

Prozessberatung für die öffentliche Verwaltung

NEUE UND BEWÄHRTE WEGE ZUR PROZESSGESTALTUNG



The world is how we shape it

sopra  steria

Prozesse müssen neu gedacht werden!

Das Digitale Zeitalter hat die Kundenansprüche an Serviceleistungen grundlegend verändert. Dies stellt auch die öffentliche Verwaltung vor die Herausforderung die Leistungsangebote für die Bürger digital, schnell, mit geringem Eigenaufwand und fehlerlos anbieten zu müssen. Darüber hinaus verschärft der demographische Wandel und rückläufige Budgets die Verfügbarkeit von Ressourcen zur Leistungserbringung.

In diesem Transformationsprozess Neudenken und oftmals Digitalisierung der operativen Prozesse zentral für eine effiziente und effektive Verwaltungsarbeit. Die Praxis zeigt, dass aber gerade die „klassische“ Prozessoptimierung in Verwaltungen methodisch, personell und in der Projektsteuerung von den „Digitalisierungsprojekten“ entkoppelt durchgeführt werden. Dieses erzeugt in unserer Erfahrung Doppelstrukturen und reduziert den Wirkungsgrad der Projekte.

Moderne Prozessgestaltung erfordert die Verbindung der klassischen und digitalen Kompetenzen in einen integrierten Ansatz der Prozessbetrachtung. Der jeweilige Projektkontext und -Zielstellung geben dabei vor, ob es sich vornehmlich um



Im Folgenden stellen wir die Charakteristika dieser drei Grundtypen moderner Prozessberatung vor.

Prozessverständnis ist Basis für Prozessbeherrschung!

Die Kenntnis der eigenen Prozesse ist die Ausgangsbasis für jede Analyse, Optimierung, Digitalisierung sowie Steuerung. Daher kann dieser Schritt grundsätzlich nicht übersprungen werden.

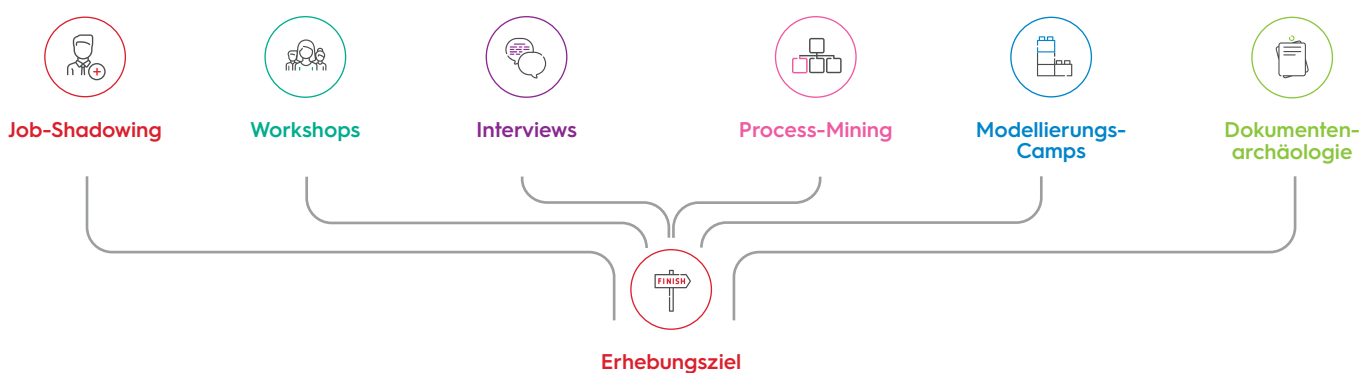
Vorgehen und Ergebnistypen der Prozesshebung sind abhängig von den Projektzielstellungen. So erfordert eine Prozesshebung zur Sicherung von Erfahrungswissen und Einbindung in eine Prozesslandkarte eine andere Abstraktionsebene und inhaltliche Schwerpunktsetzung, als eine Prozesshebung die als Datenbasis für eine Prozessanalyse der Durchlaufzeiten dienen soll.

Daher wählen wir die Erhebungsmethodiken, wie Job-Shadowing, Interviews, Workshops, Modellierungs-Camps, Dokumenten-

archäologie oder Process-Mining grundsätzlich im Einklang mit dem Erhebungsziel aus. Ebenso legen wir die Ergebnistypen, hinsichtlich Dokumentationstool, Notation und Informationstiefe in Abhängigkeit von der Projektzielsetzung fest. Zusätzlich arbeiten wir insbesondere in verteilten Organisationen mit Initial- und Vergleichsgruppen, um alle Perspektiven eines Prozesses zu erfassen und die Basis für die Akzeptanz der Ergebnisse zu verbreitern.

Zusammenfassend zeichnet sich moderne Prozesshebung aus einer Kombination wirtschaftlicher Erhebungsinstrumente, einer auf die Zielsetzung maßgeschneiderten Dokumentationstiefe sowie einer umfassenden Einbindung unterschiedlicher Perspektiven aus.

Erhebungsmethodiken



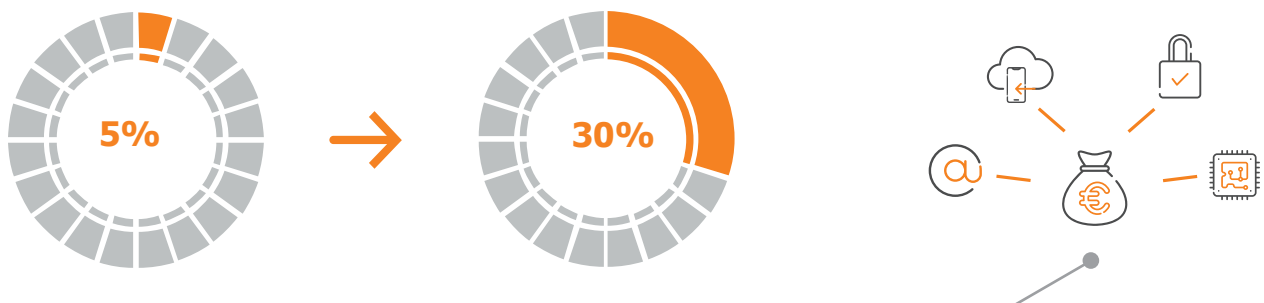
Jeder Prozess ist optimierbar!

Wir verfügen über ein zertifiziertes Vorgehensmodell zur Prozessberatung, das gleichermaßen lösungsorientiert, datenbasiert und innovativ ist. Aus Erfahrung wissen wir, dass bei konsequentem Ansatz zwischen 5% und 30% Produktivitätssteigerung in einem Prozess möglich ist – und dies oft ohne relevante Investitionen in die Digitalisierung. Entscheidend ist dabei ein Vorgehen in welchem wir zu Beginn messbare Zielvorgaben für die Prozessoptimierung entwickeln, eine valide Datenbasis für die Analyse schaffen, in der Analyse verschiedene Perspektiven, zum Beispiel durch Customer-Journey-Analysen einnehmen und Optimierungen schnell und nachhaltig implementieren.

Dabei können unterschiedliche Zielstellungen zu abweichenden Methoden und Vorgehensschritten führen. So unterscheidet sich das Vorgehen deutlich zwischen einem Projekt zur Durchlaufzeitoptimierung, gegenüber einem Projekt zur Ressourceneinsatzoptimierung oder einem Projekt zur Harmonisierung divergierender Prozessmodelle im Vorfeld einer Digitalisierung.

Unabhängig von der gewählten Zielstellung, stellen wir durch ein einheitliches Schulungsmodell für alle Prozessberater bei Sopra Steria – mit über 100 Lean-Six-Sigma Zertifizierungen – eine hohe Konsistenz in unserem Vorgehen, eine exzellente methodische Qualität und damit praxisnahe Ergebnisse sicher.

Produktivitätssteigerung



Erfahrungswerte zeigen, deutliche Produktivitätssteigerungen im Prozess **bereits vor relevanten Investitionen in IT möglich**.

Mit Digitalisierung zusätzlichen Mehrwert schaffen.

Drei archetypischen **Misverständnissen** begegnen uns regelmäßig im Beratungskontext:



Ergebnisse sind Projekte mit eingeschränktem Mehrwert für alle Beteiligten, die Tradierung von Prozessschwächen in die digitale Welt oder Digitalisierungsvorhaben in denen Aufwand-Nutzen-Relationen verrutscht sind. Ein modernes Vorgehen zur Prozessdigitalisierung basiert auf einer klaren Zielstellung, die neben dem erwarteten Zielzustand „Prozess ist medienbruchfrei digitalisiert“ auch eine Nutzenformulierung für Anwender und Kunden enthält. Letztere dient neben der Projektevaluation auch dem Change-Management.

Auch wenn sich das konkrete Vorgehen zum Beispiel zwischen der Einführung eines Standard-Dienstes, der Ablösung eines Alt-Systems und der Optimierung eines Bestandssystems unterscheidet, so gibt es einen gemeinsamen Kern:

Die Prozessdigitalisierung erfordert einen ständigen, iterativen Austausch zwischen Fachseite und IT. Die Fachseite konkretisiert den Soll-Prozess und die Prozessschritte und Bereiche, welche mit IT unterstützt oder die bestehende IT Unterstützung optimiert werden soll.

In der Praxis zeigt sich, dass die vermeintlich komplizierten Themen wie „Notation“, „Methodik“ und „Governance“ nicht erfolgskritisch sind. Vielmehr ist es entscheidend einen partnerschaftlichen Umgang zu finden, in dem beide Seiten bereit sind ihre Konzepte laufend hinterfragen zu lassen, mit Schätzwerten zu Umsetzungsaufwänden – oder Auswirkungen auf Fallzahlen und Bearbeitungszeiten zu hantieren und konzeptionelle Entscheidungskompetenz auf die operative Projektebene zu verlagern.

Das Ergebnis ist ein umsetzbarer, optimal IT-unterstützter, messbarer und digitaler Prozess.

Wir sind überzeugt davon, dass jeder Prozess optimiert werden kann. Unsere handwerkliche und methodische Exzellenz in Verbindung mit einem tiefen Verständnis von Fachlichkeit und Kultur der öffentlichen Verwaltung schaffen die Voraussetzungen dafür.

Über Sopra Steria

Als ein führender europäischer Management- und Technologieberater unterstützt Sopra Steria mit 45.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in 25 Ländern seine Kunden dabei, die digitale Transformation voranzutreiben und konkrete und nachhaltige Ergebnisse zu erzielen. Sopra Steria bietet mit Beratung, Digitalisierung und Softwareentwicklung umfassende End-to-End-Lösungen, die große Unternehmen und Behörden wettbewerbs- und leistungsfähiger machen – und zwar auf Grundlage tiefgehender Branchenexpertise, innovativer Technologien und eines kollaborativen Ansatzes. Das Unternehmen stellt die Menschen in den Mittelpunkt seines Handelns mit dem Ziel, digitale Technologien optimal zu nutzen und eine positive Zukunft für seine Kunden zu gestalten.

The world is how we shape it