



## **Forschungs- und Entwicklungsprojekt PROKETTA - Prozessketten zwischen Wirtschaft und Verwaltung - Projektbrief 3 (Mai 2014)**

**- eGovernment ist mehr als nur IT in der öffentlichen Verwaltung -**

### **Überblick**

Mit diesem Projektbrief, der den Zeitraum von Juli 2013 bis April 2014 umfasst, möchten wir Sie über den aktuellen Stand des Forschungsprojektes „PROKETTA – Prozessketten zwischen Wirtschaft und Verwaltung“ und die bis heute erzielten Arbeitsergebnisse informieren.

Die Erhebung von Prozessketten zu verschiedenen Informations- und Meldepflichten ist weitgehend abgeschlossen. Im Fokus standen dabei komplexe Genehmigungsverfahren, d.h. Verfahren, an denen eine Vielzahl von Akteuren in verschiedenen Organisationen beteiligt ist und häufig Daten und Dokumente ausgetauscht werden. Ausführlicher stellen wir Ihnen das Genehmigungsverfahren für Großraum- und Schwerlasttransporte vor. An diesem Beispiel wird deutlich, dass es für eine Beschleunigung von Arbeitsabläufen nicht reicht, nur IT-Lösungen einzuführen. Organisationsstrukturen und die Aus-

gestaltung von Schnittstellen zwischen beteiligten Akteuren entscheiden über Warte- und Liegezeiten und somit darüber, wie schnell z.B. Anträge bearbeitet und Erlaubnisse erteilt werden können.

Derzeit liegt der Schwerpunkt der Projektarbeit auf der Optimierung von Prozessen sowie der Weiterentwicklung des Geschäftsprozessmanagers. Um Optimierungspotenziale zu identifizieren und Vorschläge für verbesserte Arbeitsabläufe zu erarbeiten, wurde im Projekt eine Vorgehensweise entwickelt.

Um die Relevanz des Themas Geschäftsprozessmanagement v.a. bei klein- und mittelständischen Unternehmen und bei kleineren Kommunen aufzuzeigen, bereitet das IfG.CC für die zweite Jahreshälfte eine bundesweite Roadshow vor. Erste Veranstaltungen sind im September geplant.

### **Inhaltsverzeichnis**

▪ Ergebnisse aus der Prozesserhebung	2
▪ Vorgehensweise bei der Prozessoptimierung	3
▪ Weiterentwicklung des Geschäftsprozessmanagers	3
▪ Transfer der Projektergebnisse	4
▪ Ankündigung: IfG unterwegs – wir kommen zu Ihnen. Die PROKETTA-Roadshow	6
▪ Ausblick: Entwicklung einer Laufzettel-App	6
▪ Projektvorstellung	7
▪ Workshops	8

### Prozessketten

Im Projekt werden überwiegend Geschäftsprozesse zu komplexen Antrags- und Genehmigungsverfahren betrachtet. Dies sind Verfahren, bei denen eine Vielzahl von Akteuren auf verschiedenen Verwaltungsebenen, teilweise auch die Öffentlichkeit, zu beteiligen ist, was im Verfahrensablauf sehr aufwändig ist. Im letzten Projektbrief (Juli 2013) haben wir Ergebnisse aus der Prozesserhebung von Geschäftsprozessen zu Genehmigungs-

und Antragsverfahren nach dem Bundes-Immissionsschutzgesetz (BImSchG) vorgestellt. Ein ebenso komplexes Verfahren ist das zu Genehmigungen von Großraum- und Schwerlasttransporten. Hierzu wurden Arbeitsabläufe in der Metropolregion Rhein-Neckar (MRN) erhoben, analysiert und Optimierungspotenziale identifiziert. Ergebnisse werden im Folgenden dargestellt.

## Genehmigungsverfahren zur Durchführung von Großraum- und/oder Schwerlasttransporten in der Metropolregion Rhein-Neckar



Die Metropolregion Rhein-Neckar (MRN) beschäftigt sich – angeregt durch konkrete Problemlagen der regionalen Wirtschaft sowie der regionalen Verkehrsbehörden – seit 2012 vertiefend mit der Verwaltungspraxis bei der Genehmigung von Großraum- und Schwerlasttransporten (speziell Autokrane). Das Besondere an der MRN ist, dass dort drei Bundesländer aneinander grenzen. Das bedeutet auch, dass bei Genehmigungsverfahren die rechtlichen Regelungen der jeweiligen Bundesländer zu berücksichtigen sind. Diese sind jedoch häufig nicht aufeinander abgestimmt. Um Aktivitäten zur Verbesserung des Genehmigungsverfahrens in der Region speziell für Autokrane zu bündeln, wurde 2012 das Fachforum Easy Transport gegründet. In diesem Fachforum arbeiten Unternehmen, Behörden und Kammern zusammen.

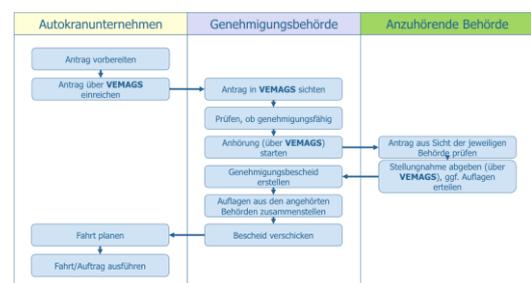
Autokrane werden oft für Abbruch-, Um- oder andere Baumaßnahmen, für den kurzfristigen Einsatz auf Baustellen oder für komplette Fabrikumzüge sowie regelmäßig für Maschinen- und Anlagenumstellungen benötigt. Aufgrund ihrer Maße und Gewichte werden sie dem Großraum- und Schwerlastverkehr zugeordnet. In Deutschland ist die Zahl der Großraum- und Schwerlasttransporte (GST) in den letzten Jahren dramatisch angestiegen. Grund dafür ist der wachsende Exportmarkt in Deutschland für Aggregate, Baumaschinen und Windkraftanlagen. Hinzu kommt, dass Deutschland ein wichtiges Transitland ist, wobei die Mehrheit der Transporte dabei jeweils durch mehrere Bundesländer führt.

Der stetige Anstieg von Transporten und damit auch die Anzahl der Genehmigungsverfahren führen zu einer Arbeitsverdichtung in der öffentlichen Verwaltung. Im Genehmigungsverfahren sind neben dem Antragsteller und der Genehmigungsbehörde eine Vielzahl weiterer Akteure zu beteiligen, wie z.B. Verkehrsbehörden anderer Kommunen und Bundesländer, Tiefbauämter, Straßenbaulastträger, Polizei und Bahnunternehmen. Aufgrund der Akteursvielfalt kann die Regelbearbeitungszeit von zwei Wochen für einen Antrag oftmals nicht eingehalten werden. Ursache ist unter anderem, dass die erforderlichen Stellungnahmen der zu beteiligenden Akteure nicht rechtzeitig vorliegen bzw. Behörden

weitere Akteure anhören müssen (Unteranhörung), was sehr zeitaufwändig ist.

Mit VEMAGS, dem internetbasierten Verfahrensmanagement für Großraum- und Schwerlasttransporte, wurde versucht, das Genehmigungsverfahren und insbesondere die Kommunikation zwischen dem Antragsteller und den zuständigen Behörden durch IT zu unterstützen und zu beschleunigen. Ergebnisse der Prozessanalysen zeigen jedoch, dass mit VEMAGS keine nennenswerten Erfolge hinsichtlich der Qualität und der Reduzierung der Bearbeitungszeit der Anträge erzielt werden können. Zudem findet keine system- und medienbruchfreie Bearbeitung über VEMAGS statt, d.h. viele bereits bestehende Informationssysteme, wie z.B. Baustellen-Informationssysteme, sind nicht an VEMAGS angebunden. VEMAGS als Online-Verfahren wurde lediglich über den manuellen Prozess „gestülpt“, da vor der Einführung von VEMAGS die Arbeitsabläufe in den Genehmigungsbehörden und Unternehmen nur unzureichend erhoben und analysiert wurden.

Ziel unserer Prozesserhebung war es daher, den Genehmigungsprozess in der Metropolregion Rhein-Neckar bei Unternehmen



Darst. 1: Grober Überblick über den Prozessablauf

für Großraum- und Schwerlasttransporte und in den Genehmigungsbehörden (Straßenverkehrsämter) zu dokumentieren und so eine valide Grundlage für eine Prozessanalyse zu schaffen. Mit der Prozessanalyse sollen Möglichkeiten aufgezeigt werden, das Genehmigungsverfahren für alle Beteiligten transparenter und effizienter zu gestalten.

Neben der Prozesserhebung hat die Analyse der Rahmenbedingungen gezeigt, dass aufgrund der Überregulierung durch Gesetze, Verordnungen, Verwaltungsvorschriften und Richtlinien

Bescheide mit einer Vielzahl von sich doppelnden Auflagen und Ausnahmeregelungen erstellt werden. Sachbearbeiter tendieren dazu, sogenannte „Angstaufgaben“ zu erteilen, um sich abzusichern. So kann ein Genehmigungsbescheid mit Anlagen bis zu 100 Seiten umfassen. Dieser ist für die Fahrer und die Polizei bei einer Vor-Ort-Kontrolle kaum nachvollziehbar und intransparent.

Weiterhin führt die zunehmende Ablastung von Straßenabschnitten und Brücken (Gewichtsbeschränkungen) sowie die Vielzahl von Baustellen immer wieder zu Fahrtwegänderungen, die für die Unternehmen sehr zeitaufwändig sind und behördenseitig erneute Anhörverfahren notwendig machen. So kann es durchaus vorkommen, dass ein Transport, dessen Strecke laut Karte nur 100 km lang ist, einen Umweg von 900 km zurücklegen muss, um alle nicht genehmigungsfähigen Streckenabschnitte zu umfahren. Aufgrund der sich verschlechternden Verkehrsinfrastruktur werden von den Behörden auch seltener Genehmigungen

für längere Zeiträume (z.B. Dauergenehmigungen für festgelegte Strecken über 3 Jahre) erteilt. Die Folgen einer verspäteten Genehmigung sind für die Unternehmen gravierend. Erhält das Unternehmen den Bescheid nicht rechtzeitig, drohen erhebliche Folgekosten oder das Unternehmen verliert (Folge-) Aufträge. Deshalb entscheiden sich Unternehmen häufig dafür, die Fahrt auch ohne erforderliche Genehmigung anzutreten. Nach Schätzungen der Polizei fahren ca. 50 % der Unternehmen ohne den erforderlichen Genehmigungsbescheid.

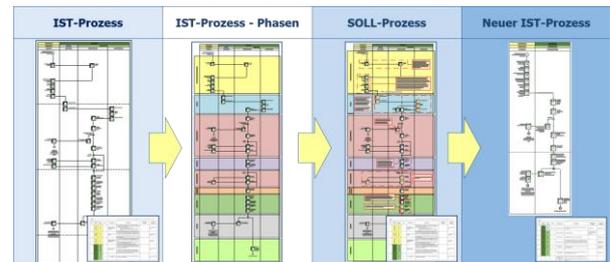
Die Ergebnisse der Prozesserhebung wurden beim Fachforum Easy Transport auf der 8. Regionalkonferenz „Wirtschaft trifft Verwaltung“ Mitte November 2013 in Worms vorgestellt. Darüber hinaus werden die Ergebnisse genutzt, um in den kommenden Monaten mit den Verantwortlichen in den Behörden in der Metropolregion Rhein-Neckar sowie auf Landes- und Bundesebene Maßnahmen für eine Verbesserung des Genehmigungsverfahrens zu entwickeln.

## Vorgehensweise bei der Prozessoptimierung

### Prozess-optimierung

Prozessoptimierung ist ein wesentlicher Teil des Prozessmanagements und verfolgt das Ziel, die Effizienz bestehender (Geschäfts-)Prozesse in einer Organisation sowie den Einsatz der dafür benötigten Ressourcen zu analysieren und zu verbessern. Für die Optimierung der Prozesse zu verschiedenen Informations- und Meldepflichten (IMP) wurde im Projekt eine IfG.CC-eigene innovative Vorgehensweise entwickelt. Ausgangspunkt dabei ist der bei dem Interviewpartner vor Ort erhobene IST-Prozess. Um das Vorgehen zu standardisieren und den Prozess zudem zu strukturieren, wurden Prozessphasen definiert, welche sich nahezu in allen behördlichen Genehmigungsverfahren wiederfinden. Die Prozessschritte, die zu einer Prozessphase gehören, werden zu einem abgrenzbaren Prozessmodul zusammengefasst. Diese Prozessmodule weisen in Abhängigkeit von den strukturellen sowie rechtlichen Rahmenbedingungen (IMP-Kontext bzw. Vorgaben der Gesetze/Richtlinien) starke Gemeinsamkeiten hinsichtlich des administrativen Teils (z.B. Postein- und -ausgang, formelle Prüfung), aber große Unterschiede bezüglich der inhaltlichen und fachlichen Sachbearbeitung auf.

Diese Vorgehensweise ermöglicht neben dem Vergleich von Prozessen untereinander eine modulare Analyse der Prozesse hinsichtlich ihrer Optimierungspotenziale (Potenzialanalyse). So kann phasenweise analysiert werden, wie die Prozesse durch den Einsatz von IT unterstützt und beschleunigt werden können.



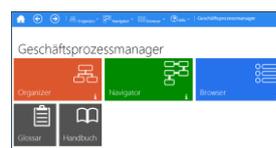
Darst. 2: Grober Überblick über die Phasen der Prozessoptimierung

Der optimierte Prozess ist ein „Idealmodell“, der den kurz-, mittel- oder langfristig gewünschten Zustand des derzeitigen Ist-Prozesses dargestellt. Durch die modulare Vorgehensweise ist es möglich, Verbesserungspotenziale im Hinblick auf die personellen und finanziellen Ressourcen auch nur punktuell und schrittweise in der Organisation umzusetzen.

## Weiterentwicklung des Geschäftsprozessmanagers

### Geschäftsprozessmanager

Die Struktur und Gestaltung des vom IfG.CC konzipierten Geschäftsprozessmanagers (GPM) wurden weiterentwickelt, um den Zugang zu den erhobenen, modellierten und optimierten Prozessketten weiter zu verbessern. Der Geschäftsprozessmanager ist als prozessorientiertes Wissensmanagementtool konzipiert, mit dem in anschaulicher Form Informationen zu den erhobenen Prozessen und Prozessketten zwischen Behörden und Unternehmen bereitgestellt und visualisiert werden.



Neben den drei Hauptbereichen „Organizer“, „Navigator“ und „Browser“ sowie direkten Zugängen zum Glossar und dem Handbuch hat der GPM jetzt einen Menü- und Navigationsbereich mit einheitlichen Navigationselementen, um über die verschiedenen Navigationspfade schnell auf die Prozessketten sowie die jeweils hinterlegten Informationen zugreifen zu können. Die wichtigsten Funktionalitäten werden nachfolgend vorgestellt.



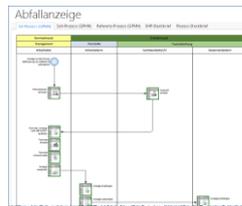
Der *Organizer* erlaubt das Auffinden der gewünschten Informationen anhand der organisatorischen Zuordnung der jeweiligen Prozesse, entweder über Organigramme oder die sogenannte Prozesslandschaft. Während über Organigramme die Prozesse mit den jeweiligen Organisationseinheiten einer Institution verknüpft sind, präsentiert die Prozesslandschaft diese im Kontext anderer Leistungsprozesse.



Im *Navigator* sind die Informationen zu den Prozessketten über eine alphabetisch sortierte Liste aller im GPM enthaltenen Prozessketten oder geordnet nach den entsprechenden Themenbereichen zugänglich. Zu den jeweiligen Arbeitsschritten der Prozessketten sind Informationen zu beteiligten Akteuren, erforderlichen Ressourcen, ggf. Formularen und Informationsmaterialien hinterlegt.



Der *Browser* dient als Zugang zu den Prozessketten über die zugrunde liegenden Informations- und Meldepflichten in Form von Leistungs- und Prozesssteckbriefen, ebenfalls über alphabetisch sortierte Listen oder die bereits beschriebenen Themenbereiche.



Die Struktur des GPM ist so angelegt, dass der Nutzer über jeden der möglichen Navigationspfade zu den eigentlichen Prozessketten und allen mit ihnen im Zusammenhang stehenden Informationen gelangt. Über Reiter kann dabei zwischen den Informationen zum aktuellen Prozess gewechselt werden.

Zu jeder im Geschäftsprozessmanager verfügbaren Prozesskette sind derzeit folgende Informationen abrufbar:

- Grafische Darstellung des erhobenen und modellierten **IST-Prozesses** mit anklickbaren Prozessschritten zum Abruf weiterführender Informationen aus der Prozessablaufbeschreibung.
- Grafische Darstellung des **SOLL-Prozesses** mit Hinweisen zu den identifizierten Optimierungspotentialen.
- Grafische Darstellung des **optimierten Prozesses** – analog zum IST-Prozess – mit anklickbaren Prozessschritten, zu denen Detailinformationen hinterlegt sind.
- **Leistungssteckbrief** zur jeweiligen Informations- und Meldepflicht, die der Prozesskette zugrunde liegt.
- **Prozesssteckbrief** zur Prozesskette mit Informationen u.a. zum Verfahrensablauf und zu beteiligten Akteuren.

## Transfer der Projektergebnisse

### Präsentation des Projektes PROKETTA auf verschiedenen Messen und Ausstellungen



Das Projekt PROKETTA wird regelmäßig auf verschiedenen Veranstaltungen und Messen präsentiert. Interessenten aus der öffentlichen Verwaltung sowie Unternehmen können sich so aus erster Hand über Inhalte, Ziele, Nutzen, Wirkungsweise und aktuelle Ergebnisse des Projektes informieren. Ziel dieser regelmäßigen Präsentationen "vor-Ort" ist es, die Projektergebnisse einer breiteren Öffentlichkeit bekannt zu machen und mit ihrer Vermarktung zu beginnen. Zudem liefern die Gespräche wertvolle Hinweise für die Weiterentwicklung des Projektes.

Mitarbeiter des IfG.CC haben das Projekt in den vergangenen Monaten in Gesprächen u.a. auf folgenden Messen und Veranstaltungen vorgestellt:

- 18.09.2013: Partner- und Mitgliedertag des Zweckverbandes „Elektronische Verwaltung Mecklenburg-Vorpommern“, Schwerin
- 08.-10.10.2013: it-sa, Nürnberg
- 17.-18.10.2013: 2. Transfer-Workshop des eKompetenz-Netzwerkes, Lübeck
- 17.-26.01.2014: Internationale Grüne Woche, Berlin
- 10.-14.03.2014: CeBIT, Hannover

### November 2013: Evaluationsworkshop eStandards in Bonn

## Mittelstand-Digital



Am 21. und 22.11. fand in Bonn ein Evaluationsworkshop für alle Projekte, die über das eStandards-Förderprogramm des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie (BMWi) gefördert werden, statt.

Der zweitägige Workshop stand unter dem Motto „Optimierung der Entwicklungsprozesse“ und hatte zum Ziel, dass sich die Vertreter der einzelnen Projekte gegenseitig über den

Stand der Arbeiten, die erreichten Ergebnisse, die dabei gemachten Erfahrungen und Erkenntnisse sowie über bestehende und neue Herausforderungen und Hürden informieren und austauschen konnten. Auch über den Stand der Vernetzung des Projektes innerhalb der adressierten Branche und über den Stand der Öffentlichkeitsarbeit wurde ausführlich gesprochen. Jedes Projektkonsortium hatte Gelegenheit, im Rahmen einer Präsentation zu diesen Aspekten ausführlich Stellung zu beziehen und mit den Vertretern der anderen Projekte verschiedene Aspekte projektübergreifend zu diskutieren.

## November 2013: 2. Treffen der Projektpartner



Am 28.11. fand in Potsdam beim IfG.CC das 2. Treffen der Projektpartner des Forschungs- und Entwicklungsprojektes "PROKETTA – Prozessketten zwischen Wirtschaft und Verwaltung" statt. Ziel der Veranstaltung war es, die Projektpartner über den aktuellen Umsetzungsstand und die nächsten Schritte im Projekt zu informieren sowie Rückmeldungen zu ersten, bereits gelieferten Ergebnissen zu erhalten.

Teilnehmer der Veranstaltung waren Vertreter aus Bundes- und Landesministerien, kommunaler IT-Dienstleister sowie verschiedenen Kommunen und Unternehmen, bei denen im Verlauf des Projektes bereits Prozesse erhoben wurden.

Vorgelegt wurden wesentliche Zielstellungen, Vorgehensweisen und Schwerpunkte des PROKETTA-Projektes. Hervorgehoben wurde dabei die Besonderheit des Projektes: Erstmals werden Prozessketten zwischen Unternehmen und öffentlicher Verwaltung erhoben. Bisher wurden häufig nur organisations-

interne Prozesse betrachtet und optimiert; organisationsübergreifende Schnittstellen fanden dagegen kaum Berücksichtigung. Dabei weisen gerade die Schnittstellen zu anderen Akteuren große Optimierungspotenziale auf. Im zweiten Teil der Veranstaltung wurden anhand verschiedener Szenarien Nutzen und Einsatzmöglichkeiten des Geschäftsprozessmanagers demonstriert, einem der wesentlichen Projektergebnisse auf Produktebene beim IfG.CC.

In der anschließenden Diskussion wurden einzelne Projektschwerpunkte vertieft und Ideen zum Transfer der Projektergebnisse entwickelt. Dabei wurde deutlich, wie wichtig es ist, dass die im Projekt entwickelten Prozessmodelle gut in die alltägliche Arbeit integriert und möglichst flächendeckend genutzt werden. In diesem Zusammenhang sollte der Austausch von „good practices“ zwischen den Projektpartnern und darüber hinaus weiterhin stark verfolgt werden.

Das nächste Partnertreffen ist für den Herbst 2014 geplant.

## Februar 2014: 3. Treffen der Arbeitsgruppe eStandards in Potsdam



Auf Einladung des IfG.CC fand am 20.02. das 3. Treffen des Arbeitsforums eStandards im Rahmen von Mittelstand Digital in Potsdam statt.

Dr. Manfred J. Suhr, Geschäftsführer des IfG.CC eröffnete die Veranstaltung mit einer Präsentation zum Thema "(e)Standards und Geschäftsprozesse". Ausgangspunkt war dabei das Ziel der Förderinitiative „e-Standards: Geschäftsprozesse standardisieren, Erfolg sichern“ des BMWi, kleine und mittlere Unternehmen, das Handwerk und die Verwaltung bei der Nutzung der

Möglichkeiten von eBusiness-Standards in Geschäftsprozessen zu unterstützen.

Bei diesem 3. Treffen stand vor allem die Weiterbearbeitung und inhaltliche Diskussion der bei den letzten Treffen festgelegten Querschnittsthemen im Vordergrund. Die Arbeitsergebnisse der Vertiefungsthemen wurden am Nachmittag im Plenum von den einzelnen Arbeitsgruppen präsentiert.

Das nächste Arbeitstreffen des Arbeitsforums eStandards wird in Bochum stattfinden; es lädt ein das eStandard-Projekt „eBauen“.

## März 2014: 2. Status-Treffen mit dem Projektträger DLR



Am 10.03. fand in Potsdam das 2. Status-Treffen mit einem Mitarbeiter des Projektträgers im Deutschen Zentrum für Luft- und Raumfahrt (PT-DLR) statt, der die eStandards-Projekte des BMWi fachlich und organisatorisch betreut. Bei diesem Treffen wurde der bisherige Projektverlauf reflektiert sowie die Aktivitäten vorgestellt, die für das letzte Projektjahr geplant sind. War in der ersten Projekthälfte der Schwerpunkt die Erhebung und Modellierung von Prozessen, wird der

Fokus in den kommenden Monaten auf der Prozessoptimierung, der Fertigstellung des Prototypen des Geschäftsprozessmanagers sowie dem Transfer der Projektergebnisse liegen. Ein weiterer Schwerpunkt wird es sein, Referenzprozessmodelle für die priorisierten Informations- und Meldepflichten zu entwickeln. Referenzprozessmodelle können in Organisationen als „Schablone“ für eigene Prozesserhebungen genutzt werden. Dadurch ist es möglich, Zeit und Ressourcen bei der Erhebung von Arbeitsabläufen zu sparen.

## Ankündigung: Das IfG unterwegs – wir kommen zu Ihnen. Die PROKETTA-Roadshow

### Roadshow

Prozesserhebungen im Projekt haben gezeigt, dass sich v.a. kleine und kleinste Unternehmen nur vereinzelt mit ihren Geschäftsprozessen beschäftigen. Dabei bildet das Wissen um diese Prozesse die Grundlage, um beispielsweise Arbeitsabläufe zu verbessern, neue Mitarbeiter einzuarbeiten, das Fachwissen ausscheidender Mitarbeiter zu sichern oder neue IT-Anwendungen einzuführen. Vor diesem Hintergrund plant und organisiert das IfG.CC für die zweite Jahreshälfte eine Roadshow zum Thema „Erhalt von Fachwissen in Organisationen“. Anhand von Beispielszenarien und Fallbeispielen wird vermittelt, wie Fachwissen gesichert werden kann und welche Methoden genutzt werden können, um Arbeitsabläufe zu erfassen und zu dokumentieren.

Für einige Standorte ist geplant, eine gemeinsame Veranstaltung für Behörden und Unternehmen anzubieten. Das trägt dazu bei, dass die Bedarfe der „Gegenseite“ (z.B. in Genehmigungsverfahren) wahrgenommen, bestehende Probleme kommuniziert und Lösungsansätze diskutiert werden.

Die Roadshow wird in Kooperation mit verschiedenen eBusiness-Lotsen, der IHK und Kommunen durchgeführt. In den Städten Essen, Hannover, Neuruppin, Nürnberg, Potsdam und Stuttgart sind bereits Veranstaltungen vorgesehen. Einladungen und ausführlichere Infos werden noch verschickt.

Wenn auch Sie Interesse an einer Veranstaltung im Rahmen der Roadshow haben, melden Sie sich bitte bei unserer Projektmitarbeiterin Sabrina Mucha ([smucha@ifg.cc](mailto:smucha@ifg.cc)).

## Ausblick: Entwicklung einer Laufzettel-App

### Entwicklung

Bei allen bisherigen Erhebungen, Modellierungen und Optimierungen von Prozessketten werden die einzelnen Prozessschritte sowie die beteiligten Akteure berücksichtigt. Darüber hinaus werden die jeweiligen Schnittstellen und Übergänge zwischen den einzelnen Prozessschritten, insbesondere zwischen den verschiedenen Akteuren, analysiert und Vorschläge zur Optimierung erarbeitet. Bisher konnten aber bei der Analyse und Optimierung der Geschäftsprozesse die Zeiten der einzelnen Prozessschritte nicht berücksichtigt werden, weil dazu in den meisten Fällen kaum oder gar keine Informationen vorliegen. In Bezug auf die einzelnen Prozessschritte sowie die während des Prozessablaufs ausgetauschten Medien haben folgende Zeiten großen Einfluss auf den Verfahrensablauf:

- Bearbeitungszeiten
- Warte- und Liegezeiten
- Transportzeiten.

Fehlen Informationen dazu, können wesentliche Optimierungspotentiale nicht berücksichtigt werden.

Ziel der „Laufzettel-App“ ist es nun, im Rahmen von Prozesslaufzeitanalysen eben diese Optimierungspotentiale zu identifizieren, aufzuzeigen und transparent zu machen, um sie anschließend im Zusammenhang mit Prozesserhebungen, -analysen und -optimierungen nutzen zu können. Zu diesem

Zweck wird eine entsprechende „Laufzettel-App“ konzipiert und entwickelt, die auf mobilen Endgeräten lauffähig ist und prozessbegleitend eingesetzt werden kann. Mit einer geringen Anzahl von Eingaben soll eine Erfassung der jeweiligen Zeiten mit Zuordnung zu konkreten Prozessschritten, Akteuren, Organisationen und Organisationseinheiten ermöglicht werden. Um dieses Vorhaben im Rahmen des Projektes erfolgreich durchzuführen, möchte das IfG.CC gezielt auf bereits vorliegende Erhebungen aufsetzen und aus diesem Grund erneut mit Projektpartnern aus dem PROKETTA-Projekt zusammenarbeiten.

Der Einsatz der „Laufzettel-App“ soll stichprobenartig erfolgen und den gesamten Prozess so oft begleiten, bis eine empirisch relevante Menge von Daten zu den entsprechenden Prozessen vorliegt. Auf diese Weise können die Daten direkt vor Ort und während des laufenden Geschäftsprozesses erhoben werden. Die Ergebnisse werden weniger verfälscht und spiegeln den realen Prozessablauf wider, was auch zur Folge hat, dass sich die Qualität der Ergebnisse wesentlich verbessert. Anschließend werden die Ergebnisse aufbereitet, ausgewertet und interpretiert, um Optimierungspotentiale zu identifizieren und entsprechende Optimierungsmodelle zu erarbeiten.

Nähere Informationen zur geplanten App erhalten Sie von unserem Projektmitarbeiter Nico Hecklau ([nhecklau@ifg.cc](mailto:nhecklau@ifg.cc)).



Das Forschungsprojekt PROKETTA hat zum Ziel, die Abwicklung der Kommunikation zwischen Wirtschaft und Verwaltung im Bereich der gesetzlichen Informations- und Meldepflichten (IMP), die Unternehmen gegenüber staatlichen Stellen zu erfüllen haben, zu vereinfachen und zu beschleunigen. Insbesondere sollen die entsprechenden Geschäftsprozesse und der Datenaustausch zwischen der öffentlichen Verwaltung und den Unternehmen optimiert und standardisiert werden. Durch die Standardisierung soll der Aufwand für Unternehmen und öffentliche Verwaltungen bei der Erfüllung bzw. Bearbeitung von Informations- und Meldepflichten reduziert werden. Um dieses Ziel zu erreichen, werden Prozessketten, die hohe Bürokratielasten verursachen, identifiziert und bundesweit in Behörden und Unternehmen erhoben. Aus den erhobenen Geschäftsprozessen werden gleiche, wiederkehrende Prozesselemente identifiziert und zu Referenzmodellen zusammengefasst. Auf diese Weise erhalten Unternehmen und Verwaltungen einen ganzheitlichen Blick auf die Arbeitsabläufe.

PROKETTA knüpft an das IfG.CC-Forschungsprojekt zur „Identifizierung und Priorisierung von Prozessketten zwischen Unternehmen und Verwaltung im Land Brandenburg“ im Jahre 2008 an. Damals wurden die Geschäftsprozesse nach einheitlichem Muster auf der Basis einer vom IfG.CC entwickelten Modellierungsnotation erhoben. Diese IfG.CC-eigene notationsoffene Modellierungssprache GPMN (Government Process Management Notation) wird auch bei der Prozesserhebung und -modellierung im Projekt PROKETTA eingesetzt. GPMN ist besonders gut geeignet, um intuitiv und Schritt für Schritt zusammen mit den Mitarbeitern der öffentlichen Verwaltung und Unternehmen Geschäftsprozesse zu erheben.

### Prozess-katalog

Nach und nach entsteht so ein umfangreicher Prozesskatalog, der sich insbesondere durch eine einheitliche Notation und eine einheitliche Erhebungstiefe der in ihm erfassten Prozesse auszeichnet. Mittlerweile liegen mehr als 250 Prozesse vor.

Darüber hinaus enthält der Prozesskatalog ca. 500 weitere Geschäftsprozesse in unterschiedlichen Notationen. Der Prozesskatalog umfasst jedoch nicht nur einheitlich modellierte Geschäftsprozesse aus der öffentlichen Verwaltung und von Unternehmen, sondern auch die Prozessketten zwischen den beteiligten Organisationen, sowie Prozesssteckbriefe und Meta-Prozesssichten. Komplettiert wird der Katalog durch mehr als 700 identifizierte kommunale Prozesse mit Kundenkontakt. Diese bildeten auch die Grundlage für die Priorisierung der im Rahmen von PROKETTA zu erhebenden IMP. Damit verfügt das IfG.CC schon jetzt über eine der größten Prozessbibliotheken Deutschlands.

Während Prozessprojekte i.d.R. mit der Ablage der erhobenen Prozesse in Ordnern und Dateien enden, schließen sich im PROKETTA-Projekt an die Erhebungs- und Modellierungsphase eine Prozessoptimierung und die Bildung von Referenz- und Meta-Prozessen an. Das im Rahmen des Projektes vom IfG.CC angewendete Vorgehen, die Methoden und Tools zur Identifizierung, Priorisierung, Erhebung, Modellierung, Optimierung und Implementierung von Geschäftsprozessen werden darüber hinaus in Hands-on- Workshops vermittelt.

**Kurzum: IfG.CC macht Geschäftsprozesse sichtbar und handhabbar. Wir unterstützen bei der Optimierung, Standardisierung und Verschlinkung von Geschäftsprozessen.**

PROKETTA wird vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (BMWi) im Rahmen der Förderinitiative „Geschäftsprozesse standardisieren, Erfolg sichern - e-Standards in digitalen Geschäftsprozessen helfen kleinen und mittleren Unternehmen“ gefördert.

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages

Start des Projektes war im April 2012; es hat eine Laufzeit von drei Jahren. Kooperationspartner sind u.a. Verwaltungen der kommunalen und Landesebene, kommunale Spitzenverbände, öffentliche IT-Dienstleister, Unternehmen und Kammern.

## Über das IfG.CC



Das Potsdam Institute for eGovernment (IfG.CC) arbeitet als verwaltungswissenschaftlich orientiertes „eGovernment Competence Center“ an der Schnittstelle zwischen Informationstechnik und Verwaltungsmodernisierung. Neben eGovernment gehören weitere Themen verschiedener Politikfelder zum Arbeitsfeld des Instituts, z.B. Gesundheit, Bildung, Demografie und Sicherheit. Im Kern geht es darum, Informationstechnik (IT)

nutzenbringend einzusetzen. Damit stehen neue, durch IT ermöglichte Organisations- bzw. Governance-Formen im Mittelpunkt der Institutsarbeit.

Die Mitarbeiter des IfG.CC verfügen über ausgeprägte Kompetenzen im Bereich Geschäftsprozessmanagement, insbesondere hinsichtlich Prozessstandardisierung und -optimierung. Diese Kompetenzen wurden bereits in zahlreichen Prozessprojekten angewendet.

### Hands-on-Workshop

Mitarbeiter des IfG.CC veranstalten regelmäßig themenspezifische Hands-on-Workshops. Die Teilnahme an den Workshops ist nach vorheriger Anmeldung für Beschäftigte der öffentlichen Verwaltung bzw. öffentliche Unternehmen kostenlos. Die Teilnehmerzahl ist begrenzt. Bitte melden Sie sich an unter [forum@ifg.cc](mailto:forum@ifg.cc). Wir freuen uns, Sie in Potsdam zu begrüßen.



### Geschäftsprozessmanagement: Workshop I „Priorisierung von Geschäftsprozessen“

Steht in einer Organisation ein Projekt zur technischen und/oder organisatorischen Umgestaltung an, müssen i.d.R. die Geschäftsprozesse ausgewählt werden, die vorrangig reorganisiert und optimiert werden sollten. Die Teilnehmer werden unter dem Motto „Prozess-Potenzial-Screening“ aktiv

in die strategische Prozesspriorisierung und -auswahl anhand von Beispielen aus der öffentlichen Verwaltung eingebunden. Ziel ist es, im Vorfeld von Optimierungs- und Reorganisationsvorhaben Prozesse nach ihrer strategischen Bedeutung sowie dem Dringlichkeitsgrad ihrer Optimierung zu priorisieren.

### Geschäftsprozessmanagement: Workshop II „Geschäftsprozessmodellierung“

Gemeinsam mit den Mitarbeitern des IfG.CC identifizieren und modellieren die Teilnehmer beispielhaft Geschäftsprozesse und lernen, welche Möglichkeiten es gibt, Ist-Prozesse zu erheben und zu optimieren.

Die Vorgehensweise, die am IfG.CC entwickelt wurde und genutzt wird, ist besonders gut geeignet, um zusammen mit den Mitarbeitern Prozesse in der öffentlichen Verwaltung zu erheben.

### Workshop „Entwicklung und Einführung von mobile Services“

In kleiner Runde können sich die Workshop-Teilnehmer über Einsatzmöglichkeiten und Anwendungsperspektiven von mobilen Dienstleistungen informieren. Sie erfahren, welche Komponenten erforderlich sind und welche Leistungen für einen mobilen Service geeignet sind und bekommen Hinweise für

die Umsetzung (z.B. technische und organisatorische Anforderungen) und Bereitstellung von Leistungen über das mobile „Bürgerbüro“. Erfahrungsberichte aus bereits umgesetzten Projekten runden die Veranstaltung ab.

### Workshop „Konzeption und Umsetzung von Shared Services“

Im Workshop erfahren die Teilnehmer, was z.B. die Unterschiede zwischen Shared Services und Querschnittsamt sind, was Outsourcing bedeutet und welche Bereiche der öffentlichen Verwaltung für Shared Services geeignet sind. Zudem werden Erfahrungen aus Projekten weltweit dargestellt und

daraus Anforderungen an die Umsetzung abgeleitet. Darüber hinaus wird auf Kompetenzen eingegangen, die Führungskräfte und Mitarbeiter benötigen, um in den neu entstehenden Strukturen wie einem Shared Service Center zu arbeiten.