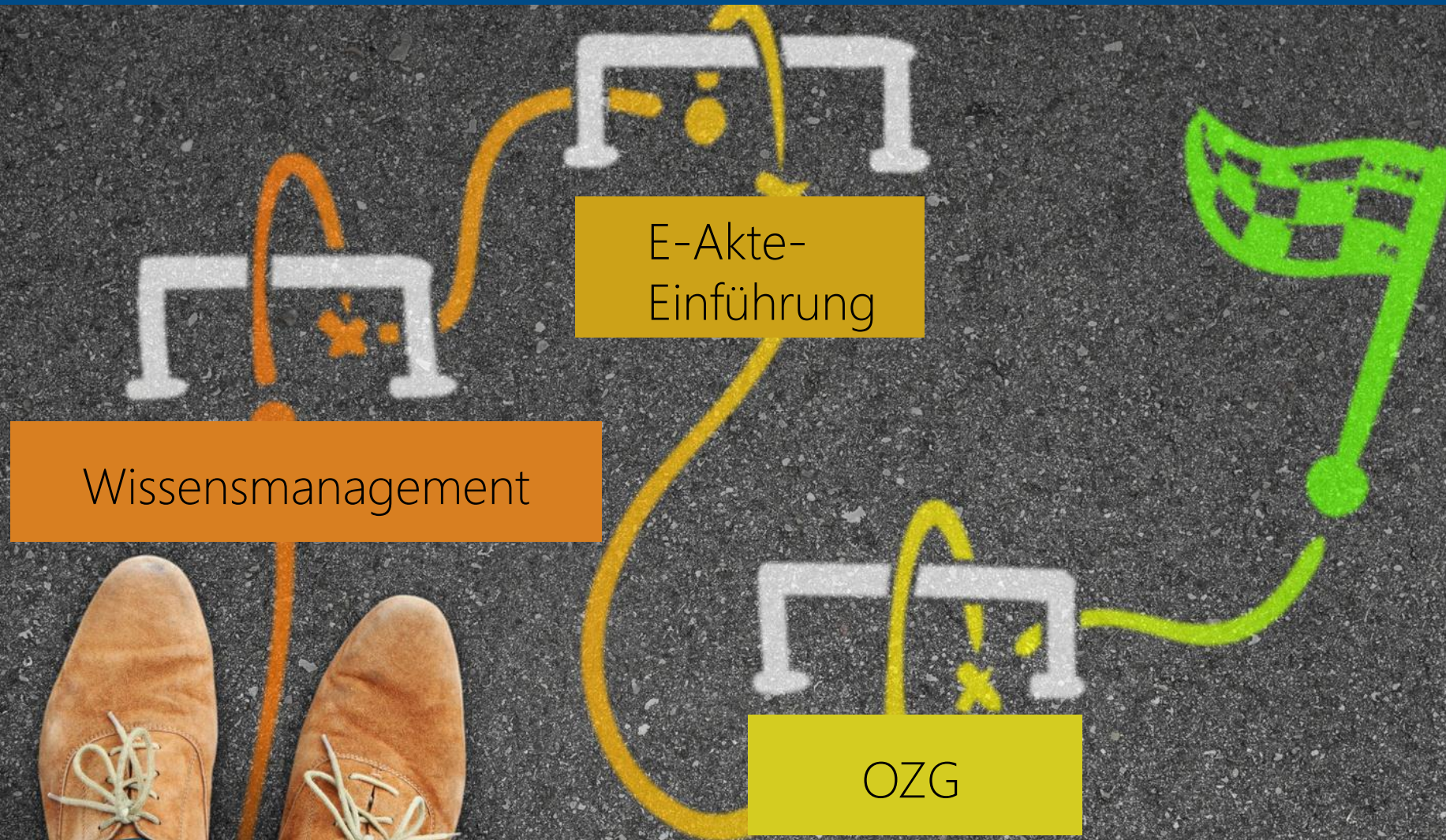


# Smart City braucht smarte Prozesse - Prozessmanagement als Basis erfolgreicher Verwaltungsdigitalisierung





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

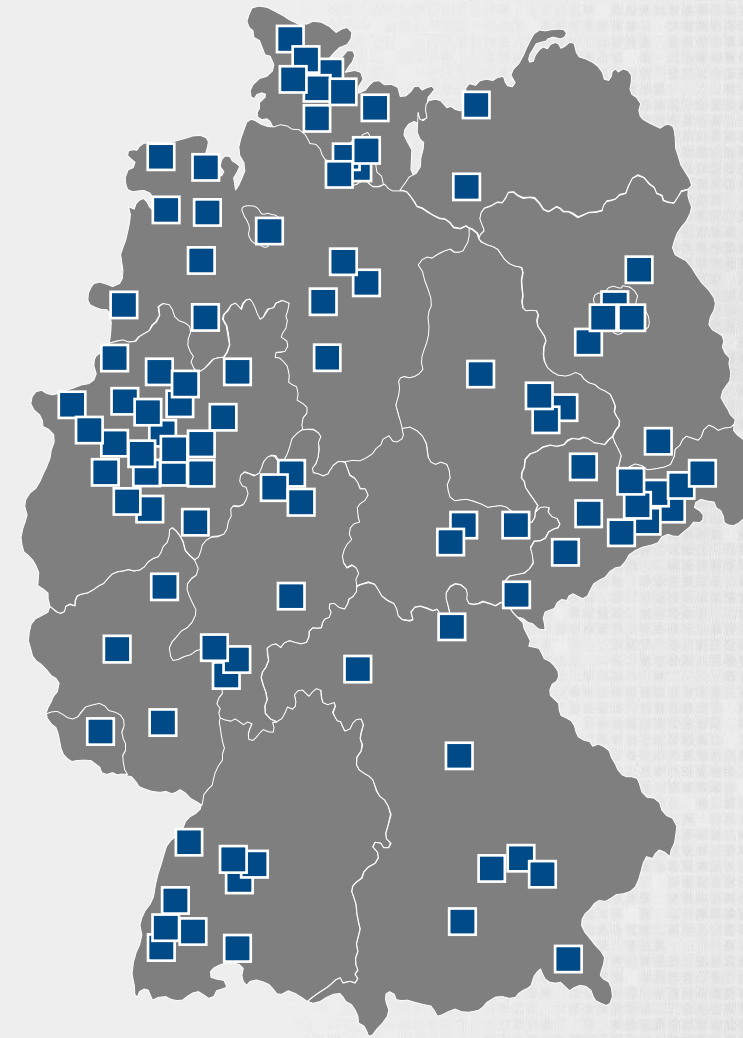
Kammern & Verbände

Kirchen & Sozialeinrichtungen

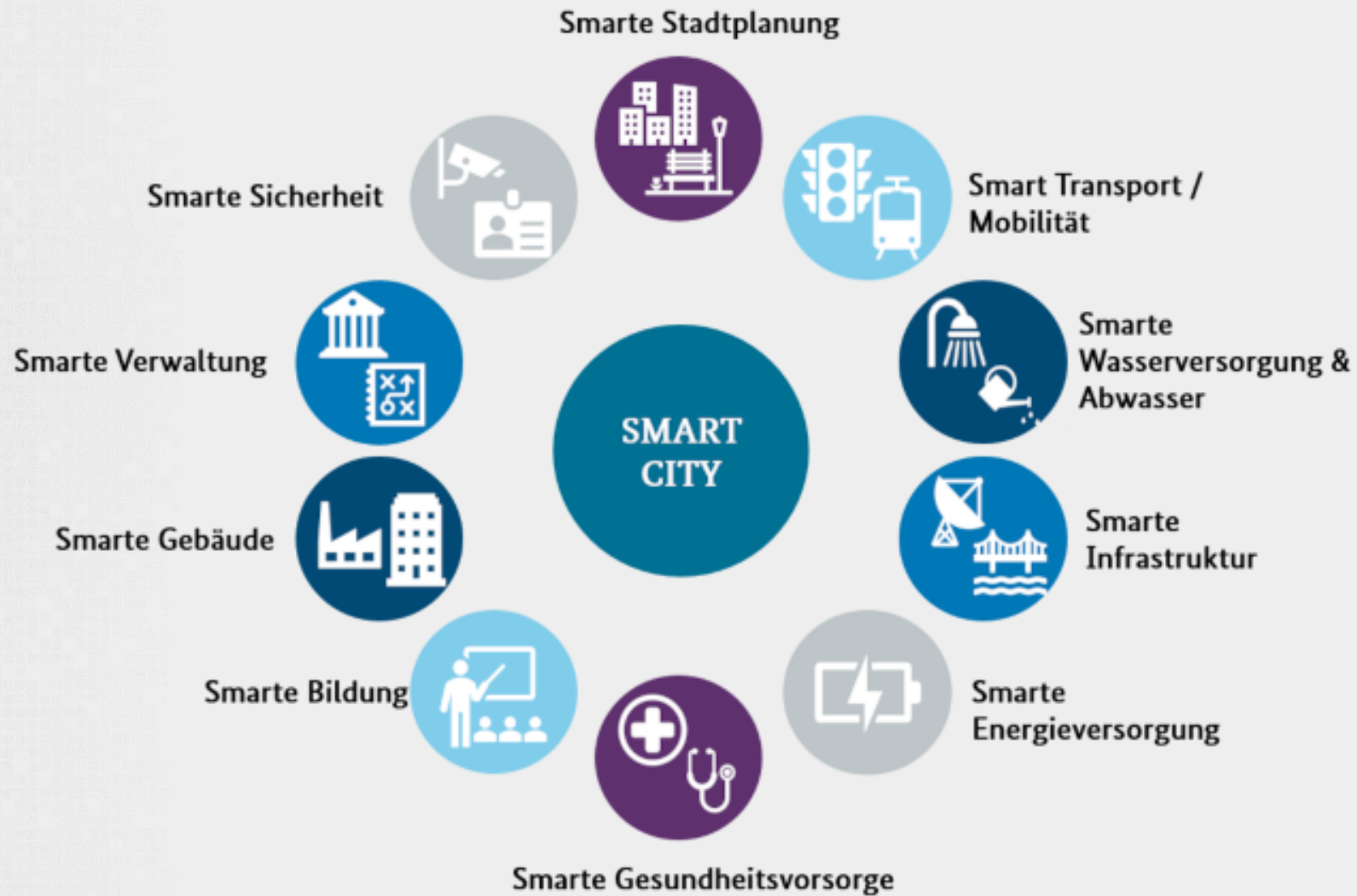
Softwarehersteller & IT-Dienstleister

Energie & Versorgung

Gesundheitswesen

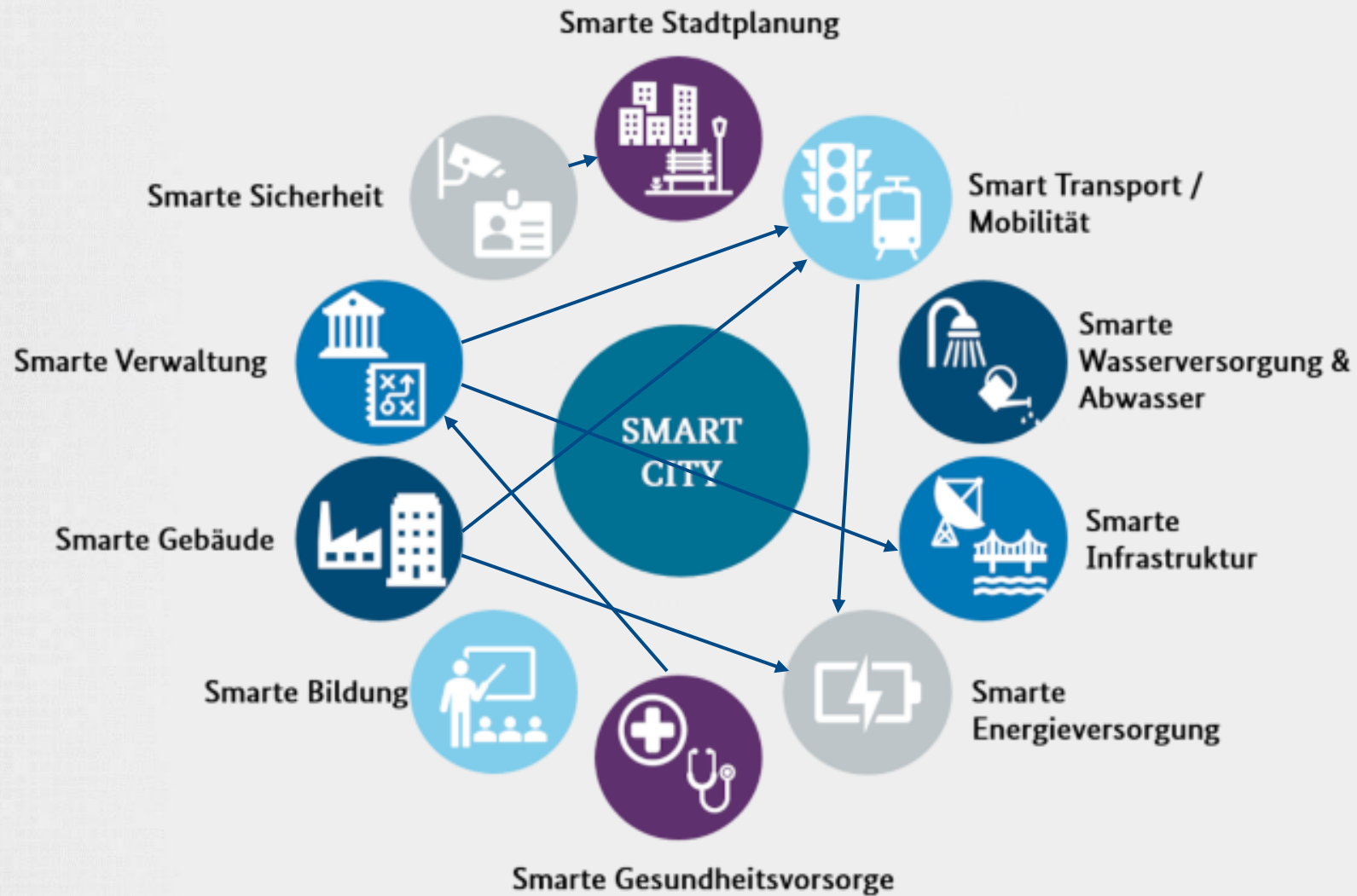


# Smart City hat viele Aspekte ...



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](http://www.kasaia.de)

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

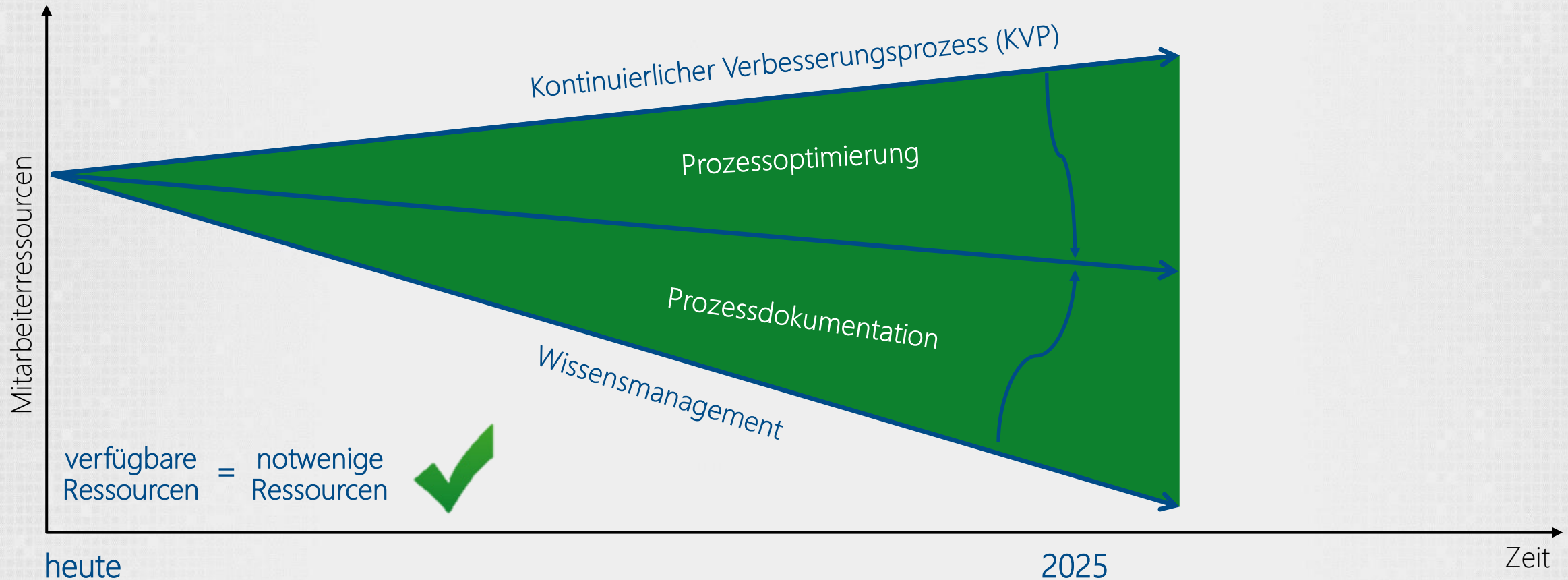




# Treiberthema Wissensmanagement & KVP



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 processes with columns for 'Bezeichnung / Schlagwort', 'Status', and 'aktualisiert'. A central hub labeled 'Prozesssteckbrief' is connected to several key areas: 'Personaleinsatz', 'Schnittstellen', 'Optimierungspotenzial', 'Zielgruppe', 'Zielbeitrag', 'Fallzahl', 'Risiko', 'Auftragsgrundlage', 'EDV-Unterstützung', and 'Erledigungszeit'. The left sidebar shows a tree view of organizational units, including 'Beispielverwaltung', '1 - Allgemeine Verwaltung', and '11 - Personal und Organisation'.



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

Strukturierte Prozesse

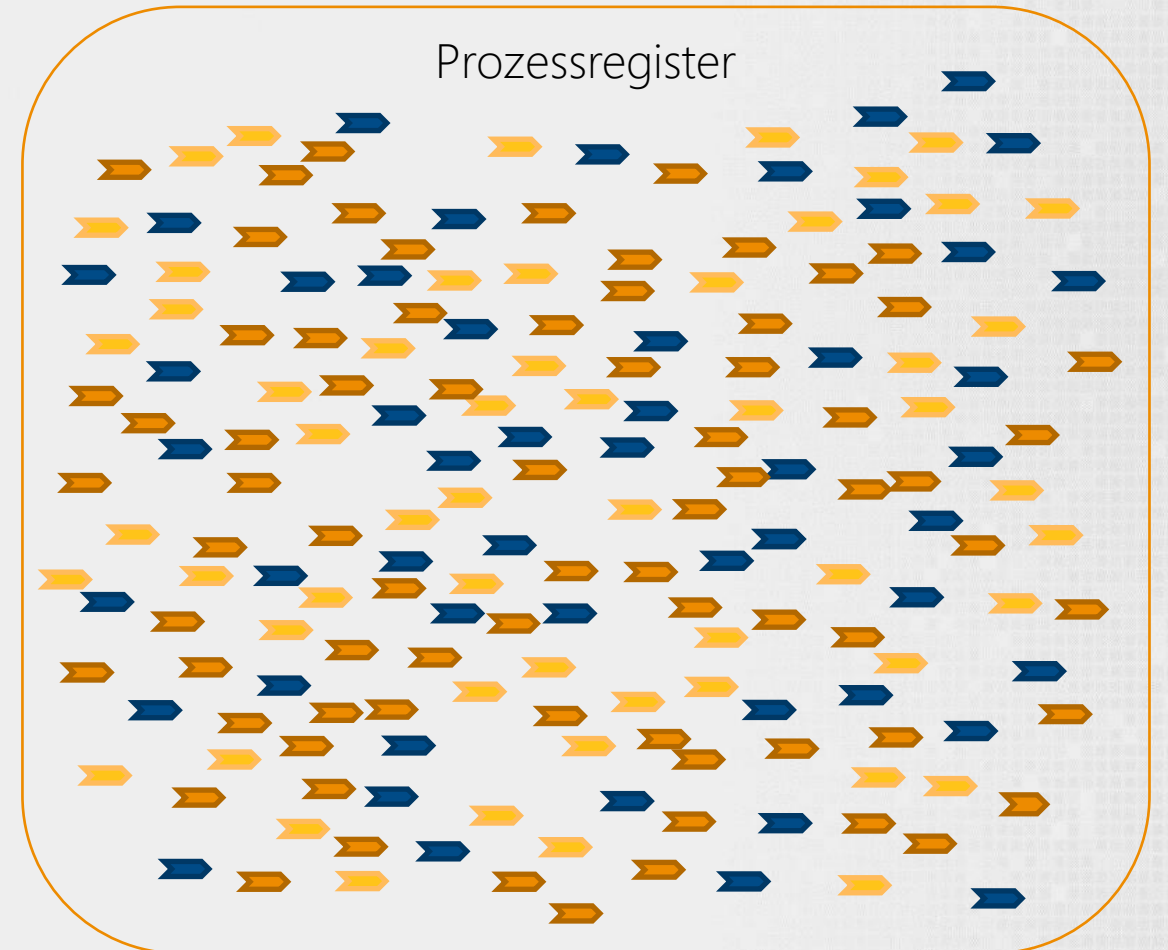
Mit einer Fallzahl > 1.000 p.a.

Mit Leistungsempfänger Bürger

...

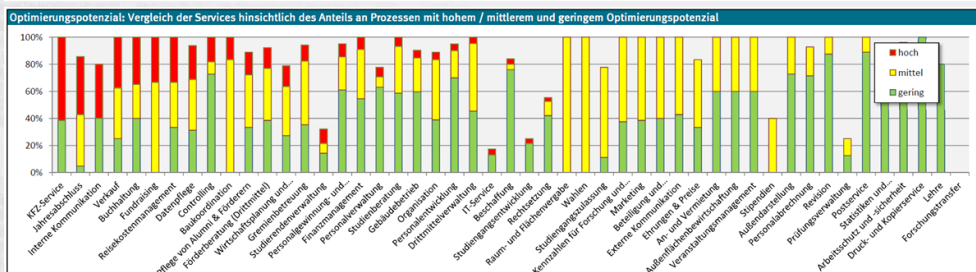
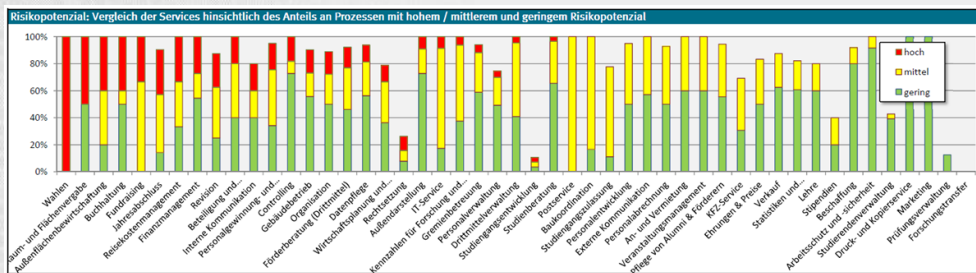
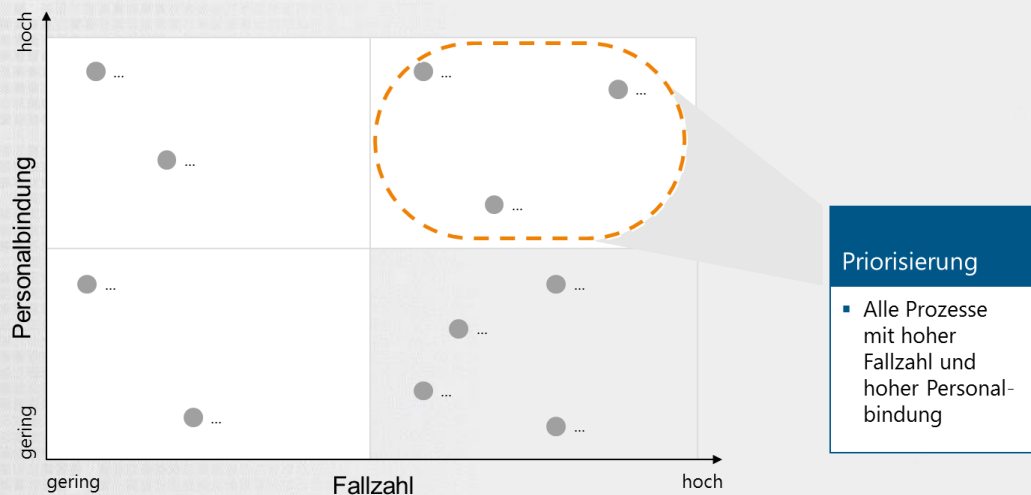
Anzahl Prozesse

220





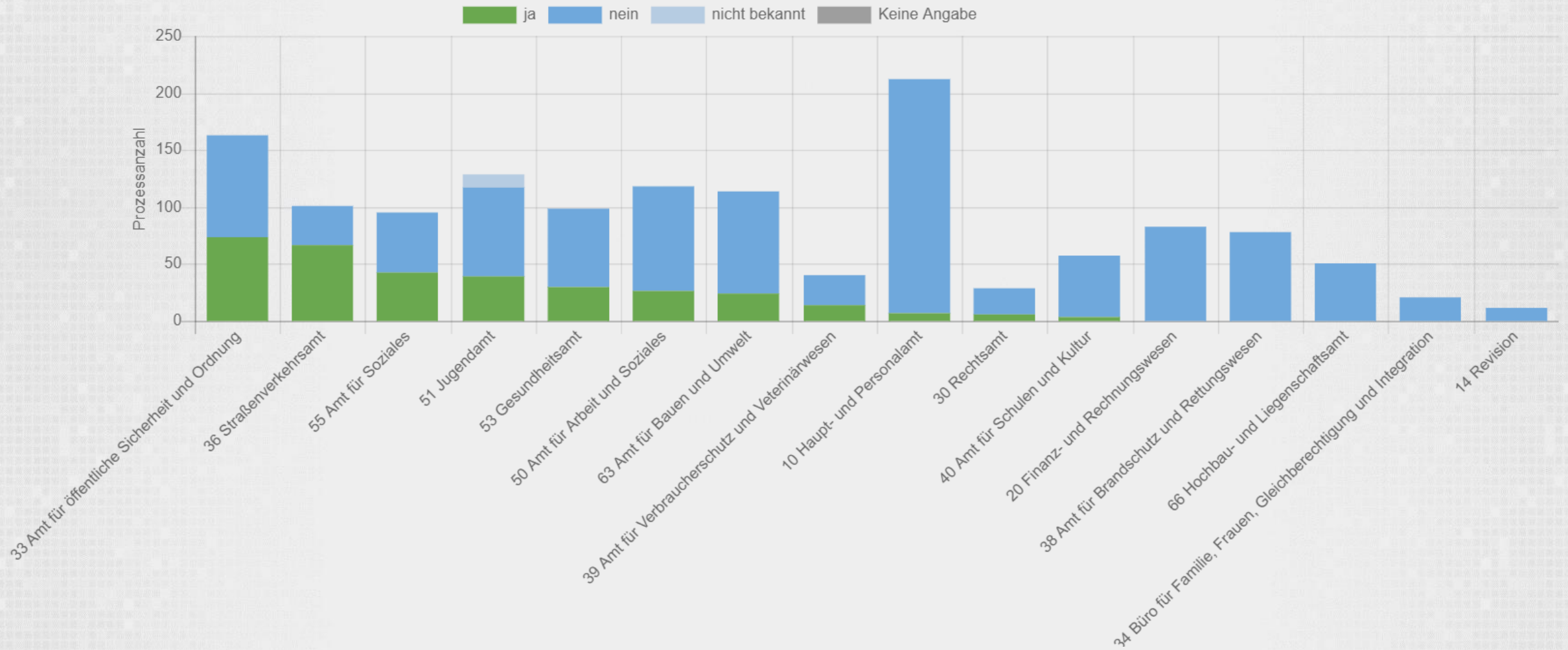
# Das Prozessregister liefert Daten für unterschiedliche Arten von Auswertungen, die der Priorisierung und Steuerung dienen



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.





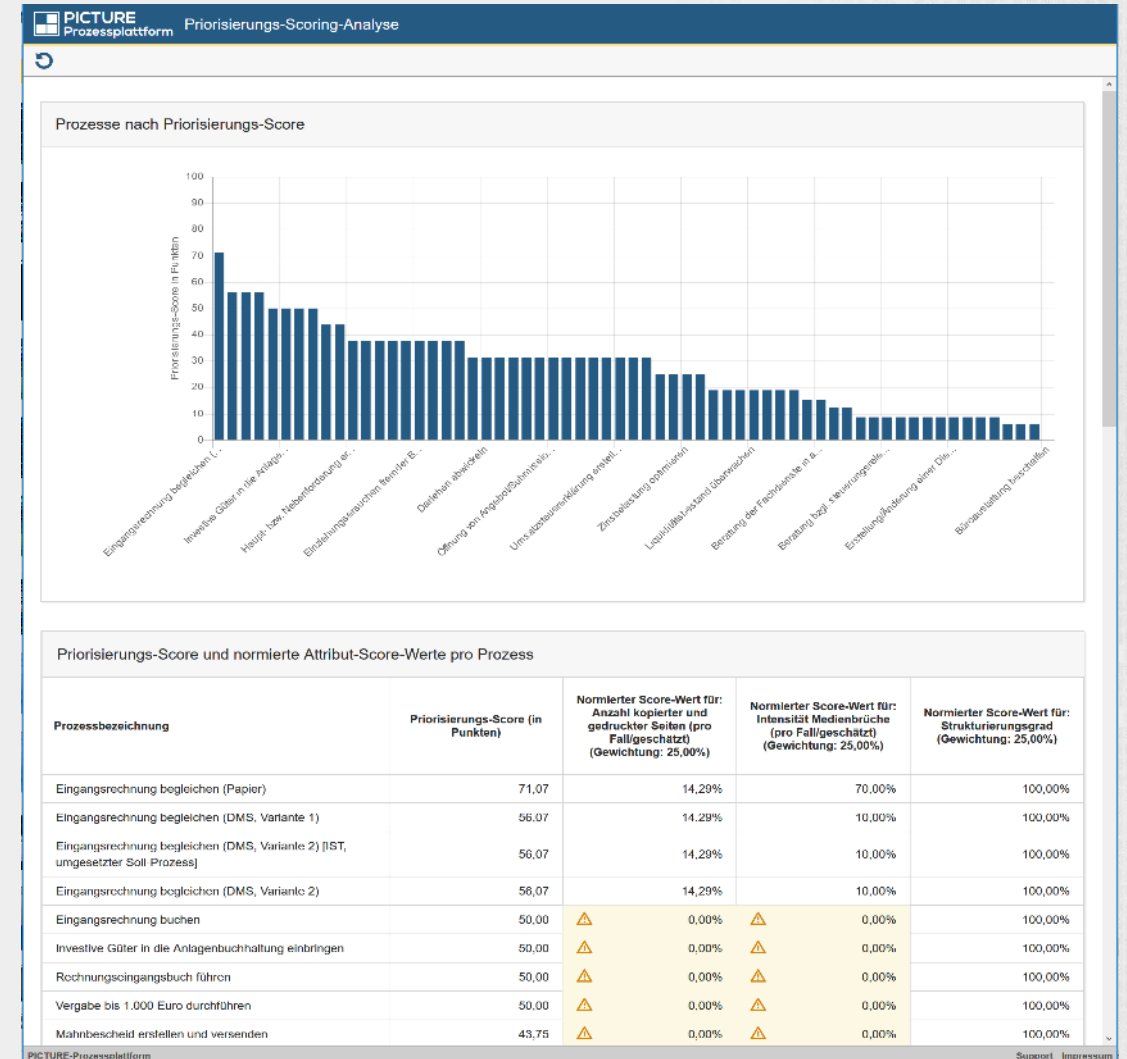
# Beispiel: Nutzwertanalyse zur Priorisierung der E-Akte-Einführung

Scoring-Schema "E-Akte Potenzialanalyse" bearbeiten

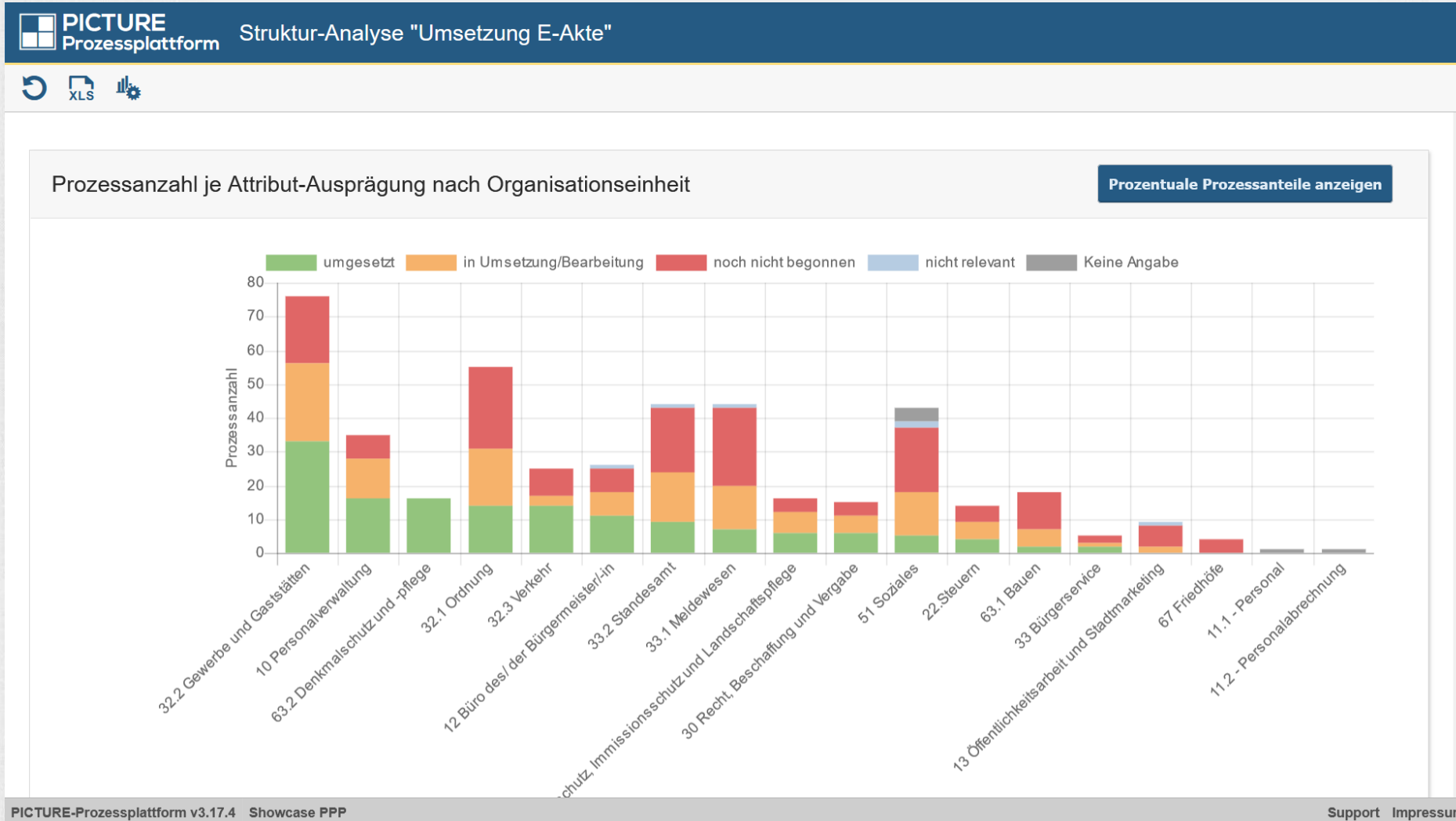
Hinzugefügte Attribute	Gewichtung	Anzahl kopierter und gedruckter Seiten (pro Fall/geschätzt) in Score-Wert überführen
Anzahl kopierter und gedruckter Seiten (pro Fall/geschätzt)	25 %	5 Punkte
Intensität Medienbrüche (pro Fall/geschätzt)	25 %	25 Punkte
Strukturierungsgrad	25 %	100 Punkte
Fallzahl pro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

Neuen Abschnitt hinzufügen

Schließen Speichern als... Speichern



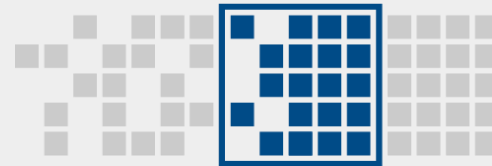
# Beispiel: Umsetzungsstand der E-Akte pro Fachbereich





# Erfolgsfaktor 2: Anwenderfreundliche Prozessmodellierung

# 24 Bausteine machen Prozessbeschreibungen verständlich, konsistent und auswertbar



## PICTURE Prozessbausteine

### Informationsflüsse



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

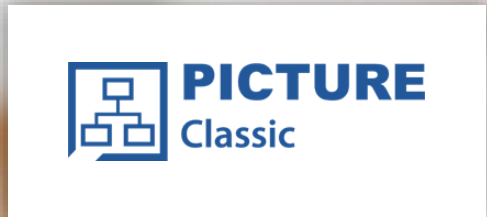
TP: Antragstellung

**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**

Statistik für den Arbeitsbereich "Querschnittsprozesse"

4	260	33	37
Prozessinstanz	Prozessinstanz ohne Dauerlauf	SPM-Prozesse	Classo-Prozesse

Modelle finden: Suche nach: Schlegel

Modelle erstellen: Prozessmodell, Prozesskarte, Classo-Prozess, SPM-Prozess

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

Letzte Aktivitäten: Werner Völters, 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): 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

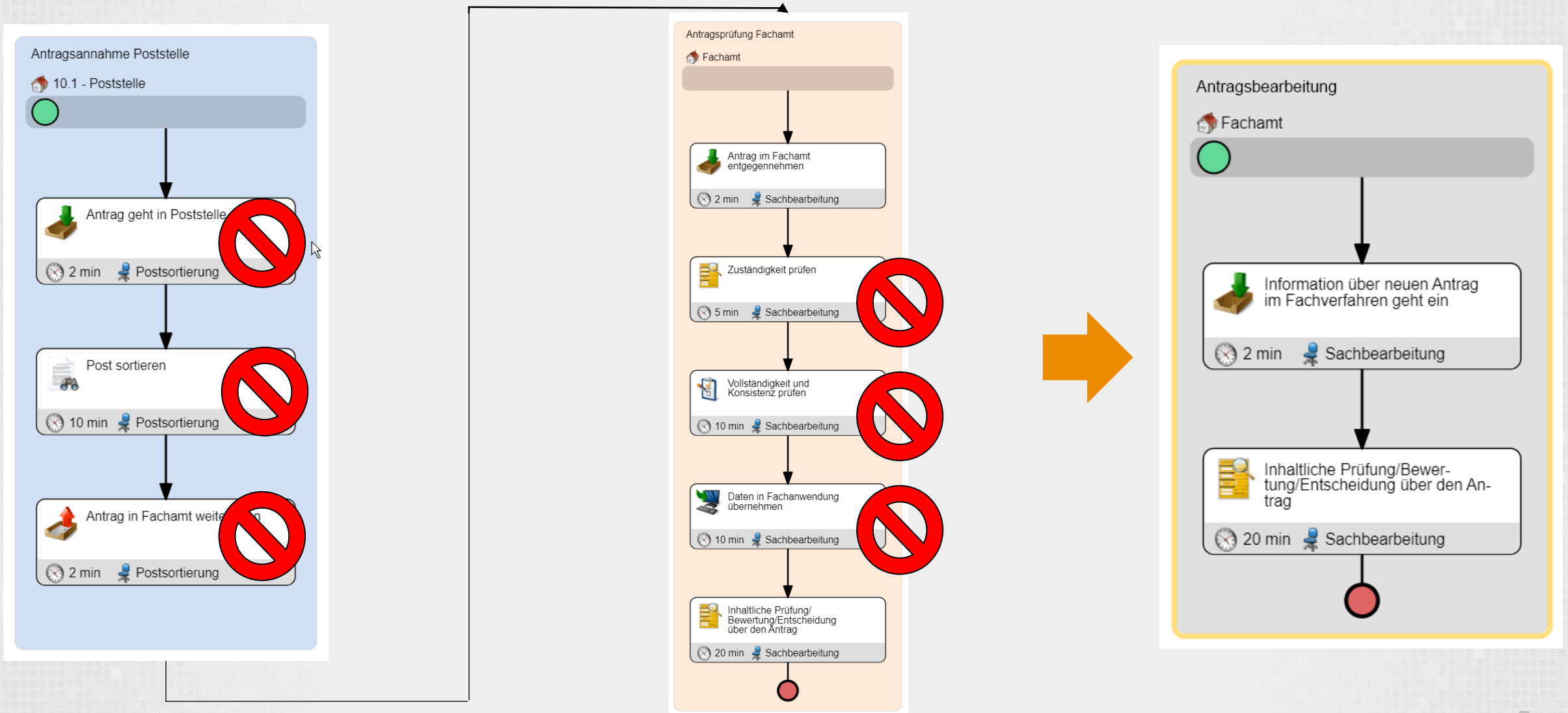
Auszahlungsauftrag

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



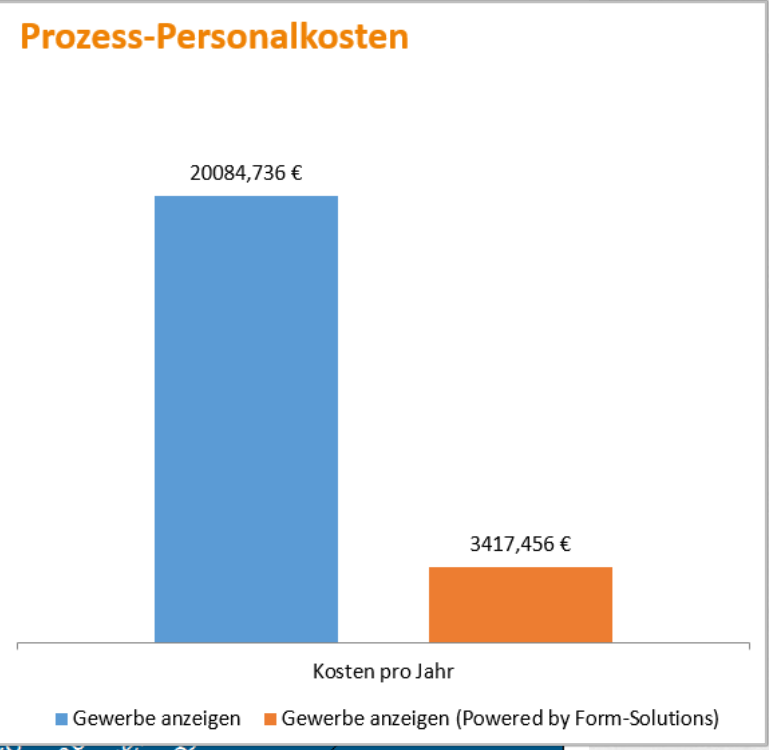


# Beispiel Qualitativ: Einführung Online Antragswesen - Potenziale der Digitalisierung



# Beispiel Quantitativ: Einführung Online Antragswesen

PICTURE-Prozessplattform						
Bericht über Personalkosten						
Stand: 04.02.20...						
<b>Beschreibung</b>						
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!						
<b>Berechnungsfaktoren</b>						
Jahresarbeitszeit	90.000					
Aufschlag für Verteilzeiten	12%					
<b>Prozess</b>						
		Gesamtzeit (min) pro Jahr	Bearbeitungszeit (min) pro Jahr	Kap. Ste. Ko.		Ersparnis
<b>Gewerbe anzeigen</b>	61500,00	68880,00	0,77	20.084,74 €		
<b>Gewerbe anzeigen (Powered by Form-Solutions)</b>	10500,00	11760,00	0,13	3.417,46 €	16.667,28 €	-83 %





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](mailto:algermissen@picture-gmbh.de)

 +49 (0)251 131 2379-90

 [www.picture-gmbh.de](http://www.picture-gmbh.de)

