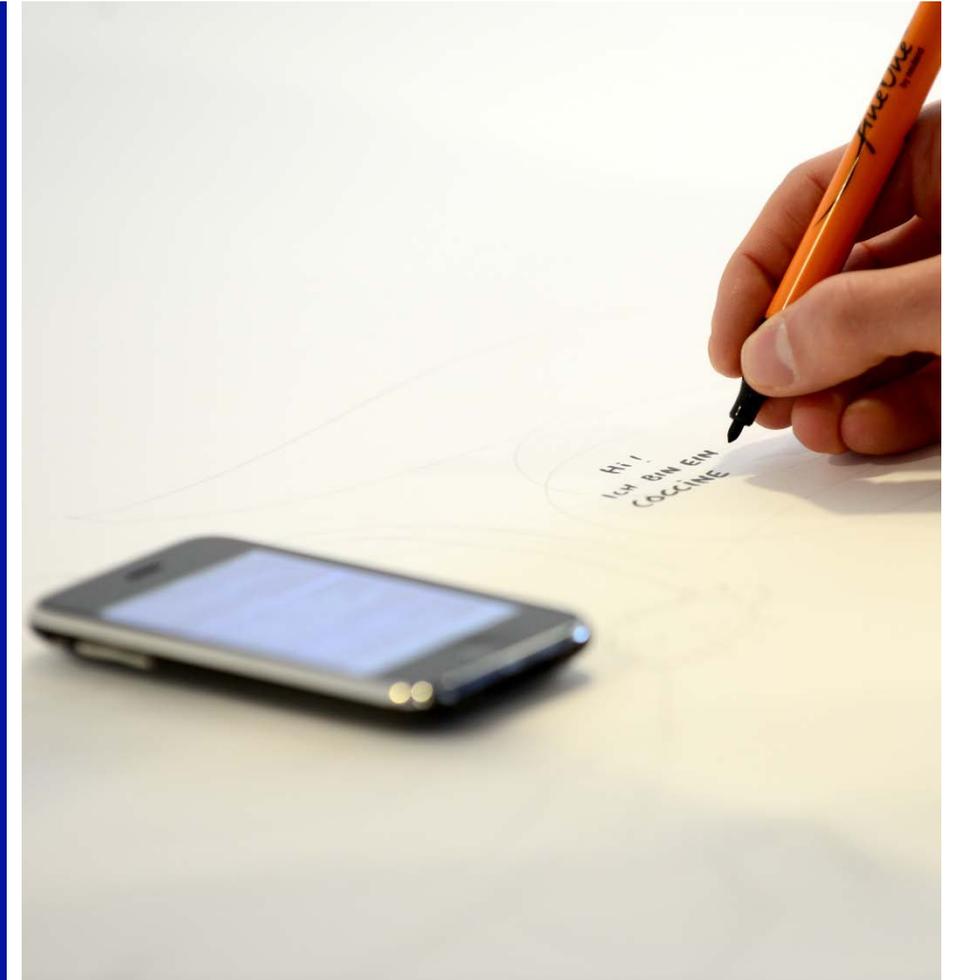
Wandelwerk – Zentrum für Qualitätsentwicklung

Robert-Koch-Str. 30    annika.boentert@fh-muenster.de / matthias.welp@fh-muenster.de  
D-48149 Münster    www.fh-muenster.de/wandelwerk



# Agenda

- 1 FH Münster
- 2 Was bedeutet Prozesskultur?
- 3 Wie unterstützt die Prozesskultur die Einführung eines CaMS?
- 4 Wie fördert die Digitalisierung das Prozessmanagement?

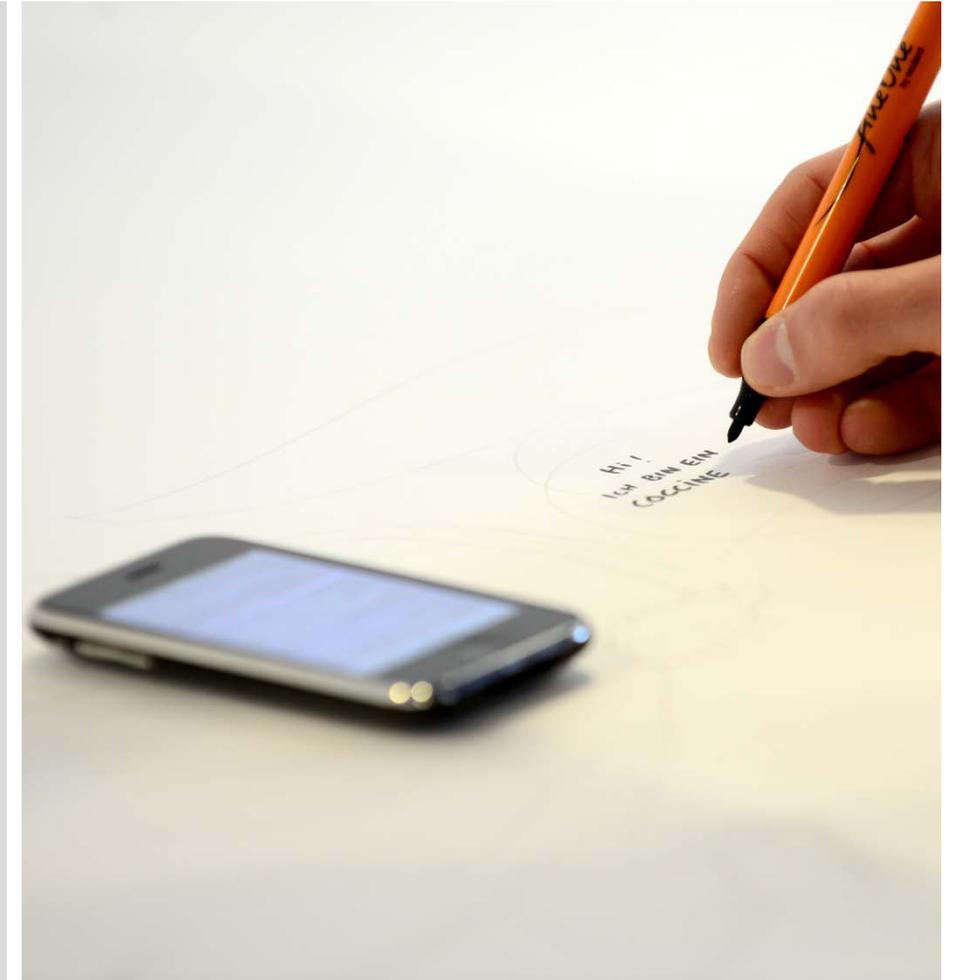


# 1 FH Münster

2 Was bedeutet Prozesskultur?

3 Wie unterstützt die Prozesskultur die Einführung eines CaMS?

4 Wie fördert die Digitalisierung das Prozessmanagement?



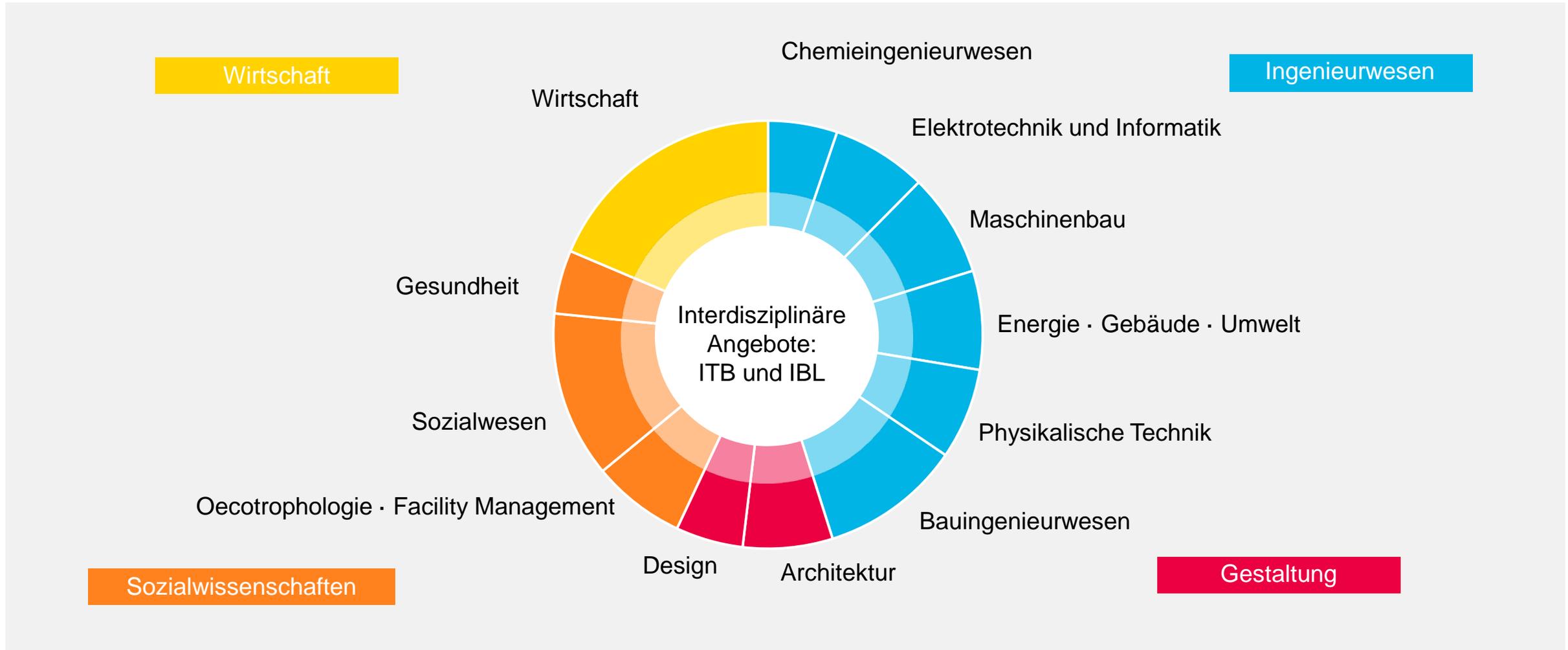


Ungefähr

14.500 Studierende  
280 Professoren/innen  
800 Weitere Beschäftigte

90 Studiengänge  
12 Fachbereiche  
1 ZWE





# FH Münster

## Prozessmanagement



1998:  
Erste ISO 9001  
Zertifizierung  
am FB Wirtschaft

2007: Konzeption eines  
HOCHSCHULWEITEN QM-  
SYSTEMS



2008-2009:  
Umsetzung mit  
Förderung des  
Stifterverbands



2005-2007:  
HRK/ACQUIN-Projekt  
Prozessqualität -  
Prozessakkreditierung

2011: System-  
akkreditierung

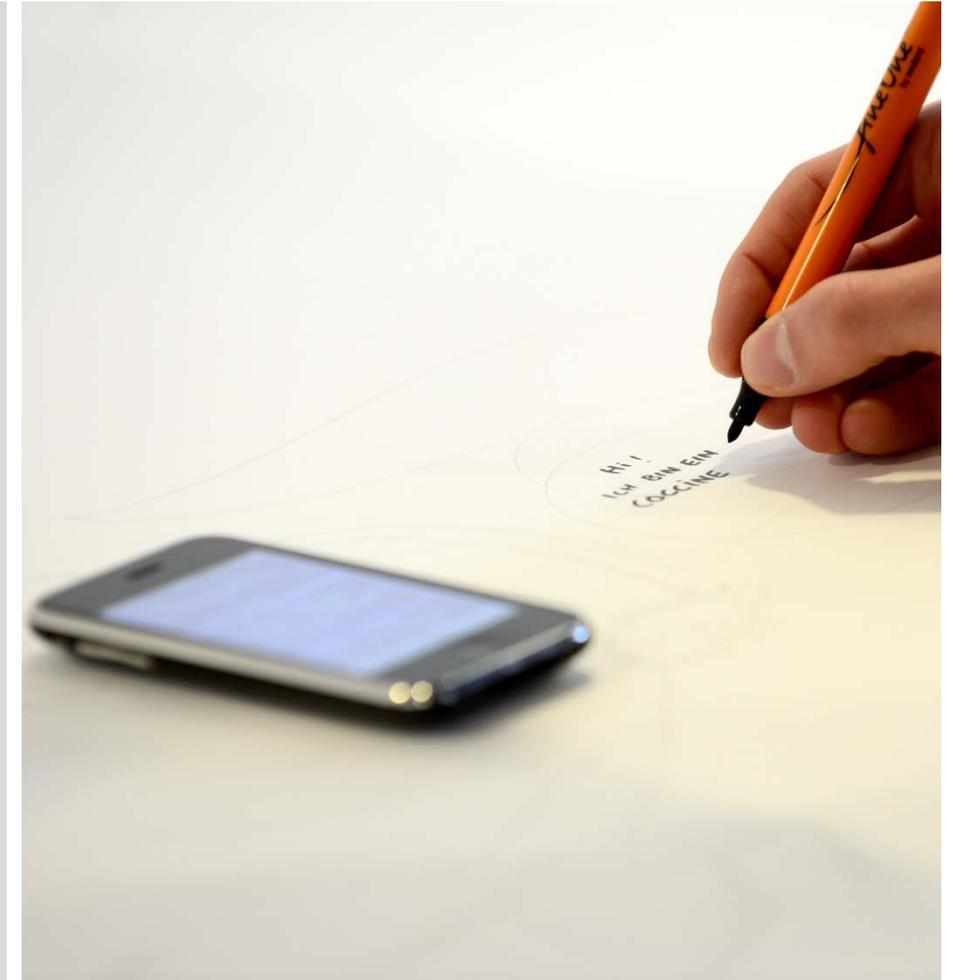


1 FH Münster

**2 Was bedeutet Prozesskultur?**

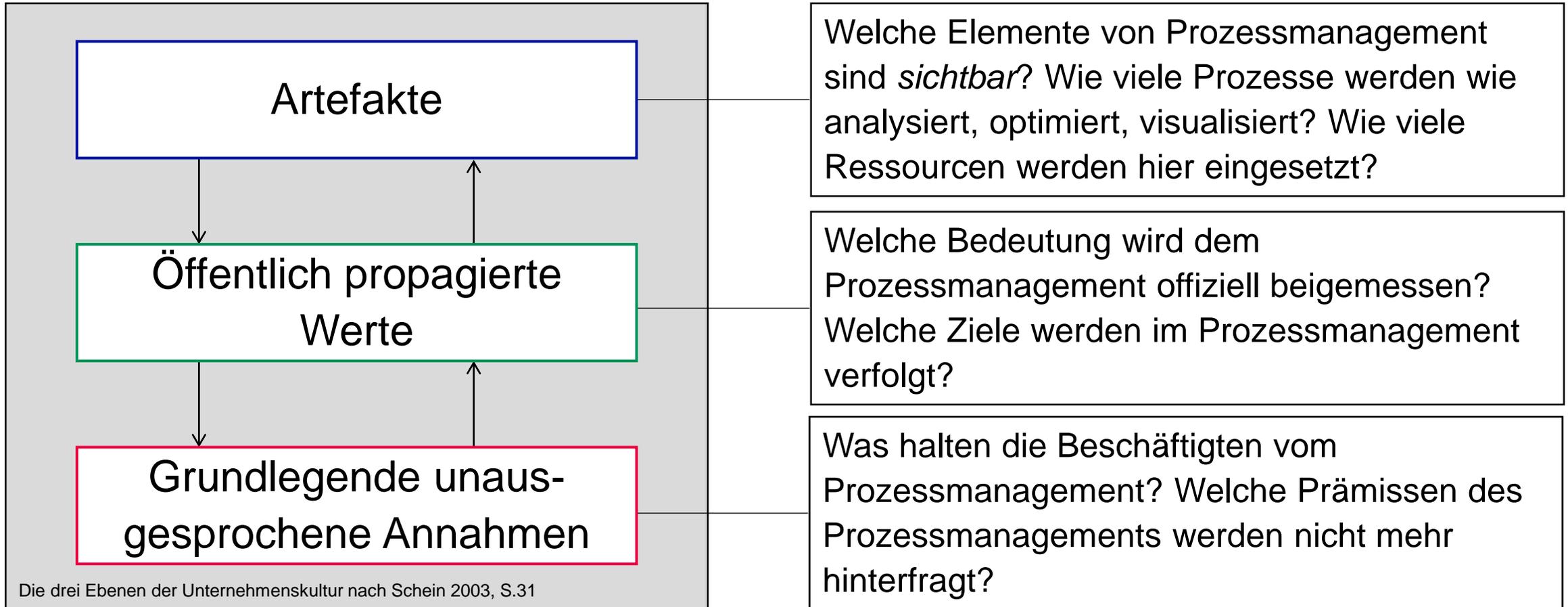
3 Wie unterstützt die Prozesskultur die Einführung eines CaMS?

4 Wie fördert die Digitalisierung das Prozessmanagement?



# Was bedeutet Prozesskultur?

## Deskriptiver Ansatz

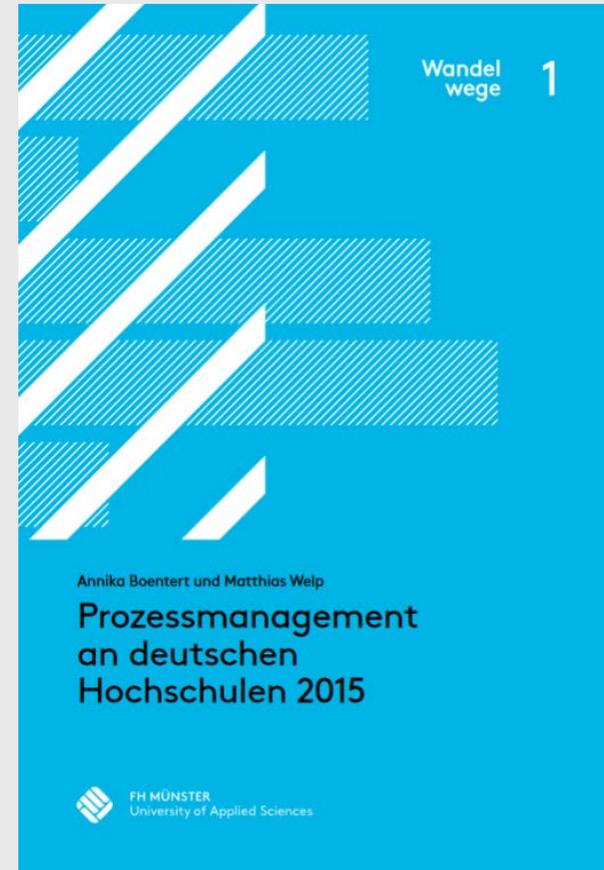


# Was bedeutet Prozesskultur?

Deskriptiver Ansatz – Empirische Befunde

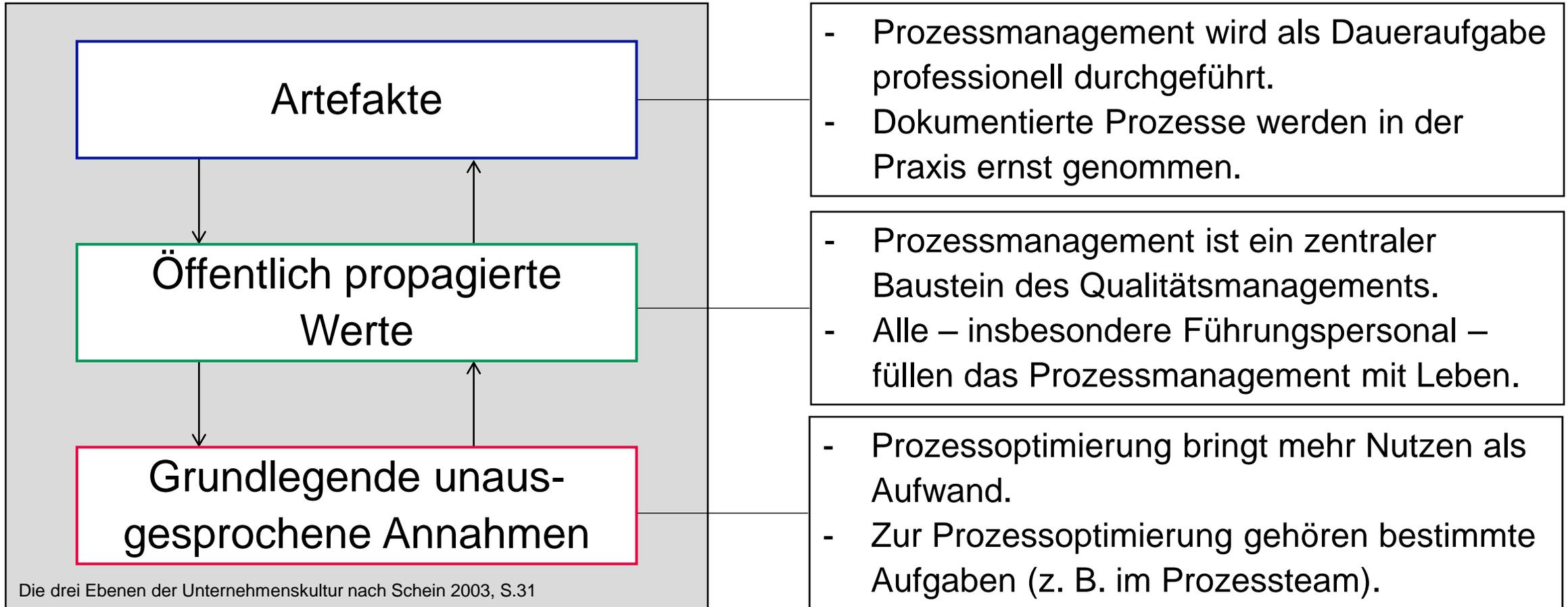
Boentert, Welp (2016):  
Prozessmanagement an  
deutschen Hochschulen 2015

Online unter: [www.fhms.eu/wandelwege](http://www.fhms.eu/wandelwege)



# Was bedeutet Prozesskultur?

## Normativer Ansatz



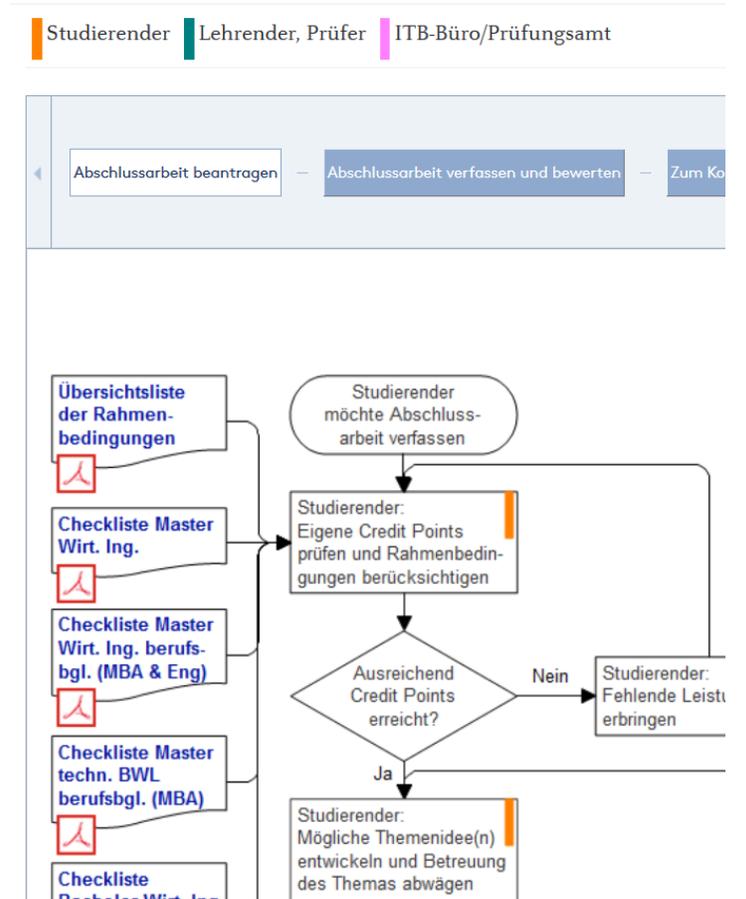
# Was bedeutet Prozesskultur?

Indizien an der FH Münster: Artefakte

- Prozessmanagement wird als Daueraufgabe professionell durchgeführt.
- Dokumentierte Prozesse werden in der Praxis ernst genommen.

Prozessportal  
FINDUS  
seit 2009

76% der HS-/FB-  
/Studiengangs-  
leitungen nutzen  
FINDUS  
„mehrmals pro  
Sem.“\*



# Was bedeutet Prozesskultur?

Indizien an der FH Münster: Öffentliche Unterstützung

- Prozessmanagement ist ein zentraler Baustein des Qualitätsmanagements.
- Alle – insbesondere Führungspersonal – füllen das Prozessmanagement mit Leben.

Z. B. im Hochschulentwicklungsplan verschiedene Verweise auf das FINDUS-Portal, die neue Prozesslandkarte, die Bedeutung von Prozessmanagement

Z. B. regelmäßige Einbindung von Präsidiumsmitgliedern in Prozessteamsitzungen, Teilnahme fast aller FB-/Studiengangleitungen an Selbstevaluation zu PM 2016

# Was bedeutet Prozesskultur?

Indizien an der FH Münster: Selbstverständlichkeiten

- Prozessoptimierung bringt mehr Nutzen als Aufwand.
- Zur Prozessoptimierung gehören bestimmte Aufgaben (z. B. im Prozessteam).

83% der Mitglieder von HS-/FB-/Studiengangleitung bewerten FINDUS als sehr hilfreich oder hilfreich (Schulnotenskala: 1 oder 2 von 6)\*

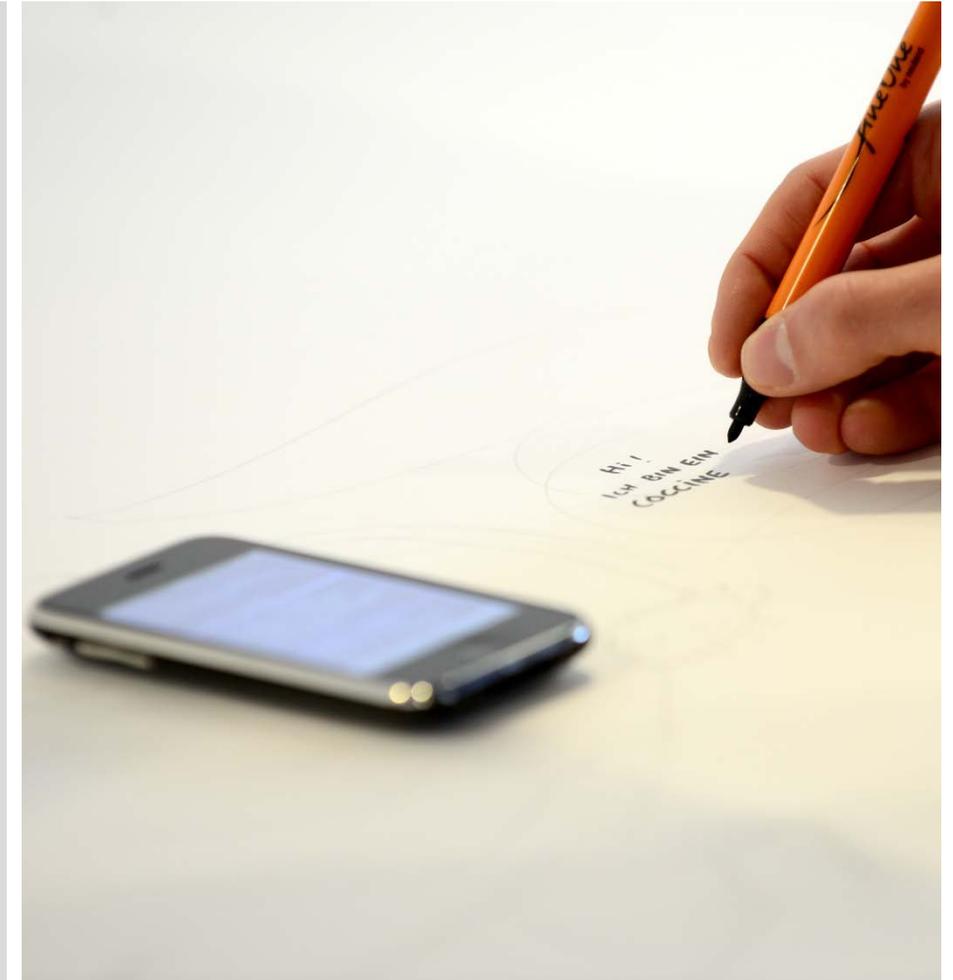
Z. B. große Routine bei vielen Hochschulbeschäftigten, teils auch Studierenden im Verständnis der Flussdiagramme in FINDUS

1 FH Münster

2 Was bedeutet Prozesskultur?

**3 Wie unterstützt die Prozesskultur  
die Einführung eines CaMS?**

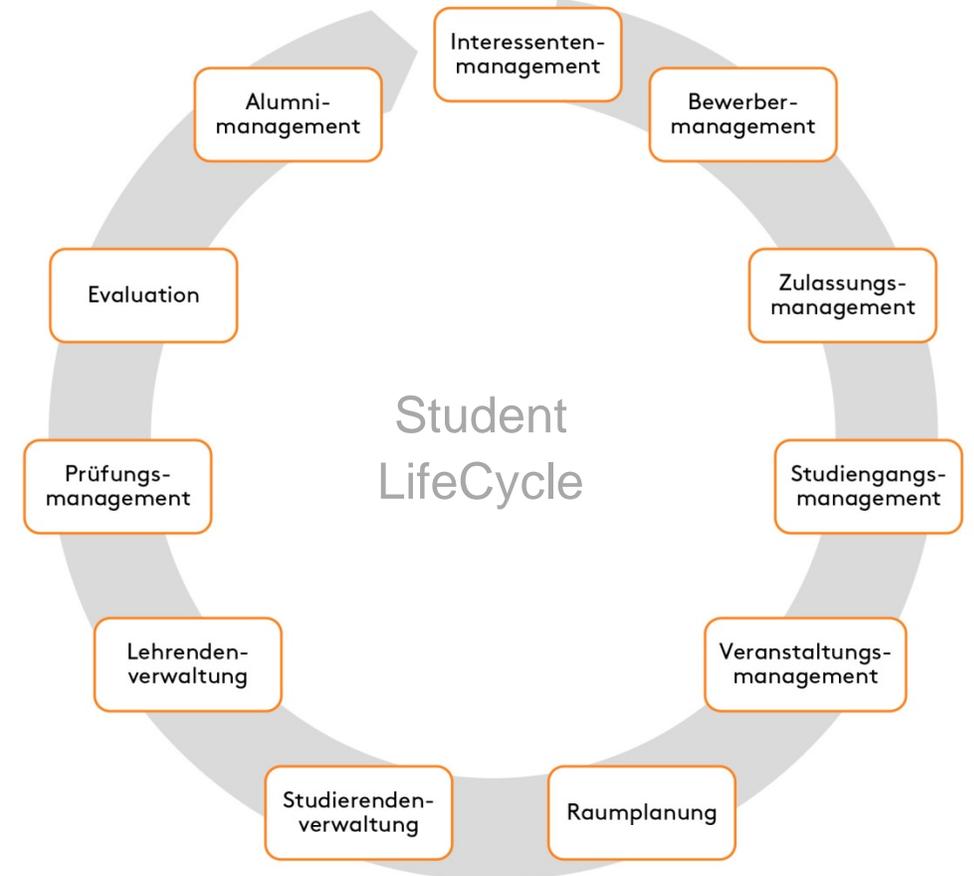
4 Wie fördert die Digitalisierung das  
Prozessmanagement?



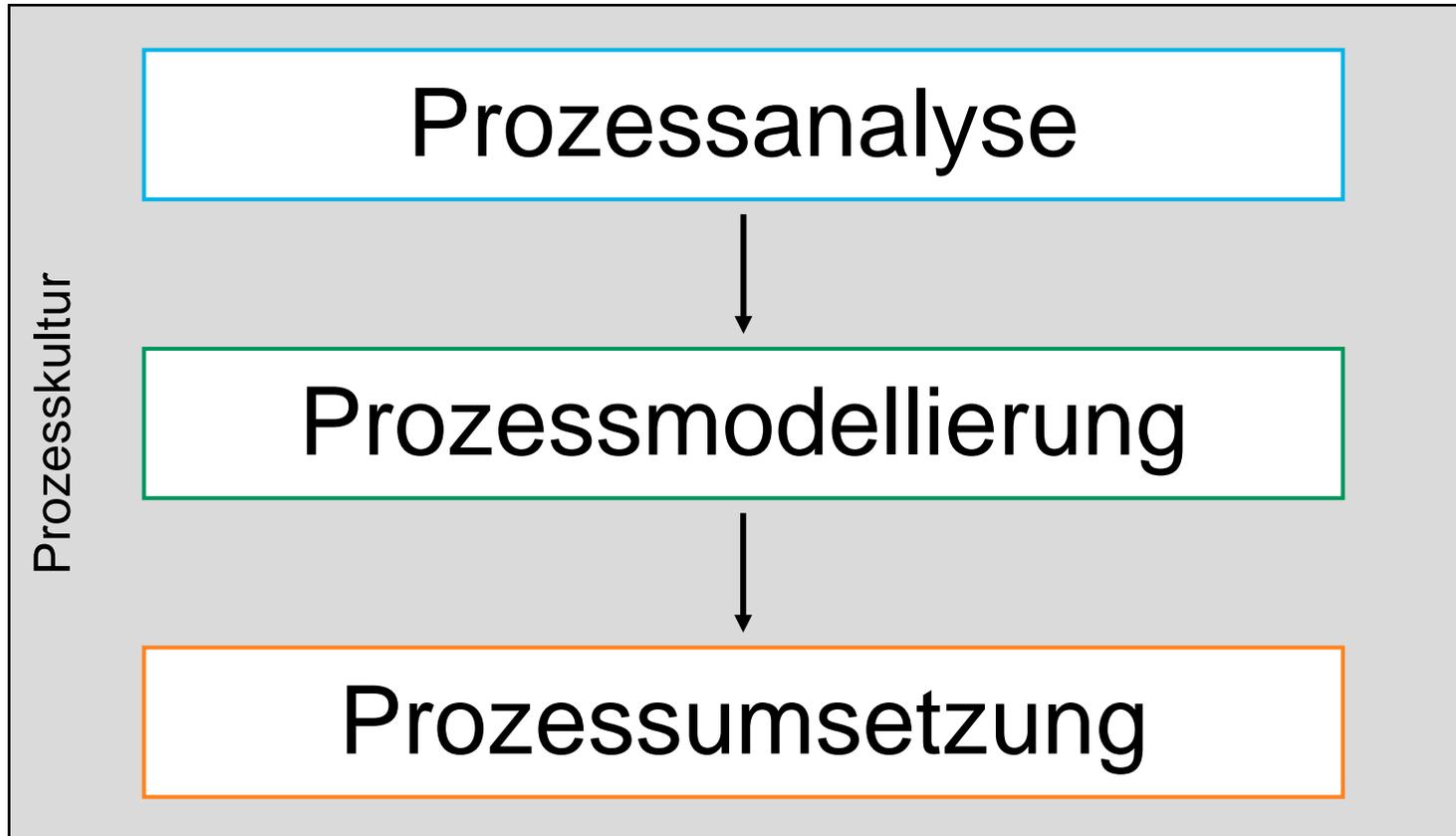
# Wie unterstützt die Prozesskultur die Einführung eines CaMS?

## Exkurs: Was ist ein Campus Management System (CaMS)?

- IT-System zur webbasierten integrierten Darstellung und Abwicklung der spezifischen Geschäftsprozesse des Student LifeCycle
- Zentrale Organisations-, Informations- und Interaktionsplattform der Hochschule für diesen Bereich



# Wie unterstützt die Prozesskultur die Einführung eines CaMS?



# Wie unterstützt die Prozesskultur die Einführung eines CaMS?

Prozessanalyse

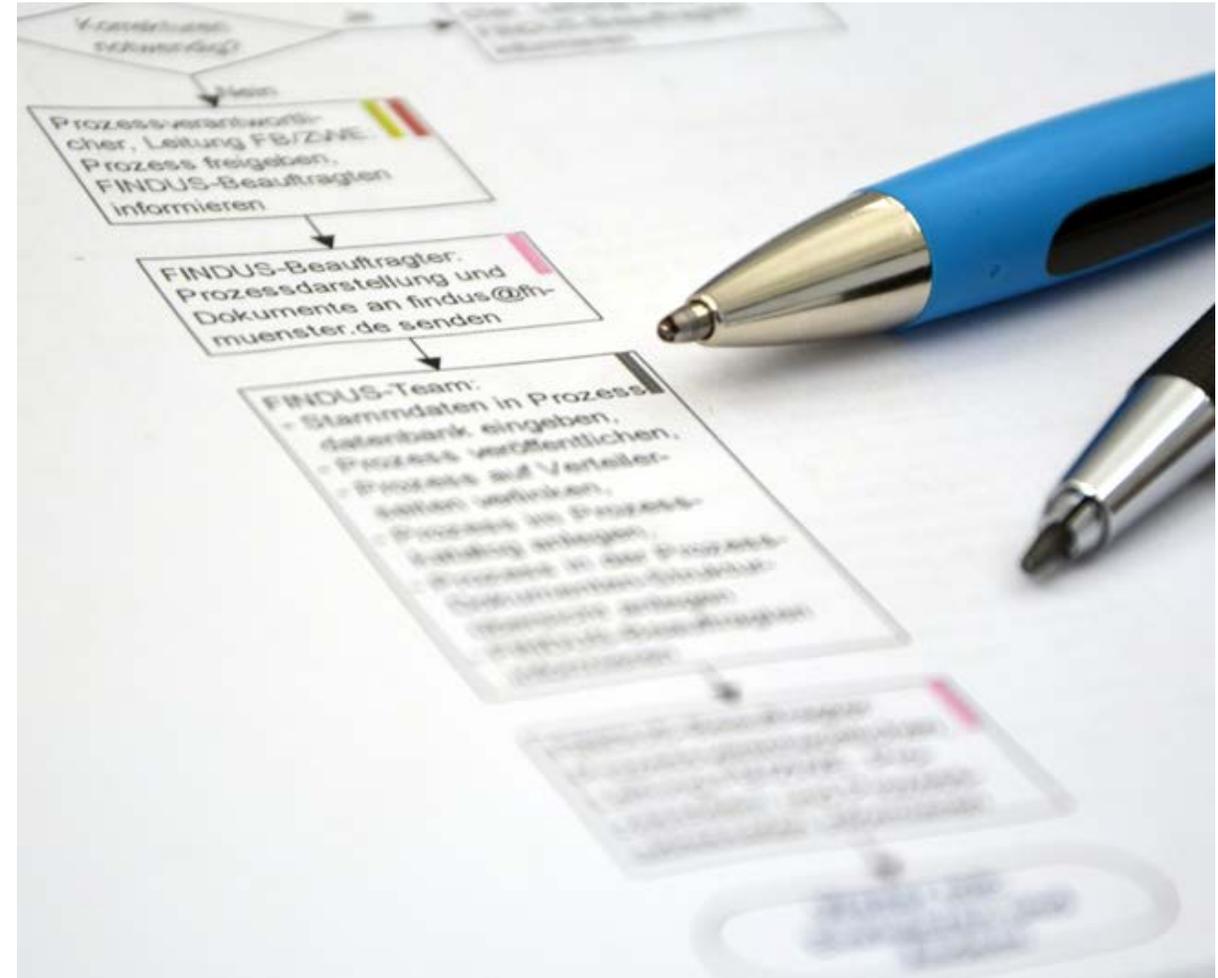
- Gemeinsame Sprache
- Gemeinsames Grundverständnis
- Relevanz definierter Prozesse
- Prozessdenken (End-to-End)
- Interdisziplinäre Zusammenarbeit
- Gestaltungswille
- Suche nach Vereinfachung



# Wie unterstützt die Prozesskultur die Einführung eines CaMS?

## Prozessmodellierung

- Gemeinsame Sprache
- Prozessdenken
- Einbringen von Prozesswissen
- Abgleich mit Referenzprozessen



# Wie unterstützt die Prozesskultur die Einführung eines CaMS?

## Prozessumsetzung

In vielen Bereichen noch „Zukunftsmusik“, aber es lässt sich erkennen:

- Gelebte Prozesse
- Weiterentwicklung von Prozessen
- Vereinfachung/Optimierung

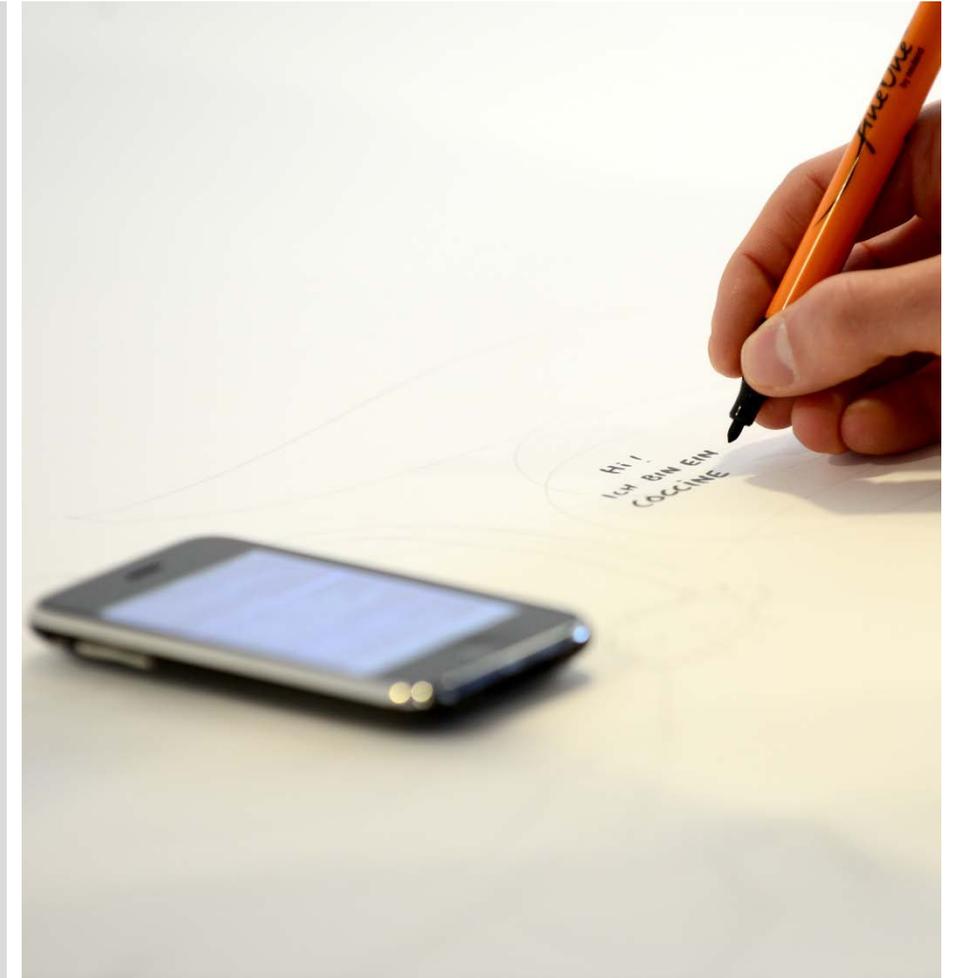


1 FH Münster

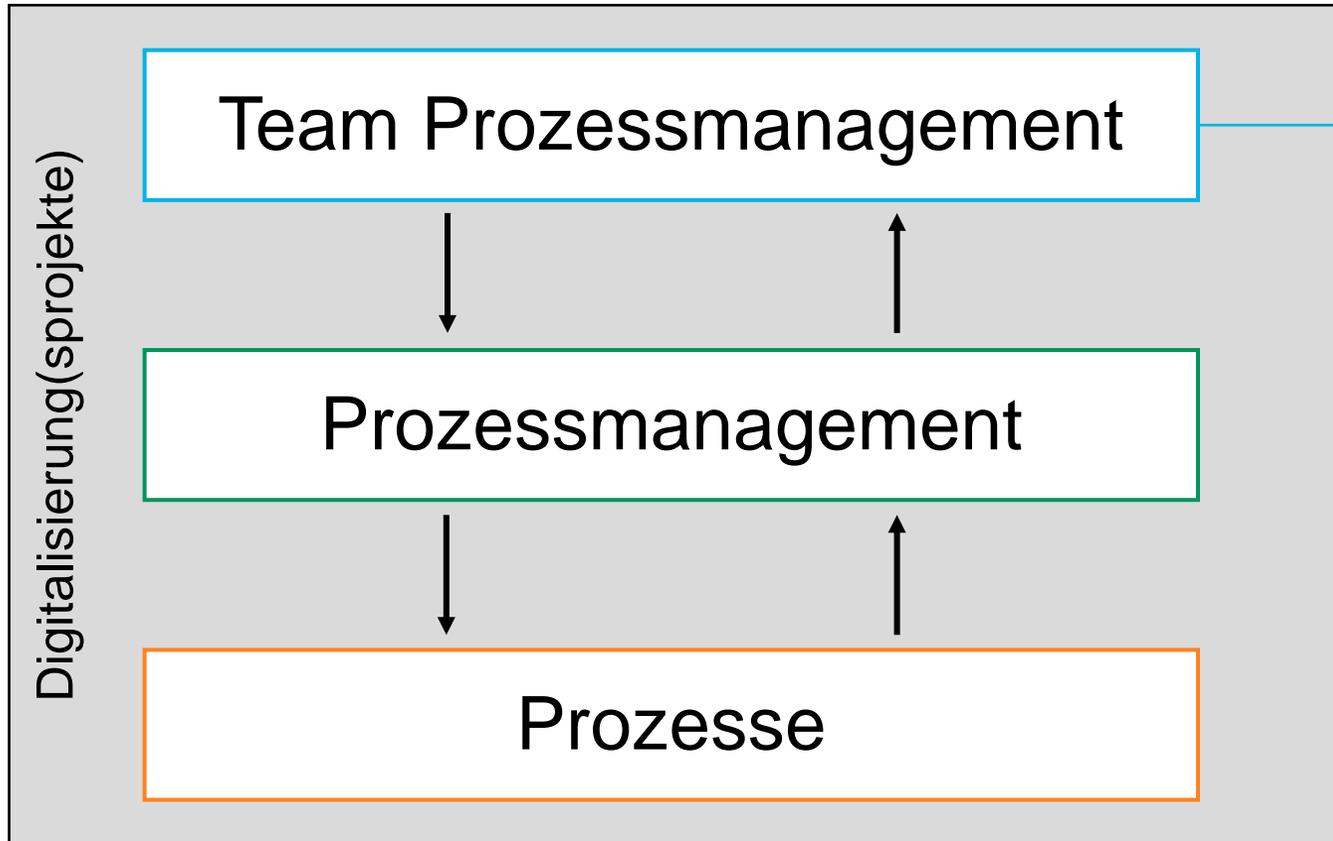
2 Was bedeutet Prozesskultur?

3 Wie unterstützt die Prozesskultur die  
Einführung eines CaMS?

**4 Wie fördert die Digitalisierung das  
Prozessmanagement?**

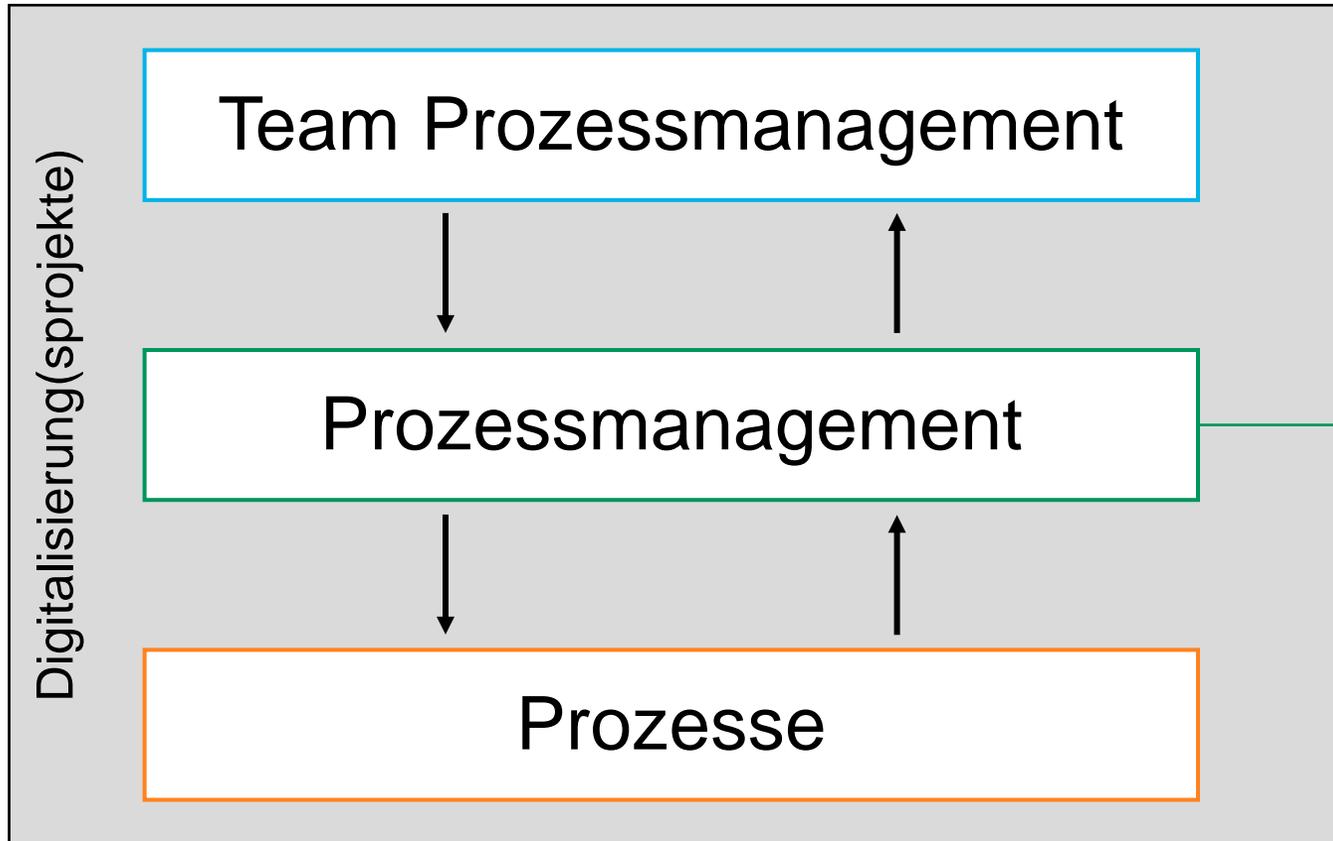


# Wie fördert die Digitalisierung das Prozessmanagement?



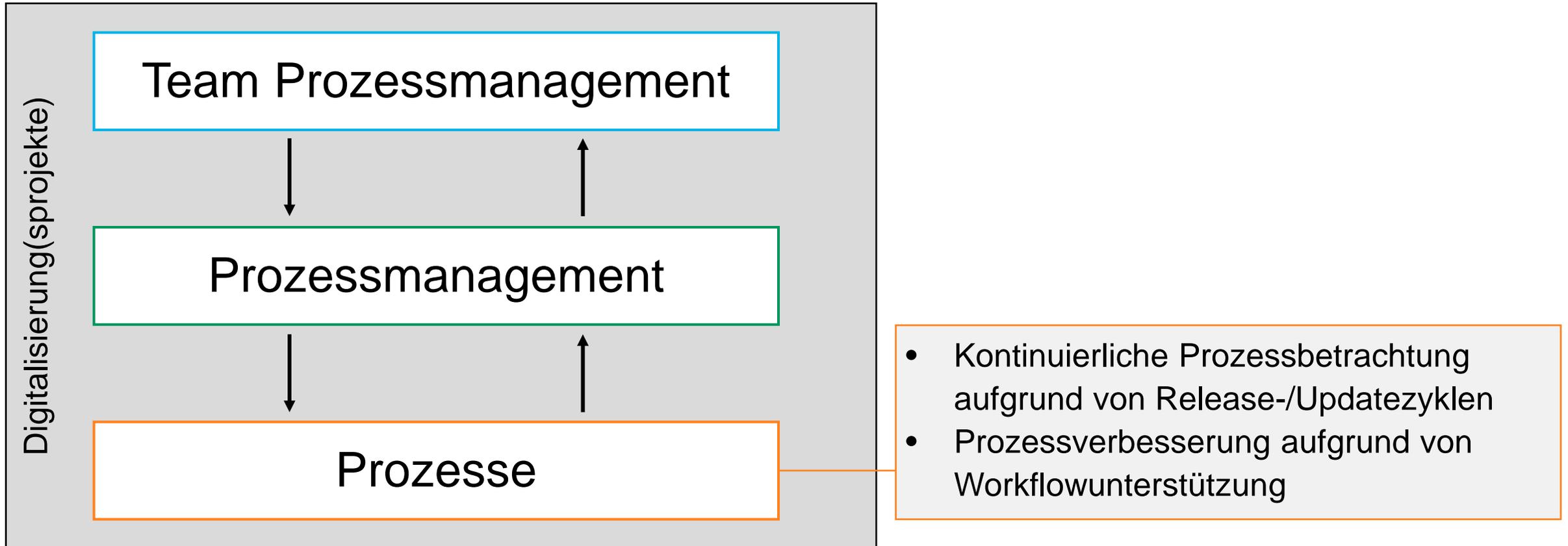
- Veränderte/verstärkte Wahrnehmung
- Größere Reichweite
- Projekte ermöglichen zusätzliche Ressourcen

# Wie fördert die Digitalisierung das Prozessmanagement?



- Projekte sind Katalysatoren
- Projekte erzeugen Zeitdruck/-planung
- „Nebenprodukte“ werden erstellt
- Formularoptimierung wird erreicht
- Systematische Digitalisierungspotenzialanalyse

# Wie fördert die Digitalisierung das Prozessmanagement?





# Vielen Dank!

Dr. Annika Boentert  
Matthias Welp

Wandelwerk – Zentrum für Qualitätsentwicklung

