



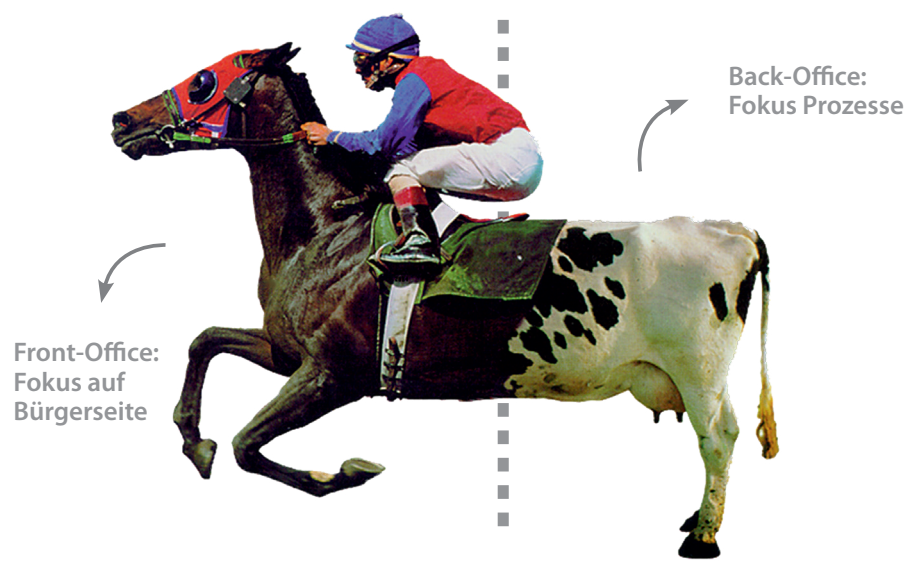
Interkommunale Zusammenarbeit  
im Prozessmanagement:  
Der effizienteste Weg zur ganzheitlichen  
Digitalisierung kommunaler Abläufe in NRW

## Prozessmanagement ist entscheidend für die nachhaltige Digitalisierung von Verwaltungsabläufen

Im Angesicht des demografischen Wandels, des Fachkräftemangels und des zunehmenden Digitalisierungsdrucks stellt Prozessmanagement einen wesentlichen Hebel für die nachhaltige Digitalisierung kommunaler Verwaltungsabläufe dar. Es bietet Kommunen nicht nur die Möglichkeit, ihre Abläufe effizienter zu gestalten und die Dienstleistungsqualität zu erhöhen, sondern auch wertvolles Wissen zu sichern und die Digitalisierung zielgruppenorientiert voranzutreiben. Diese Transformation leistet einen entscheidenden Beitrag zur Entlastung der Mitarbeitenden und steigert die Attraktivität der Kommunen als Arbeitgeber.

## PICTURE schafft die Voraussetzungen für die sinnvolle und effektive Digitalisierung von Prozessen

Viele Verwaltungen stolpern bei ihren Vorhaben über einen der typischen Fallstricke: Sie digitalisieren Prozesse, die organisatorische Mängel aufweisen, oder konzentrieren sich bei der Digitalisierung ausschließlich auf die Bürgerseite. Effektive und nachhaltige Digitalisierung setzt voraus, dass die Prozesse im Backoffice reibungslos funktionieren. Daher ist es essenziell, die bestehenden Prozesse zunächst End-to-End zu betrachten, auszuwerten und hinsichtlich ihrer Potenziale zu analysieren. Der Ansatz von PICTURE fokussiert die Prozesse im Backoffice und vermittelt den Kommunen so die benötigten Grundlagen für eine wirklich sinnvolle und effektive Digitalisierung ihrer Abläufe.



PICTURE fokussiert die Optimierung der Abläufe im Backend

## Interkommunales Prozessmanagement bündelt Ressourcen und schafft Synergien

Kleine und mittlere Kommunen verfügen häufig über die Motivation, nicht aber über die benötigten Ressourcen für ein professionelles, ganzheitliches Prozessmanagement.

### Hohe Synergiefaktoren

Die Synergien interkommunaler Zusammenarbeit lassen sich konkret benennen: Durchschnittlich verfügen die Teilnehmenden durch die Kooperation über fünf- bis zehnmal mehr modellierte Prozesse. Ein Projekt mit zehn Kommunen, in dem je zwei Kommunen die Detailbetrachtung eines Prozesses vornehmen, ermöglicht beispielsweise allen Teilnehmenden einen Synergiefaktor von x5.

Interkommunale Zusammenarbeit ermöglicht es gerade diesen kleinen und mittelgroßen Verwaltungen, effektives Prozessmanagement zu betreiben. Durch die Kooperation mit anderen Kommunen und einem professionellen Steuerungspartner wie der PICTURE GmbH schonen die Beteiligten wirkungsvoll ihre Ressourcen. Einen Großteil der Inhalte zum Aufbau eines Prozessregisters liefert PICTURE bereits durch Vorarbeiten und Erfahrungen aus anderen Projekten. Darüber hinaus schaffen die Beteiligten wertvolle Synergien, indem sie Prozesse arbeitsteilig deutlich schneller modellieren, diskutieren und auf Optimierungspotenziale hin überprüfen.

Durch den Austausch von Erfahrungen, Fachwissen und Methoden fördern sie darüber hinaus nicht nur Effizienz und gemeinsames Wachstum, sondern auch starke interkommunale Netzwerke.

## Interkommunales Prozessmanagement zahlt sich aus: Leuchttürme aus der Praxis

Zahlreiche Praxisprojekte belegen: Interkommunale Zusammenarbeit im Prozessmanagement funktioniert ausgezeichnet und ermöglicht den Teilnehmenden Erfolge, die sie allein nicht hätten erreichen können.

Ein Erfolgsbeispiel stellt das Projekt „PzM@OWL“ dar, in dem seit mehr als vier Jahren zwölf Kommunen aus Ostwestfalen kooperieren. Die teilnehmenden Verwaltungen können unter anderem folgende Erfolge der interkommunalen Zusammenarbeit verzeichnen:

- Aufbau eines vollumfänglichen **Prozessregisters** für alle beteiligten Kommunen
- **über 250 professionell modellierte Prozesse** im Prozessnetzwerk PICTURE improve
- gemeinsame **videobasierte Lernplattform** zum Prozessmanagement
- umfassendes **Schulungsangebot** für Mitarbeitende und Führungskräfte
- Erstellung einer **Übersicht aller Prozesse im Standesamt und Bürgerservice** mit Identifikation der Digitalisierungspotenziale und den bisher interkommunal bestehenden digitalen Lösungen




Der Ansatz von PICTURE befähigt Kommunen zudem, auch eigenständig und mit möglicherweise höherem Tempo vorzugehen. So konnten diverse Verwaltungen im Projekt „PzM@OWL“ zusätzlich folgende individuelle Erfolge erreichen:

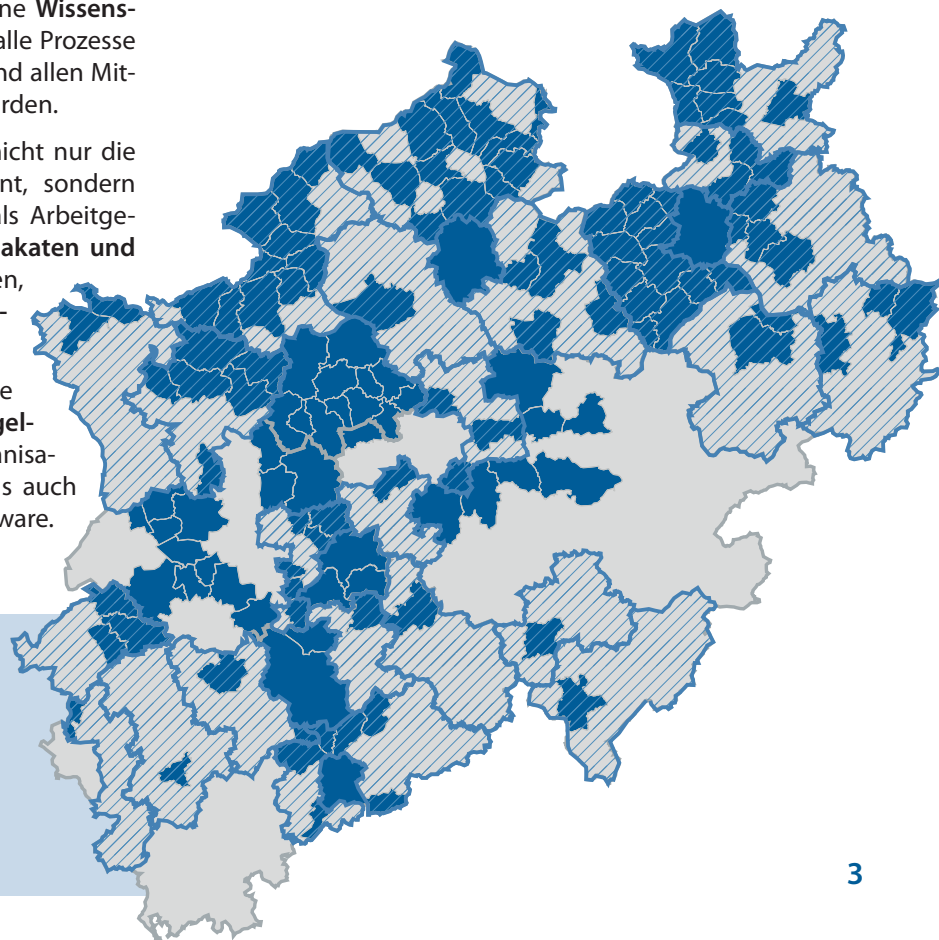
- Die Stadt Bad Salzuflen baute erfolgreich eine **Wissensplattform für den Bürgerservice** auf, in der alle Prozesse mit relevanten Informationen beschrieben und allen Mitarbeitenden digital zur Verfügung gestellt wurden.
- Ebenfalls steigerte die Stadt Bad Salzuflen nicht nur die interne Bedeutung von Prozessmanagement, sondern auch ihre Außenwirkung und Attraktivität als Arbeitgeber durch eine **Marketingkampagne mit Plakaten und Videos**, die echte Mitarbeitende portraitierten, sowie durch die **Ausbildung zahlreicher dezentraler Multiplikatoren**.
- Eine weitere Verwaltung im Projekt erarbeitete einen vollständig digitalen **Prozess zur Mängel-meldung** und nutzte dabei sowohl die organisatorischen Informationen aus dem Prozess als auch kreative Ideen zur Nutzung bestehender Software.

Diese Erfolge sind keine Einzelfälle. Zahlreiche weitere Projekte schreiben ähnliche Erfolgsgeschichten:

- Im Projekt „PzM@Niederrhein“, in dem seit 2020 drei Kreis- sowie zwölf Städte- und Gemeindeverwaltungen zusammenarbeiten, gelang es der Stadt Hamminkeln, den **Antrags- und Bezahlprozess für Büchereiausweise** in nur einem Monat vollständig zu digitalisieren. Dieser Erfolg stützte sich auf die bereits implementierten Teilprozesse und die gewonnenen Erfahrungen anderer beteiligter Verwaltungen und ist somit ein unmittelbares Resultat des interkommunalen Austausches. In diesem Projekt greifen die teilnehmenden Kommunen zudem bereits auf **rund 130 arbeitsteilig modellierte Prozesse** zurück und können diese individuell nachnutzen.
- In einem weiteren Projekt, initiiert durch den Zweckverband **infokom**, kooperieren 13 Verwaltungen aus dem Kreis Gütersloh. Hier gelang es den Verwaltungen, eine **umfangreiche Prozesslandkarte** für das Personalmanagement aufzubauen. Dieses Grundgerüst ermöglicht ihnen nun ein einfacheres Navigieren und Digitalisieren in der Welt der Personalprozesse, die in allen Verwaltungen eine zentrale Rolle spielen. Auch in diesem Projekt bauten die Teilnehmenden ein **umfangreiches Prozessregister mit über 1.000 Prozesssteckbriefen und über 100 modellierten Prozessen** auf.

### PICTURE-Kunden in NRW

-  Landkreise: 26
-  Kreisfreie Städte: 16
-  Städte & Gemeinden: 118



## Weitere Erfolgsbeispiele aus intra- und interkommunalen Prozessmanagement-Projekten

### Erfolge mit Fokus Organisation

- Ein Kreis baute ein Prozessregister auf und führte eine Aufgabenkritik durch. **Das Ergebnis:** 68 von 800 Prozessen verfügten über keine Auftragsgrundlage. Durch das Aussetzen dieser Prozesse konnten **Einsparungen in Höhe von knapp 1.Mio€** erreicht werden.
- Eine Verwaltung führte eine Untersuchung zum Wunschzeichenprozess bei der KFZ-Zulassung durch. **Das Ergebnis:** Die Suche nach Wunschzeichen beanspruchte 0,75 VZÄ. Die Umstellung auf ein Kiosk-/Onlineverfahren schuf erhebliche freie Kapazitäten.
- Eine Verwaltung untersuchte Prozesse zwischen konfliktbeladenen Abteilungen. **Das Ergebnis:** Durch die **Auflösung von Missverständnissen** und eine radikale **Vereinfachung des Informationsflusses** konnte die **Motivation deutlich gesteigert** werden.

### Mit den richtigen Voraussetzungen lassen sich interkommunale Prozessmanagement-Projekte in verschiedensten Kontexten erfolgreich umsetzen

Zu den Voraussetzungen erfolgreicher Zusammenarbeit gehört eine Basis der Verbundenheit zwischen den teilnehmenden Kommunen, die durch geografische Nähe, die Zusammenarbeit mit demselben IT-Dienstleister oder bereits vorhandene Arbeitsgruppen gegeben sein kann. Die Anzahl der beteiligten Kommunen sollte dabei auf ein sinnvolles Maß beschränkt sein, um effektive Zusammenarbeit zu ermöglichen. Ein weiterer wichtiger Faktor ist die Auswahl einer geeigneten Software. Hier bietet sich die PICTURE-Prozessplattform an, die durch ihre benutzerfreundlichen Funktionen wie ein übersichtliches Prozessregister, einfache Modellierungsmöglichkeiten und den praktischen Austausch über das Prozessnetzwerk improve die ideale Unterstützung bietet. Zudem sind ein vertrauensvolles Miteinander und die Motivation der Beteiligten, sich aktiv am Prozessmanagement zu beteiligen, wesentlich für den Projekterfolg. Eine kooperative und auf Augenhöhe stattfindende Zusammenarbeit bildet die Grundlage für nachhaltige Verbesserungen.

### Erfolge mit Fokus IT

- Mehrere Verwaltungen verglichen interkommunal ihre Fachverfahren. **Das Ergebnis:** Bei gleichen Lizenzkosten konnten die Beteiligten die Möglichkeiten der bestehenden IT besser ausnutzen.
- Eine Verwaltung stellte ein Prozessregister sowie einen Fachverfahrenskatalog auf. **Das Ergebnis:** Es wurden **knapp 120 Fachverfahren identifiziert**. 30 von Mitarbeitenden selbsterstellte Verfahren („Schatten-IT“) wurden **abgelöst oder migriert**.

### PICTURE sorgt bei der interkommunalen Zusammenarbeit für optimale Rahmenbedingungen & fungiert als konsequenter Steuerungspartner

Die Branchen- und Methodenexpert\*innen der PICTURE GmbH führen die Teilnehmenden mit umfangreicher Projekterfahrung durch die verschiedenen Formate, nehmen die Qualitätssicherung der Ergebnisse vor und stehen als Ansprechpersonen jederzeit zur Verfügung.

### Fazit: Interkommunales Prozessmanagement ist der Schlüssel und häufig einziger Weg zur nachhaltigen Digitalisierung der Abläufe

Interkommunales Prozessmanagement erweist sich als effektiver Weg zur Digitalisierung kommunaler Abläufe, indem es Ressourcen effizient nutzt und durch den Austausch von Wissen und Erfahrungen zu einer verbesserten Dienstleistungsqualität beiträgt. Die Unterstützung durch erfahrene Partner wie die PICTURE GmbH ermöglicht es Kommunen, die Herausforderungen der Digitalisierung erfolgreich zu bewältigen und eine zukunftsfähige Verwaltung aufzubauen. Erfolgsgeschichten aus der Praxis zeigen, dass dieser Weg nicht nur möglich, sondern auch äußerst erfolgsversprechend ist.

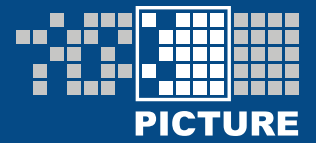
#### Ihr Ansprechpartner

Dr. Lars Algermisen,  
Geschäftsführer der PICTURE GmbH

+49 (0) 251 131 2379-40

algermisen@picture-gmbh.de





Prozessmanagement. Einfach. Machen.

Hier erhalten Sie  
weitere Informationen:



<https://t1p.de/dmn8d>

PICTURE GmbH

Friesenring 32 • 48147 Münster

+49 (0)251 131 2379-40

kundenbetreuung@picture-gmbh.de

www.picture-gmbh.de