Die PICTURE-Modellierungsbox

Der einfachste Einstieg in die Prozessdokumentation und Optimierung.

- ✔ Steigern Sie die **Qualität** Ihrer Interviews und Workshops.
- ✔ Profitieren Sie vom **einfachen Einstieg** in die Methodik.
- ✔ **Motivieren** Sie Ihre Mitarbeiter bei Veränderungen.
- ✔ Schaffen Sie **Akzeptanz** für Prozessmanagement.

Versandkostenfrei und 14-Tage-Geld-zurück-Garantie !

Spielerisch schnell Prozesse modellieren.
Mit den PICTURE-**Modellierungskarten**.
Ihre **Vorteile**:

- ✔ Nutzen Sie die 60 Modellierungskarten aus hochwertigem **Kunststoff** regelmäßig in Workshops und Schulungen.
- ✔ Sparen Sie **Geld**, da die Karten im Gegensatz zu klassischem Moderationsmaterial **wiederverwendbar** sind.
- ✔ Sparen Sie wertvolle **Zeit**, weil Ihre Kollegen direkt in die **fachliche Diskussion** einsteigen.

Auf der Rückseite finden Sie das PICTURE-**Methodenposter,** die optimale **Ergänzung** zu den Bausteinkarten. Auf dem Poster findet sich eine Darstellung und Erklärung der 24 fachlichen Prozessbausteine sowie ein erster Einblick in die Prozessmodellierung mit der PICTURE-Methode.

☑ Ich bestelle das Modellierungsset gratis zur Ansicht.*

	Beschreibung	Preis (zzgl. MwSt.)	Menge
☐	PICTURE-Modellierungsbox (62 Bausteinkarten, 1 Folienstift)	129 €	
☐	PICTURE-Poster (A0,170-g/m² -Papier)	49 €	
☐	Einsteiger-Set (3 Boxen und 3 Poster)	399 €	
☐	Profi-Set (5 Boxen und 5 Poster)	599 €	

Rechnungsadresse	Lieferadresse
Name	**Lieferadresse entspricht Rechnungsadresse** ☐
Organisation	Name
Anschrift	Organisation
PLZ, Ort	Anschrift
E-Mail	PLZ, Ort

Datum	Unterschrift

*Testen Sie unsere Produkte unverbindlich14 Tage. Dann entscheiden Sie: Ohne Angabe von Gründen zurücksenden oder Rechnung bezahlen.

PICTURE GmbH | Friesenring 32 | 48147 Münster | T +49 (0)251 1312379 - 0 | F +49 (0)251 1312379 - 90 | info@picture-gmbh.de | www.picture-gmbh.de

Prozessmanagement. Einfach. Machen.

PICTURE

24 PROZESSBAUSTEINE SORGEN FÜR VERSTÄNDLICHKEIT, KONSISTENZ UND AUSWERTBARKEIT VON PROZESSBESCHREIBUNGEN IN DER BREITE

VERSCHRIFTLICHUNG & DOKUMENTATION

Vorgang registrieren

Der Vorgang wird zentral durch Vergabe oder Registrierung eines eindeutigen Identifikationskennzeichens festgehalten, z. B. in einer Kartei oder einem Fachverfahren, beispielsweise wird ein Aktenzeichen vergeben oder der Vorgang in Statistik- oder Vorgangslisten ergänzt.

Vorgang z. d. A.

Ein Vorgang wird durch die Überführung der Akte oder der Dokumente in die Registratur oder ein (ggf. elektronisches) Archiv abgeschlossen. Durch diesen Baustein wird der Vorgang als abgeschlossen klassifiziert.

Dokument/ Information bearbeiten

Ein bestehendes Dokument wird bearbeitet. Beispielsweise kann so das Auftragen eines Sichtvermerks auf einer Akte oder auch die Ergänzung von Informationen in einer bestehenden Akte dargestellt werden. Auch kann z. B. das Ergänzen von Informationen auf einer Liste mit diesem Baustein dargestellt werden.

Dokument/ Information erstellen

Ein neues papier- oder EDV-basiertes Dokument wird erstellt. Maßgeblich ist die Neuerstellung, also dass nicht kopiert oder abgetippt wird. Ein neues Dokument wird z. B. durch das Ausfüllen eines Formulars erstellt. Gleiches gilt, wenn bereits bestehende (alte) Informationen neu zusammengesetzt werden, so z. B. bei der Vervollständigung von Vorlagen. Ebenso tritt dies bei Druckvorgängen aus Fachverfahren (z. B. Meldebescheinigung aus dem Melderegister) auf. Da hier die Dokumentenstellung erst beim Drucken stattfindet, kann der Baustein optional vor dem Druckbaustein verwendet werden (mit einer Bearbeitungszeit von „0"). Der Baustein kann weggelassen werden, wenn die erzeugte Information für den weiteren Ablauf nicht bedeutsam ist.

Dokument unterzeichnen

Dokumente werden elektronisch signiert oder eigenhändig unterzeichnet und ggf. zusätzlich gesiegelt. Bei der elektronischen Signatur kann z. B. zwischen fortgeschrittener und qualifizierter elektronischer Signatur unterschieden werden.

Dokument/ Information aussondern

Dokumente oder Informationen werden (ggf. elektronisch) aus dem Vorgang oder der Akte ausgesondert, so z. B. bei der Vernichtung von Dokumenten oder Informationen aus Datenschutzgründen.

MEDIENWECHSEL

Daten in EDV übernehmen

Informationen werden manuell in ein EDV-System eingegeben oder übertragen. Die zu übernehmenden Informationen/Daten können dabei sowohl als papierbasierte Dokumente vorliegen, als auch aus einer mündlichen Informationsübermittlung resultieren oder in anderen EDV-Systemen hinterlegt sein. Wesentlich für diesen Baustein ist die manuelle Übernahme der Daten in das Zielsystem. Als manuelle Übernahme werden auch automatisierte Vorgänge bezeichnet, die manuell durch einen Benutzer angestoßen werden müssen (z. B. Datenimport). Wird durch die Übernahme von Daten in die EDV gleichzeitig ein Dokument erstellt (z. B. mit Microsoft Word), so ist der Baustein *Dokument/Information erstellen* zu verwenden.

Drucken

Ein Dokument wird ausgedruckt. Wesentlich ist hier der Druckvorgang. Der Druckvorgang wird als reine Transformation von elektronischer in die papierbasierte Darstellung angesehen. Sofern durch den Vorgang des Druckens Informationen als Dokument neu zusammengestellt werden, wird durch das Drucken ein neues Dokument erzeugt (z. B. durch Drucken einer Meldebescheinigung aus dem Melderegister). In diesem Fall ist dem *Drucken*-Baustein der für *Dokument erstellen* vorzuzustellen. Die Dokumentenstellung ist dann mit 0 Minuten anzugeben.

Kopieren

Ein Dokument wird vervielfältigt, z. B. beim Kopieren einer Rechnung. Sofern durch das Drucken eines Dokuments mehrere Exemplare (als Kopien) erstellt werden, ist der Baustein *Drucken* zu verwenden und die Anzahl der Ausfertigungen festzuhalten. Für das elektronische Vervielfältigen eines Dokuments wird dieser Baustein ebenfalls nicht verwendet.

Datenträger bespielen

Elektronische Daten (Informationen und Dokumente) werden auf einen separaten Datenträger (z. B. DVD, USB-Stick) übertragen, der i.d.R. zum physischen Transport elektronischer Daten genutzt wird. Sofern manuelle Backups von Daten durchgeführt werden, ist dieser Baustein ebenfalls zu verwenden.

Scannen

Ein Dokument wird, beispielsweise zur Hinterlegung in einem Dokumenten-Management-System oder zum Versand an einen Kunden oder eine beteiligte Stelle, eingescannt.

INFORMATIONSFLÜSSE

Bearbeitungs-unterbrechung

Die Bearbeitung wird unterbrochen. Der Bearbeiter wartet z. B. auf den Eingang eines Dokuments aus einem anderen Amt, um weiterarbeiten zu können. Der Prozess ruht, bis die erwartete Information eingegangen ist.

Dokument/ Information versenden

Ein Dokument bzw. eine Information geht an interne oder externe Adressaten, z. B. bei der Weiterleitung von Dokumenten an ein anderes Dezernat zur Stellungnahme oder die Zustellung von angeforderten Unterlagen an den Kunden/Bürger. Der verwendete Kommunikations-/Transportkanal kann über ein Attribut angegeben werden.

Dokument/Information entgegennehmen

Ein Dokument bzw. eine Information geht beim zuständigen Mitarbeiter ein. Der Absender – intern oder extern – sowie der Eingangskanal werden direkt am Baustein als Attribut festgehalten. Dieser Baustein kann sowohl für den Eingang einer Kurzinformation per E-Mail als auch für die persönliche Entgegennahme ganzer Akten verwendet werden.

INFORMATIONSBESCHAFFUNG & KOORDINATION

Beratung durchführen

Der Mitarbeiter bestimmt einen Kunden oder eine Kundengruppe. Im Gegensatz zum Baustein *Dokument/ Information versenden* handelt es sich hierbei um eine intensive Erläuterung relevanter Sachverhalte seitens des Mitarbeiters, geprägt auch durch Rückfragen des Beratenen.

Rückfrage durchführen

Gezielte Rückfragen zur Erlangung einer bestimmten Information/eines Dokuments werden durchgeführt, beispielsweise die Nachforderung von fehlenden Unterlagen/Informationen vom Kunden im Anschluss an eine formelle oder inhaltliche Prüfung. Die Zeiten für die Prüfung der fehlenden Unterlagen werden im vorangehenden Prüfbaustein festgehalten.

Absprache/ Vereinbarung treffen

Absprachen/Vereinbarungen werden zwischen dem zuständigen Mitarbeiter sowie einzelnen Personen oder Personengruppen getroffen. Diese dienen der Koordination von verteilten Arbeitsabläufen oder einer gegenseitigen inhaltlichen Einigung.

Recherche durchführen

Nicht vorliegende, für den Prozess notwendige Informationen werden beschafft. Die Recherche umfasst das Auffinden, den Transport und den Zugriff auf die Informationen. Der Zugriff auf das Dokument, die Information oder der Ort der Ablage ist im Vorhinein nicht genau bekannt. Auch die Suche im Archiv gilt als Recherchetätigkeit.

INHALTLICHE VERWALTUNGSTÄTIGKEIT

Inhaltlich prüfen/ Entscheidung treffen

Unterlagen bzw. Sachverhalte werden inhaltlich geprüft. Diese Prüfung hat Bezug zu Gesetzen und Verordnungen und zieht Fachkenntnisse, Erfahrungen und Kompetenzen des Bearbeiters mit ein. Auf Basis der inhaltlichen Prüfung wird eine Bewertung vorgenommen oder eine Entscheidung getroffen. Hierbei muss es sich nicht zwingend um eine den Vorgang abschließende Entscheidung handeln. Es können auch Zwischenentscheidungen oder Entscheidungsvorschläge erstellt werden. Sofern die formelle Prüfung parallel zur inhaltlichen Bewertung durchgeführt wird, werden die Bausteine *Formell prüfen* und *Inhaltlich prüfen* direkt nacheinander modelliert.

Formell prüfen

Unterlagen bzw. Sachverhalte (z. B. Vollständigkeit, Zuständigkeit, Fristeinhaltung) werden formell geprüft. Die Prüfung beinhaltet keine sachlichen Abwägungen, sondern orientiert sich strikt an formellen Vorgaben. Sofern die inhaltliche Bewertung parallel zur formellen Prüfung durchgeführt wird, werden die Bausteine *Formell prüfen* und *Inhaltlich prüfen* direkt nacheinander modelliert.

Spezielle Tätigkeit durchführen

Dieser 2Ste, inoffizielle Baustein beschreibt fachliche Tätigkeiten, die für den Prozess eine wesentliche Bedeutung haben und durch die anderen Bausteine nicht sinnvoll dargestellt werden können. Dies kann z. B. die Durchführung einer Vermessung durch Mitarbeiter des Vermessungsamtes sein. Da die Tätigkeiten, die durch diesen Baustein abgebildet werden, im Vorhinein nicht näher bestimmt werden können, besitzt dieser Baustein kaum Attribute und kann für eine Auswertung nur bedingt verwendet werden. Er sollte möglichst selten eingesetzt werden.

Berechnung durchführen

Durchführung aller Arten von Berechnungen – manuell oder mit Hilfsmitteln durch den Mitarbeiter; beispielsweise das Kalkulieren oder Verteilen von Kosten sowie das Berechnen von Flächen.

Einzahlung/ Auszahlung durchführen

Entgegennehmen einer Zahlung (z. B. Gebühr für einen Ausweis) oder Auszahlung eines Betrages (z. B. Erstattung von Bewerbungskosten) durch den Mitarbeiter. Diese Zahlvorgänge können auch über elektronische Zahlmöglichkeiten abgeschlossen werden.

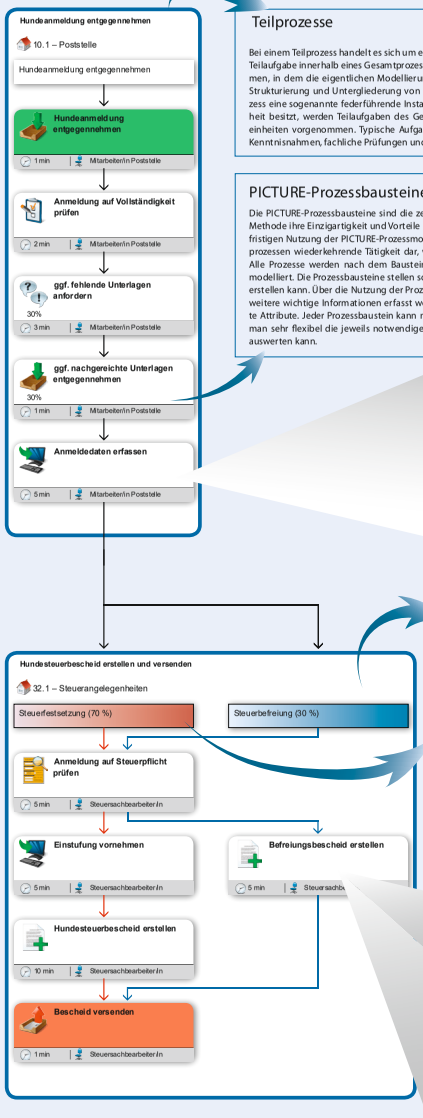
Arbeitsort wechseln

Ein Mitarbeiter wechselt den Arbeitsplatz. Dies ist für den Ablauf notwendig (z. B. Verlassen des Hauses für einen Ortstermin). Der Wechsel eines Büros (z. B. für eine persönliche Weitergabe von Dokumenten) gilt nicht als Ortwechsel. Der Rückweg vom entfernten Ort wird wieder durch diesen Baustein dargestellt.

Dokument/ Information sichten

Dokumente werden rein informierend gesichtet. Zur Anwendung kommt dieser Baustein z. B. im folgenden Fall: Der Vorgesetzte liest die gesamte Eingangspost, um auf dem aktuellen Stand zu bleiben. Begleitende Tätigkeiten (z. B. das Abzeichnen des Dokuments), die selten auftreten und nicht im Vordergrund der Tätigkeit stehen, können enthalten sein.

BEISPIEL: HUND STEUERLICH ANMELDEN

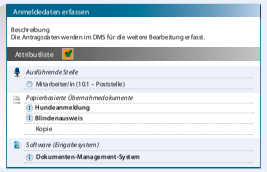


Teilprozesse

Bei einem Teilprozess handelt es sich um eine Kette von Prozessbausteinen, welche die Erfüllung einer Teilaufgabe innerhalb eines Gesamtprozesses beschreibt. Die Teilprozesse liefern den inhaltlichen Rahmen, in dem die eigentlichen Modellierungsaktivitäten stattfinden. Teilprozesse dienen zur inneren Strukturierung und Untergliederung von Verwaltungsprozessen. Obwohl fast jeder Verwaltungsprozess eine sogenannte federführende Instanz und damit eine hauptverantwortliche Organisationseinheit besitzt, werden Teilaufgaben des Gesamtprozesses häufig in unterschiedlichen Organisationseinheiten vorgenommen. Typische Aufgaben, die derart verteilt wahrgenommen werden, sind z. B. Kenntnisnahmen, fachliche Prüfungen und Stellungnahmen.

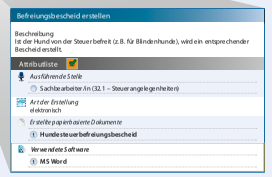
PICTURE-Prozessbausteine

Die PICTURE-Prozessbausteine sind die zentralen Elemente der PICTURE-Methode. Sie verleihen der Methode ihre Einzigartigkeit und Vorteile bei der Beschreibung, Modellierung, Auswertung und langfristigen Nutzung der PICTURE-Prozessmodelle. Ein Prozessbaustein stellt eine in vielen Verwaltungsprozessen wiederkehrende Tätigkeit dar, wie z. B. *Daten in die EDV übernehmen* oder *Formell prüfen*. Alle Prozesse werden nach dem Baustein-Prinzip durch Zusammensetzen dieser Prozessbausteine modelliert. Die Prozessbausteine stellen somit die „Bausteine" dar, mit denen man beliebige Prozesse erstellen kann. Über die Nutzung der Prozessbausteine hinaus, können hinter den Prozessbausteinen weitere wichtige Informationen erfasst werden. Hierzu verwendet die PICTURE-Methode sogenannte Attribute. Jeder Prozessbaustein kann mit unterschiedlichen Attributen hinterlegt werden, so dass man sehr flexibel die jeweils notwendige Art und Menge an Informationen hinterlegen und später auswerten kann.



Varianten

Prozessvarianten werden für aufgabengleiche Teilprozesse angelegt, die abweichende Arbeitsschritte auf Prozessbausteinebene aufweisen. Unter aufgabengleichen Teilprozessen werden solche verstanden, die die gleiche Aufgabe erfüllen müssen, z. B. die „Prüfung der Voraussetzungen zur Eheschließung". Da sich hierbei aber aufgrund von unterschiedlichen Rahmenbedingungen, z. B. der Nationalität der Eheleute, relevante Unterschiede in der Erfüllung der Aufgabe ergeben können, muss diesem Sachverhalt Rechnung getragen werden. Die relevanten Unterschiede werden nicht innerhalb eines einzigen Teilprozesses durch komplizierte Verzweigungen dargestellt, sondern durch einzelne Teilprozessvarianten. Hierzu werden von dem entsprechenden Teilprozess die notwendigen Varianten angelegt. Neben einer verständlichen Benennung erhält jede Teilprozessvariante noch eine relative Häufigkeit ihres Auftretens, um für spätere Auswertungen die Wichtigkeit der jeweiligen Variante besser einschätzen zu können.



Die PICTURE-Methode: Ergebnisorientierte Prozessmodellierung für die öffentliche Verwaltung

Die von der PICTURE GmbH entwickelte Prozessmodellierungs- und -analysemethode wurde speziell für erfolgreiche Prozessveränderungen in öffentlichen Verwaltungen geschaffen. Kern der PICTURE-Methode sind 24 fachliche Prozessbausteine aus fünf Handlungsfeldern, die auf diesem Poster dargestellt und beschrieben sind.

Die PICTURE-Methode ermöglicht:

- eine schnelle und effiziente Dokumentation von Prozessen (ca. 5 bis 6× schneller als klassische Ansätze)
- eine konsistente Darstellung und leicht verständliche Visualisierung, die von allen Beteiligten intuitiv verstanden wird
- die einfache Umsetzung, umfangreiche Auswertungen und Analysen zur Aufdeckung von Optimierungspotenzial

Mit der PICTURE-Methode wird es erstmalig möglich, Prozessmodellierung auch in großem Maßstab zielorientiert und wirtschaftlich durchzuführen und so den Blick für übergreifende Zusammenhänge zu schärfen.

Kontakt

Sprechen Sie uns an!
Wir beraten Sie gerne.

T +49 (0)251 1312379-0
E kontakt@picture-gmbh.de
W **www.picture-gmbh.de**

© 2021 PICTURE GmbH