

**Workshop**

# **BPM in der ÖV**

15. April 2011/INFORA Berlin



**INFORA GmbH**  
**Jörg Arnold**  
**Julian Detzel**

Salzufer 8  
10587 Berlin  
Tel.: 030 893658-0  
Fax: 030 89093326

**[info@infora.de](mailto:info@infora.de)**  
**[www.infora.de](http://www.infora.de)**



- Vorstellung INFORA GmbH
- Impulsvortrag
  - Begriffe im Prozessmanagement
  - Treiber für Prozessmanagement
  - Herausforderungen für Prozessmanagement in der ÖV

- **Vorstellung INFORA GmbH**
- Impulsvortrag
  - Begriffe im Prozessmanagement
  - Treiber für Prozessmanagement
  - Herausforderungen für Prozessmanagement in der ÖV

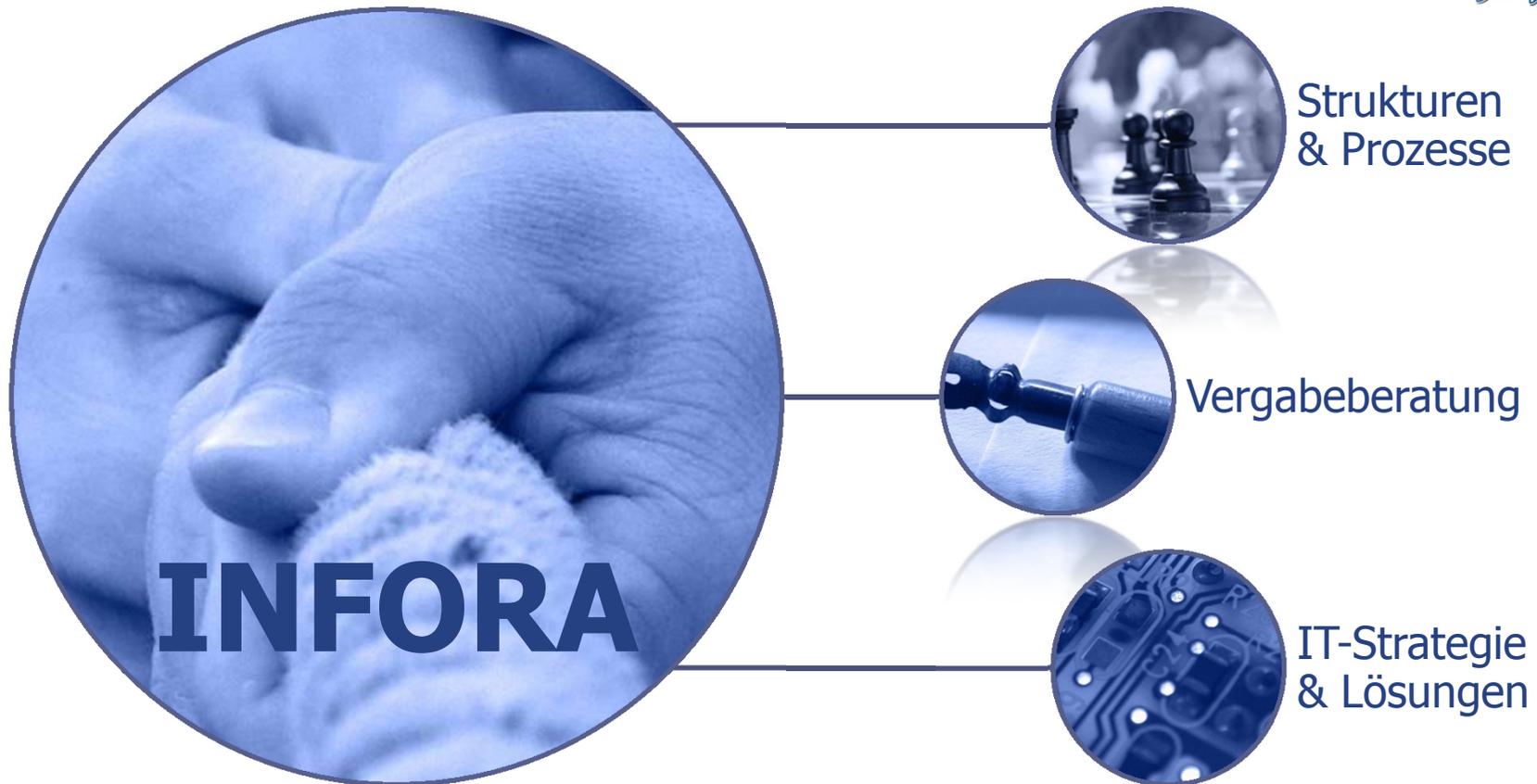
„Die Behördenverstehler“

1980 in Köln gegründet

Unabhängig von Herstellern

Wirtschaftlich selbständig

Beratungshaus für Organisations-, Vergabe und IT-Projekte

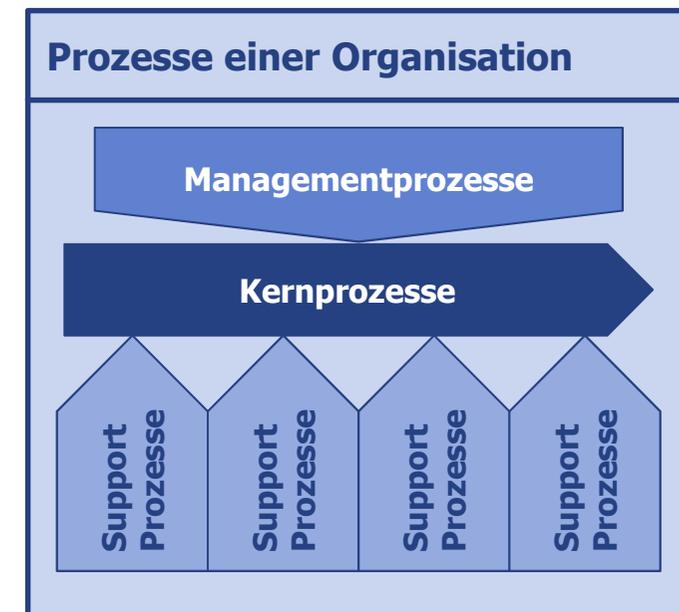


- Vorstellung INFORA GmbH
- **Impulsvortrag**
  - **Begriffe im Prozessmanagement**
  - Treiber für Prozessmanagement
  - Herausforderungen für Prozessmanagement in der ÖV

## Prozess [Geschäftsprozess, Business Process]

- Reihe festgelegter Tätigkeiten (Aktivitäten, Aufgaben), von Menschen oder Maschinen ausgeführt
- Dient der Erreichung von Zielen / der Schaffung von Kundennutzen

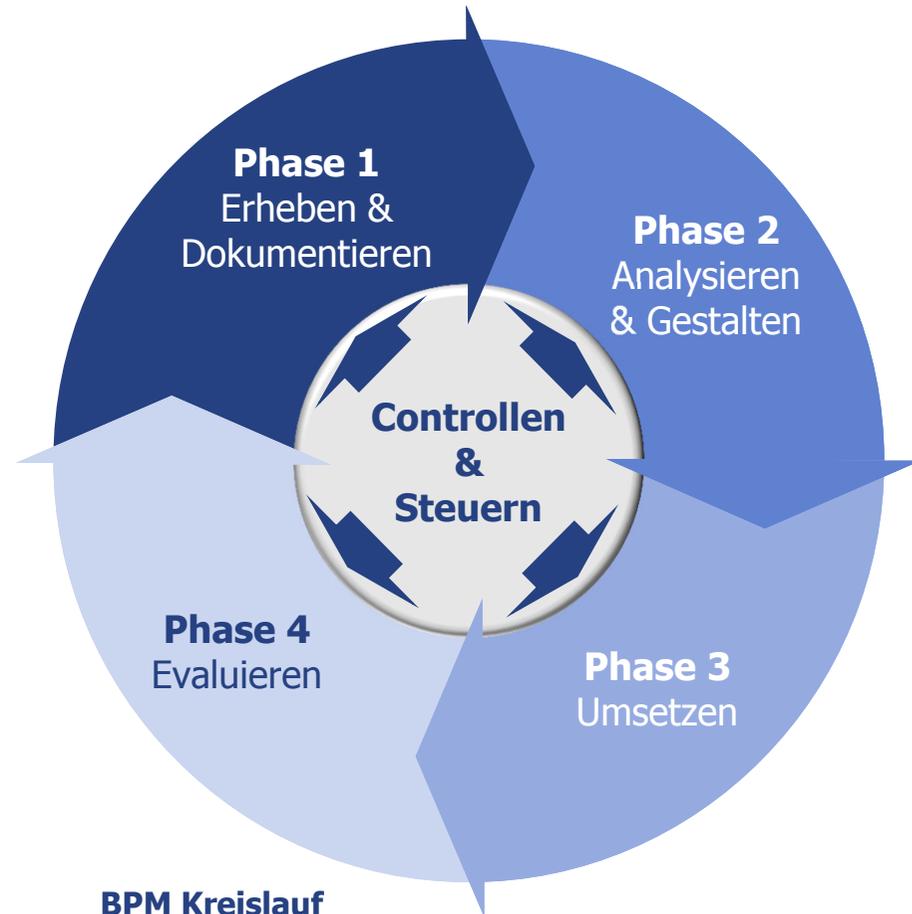
Quelle: Angelehnt an die Definition der European Association of BPM



**Prozessmanagement**  
[Geschäftsprozessmanagement, Business Process Management]

Erfassen, Gestalten, Ausführen, Dokumentieren, Messen, Überwachen und Steuern von Prozessen zur Erreichung der Ziele der Organisation

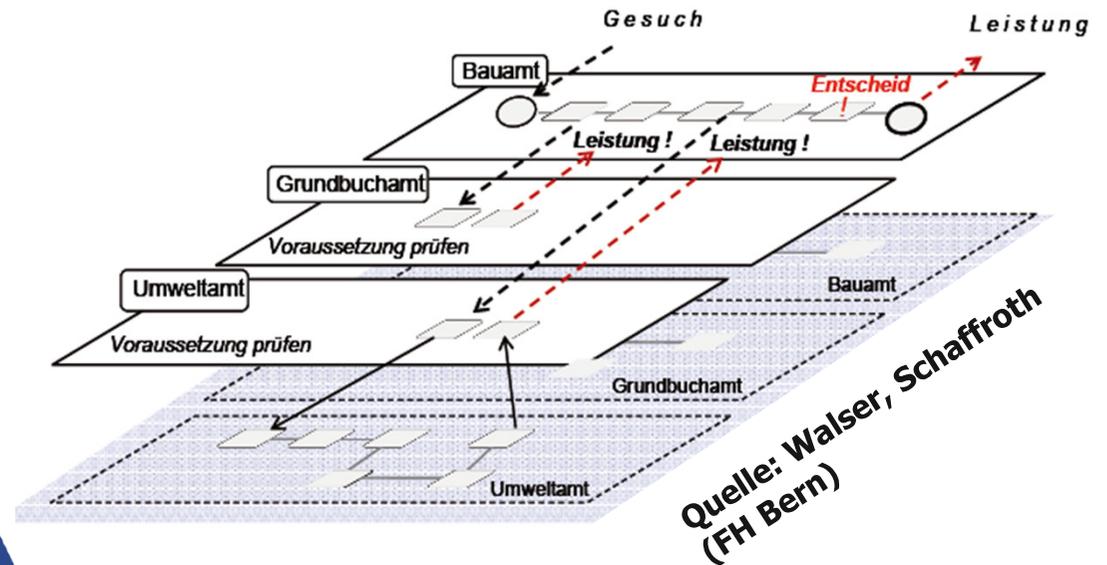
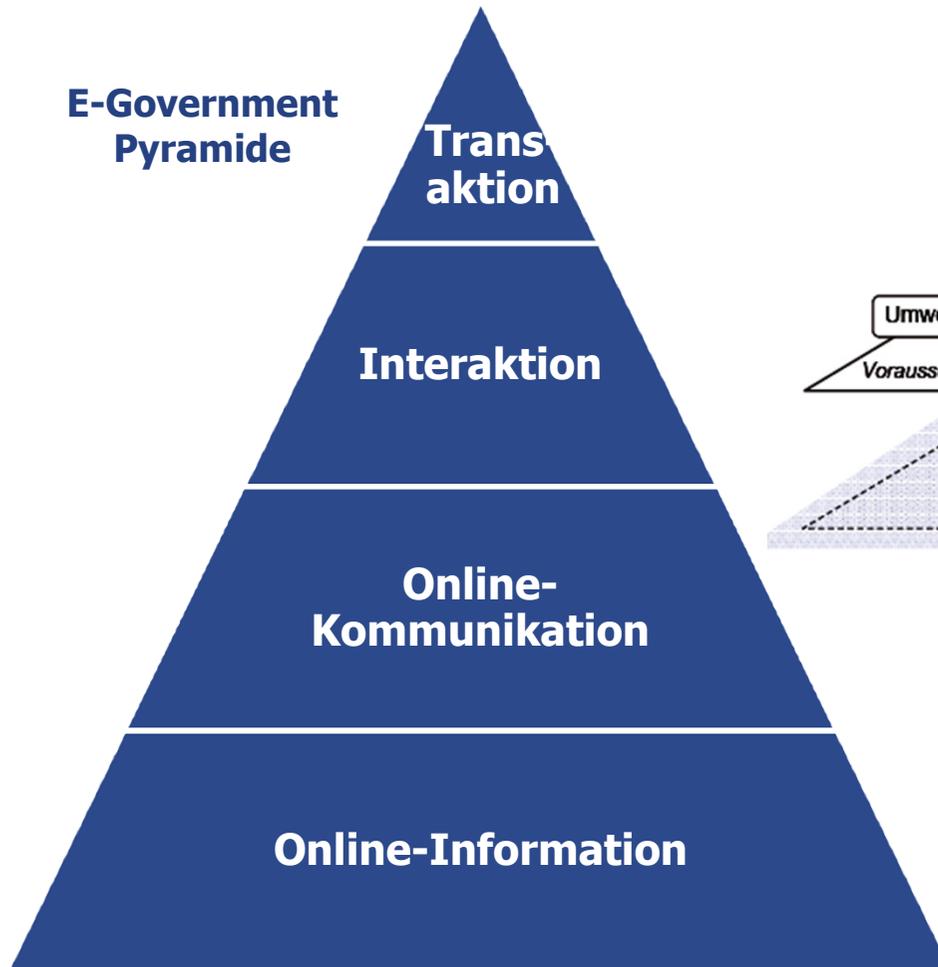
Quelle: Angelehnt an die Definition der European Association of BPM



- Vorstellung INFORA GmbH
- **Impulsvortrag**
  - Begriffe im Prozessmanagement
  - **Treiber für Prozessmanagement**
  - Herausforderungen für Prozessmanagement in der ÖV

- Erwartung von Bürgern und Wirtschaft:
  - kundenorientierte, unbürokratische Verwaltung (E-Government, Einheitlicher Ansprechpartner)
  - gute Qualität, Kompetenz, hohe Geschwindigkeit, Effizienz
- Entwicklung der ITK → ortsungebundene, organisationsgrenzen überschreitende, parallelisierte Bearbeitung von Aufgaben
- Vorgaben (EU-DLR)
- Effizienz und Modernisierungsdruck, Arbeitsverdichtung (Haushaltslage, demographischer Wandel)
- Zentralisierung der IT und anderer Querschnittsaufgaben
- IT Service Management
- Vorgaben zu IT Sicherheit, Zertifizierung/Audit von sicherheitsrelevanten Behörden (ISO27001, IT-Grundschutz-Katalog)

E-Government  
Pyramide

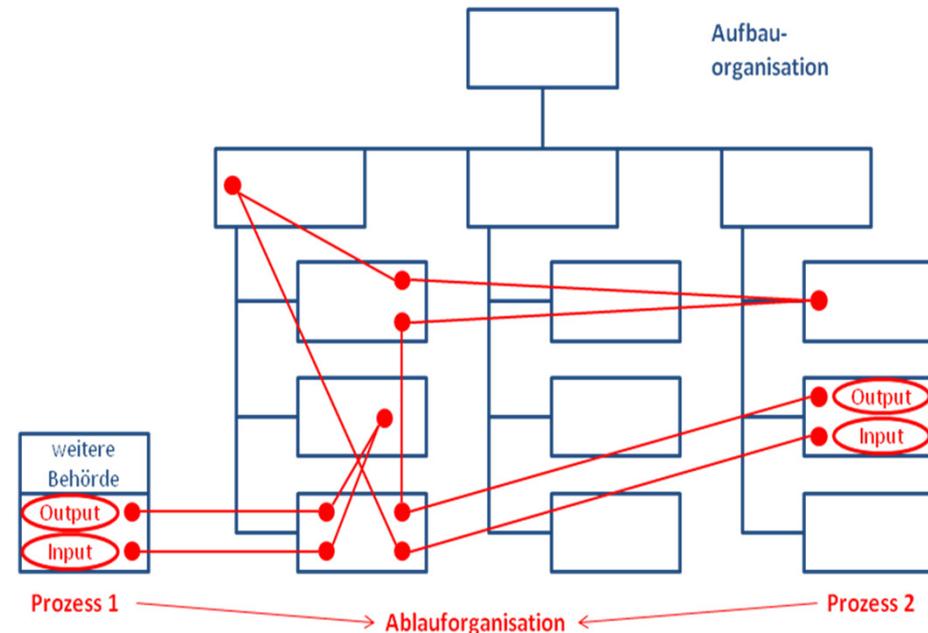


## Warum E-Gov.?

- Effizienzdruck (Haushaltsslage, Arbeitsverdichtung)
- Modernisierungsdruck (Nachfrage, internationaler Vergleich, EU-Vorgaben insb. EU-DLR)

- Vorstellung INFORA GmbH
- **Impulsvortrag**
  - Begriffe im Prozessmanagement
  - Treiber für Prozessmanagement
  - **Herausforderungen für  
Prozessmanagement in der ÖV**

- Stark hierarchisch und funktional ausdifferenzierte Aufbauorganisation
  - Sachbearbeiterprinzip
  - Ressortprinzip
- Leistungserbringung:
  - Behördliche Stelle – (externer oder interner) Bedarfsträger vs.
  - Dienstleister – (externer oder interner) Kunde
- Fragmentierte IT-Landschaft



Quelle: Angelehnt an eine Darstellung der ibo Beratung und Training GmbH

**Vielen Dank für  
Ihre Aufmerksamkeit!**



**INFORA GmbH  
Jörg Arnold  
Julian Detzel**

Salzufer 8  
10587 Berlin  
Tel.: 030 893658-0  
Fax: 030 89093326

**[info@infora.de](mailto:info@infora.de)  
[www.infora.de](http://www.infora.de)**