



Hauptantriebskräfte der Gestaltung von Prozessen im CAF-Modell



FACHFORUM V: Business Process Management (BPM) in der Verwaltung

26. Mai 2009

Dr. Astrid Stein
Deutsches CAF-Zentrum



Was hat Qualitätsmanagement mit BPM zu tun?

- Business Process Management (BPM) beschäftigt sich mit dem Identifizieren, Gestalten, Dokumentieren und Verbessern von Geschäftsprozessen.
- Geschäftsprozessmanagement ist wesentlicher Baustein des Qualitätsmanagements.
- Qualitätsmanagement ist auch Prozessmanagement.



Was hat Qualitätsmanagement mit BPM zu tun?

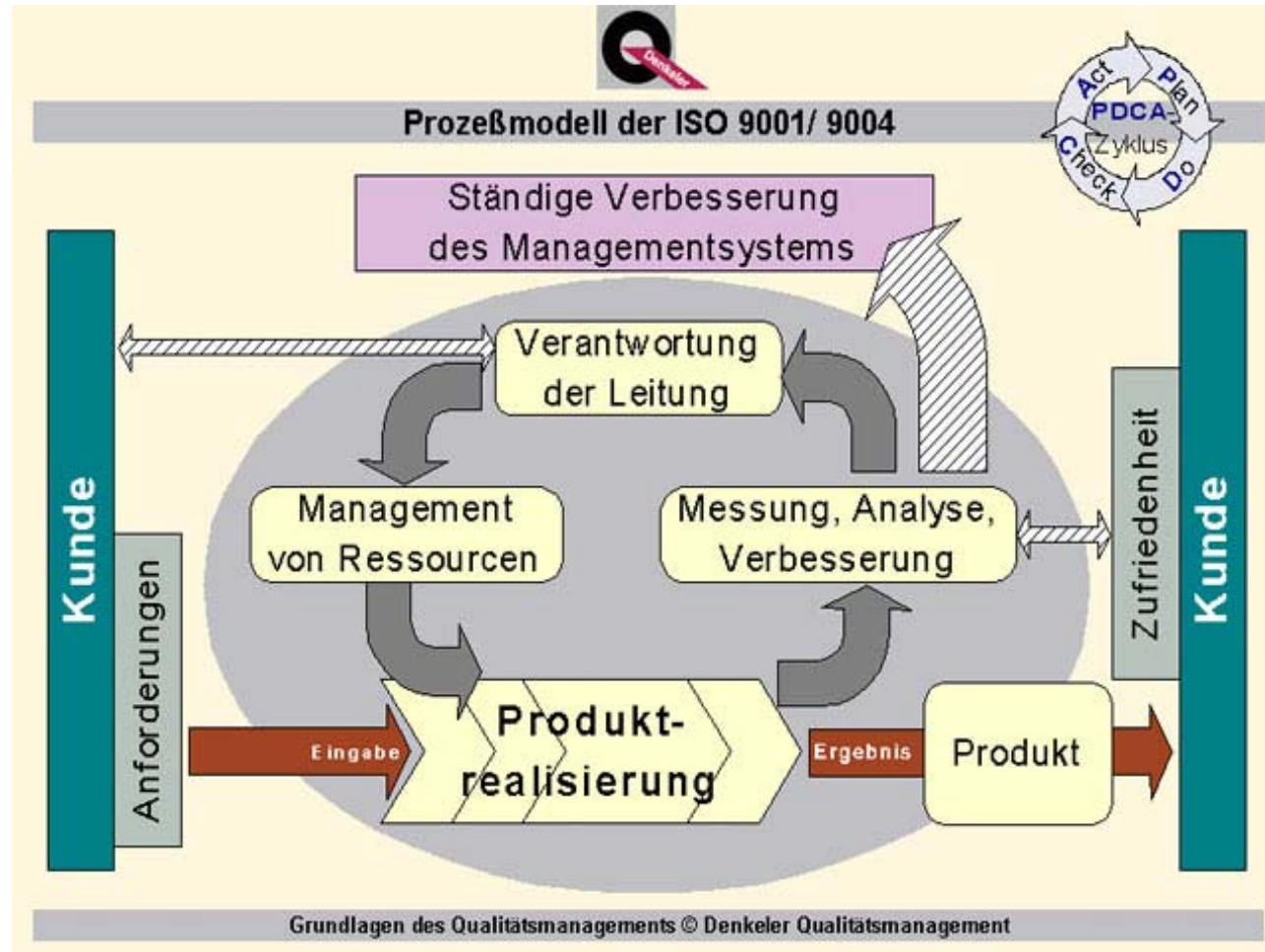


Seite 10: Eine Geschäftsprozessoptimierung ist immer mit Fragen der Qualitätssicherung und -steigerung verbunden. Aus diesem Grund ist die Entwicklung eines Gesamtkonzepts für beide Themenfelder sinnvoll.

Seite 41: Die Projekte „Prozessorientierte Organisation“ und „Qualitätsmanagement“ werden 2009 verknüpft.



Qualitäts- und Prozessmanagement





Qualitäts- und Prozessmanagement

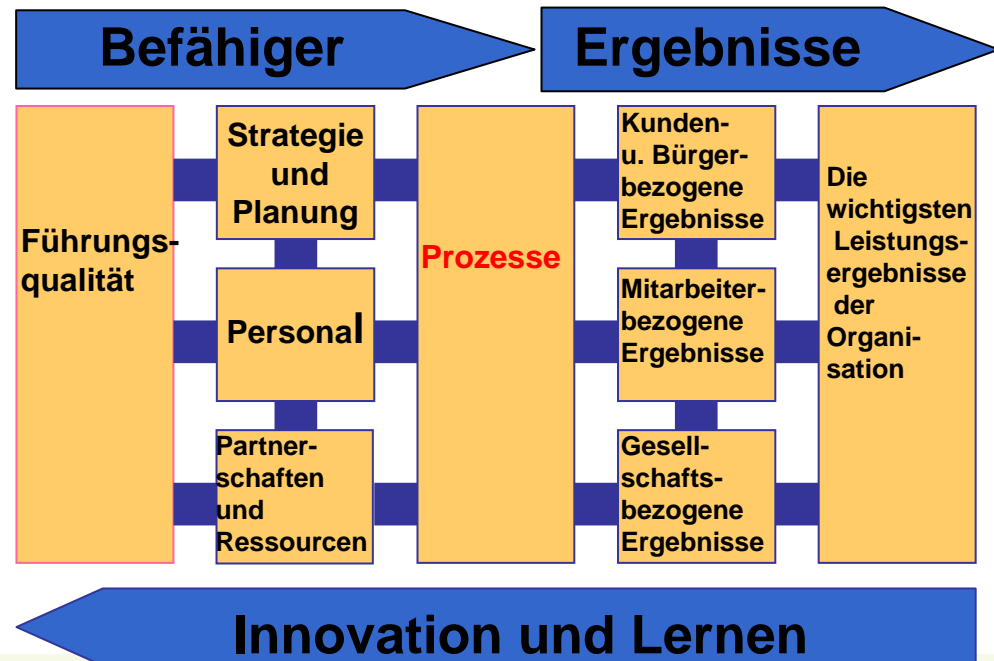


Was ist es?



CAF = Common Assessment Framework

Gemeinsamer europäischer Qualitätsbewertungsrahmen für die öffentliche Verwaltung





Qualitäts- und Prozessmanagement

Entwicklung eines Qualitätsmanagement-Systems



- Erfordernisse und Erwartungen der Kunden und anderer Interessengruppen ermitteln
- Qualitätspolitik und Qualitätsziele der Organisation festlegen
- **Erforderliche Prozesse und Verantwortlichkeiten festlegen, um die Ziele zu erreichen**
- Erforderliche Ressourcen festlegen und bereitstellen, um Ziele zu erreichen
- Output und Outcome überwachen



Themenfeld 5: Prozesse

Wie eine Organisation ihre Schlüsselprozesse

- erkennt
- gestaltet
- verbessert
- und weiter entwickelt

um ihre **Strategie und Planung** umzusetzen

Hauptantriebskräfte bei der Gestaltung von Prozessen:

- Innovationen** erzeugen
- Mehrwert** für Bürger/innen, Kunden und weitere Interessengruppen erzeugen.

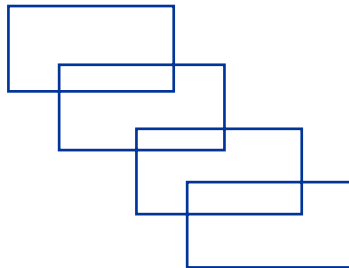


Themenfeld 5: Prozesse

Kriterium 5.1

Prozesse laufend identifizieren, steuern, umsetzen und verbessern

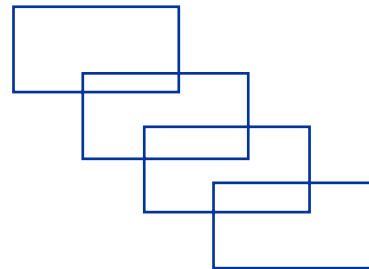
Indikatoren
5.1.1 – 5.1.12



Kriterium 5.2

Bürger/Kunden an der Entwicklung und Bereitstellung von Dienstleistungen und Produkten beteiligen

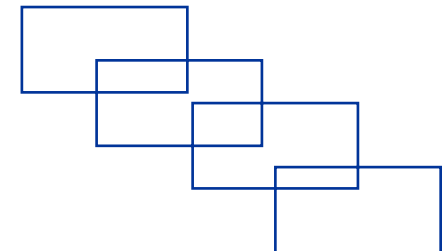
Indikatoren
5.2.1 – 5.2.8



Kriterium 5.3

Prozessinnovationen unter Mitwirkung der Bürger/Kunden vornehmen

Indikatoren
5.3.1 – 5.3.5





Themenfeld 5: Prozesse

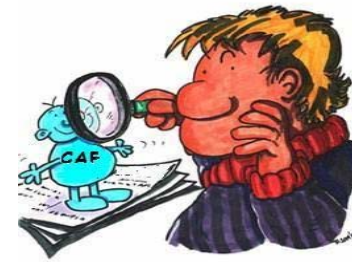
Kriterium 5.1 Prozesse laufend identifizieren, steuern, umsetzen und verbessern.

Beurteilen Sie anhand von Beobachtungen, Erfahrungen und Beweisen, was die Organisation unternimmt, um:

- Indikatoren**
- 5.1.1** die laufenden Kernprozesse festzustellen, zu beschreiben und zu dokumentieren.
 - 5.1.2** Prozessverantwortliche zu benennen und ihre Aufgabenbereiche zu klären.
 - 5.1.3** Beschäftigte und externe Interessengruppen in die Gestaltung und Entwicklung der Kernprozesse einzubeziehen.



Themenfeld 5: Prozesse



Kriterium 5.1

Prozesse laufend identifizieren, steuern, umsetzen und verbessern.

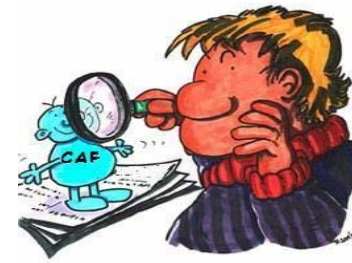
Beurteilen Sie anhand von Beobachtungen, Erfahrungen und Beweisen, was die Organisation unternimmt, um:

Indikatoren

- 5.1.4 Mittel für Prozesse je nach Priorität zuzuweisen (d.h. ausgehend von der relativen Wichtigkeit ihres Beitrages zum Erreichen der strategischen Ziele)**
- 5.1.5 rechtliche Vorgaben und sonstige Bestimmungen zu erheben, aufzuzeichnen und zu verstehen, die für die Prozesse innerhalb der Organisation relevant sind. (u.a. Analyse dieser Bestimmungen und Unterbreitung von Vorschlägen für die Straffung rechtlich zusammenhängender Prozesse.)**



Themenfeld 5: Prozesse



Kriterium 5.1 Prozesse laufend identifizieren, steuern, umsetzen und verbessern.

Beurteilen Sie anhand von Beobachtungen, Erfahrungen und Beweisen, was die Organisation unternimmt, um:

- Indikatoren**
- 5.1.6** Prozessindikatoren anzuwenden und bürger/ kundenbezogene Leistungsziele festzulegen.
 - 5.1.7** Prozesse zu koordinieren und abzustimmen.
 - 5.1.8** Auswirkungen von Internet-Dienstleistungen (E-Government) auf ihre Prozesse zu überwachen und zu evaluieren (z. B. Effizienz, Qualität, Effektivität):



Themenfeld 5: Prozesse

Kriterium 5.1 Prozesse laufend identifizieren, steuern, umsetzen und verbessern.

Beurteilen Sie anhand von Beobachtungen, Erfahrungen und Beweisen, was die Organisation unternimmt, um:

- Indikatoren**
- 5.1.9** Prozesse in Zusammenarbeit mit den relevanten Interessengruppen zu verbessern (auf Grundlage der gemessenen Effizienz, Effektivität und ihrer Resultate – Leistungen und Wirkungen).
 - 5.1.10** Kernprozesse, Risiken und die wichtigsten Erfolgsfaktoren zu analysieren und zu evaluieren, unter Berücksichtigung der Ziele der Organisation und des sich wandelnden Umfeldes.



Themenfeld 5: Prozesse

Kriterium 5.1 Prozesse laufend identifizieren, steuern, umsetzen und verbessern.

Beurteilen Sie anhand von Beobachtungen, Erfahrungen und Beweisen, was die Organisation unternimmt, um:

- Indikatoren**
- 5.1.11** Prozessveränderungen zur Realisierung des one-stop-shop-Prinzips festzustellen, zu gestalten und umzusetzen. (d.h. dass einzelne Teilleistungen dem Leistungsempfänger gebündelt zur Verfügung gestellt werden.)
 - 5.1.12** Verbesserungen voranzutreiben durch Messen und Überprüfen der Effektivität von Prozessveränderungen und Durchführung von Benchmarking.



Themenfeld 5: Prozesse

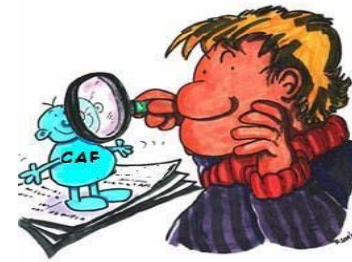
Kriterium 5.2 Bürger/Kunden an der Entwicklung und Bereitstellung von Dienstleistungen und Produkten beteiligen.

Beurteilen Sie anhand von Beobachtungen, Erfahrungen und Beweisen, was die Organisation unternimmt, um:

Indikatoren **5.2.1** **Bürger/Kunden in die Gestaltung und Verbesserung von Dienstleistungen und Produkten einzubeziehen. (z. B. durch Untersuchungen, Rückmeldungen, Umfragen, Fokusgruppen, welche Dienstleistungen und Produkte gewünscht werden und nützlich sind sowie ob Gender- und Diversitätsaspekte ausreichend berücksichtigt sind.**



Themenfeld 5: Prozesse



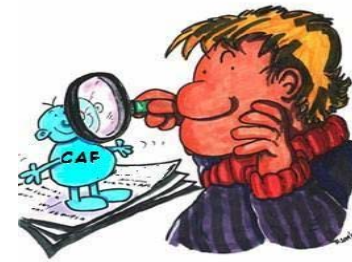
Kriterium 5.2 Bürger/Kunden an der Entwicklung und Bereitstellung von Dienstleistungen und Produkten beteiligen.

Beurteilen Sie anhand von Beobachtungen, Erfahrungen und Beweisen, was die Organisation unternimmt, um:

- Indikatoren**
- 5.2.2** Bürger/Kunden und andere Interessengruppen in die Entwicklung von Qualitätsstandards für Dienstleistungen, Produkte und Informationen einzubeziehen.
 - 5.2.3** klare, einfache und leicht verständliche Richtlinien und Rechtsvorschriften zu entwickeln.
 - 5.2.4** Bürger/Kunden bei der Entwicklung und Gestaltung von Informationsquellen und -kanälen einzubeziehen.



Themenfeld 5: Prozesse



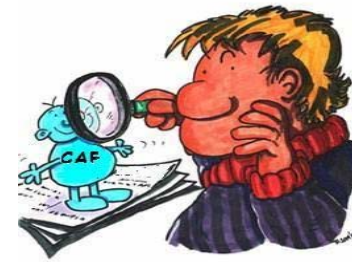
Kriterium 5.2 Bürger/Kunden an der Entwicklung und Bereitstellung von Dienstleistungen und Produkten beteiligen.

Beurteilen Sie anhand von Beobachtungen, Erfahrungen und Beweisen, was die Organisation unternimmt, um:

- Indikatoren**
- 5.2.5** geeignete und verlässliche Informationen bereitzustellen und um Bürger/Kunden durch zuverlässige Hilfe zu unterstützen.
 - 5.2.6** eine nutzerfreundliche Erreichbarkeit zu gewährleisten. (z. B. flexible Öffnungszeiten, Angebot von Dokumenten in Papierform und in elektronischer Form, in verständlicher Sprache, über das Internet, über Plakate, Broschüren in Blindenschrift.)



Themenfeld 5: Prozesse



Kriterium 5.2 Bürger/Kunden an der Entwicklung und Bereitstellung von Dienstleistungen und Produkten beteiligen.

Beurteilen Sie anhand von Beobachtungen, Erfahrungen und Beweisen, was die Organisation unternimmt, um:

- Indikatoren**
- 5.2.7 elektronische Kommunikation und Interaktion mit Bürgern/Kunden zu fördern.**
 - 5.2.8 verlässliche Systeme und Verfahren für die Behandlung allgemeiner Anfragen (Response-Management) und für ein Beschwerdemanagement zu entwickeln.**



Themenfeld 5: Prozesse

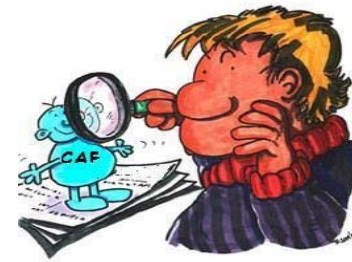
Kriterium 5.3 Prozessinnovationen unter Mitwirkung der Bürger/Kunden vornehmen

Beurteilen Sie anhand von Beobachtungen, Erfahrungen und Beweisen, was die Organisation unternimmt, um:

- Indikatoren**
- 5.3.1 aktives Lernen aus den Innovationen zu betreiben, die andere Organisationen auf nationaler und internationaler Ebene durchführen.**
 - 5.3.2 Interessengruppen in Prozessinnovationen einzubeziehen (z. B. durch Pilotstudien über neue Dienstleistungen und E- Government-Lösungen)**



Themenfeld 5: Prozesse



Kriterium 5.3 Prozessinnovationen unter Mitwirkung der Bürger/Kunden vornehmen

Beurteilen Sie anhand von Beobachtungen, Erfahrungen und Beweisen, was die Organisation unternimmt, um:

- Indikatoren**
- 5.3.3** Bürger/Kunden in Prozessinnovationen einzubeziehen
 - 5.3.4** nötige Ressourcen für Prozessinnovationen bereitzustellen.
 - 5.3.5** Innovationshemmnisse aktiv festzustellen, zu analysieren und zu beseitigen.



Fazit



Business-Process-Management ist integrierter Bestandteil des Qualitätsmanagements (ISO, EFQM, CAF)

Die Geschäftsprozessoptimierung ist eine der ersten Verbesserungsmaßnahmen, die Organisationen aufgrund einer CAF-Selbstbewertung initiieren.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit !