



## Prozessdigitalisierung entwickeln

Die Digitalisierung schreitet an vielen Stellen voran, aber nur wenige Themen gehen nahtlos Hand in Hand. Das führt dazu, dass Bürger\*innen und Mitarbeitende der Öffentlichen Verwaltung immer wieder auf **Medienbrüche** stoßen.

Diese **Medienbrüche** verursachen auf verschiedenen Ebenen mit verschiedenen Akteuren Probleme:

- 1. Zeitverlust:** Der Wechsel zwischen verschiedenen Medien (z.B. von digital zu Papier) verursacht Zeitverlust durch manuelle Dateneingabe oder das Übertragen von Informationen.
- 2. Fehleranfälligkeit:** Bei Medienbrüchen steigt das Risiko von Fehlern, da Informationen manuell übertragen werden müssen, was zu Ungenauigkeiten führen kann.
- 3. Höhere Kosten:** Die manuelle Bearbeitung und die damit verbundenen Fehlerkorrekturen verursachen höhere operative Kosten.
- 4. Mangelnde Transparenz und Nachverfolgbarkeit:** Medienbrüche erschweren die lückenlose Nachverfolgung und Analyse von Prozessen, was die Transparenz beeinträchtigt.
- 5. Reduzierte Kundenzufriedenheit:** Verzögerungen und Fehler, die durch Medienbrüche entstehen, können die Zufriedenheit der Endbenutzer/Bürger\*innen beeinträchtigen.

Das Vermeiden von Medienbrüchen durch die Digitalisierung und Automatisierung von Prozessen trägt somit zur Steigerung der Effizienz, Genauigkeit und Kundenzufriedenheit bei.

Eine umfassende Prozessdokumentation und das damit einhergehende Prozessmanagement zur Optimierung bestehender Prozesse bilden die Grundlage zur späteren Digitalisierung und Automatisierung bisher analoger Abläufe.

Gemeinsam haben die PICTURE GmbH und MR.KNOW die Herausforderung angenommen, eine Lösung für die ganz-

heitliche und medienbruchfreie Prozessdigitalisierung zu entwickeln. Dabei automatisiert die Engine von MR.KNOW nahtlos und verlustfrei die zuvor mit PICTURE erstellten Prozessmodelle.

Die Vorteile dieser Kombination: Die PICTURE Prozessmodelle werden im Standard BPMN 2.0 per Low-Coding digitalisiert. Eine umfassende Neuentwicklung ist nicht notwendig; stattdessen können die bestehenden Prozessmodelle als Input für die Automatisierung wiederverwendet werden.

## Die PICTURE GmbH

Die PICTURE-Prozessplattform gehört zu den am weitesten verbreiteten Lösungen für Prozessdokumentation, -analyse und -optimierung im öffentlichen Sektor und legt mit ihrem methodischen Werkzeugkasten den Grundstein für die Verwaltungsdigitalisierung.

Die zum Werkzeug passende PICTURE-Methode enthält 24 fachliche Bausteine zur präzisen Beschreibung von Prozessen. Die speziell für den öffentlichen Sektor entwickelten Bausteine verbessern deutlich die Akzeptanz, Geschwindigkeit und Ergebnisqualität des Prozessmanagements im Vergleich zu anderen Ansätzen.

Begleitet durch eine umfassende Konzeption und Einführungsberatung ist es die Mission von PICTURE, erfolgreich Prozessmanagement in öffentlichen Verwaltungen zu etablieren und damit einen Beitrag zu einer modernen und leistungsfähigen Verwaltung in Deutschland zu leisten.

Im Hinblick auf die No-Code-Automation hilft PICTURE dabei, alle Prozesse in einer Verwaltung zu identifizieren, zu priorisieren, zu dokumentieren und organisatorisch zu optimieren.

Konkret bietet die PICTURE-Prozessplattform:

- 1.** Möglichkeit zur Ergänzung inhaltlicher Attribute
- 2.** Identifikation von Automatisierungsmerkmalen
- 3.** Ableitung der Priorisierungsreihenfolge

So schafft PICTURE, getreu dem Motto „Automatisierter Unsinn bleibt Unsinn“, die Basis für eine effektive Digitalisierungsstrategie.



Prozessmanagement. Einfach. Machen.

## MR. KNOW

MR.KNOW ist eine NO-CODE-BPM Automatisierungslösung, die auf BPMN 2.0-Prozessmodellen basiert. Diese ermöglicht seit über 15 Jahren im Industrie- und Public-Umfeld die fachseitengetriebene Automatisierung von Prozessen. Das System nutzt intuitive Werkzeuge zur Erstellung von Lösungen und digitalen Assistenzsystemen, um Anwendungen medienbruchfrei durch die Fachseite zu automatisieren. Der Fokus liegt hierbei auf Prozessen, die noch nicht von spezialisierten Fachverfahren oder Vorgangsbearbeitungssystemen unterstützt werden.



## Von der Prozessdokumentation zur Automatisierung

Die in PICTURE erstellten Prozessmodelle können in MR.KNOW übertragen und hier automatisiert werden. Das bedeutet, dass durch einige Klicks aus manuellen Schritten automatische Schritte werden. Zum Beispiel wird der manuelle Schritt "Mitarbeiter\*in wird informiert" zum automatisierten Senden einer E-Mail. Dies geschieht weiterhin auf eine für die Fachseite nachvollziehbare Weise durch den Einsatz von Low-Coding, wobei Anpassungen direkt am Prozessmodell vorgenommen werden.

Auch die passenden Oberflächen können auf diese Art definiert werden. Für die Bürger\*innen lassen sich so beispielsweise Oberflächen schaffen, auf denen sie mithilfe eines digitalen Assistenten Informationen eingeben können. Genauso können auch verwaltungsinterne Oberflächen erstellt werden, die speziell auf die Bedürfnisse der Mitarbeitenden ausgerichtet sind.

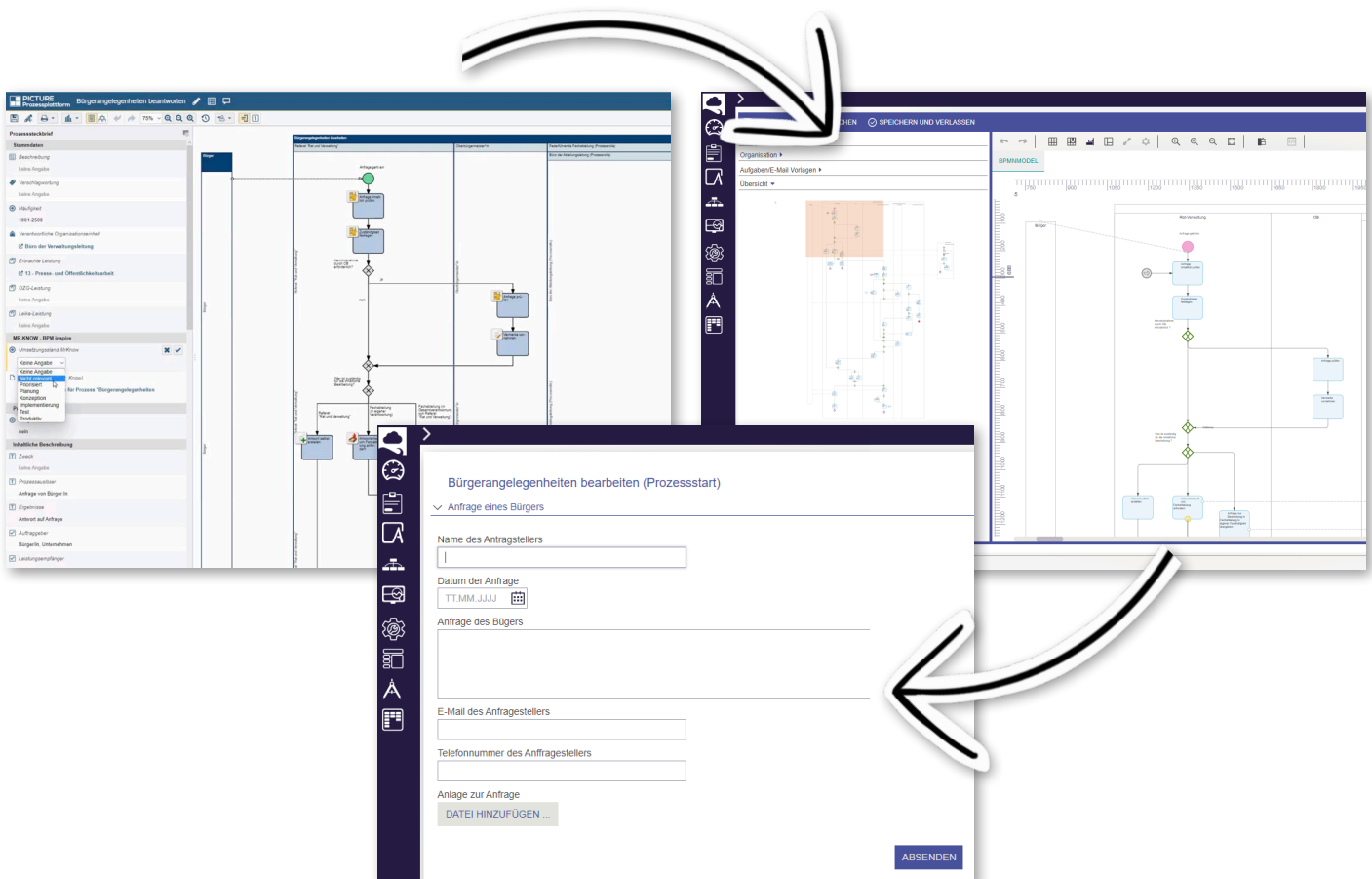


Abbildung: Vom analogen Prozess zum strukturierten PICTURE-Prozessmodell bis hin zum automatisierten MR.KNOW-Prozess

Auch bei der Gestaltung von Oberflächen unterstützt das System mittels Low-Coding: MR.KNOW macht einen Vorschlag für die grafische Benutzeroberfläche basierend auf dem Prozessmodell. Diese kann dann ohne Programmierung schnell und einfach individualisiert werden. So kommt man in wenigen

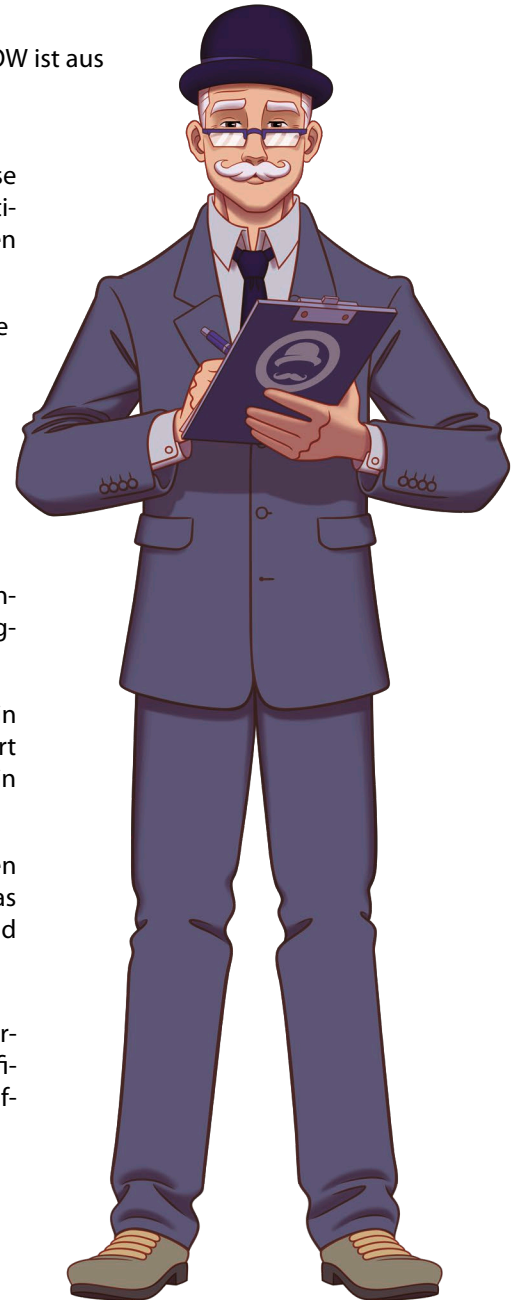
Klicks zur fertigen Anwendung. Ziel ist es, mit Low-Coding vollständige Anwendungen effizient zu erstellen, die bequem von der Fachseite angepasst werden können, falls sich der Prozess ändern sollte.

## Eine zielführende Kombination

Die Digitalisierung und Automatisierung von Prozessen mit PICTURE und MR.KNOW ist aus mehreren Gründen bedeutsam für öffentliche Verwaltungen:

- 1. Effizienzsteigerung:** Stellen Sie sich vor, wie schnell und reibungslos Prozesse ablaufen, wenn wiederkehrende Aufgaben automatisiert sind. Durch Automatisierung werden Prozesse einheitlicher und effizienter, was Zeit und Ressourcen spart.
- 2. Verbesserte Datenqualität:** Digitale Systeme sind wie präzise Werkzeuge, die Fehler vermeiden, die bei manueller Arbeit entstehen könnten. Das erhöht die Zufriedenheit aller beteiligten Personen.
- 3. Kostenreduktion:** Automatisierte Prozesse verringern den Bedarf an manuellen Eingriffen. So können Sie mehr leisten, ohne mehr Ressourcen zu benötigen.
- 4. Bessere Bürgerservices:** Digitale Dienste ermöglichen schnellere und benutzerfreundlichere Interaktionen mit Bürger\*innen. Digitale Dienste für Bürger\*innen sind dabei vergleichbar mit einem 24-Stunden-Service, der immer verfügbar und benutzerfreundlich ist.
- 5. Erhöhte Transparenz:** Digitale Nachverfolgbarkeit ist wie eine gläserne Fabrik, in der jeder Schritt sichtbar und nachvollziehbar ist. Die Digitalisierung erleichtert das Tracking und Reporting von Prozessabläufen, was zu mehr Transparenz in der Verwaltung führt.
- 6. Flexible Anpassung an neue Anforderungen:** Digitale Systeme anzupassen ist wie das Aktualisieren einer App auf Ihrem Handy – schnell und effektiv. Das verbessert die Reaktionsfähigkeit auf sich ändernde Rahmenbedingungen und Notsituationen wie z.B. einem Hackerangriff auf die Verwaltung.

Mit der Digitalisierung und Automatisierung von Prozessen werden öffentliche Verwaltungen somit in den nächsten Jahren trotz Fachkräftemangel und demografischem Wandel agiler, zugänglicher, effizienter und sind damit zukunftssicher aufgestellt.



### Sie wollen mehr erfahren?

Wie PICTURE und MR.KNOW zusammenarbeiten erklären wir gern am Beispiel des Prozesses „Bürgerangelegenheiten“ im Video hinter dem QR-Code.



MR.KNOW ©

Inspire Technologies GmbH

✉ kontakt@mrknow.ai

🏠 www.mrknow.ai



Prozessmanagement. Einfach. Machen.

PICTURE GmbH

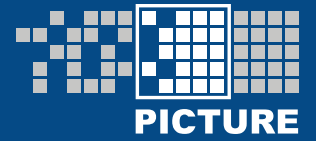
Friesenring 32

48147 Münster

☎ +49 (0)251 131 2379-0

✉ info@picture-gmbh.de

🏠 www.picture-gmbh.de



Prozessmanagement. Einfach. Machen.

Hier erhalten Sie  
weitere Informationen:



<https://t1p.de/lm8is>

PICTURE GmbH

Friesenring 32 • 48147 Münster

+49 (0)251 131 2379-40

kundenbetreuung@picture-gmbh.de

www.picture-gmbh.de