

Prozessoptimierung und E-Government treiben: Die Prozessbibliothek der KGSt - ein Werkstattbericht

Dr. Marianne Wulff, Progammbereichsleiterin KGSt
Koblenz, 31. Januar 2007

Die Ausgangssituation

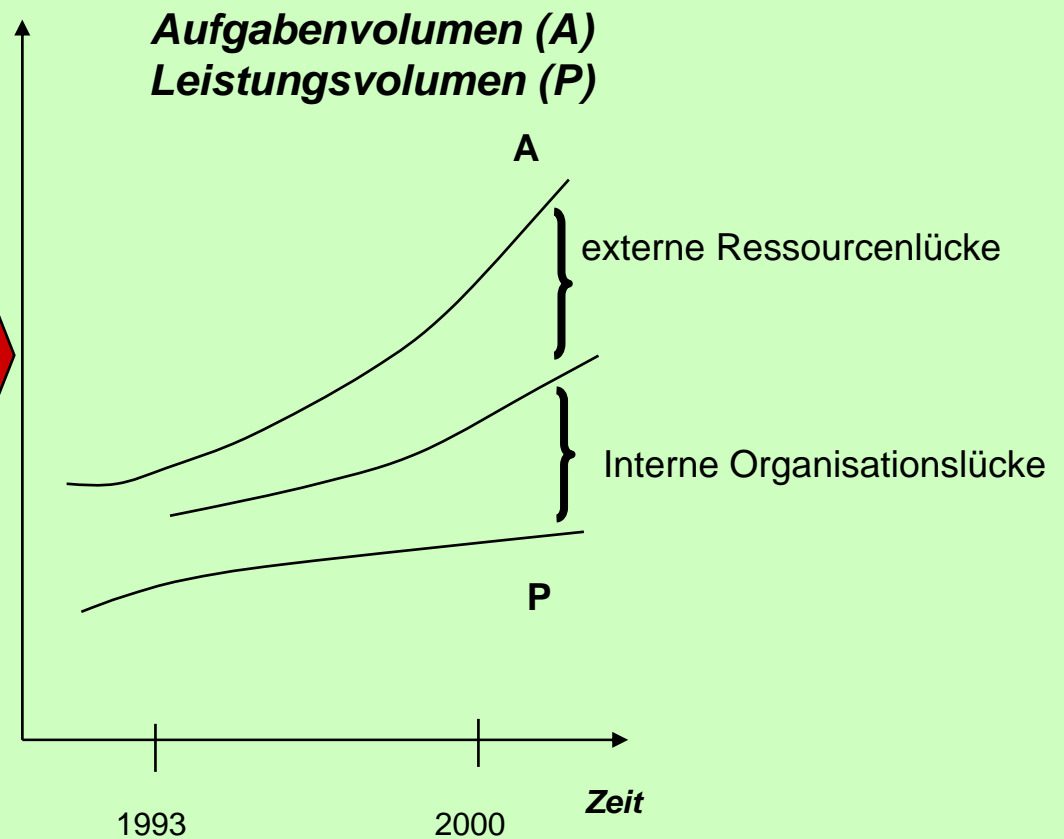
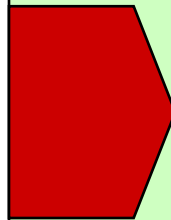
Rahmenbedingungen

Leere Kassen

Zunahme
kommunaler Aufgaben

Suboptimale Nutzung
der IT-Möglichkeiten

Verknappung der
Personalressourcen



Ressourcen- und Organisationslücke

Aktuelle Themen und offene Fragen rund um die Verwaltungsentwicklung

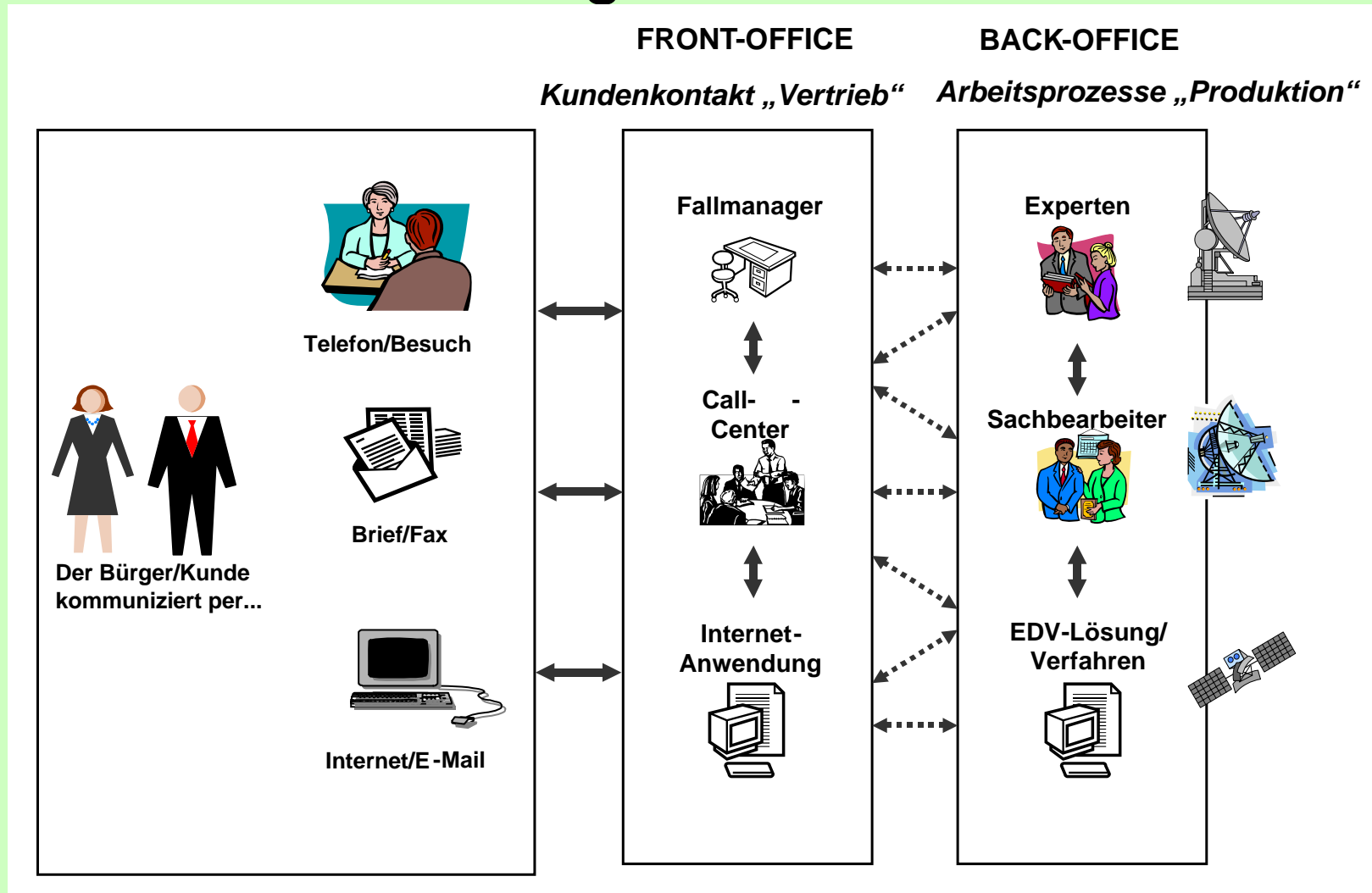
Portfolio veränderbar und zukunftsfähig?

Produktivitätssteigerungen und Einsparungen durch Prozessgestaltung und E-Government?

Neues Zusammenspiel von „Vertrieb“ und „Produktion“ als Strategie (Front Office und Back Office)?

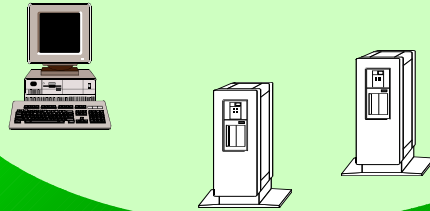
Netzwerkverwaltung und Gestaltung von Leistungsnetzwerken?

Neues Zusammenspiel von „Vertrieb“ und „Produktion“ als Strategie

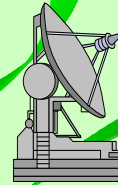


Prozessgestaltung: Vernetzte Verwaltung

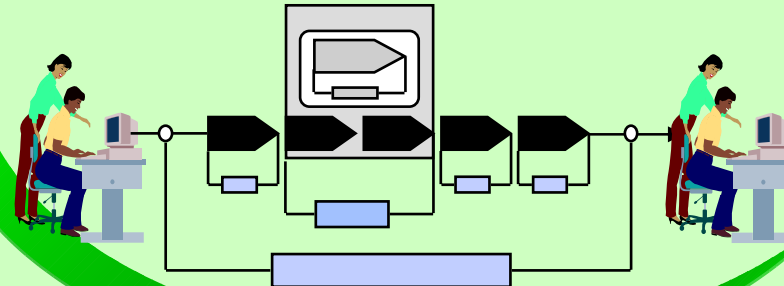
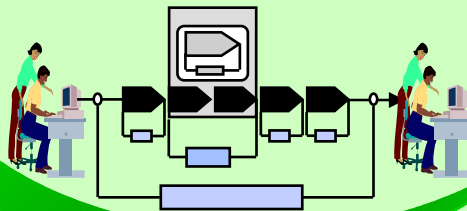
IT-System Verwaltung 2



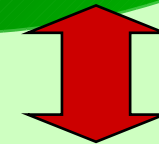
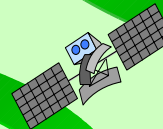
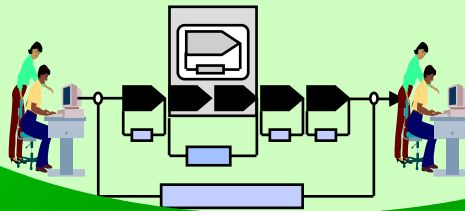
Kontaktpunkt zum Kunden
Verwaltung 1



Produktion Verwaltung 3



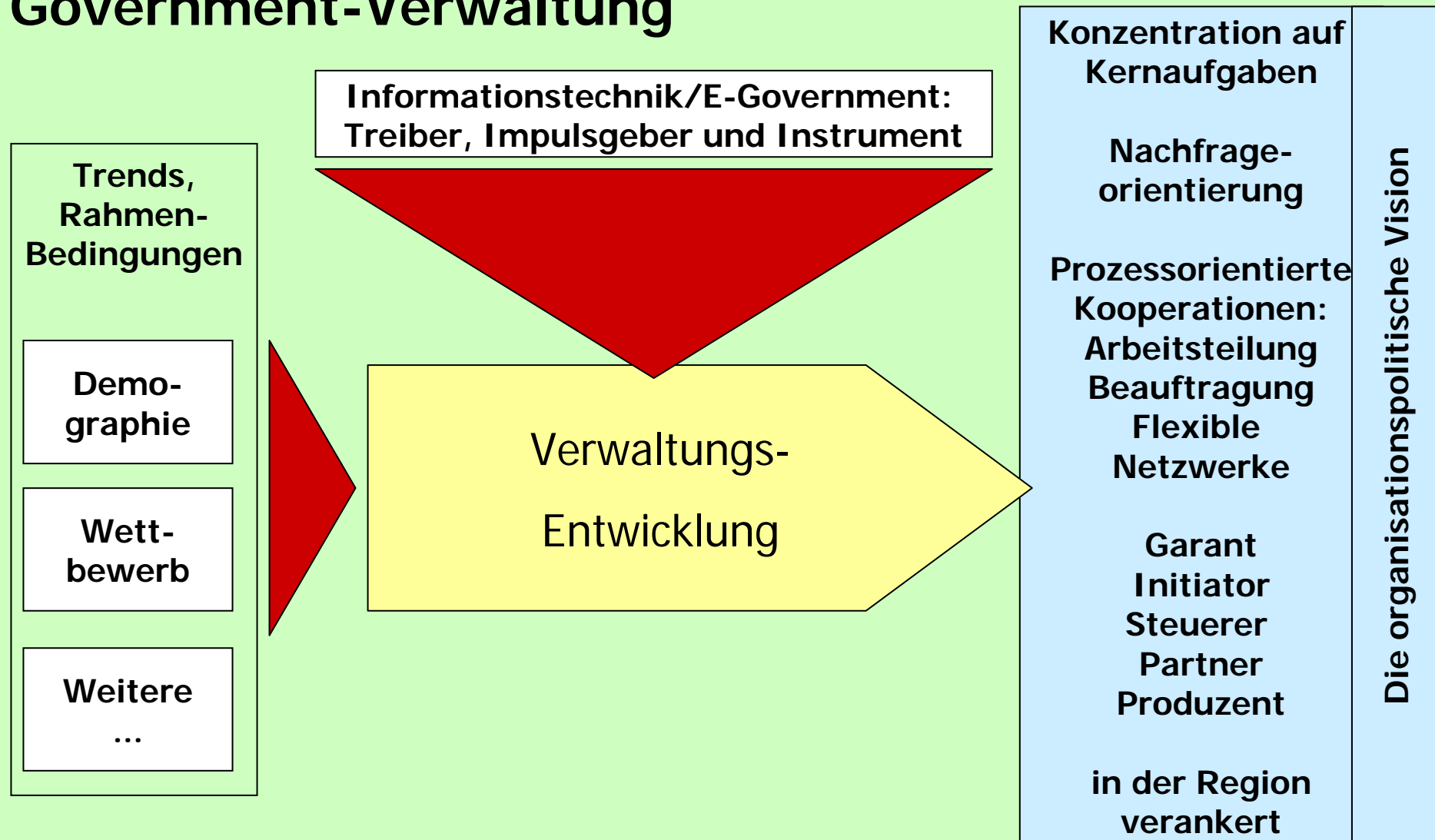
Teil-Produktion privater Partner



Bürger und interne
/externe Kunden



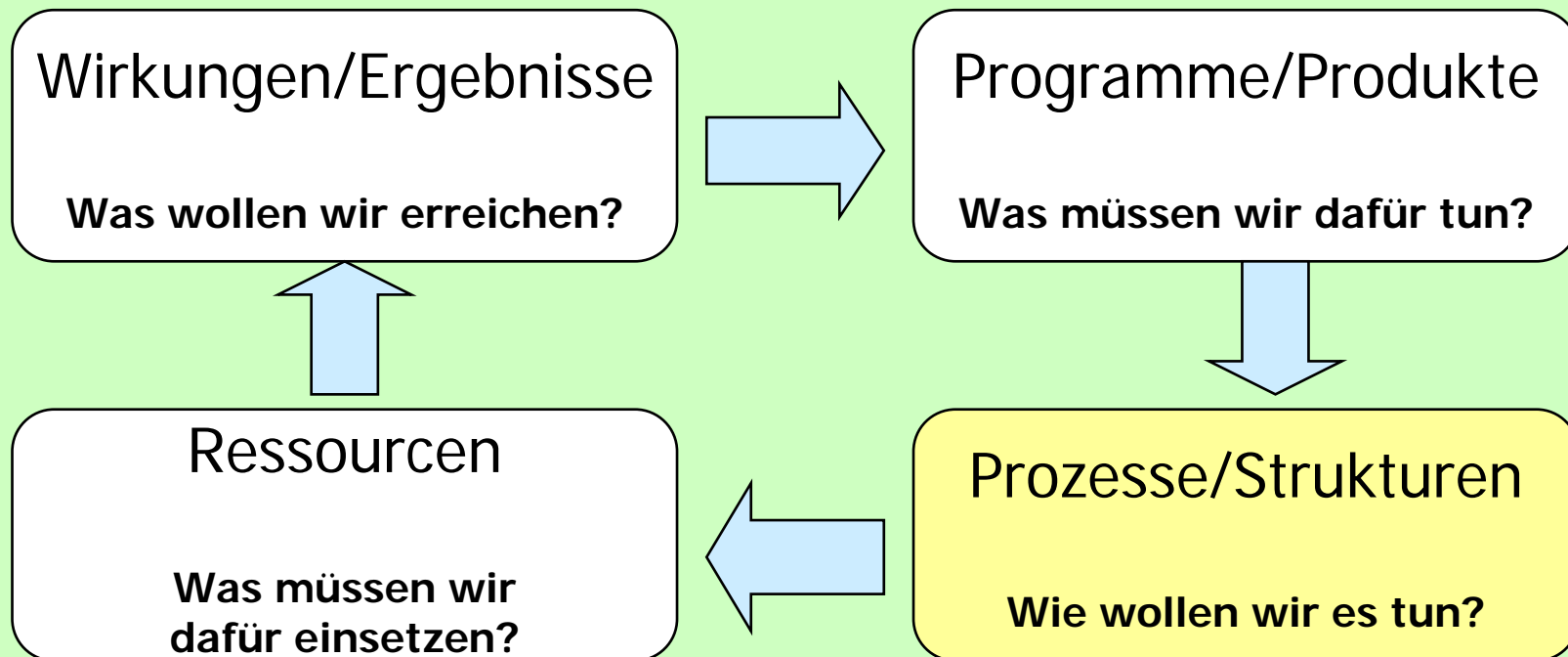
Das Ziel: die prozessorientierte, vernetzte E-Government-Verwaltung



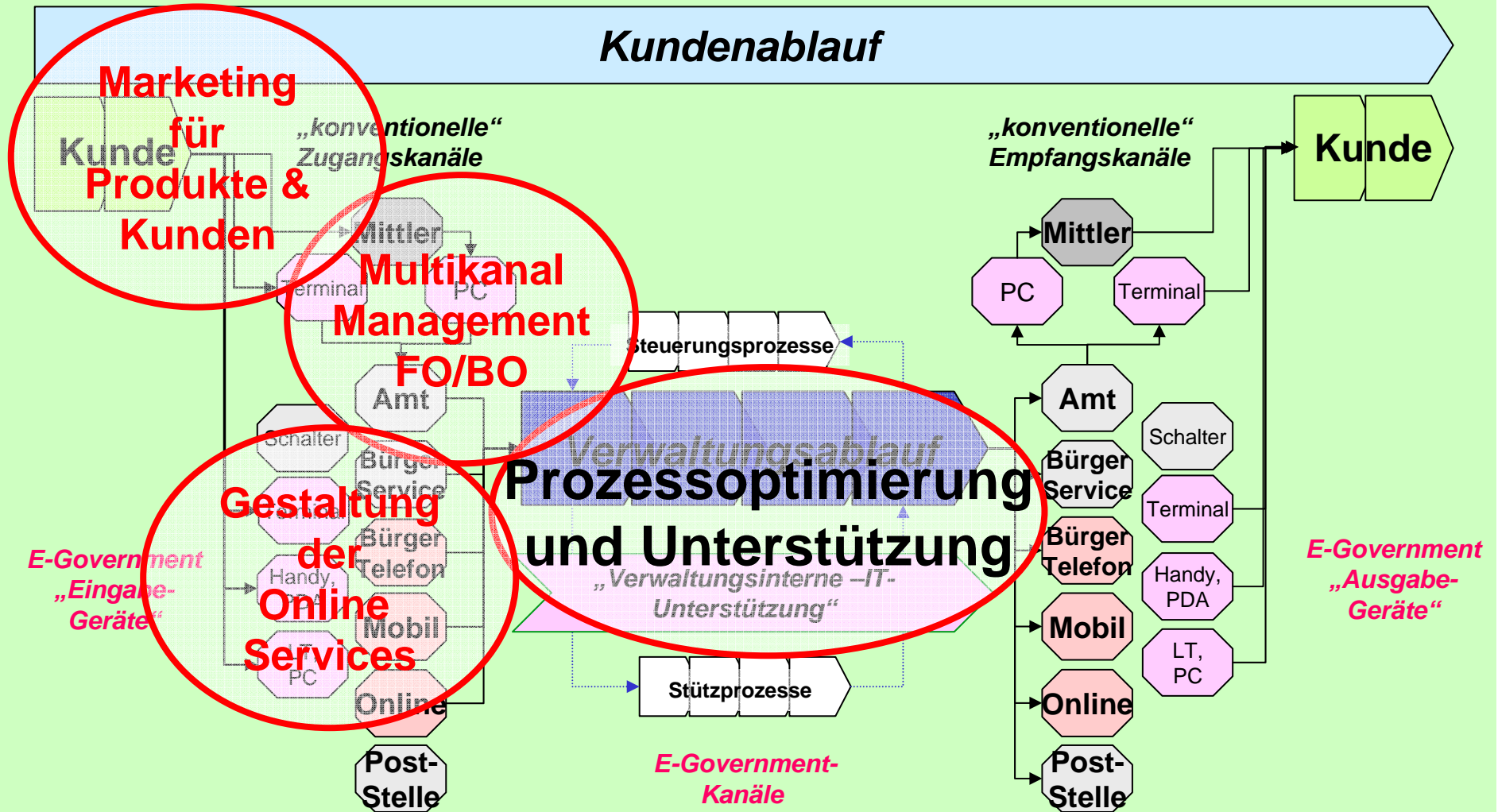
Verwaltung der Zukunft: Ein vernetztes, kooperatives System

- Strikte Ausrichtung an Nachfrage der Bürger und Unternehmen bzw. an „public value“
- Horizontale und vertikale Integration von Leistungsangeboten
- Prozessmodellierung und –gestaltung über Organisationsgrenzen hinweg
- Betrieb eines kundenorientierten, multimedialen Front Office
- Produktion der Leistungen im Back Office in einem vielfältigen Geflecht von unterschiedlichen, vernetzten und kooperativen Leistungsprozessen und Akteuren

Kontinuität und Wandel bei Verwaltungsreform: Von Ergebnissen und Produkten zu Prozessen

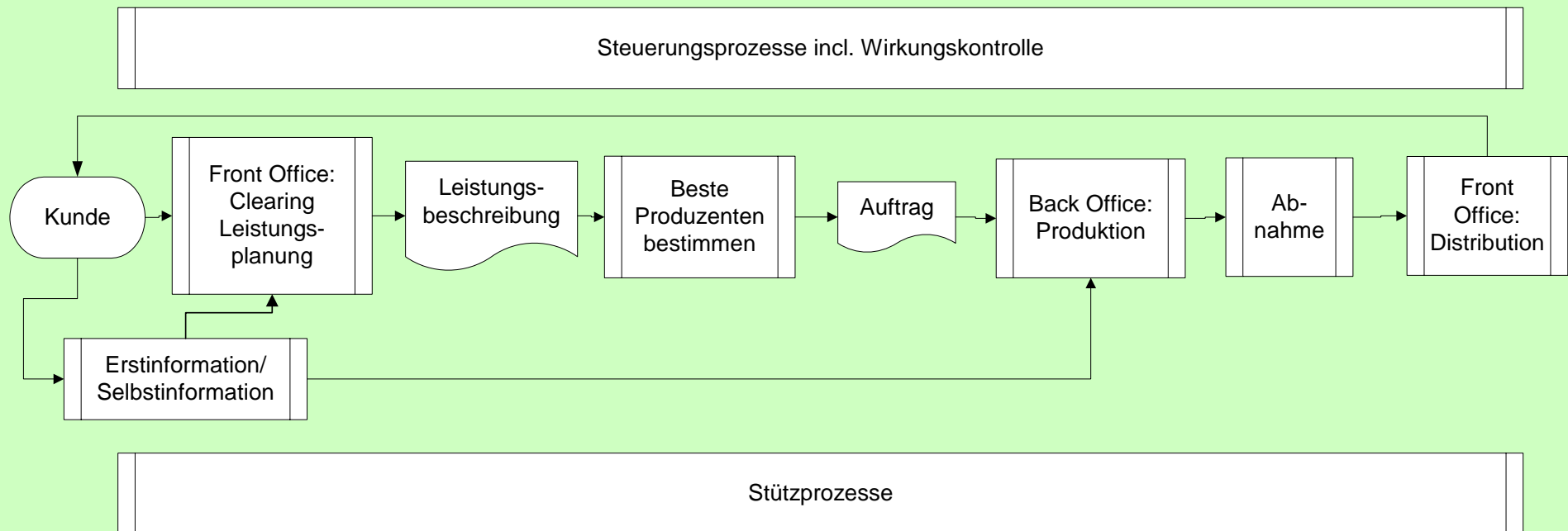


Handlungsfelder



Lösungen erfordern: den Leistungsprozess ins Zentrum stellen

Vom Kundenanliegen zur Distribution



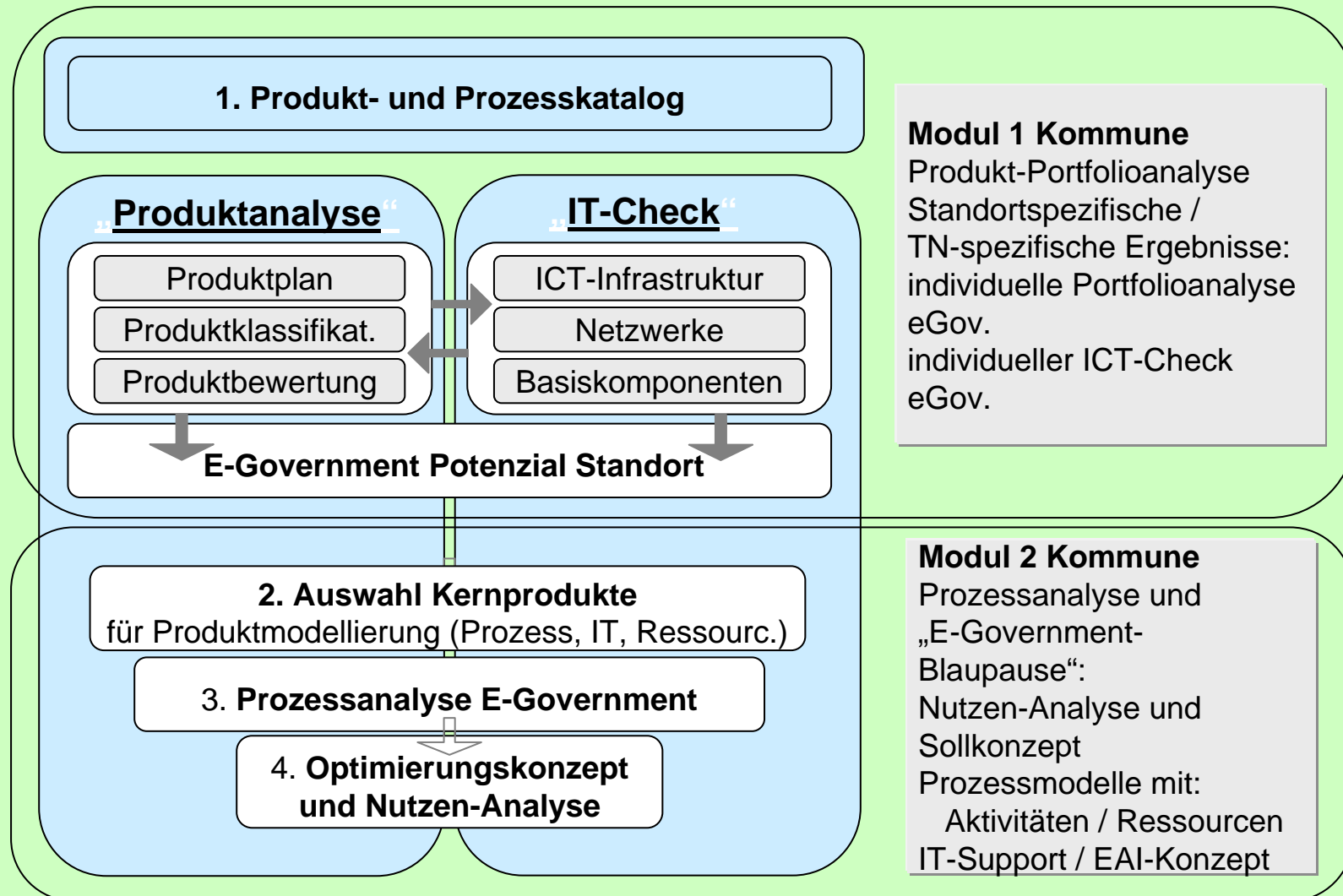
Ausrichtung an Wertschöpfungsketten,
nicht an Strukturen, Stellen und Personen

Die Entwicklungsgeschichte: Multiklientenstudie Effizientes E- Government

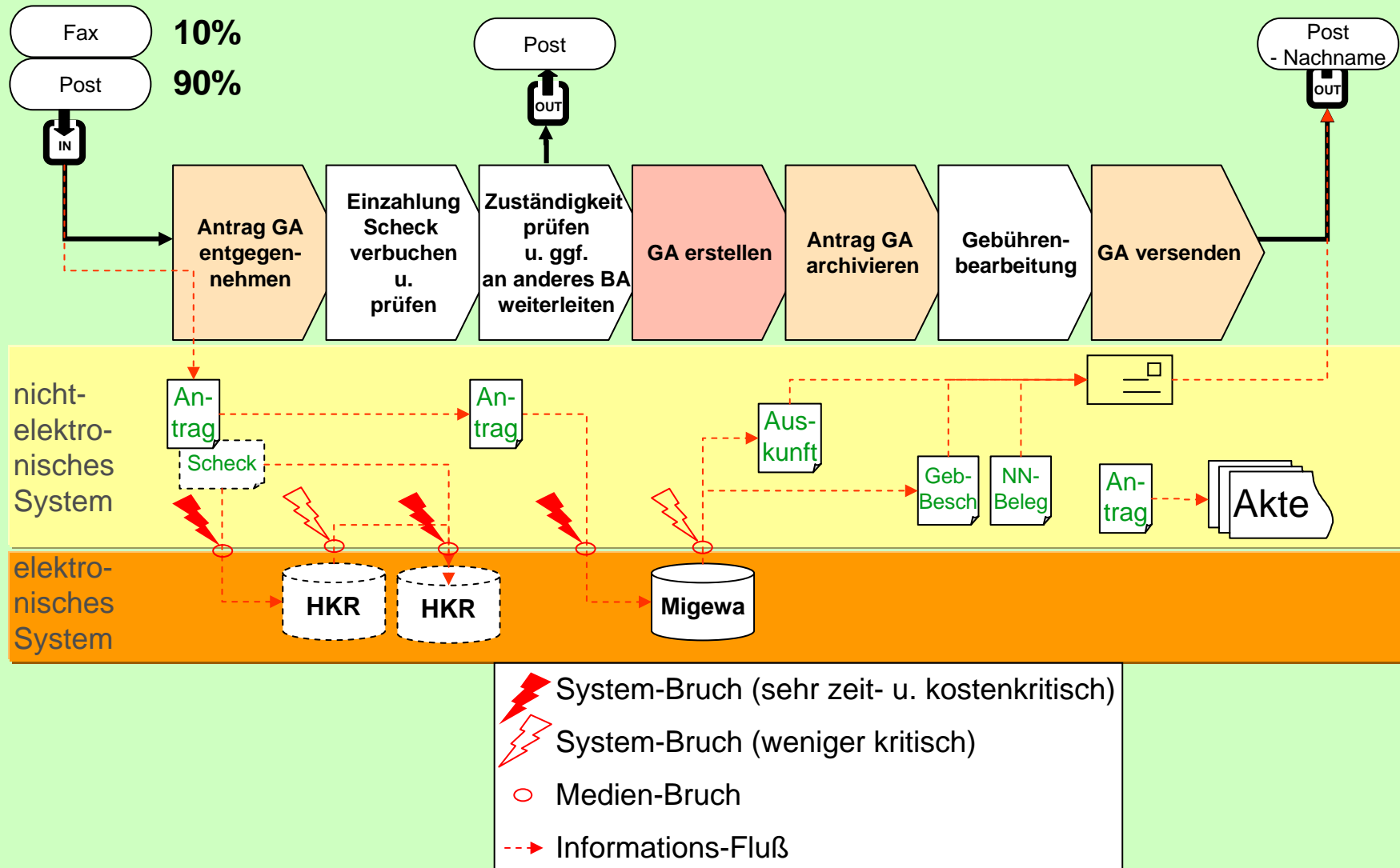
Kernfragen der Studie

- Welche Verwaltungsprodukte / Leistungen sind E-Government-*fähig*?
- Welche Verwaltungsprodukte / Leistungen sind E-Government-*würdig*?
- Welche Effekte / Potenziale können realisiert werden, für:
 - eine bessere Kundenorientierung und Servicequalität
 - die Senkung der Verwaltungskosten
 - die Beschleunigung der Verwaltungsabläufe
 - die Entlastung der Verwaltungs-Mitarbeiter
 - eine verbesserte Verwaltungs-Kooperation
- Welche organisatorischen Maßnahmen sind erforderlich?
- Welche IT-Massnahmen (Investitionen) sind erforderlich?
- In welchem Verhältnis stehen Nutzen und Aufwand?

Die Projektstruktur: „Effizientes E-Government“

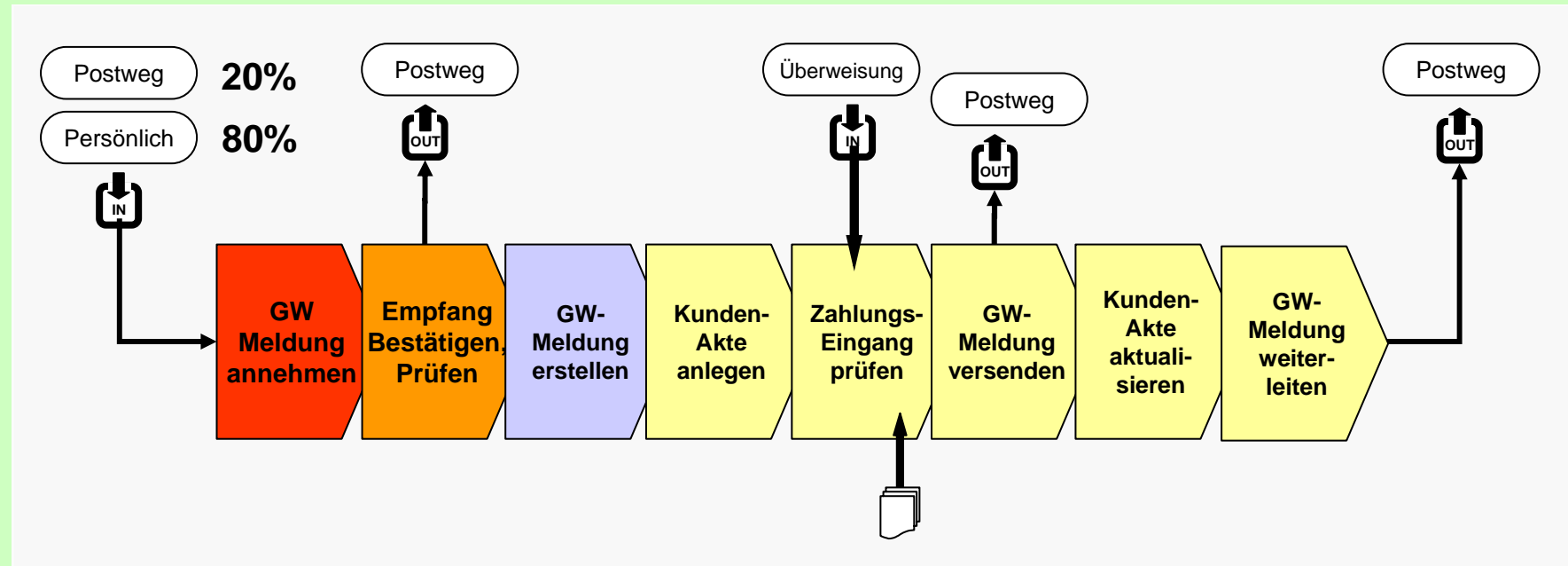


Prozess-Potenziale: Gewerbeauskunft



Was ist möglich?

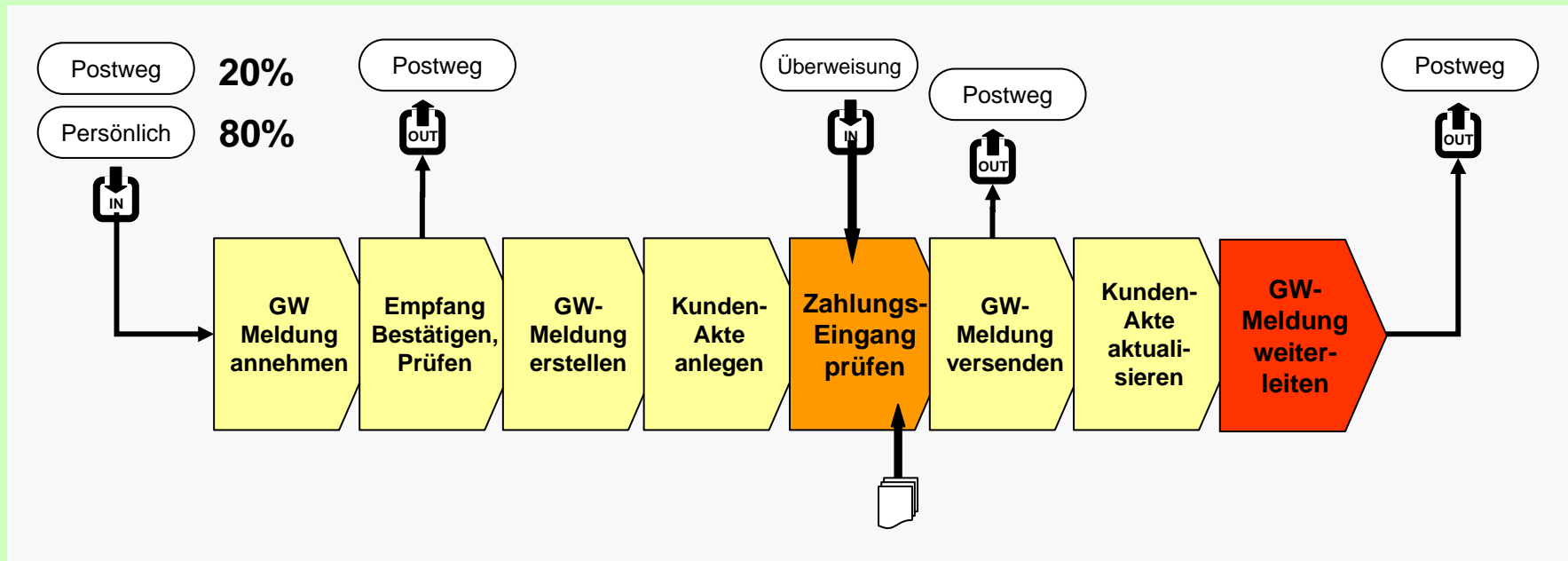
Identifikation der Kostentreiber



| | | | | | | | | | | |
|------------------------|---------|-------------------------|----|----|------------------------|----|-------------------------|----|---|------|
| Kosten-Struktur | 44% | 27% | 5% | 9% | 3% | 7% | 4% | 1% | = | 100% |
| IST-Kosten | Postweg | Kosten/Antrag: 16.- € | | | Persönliche Vorsprache | | Kosten/Antrag: 28.- € | | | |
| | | Pers.Kosten: 93 % | | | | | Pers.Kosten: 97 % | | | |
| | | Sachkosten: 4 % | | | | | Sachkosten: 2 % | | | |
| | | Transaktionskosten: 3 % | | | | | Transaktionskosten: 1 % | | | |

Was ist möglich?

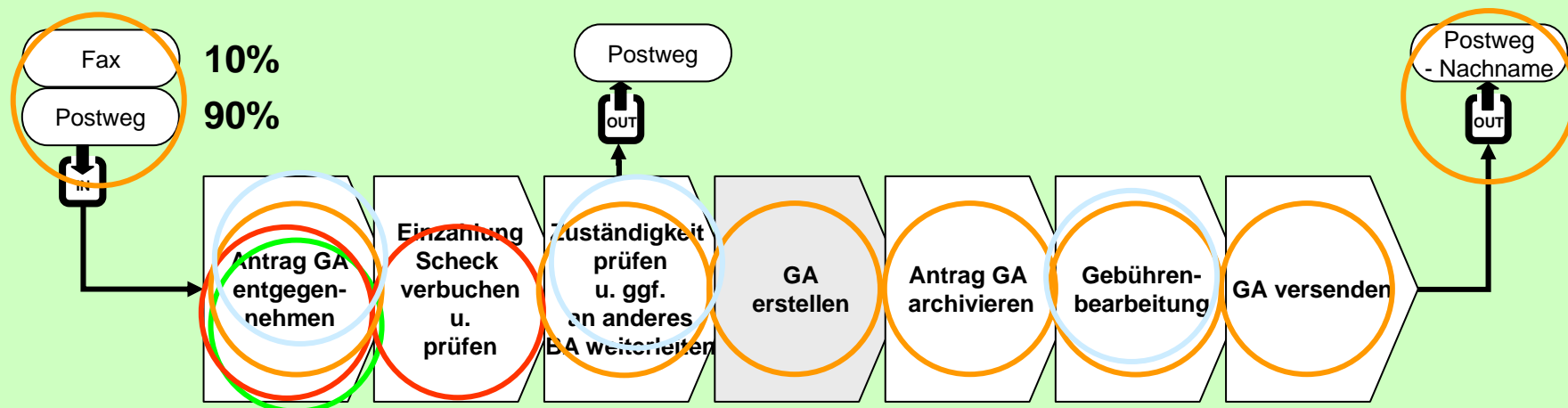
Identifikation der Zeitfresser



| | | | | | | | | | | |
|---------------------|---------|--|------|------|-----|------------------------|--|-----|---|------|
| Zeit-Anteile | 7,5% | 4% | 0,5% | 0,5% | 15% | 4% | 0,5% | 68% | = | 100% |
| IST-Zeiten | Postweg | 1. Kundenprozess: 7,5 T 2. Verwaltungsprozess: 23,5 T Bearbeitungszeit (1): 23 Min | | | | Persönliche Vorsprache | 1. Kundenprozess: 5,5 T 2. Verwaltungsprozess: 21,5 T Bearbeitungszeit (1): 43 Min | | | |

Optimierungspotenziale

- 1 **Zahlungsverfahren per Einzahlungsscheck einstellen**
(Alternative: Clearing-Konto für Intermediäre)
- 2 **Informations- und Beratungsangebot ins Internet stellen – CMS**
- 3 **elektronischer Antragsformulare (inkl. Plausibilitäts-Check) im Internet**
(Zuständiges BA im Formular ermitteln)
- 4 **Realisierung eines transaktionsfähigen eGovernment-Service über Portal**

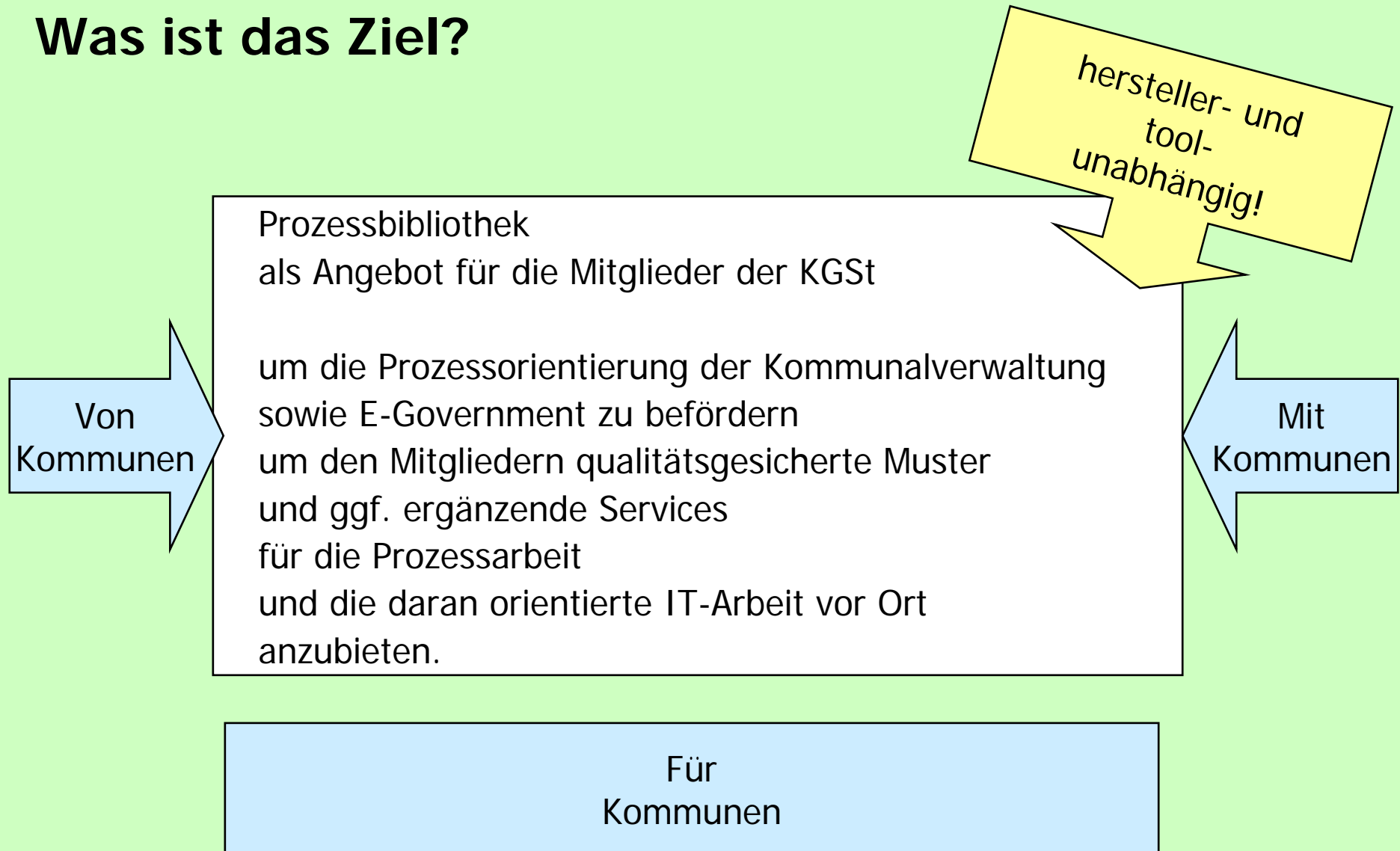


Optimierungseffekte Gewerbeauskunft

| Stufe | Zeit | Kosten |
|-----------------------------|---------------|-----------|
| 0 | 9 Tage | 16,20 € |
| Scheck entfällt | - 0,5 Tage | - 1,35 € |
| Informationsangebot- CMS | - 2,5 Minuten | - 0,13 € |
| eFormular | - 1 Stunde | - 0,80 € |
| eGovernment Services | - 4,0 Tage | - 15,00 € |

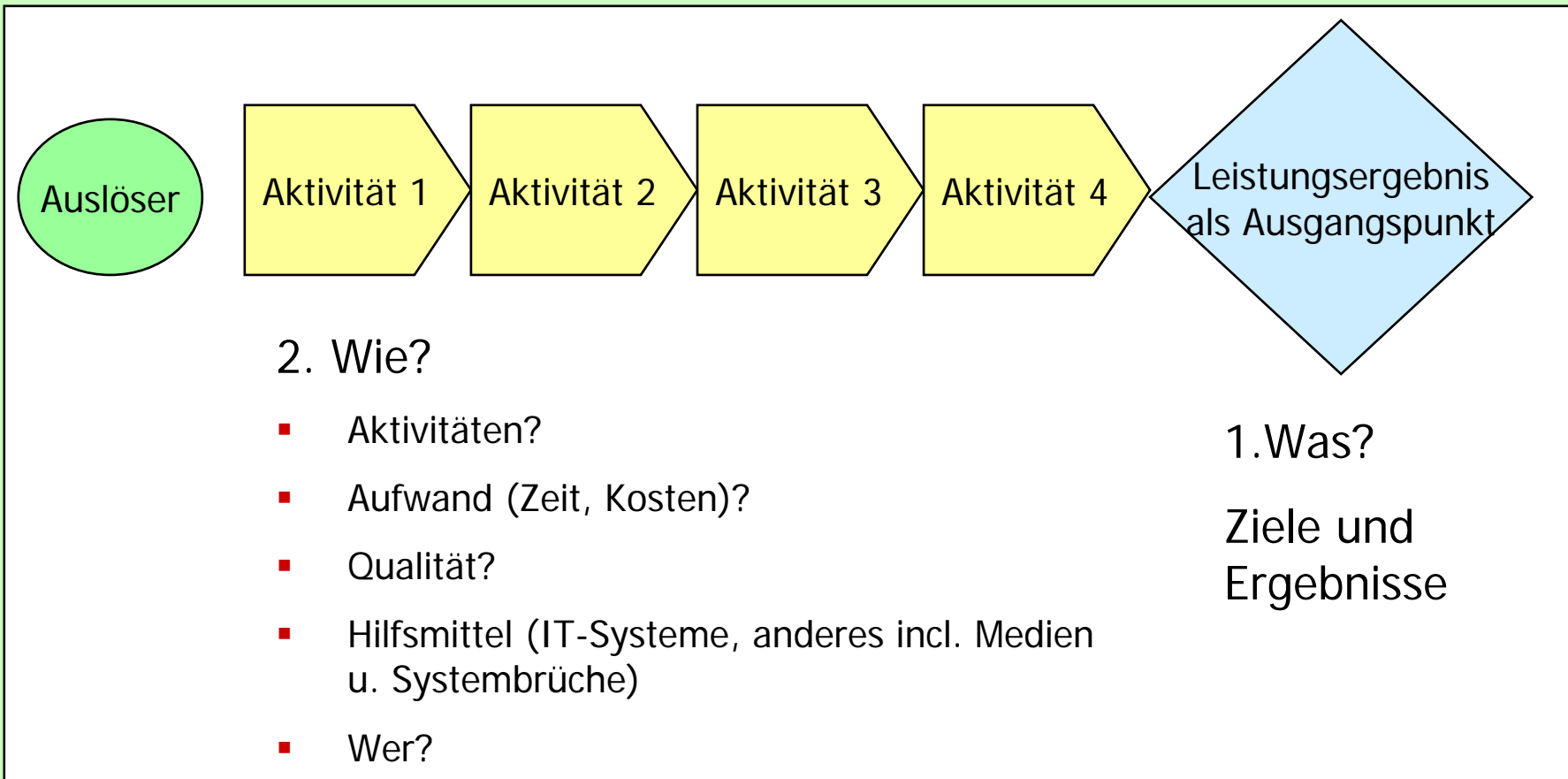
**Eine Bibliothek
kommunaler Prozesse:
Werkstattbericht
aus einem KGSt-Projekt**

Was ist das Ziel?



Unsere Fragen an Leistungsprozesse

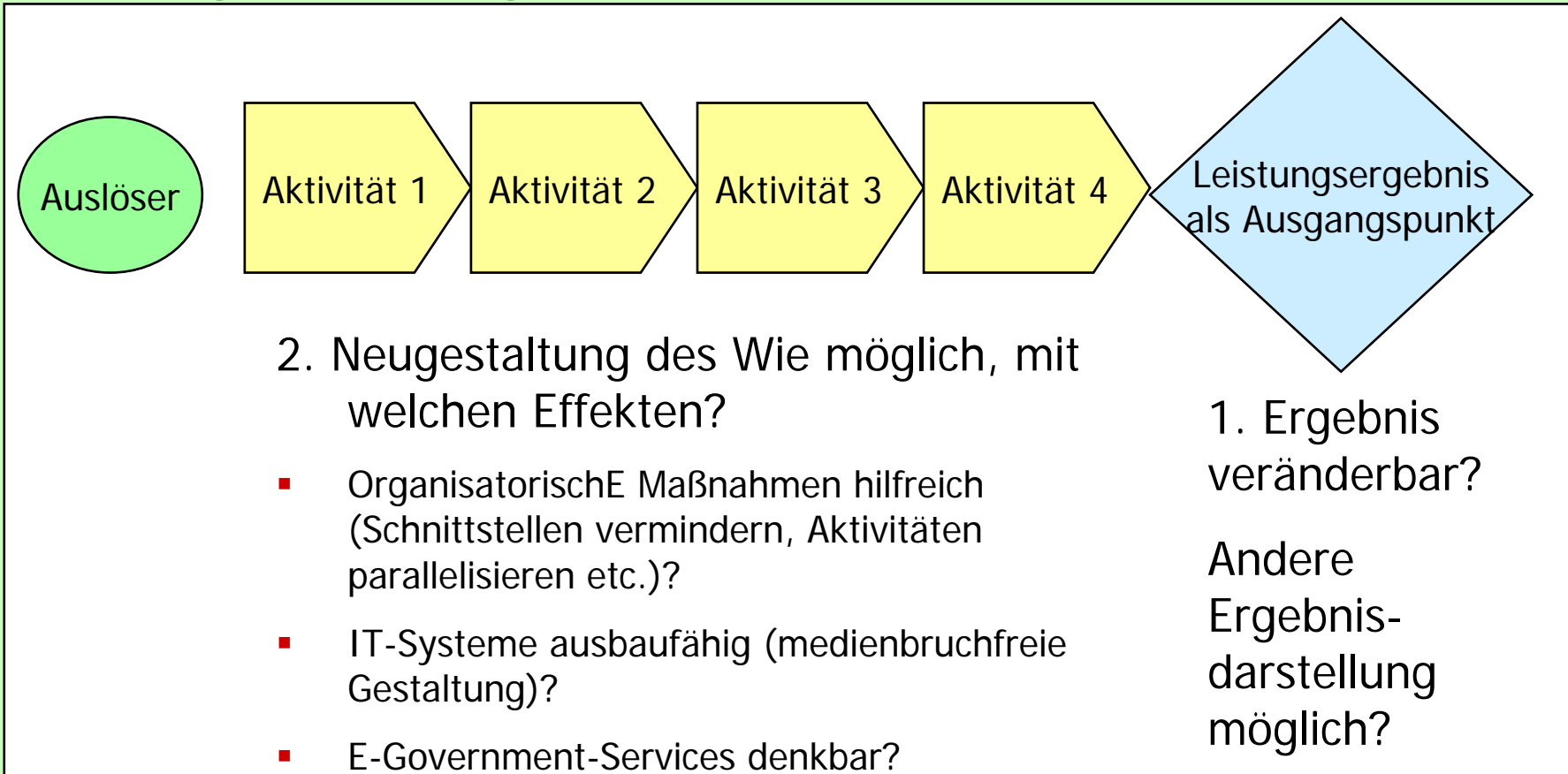
1. Ist-Aufnahme



Ausrichtung an Wertschöpfungsketten,
nicht an Strukturen, Stellen und Personen

Unsere Fragen an Leistungsprozesse

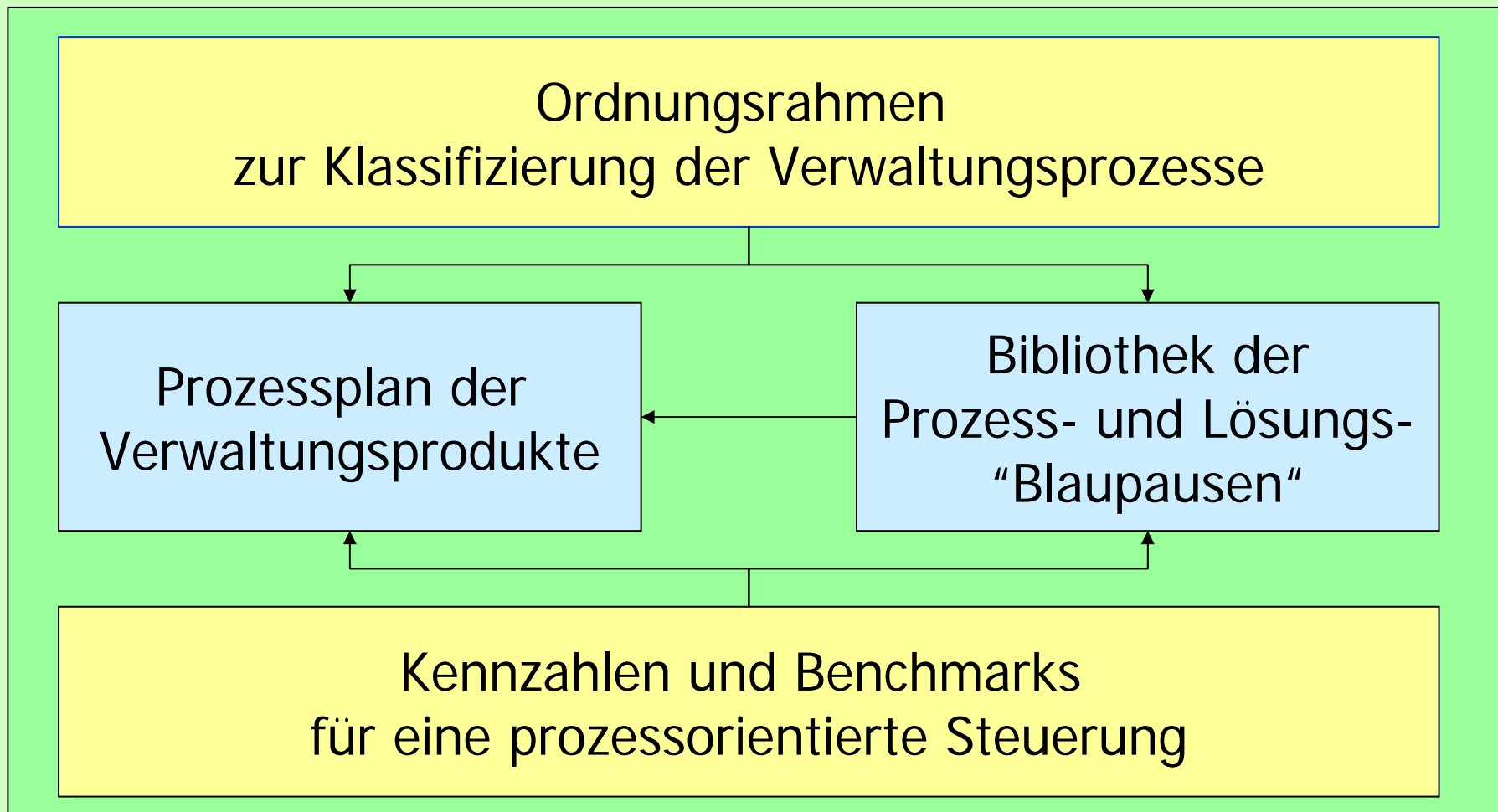
2. Neugestaltung



Ausrichtung an Wertschöpfungsketten,
nicht an Strukturen, Stellen und Personen

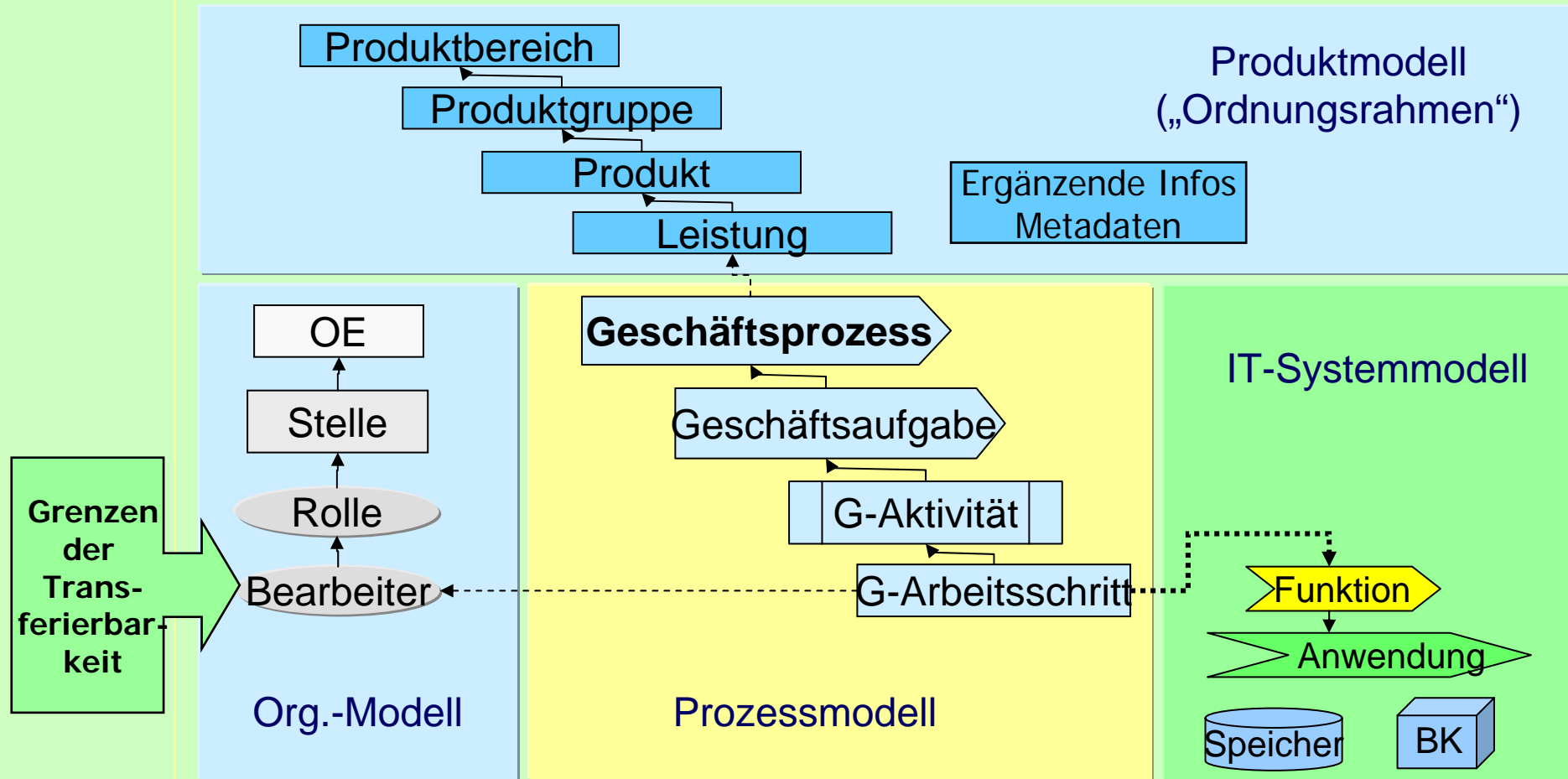
Prozessbibliothek

Grundlagen für die prozessorientierte Verwaltung



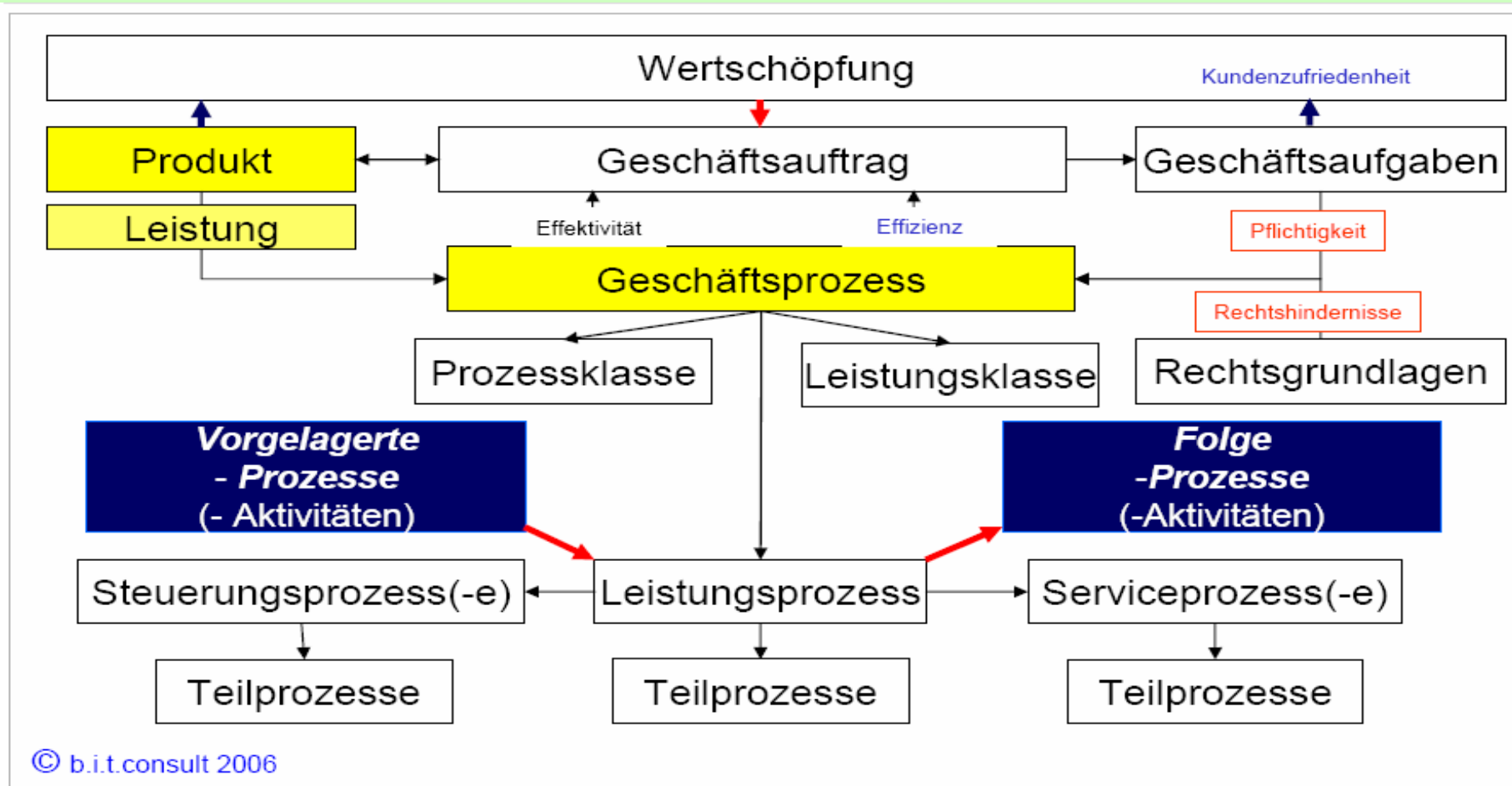
Modellarchitektur Prozessbibliothek

b.i.t.consult GmbH © 2006

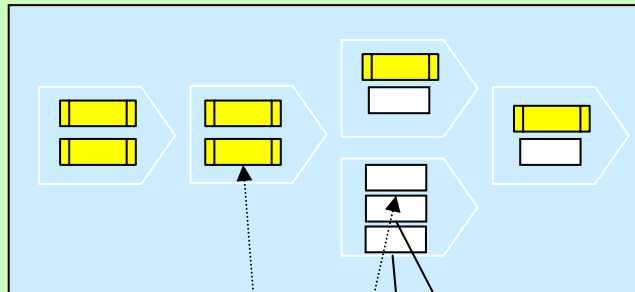


Der Geschäftsprozess ist die Klammer!

Ordnungsrahmen Prozessbibliothek

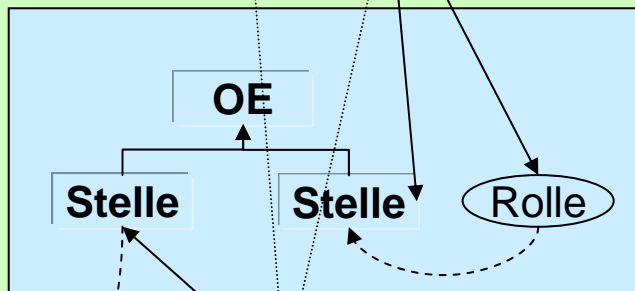


Die 3 Basismodelle



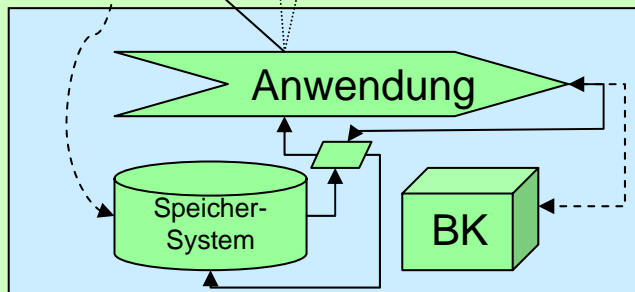
Geschäftsprozessmodell, enthält:

- Geschäftsauftrag
- Geschäftsaufgaben
- Geschäftsabläufe (Sachlogik), mit:
 - Aktivitäten
 - Arbeitsschritten
 - Hilfsmitteln



Organisationsmodell, enthält:

- Organisationseinheiten
 - Stellen
- Stellen-Bewertung
- Zuordnung Geschäftsaufgaben
 - Rollen
 - Hilfsmittel

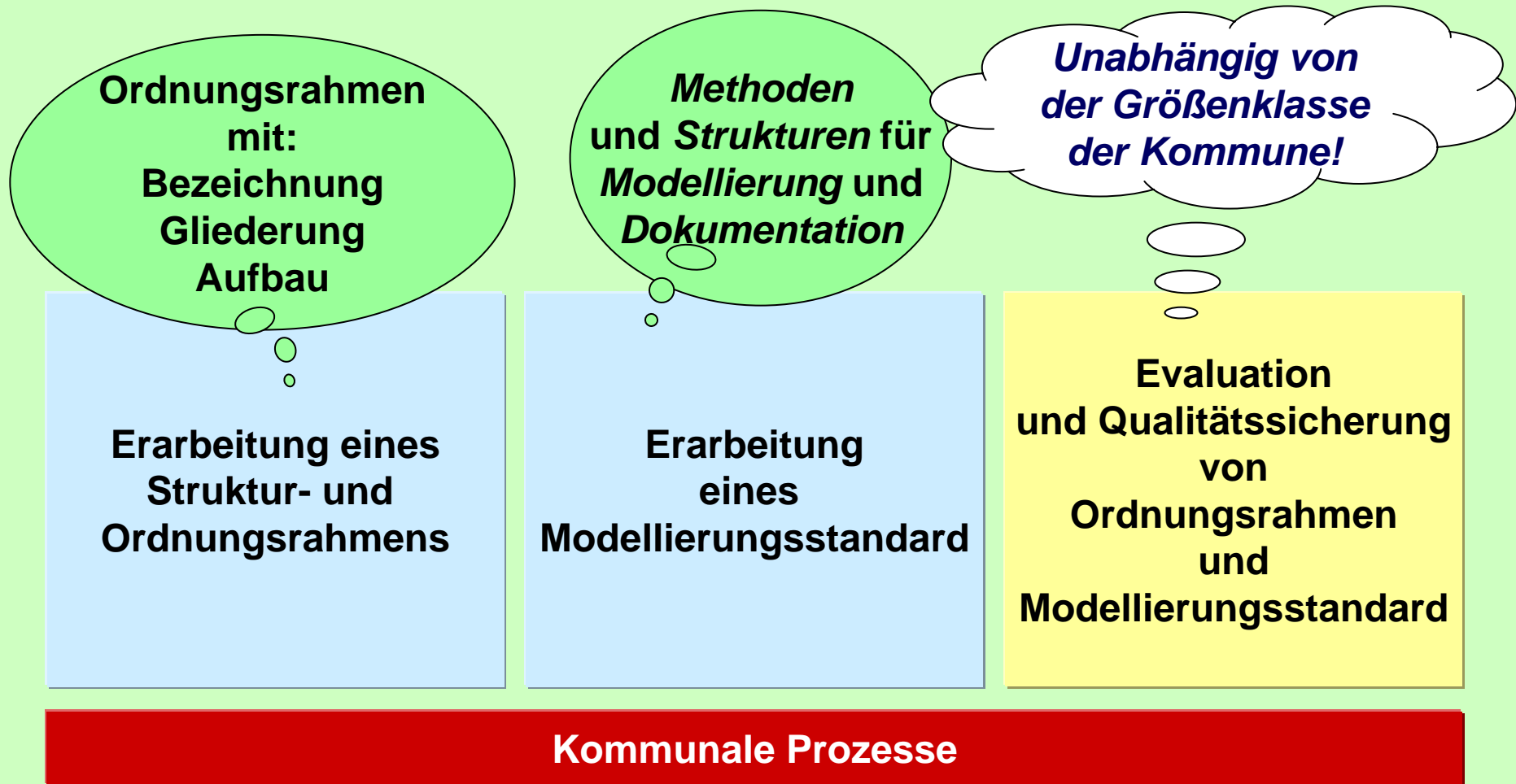


IT-Systemmodell, enthält:

- Betriebsplattform
- SW-Anwendungen
- HW-Komponenten, Netze
- System-Schnittstellen
 - Integrationsdienste
- Basiskomponenten

b.i.t.consult GmbH © 2006

Die Aufgaben zum Aufbau der Prozessbibliothek



Wie geht es weiter?

Wenn alle Vorbereitungsarbeiten abgeschlossen sind:

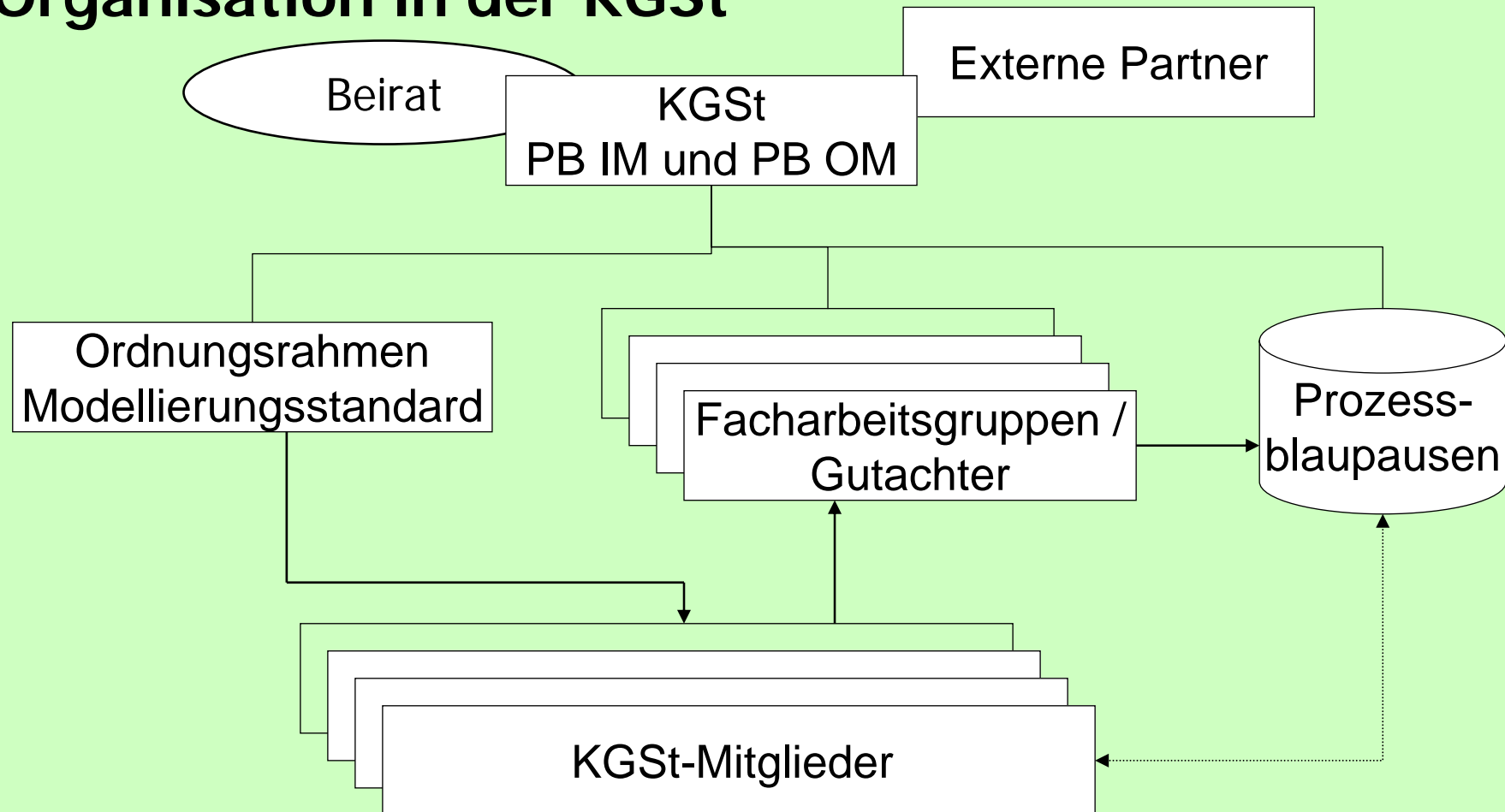
Befüllen der Prozessbibliothek incl. Qualitätssicherung

- mit den Ergebnissen der Multiklientenstudie
- mit neuen Blaupausen



Fazit: Projekt in der Planungs-und Vorbereitungsphase

Organisation in der KGSt



**Herzlichen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit!**

Kontakt.
Dr. Marianne Wulff
Programmbereichsleiterin
Informationsmanagement KGSt
Köln
Marianne.wulff@kgst.de