

# Digitalisierung und Prozessoptimierung

Paritätische Akademie Berlin & Süd  
Joël Dunand



Frank Feil  
@frankfeil



Stand der Digitalisierung in Deutschland  
zusammengefasst auf einem Bild.



stuttgarter-zeitung.de



1 Std. · 🌐

Zahlreiche Städte bezweifeln, dass die Schulen, die per USB-Stick übermittelten Prüfungsunterlagen zuverlässig ausdrucken können



STUTTGARTER-ZEITUNG.DE

**Abituraufgaben kommen erstmals per Stick: Stresstest für die Schuldrucker**

12:11 nachm. · 4. Feb. 2019 · [Twitter for iPhone](#)

593 Retweets 1,9 Tsd. „Gefällt mir“-Angaben



Stephan Ebmeyer

@sebmeyer



Wie digital Deutschland 🇩🇪 ist?

Ministerien stimmen einem Gesetzentwurf beim Kanzleramt zu:

per Fax 📠. 🧑

[#Digitalisierung](#) [#Grundsteuer](#)

Das geschah sozusagen auf den letzten Drücker. Bis Freitag um 15 Uhr mussten die einzelnen Ministerien per Fax dem Kanzleramt mitteilen, dass sie dem von der Koalition ausgehandelten Gesetzentwurf zustimmen.

9:19 nachm. · 21. Juni 2019 · [Twitter for iPhone](#)

61 Retweets 187 „Gefällt mir“-Angaben



Mischa Heuer  
@mischahеuer



Ein WLAN-Passwort in einem Briefumschlag in einem Süßigkeitenautomaten ist alles, was man zum Stand der [#Digitalisierung](#) in Deutschland wissen muss.



2:34 nachm. · 24. Jan. 2019 · [Twitter for iPhone](#)

2,8 Tsd. Retweets 7,7 Tsd. „Gefällt mir“-Angaben



**Cornelius W. M. Oettle**

@C\_W\_M\_O



Digitalisierung in Deutschland heißt dem neuen Internetanbieter den Vertrag unterschrieben zurückfaxen

10:42 vorm. · 2. März 2019 · [Twitter for iPhone](#)

---

**126** Retweets    **1,4 Tsd.** „Gefällt mir“-Angaben

---



**Andreas Weck**

@AndreasWeck



Traurige Wirklichkeit: Am Wochenende in Österreich auf einem 3.000er noch LTE gehabt. In Berlin unterm Fernsehturm hab ich Edge. Keine Pointe.

10:40 vorm. · 23. Sep. 2019 · [Twitter for iPhone](#)

 Tweet-Aktivität anzeigen

**51** Retweets   **324** „Gefällt mir“-Angaben



Echt jetzt?

@Echtjetzt5



Wow.

Ich habe gerade eine Auftragsbestätigung bekommen...

Auf Durchschlagspapier...

Mit einem Nadeldrucker gedruckt...

Und dann eingescannt...

Und per E-Mail geschickt.

Und da sag nochmal einer, Deutschland hinkt in der Digitalisierung hinterher. 🙄

11:23 vorm. · 9. Juli 2019 · [Twitter for Android](#)

21 Retweets 254 „Gefällt mir“-Angaben



**Fischer-Steak**  
@DerWachsame



Am Schalter lässt sich eine Frau gerade eine Reihe von Postleitzahlen vom Beamten raussuchen. Er verwendet dazu ein dickes Buch aus dünnem Papier. Im Grunde ist das alles, was Sie über den Stsnd der Digitalisierung in Deutschland wissen müssen.

11:23 vorm. · 1. Okt. 2018 · [Twitter for iPhone](#)

---

**20** Retweets   **186** „Gefällt mir“-Angaben





**Kerstin Neumann**

@chaoshoch2



Behörde möchte eine ausgedruckte, postalisch zugesandte Startseite meines Blogs als Beleg, dass die Webseite existiere.

Ich habe keine Fragen mehr zum Thema Digitalisierung.

Ich bin ein Fragezeichen.

1:55 nachm. · 31. Aug. 2019 · [Twitter for Android](#)

---

**1,4 Tsd.** Retweets   **8,9 Tsd.** „Gefällt mir“-Angaben

# DIE DIGITALE TRANSFORMATION VON STIBB

1993 - 2014

3,5 Std.  
pro Tag

VERWALTUNG

4 Std.  
pro Tag

ZEIT FÜR KLIENTEN

unter  
1%

IT-Ausgaben

470

KLIENTEN  
pro Jahr



Ein schlechter Prozess bleibt ein schlechter Prozess,  
auch wenn er digitalisiert wird.





# Prozessmanagement



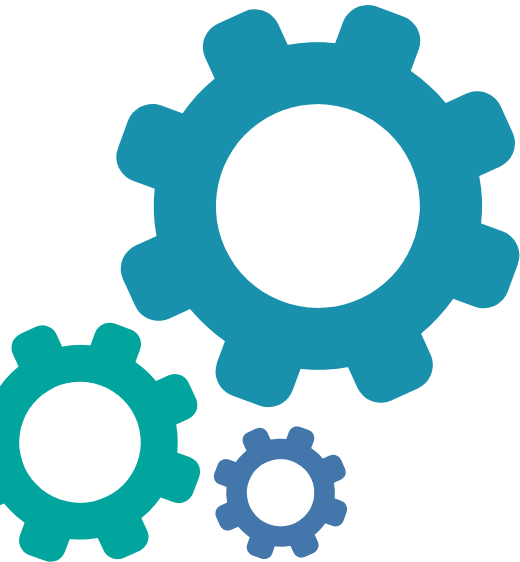


## **Ziele des Prozessmanagements:**

- **Effektivität steigern – die richtigen Dinge tun**
- **Effizienz steigern – die Dinge richtig tun**
- **Bereichsübergreifend Denken und Handeln**
- **Kontinuierliche Verbesserungen in allen Bereichen**

# Prozessorientierte Organisation

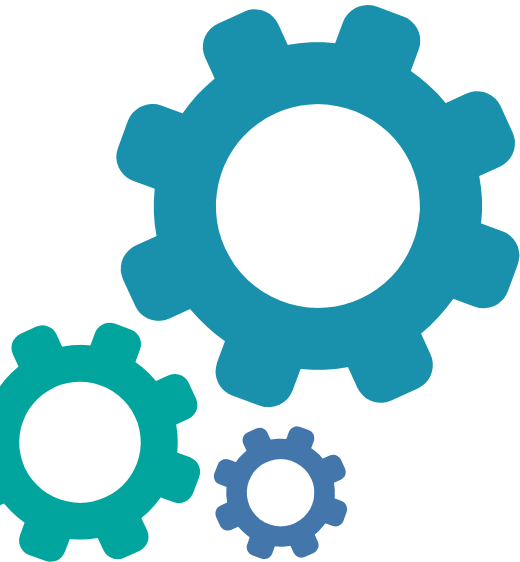
---



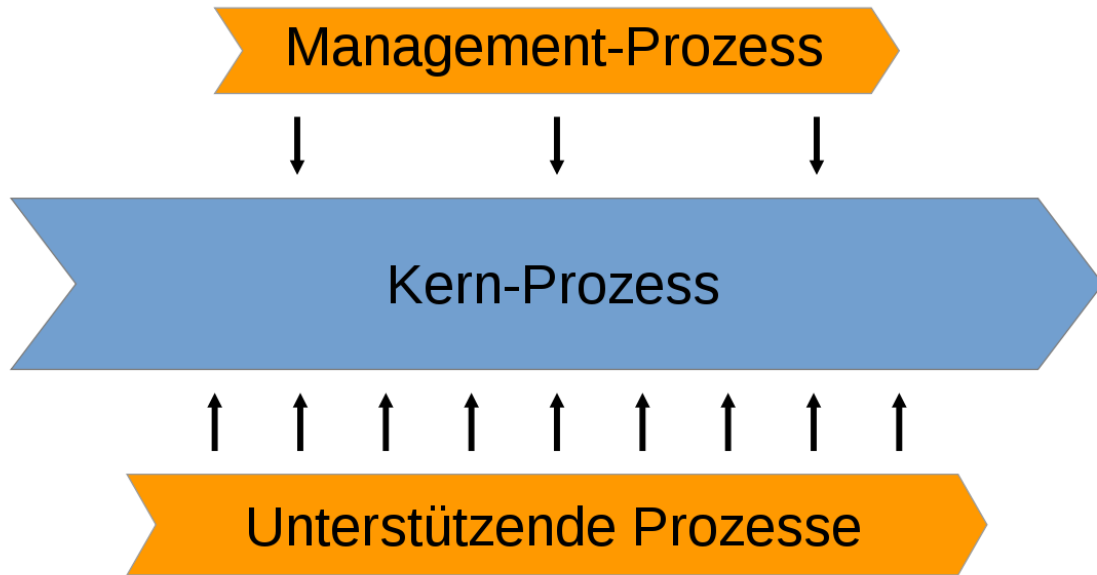
- Welche Prozesse gibt es?
- Welche Prozesse sind für Klienten relevant?
- Welche Abteilungen werden durchlaufen?

# Prozessorientierte Organisation

---



- Herausfinden, wie der wirkliche Ablauf eines Prozesses ist!
- Teams nach Prozessen neu sortieren und umgestalten



# Prozessorientierte Organisation



# Operative Einführung - Prozessmanagement

---



- ✓ Prozesse analysieren
- ✓ Fehlerquellen identifizieren
- ✓ Optimierungspotenzial erkennen



# PROZESSANALYSE



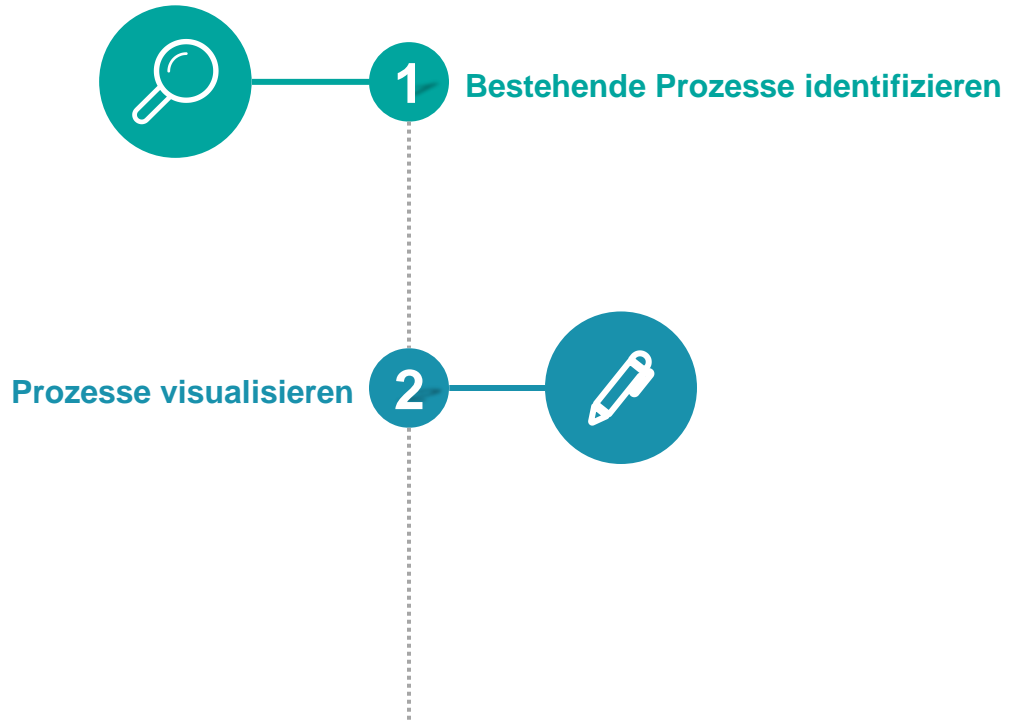


**„Prozessanalyse bezeichnet die systematische Untersuchung (Analyse) von Prozessen und die Zerlegung in seine Einzelteile, um Verständnis für den Prozess zu erlangen und um Schwachstellen und Verbesserungspotentiale zu erkennen.“**

**- Wikipedia**

# PROZESSMANAGEMENT UMSETZEN

---



# Methoden der Prozessanalyse

---

1. Interviews
2. Workshops
3. Fragebogen
4. Arbeitsplatzanalyse

# Prozessmining

---



<https://www.youtube.com/watch?v=rGsmQKIBt6Q>

**Immer die Frage stellen:**



**...und dann, und dann, und dann?**

**→ was ist der nächste Schritt?**

# Gruppenarbeit

## 1. Prozess analysieren

## 2. Digitalisierungsvorschlag machen



### URLAUBSMELDUNG

Datum \_\_\_\_\_

Zu- und Vorname \_\_\_\_\_

Urlaubsanspruch 2019		=	Arbeitstage
Resturlaub aus dem Vorjahr 2018	+	=	Arbeitstage
			_____
		=	Arbeitstage
Bereits genommen 2019	--	=	Arbeitstage
Beantragter Urlaub vom _____ .bis einschl. _____		=	Arbeitstage
verbleibender Resturlaub		=	Arbeitstage

#### ***Vermerk der Verwaltung:***

Unterschrift \_\_\_\_\_





# FEHLERQUELLEN IDENTIFIZIEREN





**3**

**Prozesse analysieren &  
Fehlerquellenpotenzial identifizieren**

**Kennzahlen festlegen**

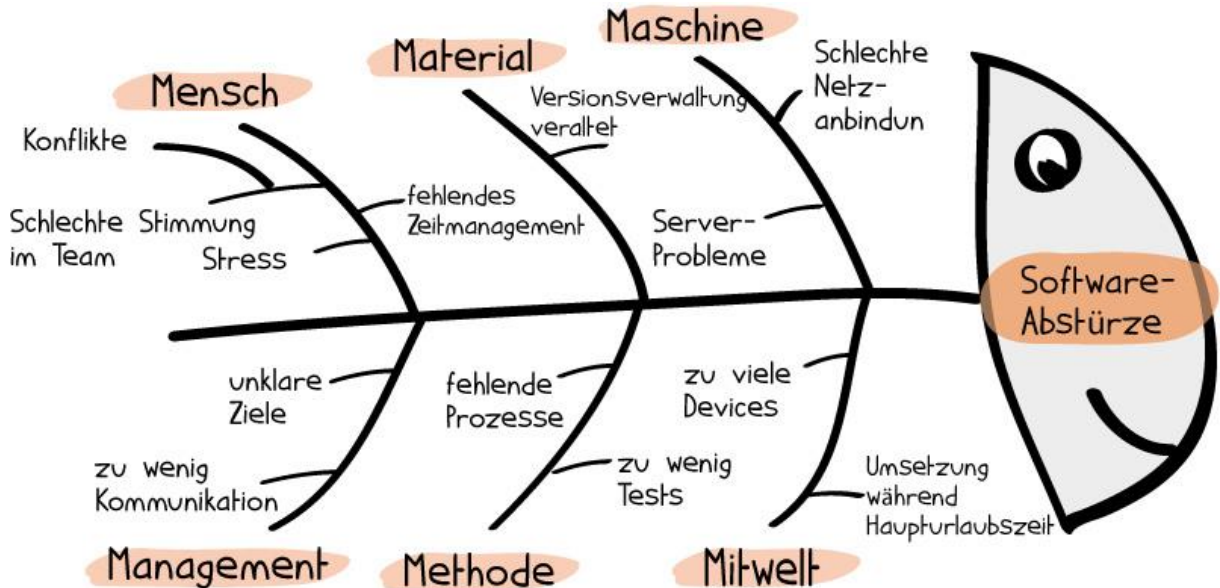
**4**





# Ursachen-Wirkungs-Diagramm

## ISHIKAWA DIAGRAMM



# Beratungsprotokoll / Leistungsdokumentation

## Beratungsprotokoll

Klient:

Datum:

Aktennummer:

BeraterInnen:

Gespräch mit:

Themenübersicht:



# Kennzahlen





**3**

**Prozesse analysieren &  
Fehlerquellenpotenzial identifizieren**

**Kennzahlen festlegen**

**4**



# Key Performance Indicators (KPI)

---





# SMART KRITERIEN

---

S = Spezifisch das bedeutet: konkret und unmissverständlich zu benennen, worum es geht (im Sinne von „klar formuliert“)

M = Messbar das bedeutet, das Ziel so zu formulieren, dass später objektiv zu erkennen ist, ob das Ziel erreicht wurde oder nicht

A = Attraktiv/ Akzeptabel/ Aktiv das bedeutet, den Endzustand positiv zu beschreiben das bedeutet, dass das Ziel von allen Beteiligten akzeptiert wird das bedeutet, das Ziel aktiv zu formulieren, d.h. dass aktive Verben verwendet werden müssen

R = Realistisch das bedeutet, Ziele zu formulieren, die durch das eigene Verhalten aktiv beeinflusst werden können Ziele sollten gleichzeitig machbar und herausfordernd sein

T = Terminiert das bedeutet, die Zielkontrolle zu unterstützen, indem bei der Formulierung festgelegt wird, zu welchem (konkreten) Zeitpunkt das Ziel erfüllt sein soll

# Key Performance Indicators (KPI) - KRITIK

---

Im Beispiel einer Kita wäre der KPI die Auslastung der Kita-Plätze. Die Zahl zeigt ob der Zielwert (100% Auslastung) erreicht ist. Was ein KPI aber nicht erklärt, sind Fragen wie:

- Warum wurde der Zielwert erreicht oder nicht erreicht?
- Was muss getan werden, um den KPI-Wert zu erreichen?
- Was wurde schon getan, was hat funktioniert und was nicht?
- Was muss man aus einem Erfolg oder Misserfolg lernen?
- Hätte man noch viel mehr erreichen können?

**KPIs sind zwar dazu geeignet, die Zielerreichung festzustellen. Sie helfen aber nicht dabei, Ziele zu erreichen oder notwendige Maßnahmen zu definieren**

# Objectives & Key Results

---

OKR steht für “Objectives und Key Results” und teilt Ziele in Objectives und Key Results (Kern/Schlüsselergebnisse) auf.

Das Objective gibt ähnlich wie eine Vision eine bestimmte Richtung vor und ist dabei emotional und motivierend.

Die Key Results teilen dem Objective messbare Ergebnisse zu und zeigen am Ende eines Zyklus, ob und inwieweit das Objective erreicht wurde.

Siehe: OKR Guide (PDF)

# Objectives & Key Results

---

## **Ein Beispiel:**

Ein Unternehmen bietet einen Elektro-Scooter als neue Mobilitätslösung in Großstädten an.

Die Vision könnte lauten: Wir wollen Kunden in Großstädten eine neue Mobilitätslösung anbieten, mit der sie die „letzte Meile“ zwischen öffentlichem Nahverkehr und ihrem Ziel schnell und bequem zurücklegen können.

Ein Ziel auf Unternehmensebene für das nächste Quartal könnte dann sein, dass Kunden an allen U-Bahn-Stationen jederzeit einen Roller nutzen können.

Die Kernergebnisse, um das Ziel zu erreichen, könnten lauten:

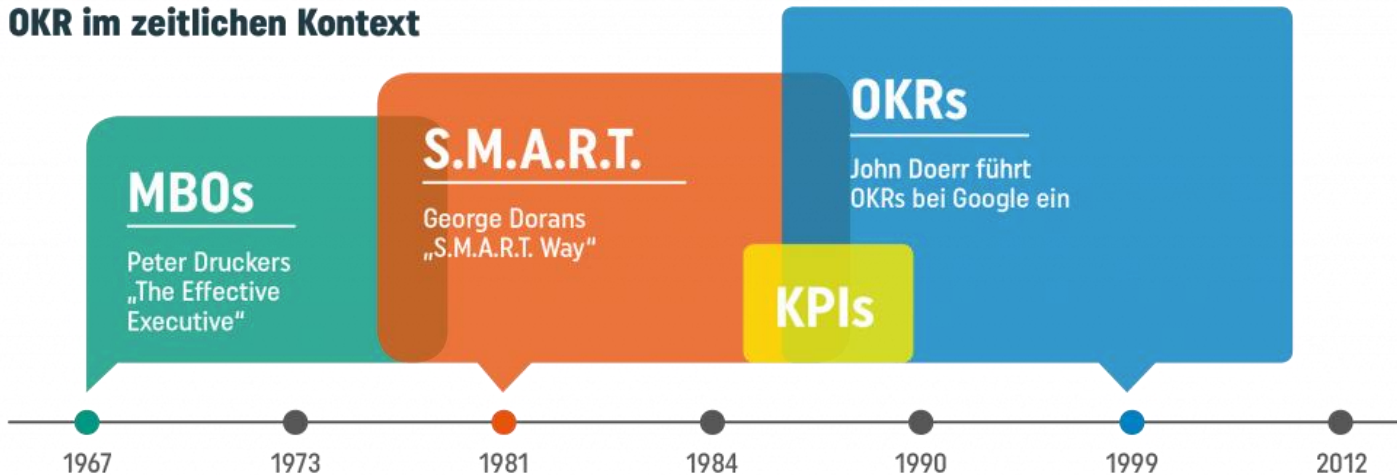
Zahl der einsatzbereiten Roller auf durchschnittlich 1200 pro Tag steigern  
Vorhersagewahrscheinlichkeit der Bewegungsprofile um 25 Prozentpunkte verbessern

Reichweite der Roller um 7 Kilometer pro Akkuladung steigern

Verringerung der Wartungszeiten je Roller von 90 auf 35 Minuten

# Objectives & Key Results

## OKR im zeitlichen Kontext





5

Soll-Prozesse konzeptionell visualisieren

PLAN-DO-CHECK-ACT

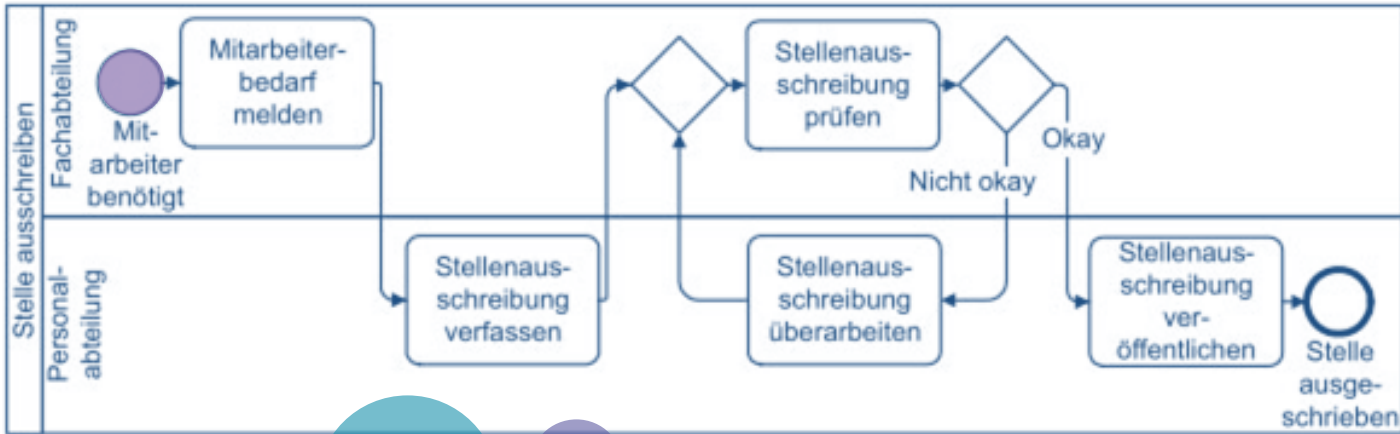
6





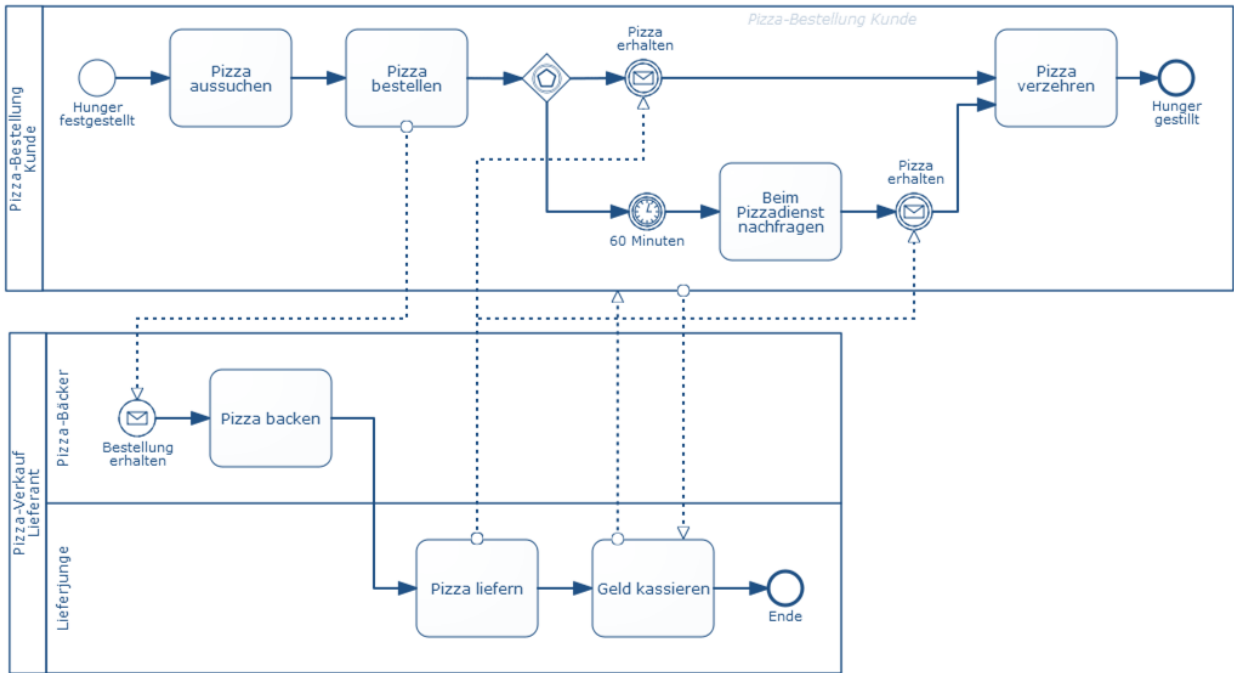
# BPMN 2.0





# Business Process Model and Notation **BPMN 2.0**

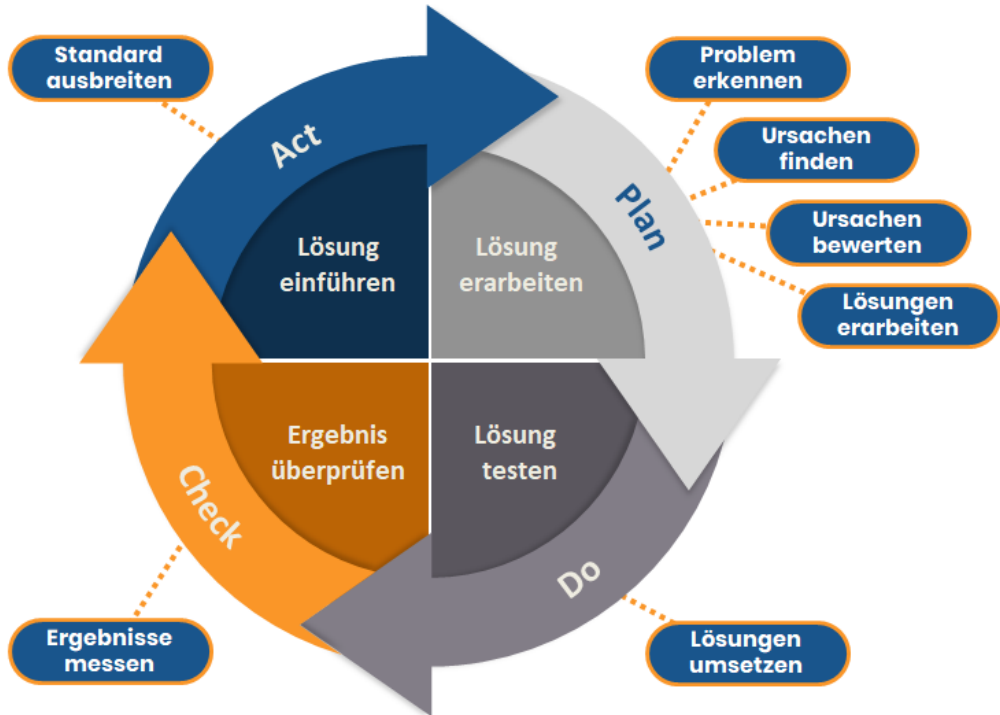




SPIELSTEIN, SPIELSTEIN  
AN DER WAND...

# PLAN-DO-CHECK-ACT

---



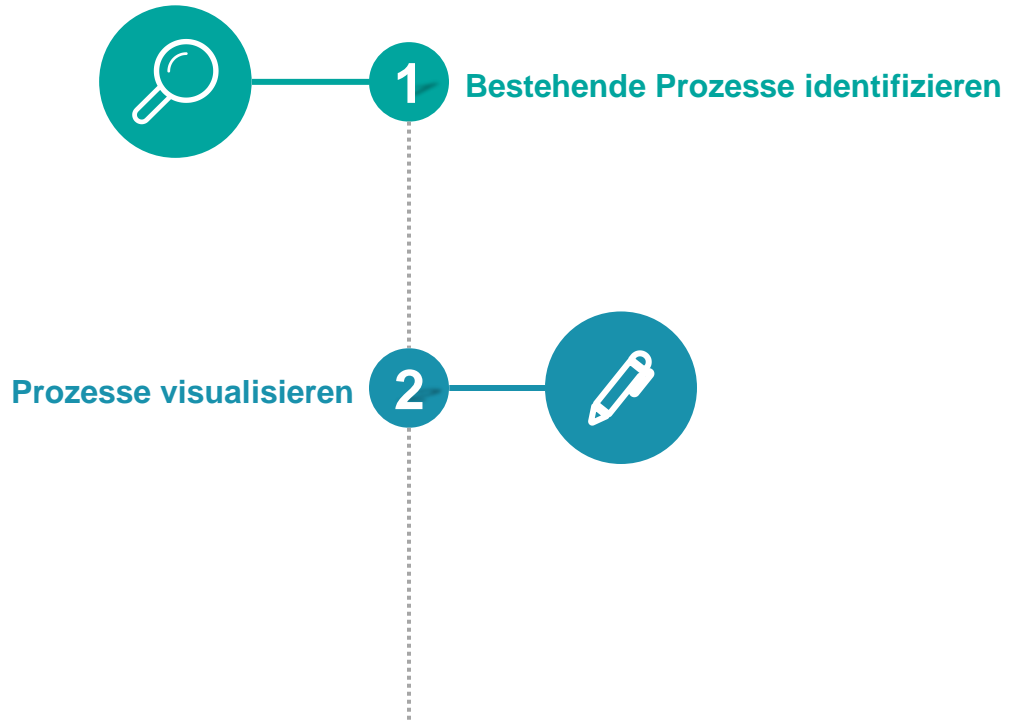


# PROZESSMANAGEMENT



# PROZESSMANAGEMENT UMSETZEN

---





**3**

**Prozesse analysieren &  
Fehlerquellenpotenzial identifizieren**

**Kennzahlen festlegen**

**4**





5

Soll-Prozesse konzeptionell visualisieren

PLAN-DO-CHECK-ACT

6





PROZESSOPTIMIERUNG



DIGITALISIERUNG



# Gruppenarbeit

1. Prozess analysieren
2. Fehlerquellen identifizieren
3. Kennzahlen festlegen
4. Prozesse optimieren
5. Digitalisierungsvorschlag machen



*bleibt im Büro ka aber vom JA aufgefordert werden*

<b>Tätigkeitsnachweis für</b> Personenbezogen		<u>8</u>	<u>2019</u>
		Monat	Jahr
<b>Leistungsempfänger/in</b>	Name <u>Kevin Vn</u>		
	Strasse PLZ Ort		
<b>Durchführende Fachkraft</b>	Name <u>Sunayana</u>		
<b>Bewilligte Stundenanzahl</b>		<b>Bewilligung von</b>	
<b>Datum</b>	<b>Uhrzeit</b>	<b>Std./</b>	<b>Inhalt der Hilfe</b>
<u>7.8.19</u>	<u>14-20:30</u>	<u>6,5</u>	<u>Keinen lernen, Jugendclub</u>







# Arbeitszeit

kann handschriftlich  
abgegeben werden

geht ins  
Lohnbüro

Vorlage zur Dokumentation der täglichen Arbeitszeit

Name des Mitarbeiters:

Sunayana

Monat / Jahr:

8/2019

Kal.-tag	Uhrzeit	Dauer gesamt	Bemerkung / Name Klient
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7	14:00-20:30	6,5	Kerim Vn
8	13:30-17:00	3,5	Mahdi
9			
10			
11			
12			
13			
14	14:00-20:00	6	Kerim Vn
15			
16	13:30-17:00 / 17:30-20:30	3,5+3	Kerim Vn / Mahdi
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			
31			
Summe gesamt:		90	

Unterschrift des Arbeitnehmers:



# DIE DIGITALE TRANSFORMATION VON STIBB

2014 bis 2018

-25%

VERWALTUNG

5,5 Std.  
pro Tag

ZEIT FÜR KLIENTEN

+60%

IT-AUSGABEN

3x

ANFRAGEN

# DIE DIGITALE TRANSFORMATION VON STIBB

---

2019 - 2020



MEIN

DIGITAL

SOZIAL

UNTERNEHMEN



VIELEN  
DANK

