

Steigende Komplexität plus Fachkräftemangel ...



Hier Folien anfordern



...Wenn das Hamsterrad zur Achterbahn wird

Ihre Spezialisten für Organisationsgestaltung und
Prozessmanagement im öffentlichen Sektor



Ihre Spezialisten für Organisationsgestaltung und Prozessmanagement im öffentlichen Sektor



2008

Gründung in
Münster

350+

Projekte

50+

Mitarbeitende

1000+

Kunden

Prozessmanagement.
Einfach. Machen.

Unser Motto

Mittelständisch,
unabhängig, inhabergeführt.

Unser Profil

Alles aus
einer Hand.

Unser Portfolio



Willkommen in bester Gesellschaft – wir betreuen über 1.000 Kunden im öffentlichen Sektor in Deutschland

Bund

Länder

Städte & Gemeinden

Kreise

Hochschulen & Forschung

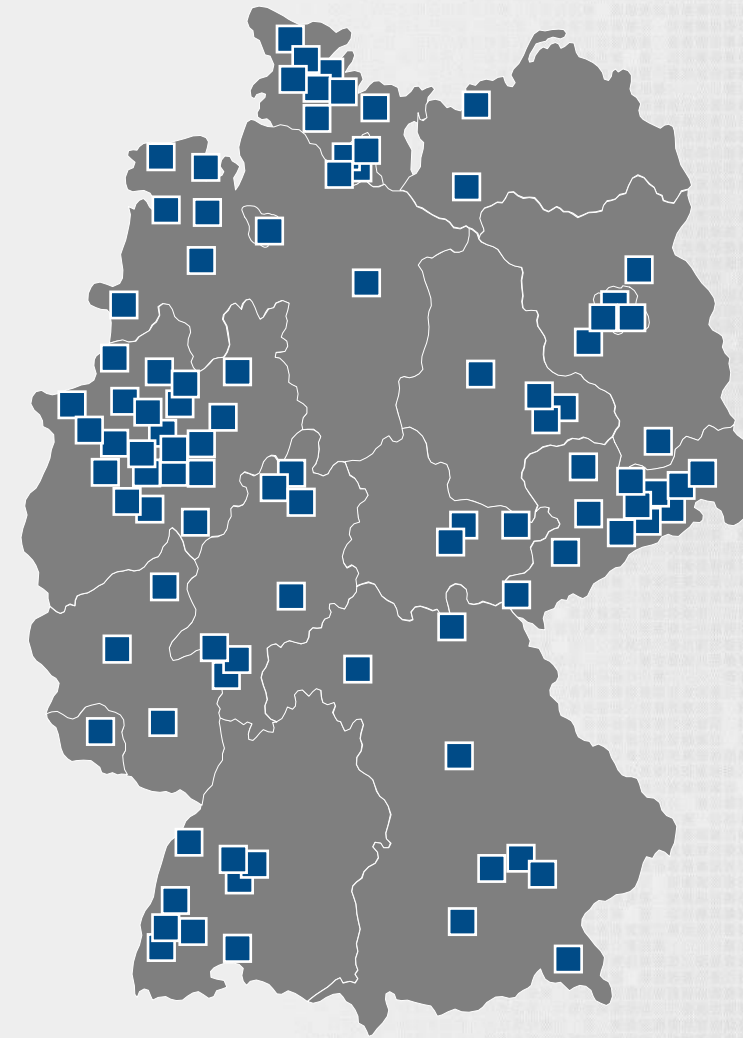
Kammern & Verbände

Kirchen & Sozialeinrichtungen

Softwarehersteller & IT-Dienstleister

Energie & Versorgung

Gesundheitswesen



Mit Prozessmanagement Komplexität und Fachkräftemangel besser beherrschbar machen

- 1 Prozessmanagement - Warum und Wozu?
- 2 Auf welcher Stufe ist Ihr Prozessmanagement?
- 3 Ganzheitliches Prozessmanagement - Der Plan
- 4 Ganzheitliches Prozessmanagement - Die strategische Umsetzung
- 5 Ganzheitliches Prozessmanagement - Die operative Umsetzung

Wir machen
Prozessmanagement



Die Themen werden mehr und komplexer – Prozessmanagement ist DER Werkzeugkoffer zur Komplexitätsbeherrschung

Strategische Themen der Organisationsentwicklung

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

Digitalisierung & E-Government

- Strategieentwicklung für Digitalisierung/E-Government
- **Umsetzung OZG**
- Potenzialanalyse, Priorisierung & Umsetzung
- **Einführung der E-Akte & E-Vorgangsbearbeitung**
- 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

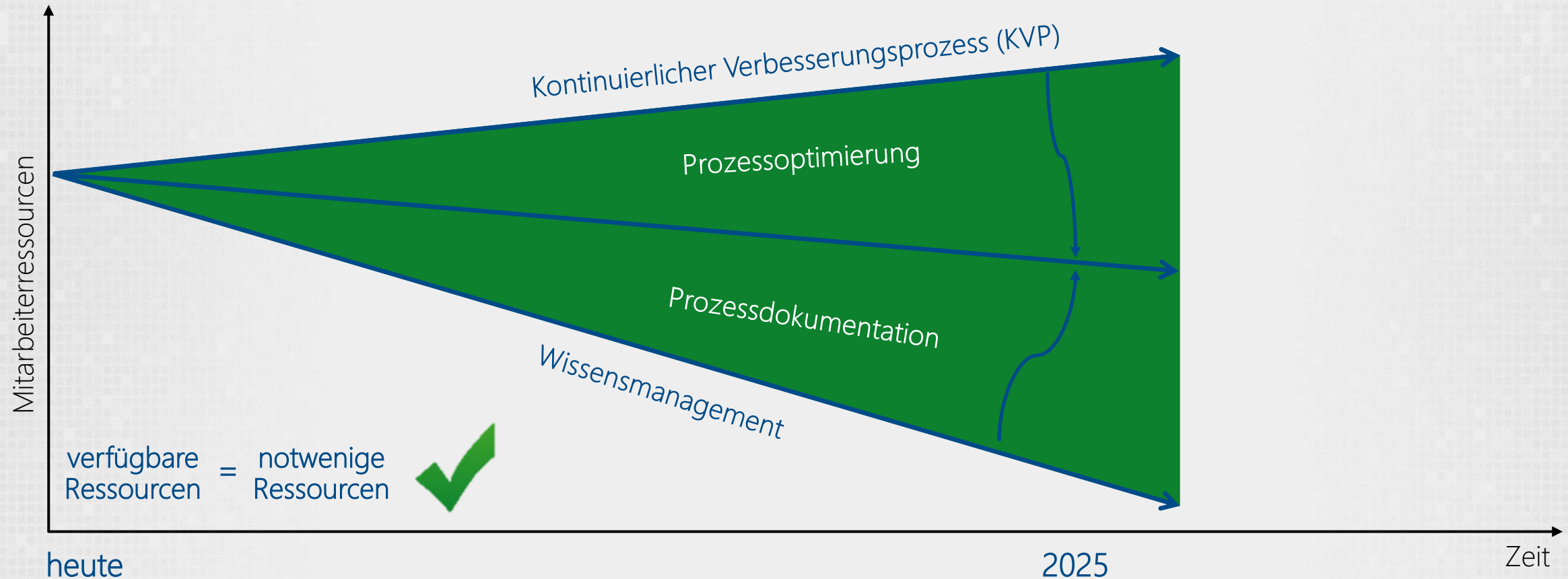
Stellenorganisation www.kasaia.de

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



Treiberthema Wissensmanagement & KVP

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



Wissensmanagement + KVP = ✓

Treiberthema Digitalisierung & E-Government

E-Akte

Wann ist eine E-Akten-Einführung erfolgreich?

Gelebter Prozess

Implementiert in der E-Akte

Treiberthema Digitalisierung & E-Government

OZG



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



Doch wer optimiert das Back Office?



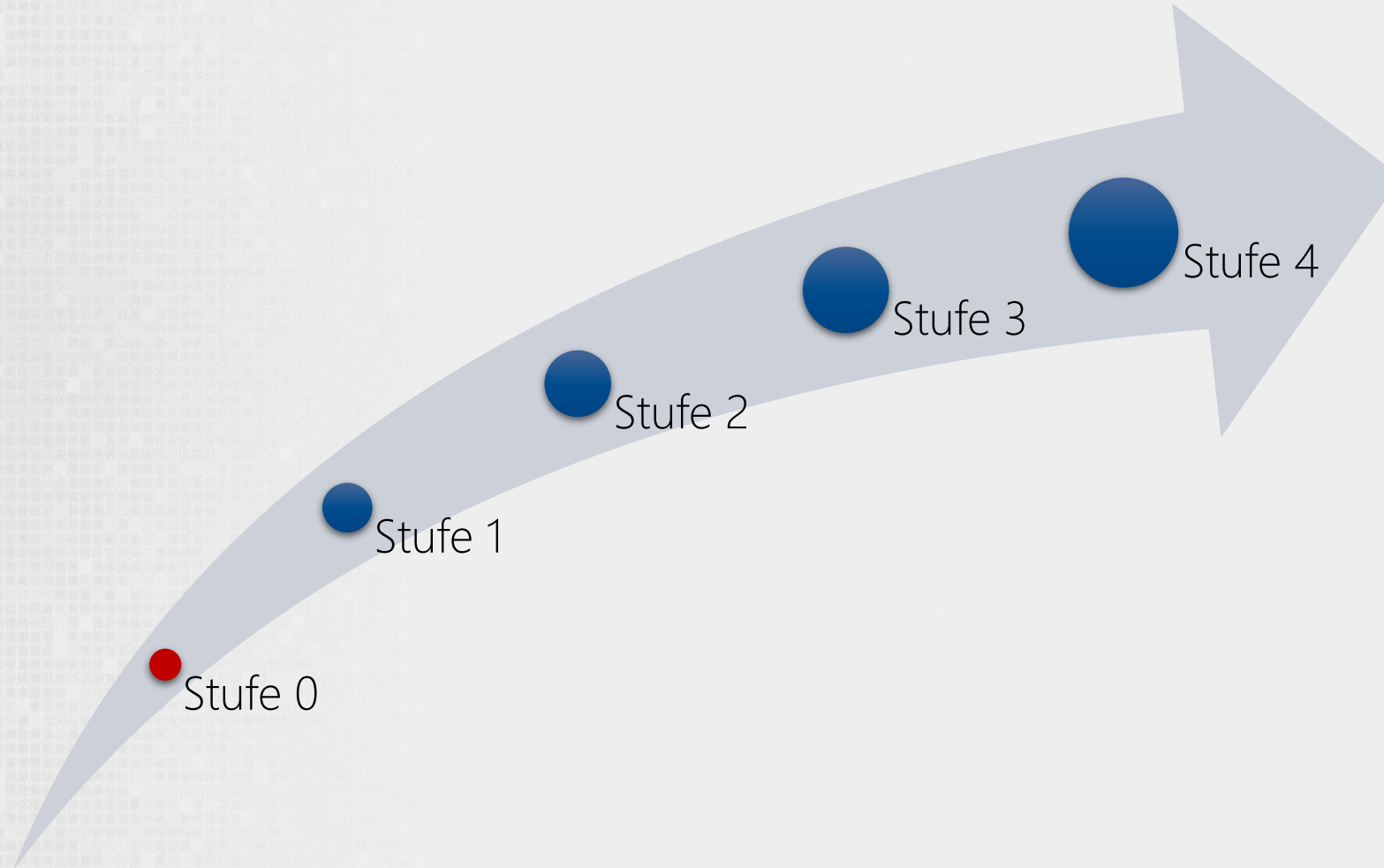
Erfolgreiches Prozessmanagement ist eine Herausforderung und entwickelt sich in Stufen



Mit Prozessmanagement Komplexität und Fachkräftemangel besser beherrschbar machen

- 1 Prozessmanagement - Warum und Wozu?
- 2 **Auf welcher Stufe ist Ihr Prozessmanagement?**
- 3 Ganzheitliches Prozessmanagement - Der Plan
- 4 Ganzheitliches Prozessmanagement - Die strategische Umsetzung
- 5 Ganzheitliches Prozessmanagement - Die operative Umsetzung

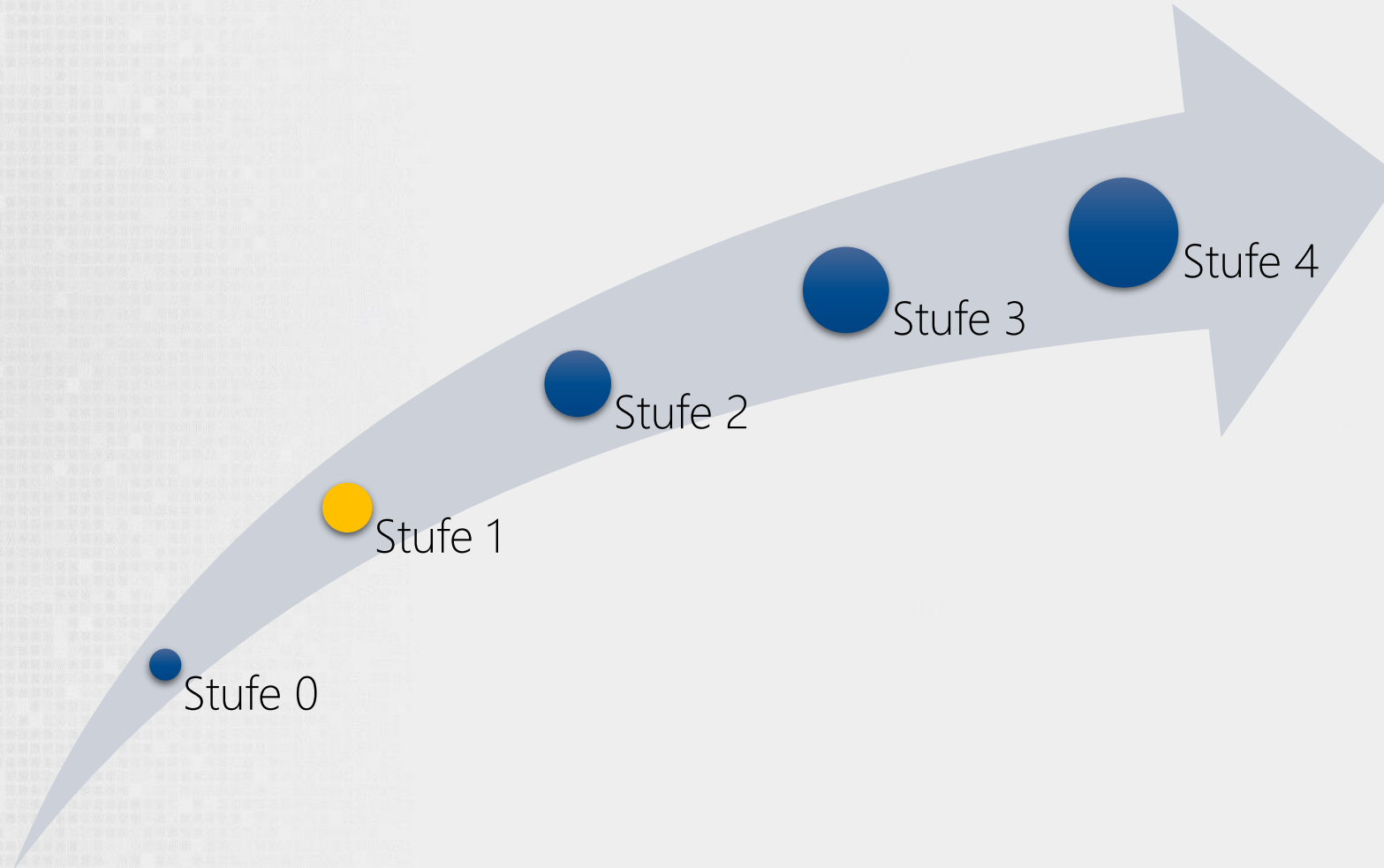
Prozessmanagement entwickelt sich in verschiedenen Ausbaustufen



Stufe 0:

- 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

Prozessmanagement entwickelt sich in verschiedenen Ausbaustufen



Stufe 1:

- Einfache Werkzeuge zur Prozessmodellierung (Visio, Powerpoint, Excel) im Einsatz
- Punktuelle Nutzung in einzelnen, dezentralen Projekten
- Noch keine zentralen Festlegungen (Methoden, Konventionen, Standards)

Prozessmanagement entwickelt sich in verschiedenen Ausbaustufen



Stufe 2:

- Methode festgelegt
- Professionelles Modellierungswerkzeug beschafft
- Zentrale Verantwortung für das Thema festgelegt.
- erste zentrale Festlegungen getroffen (Methodenkonventionen, Schulungsformate etc.).
- punktueller Einsatz in einzelnen Fachbereichen, noch nicht eigenständig
- kein Controlling, keine Auswertungen, keine Strategie
- Erste Prozessmodelle werden im Haus veröffentlicht.

Prozessmanagement entwickelt sich in verschiedenen Ausbaustufen



Stufe 3:

- Professionelles Prozessmanagementwerkzeug beschafft
- zentrale Verantwortung und substantielle Ressourcen festgelegt.
- Verwaltungsweites Prozessregister aufgebaut
- Prozesslandkarte erstellt.
- Mittelfristige Prozessmanagement-Strategie festgelegt.
- erste Aktivitäten mit Einbindung dezentraler Multiplikatoren
- Prozessmanagement hat noch Projektcharakter

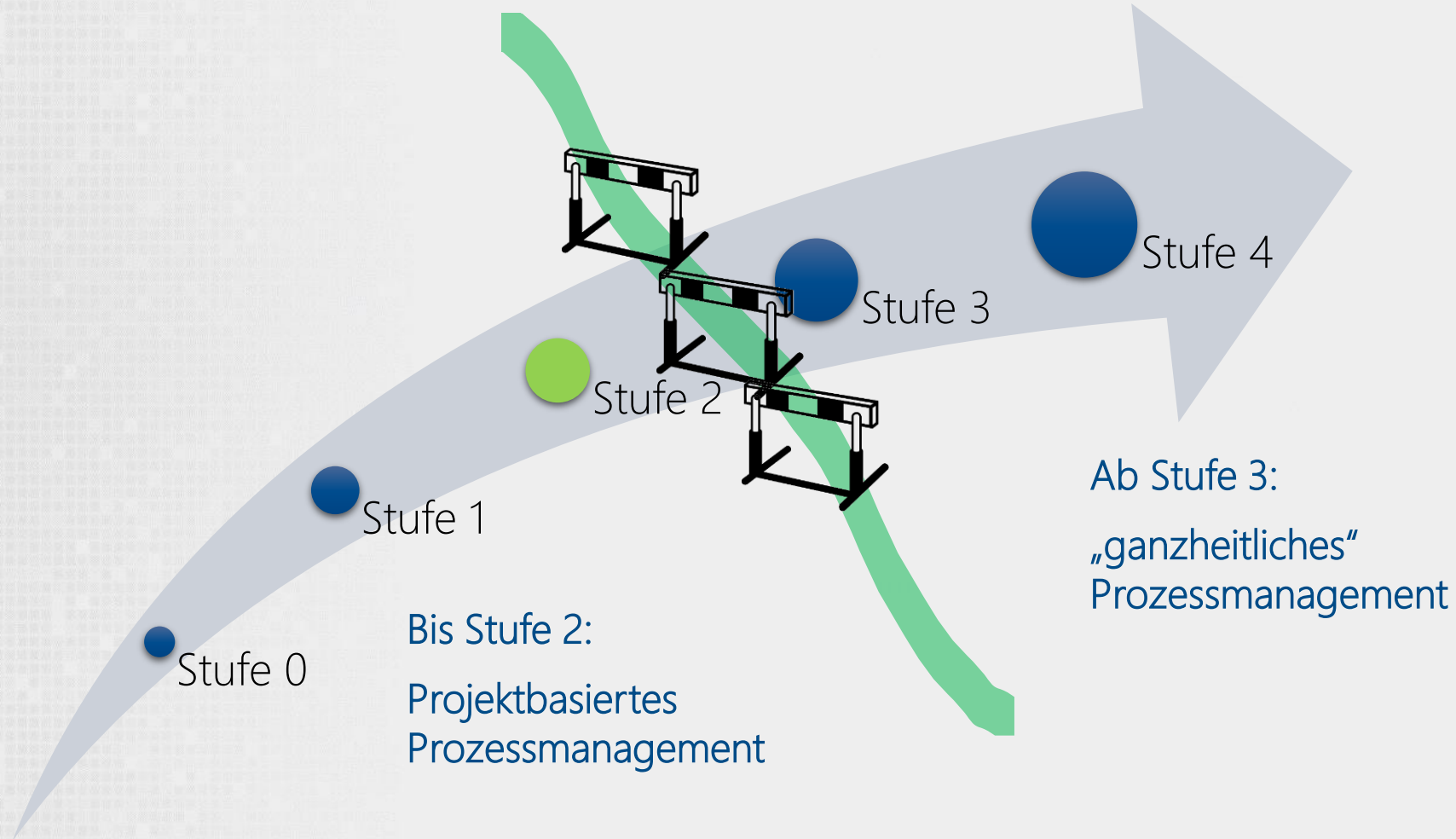
Prozessmanagement entwickelt sich in verschiedenen Ausbaustufen



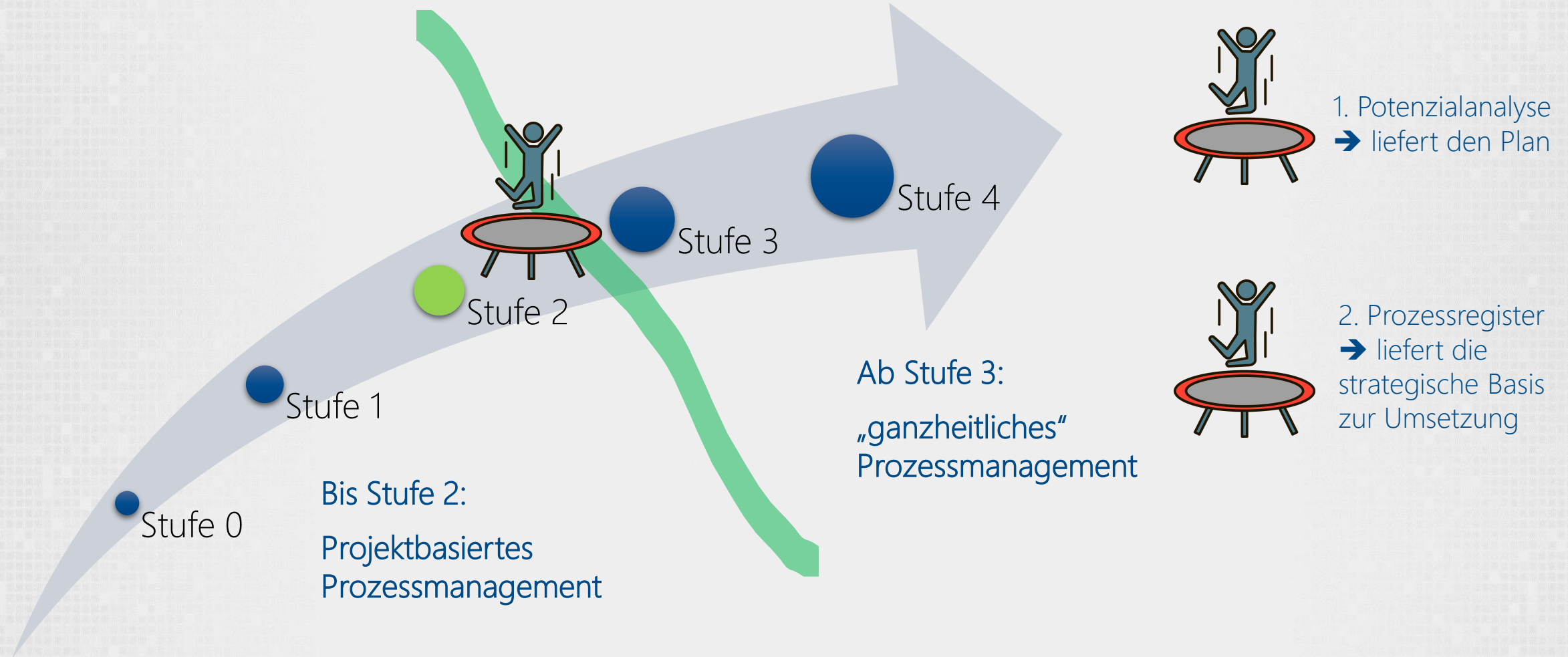
Stufe 4:

- Rollenmodell etabliert
- strukturelle Einbindung jedes Fachbereichs in Aktualisierung und Pflege des Prozessregisters
- Verbindliche Regelung von Verantwortlichkeiten für Aktualisierung, Pflege und Verbesserung von Prozessen
- Regelmäßige Aktualisierung der Prozessmanagement-Strategie auf Ebene der Verwaltungsleitung
- Regelkreis aus Strategie, Zielen, Analyse, Optimierung und Erfolgsmessung etabliert.
- Prozessmanagement ist in den Köpfen der Mitarbeitenden als Dauerthema angekommen.

Viele Verwaltungen bleiben auf Stufe 2 stehen – an der Schwelle vom Projekteinsatz zum ganzheitlichen Prozessmanagement



Wie schafft man als Verwaltung den Sprung zum ganzheitlichen Prozessmanagement?



Mit Prozessmanagement Komplexität und Fachkräftemangel besser beherrschbar machen

- 1 Prozessmanagement - Warum und Wozu?
- 2 Auf welcher Stufe ist Ihr Prozessmanagement?
- 3 Ganzheitliches Prozessmanagement - Der Plan**
- 4 Ganzheitliches Prozessmanagement - Die strategische Umsetzung
- 5 Ganzheitliches Prozessmanagement - Die operative Umsetzung

Am Anfang stehen viele Fragen...

Wer soll's machen?

Welche Werkzeuge setzen wir ein?

Was ist unser Thema?



Wohin wollen wir?

Was kostet das alles?

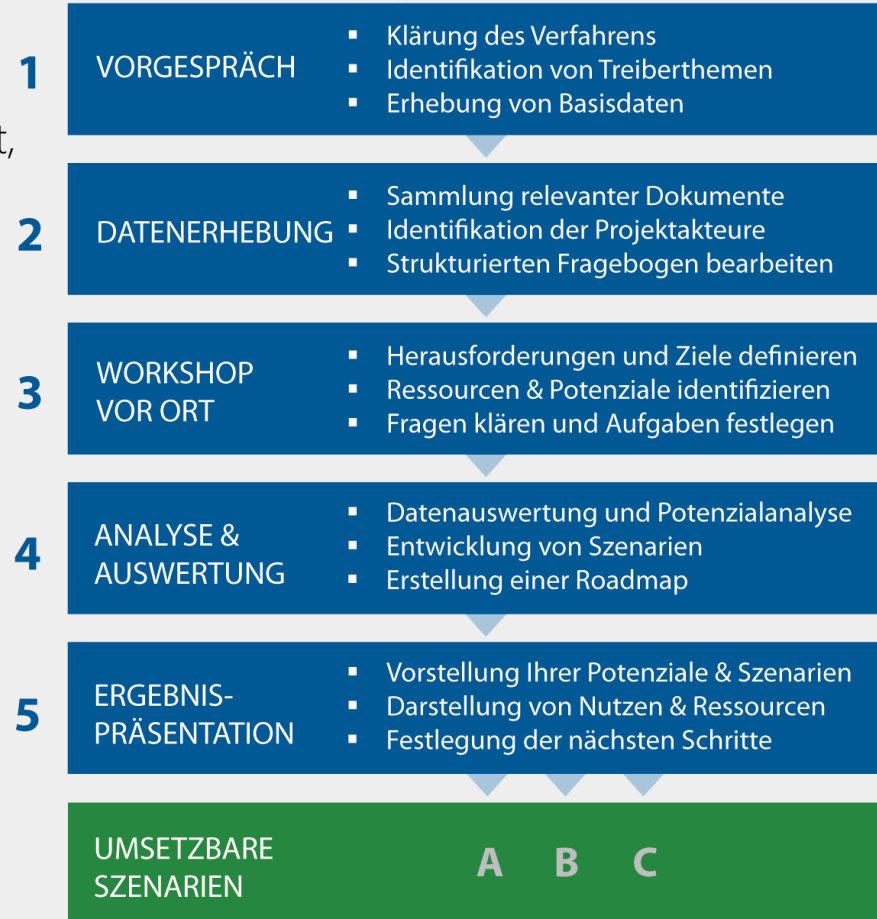
Was bringt das überhaupt?

Die Prozessmanagement-Potenzialanalyse

PICTURE PROMPT - Vorgehen

Wozu ist das gut?

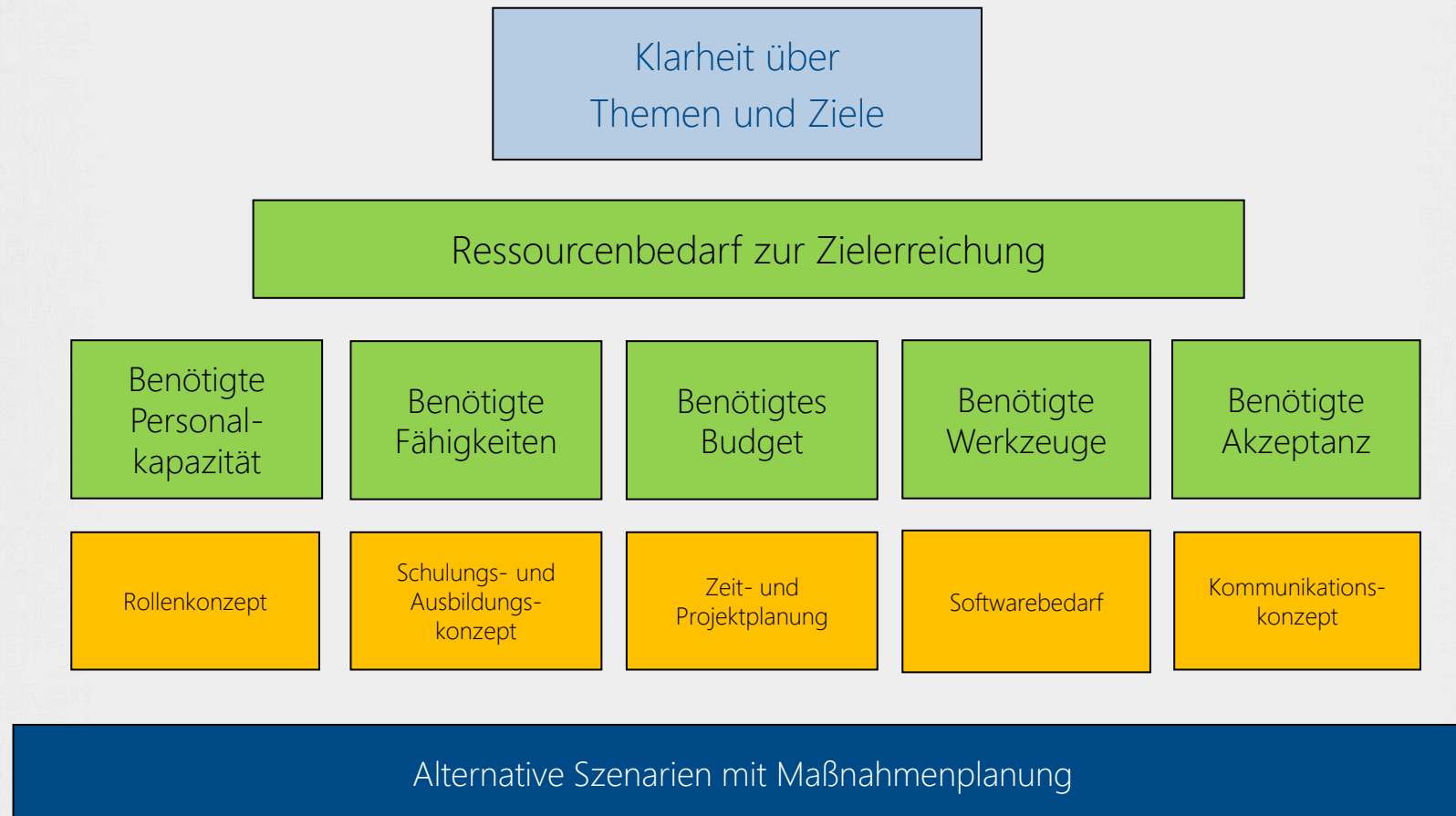
- Sie stellen mit unserer Hilfe fest,
- wo Sie stehen
- in welchen Themen- und Handlungsfeldern
- welche Potenziale bestehen
- und wie Sie dort hinkommen



Was besprechen wir?

- Strategie & Ziele
- Verwaltungskultur
- Erfahrungen mit Prozessoptimierung
- Organisation & Personalwesen
- IT-Infrastruktur
- Methoden, Werkzeuge, Standards
- Dokumentation & Wissen

Ihr Nutzen aus der Potenzialanalyse: ein belastbares, nachhaltiges Konzept, welches Klarheit schafft und im Aufbau beschlussfähig ist



Dauer:
6-10 Wochen

Ihre Investition:
Festpreis 6.900 € netto
1 Arbeitstag pro Person auf Ihrer Seite

A group of four young adults (two men and two women) are standing on a cobblestone street in a European city. They are all smiling and appear to be enjoying their trip. One man is pointing towards the distance. They are all looking at a large map that is being held by one of the women. The background shows a street with buildings and a car. The lighting is warm, suggesting it might be late afternoon or early morning.

Gehen Sie Ihren Weg...motiviert und zielgerichtet

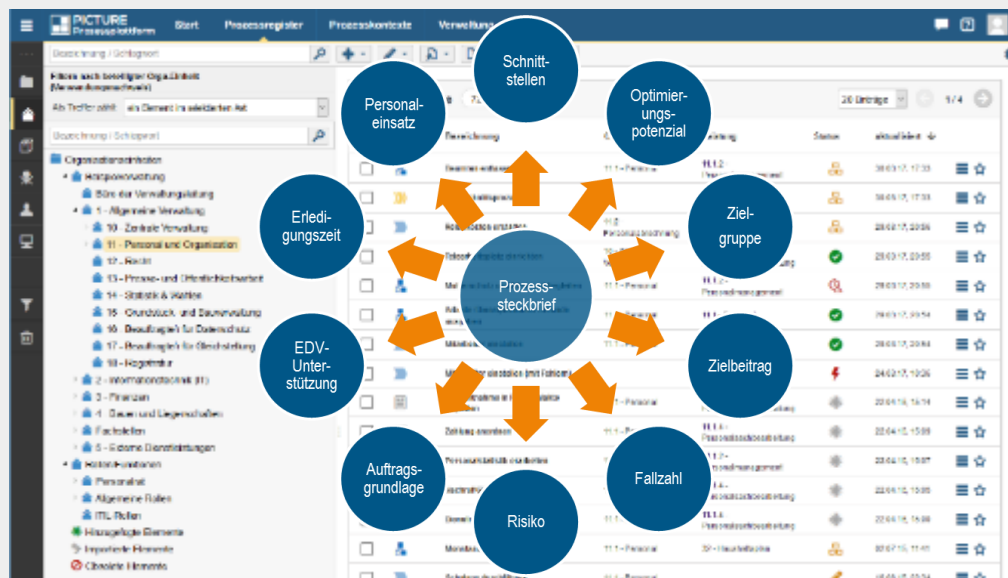
Mit Prozessmanagement Komplexität und Fachkräftemangel besser beherrschbar machen

- 1 Prozessmanagement - Warum und Wozu?
- 2 Auf welcher Stufe ist Ihr Prozessmanagement?
- 3 Ganzheitliches Prozessmanagement - Der Plan
- 4 Ganzheitliches Prozessmanagement - Die strategische Umsetzung**
- 5 Ganzheitliches Prozessmanagement - Die operative Umsetzung

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

Welche Aufgaben gibt es in meinem Bereich?

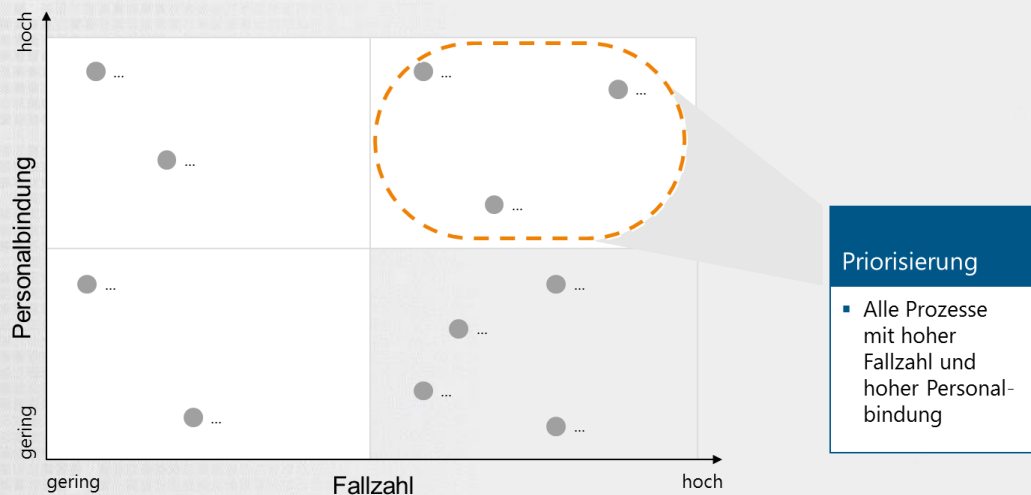
Wer ist wofür zuständig?



Welche Prozesse erfordern meine Aufmerksamkeit?

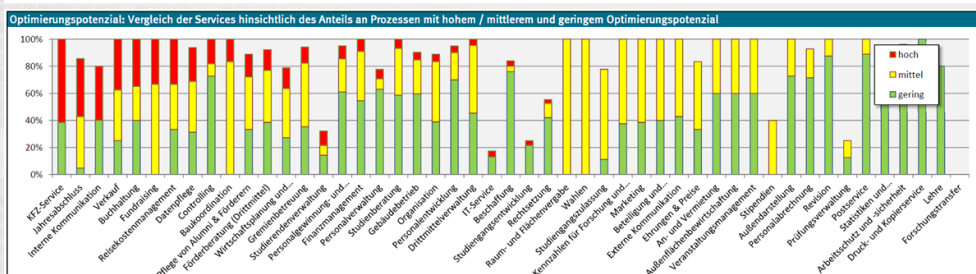
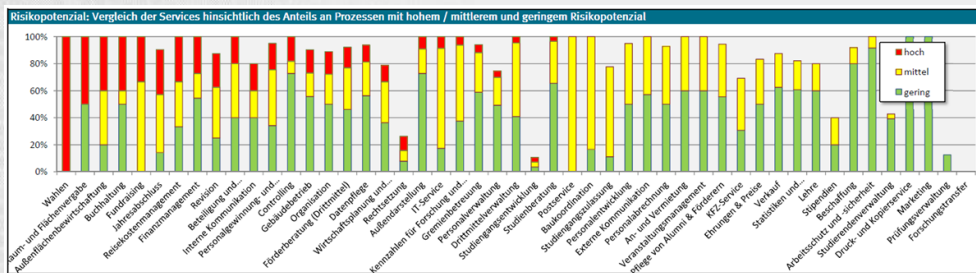
An welchen Stellschrauben kann ich drehen?

Das Prozessregister der PICTURE-Prozessplattform 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



In der PICTURE-Prozessplattform erhalten Sie spezifische Auswertungen, z.B. für die Potenziale der E-Akte-Umsetzung

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 %

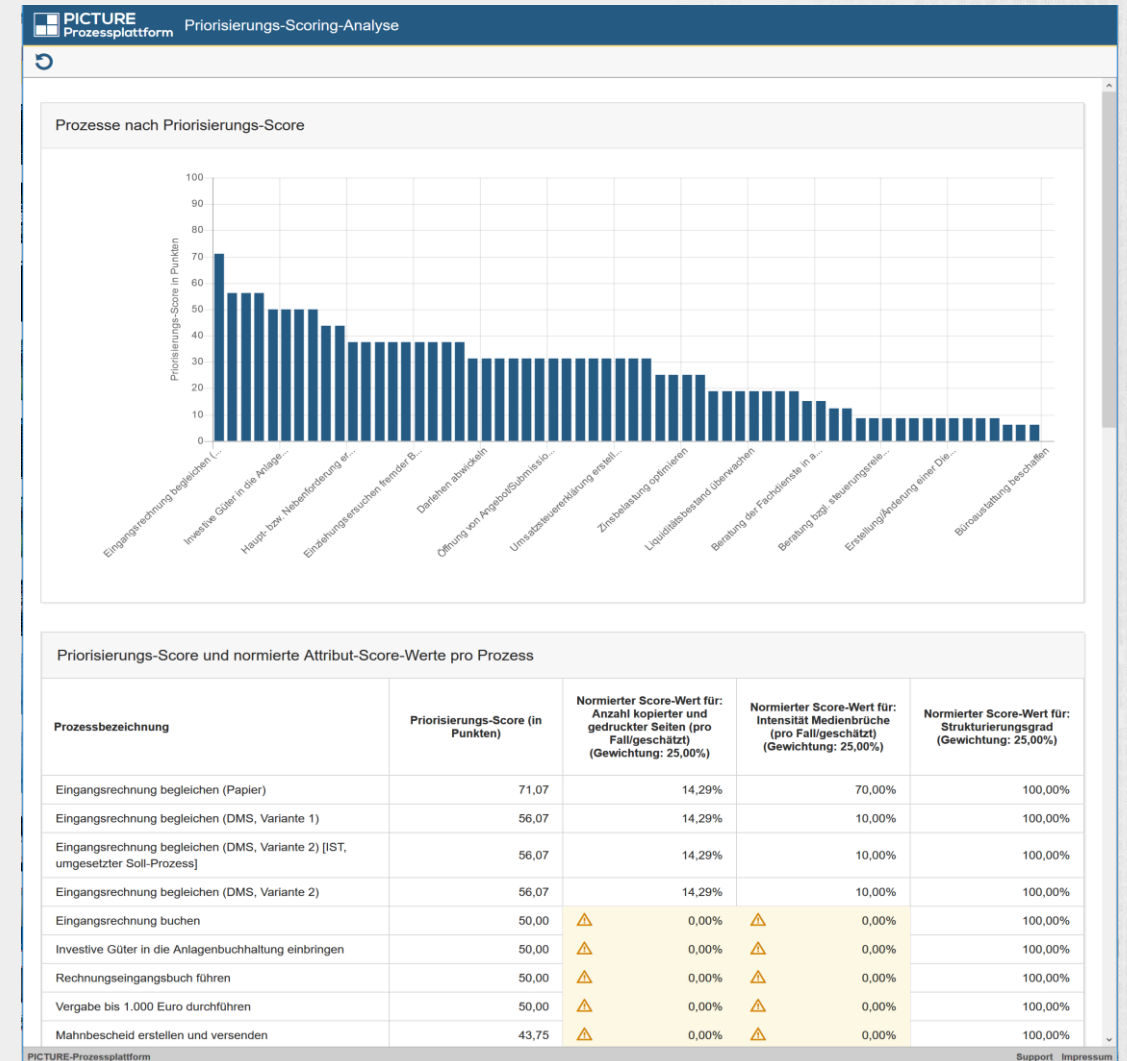
Anzahl kopierter und gedruckter Seiten (pro Fall/geschätzt) in Score-Wert überführen

Ausprägungsabschnitte festlegen und überführen

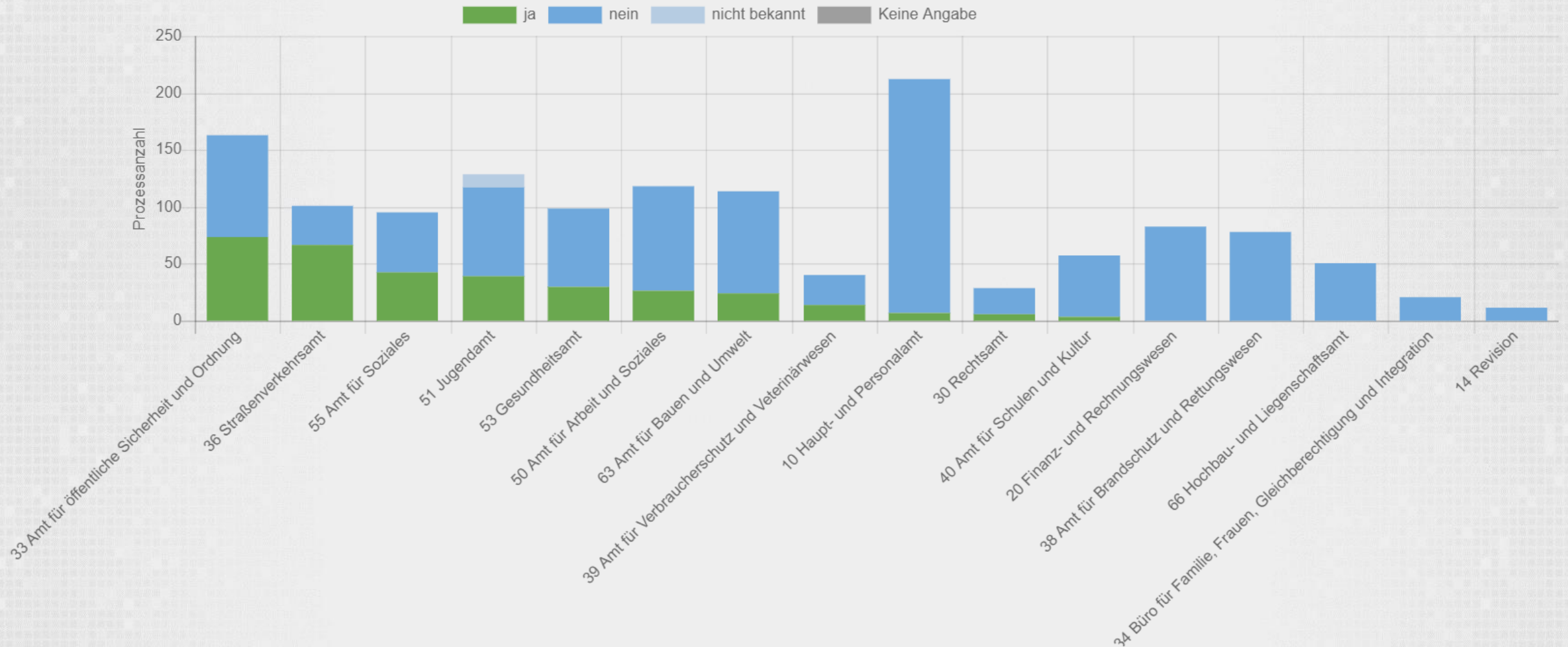
< 5	1 Punkte
< 25	3 Punkte
< 100	5 Punkte
> 100	7 Punkte

[Neuen Abschnitt hinzufügen](#)

Schließen [Speichern als...](#) [Speichern](#)



Beispielauswertung der PICTURE Prozessplattform – OZG – relevante Prozesse pro Fachbereich.

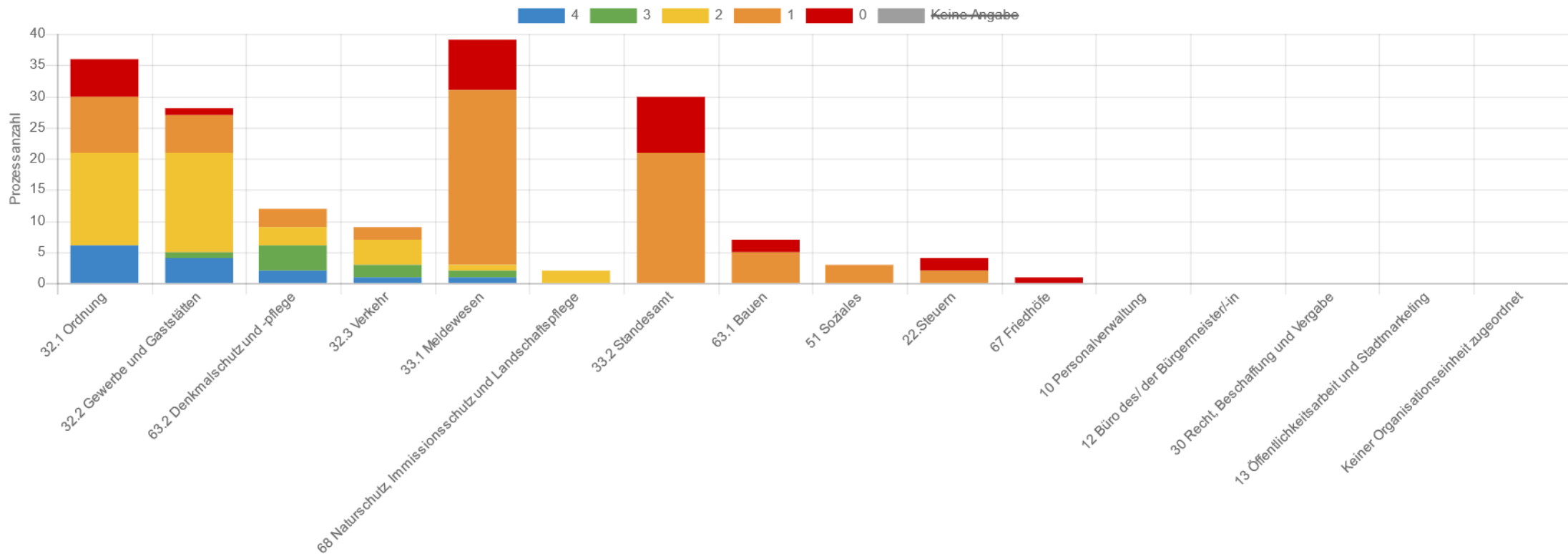


Auswertungsbeispiel PICTURE Prozessplattform: OZG-Reifegrad pro Fachbereich



Prozessanzahl je Attribut-Ausprägung nach Organisationseinheit

Prozentuale Prozessanteile anzeigen

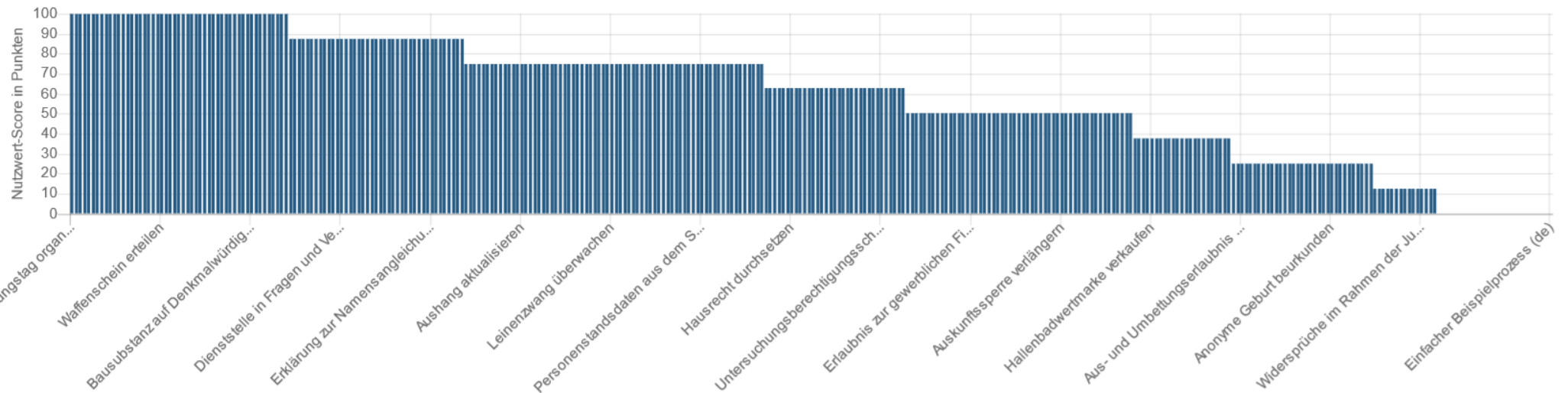


Auswertungsbeispiel PICTURE Prozessplattform: Digitalisierungsgrad Basiskomponenten der Gesamtverwaltung

PICTURE Prozessplattform Nutzwert-Analyse "Umsetzungsgrad Basiskomponenten"



Prozesse nach Nutzwert-Score



Zum Aufbau eigener Prozessregister stehen die wichtigsten Kataloge auf Knopfdruck in der PICTURE-Prozessplattform zur Verfügung – inkl. Aktualisierungsfunktion



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 Rechtsnormenkataloge 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: Über 2.100 Stand August 2022



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“

Das Prozessregister schafft Transparenz und ist die Basis für strategische Entscheidungen

Strukturierte Prozesse

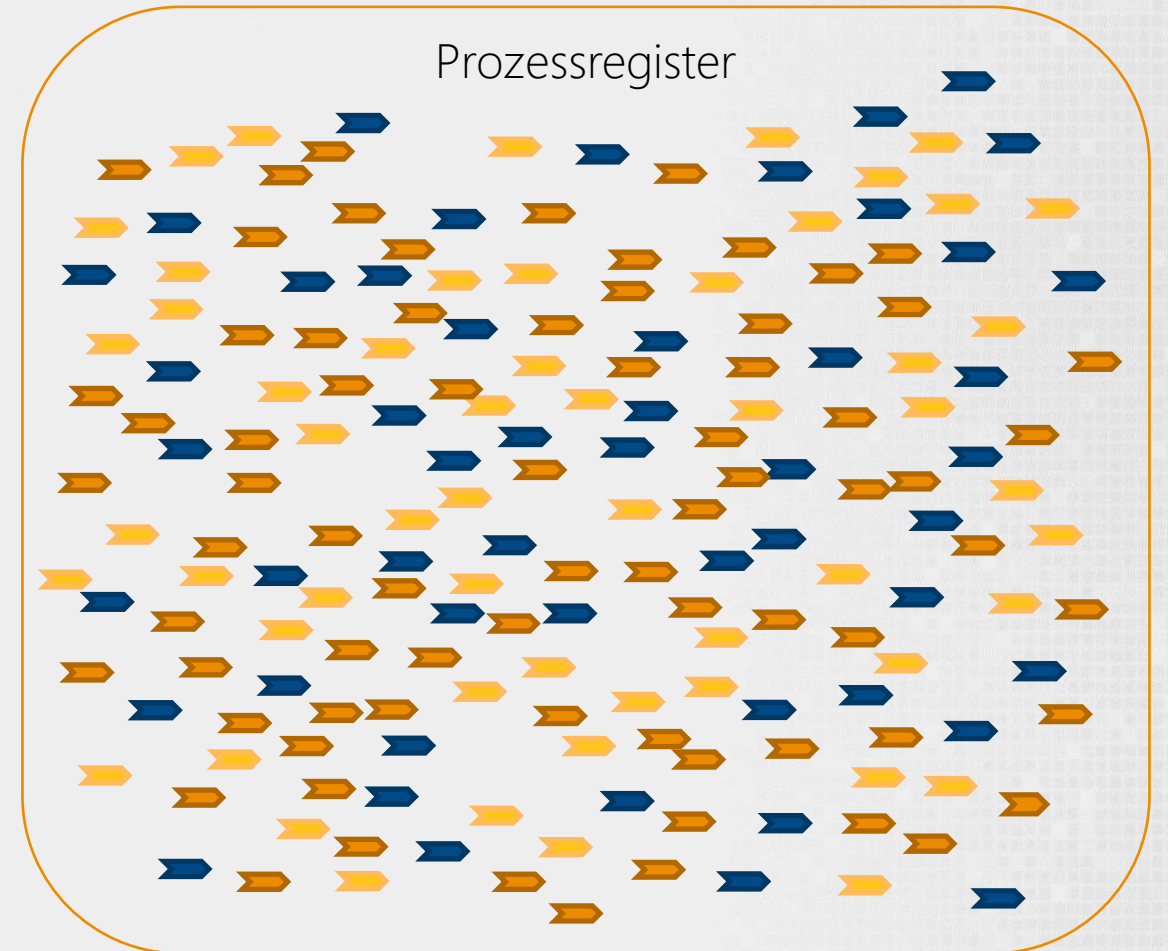
Mit einer Fallzahl > 1.000 p.a.

Aus den Bereichen Meldung/ Anzeige

...

Anzahl Prozesse

226



Mit Prozessmanagement Komplexität und Fachkräftemangel besser beherrschbar machen

- 1 Prozessmanagement - Warum und Wozu?
- 2 Auf welcher Stufe ist Ihr Prozessmanagement?
- 3 Ganzheitliches Prozessmanagement - Der Plan
- 4 Ganzheitliches Prozessmanagement - Die strategische Umsetzung
- 5 Ganzheitliches Prozessmanagement - Die operative Umsetzung

Eine einfache Bedienung ist die mit Abstand wichtigste Anforderung an ein Prozessmanagement-Werkzeug (n=719 Behörden).

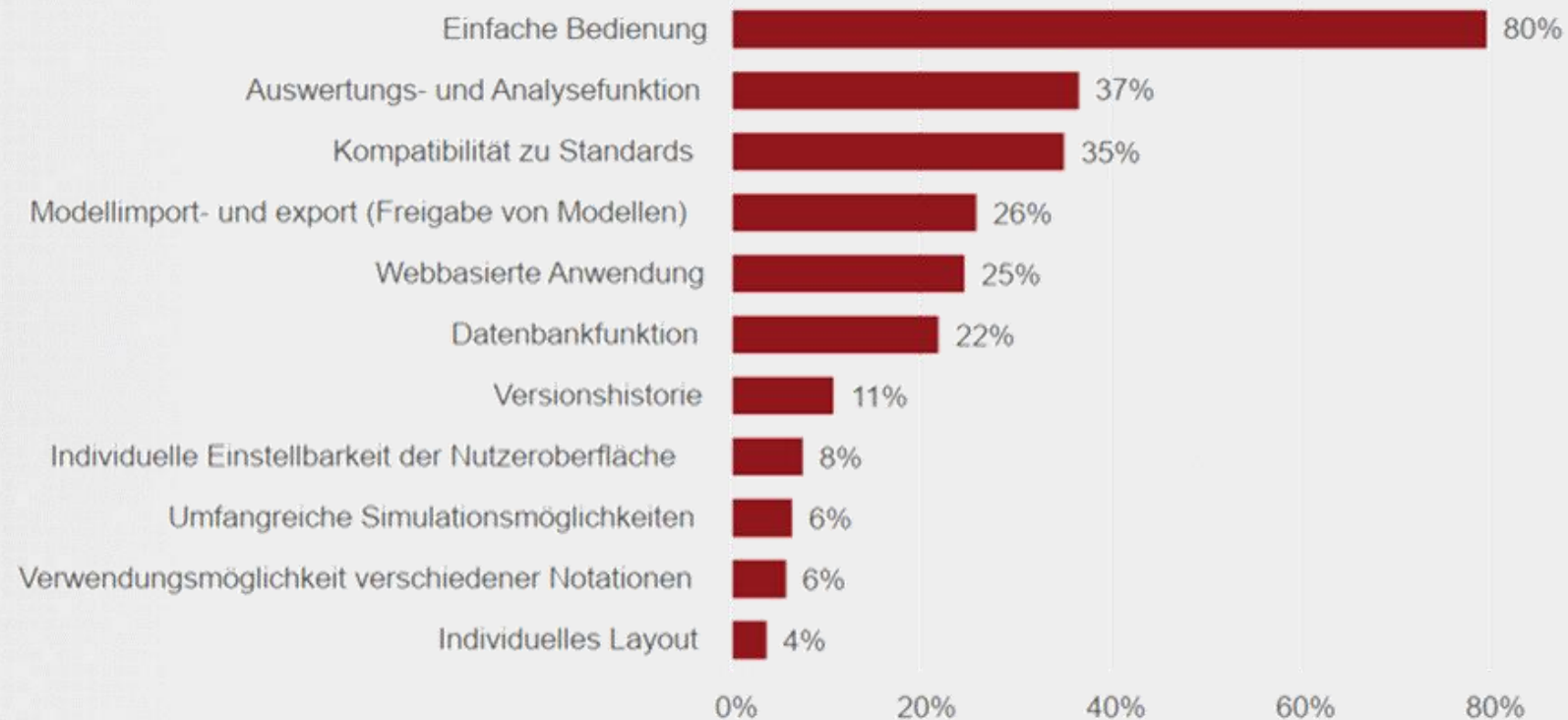
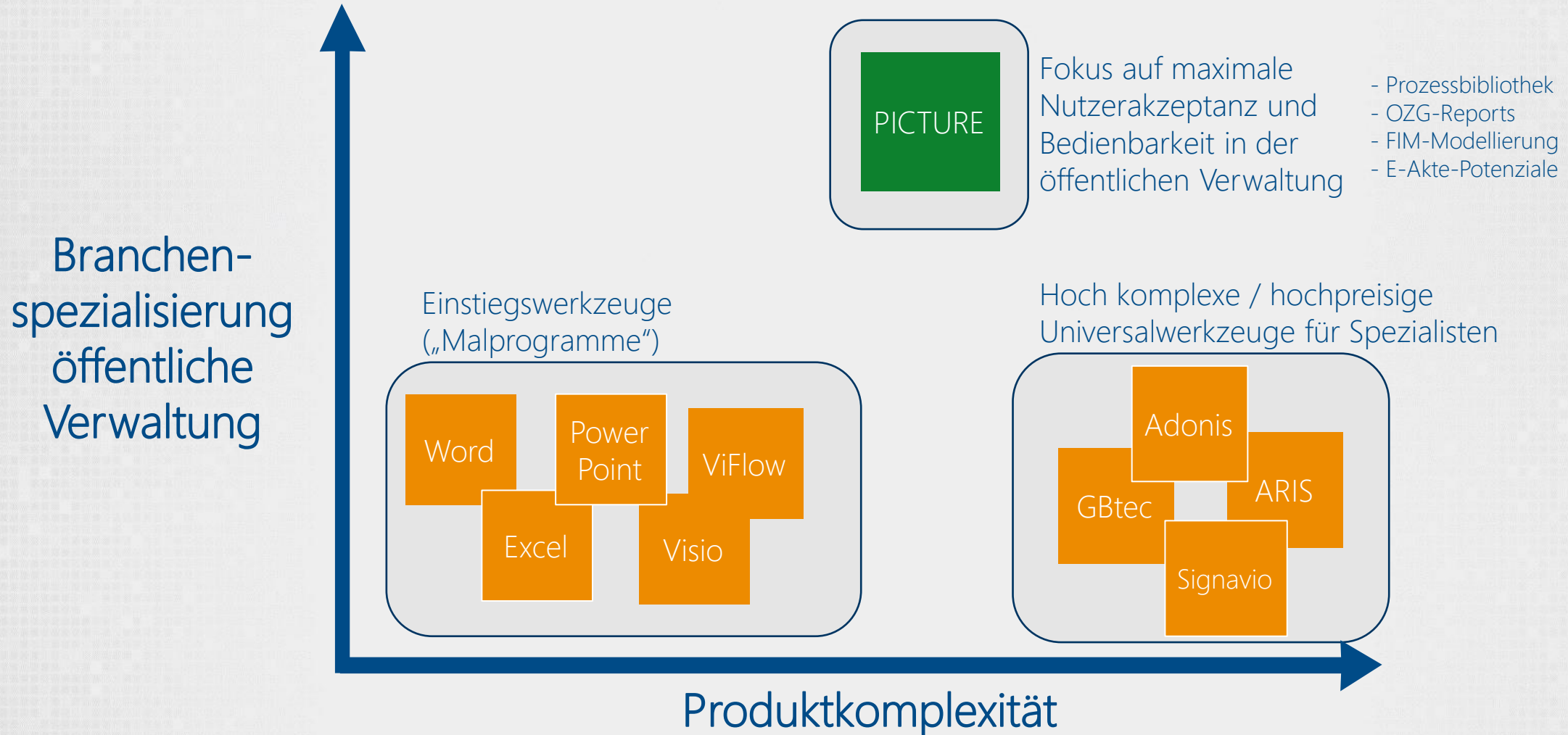


Abb. 18: Welche funktionalen Anforderungen sollte ein Werkzeug für PM erfüllen? (n = 719)

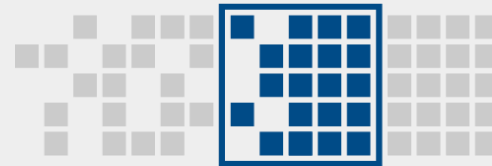
Quelle: Prozessmanagement in der öffentlichen Verwaltung : Status quo und Handlungsempfehlungen zur Verwaltungsmodernisierung: Fokus: Prozessmanagement als Hebel zur Digitalisierung und OZG-Umsetzung, S. 22

<https://miami.uni-muenster.de/Record/67a6b939-404f-4cc9-8bbf-b6439ff285d7>

PICTURE ist klar positioniert als Branchenexperte für den öffentlichen Sektor



24 Bausteine machen Prozessbeschreibungen verständlich, konsistent und auswertbar



PICTURE Prozessbausteine

Informationsflüsse



Bearbeitungs-
unterbrechung



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



Inhaltliche Prüfung/
Entscheidung treffen



Ein-/Auszahlung
durchführen



Dokument/
Information sichten



Arbeitsort
wechseln



Spezielle Tätigkeit
durchführen

Medienwechsel



Daten in EDV
übernehmen



Drucken



Kopieren



Datenträger
bespielen



Scannen

Informationsbeschaffung und Koordination



Recherche
durchführen



Rückfrage
durchführen



Beratung
durchführen



Absprache/Ver-
einbarung 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 Prozessplattform Telearbeitsplatz einrichten

TP: Antragstellung

Palette

- Informationsflüsse
- Medienwechsel
- Inhaltliche Verwaltungsarbeit
- Verschriftlichung/Dokumentation
- Informationsbeschaffung und Koordination
- Navigation

TP: Antragstellung

- Klicken Sie hier, falls Sie Varianten des Teilprozesses erstellen möchten
- Beratungsgespräch mit IuK-Beauftragten durchführen (20 min, k.a.)
- Checkliste erstellen (5 min, k.a.)
- Antrag durch Vorgesetzten entgegennehmen (0 min, k.a.)
- Telearbeitsfähigkeit und der Budgetwirkungen prüfen (20 min, k.a.)
- Stellungnahme der Abteilung dem Antrag hinzufügen (10 min, k.a.)



PICTURE Prozessplattform Start Prozessregister Prozesskontext Prozessnetzwerk Verwaltung

Statistik für den Arbeitsbereich "Querschnittsprozesse"

4	260	33	37
Prozessarten	Prozessaktivitäten	SPM-Prozesse	Case-Prozesse

Modelle finden: Suche nach: Schlegel

Modelle erstellen: Prozessskizze, Prozesskarte, Case-Prozess, SPM-Prozess

Finanzen: Eingangsrechnung begleichen (DMS, Variante 2) [SOLL], Eingangsrechnung begleichen (DMS, Variante 1)

Letzte Aktivitäten: Werner Vöblers, Mutschers und Ebenell begleiten

PICTURE Prozessplattform Reisekosten erstatten

Prozessmanager-Sicht

Prozesseckbrief

Stammdaten

- Bezeichnung: Reisekosten erstatten
- Verschlagwortung: Dienstreise, Reise, Reisekosten, showcase_modellierung
- Fallzahl pro Jahr: 12.000
- Verantwortliche Organisationseinheit: 11.2 - Personalabrechnung
- Erbrachte Leistung: 11.1.2 - Personalmanagement

Inhaltliche Beschreibung

- Prozessauslöser: Dienstreise beendet
- Ergebnisse: Reisekosten erstattet
- Strukturierung: Supportprozess

Reisekosten erstatten

Fachstellen: 11.2 - Personalabrechnung, Sachbearbeitung (11.2 - Personalabrechnung), Abteilungsleitung (11 - Personal und Organisation)

MitarbeiterIn (Fachstellen): MitarbeiterIn (Fachstellen)

Dienstreise ist beendet (n = 12000)

Reisekostenformular ausfüllen

Reisekostenformular weiterleiten an Reisekostenstelle

Entscheidung treffen und berechnen

Konnte von Sachbearbeitung entschieden werden?

ja (90%)

nein (10%)

Sonderfall-Entscheidung treffen

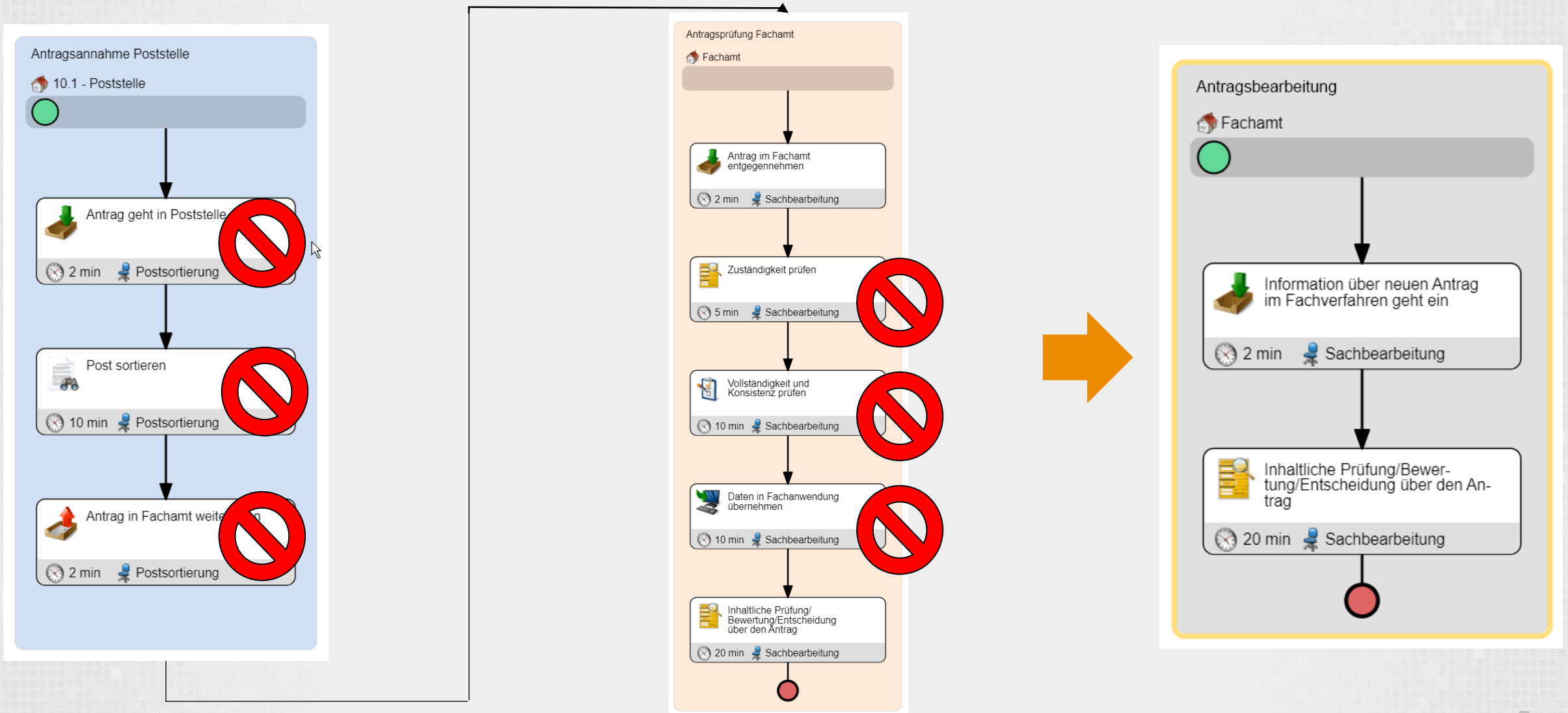
Reisekosten erstatten

Auszahlungsauftrag

PICTURE-Prozessplattform v3.1.22 Präsentationsmandant "Beispielstadt" Support Impressum



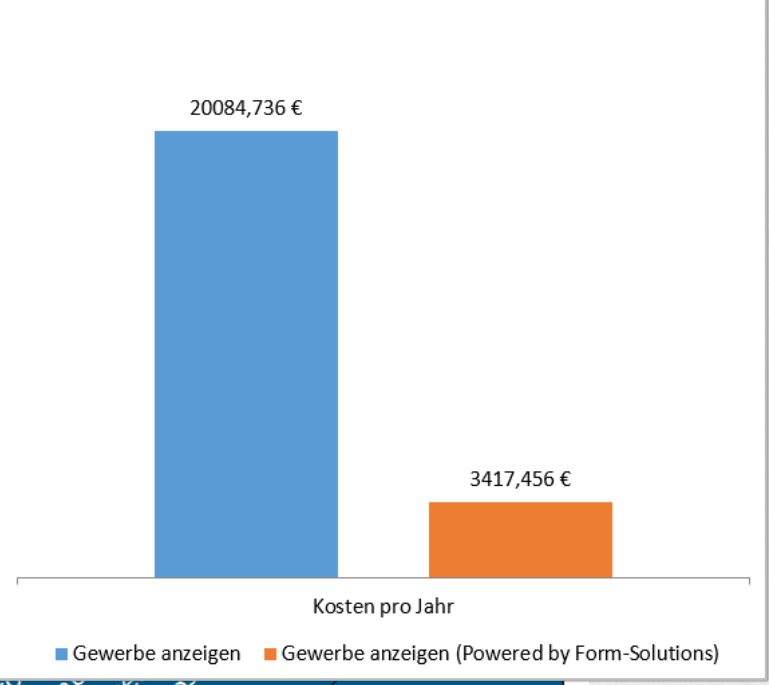
Beispiel Qualitativ: Einführung Online Antragswesen - Potenziale der Digitalisierung



Beispiel Quantitativ: Einführung Online Antragswesen

PICTURE-Prozessplattform						
Bericht über Personalkosten						
Stand: 04.02.20...						
Beschreibung						
Ermittlung des Personalbedarfs von einem oder mehreren Prozess(en). Es werden die Prozess separat ausgewiesen. Die Berechnung des Bedarfs erfolgt auf Basis der Eintr... einzelner Prozessbausteine sowie der hinterlegten Kostensätze für die ausführenden... modelliert sind, werden bei der Auswertung nicht berücksichtigt. Hinweis: Dieser Bericht Detailmodell voll funktionsfähig!						
Berechnungsfaktoren						
Jahresarbeitszeit	90.000					
Aufschlag für Verteilzeiten	12%					
Prozess						
		Gesamtzeit (min) pro Jahr	Bearbeitungszeit (min) pro Jahr	Kap. Ste. Ko.		Ersparnis
Gewerbe anzeigen	61500,00	68880,00	0,77	20.084,74 €		
Gewerbe anzeigen (Powered by Form-Solutions)	10500,00	11760,00	0,13	3.417,46 €	16.667,28 €	-83 %

Prozess-Personalkosten



Mitarbeiter profitieren in erster Linie von Informationen, die in der täglichen Arbeit bei der Ausführung von Prozessen von Nutzen sind



Notwendige Formulare



Checklisten



Rechtsvorschriften



Ansprechpartner

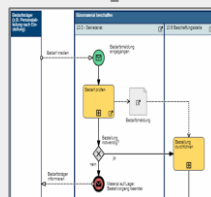


Fachverfahren



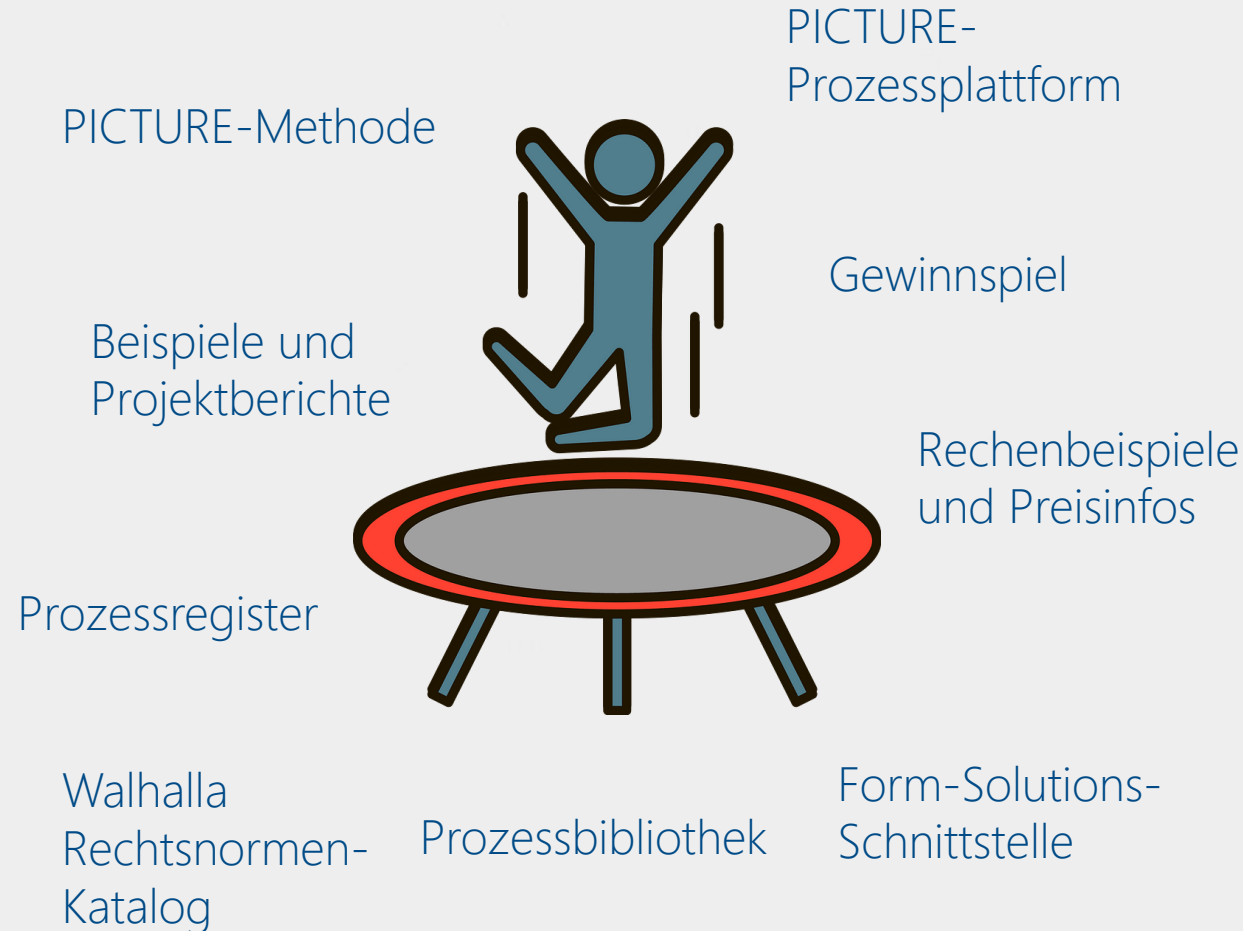
Hyperlinks

Prozessregister mit Prozesssteckbriefen



Grafisches Prozessmodell

Anwendungsbeispiele ? Bleiben Sie dran –
Weitere Fragen? Besuchen Sie uns gern an unserem Stand






Hier Folien anfordern

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit...

 +49 (0)251 1 31 23 79-0

 +49 (0)251 1 31 23 79-90

 algermissen@picture-gmbh.de

 www.picture-gmbh.de

