

Inhalt

1 Status quo.....	2
2 Abläufe optimieren.....	2
3 Voraussetzungen schaffen.....	2
4 PICTURE-Methode.....	2
5 Stellen für Prozessmanagement.....	3
6 Wichtiges Ziel: Anbindung der E-Akte.....	3
7 PDV und PICTURE als Partner.....	4
8 Prozessmanagement als Basistool.....	4
9 Prozessmanagement einfach machen.....	4

E-Akte und Prozessmanagement – eine zielführende Kombination

1 Status quo

Digitalisierung ist heutzutage in aller Munde. Doch wie setzt man Digitalisierungsvorhaben erfolgreich um, und welche Fallstricke gibt es bei der Einführung einer E-Akte zu beachten? Am Beispiel von Studierendenwerken soll ein praxisnahes Vorgehen erläutert werden.



2 Abläufe optimieren

Nehmen wir an, ein Studierendenwerk möchte die E-Akte einführen. Im Fokus der Einführung soll dabei der Prozess zur Ausbildungsförderung stehen. Ziel solcher Einführungsvorhaben sollte es sein, die vorhandenen Abläufe zu optimieren und vor der Einführung der digitalen Abläufe eine passende „Ablaufarchitektur“ zu entwickeln. Der Bereich der Ausbildungsförderung kann dabei nur der Beginn der Digitalisierungsbestrebungen sein. Alle Bereiche, wie zum Beispiel Vertragsmanagement, E-Rechnung und Dokumentenlenkung, sollten nur dann digitalisiert werden, wenn alle vorhandenen Prozesse modelliert und anschließend optimiert wurden.

Bereits zu Beginn von Einführungsprojekten zeichnet sich schnell ab, dass das Prozessmanagement in Studierendenwerken kein Nebenprojekt sein sollte. Ein Tipp zur erfolgreichen Etablierung von Prozessmanagement ist es, dieses im Stabsbereich der Geschäftsführung anzusiedeln. Einer der Gründe für die Anbindung an den Geschäftsbereich besteht darin, dass Digitalisierung viele Ängste mit sich bringt, die sich mindern lassen, wenn die Beteiligten das Gefühl vermittelt bekommen, dass die Geschäftsführung zu hundert Prozent hinter dem Vorhaben steht. Prozessmanagement geht nicht „nebenbei“. Es braucht Menschen, die mitmachen. Daher besteht ein wesentlicher Erfolgsfaktor darin, die Thematik den Mitarbeitenden nahe zu bringen.

3 Voraussetzungen schaffen

Die Auswahl einer passenden Methodik ist entscheidend für das Gelingen. Diverse „Quälmethoden“ mittels grafischer Zeichenwerkzeuge bringen Organisationen schnell an ihre Grenzen. Es sollten eine Methode und ein entsprechendes Werkzeug mit einer hohen Online-Verfügbarkeit und geringem Administrationsaufwand gewählt werden. Darüber hinaus muss eine Verknüpfung mit einem eventuell bestehenden oder neuen Dokumentenmanagement-System (DMS) möglich sein.



4 PICTURE-Methode

Nach ausführlicher Prüfung verschiedener Prozessmanagement-Methoden und -Tools setzte man z.B. im Studierendenwerk Stuttgart auf die PICTURE-Methode und die dazugehörige Prozessplattform, die eigens für die öffentliche Verwaltung entwickelt wurde, um das Prozessmanagement langfristig zu etablieren. Das Besondere an der PICTURE-Methode ist, dass mit 24 visuellen Bausteinen Verwaltungsprozesse einfacher, verständlicher und daher schneller als mit anderen Methoden beschrieben werden können. Den Mitarbeitenden in den entsprechenden Verwaltungen kann das Prozessmanagement mithilfe von Modellierungskarten mit den 24 PICTURE-Bausteinen spielerisch nähergebracht werden, was zu einer verbesserten Toleranz gegenüber der Neuerung führt.

Als effektives Werkzeug, das einen Überblick und eine entsprechende Bewertung über alle Prozesse hinsichtlich der strategischen Anforderungen ermöglicht, ist z.B. die PICTURE-Prozessplattform samt Prozessregister ein passendes Tool. So können in Workshops erhobene Prozesse schnell langfristig digital erfasst und analysiert werden. Und die gewünschte Anbindung an ein bestehendes DMS ist problemlos realisierbar.

VERSCHRIFTLICHUNG & DOKUMENTATION

 Vorgang registrieren	 Dokument/Information erstellen
 Vorgang z.d.A. nehmen	 Dokument unterzeichnen
 Dokument/Information bearbeiten	 Dokument/Information aussondern

 Inhaltlich prüfen/Entscheidung treffen	 Berechnung durchführen
 Einzahlung/Auszahlung durchführen	 Formell prüfen
 Arbeitsort wechseln	 Dokument/Information sichten
	 Spezielle Tätigkeit durchführen

INHALTLICHE VERWALTUNGSTÄTIGKEIT

MEDIENWECHSEL

 Daten in EDV übernehmen	 Drucken
 Datenträger bespielen	 Scannen
 Kopieren	 Bearbeitungsunterbrechung

INFORMATIONSFÜSSE

 Dokument/Information versenden	 Dokument/Information entgegennehmen
--	---

 Beratung durchführen	 Rückfrage durchführen
 Absprache/Vereinbarung treffen	 Recherche durchführen

INFORMATIONSBESCHAFFUNG & KOORDINATION

Bei der PICTURE-Methode können mit visuellen Bausteinen Verwaltungsprozesse verständlich beschrieben werden.

5 Stellen für Prozessmanagement

Auch andere Ressourcen müssen bereitgestellt, Stellen geschaffen und die Prozessmodellierung in das Projektmanagement integriert werden. Je nach Größe des Studierendenwerks sollten sich bestimmte Mitarbeitende ausschließlich dem Prozessmanagement widmen. In der Vergangenheit haben sich die Stellen eines Prozessmanagers und eines Strukturredakteurs bewährt. Beide sollten zusammen an der Verwaltung des DMS arbeiten und auch als Teil der Lenkungsgruppe in abteilungsübergreifenden Projektgruppen tätig sein. Die geschaffenen Stellen helfen, die Mitarbeitenden nicht mit Mehrarbeit zu belasten. Dies stärkt die positive interne Sicht auf das Prozessmanagement. Damit sich Prozessmanagement zur Verwaltungsmodernisierung eignet, muss es entsprechend organisiert sein. Führungskräfte und Verantwortliche dürfen nicht durch die Aussicht auf ein weiteres „IT-Projekt“ verschreckt werden. Ebenso müssen Verantwortliche in der IT die Software-Lösung als persönlich-fachliche Entlastung ansehen. Letztlich – sehr bedeutend – bedarf es „quick wins“: Beschäftigte müssen den Nutzen schnell erkennen, sodass Ängste auf diese Weise genommen werden. Außerdem muss das Prozessmanagement mit gesetzlichen Anforderungen kompatibel abbildbar sein (Datenschutz, Arbeitsschutz, Geheimnisschutz).

6 Wichtiges Ziel: Anbindung der E-Akte

Nachdem die Akzeptanz innerhalb der Belegschaft geschaffen wurde, ist der Vorteil der Prozessbetrachtungen vor der Einführung der E-Akte klar: Ohne die Analyse bestehender Abläufe kann es keine erfolgreiche Digitalisierung geben. Prozessmanagement schafft die Voraussetzungen für die drei Schritte „Analyse“, „Lösung“ und „Modell“. Darüber können Anforderungen an die Drittanbieter-Software von E-Akte-Lösungen weitergegeben werden. Im Bereich der Ausbildungsförderung nach BAföG bestehen konkrete Rechtsvorschriften, welche bei der Einführung der E-Akte beachtet werden müssen. Wie aber macht man aus einem umfassenden Formblattwesen eine digitale Akte? Diese Herausforderung erfordert eine zunächst spielerische Betrachtung der bestehenden Verwaltungsabläufe. Erst nach einer vereinfachten Betrachtung der Verwaltungsabläufe können Schwachstellen erkannt und ausgeräumt werden. Als Folge dieser Analyse entstehen optimierte, leicht verständliche Soll-Prozesse. Studierende sind heutzutage ausnahmslos Digital Natives. Vergilbte Formblätter zu digitalisieren oder Ausfüllhilfen als PDF per Mail zu versenden, wird dem Nutzungsverhalten nicht gerecht und ist kein Ersatz für eine E-Akte-Lösung. Erst der konkret definierte Soll-Prozess im BPMN-Standard liefert eine passgenaue Darstellung der Abläufe für die Dokumentenlenkung.

7 PDV und PICTURE als Partner

Bei der Auswahl von E-Akte-Anbietern sollten Verwaltungen den genauen Anforderungskatalog kennen und berücksichtigen sowie potenzielle Synergieeffekte für sich nutzen. Die Auswahl einer E-Akte-Lösung kann dabei leicht sein. Bleiben wir bei unserem Beispiel: Wenn das Studierendenwerk in einem Bundesland angesiedelt ist, in welchem die komplette Verwaltung beispielsweise die E-Akte-Lösung der PDV GmbH nutzt, entstehen beim Einsatz der gleichen Lösung für das Studierendenwerk wertvolle Synergieeffekte. Hinzu kommt, dass die PDV GmbH ein Kooperationspartner der PICTURE GmbH ist. Somit ist sichergestellt, dass die in PICTURE modellierten Prozesse bei der Softwareeinführung berücksichtigt werden können. Das Zusammenspiel von PDV und PICTURE ist vor allem deshalb wichtig, weil das Studierendenwerk selbst seine Prozesse für die Übergabe an die PDV-Schnittstelle modellieren und optimieren kann. Das ist ein großer Vorteil, denn niemand kennt die Abläufe so gut wie die Verwaltung selbst. Mit den fertigen BPMN-Modellen erhält die PDV GmbH eine digitale Antwort auf die Frage: „Wie laufen im Ausbildungsförderungsamt die Prozesse ab?“

8 Prozessmanagement als Basistool

Prozessmanagement ist das Basistool der Digitalisierung im 21. Jahrhundert. Prozessmanagement und -modellierung ist kein Projekt – im Gegenteil: Die Optimierung im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP) ist aus der Welt der Digitalisierung nicht mehr wegzudenken. So werden Qualitätsmanagementsysteme durch das Prozessmanagement wirksam unterstützt und erlauben einen Überblick über wirtschaftliche Effekte: Aus der Fallzahl, Häufigkeit und Ressourcenzuweisung ergeben sich Rückschlüsse auf notwendige Optimierungen. Durch den konstant voranschreitenden demografischen Wandel wird es in den kommenden Jahrzehnten an Fachkräften mangeln, was durch optimierte Prozesse abgemildert werden kann. Mit Fachkräften, die in den Ruhestand wechseln, fließt auch Fachwissen aus den Verwaltungen ab. Für die Wissenssicherung der innerbetrieblichen Abläufe ist für Verwaltungen Prozessmanagement unersetzbar. Über die Dokumentation und Optimierung hinaus können Verantwortliche und Führungskräfte in der Verwaltung nur mithilfe eines wirksamen Prozessmanagements die gesetzlichen und Compliance-relevanten Anforderungen im Daten-, Arbeits- und Geheimschutz erfüllen. Ein gut abgebildetes Prozessmanagement mit passenden Fachschalen liefert hier wichtige Referenzmodelle zur Risikobeurteilung und -reduktion. Kurzum: Das Management muss die sich ständig verändernden Prozesse

immer im Blick haben, um die Stabilität zu sichern. Ziel des gesamten Prozessmanagement-Vorhabens sollte es sein, die Wissens-, Strategie-, Kern- und Unterstützungsprozesse der Verwaltung zu beschreiben. Den Anfang macht da eine ganzheitlich abgebildete Prozesslandkarte mit groben Modellbeschreibungen. Wenn die Organisation, die Mitarbeitenden und auch die Kunden hiervon profitieren sollen, ist es notwendig, in die Tiefe zu gehen. Der ungeliebte Arbeits- und Datenschutz nach DSGVO ist ein guter Einstieg. Durch einen tieferen Einblick ins Innenleben einer Organisation lassen sich mithilfe eines gut aufgesetzten Prozessmanagements kundenorientierte (Datenschutz-) und beschäftigtenorientierte (Arbeitsschutz-) Prozesse gut analysieren und anschließend optimieren.

9 Prozessmanagement einfach machen

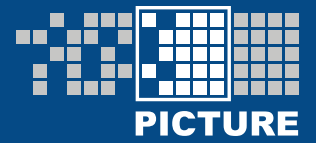
Allen Organisationen, die mit Prozessmanagement beginnen möchten, sich allerdings noch nicht trauen, ist zu empfehlen, einfach ohne große Erwartungen oder Vorbehalte anzufangen. Am Anfang genügt es, sich mit kleineren Prozessen zu beschäftigen. Keine Organisation kommt an den Themen Arbeitsschutz bzw. Datenschutz oder Vertragsmanagement vorbei und sollte sich diesen rechtzeitig stellen. Diese unausweichlichen Abläufe werden schneller und optimaler bearbeitet, wenn die Prozesse aufgezeichnet und analysiert werden. Am Anfang genügt es, ein grobes Bild zu definieren und dann im Nachhinein in die Tiefe zu gehen. Einfach machen – die Erkenntnisse kommen im Vorgehen!

Katja Spenrath

Teamleiterin PR & Marketing
PICTURE GmbH

spenrath@picture-gmbh.de





Prozessmanagement. Einfach. Machen.

Hier erhalten Sie
weitere Informationen:



<https://t1p.de/kios7>

PICTURE GmbH

Friesenring 32 • 48147 Münster

+49 (0)251 131 2379-40

kundenbetreuung@picture-gmbh.de

www.picture-gmbh.de