ADVERTORIAL

Handlungsfähig bleiben

Wie Verwaltungen trotz knapper Mittel leistungsfähig bleiben

(BS/Dr. Lars Algermissen*) Fachkräfte fehlen, Pflichtaufgaben bleiben und Haushalte geraten unter Druck. Wie bleiben Verwaltungen dennoch handlungsfähig? Neue Stellen oder Software allein reichen nicht. Stattdessen gilt es, Kapazitäten besser zu nutzen, Wissen zu sichern und Abläufe zu verbessern. Dafür braucht es ein verankertes Prozessmanagement-System.

Haushaltssperren, steigende Fallzahlen und unbesetzte Stellen zeigen: Weiterzumachen wie bisher ist keine tragfähige Strategie. Verlässt etwa eine erfahrene Sachbearbeiterin das Amt, geht womöglich Wissen über Sonderfälle und Zuständigkeiten verloren. Die Nachfolge muss sich vieles mühsam erschließen.

In vielen Verwaltungen sind Abläufe historisch gewachsen, Wissen liegt in Köpfen und Zuständigkeiten sind nicht durchgängig transparent. Gleichzeitig steigen Erwartungen an Digitalisierung, Effizienz und Servicequalität. Ohne gemeinsame Prozessbasis wird Veränderung langsam, aufwendig und schwer steuerbar.

Doppelte Datenerfassung, unnötige Rückfragen und Medienbrüche binden Kapazitäten. Wer solche Abläufe gezielt verbessert, entlastet Beschäftigte und gewinnt Spielraum, um wichtige Leistungen trotz knapper Mittel sicherzustellen.

Wer Prozesse steuert, steuert Ressourcen besser

Damit wird Prozessmanagement auch zu einer Frage verantwortungsvoller Haushaltsführung. Wer weiß, welche Leistungen besonders personalintensiv sind und wo Aufwand entsteht, kann Verbesserungen gezielter angehen und Digitalisierungsinvestitionen nach ihrem Nutzen priorisieren.

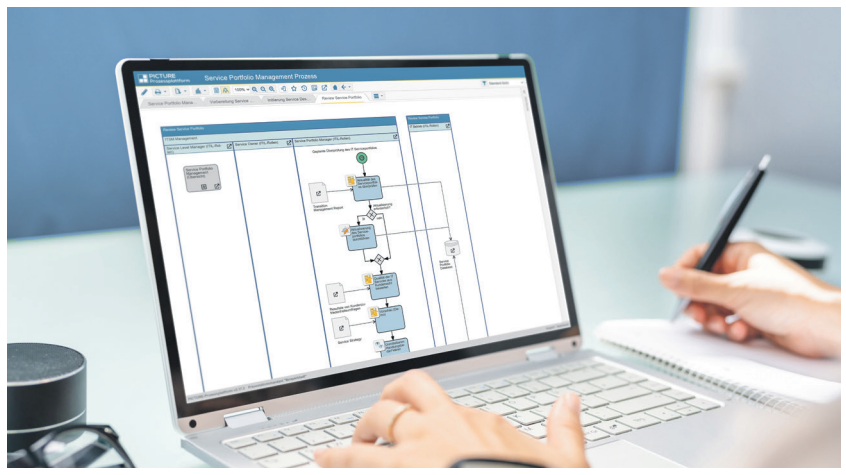
Wichtig ist: Eingesparte Bearbeitungszeit führt nicht automatisch zu geringeren Ausgaben. Häufig hilft sie zunächst, Rückstände abzubauen oder Leistungen trotz unbesetzter Stellen zu sichern. Haushaltswirksam wird Entlastung etwa dann, wenn zusätzlicher Personalbedarf oder externe Unterstützung vermieden werden. Ein Prozessmanagement-System hilft, solche Potenziale zu nutzen und ihre Wirkung zu prüfen.

Vom Einzelprojekt zum dauerhaften System

Einzelne optimierte Abläufe genügen dafür noch nicht. Verbesserungen müssen dauerhaft wirken. Ohne gesichertes Prozesswissen und klare Zuständigkeiten gehen Fortschritte beispielsweise bei Personalwechseln schnell verloren.

Ein Prozessmanagement-System verbindet deshalb strategische Ziele und Prioritäten mit Standards, Rollen, Freigaben und einer zentralen Wissensbasis. So werden Abläufe über Ämter hinweg nachvollziehbar und Verbesserungen kontinuierlich fortgeführt. Eine geeignete Prozessplattform unterstützt diese Arbeit – ersetzen kann sie die organisatorische Verankerung nicht.

Dafür braucht es kein Mammutprojekt. Wenige kritische oder aufwendige Leistungen genügen für den Einstieg. Verantwortliche aus bestehenden Organisations- und Führungsstrukturen begleiten die Prozessarbeit, Fachbereiche bringen ihr Wissen ein und Maßnahmen werden überprüft. Wo Behörden vergleichbare Aufgaben erfüllen, lassen sich Standards und bewährte Lösungen zudem nachnutzen – ein wichtiger Hebel auch für landesweite Digitalisierungsvorhaben.



Ein gelebtes Prozessmanagement-System sichert Wissen, entlastet Beschäftigte und stärkt die Grundlage für Personal-, Digitalisierungs- und Haushaltsentscheidungen.

Foto: Behörden Spiegel/PICTURE

KI schafft Kapazitäten

Doch wie lässt sich diese Prozessarbeit bei knappen Ressourcen bewältigen? Schon die Vorarbeit kostet Zeit: Fachgespräche führen, Unterlagen sichten, Abläufe manuell modellieren. Hier ist KI ein wichtiger Hebel, denn sie kann die Gewichte verschieben: Die Beschleunigung der Dokumentation um ein Vielfaches schafft etwa dreimal mehr Kapazität für Analyse und Optimierung. Statt Prozesse wie bisher ausschließlich manuell aufzunehmen, zu modellieren und Optimierungspotenziale Schritt für Schritt selbst herauszuarbeiten, unterstützt KI im richtigen Tool genau dort, wo Prozessarbeit stattfindet: in den Fachbereichen.

Aus Beschreibungen und Dokumenten kann KI beispielsweise erste Prozessmodelle erzeugen und in bestehenden Abläufen auf mögliche Medienbrüche, unnötige Schleifen oder unklare Zuständigkeiten hinweisen. Fachbereiche müssen nicht bei null anfangen. So bleibt mehr Zeit, Vorschläge fachlich zu bewerten und Verbesserungen umzusetzen.

Damit dieser Nutzen nachhaltig wirkt, muss KI sinnvoll in das Prozessmanagement-System eingebunden sein. Gemeinsame Standards, Verantwortlichkeiten und Freigaben sorgen dafür, dass die schnellen Ergebnisse nicht isoliert bleiben. Wenn diese geprüft, gepflegt und weiterverwendet werden, entsteht ein dauerhafter Mehrwert. Datenschutz, Informationssicherheit und fachliche Kontrolle bleiben dabei unverzichtbar. KI unterstützt – die Entscheidungen bleiben beim Menschen.

Handlungsfähigkeit ist eine Führungsentscheidung

Somit ist nicht die Wahl des Tools oder der KI entscheidend, sondern wie Verwaltungen ihre wichtigsten Leistungen trotz knapper Mittel dauerhaft sichern und verbessern. Ein gelebtes Prozessmanagement-System sichert Wissen, entlastet Beschäftigte und stärkt die Grundlage für Personal-, Digitalisierungs- und Haushaltsentscheidungen.

Welche drei bis fünf Prozesse sollten in Ihrer Verwaltung zuerst auf den Prüfstand? Die PICTURE GmbH unterstützt Verwaltungen dabei, Prozessmanagement wirksam zu verankern – mit Beratung, Schulungen und der PICTURE-Prozessplattform, der führenden Lösung für den öffentlichen Sektor. Kontakt und weitere Informationen: *www.picture-gmbh.de/prozessmanagement-oeffentliche-verwaltung/*

**Dr. Lars Algermissen ist Geschäftsführer der PICTURE GmbH.*