



## **GESCHÄFTSPROZESSMANAGEMENT**

### **Allgemeines und Einleitung**

Durch die Einführung von e-Government wird eine umfassende Neuorganisation der Arbeitsvorgänge sämtlicher Behörden notwendig. Zahlreiche Forderungen der Verwaltungsreform können damit realisiert werden, so etwa:

- Bürgernähe
- One-Stop-Service
- einfachere Verwaltungsverfahren

Diese Umsetzung der Behördenwege im Sinne des e-Government erfordert daher eine Neuausrichtung der Geschäftsprozesse. Wesentlicher Aspekt ist hier die Öffnung der Verfahren nach außen, d.h. der/die BürgerIn steht im Mittelpunkt und wesentliche Prozessschritte werden im Online-Verfahren auf Portalebene von KundInnen abgewickelt.

### **Organisatorische Aspekte**

Um die Verwaltungsprozesse reorganisieren zu können, muss der Schritt weg vom Funktionsdenken und hin zum Prozessdenken gemacht werden.

Die Verfahren müssen dahingehend untersucht werden, inwieweit sie geeignet sind, vollautomatisch durchzulaufen, d.h. ohne den Eingriff durch SachbearbeiterInnen.

Vorteile:

- Aufwand der Verwaltung kann reduziert werden
- Durchlaufzeit des Verfahrens kann wesentlich beschleunigt werden

Für die Gestaltung komplexer Prozesse bedarf es der Zusammenarbeit verschiedener Bereiche und Abteilungen. Der Einsatz von Softwarewerkzeugen erleichtert die Zusammenarbeit der Mitglieder des Prozessmanagement-Teams. Die Prozesse sollen sich an der Sicht und dem Verständnis der BürgerInnen orientieren. Gefordert sind unter anderem eine sorgfältige Planung und Entwicklung der externen Prozessschritte.

### **Technische Aspekte**

Durch die Neuorganisation der Verwaltungsprozesse kommen Funktionen, die ursprünglich von SachbearbeiterInnen hinter einem Schalter durchgeführt wurden, nun auf der Portalebene beim virtuellen Schalter zum Einsatz, so z.B.

- Identifizierung
- Prüfung der Echtheit und Eindeutigkeit des Formularinhalts
- Überprüfung der Echtheit der digitalen Unterschrift
- elektronische Bezahlung im Online-Verfahren
- Zustellung des elektronischen Bescheides



## Nutzen durch Geschäftsprozessmanagement

Durch Geschäftsprozessmanagement erfahren unten angeführte Punkte eine Steigerung ihrer Qualität:

- **Transparenz:** Den Beteiligten wird ermöglicht, Zusammenhänge zu verstehen. Das Auffinden und Beheben von Fehlern und die Anpassung an neue Begebenheiten wird erleichtert. Wer welche Aufgaben übernimmt, ist klar ersichtlich. (BürgerInnen, SachbearbeiterInnen, etc.)
- **Fehlervermeidung:** Durch fehlerarme Prozesse wird eine bessere Qualität geschaffen. Dies stellt wiederum die BürgerInnen zufrieden.
- **Organisation:** Durch Einsatz von Matrixorganisation werden Schnittstellen reduziert, die Kosten gesenkt und die Verfahrensdauer gekürzt.
- **Kosten:** Durch die genaue Kenntnis des Einsparungspotentials kann eine Reduktion der Kosten erreicht werden.
- **Dokumentation:** Durch eine klare Dokumentation wird Objektivierung und Klarheit für alle geschaffen.

## Anforderungen an die Prozessmodellierung

- Eine übergreifende Modellierung, die eine nahtlose Einsicht in die Abwicklung und Funktionalitäten einzelner Prozessschritte ermöglicht.
- Die verschiedenen involvierten Beteiligten und deren Rollen im Prozess werden aufgezeigt.
- Ist-Prozesse sind durch neue Technik zu überdenken und neu zu gestalten.
- Prozessmodelle umfassen die wesentlichen, einen Verwaltungsprozess beschreibenden Objekte, Aktivitäten, Ereignisse, Ressourcen und Rahmenbedingungen.

## Prozessmanagementwerkzeuge

Zum Prozessmanagement werden eine Reihe von Programmpaketen angeboten. Einige dieser Pakete sind bereits in der Verwaltung im Einsatz. Ein wichtiger Punkt ist die gute Benutzerführung. Die angebotene Software muss auch für Personen anwendbar sein, die nicht über spezielle EDV-Kenntnisse verfügen.

Eine Bewertung der Prozessmanagementwerkzeuge erfolgt anhand folgender Kriterien:

- Die Werkzeuge sollten die Modellierung und Optimierung von Prozessen beinhalten.
- Standardschnittstellen zu Workflow-Management-Software, zu Officeprodukten sowie zur Unterstützung bei der Erstellung der Dokumentation sind wünschenswert.
- Flexibilität in der Konfiguration, um die Software an die Anforderungen der Verwaltung anzupassen.