

Übersicht

POTENZIALE DES PROZESSKETTENANSATZES IM B2G-KONTEXT

ANWENDUNGSERFAHRUNGEN UND PERSPEKTIVEN

Martin Brüggemeier – Peter Schilling – Sirko Schulz

Workshop Wissensbasiertes Prozessmanagement in Verwaltungsnetzwerken
IRIS 2011 – Universität Salzburg – 25. Februar 2011

- Erfahrungskontext und Intention
- Was ist eine Prozesskette (PK)?
- Entwicklung
- Stärken und Schwächen
- Lessons Learned
- Fazit

25.02.2011

IRIS 2011 – Potenzial von Prozessketten ...

1

Erfahrungskontext

„Entwicklung von Prozessketten zwischen Wirtschaft und Verwaltung – Los 3: Informations- und Meldepflichten für Arbeitgeber“ (Machbarkeitsstudie)



gefördert vom
Bundesministerium des Innern
im Rahmen des Regierungsprogramms
„E-Government 2.0“
Laufzeit: Juni 2008 – Februar 2009



Intention des Beitrags

- Reflexion von Erfahrungen
- Lessons Learned
- Erster Versuch einer Verallgemeinerung

Was ist eine „Prozesskette“?

- „**organisationsübergreifende und integrierte** Kommunikations- und Austauschprozesse“¹
- D.h. keine EPK i.S. von Prozessmodellierung sondern:

„Prozessketten“ (können) als eine logische Verknüpfung von Prozessen gesehen werden. Prozessketten stellen damit eine Kette zusammenhängender Prozesse dar, die zur Erstellung einer Dienstleistung oder eines Produktes dienen (Wertschöpfungsorientierung). Diese können sowohl innerhalb einer Organisation als auch zwischen verschiedenen, rechtlich selbstständigen Organisationen etabliert sein.“²

¹ Rombach, D./Tschichholz, M./Jeswein, T. 2010: 23

² Autorenteam Los 2 2009: S.29 (in Anlehnung an Definition von Krčmar)

Entwicklung des PK-Ansatzes

- Übernahme der Prozessorientierung durch die öV für e-Government-Projekte aus dem Bereich B2C, B2B
- Verbreitung & Weiterführung der prozessorientierten Sicht
- Vertiefung und Übergang zum Prozessketten-Begriff (PK)
- PK ursprünglich nur für Interaktionen zwischen Unternehmen und Verwaltungen (B2G)
- in jüngster Zeit immer häufiger auch im G2G-Bereich

Stärken des PK-Ansatzes

- im Kontext von E-Government **verbreitet und akzeptiert**
- (gedankliche) **Verknüpfung von unterschiedlichen Prozessen** zu einem Prozessbündel wird gefördert
- eine methodische Perspektive mit **verwaltungspolitischem Leitbildcharakter**
- prozessorientiertes E-Government bleibt **nicht auf eine intraorganisatorische (Einzel-)Prozessperspektive beschränkt**
- potenziell: Optimierung des Gesamtsystems, die den **politisch-regulatorischen Absichten** Rechnung trägt

Schwächen des PK-Ansatzes

- **keine elaborierte Methode**
- **kein wissenschaftlich fundiertes Konzept**
- Tendenz zum **verengten Fokus** auf Auswahl und Priorisierung zu optimierender Prozessketten
- Organisations- und Sektorgrenzen sind zu überwinden:
→ d.h. Berücksichtigung unterschiedlicher, nur **bedingt anschlussfähiger Interessen, Handlungsrationitäten und Semantiken** der beteiligten Partner
- legt eine **enge Kopplung** der Prozesse nahe:
→ „Kopplungsfallen“³ drohen, Widerstände und Akzeptanzprobleme

³Müller, W. 2010:46

Beispiel

Arbeitgebermeldungen für Mitarbeiter:

Viele Meldungen mit gleichem Thema & Inhalt –
Entscheidend ist **nicht, wie** der Erstellungsprozess in jedem Unternehmen und die Weiterverarbeitung beim Empfänger abläuft, **sondern dass** die Meldungen effizient erstellt und zugestellt werden

- aus den richtigen "Rohdaten"
- im richtigen Format
- zur richtigen Zeit
- mit der richtigen Aggregation bzw. Berechnung
- an den richtigen Empfänger

Gesamtsicht statt Inseln

(1) Prozessorientierung mit Datensicht verbinden

- aus Unternehmensperspektive alle „Verwandtschaften“ in Prozessketten zu allen Prozesspartnern berücksichtigen
- „Daten-Rohstoff“ wird häufig mehrfach für verschiedene Meldungen benötigt
- Daten- und Ziel-„Verwandtschaft“ analysieren
- Zielerreichung aller verwandten Prozesse optimieren

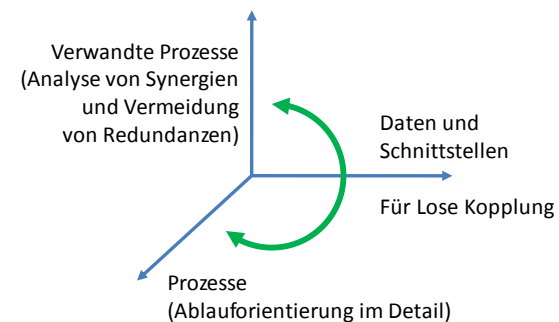
Schlussfolgerungen

(1) Prozessorientierung mit Datensicht verbinden

(2) Leistungen bzw. (Zwischen-)Produkte abgrenzen

(3) Lose statt enge Kopplung

Dimensionen der Gesamtsicht



Transparenz & Abgrenzung

(2) Leistungen bzw. (Zwischen-)Produkte abgrenzen

- Produktorientierung ist Grundprinzip der Prozessorientierung
- unternehmens- und verwaltungsseitig „Verwandtschaft“ der Produkte bzw. Leistungen in verschiedenen Prozessen analysieren
- grundlegend verändern und ggf. ganz oder teilweise zusammenfassen
- Produkte bzw. Teilprodukte auf Restrukturierungsbedarf hin überprüfen
- Mit dieser Sicht lassen sich (Teil-)Prozesse aus ganzheitlicher Sicht neu konzipieren und damit über die Grenzen der Einzelprozesse hinweg optimieren

Fazit

Der Prozessketten-Ansatz ist ein „Übergangslitbild“, das im Rahmen einer kooperativen und föderalen E-Government-Strategie zumindest für bestimmte Kommunikationsmuster (Berichte, Meldungen, einfache Anträge) ersetzt bzw. erweitert und präzisiert werden sollte.

Methodisch sollte eine

- ganzheitliche systematische Betrachtung
- von Daten, Schnittstellen und Prozessen (Abläufen)
- über den Einzelprozess hinaus
- unter Beachtung des Prinzips loser Kopplung an seine Stelle treten.

Autonomie und Adäquanz

(3) Lose statt enge Kopplung

- Gestaltungseingriffe und verbindliche Standards **möglichst** auf die Schnittstellen beschränken
- asynchrone Veränderungsgeschwindigkeiten statt Modernisierungsblockade durch „den Langsamsten“
- Kapselung von Prozessen bzw. Prozessmodulen

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Prof. Dr. Martin Brüggemeier

Hochschule für Technik und Wirtschaft (HTW) Berlin
Professur für Betriebswirtschaftslehre und Public Management
Treskowallee 8, 10318 Berlin, DE
martin.brueggemeier@htw-berlin.de
<http://www.f3.htw-berlin.de/professoren/Brueggemeier/index.html>

Prof. Peter Schilling

Hochschule für Verwaltung und Finanzen (HVF) Ludwigsburg, (Informationsmanagement der öffentlichen Verwaltung) und Fraunhofer Institut für Offene Kommunikationssysteme (FOKUS) Kaiserin-Augusta-Allee 31, 10589 Berlin, DE
schilling@moderne-verwaltung.de
<http://prof-schilling.moderne-verwaltung.de/index.html>

Sirko Schulz

Wissenschaftlicher Mitarbeiter ifG.CC – The Potsdam eGovernment Competence Center c/o Universität Potsdam
August-Bebel-Straße 89, 14482 Potsdam, DE
sschulz@ifg.cc
<http://www.ifg.cc>