

Prozessanalyse und -optimierung mit ProMIC – Vorgehen und Unterstützungsangebote

Prozessoptimierung – Modebegriff und Ärgernis zugleich

Begriffe wie „Prozessoptimierung“, „Business Re-engineering“ oder „Prozessorganisation“ sind nicht erst seit heute gängige Vokabeln. Kaum ein Unternehmen oder eine Behörde, die Ihre Prozesse nicht schon mehrfach analysiert hat, um mögliche Schwachstellen zu identifizieren und Verbesserungspotenziale zu realisieren.

Blickt man hinter die Fassade, entpuppt sich das Feld der Prozessoptimierung jedoch als durchaus heikles Thema: Fehlende klare Ziele, eine Vielzahl und häufig eine hohe Komplexität der Prozesse, wenig intuitive und überdimensionierte Softwaretools und in der Folge ausufernde Beratungsprojekte machen das Thema gerade auch im Verwaltungskontext zu einem schwer fass- und finanzierbaren Unterfangen.

Dennoch lässt sich die Notwendigkeit der Prozessanalyse und -optimierung zur Identifikation von Kostentreibern, im Zuge organisatorischer Veränderungen oder als Basis der Einführung neuer Kommunikationstechnologien nicht wegdiskutieren. Als Beweggründe für Prozessanalyse und -optimierung lassen sich im öffentlichen Sektor drei grundlegende Szenarien unterscheiden:

Gründe, Ziele und Beispiele für Prozessoptimierung in der Verwaltung

Ausgangslage	Ziele	Beispiele
Komplexe bzw. ineffiziente Prozesse mit zu vielen Beteiligten und zu langen Laufzeiten	Prozess verschlanken/ vereinfachen (Prozesskosten senken)	Interne Zeichnungs- und Genehmigungsverfahren, Beschaffungsprozesse etc.
Organisatorische Veränderungen, Aus- bzw. Verlagerung von Aufgaben oder Verfahren	Prozess neu anlegen (ggf. im Kontext von PPP/ BPO/ Privatisierung)	Zahlungs-, Prüf- und Förderverfahren etc.
Fehlende Kundenorientierung/ Interaktion mit internen bzw. externen Bezugsgruppen	Prozess auf Kunden ausrichten/ elektronisch abbilden (eGovernment)	Melde- bzw. Antragsverfahren; Bürgerservices etc.

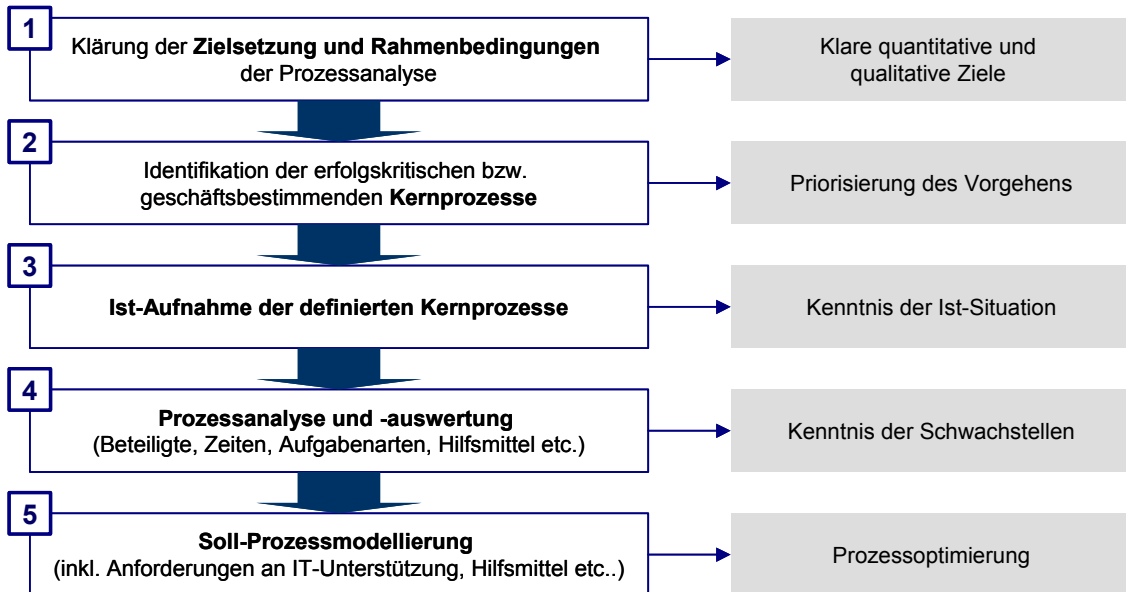
Handlungsstrategie für erfolgreiche Prozessoptimierung

Als Konsequenz der oben genannten Probleme stehen speziell für die öffentliche Hand drei Bausteine einer erfolgreiche Prozessanalyse und -optimierung im Vordergrund:

1. **Klare Zieldefinition und Fokussierung auf wesentliche „Kernprozesse“**
2. **Verwendung einer intuitiven und einfachen Softwareunterstützung**
3. **Großer Eigenanteil der Verwaltung an der Projektarbeit (Berater als Coach)**

Hinsichtlich der Vorgehensweise lassen sich dabei fünf wesentliche Schritte unterscheiden:

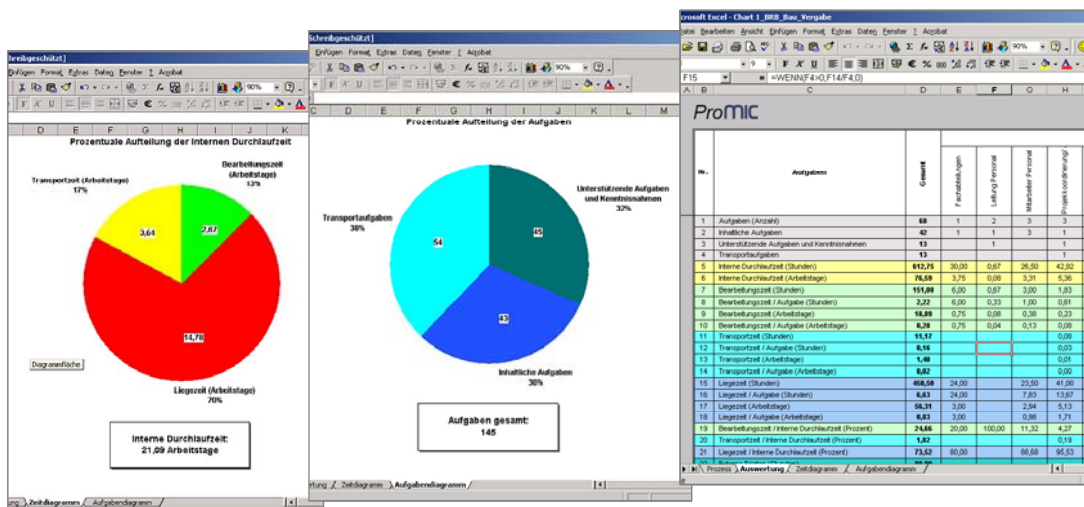
5- Schritte der Prozessanalyse und -modellierung



Mittels dem Prozesstool ProMIC hat MICUS Management Consulting GmbH ein gleichermaßen leistungsfähiges wie einfach zu bedienendes Instrument geschaffen, das die Ist-Aufnahme und Analyse von Geschäftsprozessen ermöglicht. Die automatische Auswertung von Aufgaben, Beteiligten sowie der spezifischen Zeitverteilung insgesamt sowie pro Funktion ist dabei speziell für die Bedürfnisse der öffentlichen Verwaltung konzipiert worden und bildet eine fundierte Informationsbasis für die anschließende erfolgreiche Optimierung.

Zudem können die Beschäftigten im Zuge der Anwendung von ProMIC konsequent in die Prozessaufnahme und -modellierung einbezogen werden, um frühzeitig Verständnis und Unterstützung für das Vorgehen sowie die anstehenden Veränderungen aufzubauen.

Schnelle und fundierte Prozessauswertung durch ProMIC



Trotz der vergleichsweise einfachen Bedienbarkeit von ProMIC ist es nach unserer Erfahrung jedoch häufig hilfreich, wenn sich Verwaltungen für die ersten Schritte im Projektverlauf externe Unterstützung einholen. Dies betrifft speziell die notwendige Klärung der Ziele, die Identifikation der relevanten Prozesse sowie die Durchführung und Auswertung eines repräsentativen Workshops, was durch den „Blick von außen“ sowie die methodische Sicherheit der Beratung häufig deutlich erleichtert und beschleunigt wird.

Vor diesem Hintergrund bietet MICUS Management Consulting GmbH öffentlichen Anwendern von ProMIC die Möglichkeit, sich – je nach Ausgangslage – zum Beispiel in einem 2 bzw. 3-Tages-Workshop kostengünstig externe Expertise bei den ersten Schritten der Prozessoptimierung ins Haus zu holen.

Unterstützung bei den ersten Schritte der Prozessoptimierung

Modul	Ausgangslage	Inhalte
2-Tages Workshop	Kenntnis des zu optimierenden Prozesses/ Bedarfe	Aufnahme, Analyse und Modellierung eines repräsentativen Kernprozesses
3-Tages Workshop	Notwendigkeit zur vorherigen Klärung der Ziele und Prioritäten der zu analysierenden Prozesse	Zieleworkshop, Identifikation der Kernprozesse, Aufnahme, Analyse und Modellierung eines repräsentativen Kernprozesses

Gerne besprechen wir mit Ihnen persönlich die spezifischen Rahmenbedingungen und Bedarfe Ihres Hauses!

MICUS Management Consulting – das Unternehmen

Als Spin-off einer internationalen Unternehmensberatung ist MICUS Management Consulting als unabhängiger Beratungspartner seit über fünf Jahren erfolgreich für Unternehmen und öffentliche Auftraggeber tätig.

Speziell im öffentlichen Kontext bezeugen dies Referenzen in fast allen Bundesländern sowie die Mitwirkung in der E-Government-Initiative „BundOnline“, die MICUS Management Consulting als Berater des Kompetenzzentrums „Vorgangsbearbeitung, Prozesse und Organisation“ seit 2002 bundesweit betreut. Zusätzlich ist MICUS Management Consulting als Experte für Geoinformationswirtschaft langjähriges Mitglied der Initiative D21.

Das Leistungsspektrum von MICUS Management Consulting umfasst das ganze Aufgabenspektrum im Schnittfeld [Business@Government](#), also der Verwaltungsmodernisierung sowie dem Zusammenspiel zwischen öffentlicher Hand und privater Wirtschaft: Es reicht von der Analyse und Bewertung von Geschäftsfeldern, Märkten bzw. Kundengruppen über die Entwicklung von Produkt- und Dienstleistungskonzepten sowie der Neuausrichtung der Prozesse, Aufgaben und Strukturen bis zur Finanzierung und Realisierung der erarbeiteten Lösungen.



Die Aufnahme, Analyse sowie Modellierung von Geschäftsprozessen bildet dabei einen typische Schwerpunkt unserer Beratungsarbeit, der den Grundstein für die Reduzierung von Prozesskosten, die Auslagerung von Aufgaben bzw. Verfahren bzw. die Umstellung auf IT-gestützte Verfahren legt.

MICUS Management Consulting GmbH

Büro Berlin

Albertstr. 12_10827 Berlin

T: +49-30-27 59 67 34_F: +49-30-27 59 67 36

Büro Düsseldorf

Stadttor 1_40219 Düsseldorf

T: +49-211-3003 420_F: +49-211-3003 200