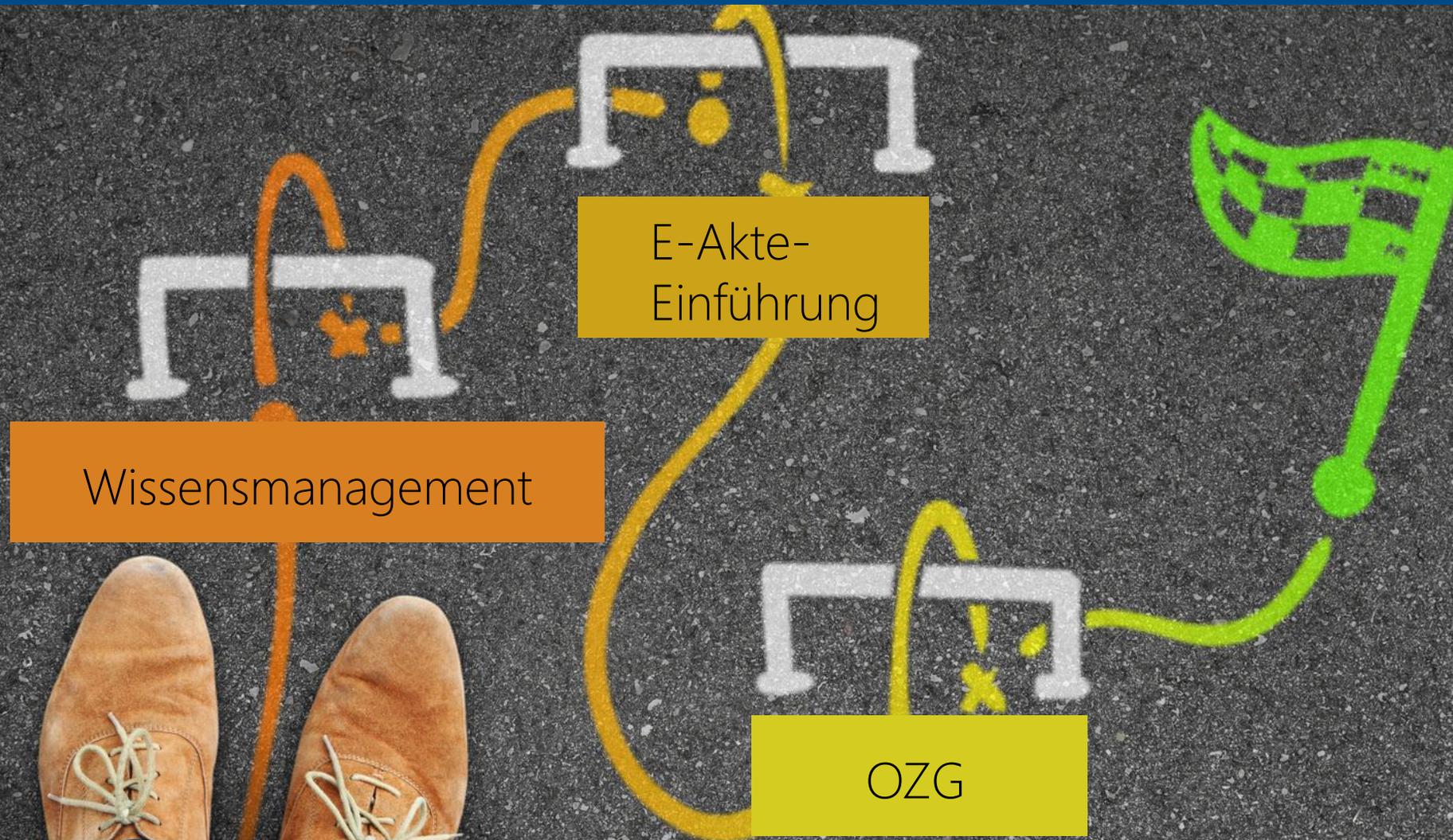


Smart City braucht smarte Prozesse - Prozessmanagement als Basis erfolgreicher Verwaltungsdigitalisierung



Ihre Spezialisten für Organisationsgestaltung und Prozessmanagement im öffentlichen Sektor



Ihre Spezialisten für Organisationsgestaltung und Prozessmanagement im öffentlichen Sektor



2008

Gründung in
Münster

250+

Projekte

48

Mitarbeiter

850+

Kunden

Prozessmanagement.
Einfach. Machen.

Unser Motto

Mittelständisch,
unabhängig, inhabergeführt.

Unser Profil

Alles aus
einer Hand.

Unser Portfolio



Willkommen in bester Gesellschaft – wir betreuen über 850 Kunden im öffentlichen Sektor in Deutschland

Bund

Länder

Städte & Gemeinden

Kreise

Hochschulen & Forschung

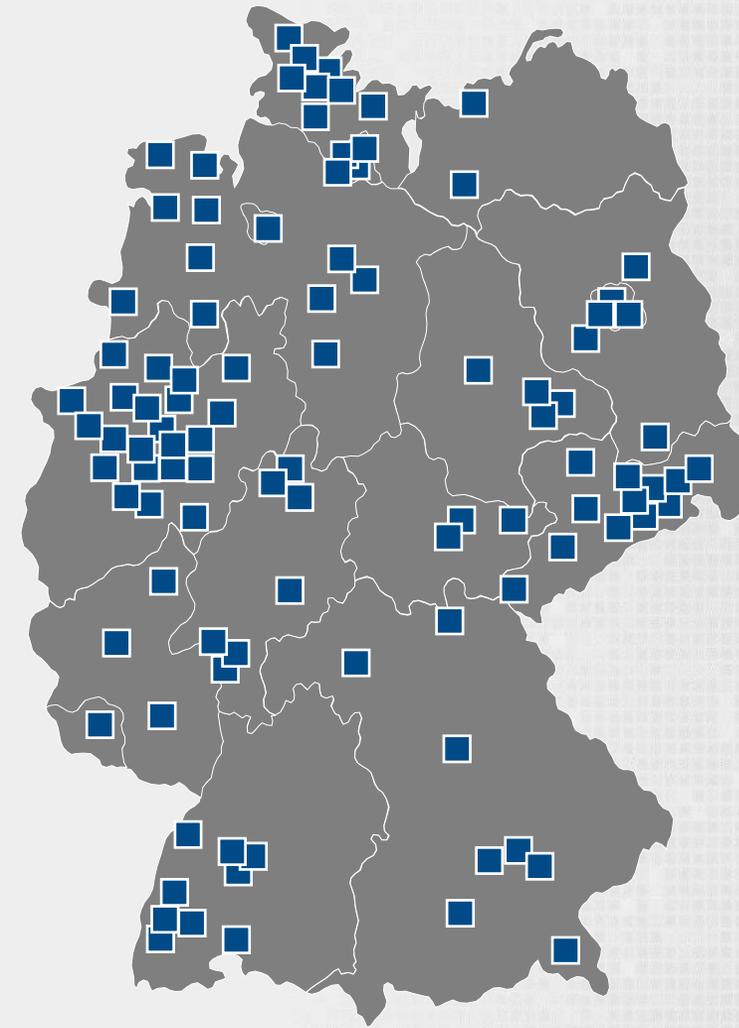
Kammern & Verbände

Kirchen & Sozialeinrichtungen

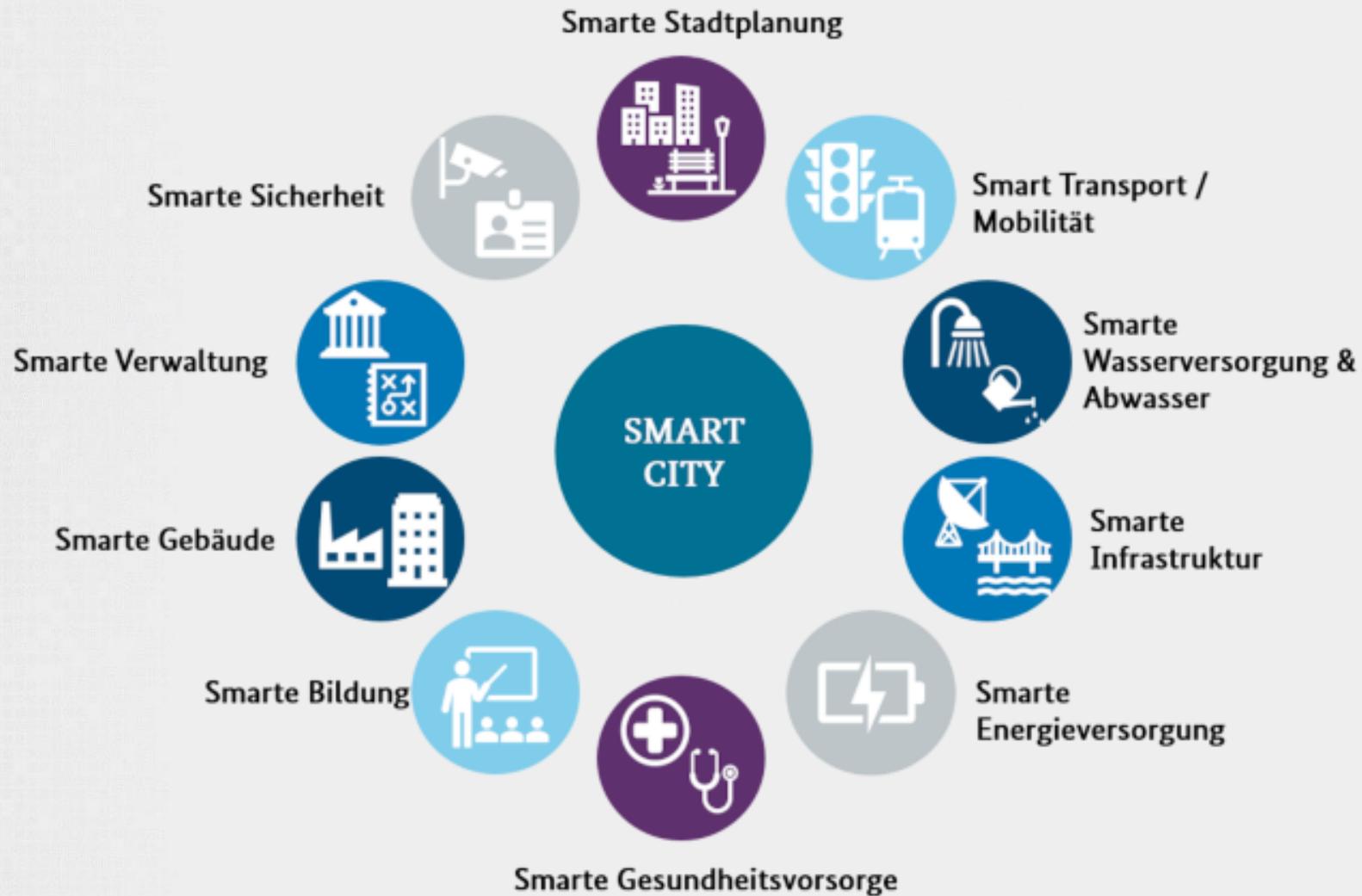
Softwarehersteller & IT-Dienstleister

Energie & Versorgung

Gesundheitswesen

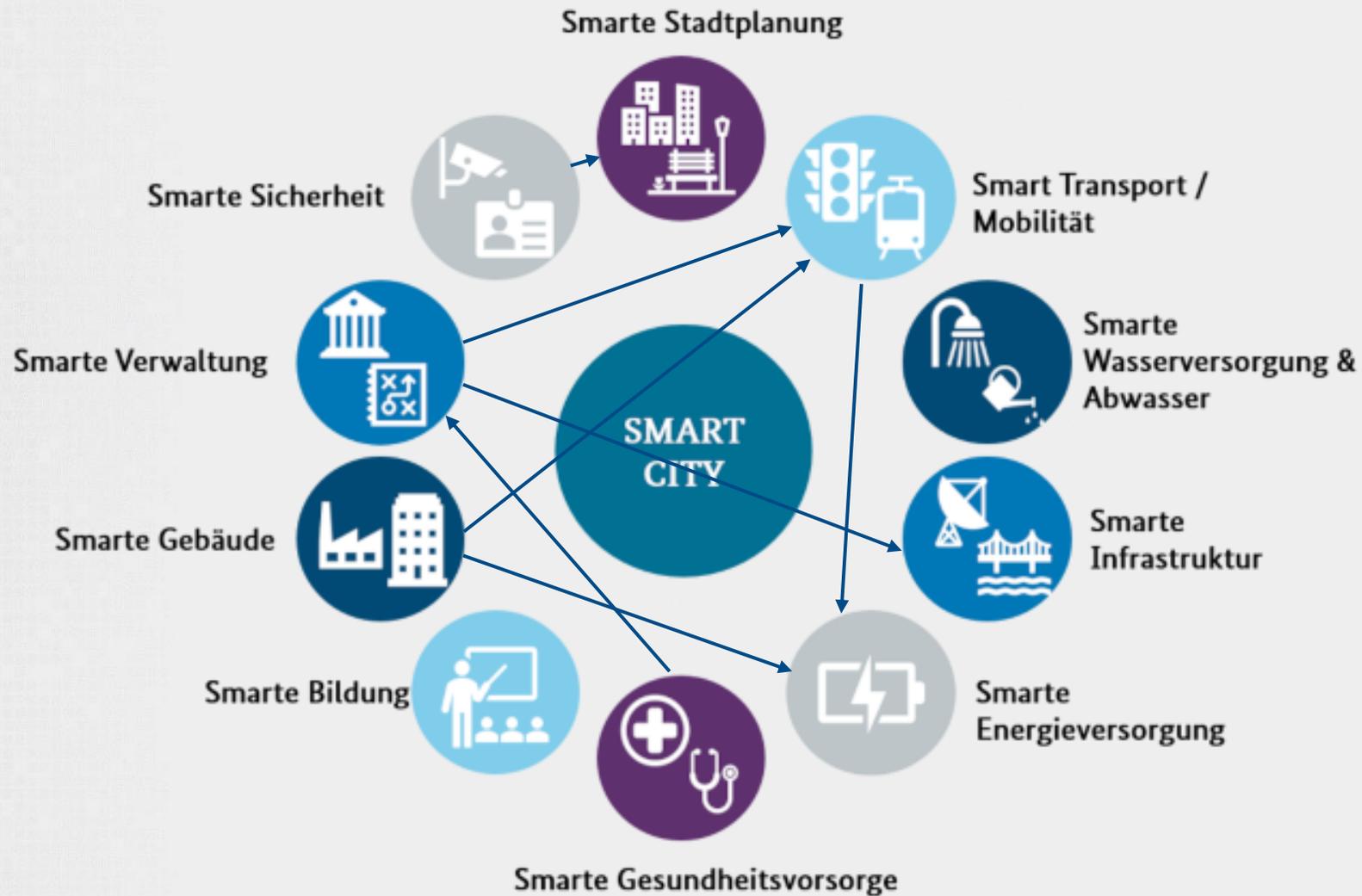


Smart City hat viele Aspekte ...



Quelle: BSI

... smarte Prozesse sind das Bindeglied



Quelle: BSI

Die Prozesse in der Stadtverwaltung haben entscheidenden Einfluss auf den Erfolg von Smart City

Smarte Verwaltung



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
- Übergreifende Kooperationsmodelle / Smart City

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

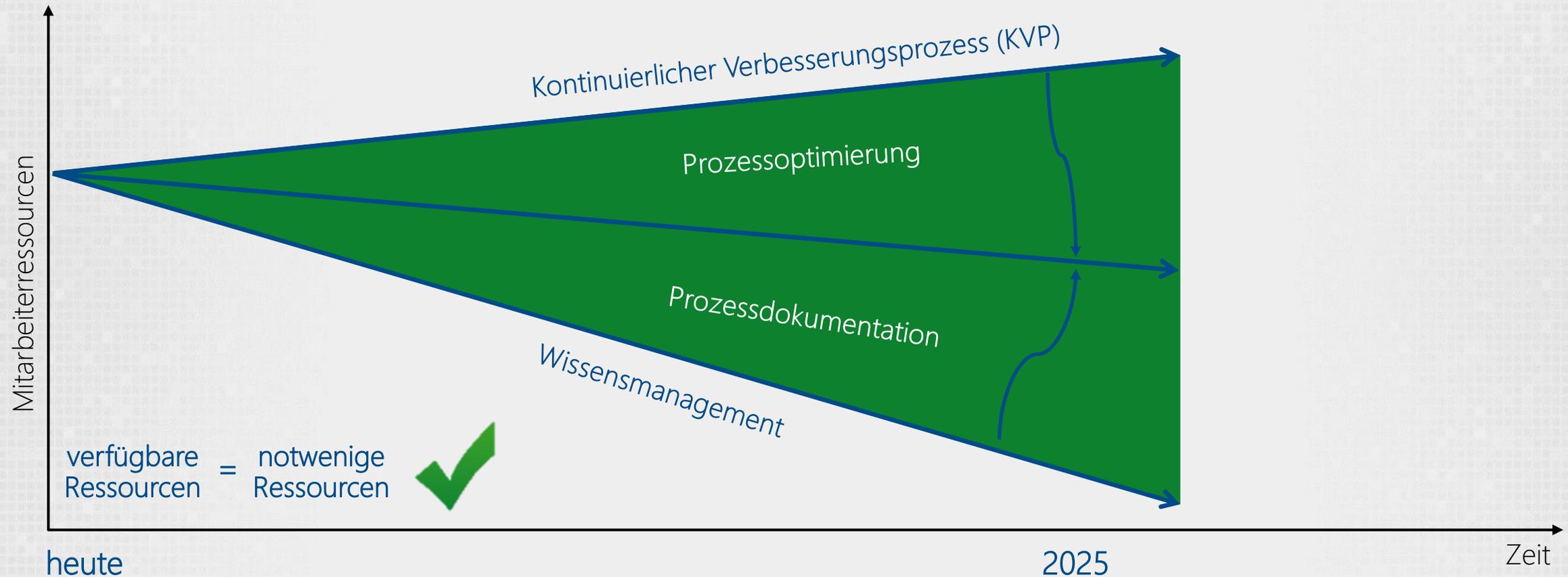
www.kasaia.de

- 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?



Front Office

Erfolgreiches Prozessmanagement ist eine Herausforderung...

Back Office

Erfolgsfaktor 1: Aufbau eines Prozessregisters

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

Wer ist wofür zuständig?

Welche Aufgaben gibt es in meinem Bereich?

The screenshot shows the PICTURE Prozessplattform interface. The main area displays a list of process entries with columns for Bezeichnung, Status, and aktualisiert. A central diagram highlights key process components: Personal-einsatz, Schnittstellen, Optimierungspotenzial, Zielerreichungszeit, Prozesssteckbrief, Zielgruppe, EDV-Unterstützung, Zielbeitrag, Auftragsgrundlage, Risiko, and Fallzahl. The left sidebar shows a hierarchical tree of organization units, including 'Beispielverwaltung', '1 - Allgemeine Verwaltung', and 'Rollen/Funktionen'.



Beispiel: Nutzung eines Prozessregisters zur Priorisierung im Smart-City-Projekt

Strukturierte Prozesse

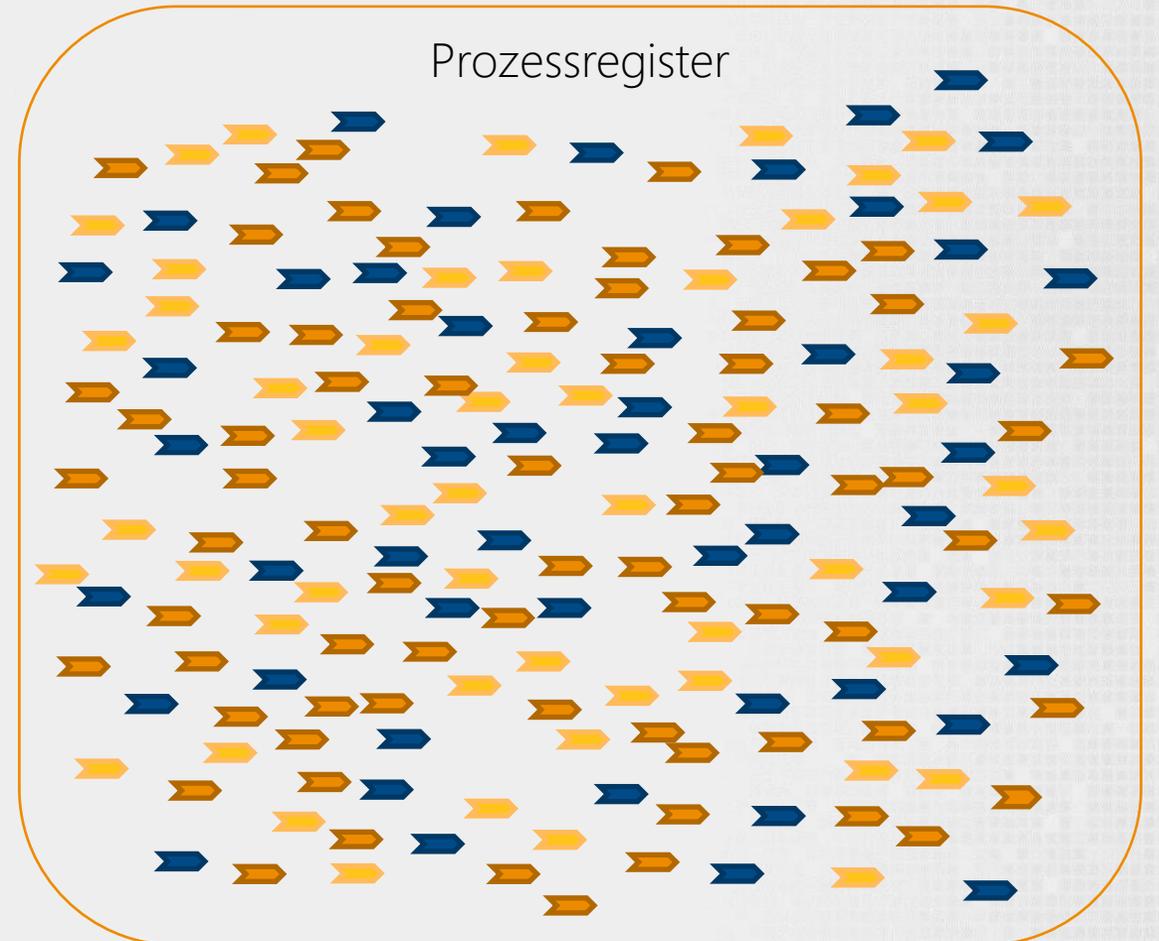
Mit einer Fallzahl > 1.000 p.a.

Mit Leistungsempfänger Bürger

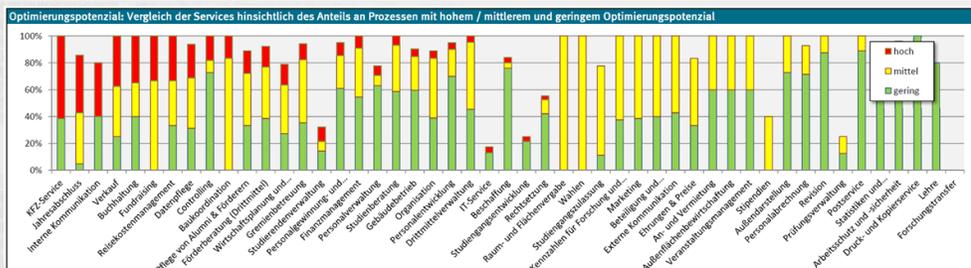
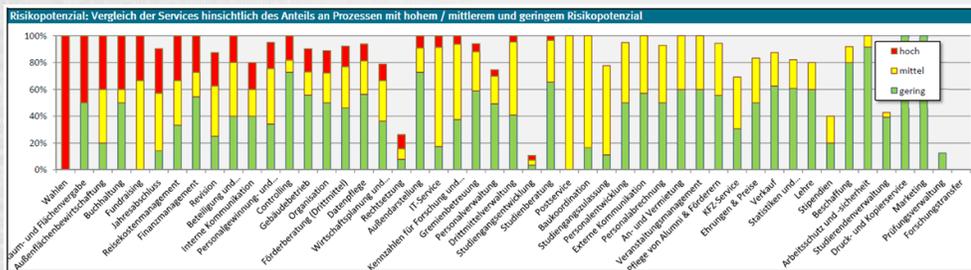
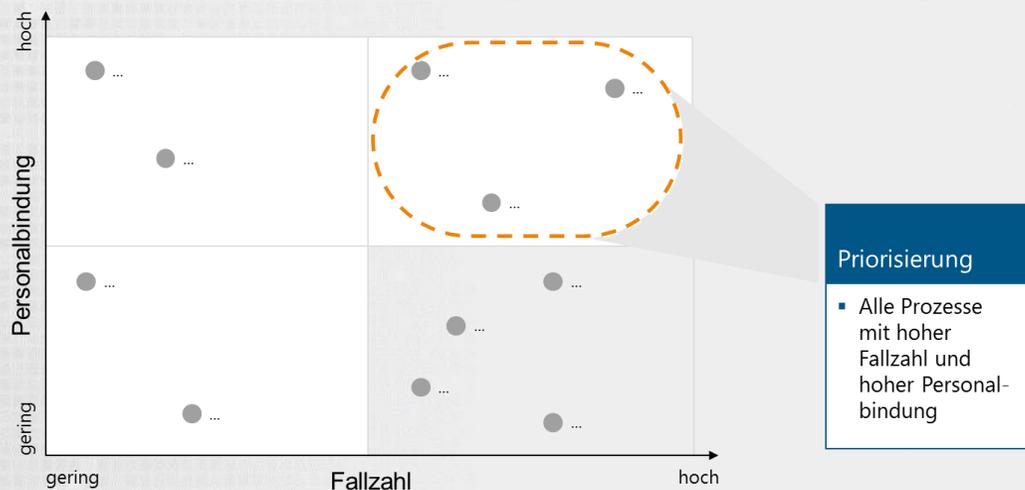
...

Anzahl Prozesse

220



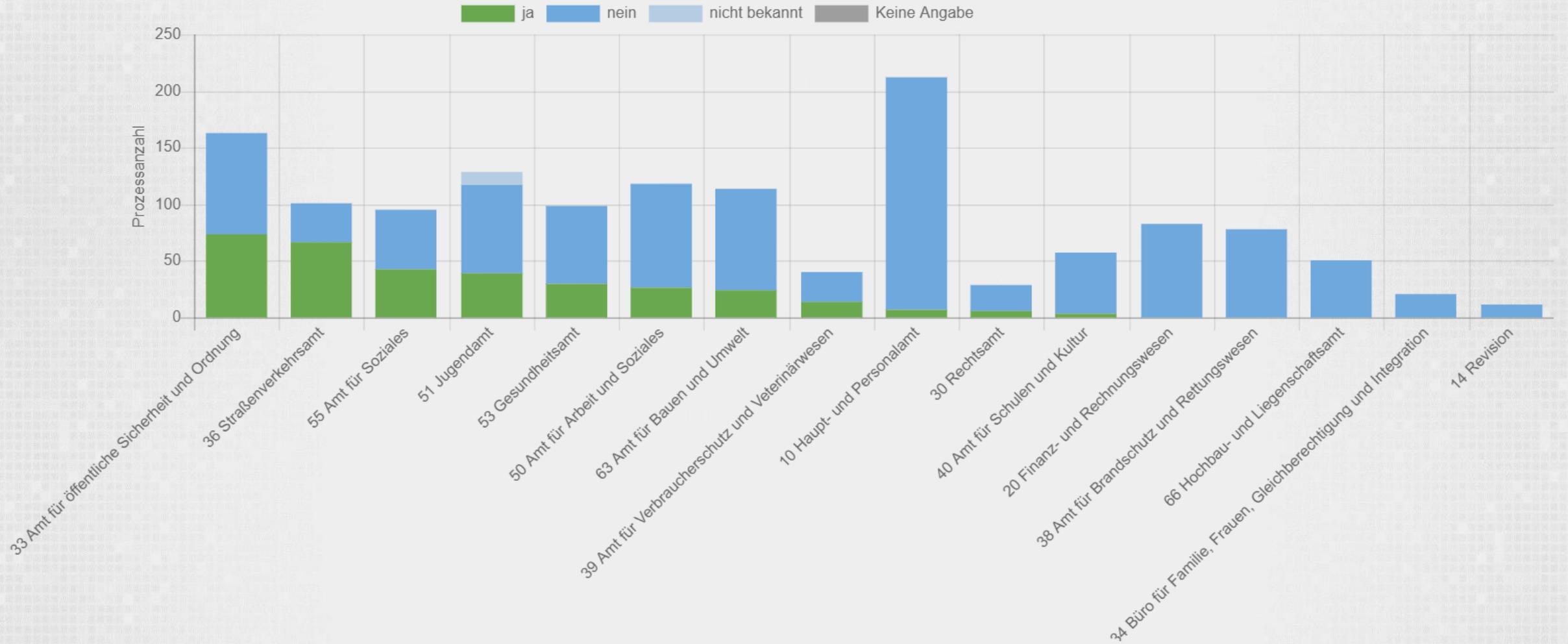
Das Prozessregister liefert Daten für unterschiedliche Arten von Auswertungen, die der Priorisierung und Steuerung dienen



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

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

Beispielauswertung – OZG – relevante Prozesse pro Fachbereich.

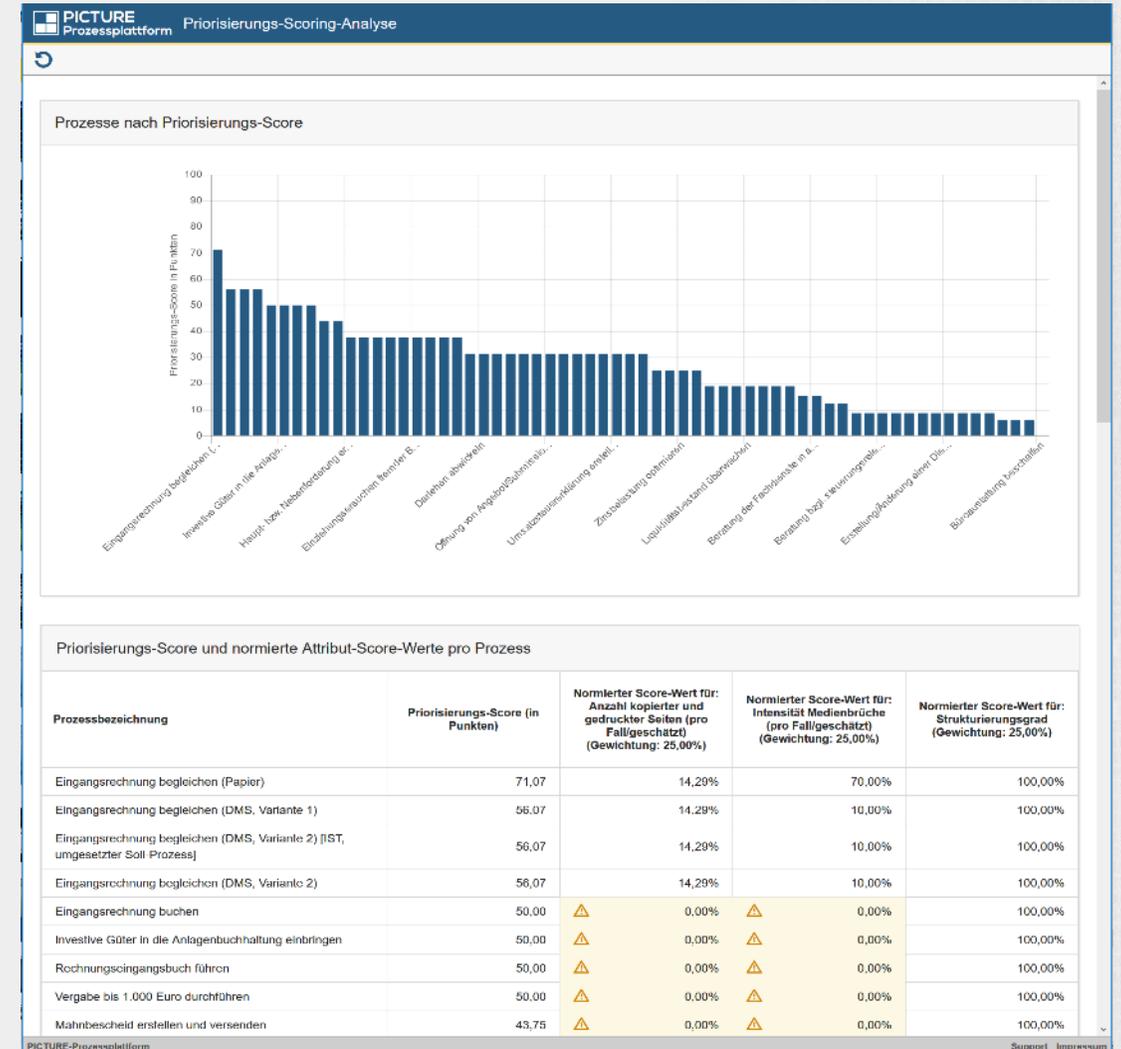


Beispiel: Nutzwertanalyse zur Priorisierung der E-Akte-Einführung

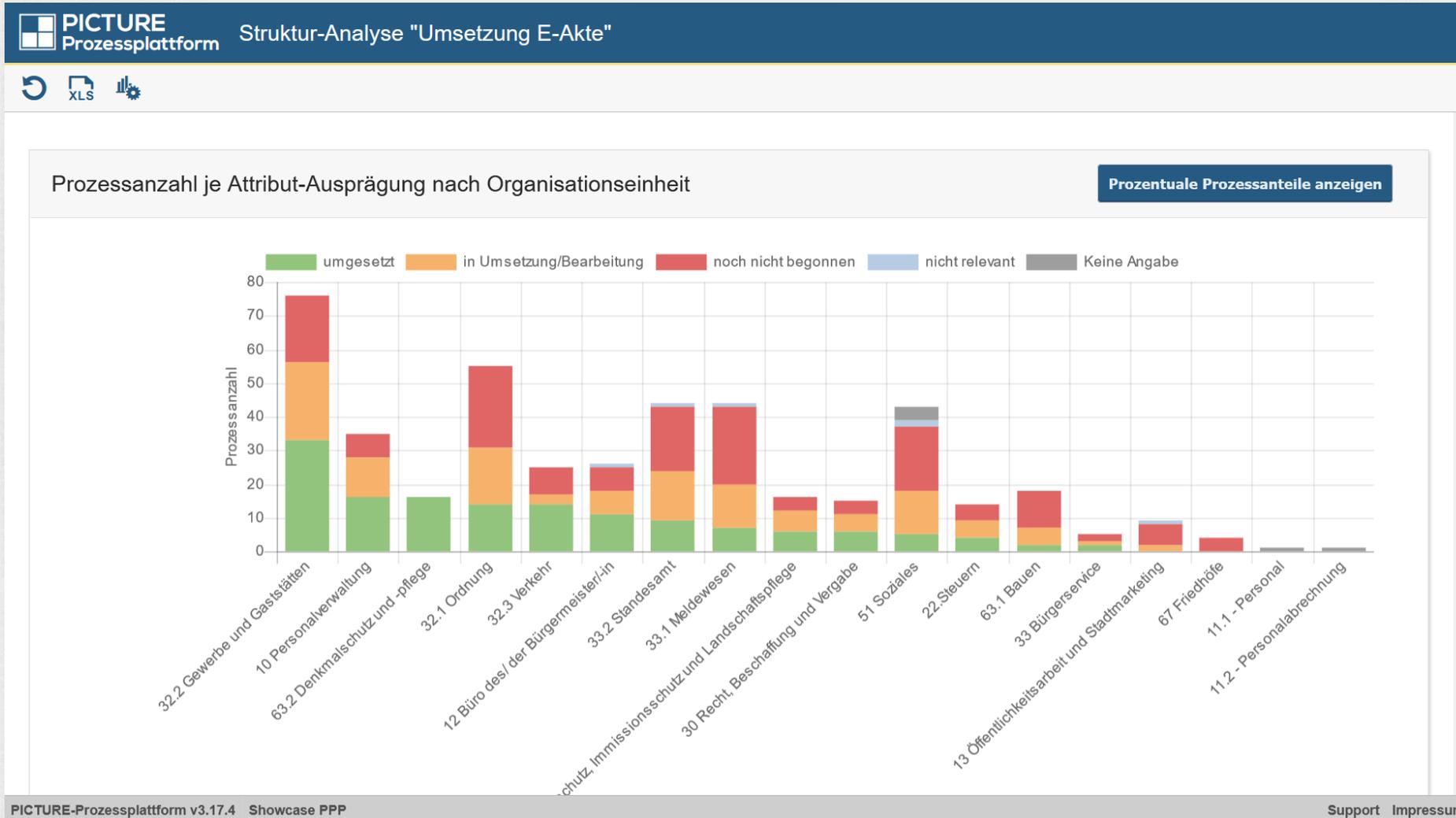
Scoring-Schema "E-Akte Potenzialanalyse" bearbeiten

Hinzugefügte Attribute	Gewichtung	Anzahl kopierter und gedruckter Seiten (pro Fall/geschätzt) in Score-Wert überführen
Anzahl kopierter und gedruckter Seiten (pro Fall/geschätzt)	25 %	5 1 Punkte
Intensität Medienbrüche (pro Fall/geschätzt)	25 %	25 3 Punkte
Strukturierungsgrad	25 %	100 5 Punkte
Fallzahl pro Jahr	25 %	100 7 Punkte
Auftraggeber	100 %	Neuen Abschnitt hinzufügen

Schließen Speichern als... Speichern

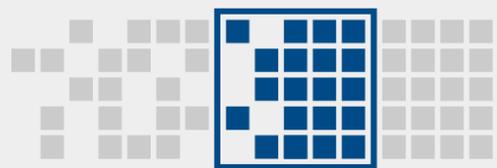


Beispiel: Umsetzungsstand der E-Akte pro Fachbereich



Erfolgsfaktor 2: Anwenderfreundliche Prozessmodellierung

24 Bausteine machen Prozessbeschreibungen verständlich, konsistent und auswertbar

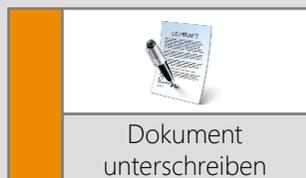


PICTURE Prozessbausteine

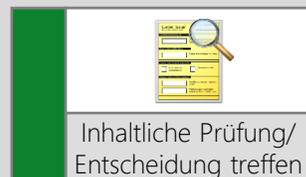
Informationsflüsse



Verschriftlichung / Dokumentation



Inhaltliche Verwaltungsarbeit



Medienwechsel



Informationsbeschaffung und Koordination



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

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	Prozessinstanzen	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, Mutterschutz und Elternzeit 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): 11.2 - Personalabrechnung, Sachbearbeitung (11.2 - Personalabrechnung), Abteilungsleitung (11 - Personal und Organisation)

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

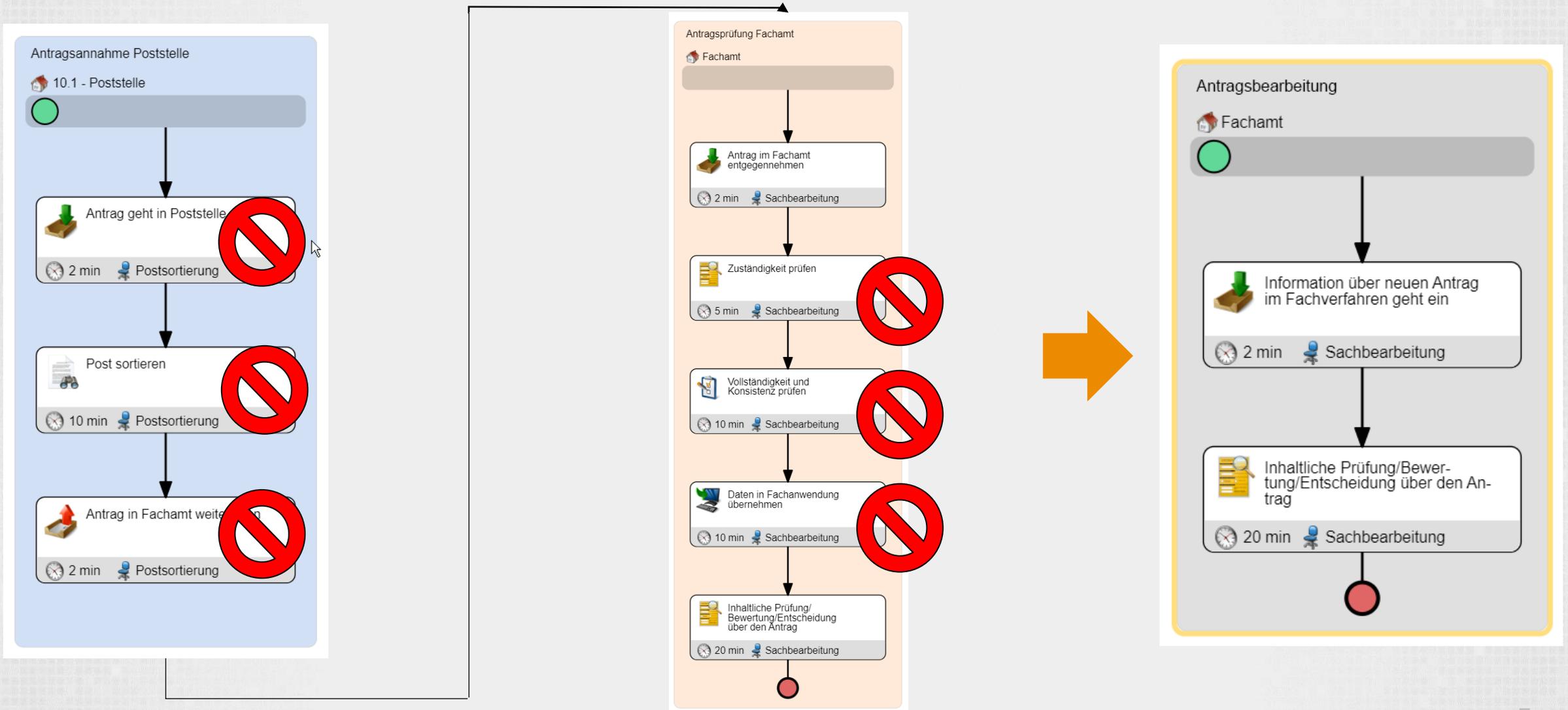
Reisekosten erstatten

Auszahlungsauftrag

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



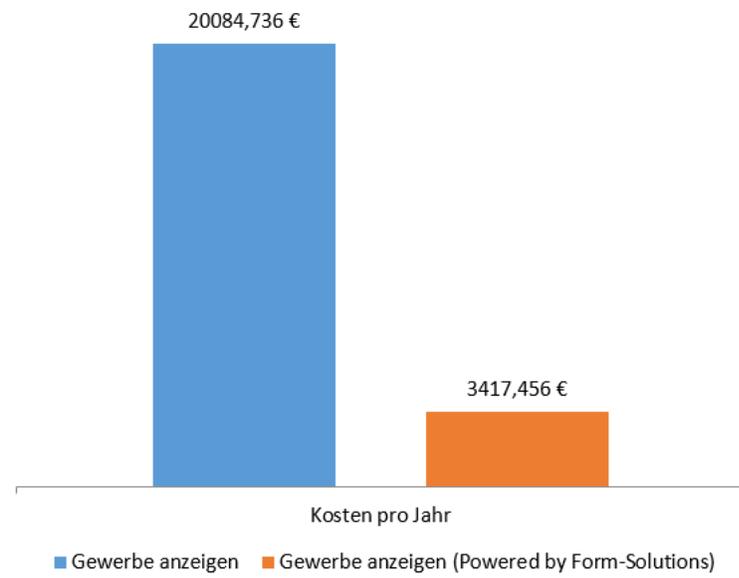
Beispiel Qualitativ: Einführung Online Antragswesen - Potenziale der Digitalisierung



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 Beri... 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



Erfolgsfaktor 3:
Nachnutzung von
vorhandenen Inhalten Dritter

Basiskataloge, direkt in der PICTURE-Prozessplattform verfügbar und stets aktuell



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 mit Prozessen verknüpft 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“

Wirtschaftliche Prozessmodellierung: Beispielrechnung Musterhausen

- 50 Prozesse werden pro Jahr untersucht
 - Bei 25 Prozessen (50%) finden Sie ein Prozessmodell im Netzwerk als Vorlage
 - Ein Prozesserhebungsworkshop dauert im Schnitt 5 Stunden
 - Bei 4 Teilnehmenden ergibt das 20 Stunden Zeitbedarf.
- Pro Untersuchung sparen Sie durch ein vorgefundenes Prozessmodell mindestens **10 Stunden**.
- Bei 25 Prozessen ergibt das 250 Stunden eingesparte Zeit, das sind bei einem 8 Stundentag 31,25 Personentage pro Jahr. Bei 200 Arbeitstagen p.a. macht das **0,16 VZÄ Ressourcengewinn für andere Themen (oder mehr Prozesse)**.

Wenn Sie nur Prozesse bei sich im Haus modellieren, zu denen Sie bereits eine Vorlage finden, verdoppelt sich der Effekt.

Nutzeffekte:

- Sie bekommen schneller Termine („ach, sie haben schon was aus anderen Behörden? Da bin ich neugierig“).
- Mehr Akzeptanz für Veränderung („na, wenn die das schon so machen“)
- Gute Ideen für die eigene Prozessoptimierung („ach, so geht das auch“)
- Mit der Bibliothek können Sie bei gleichem Ressourceneinsatz doppelt so viele Prozesse untersuchen

Zusammenfassung

OZG, E-Akte, Wissensmanagement –
wie man mit digitalen Verwaltungsprozessen die Grundlage für Smart-City schafft

1. Digitalisierungsfortschritt insgesamt → strategisches Prozessregister
2. Digitalisierungserfolg von Einzelprozessen → PICTURE-Methode
3. Effizienz des Vorgehens → Nutzung von Musterprozessen und Katalogen

Prozessmanagement. Einfach. Machen.



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit... Wir sehen uns am Stand

 +49 (0)251 131 2379- 0

 algermissen@picture-gmbh.de

 +49 (0)251 131 2379-90

 www.picture-gmbh.de

