



IfG.CC – The Potsdam eGovernment Competence Center

F&E-Projekt „PROKETTA – Prozessketten zwischen Wirtschaft und Verwaltung“

Präsentation zum Projektpartnertreffen

Potsdam, den 28. November 2013

Dr. Manfred J. Suhr

Gefördert durch:

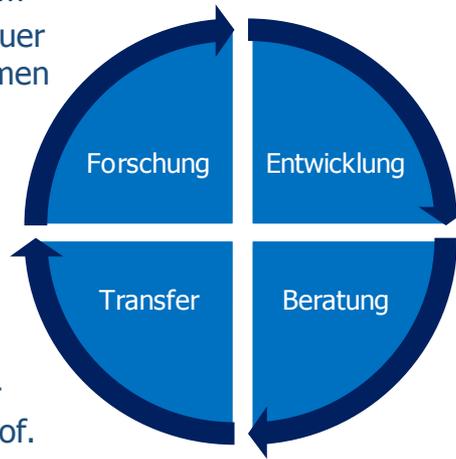


aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

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>Prozessketten zwischen Wirtschaft und Verwaltung</p> <p>Bürokratieabbau mit E-Governmen</p>
--	-------------------------------------	---	--	--

Agenda

- Projektvorstellung
- Umsetzungsstand
- Erfahrungen und Erkenntnisse
- Geschäftsprozessmanager
- Wissenstransfer
- Weiterentwicklungen
- Diskussion/Austausch

1. PROJEKTVORSTELLUNG

Gefördert durch:

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

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

BMWi-Förderinitiative „eStandards - Geschäftsprozesse standardisieren, Erfolg sichern“

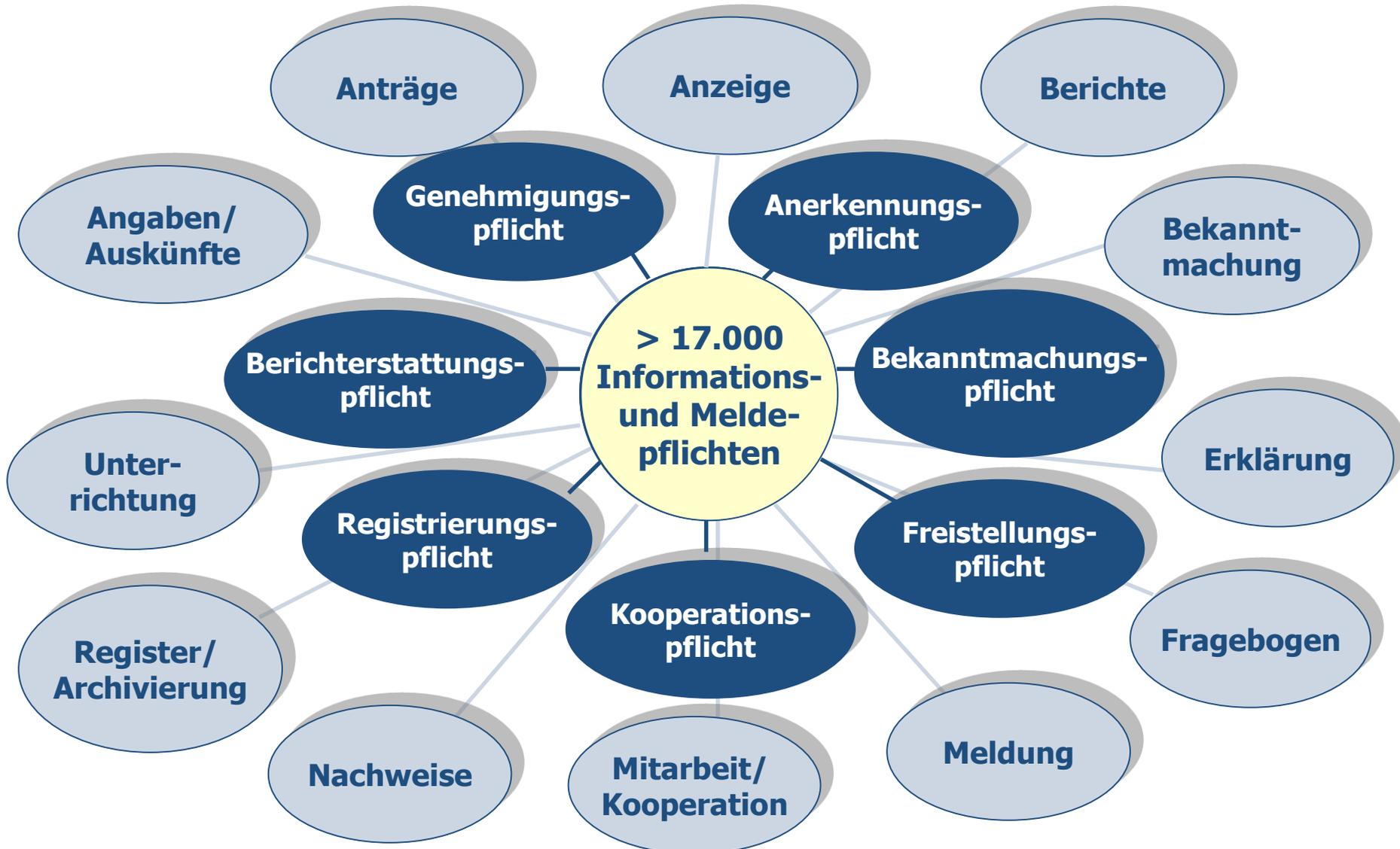
Ziel der Förderinitiative:

- die **Prozesskosten** in der Wertschöpfung mittels des Einsatzes von E-Business-Standards gesamtwirtschaftlich zu **senken**,
- die **Effizienz** der betrieblichen Prozesse in **KMU** und Verwaltung zu **steigern**,
- die **Wettbewerbsposition** deutscher KMU im nationalen und internationalen Rahmen durch IKT basierte Effizienzsteigerungen insbesondere bei der Prozessoptimierung **verbessern**,
- die **Schnittstelle** der Wirtschaft zur Verwaltung **verbessern**.
- die öffentliche Hand muss bei der Einführung durchgängiger elektronischer Prozessketten auf der Basis eines in der Praxis erprobten **Referenzmodells** unterstützt werden.

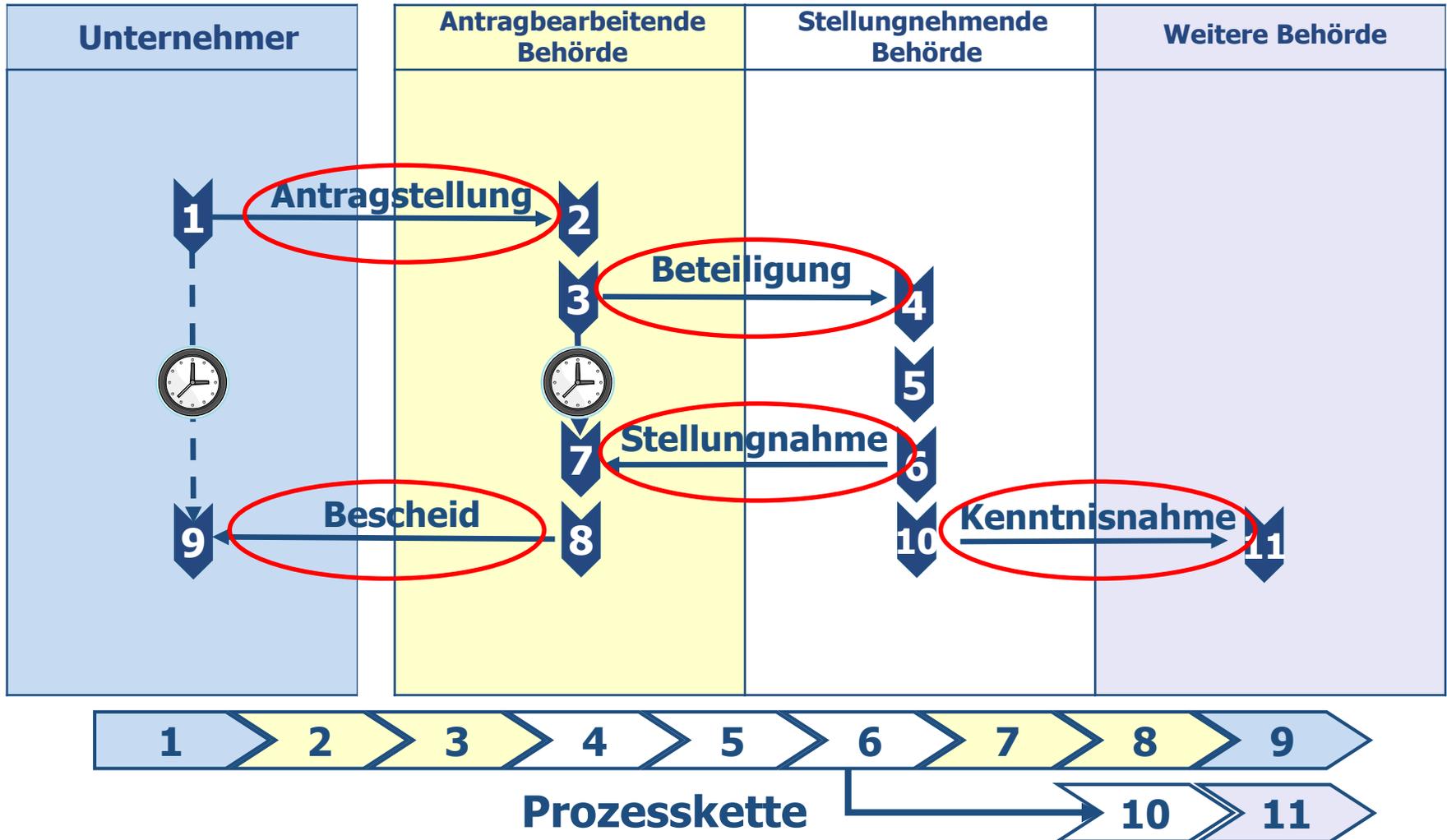
Informationspflichten

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.

Informations- und Meldepflichten

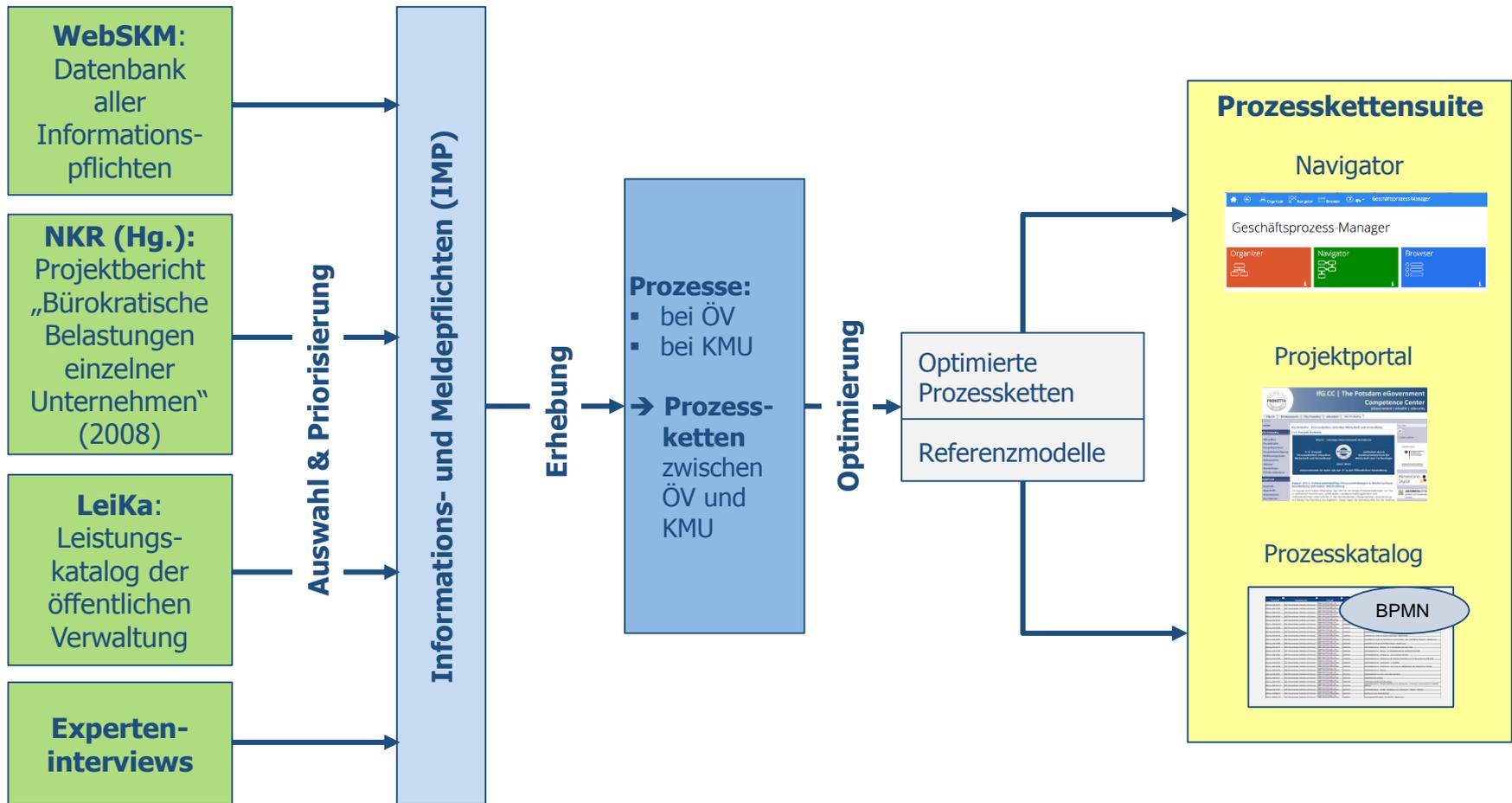


Prozessketten zwischen den IMP-Akteuren



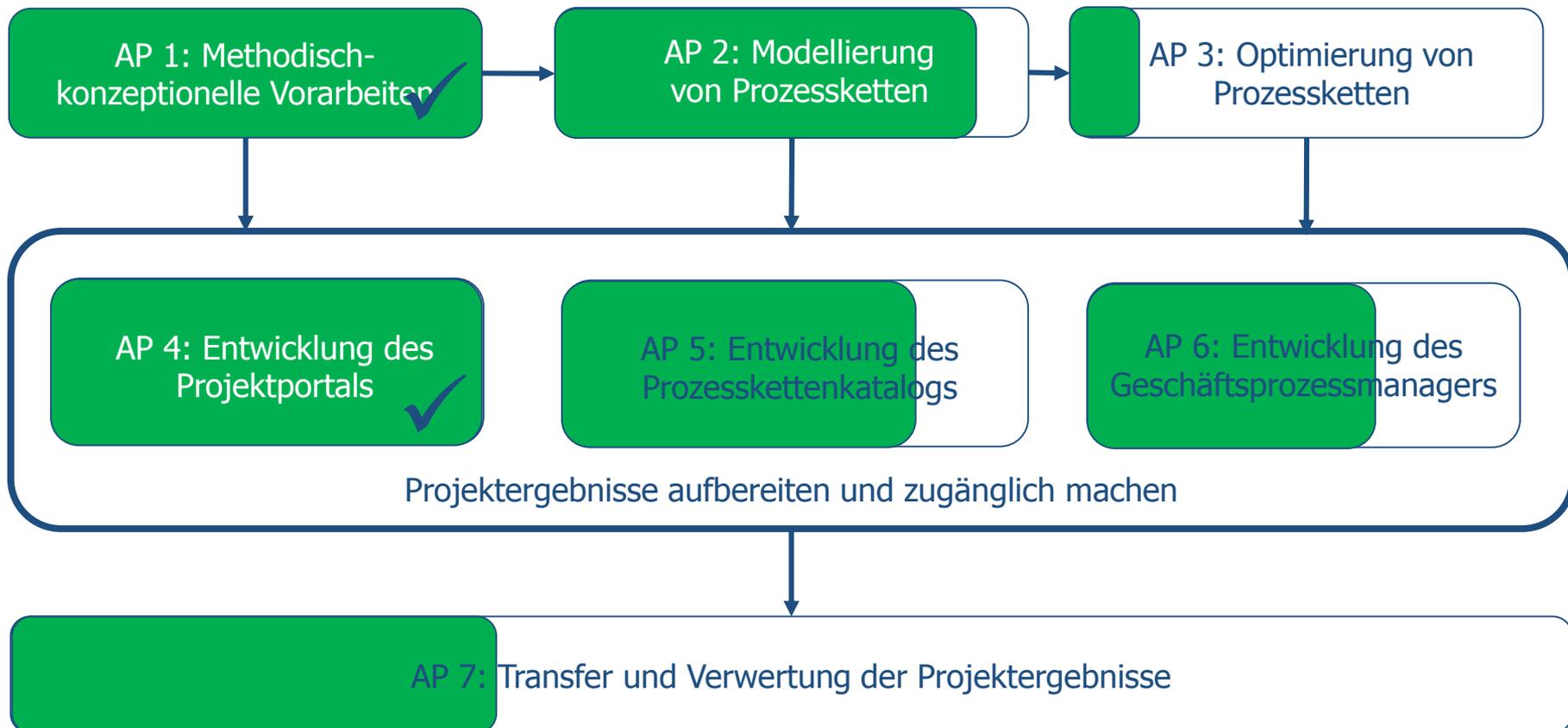
→ Betrachtung der Schnittstellen zwischen den Akteuren

Vorgehensweise im Projekt



2. UMSETZUNGSSTAND

Überblick über den Umsetzungsstand



Stand der Umsetzung: Schwerpunkte

1	Auswahl der IMP
2	Prozesserhebung
3	Referenzprozessbildung

Auswahl der Informations- und Meldepflichten (IMP)

- Ausgangspunkt: 20 priorisierte IMP aus der Studie des Normenkontrollrates (2008)
 - Abweichung von den ursprünglichen Auswahl u.a. durch
 - Wegfall von IMP
 - Praxiserfahrungen/Auswertung von Prozesserhebungen
 - Rückmeldungen von den Interviewpartnern/Bedarfe in den Organisationen
 - Gesetzliche Änderungen, Änderung von Verwaltungsvorschriften
 - Automatisierungen
 - Schwerpunkt auf komplexe Verfahren gelegt → Vielzahl von beteiligten Akteuren, Schnittstellen, Medienbrüche
- ➔ Von den ursprünglich 20 IMP sind nur 5 IMP geblieben, die Mehrzahl wurde neu hinzugenommen

Komplexe Verfahren (Auswahl)

- 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
- Vergabe von öffentlichen Leistungen (v.a. im Baubereich)
- Anträge auf Erlaubnis für die Durchführung von Großraum- und/oder Schwerlasttransporten

Prozesse, die erhoben wurden (Auswahl)

Antrag auf Erteilung einer verkehrsrechtlichen Anordnung

Umsatzsteuervoranmeldung **Handwerkerparkausweis**

Erlaubnis zur Straßenaufgrabung **Vergabe nach VOB, VOL, VOF**

Erteilung von Erlaubnisurkunden – Güterverkehr national

Antrag auf Bestimmung des Fahrwegs – Gefährliche Güter

Reisegewerbekarte

Jahressteuerabschluss

Antrag auf Genehmigung für Errichtung und Betrieb genehmigungsbedürftiger Anlagen (Genehmigungsantrag)

Anzeige zur Beförderung von gefährlichen Abfällen

Zulassung von Kfz durch Händler

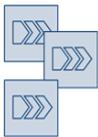
Sondernutzungserlaubnis

Gewerbe an, -um- und -abmeldung

Vorgehensweise bei der Prozesserhebung



Sichtung von vorhandenem Material, Informationen/Dokumente zum Prozess zusammenstellen (Formulare, Ablaufbeschreibungen, Gesetzestexte)



Prozesse werden vor Ort erhoben (Workshop/Interview) und das Prozessmodell wird erstellt (Dauer: ca. 2 -5 h pro Prozess, abhängig vom Umfang des Prozesses)



Validierung des Prozessmodells mit den Interviewpartnern (per E-Mail oder telefonisch, wenn erforderlich auch vor Ort)



Wenn erforderlich: Anpassung des Prozessmodells

Material zu den erhobenen Prozessen

- **Prozesssteckbrief:**

Überblick über Ablauf des Verfahrens, beteiligte Akteure innerhalb einer Organisation

- **Prozessablaufbeschreibungen:**

Detaillierte Beschreibungen der Prozessschritte mit Angaben zu verwendeten Ressourcen

- **Geschäftsprozessmodelle:**

Detaillierte grafische Darstellungen der jeweiligen Geschäftsprozesse bei den beteiligten Akteuren

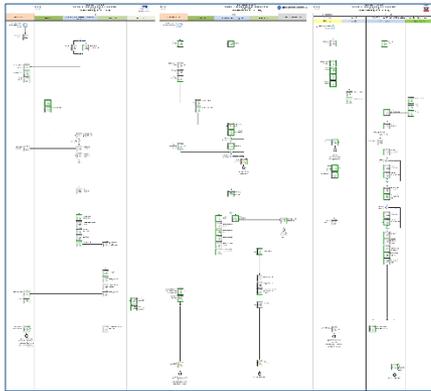
- **Prozesskettenmodelle:**

Grafischer Überblick über die Prozessschritte bei allen beteiligten Akteuren

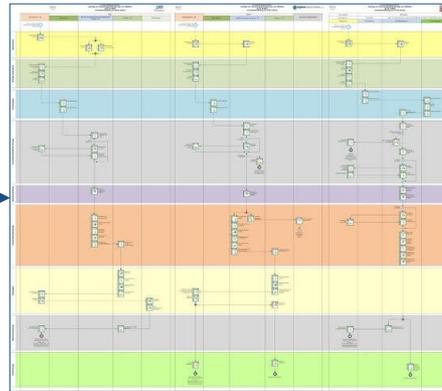
Prozessoptimierung: Herausforderungen

- Bisher eher Optimierung aus IT-Perspektive, weniger aus Organisationsperspektive, die das IfG.CC verfolgt
- Kaum Erfahrungen bei der Prozessoptimierung in der Praxis → Umsetzungslücke in den Organisationen
- Auch in Literatur noch kaum Erfahrungen zur Prozessoptimierung dokumentiert
- Optimierungspotentiale erkennen, wenn man nicht auf Kennzahlen (wie z.B. Ausführungsdauer, Kosten, Fehlerquoten etc.) zurückgreifen kann

Prozessoptimierung: Vorgehensweise



Zusammenstellung des Prozessmaterials

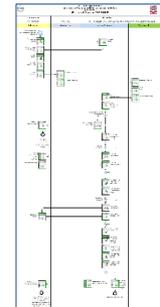


Identifizierung von Geschäftsprozessphasen

Kriterium	Erläuterung
Organisationsbruch	Zuständigkeit für einen Geschäftsprozess ist nicht durchgängig (z. B. ein Antrag wird durch eine Abteilung geprüft und in einer anderen bearbeitet)
Systembruch	Wechsel zwischen nicht-integrierten Informationssystemen innerhalb eines Geschäftsprozesses
Medienbruch	Datenintegration entlang eines Geschäftsprozesses ist nicht sehr ausgeprägt
Nacharbeit	Daten/Dokumente können nicht gleich weiterverwendet werden, sondern müssen erst noch überarbeitet/angepasst werden
Doppelarbeit	Arbeiten/Prozessschritte mit vergleichbaren Ergebnissen werden parallel durchgeführt, ohne dass die Prozessverantwortlichen davon wissen
Liege- und Wartezeiten, Transportzeiten	Zeiten, die nicht zur Vorgangsbearbeitung genutzt werden können, weil auf die Zulieferung von Informationen gewartet wird bzw. in denen Dokumente von einer Organisationseinheit zu einer anderen transportiert werden

Identifizierung und Analyse von Good Practices und von Schwachstellen anhand von Kriterien:

- innerhalb der Phasen
- phasenübergreifend



Entwicklung eines optimierten Prozessmodells
unter Berücksichtigung der Schwachstellenanalyse

3. ERFAHRUNGEN UND ERKENNTNISSE

Erfahrungen im Projekt

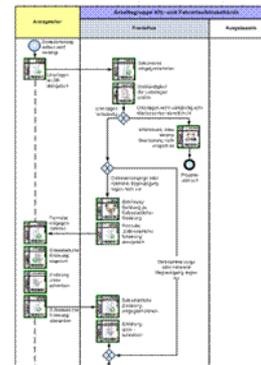
- Bei Unternehmen Bereitschaft zur Prozesserhebung abhängig von Bedeutung der IMP für das „Tagesgeschäft“
- Prozessmodelle zu komplexe Verfahren mit Vielzahl von Akteuren werden benötigt
- Betrachtung über Gemeindegrenzen hinweg → Regionen im Fokus
- Regionen, in denen sich Bedarf bündelt
- Empfehlungen auf andere Regionen übertragen

4. GESCHÄFTSPROZESS- MANAGER (GPM)

Geschäftsprozessmanager (GPM) (1/2)

Geschäftsprozesse
im Bereich IMP

Framework für
Wissensmanager

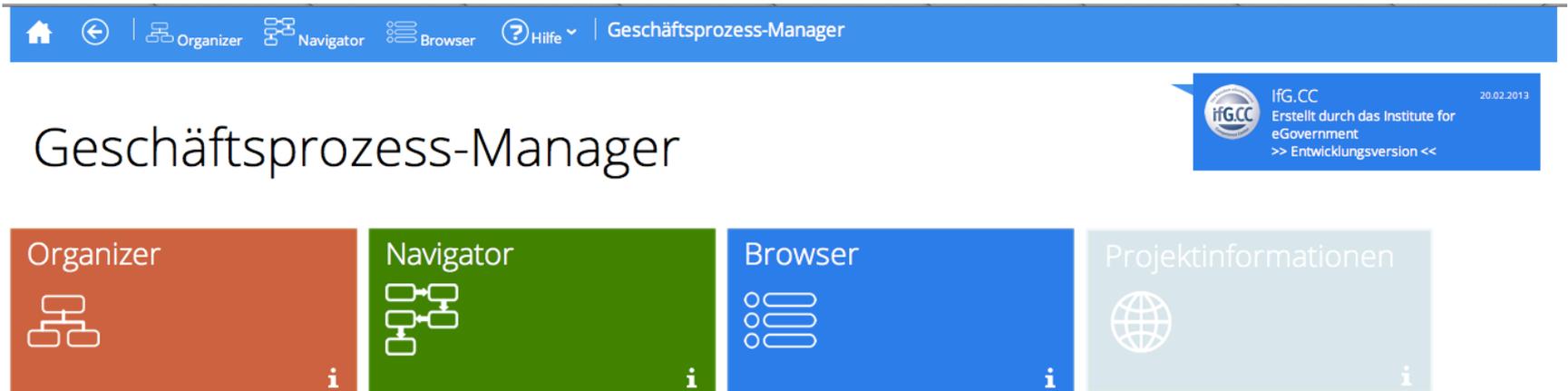


Tablet-PC



Wissensbasiertes Tool

Geschäftsprozessmanager (2/2)



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

5. WISSENSTRANSFER

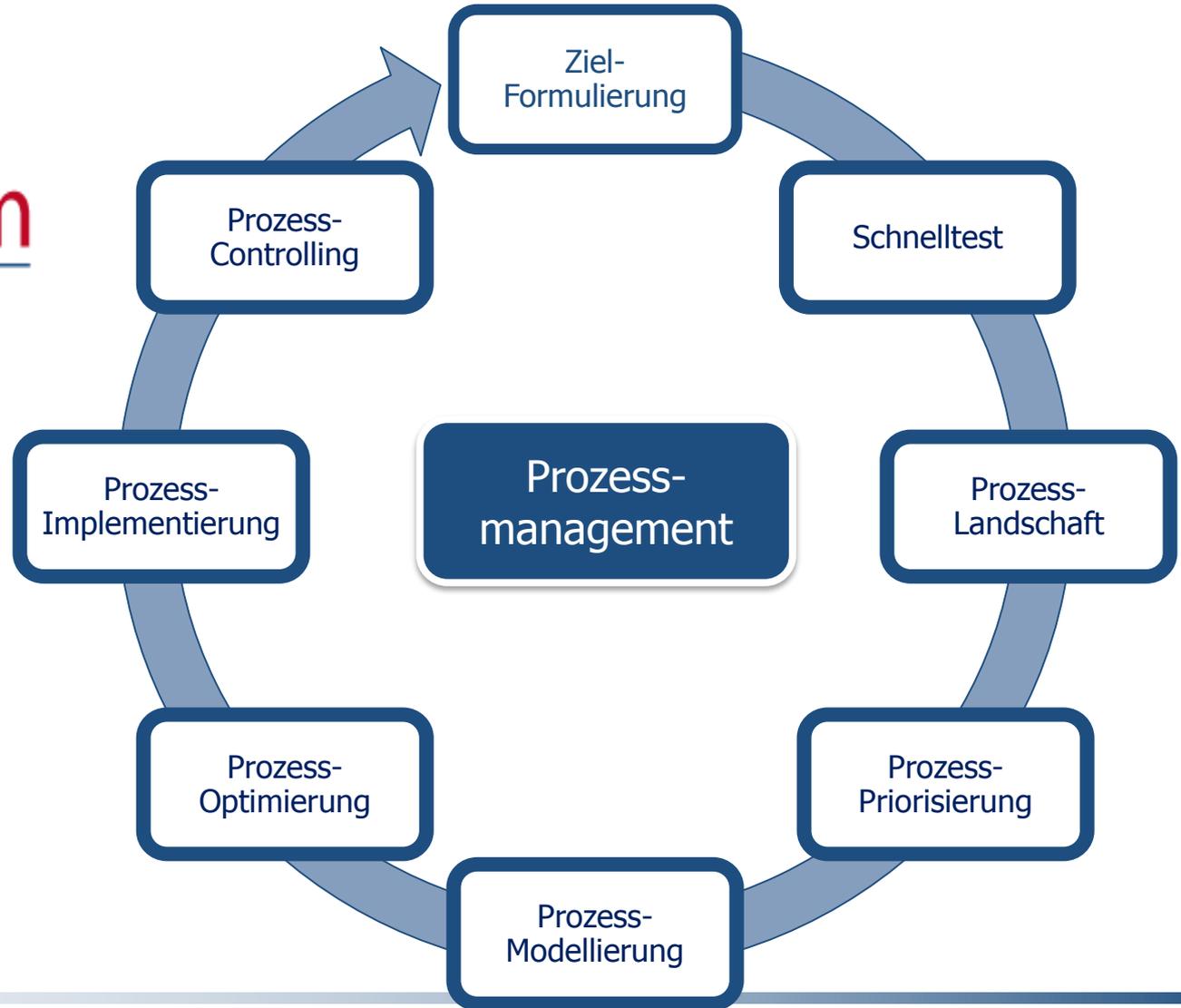
Vernetzung des Projektes

- 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

Workshop-Module „Prozessmanagement“

ifG.CC forum

Workshops für
Beschäftigte der
öffentlichen
Verwaltung



6. WEITERENTWICKLUNG

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 (u.a. Präsentation des Projektes auf der Cebit (März 2014) und M-Days (Mai 2014))



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