



www.institut-fuer-hamburg.de / Maxim Schulz

# PROZESSE RICHTIG DIGITALISIEREN

## DIE RICHTIGEN PROZESSE DIGITALISIEREN

Astrid Meier  
Competence Center Geschäftsprozessmanagement (CC GPM) Hamburg

6. März 2018

# VORSTELLUNG



## **Astrid Meier**

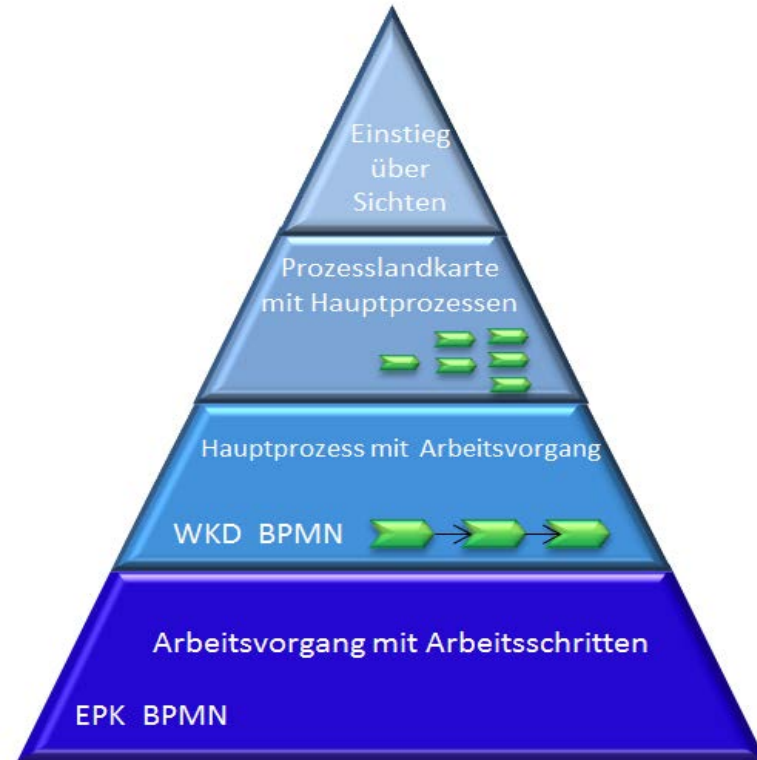
Competence Center  
Geschäftsprozessmanagement  
(CC GPM FHH)  
Fachliche Leitstelle ARIS

Freie und Hansestadt Hamburg  
Finanzbehörde  
Organisationsentwicklung

Gänsemarkt 36  
20354 Hamburg  
Tel: +49 40 428 23 - 1302  
E-Mail: [astrid.meier@fb.hamburg.de](mailto:astrid.meier@fb.hamburg.de)



# DIGITALISIERUNG ERFORDERT WEITERENTWICKLUNG VON PROZESSDENKEN



# DIGITALISIERUNG ERFORDERT WEITERENTWICKLUNG VON PROZESSDENKEN

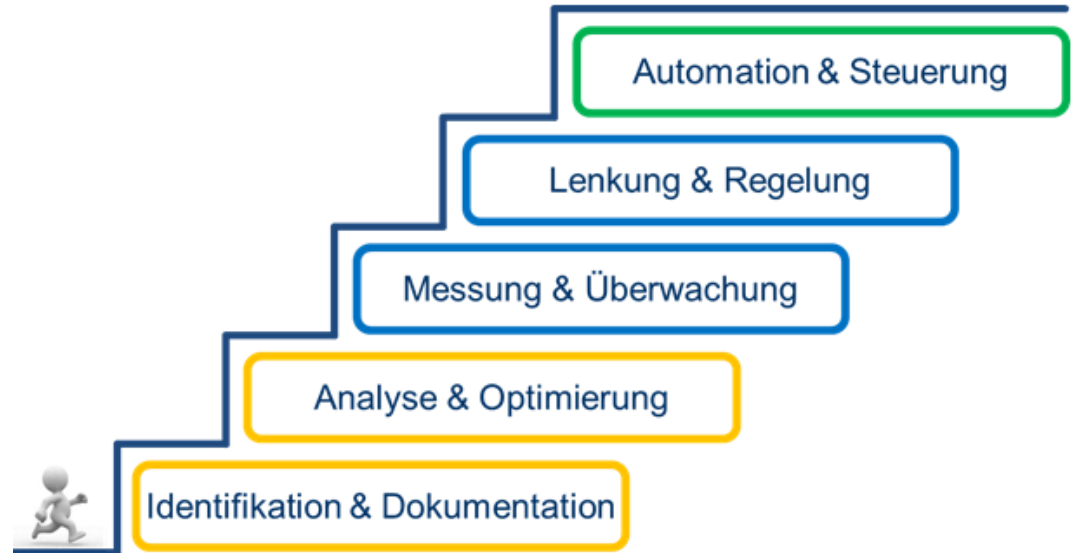
## Geschäftsprozess-

Identifikation

Analyse

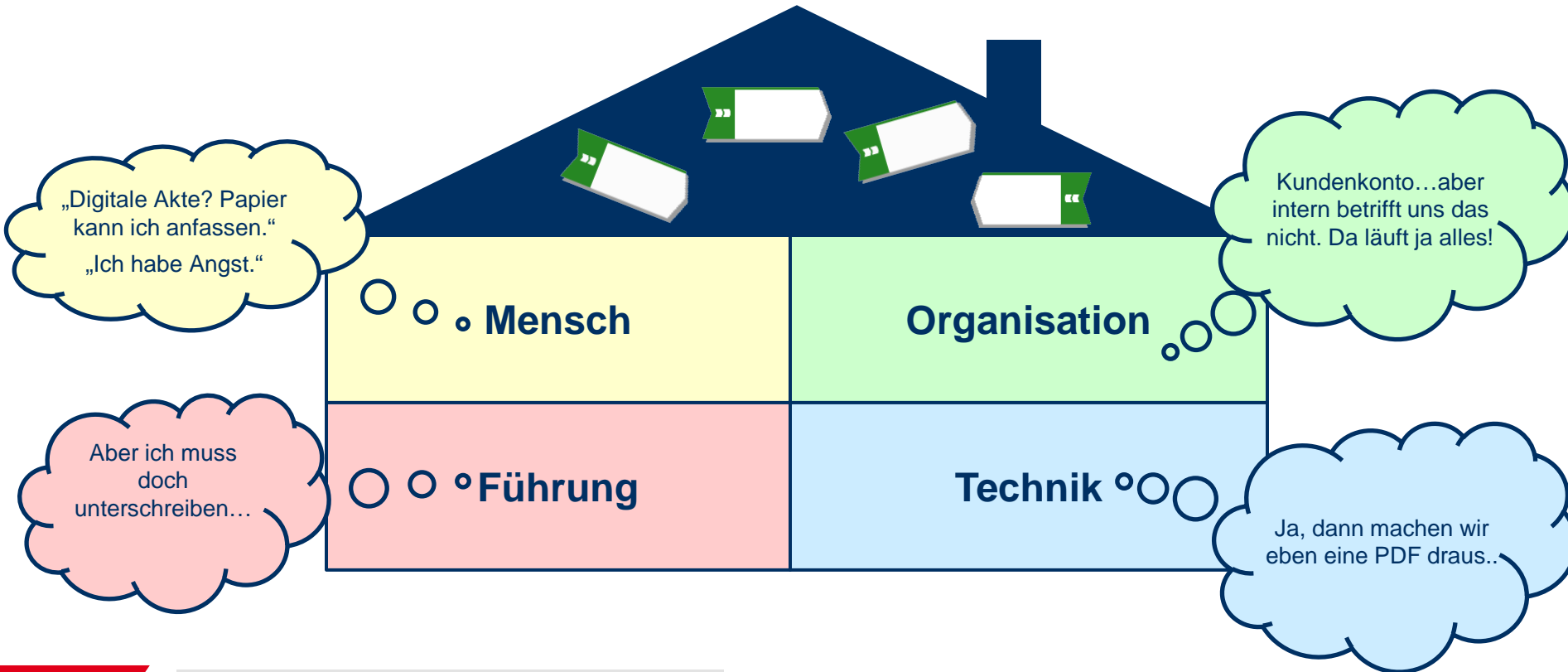
Optimierung

***management!***

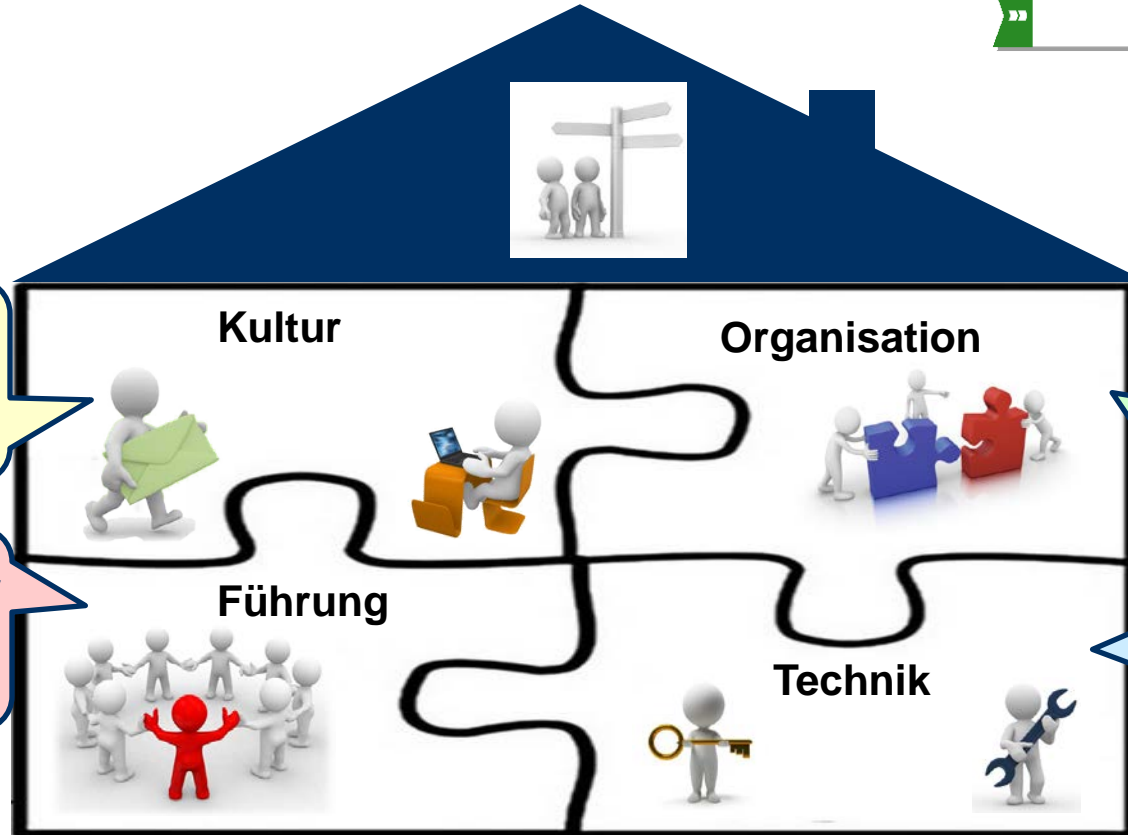


Ein auf ganzheitliches *auf Dauer* ausgerichtetes Vorgehen zur Weiterentwicklung von Prozessen im Geschäftsablauf.

# PROZESSE UND SICHTEN



# DIGITALER WANDEL



**Kultur**



Projektorientiertes  
Denken stärken  
Menschen mitnehmen

**Organisation**



Prozessorientiertes  
Denken stärken  
Methodischer Rahmen  
Vergleichbarkeit

**Führung**



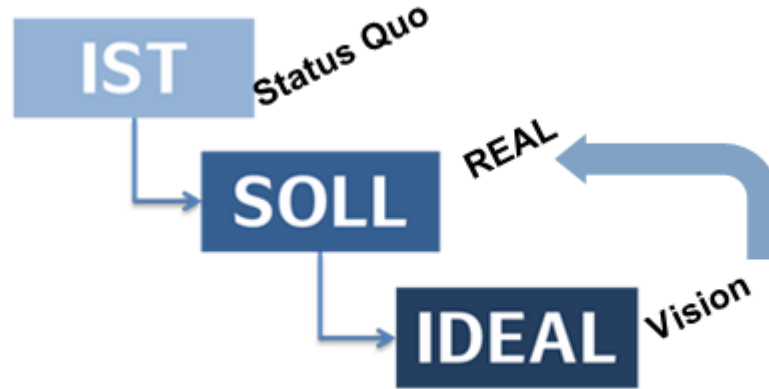
Prozesse als Erfolgsfaktor  
für erfolgreiche Führung.  
Kernprozesse kennen

**Technik**



Akzeptierte Technische  
Grundlagen schaffen  
für Automatisierung

# MENSCHEN ABHOLEN UND MITNEHMEN



Quelle: CC GPM Reifegrad digitaler Prozesse

- Jede **IST-Aufnahme manifestiert** das Bewusstsein über die eigenen Tätigkeiten und damit den **Status quo**
- Das SOLL beschreibt den real erreichbaren Zustand: auf Basis des IST ausgehend vom IDEAL
- Das IDEAL beschreibt die Vision des untersuchten Bereichs, ohne Restriktionen gedacht

# LEITLINIEN DER DIGITALISIERUNG



## 1. Proaktives Verwaltungshandeln

Soweit möglich, soll die Verwaltung ihre Dienstleistungen ohne Antrags- oder sonstige Mitwirkungserfordernisse durchführen.

## 2. Vermeidung von Mehrfacheingaben

Bürger/Unternehmen sollen Informationen, die sie in einem Kontakt mit der Verwaltung bereits angegeben haben, bei einem weiteren Verfahren nicht erneut angeben müssen.

## 3. Automatisierung

Was durch digitale Technik erledigt werden kann, soll auch durch diese erledigt werden. Das soll die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entlasten und die Effizienz der Verwaltung stärken.

## 4. Digitale Kommunikation

Die Kommunikation mit der Verwaltung erfolgt vorrangig digital. Für Bürgerinnen und Bürger, die diesen Weg nicht nutzen können oder wollen, bleibt der herkömmliche Zugang erhalten.



# PROZESSE RICHTIG DIGITALISIEREN



## 1. Durchgängige Verwaltungsprozesse End to End (E2E)

Umfassende digitale Prozessinfrastruktur entlang der Wertschöpfungsketten schaffen,

## 2. Interdisziplinäres Denken bei allen Beteiligten

Vom Silodenken hin zu Service- und Produktorientiertem Blickwinkel

## 3. Automatisierbarkeit von Prozessen im Blick haben

Gesicherte Datenschutz bedingt das Wissen wann und wo welche Daten vorliegen  
Prozesswelt und IT-Portfolio verbinden

## 4. Definierte gesetzliche Rahmenbedingungen schaffen

Bestehende rechtliche Rahmenbedingungen an die Digitalisierung anpassen

VIELEN DANK!