

DIN-Fachbericht 158:2007-10 (D)

Geschäftsprozessmanagement in der öffentlichen Verwaltung; Vorgehensmodell

Inhalt	Seite
Vorwort	4
Einleitung.....	5
1 Anwendungsbereich	7
2 Normative Verweisungen.....	8
3 Begriffe	8
4 Vorgehensmodell.....	11
4.1 Phasen	11
4.2 Vorphase: Voraussetzungen schaffen	12
4.3 Phase 1: Erkennen und dokumentieren	15
4.4 Phase 2: Analysieren und bewerten	24
4.5 Phase 3: Optimieren und Einführen.....	30
4.6 Phase 4: Evaluieren – Ergebnisse messen und bewerten	34
5 Beteiligung der Mitarbeiter und Kunden an der Gestaltung von Geschäftsprozessen	36
5.1 Allgemeines.....	36
5.2 Formen der Mitarbeiterbeteiligung	36
5.3 Formen der Bürger- und Unternehmensbeteiligung am Entwicklungs- und Umsetzungsprozess.....	37
Anhang A (informativ) Checklisten und Datenblatt (Worksheet)	41
A.1 Checklisten für alle Phasen.....	41
A.2 Datenblatt	44
Anhang B (informativ) Beispiele aus der Praxis	56
B.1 Erfahrungen der Freien und Hansestadt Hamburg	56
B.2 Erfahrungen der Stadt Mannheim.....	59
B.3 Erfahrungen aus der Berliner Verwaltung	61
Anhang C (informativ) Prozessmodellierung mit BPMN	66
C.1 Was ist BPMN?.....	66
C.2 Organisationssicht grafisch darstellen	66
C.3 Implementierung und Betrieb der Geschäftsprozesse	66
C.4 Modellieren mit BPMN.....	67
C.5 Basiselemente der Prozessmodellierung (Beschreibung und Symbolik)	68
C.6 Erweiterte Elemente der Prozessmodellierung (Beschreibung und Symbolik).....	73
Anhang D (informativ) Gesprächsleitfaden zur ersten IST-Aufnahme	75
Anhang E (informativ) Maßnahmeplan für das Optimierungsprojekt [Name].....	78
Literaturhinweise	79

Bild 1 — Grundstruktur von Verwaltungsprozessen	6
Bild 2 — Von der funktionsorientierten zur prozessorientierten Verwaltung	8
Bild 3 — Phasen in der Gestaltung von Geschäftsprozessen	12
Bild 4 — Prozessorganisation eines GPO-Projekts	14
Bild 5 — Techniken zur Datenerhebung	19
Bild 6 — Verbesserungsmöglichkeiten	26
Bild 7 — Maßnahmenportfolio (Beispiel)	29
Bild 8 — Evaluationskreislauf	35
Bild A.1 — Entwicklung der Prozessbibliothek nach dem Prinzip „Geben und Nehmen“	45
Bild B.1 — Prozess	57
Bild B.2 — Schematischer Ablauf von priMA-Projekten	60
Bild B.3 — Prozesslandkarte	63
Bild B.4 — Prozessdarstellung, beispielhaft am GP „kleine Bauunterhaltung“	64
Bild C.1 — BPEL-Engine steuert den aus BPMN übertragenen Prozessablauf mit Hilfe von Diensten (Webservices)	67

Tabellen

Tabelle 1 — Checkliste für die Vorphase	14
Tabelle 2 — Checkliste für die Phase 1, erste IST-Aufnahme (grob)	16
Tabelle 3 — Checkliste für Phase 1, Optimierungsziele klären und Prozesse abgrenzen	18
Tabelle 4 — Checkliste für Phase 1, Indikatoren für Verbesserung ableiten	18
Tabelle 5 — Checkliste für Phase 1, detaillierte IST-Aufnahme	21
Tabelle 6 — Checkliste für Phase 1, IST-Prozess darstellen	24
Tabelle 7 — Checkliste für Phase 2, Mängel und Verbesserungspotenziale identifizieren	27
Tabelle 8 — Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen	28
Tabelle 9 — Checkliste für Phase 2, Analyseergebnisse darstellen, bewerten und priorisieren	30
Tabelle 10 — Checkliste für Phase 3, SOLL-Konzept entwickeln, darstellen und abstimmen	32
Tabelle 11 — Beispiele für Maßzahlen	33
Tabelle 12 — Checkliste für Phase 3, Maßnahmenplan erstellen	33
Tabelle 13 — Checkliste für Phase 3, SOLL-Prozess einführen	34
Tabelle 14 — Checkliste für Phase 4, Ergebnisse messen und bewerten	35