



IfG.CC – The Potsdam eGovernment
Competence Center

Projekt „PROKETTA – Prozessketten zwischen Wirtschaft und Verwaltung“

Präsentation zum Evaluierungs-Workshop

21./22. November 2013

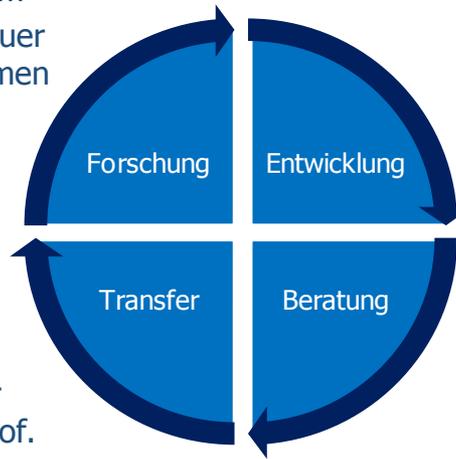
BMWi Bonn

Dr. Manfred J. Suhr, Friederike Thessel

Institute for eGovernment (IfG.CC), Potsdam

Steckbrief:

- Gegründet 2001 an der Universität Potsdam
- Aufgabe: Entwicklung und Erforschung neuer Organisationsmodell und Governance-Formen auf IT-Basis zur Neugestaltung der Leistungsproduktion in einer vernetzten öffentlichen Verwaltung
- Geschäftsführer: Prof. Dr. Tino Schuppan, Dr. Manfred J. Suhr,
- Weitere Institutsmitglieder und wissenschaftlicher Beirat: Prof. em. Dr. Klaus Lenk, Prof. Dr. Werner Jann, Prof. em. Dr. Christoph Reichard, Prof. em. Dr. Dieter Wagner, Prof. Dr. Thomas Edeling
- 12 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus den Fachbereichen Verwaltungswiss., Sozialwiss., Politikwiss., Informatik



Forschungsfelder

- Neue IT-basierte Organisationsmodelle / vernetztes E-Government
- Change, Kompetenz- und Implementationsmanagement
- Internationales E-Government / Internationaler Vergleich
- IT-gestütztes Public Management
- Krisenmanagement
- ICT4D/eGov4D – ICT & E-Government für Entwicklung und Armutsreduktion

Projekte:

Durchführung von über 60 Projekten (International, EU-Ebene, Bund, Länder, Kommunen) und Erarbeitung von Studien und Gutachten (Auswahl):

<p>Bereitstellung öffentlicher Leistungen im ländlichen Raum mit E-Government</p> <p>Westmecklenburg</p>	<p>Kompetenzen für E-Government</p>	<p>Neuorganisation der Leistungserbringung mit E-Government</p> <p>Zukunft der Verwaltung</p>	<p>One Stop Government in Europa (Vergleich)</p>	<p>Bürokratieabbau mit E-Governmen</p>
--	-------------------------------------	---	--	--

Agenda

1	Projektbeschreibung (Projektziel; Arbeitspakete)
2	Umsetzungstand des Projektes (Vorgehensweise; erste Ergebnisse; fachlich erreichte Meilensteine)
3	Herausforderungen und Marktbarrieren (organisatorische Hürden; Herausforderungen bei der Implementierung, der Diffusion und Akzeptanz der Lösung)
4	Ausblick

1. PROJEKT BESCHREIBUNG



Gefördert durch:

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

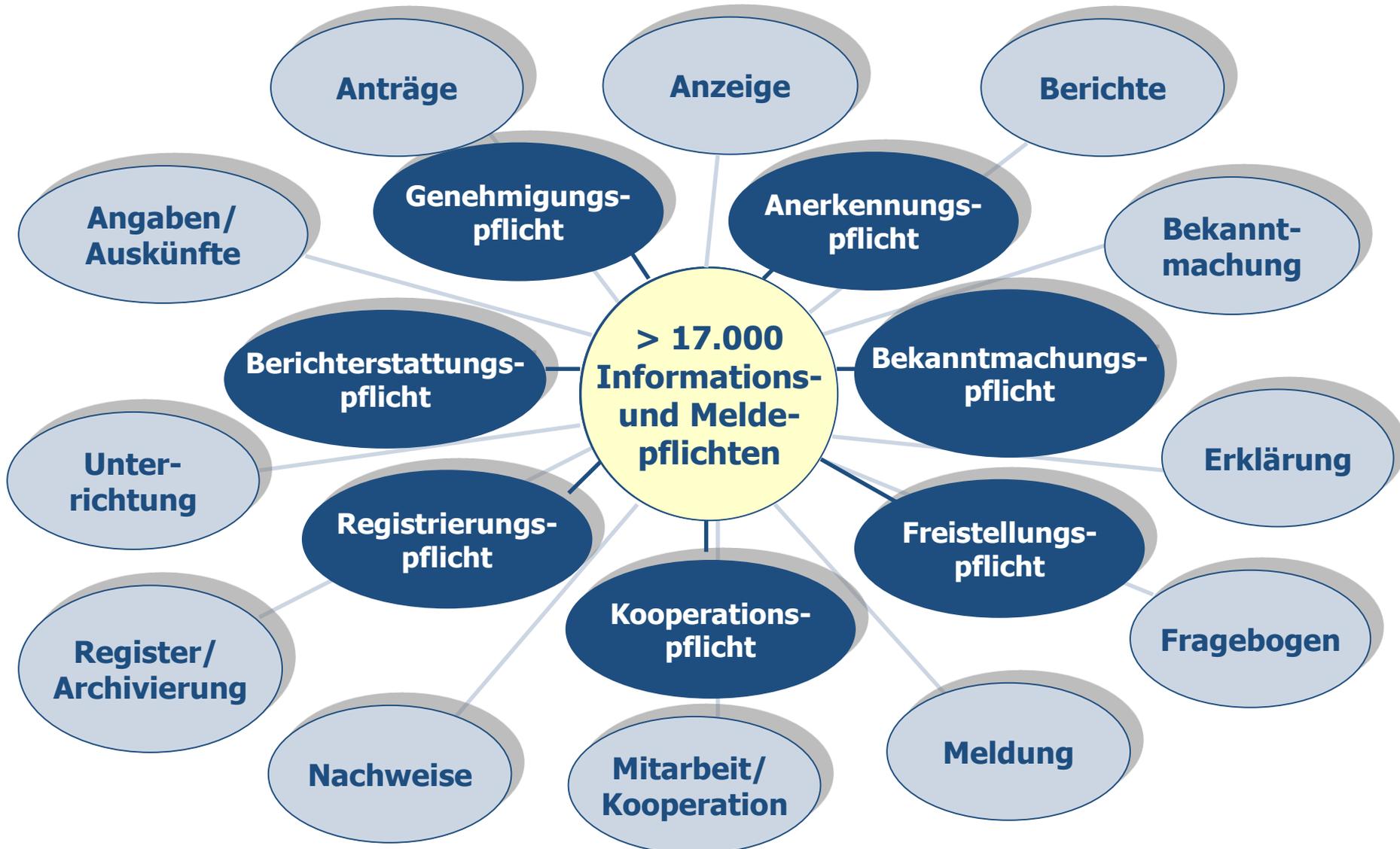
P-1.1 Projekt Proketta

1. Standardisierung von Prozessketten im Bereich der Informations- und Meldepflichten zwischen Wirtschaft und Verwaltung zwecks Reduzierung von Verwaltungslasten
 - dafür werden Prozessketten mit hohen Verwaltungslasten ausgewählt und erhoben
 - ➔ **Bürokratieprozesse werden sichtbar**
 - die erhobenen Ist-Prozesse werden optimiert (standardisiert),
 - ➔ **Bürokratieprozesse werden beschleunigt**
 - gleiche, wiederkehrende Elemente werden identifiziert und zu Referenzmodellen entwickelt
 - ➔ **Bürokratieprozesse werden vereinfacht**
2. Entwicklung eines Tools zur Visualisierung der Prozessketten
 - Tool soll Prozessbeteiligten erleichtern, den neuen – optimierten - Prozess umzusetzen und zu nutzen
 - Ziel: ganzheitliches Verständnis für die Prozessabläufe bei den Mitarbeitern zu wecken

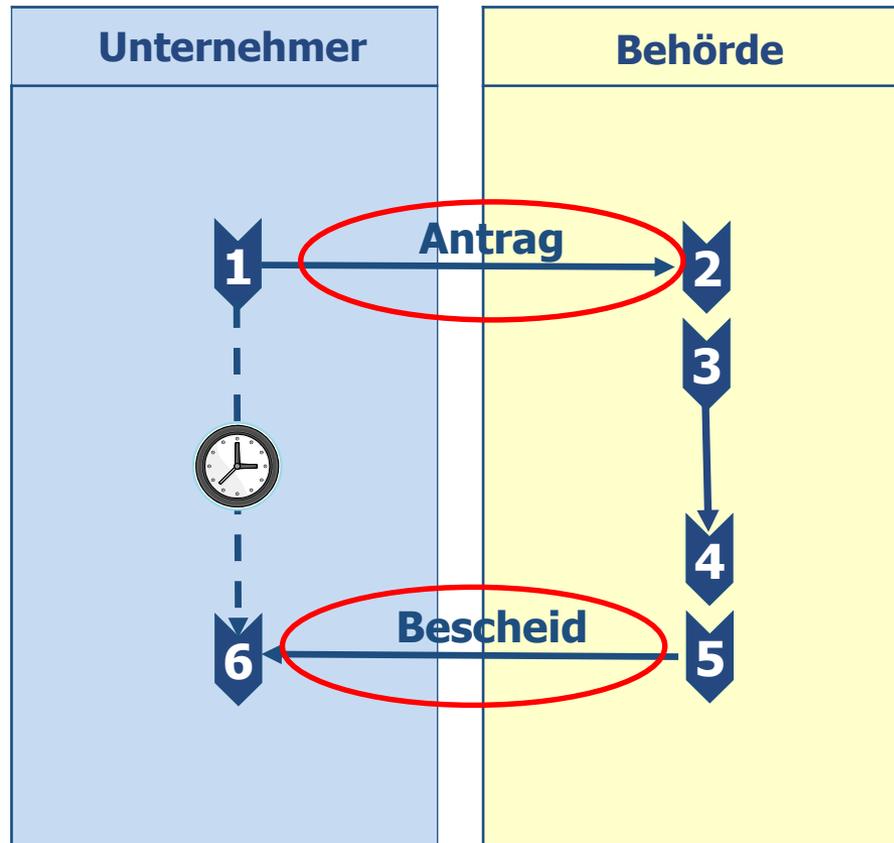
P-1.2 Informationspflichten

Informationspflichten sind aufgrund von Gesetz, Rechtsverordnung, Satzung oder Verwaltungsvorschrift bestehende Verpflichtungen, Daten und sonstige Informationen für Behörden oder Dritte zu beschaffen, verfügbar zu halten oder zu übermitteln.

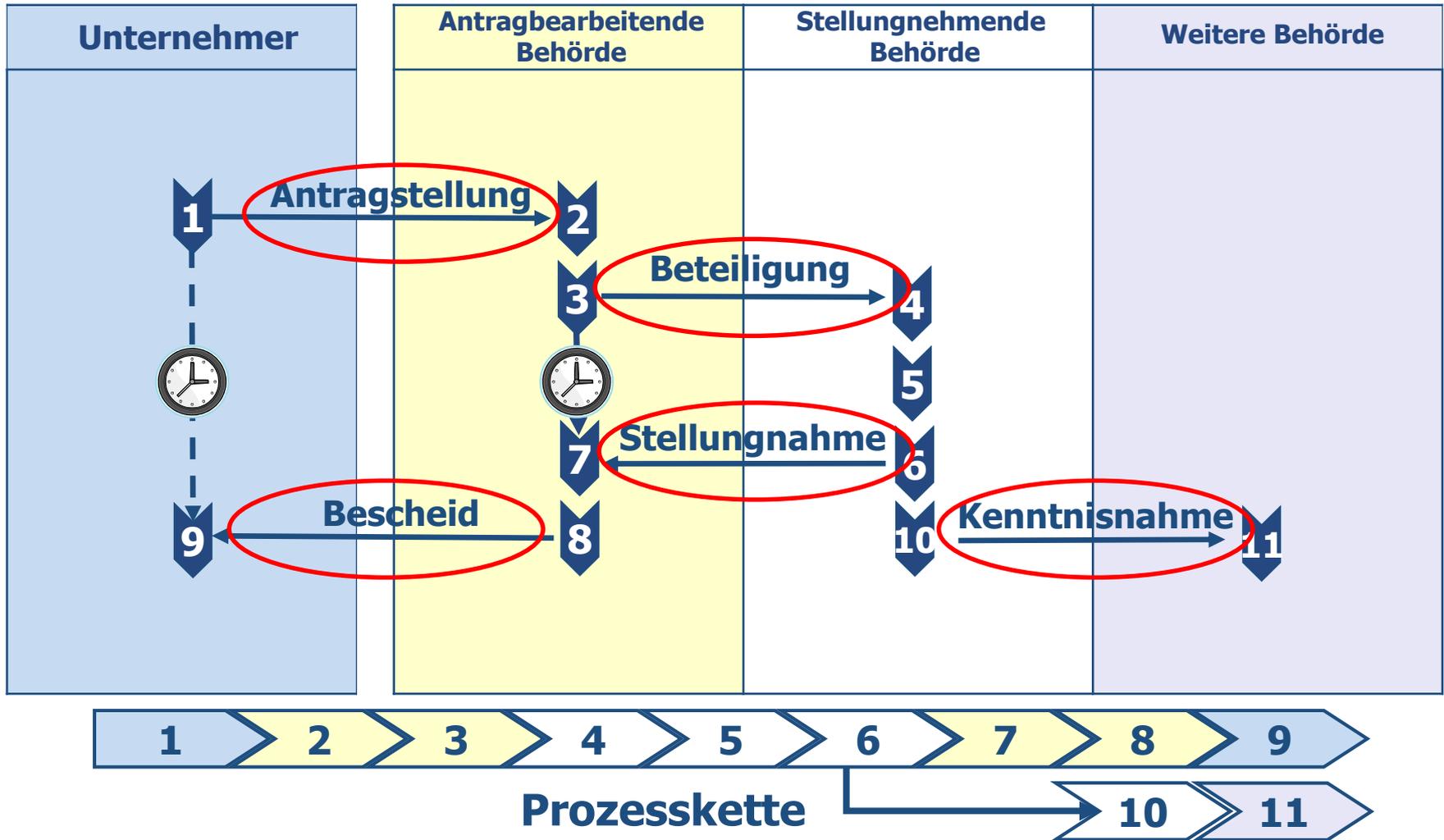
P-1.3 Informations- und Meldepflichten



P-1.4 IMP-Akteure

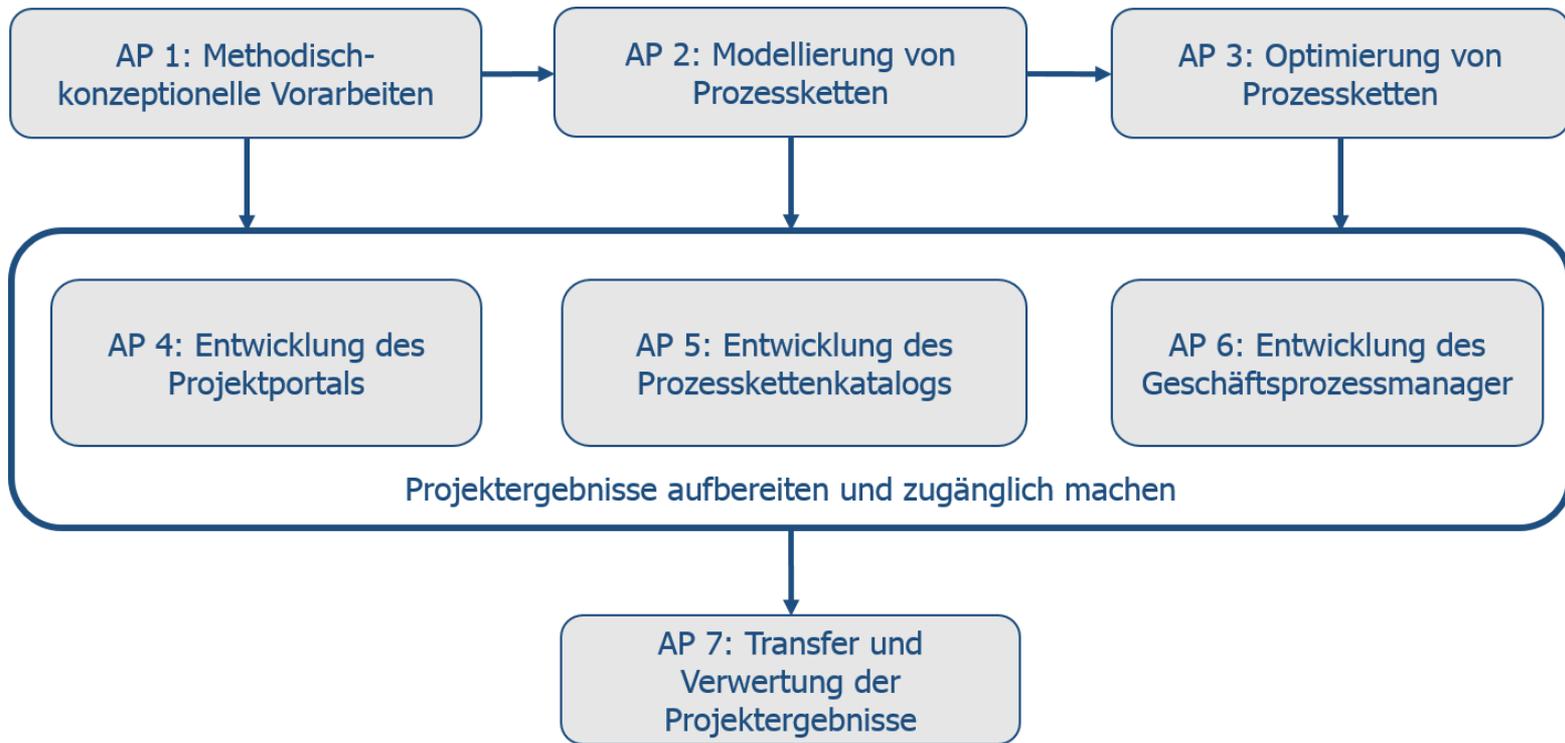


P-1.5 Prozessketten zwischen den IMP-Akteuren



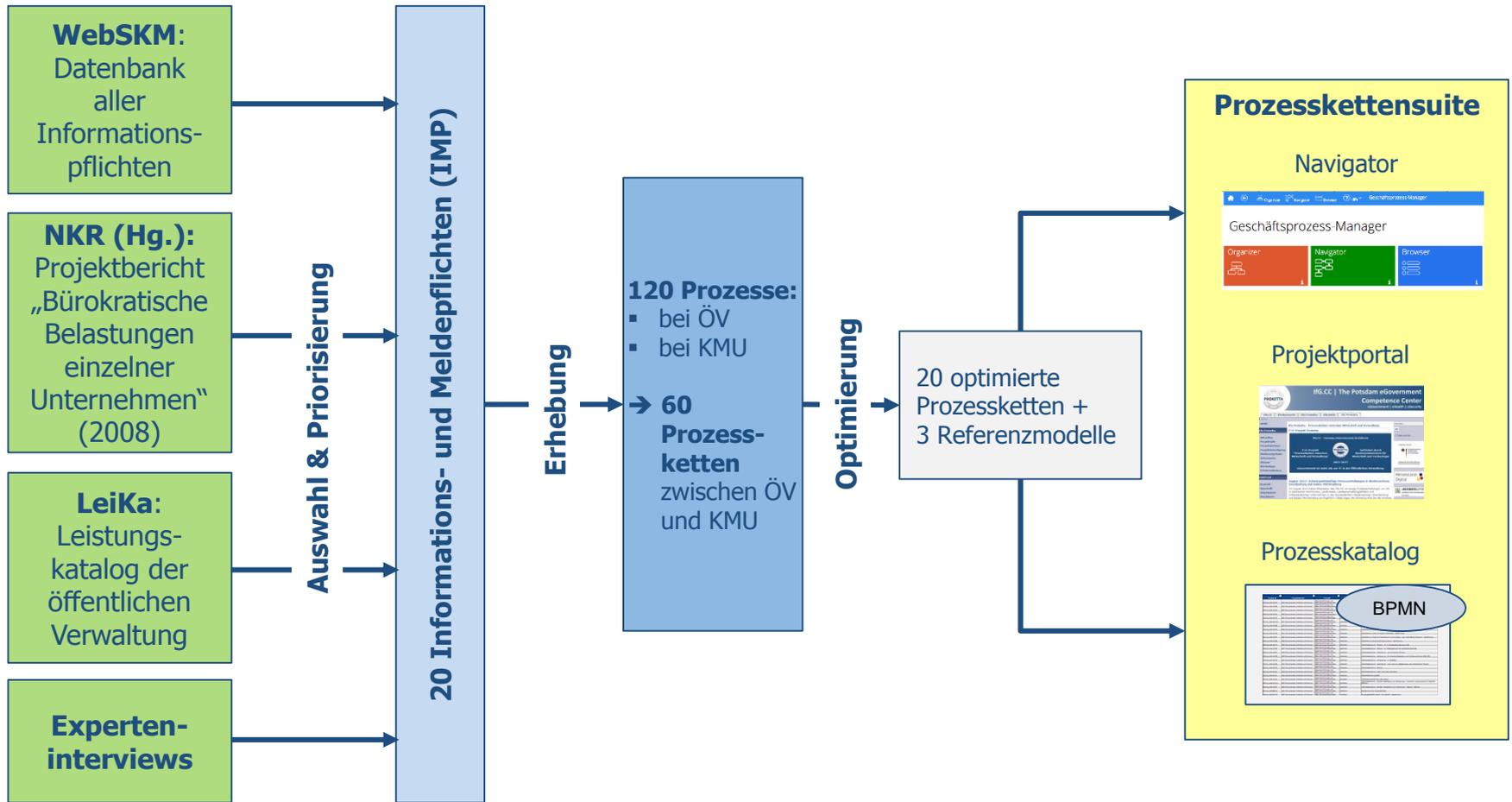
→ Betrachtung der Schnittstellen zwischen den Akteuren

P-1.6 Übersicht über Arbeitspakete



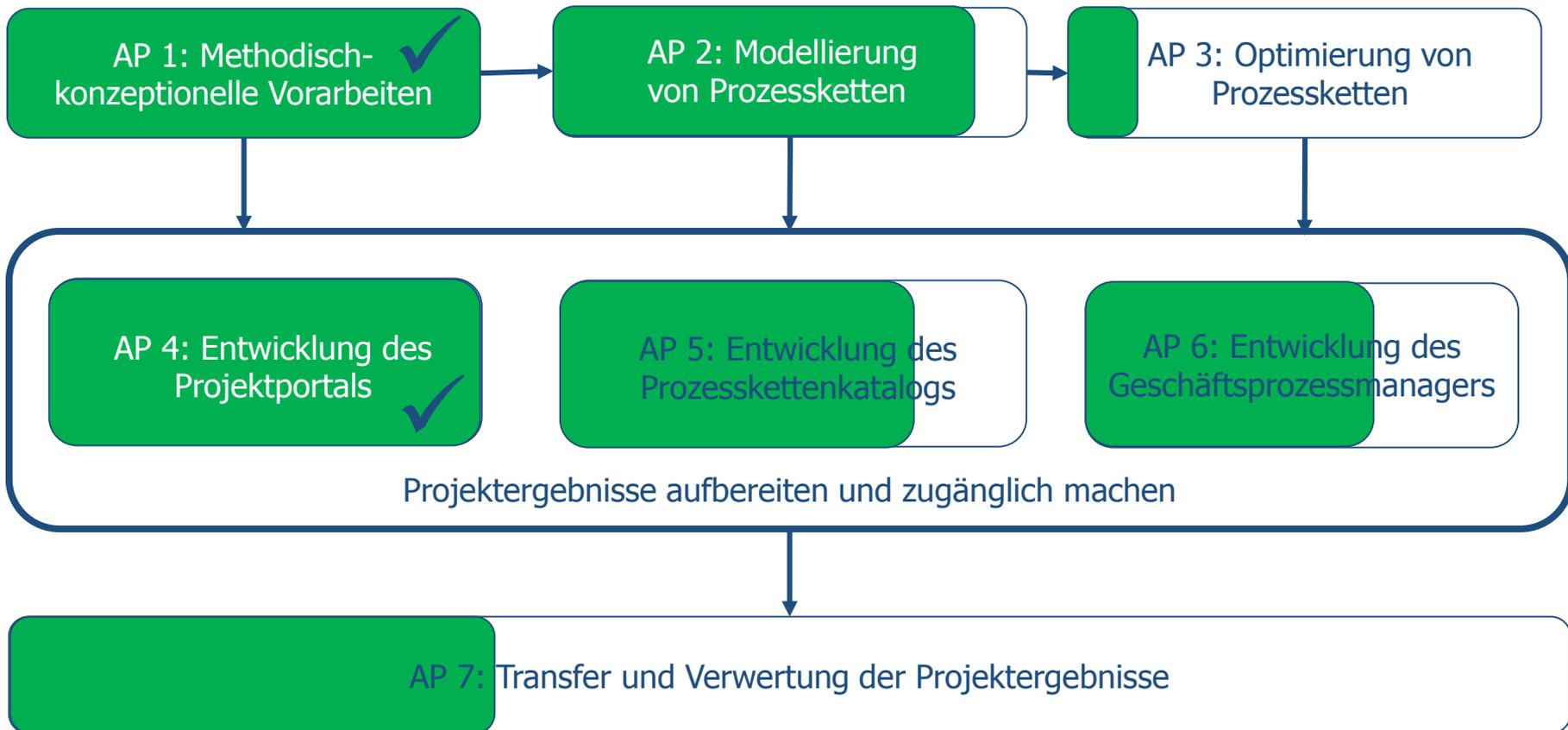
2. STAND DER UMSETZUNG

U-2.1 Vorgehensweise im Projekt



*Informations- und Meldepflichten

U-2.1 Bearbeitungsstand der Arbeitspakete



Beschreibungsschema

Vorgehen	Ergebnisse	Erfahrungen
WAS wurde gemacht und WIE wurde dabei vorgegangen?	WELCHE Ergebnisse wurden erzielt?	WELCHE Erfahrungen wurden dabei gemacht?

U-2.2 Auswahl der IMP

Vorgehen

- Auswahl von **20 IMP**, zu denen Prozessketten erhoben werden
- Auswahl wurde ergänzt, wenn Interviewpartner Vorschläge für weitere Prozesserhebungen machten
- Erstellung von **IMP-Steckbriefen**
- Die IMP wurden nach Themen **geclustert**, um Ähnlichkeiten und Abhängigkeiten zwischen den IMP abzubilden

Ergebnisse

- **IMP-Steckbriefe** mit Überblick über Rechtsgrundlagen, einzureichende Unterlagen, beteiligte Akteure
- IMP mit **komplexen Verfahren**, u.a.:
 - Vergabe von öffentlichen Leistungen (v.a. im Baubereich)
 - Beantragung einer Erlaubnis für die Durchführung einer (Groß-) Veranstaltung im öffentlichen Raum
 - Baugenehmigung für gewerbliche Sonderbauten
 - Genehmigung zur Errichtung und zum Betrieb einer Anlage nach dem BImSchG
 - Anträge auf Erlaubnis für die Durchführung von Großraum- und/oder Schwerlasttransporten
- **12 IMP-Cluster**

Erfahrungen

- Abweichung von den ursprünglich ausgewählten IMP durch Praxiserfahrungen
- Von den 20 IMP sind lediglich nur 5 IMP geblieben, die anderen wurden ausgetauscht
- Gründe:
 - Gesetzliche Änderungen,
 - Rechtsvereinfachung,
 - Bürokratieabbau,
 - Automatisierung,
 - Unkonkretheit,
 - Bedarfsmangel
 - ...

U-2.3 Interviewpartnergewinnung

Vorgehen

- Kontaktaufnahme über Ansprachen bei **Messen**, Veranstaltungen
- Identifizierung von **Vermittlern** (Mitarbeiter der Organisationsbereiche in den Behörden, Ansprechpartner in Dachorganisationen/ Spitzenverbänden)
- Projektvorstellung am **Telefon** und per **E-Mail**
- Abstimmung, ob und welche IMP für die Interviewpartner relevant sind

Ergebnisse

- Kontaktaufnahme zu ca. 300 Unternehmen und Behörden
- Prozesserhebungen bei
 - 17 Unternehmen
 - 31 Behörden

Erfahrungen

- Hoher Akquiseaufwand
- Messen und themenspezifische Veranstaltungen gut zur Kontaktanbahnung geeignet, Kontakte zu Verbänden wenig nützlich (oft Eigeninteressen verfolgt)
- Modelle, Prototypen o.ä. zum Vorzeigen fördern die Kontaktaufnahme und das Interesse
- Kontaktpflege bis zu einer möglichen Prozesserhebung sehr aufwändig
- **IMP-Akteur Unternehmen:**
 - Unternehmen beim Thema Geschäftsprozessmanagement nicht weiter entwickelt als Kommunen
- **IMP-Akteur öffentliche Verwaltung:**
 - Bedarf an Austausch über Vorgehensweise und Möglichkeiten zur Prozessoptimierung
 - Prozesserhebungen von den Organisationen z.T. als Einstieg in das Thema Geschäftsprozessmanagement genutzt

U-2.4 Prozesserhebung

Vorgehen

I. Vorbereitung

- Termin und Ort für die Prozesserhebung vereinbaren
- Zusendung von Vorabmaterial (u.a. Fragebogen zur Prozesserhebung)
- Vorhandenes Material zum Prozess sichten, Formulare, Gesetzestexte, Informationen zusammenstellen

II. Prozessmodellierung

- Prozesserhebung mittels Interview / Workshop vor Ort
- Dokumentation der Prozesserhebung, Prozessmodellierung

III. Validierung

- Prozessmodell mit den Interviewpartnern abstimmen
- Ggf. Prozessmodell anpassen

Ergebnisse

Prozesssteckbrief:

Überblick über Ablauf des Verfahrens, beteiligte Akteure innerhalb einer Organisation

Ablaufbeschreibungen:

Detaillierte Beschreibungen der Prozessschritte mit Angaben zu verwendeten Ressourcen

Geschäftsprozessmodelle:

Detaillierte grafische Darstellungen der jeweiligen Geschäftsprozesse bei den beteiligten Akteuren

Prozesskettenmodelle:

Grafischer Überblick über die Prozessschritte bei allen beteiligten Akteuren

Erfahrungen

- **Prozesserhebung** dauert ca. 2-5 h pro Prozess, abhängig vom Umfang des Prozesses.
- Nutzung der **IFGCC-eigenen GPMN-Bild-Karten** unterstützt gemeinsames Verständnis der Prozessabläufe bei der Erhebung
- Durch **Visualisierung** bei der Prozesserhebung wird Aufwand bei der Verifizierung reduziert
- Telefonische **Validierung** der Prozesserhebung meist ausreichend; wenn erforderlich, Abstimmung auch bei Vor-Ort-Terminen

U-2.5 Prozessoptimierung

Vorgehen

Identifizierung von **Geschäftsprozessphasen** und Vergleich und Analyse dieser Phasen

Statistische Daten:

- Anzahl Swimlane-Wechsel
- Anzahl Institutionen
- ...

Schwachstellenanalyse:

- Identifizierung überflüssiger Prozessschritte oder Teilprozesse
- Bündelung zusammengehöriger Prozessschritte, Prozesse oder Teilprozesse
- ...

Ergebnisse

Vorgehensweise zur Prozessoptimierung wurde entwickelt

- Schrittweise Anwendung der Vorgehensweise, ggf. Anpassung der Arbeitsschritte

Bei einer Vorgangsbearbeitung sind fast immer folgende **allgemeine Schwachstellen** festzustellen:

- Medienbrüche,
- redundante Datenhaltung,
- redundante Bearbeitungsschritte,
- fehlende Funktionalität eingesetzter Software,
- Organisationsbrüche sowie
- Transport- und Liegezeiten.

Erfahrungen

- In Literatur noch kaum Erfahrungen zur Prozessoptimierung dokumentiert
- Bisher eher Optimierung aus IT-Perspektive, weniger aus Organisationsperspektive, die das IfG.CC verfolgt
- Analog zum Vorgehen bei der Prozesserhebung ist es sinnvoll, auch bei der Prozessoptimierung den Gesamtprozess in einzelne **Prozessphasen** zu unterteilen, die dann jede für sich unter Optimierungsaspekten betrachtet wird.

U-2.6 Geschäftsprozessmanager (1/3)

Vorgehen

Objekte im GPM:

- IMP-Steckbriefe
- Prozesssteckbriefe
- Prozessketten
- Geschäftsprozesse (GPMN)
- Geschäftsprozesse (BPMN)
- Prozessablaufbeschreibungen
- Meta-Prozesse
- Organigramme
- Prozesslandkarten

Ergebnisse

Lauffähige **Pilot-Versionen**:

- Internet
- Desktop-PC
- Tablet-PC
- Smartphone

Erfahrungen

Tablet-PC-Version

ist aufgrund des Touchscreens und der speziellen Features der Betriebssysteme besonders geeignet

Intranet-Version besonders für Organisationen geeignet

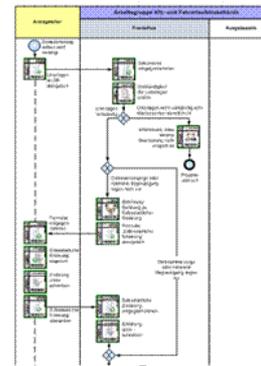
Desktop-Version gut für Helpdesks geeignet

U-2.6 Geschäftsprozessmanager (2/3)

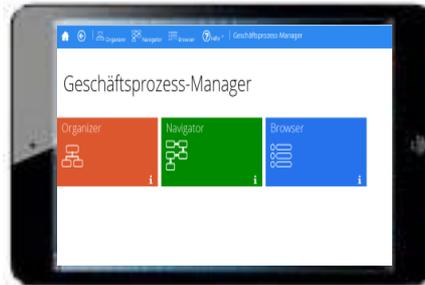
Framework für Wissensmanager



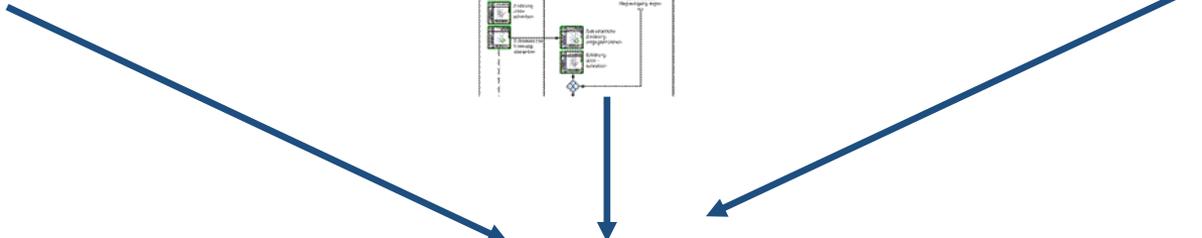
Geschäftsprozesse im Bereich IMP



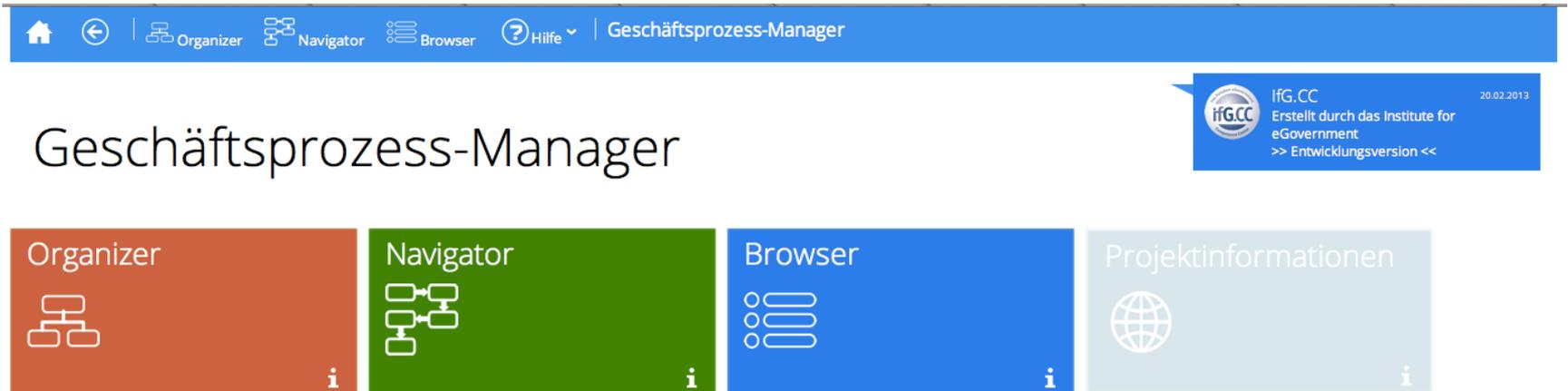
Tablet-PC



Wissensbasiertes Tool



U-2.6 Geschäftsprozessmanager (3/3)



Elemente des Geschäftsprozessmanagers

- 1) Organizer Übersichten zu Prozessverantwortlichen, Zuständigkeiten, Organisationsstrukturen (Organigramme) sowie relevanten Geschäftsprozessen (Prozesslandkarten)
- 2) Navigator Modelle der Prozessketten, Geschäftsprozesse und Referenzprozesse (standardisierte Prozessketten) zu den IMP, wahlweise in GMPN oder BPMN
- 3) Browser Steckbriefe zu den untersuchten IMP und den modellierten Prozessketten und Geschäftsprozessen

U-2.7 Verwertung und Transfer

Vorgehen

- Vorstellung des Projektes und der Projektergebnisse auf diversen Messen
- Projektpräsentationen bei Veranstaltungen von kommunalen Spitzenverbänden
- Regelmäßige Informationen zum Projekt im:
 - Monatlichen IfGCC-Infobrief
 - 6-monatl. Projektbrief
- Projekt-Website
- Projekt-Flyer
- Projekt-Broschüren
- Projektpartnertreffen
- Roadshow (geplant für 2014)

Ergebnisse

- Messen: ca. 400 Kontakte
- IfGCC-Infobrief: 1.000 Empfänger monatlich
- Projektbrief: 200 Empfänger halbjährlich
- Website: 800.000 Besucher monatlich
- Projekt-Website: 2.000 Besucher monatlich

Erfahrungen

- Der **direkte Kontakt** mit der Zielgruppe bringt die besten Ergebnisse.
- **Modelle**, Prototypen o.ä. zum Vorzeigen fördern die Kontaktaufnahme und das Interesse
- Einbindung der **eBusiness-Lotsen** für 2014 geplant

U-2.7 Projekt-Portal – Flyer – Broschüren – ...

PROKETTA
iFG.CC | The Potsdam eGovernment Competence Center
eGovernment | eHealth | eSecurity

HOME
Aktuelles
Projekte
Projektpartner
Stellungnahme
Dokumente
Glossar
Workshops
Förderaktivität

F+H-Projekt "Prozessketten zwischen Wirtschaft und Verwaltung"
2012-2015
eGovernment ist mehr als nur IT in der ÖffV

September 2013: Schwerpunktthema Prozesse
Im September 2013 haben Mitarbeiter des iFG.CC daran teilgenommen, an dem 11. in der Reihe der "Prozessketten zwischen Wirtschaft und Verwaltung" (PKW) in München. In diesem Workshop wurden die Erfahrungen der Teilnehmer aus der öffentlichen Verwaltung mit den Erfahrungen der Wirtschaft im Bereich "eGovernment" geteilt.

Werkstätten...

Geschäftsprozessmanagement am iFG.CC
Prozessmodellierung mit Government Process Modeling Notation (GPMN)
- Prozessmodellierung mit den Mitarbeitern von OSt
- Basiert auf vernetzten Prozessmodellen, die mit einer flexiblen Struktur
- Darstellung des Prozessablaufs in der gleichen Einheitsdarstellung, getrennt nach den beteiligten Akteuren
- Basiert auf der Sprache offener Verfahrenssprachen abgeleitet

Projektschritte
Prozessketten zwischen Verwaltung und Unternehmen: Impulsstudie für die Land Brandenburg
Ziel der Studie war es, Prozessketten zu analysieren und zu optimieren, um die Zusammenarbeit zwischen Unternehmen und öffentlicher Verwaltung in Brandenburg zu intensivieren, in besonderer Weise in den Bereichen:

Energie: Optimierung von Prozessketten zwischen KMU und Verwaltung im Ostpreußen
Ziel des PKW-Projekts war es, Unternehmen zu unterstützen, die ihre Geschäftsprozesse zu optimieren, um die Zusammenarbeit zwischen Unternehmen und öffentlicher Verwaltung in Brandenburg zu intensivieren, in besonderer Weise in den Bereichen:

Einführung prozessorientierter Organisationsformen in einer HfB-Behörde
Im Projekt wurde die Einführung prozessorientierter Organisationsformen und der Einsatz von HfB-Behörden in der HfB-Behörde einer Landesbehörde für Wirtschaftsförderung und Investitionsförderung untersucht. Geplant war, die Leistungsfähigkeit zu steigern, indem die Zusammenarbeit zwischen Unternehmen und öffentlicher Verwaltung verbessert wird.

Organisationsentwicklung in einer Bauverwaltung einer Großstadt
Im Projekt wurde die Umstellung auf ein prozessorientiertes Organisationsmodell untersucht. Die Ergebnisse des Projekts werden in der Broschüre "Organisationsentwicklung in einer Bauverwaltung einer Großstadt" veröffentlicht.

Kontakt: Am Neuen Markt 30, 14467 Potsdam | www.igf.cc | Telefon: +49 30 31 00 10 00

Forschungsprojekt PROKETTA
- Prozessketten zwischen Wirtschaft und Verwaltung -
Projektbrief 2 (Juli 2013)

eGovernment ist mehr als nur IT in der öffentlichen Verwaltung

Einleitend
Der Projektbrief informiert Sie über den aktuellen Stand des Forschungsprojekts "PROKETTA - Prozessketten zwischen Wirtschaft und Verwaltung" und die bis heute erzielten Arbeitsergebnisse.

In einem nächsten Schritt liegt ein Schwerpunkt auf der Prozessanalyse und -modellierung von komplexen Geschäftsprozessen sowie der Identifizierung von Optimierungspotenzialen. Der Geschäftsprozessmodellierung wurde unter anderem Vorgehensmodelle, Standards und Best Practices im Bereich der Prozessmodellierung und -modellierung vorgestellt. Die PROKETTA-Projektarbeit informiert darüber über die Projektziele und den Projektfortschritt. Die PROKETTA-Projektarbeit informiert darüber über die Projektziele und den Projektfortschritt.

Workshops am iFG.CC
Mitarbeiter des iFG.CC veranstalten regelmäßig thematische Workshops, um die Zusammenarbeit zwischen Wirtschaft und Verwaltung zu verbessern. Die Workshops sind in drei Kategorien unterteilt: Geschäftsprozessmanagement, Prozessketten zwischen Wirtschaft und Verwaltung und Energie.

ifG.CC forum
Das ifG.CC forum ist eine Plattform für die Zusammenarbeit zwischen Wirtschaft und Verwaltung. Es bietet eine Möglichkeit, sich über die neuesten Entwicklungen im Bereich eGovernment zu informieren und zu diskutieren.

Kontakt: iFG.CC - The Potsdam Institute for eGovernment
Am Neuen Markt 30, 14467 Potsdam
Web: www.igf.cc | Mail: info@igf.cc

iFG.CC - The Potsdam eGovernment Competence Center

Vorstellung des iFG.CC Projektvorstellung „PROKETTA“

Ein Beitrag zum Bürokratieabbau durch E-Government

PROKETTA
Prozessketten zwischen Wirtschaft und Verwaltung

Die Potsdam Institute for eGovernment (iFG.CC) arbeitet als vernetztes Informations- und Verwaltungsverfahren. Neben E-Government bezieht sich das iFG.CC mit weiteren „eThemen“ verschiedener Politikfelder, u.a. eHealth, eLearning, Katastrophenmanagement und kritischen Infrastrukturen. Im Kern geht es darum, Informationsstrukturen nutzen bringend zu entwickeln, sowie Forschung- und auch Entwicklungsleistungen hoch-technischer Art vom iFG.CC erbracht werden. Damit stehen neue durch IT ermöglichte Organisations- bzw. Governance-Formen im Mittelpunkt der Institutstätigkeit, einschließlich deren Anforderungen zur Umsetzung (Change Management). Basierend auf diesem Wissen werden Regierungen und öffentliche Verwaltungen bei der Nutzung von neuen E-Government- und weiteren IT-Lösungen unterstützt.

Unsere Leistungen
Forschung:
- Fachwissenschaftliche Konzeption, Durchführung und Begleitung von Projekten
- Erstellung von wissenschaftlichen Studien und Gutachten
- Fortschrittsdokumentation

Entwicklung:
- Produkt-Entwicklung (z.B. Geschäftsprozessmanagement)
- Methoden-Entwicklung (z.B. Entwicklung von Referenzprozessen)
- Best-Practice-Entwicklung (z.B. Government Process Management Notation)

Beauftragte Tätigkeiten:
- Unterstützung bei der Beantwortung und Umsetzung von Projekten
- Change Management
- Workshops, Kurse, Workshops

Unsere Forschungsthemen
- Neue IT-basierte Organisationsmodelle/
- Regionalentwicklung
- ICT für Dienstleistung
- Kritische Infrastrukturen/Sicherheit
- Kompetenzmanagement
- Geschäftsprozessmanagement

Unsere Forschungscluster
Unsere mehr als 60 durchgeführten Projekte (international, EU-Ebene, Bund, Länder, Kommunen) lassen sich folgenden Clustern zuordnen:

Kontakt: Am Neuen Markt 30, 14467 Potsdam | www.igf.cc | Telefon: +49 30 31 00 10 00

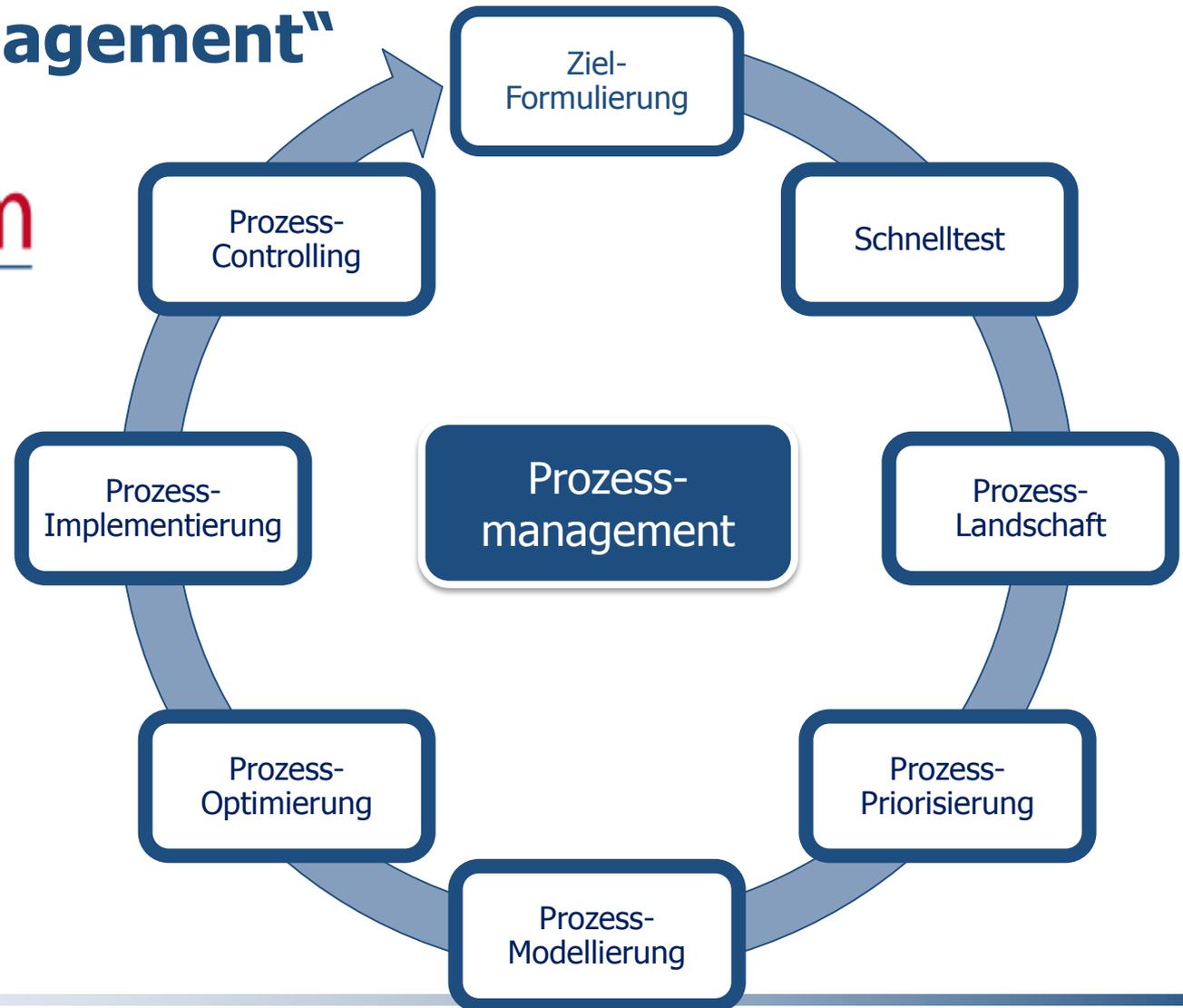
U-2.7 Vernetzung des Projektes

- Teilnahme an den eStandards-Arbeitsforen
- Teilnahme an Veranstaltungen von kommunalen Spitzenverbänden
- Verlinkung zu den eBusiness-Lotsen als Ansprechpartner für die geplante PROKETTA-Roadshow in 2014
- Workshops zum Thema Geschäftsprozessmanagement für öffentliche Verwaltungen und kommunale IT-Dienstleister
- Kontinuierlicher Besuch von Messen und Veranstaltungen

U-2.7 Workshop-Module „Prozessmanagement“

ifG.CC forum

4-stündige
kostenlose
Workshops für
Beschäftigte der
öffentlichen
Verwaltung



3. HERAUSFORDERUNGEN

H-3.1 Erkenntnisfortschritt im Projekt

- Schwerpunktverschiebungen mussten im Projekt nicht vorgenommen werden
- Gewinnung von Interviewpartnern aufwendiger als erwartet
 - Leichter bei öffentlicher Verwaltung
 - Schwieriger bei Unternehmen
- Kleinere Änderungen in Teilbereichen der Projektumsetzung
 - Ausgewählte IMP
 - Zeitplanung bei der Prozessoptimierung
→ ist jedoch nicht projektkritisch

H-3.2 Zu überwindende Hürden

Unternehmen	Öffentliche Verwaltung
<ul style="list-style-type: none"> • Überwindung der Befürchtung, dass im Rahmen der Prozesserhebung wettbewerbsrelevantes Wissen preisgegeben wird • Verbesserung des Verständnisses für Vorteile und Nutzen des Prozessmanagements 	<ul style="list-style-type: none"> • Zeitprobleme • nicht immer vorhandene Prozesskompetenzen

Ganz allgemein wurde in Gesprächen deutlich, dass es nicht ausreicht, allein Prozesse in einer Bibliothek zu sammeln.

Gebraucht werden qualitätsgesicherte Prozessmodelle und Vorschläge für Referenzmodelle, die in den Organisationen weiterverwendet werden können.

H-3.3 Nutzen von Geschäftsprozessmanagement

- Schaffung von Transparenz bei Arbeitsabläufen innerhalb einer Organisation und über das eigene Arbeitsumfeld hinaus (insbesondere bei Betrachtung von Prozessketten)
- Aufdeckung von Optimierungspotenzial (aus organisatorischer und/oder technischer Sicht)
- Sicherung von Wissen ausscheidender Mitarbeiter und Unterstützung der Einarbeitung von neuen Mitarbeitern
- Definition von organisationsinternen Standards
- Bessere Ausrichtung von Dienstleistungen auf die Kunden

H-3.4 Nutzen einer Prozessmodellierung

- Arbeitsabläufe **sichtbar und transparent machen, hinterfragen** und ggf. **anpassen**
- Prozesswissen **sichern**, in der Organisation **erhalten** und **schulen**
- Prozesswissen zur Unterstützung der Mitarbeiter **aufbereiten** und **bereitstellen**

4. AUSBLICK

A-4.1 Schwerpunkte in der zweiten Projekthälfte

- Abschluss der Prozesserhebungen
- Optimierung der Prozessketten
- Bildung von Referenzprozessen
- Fertigstellung des Prototypen des Geschäftsprozessmanagers
- Konzeption und Durchführung der PROKETTA-Roadshow 2014
- Marketing- und Transfer-Aktivitäten



Dr. Manfred J. Suhr | Friederike Thessel

mjsuhr@ifg.cc

ftessel@ifg.cc

IfG.CC – The Potsdam eGovernment Competence Center
Am Neuen Markt 9c, 14467 Potsdam
eMail: office@ifg.cc, Web: www.ifg.cc