



IBM Public Sector

Prozess- und Serviceorientierung – die Schlüssel zu einer modernen Verwaltung.

Michael A. Maier

Geschäftsbereichsleiter Öffentlicher Dienst
eGovernment Dialog 1, 17./18. April 2008

„Im Wettbewerb um Dienstleister“

Mehr Service- und mehr Prozessorientierung – was sind die Erwartungen an die Verwaltung?

Serviceorientierung nach außen ..

- Zugang zur Verwaltung nach Belieben über mehrere Kanäle
- Ein Ansprechpartner für alle Fragen
- One-Stop-Government ohne Wartezeiten
- Verwaltung kennt die Kundenhistorie
- Kundendaten werden nur einmalig abgefragt
- „Aktive“ Verwaltung (z.B. Pass läuft ab)
- Positives Kundenerlebnis

Prozessorientierung nach innen

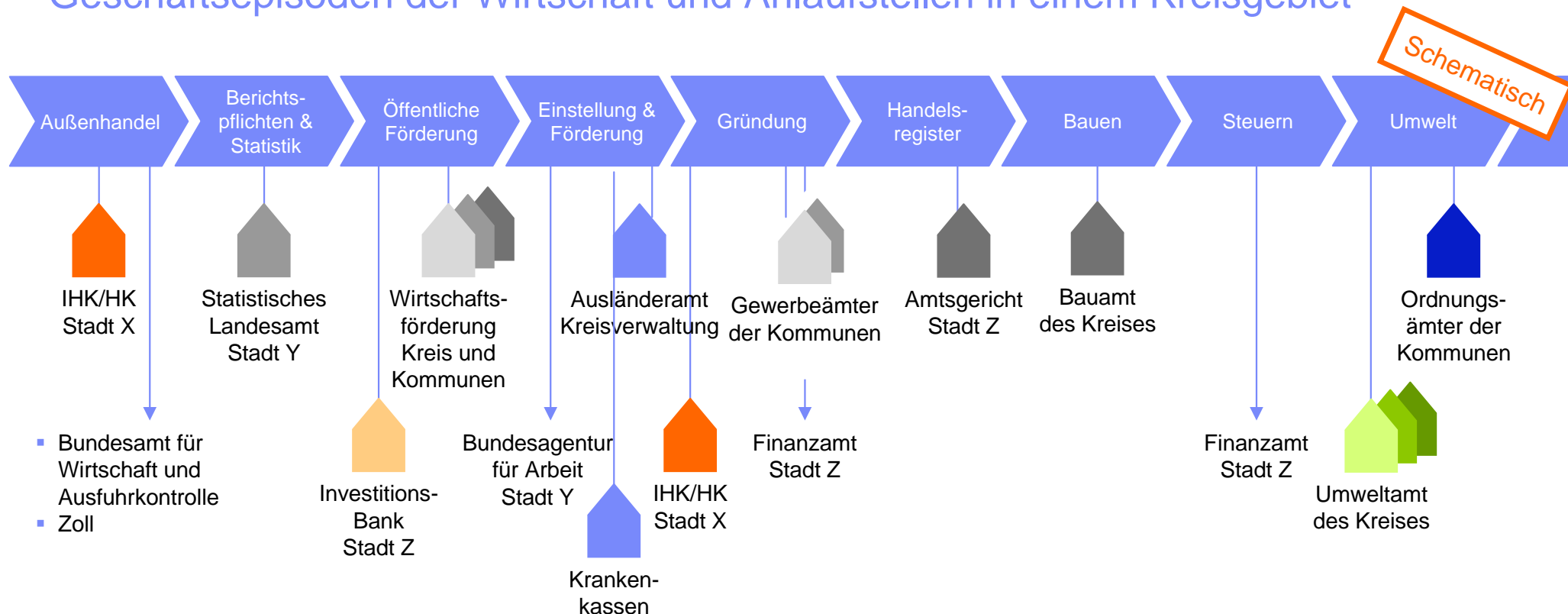
- Bündelung von Verwaltungsdiensten entlang von Lebenslagen
- Integrierte Prozessketten
- Steuerung der Prozessziele durch Prozessverantwortliche
- Bereinigung von Doppelarbeiten und Reibungsverlusten an den Schnittstellen
- Standardisierung und Automatisierung von Teilprozessen
- Fokussierung des Back-Offices auf komplexe Sachbearbeitung



Service- und Prozessorientierung sind die Schlüssel für mehr Qualität und Kundenzufriedenheit sowie höhere Effizienz und Geschwindigkeit in den Verwaltungsabläufen.

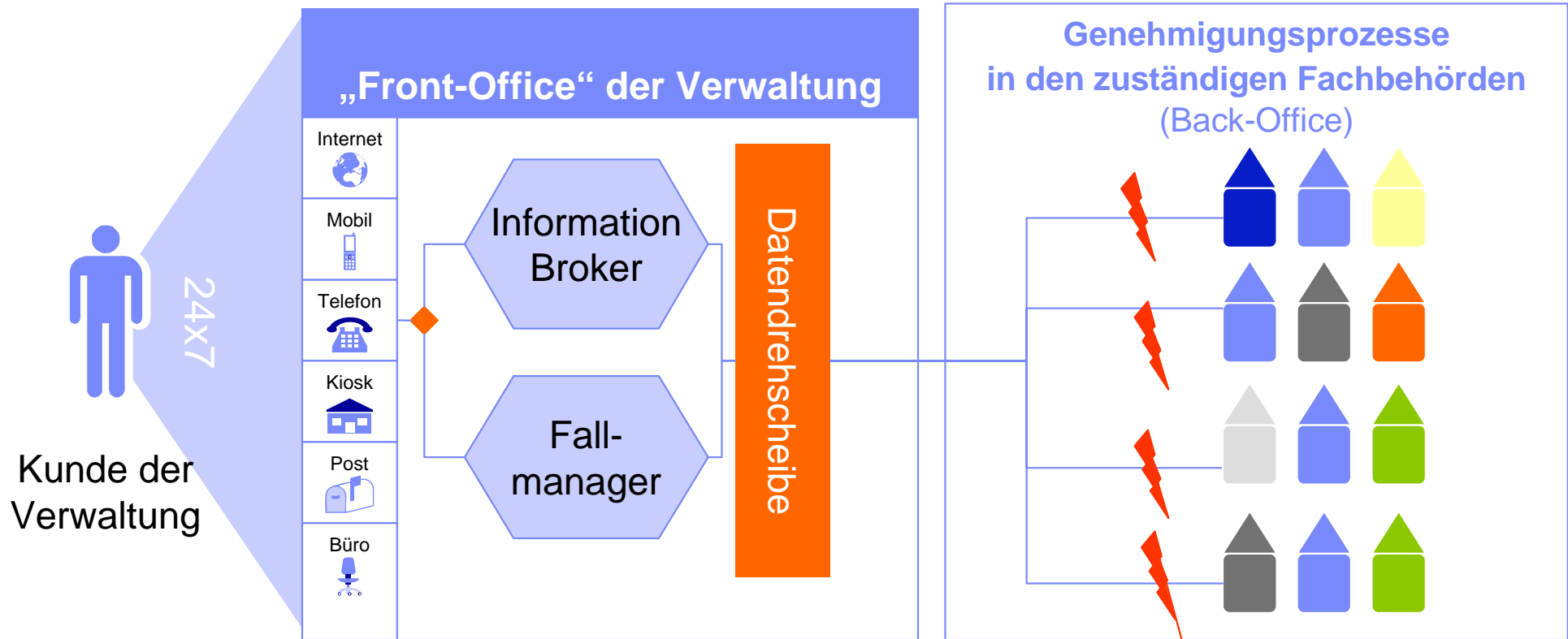
Bisher haben es Unternehmen über alle Geschäftsepisoden mit unterschiedlichen Ansprechpartnern in der Verwaltung zu tun.

Geschäftsepisoden der Wirtschaft und Anlaufstellen in einem Kreisgebiet



➤ Ergebnis: zahlreiche Behördengänge und hoher Zeitaufwand für den Unternehmer sowie Doppelstrukturen und Reibungsverluste in der Verwaltung

Die Lösung für mehr Service- und Prozessorientierung liegt in einer umfassenden Front-Office/Back-Office-Transformation der Verwaltung.



Ausrichtung des Back-Offices auf zunehmende Prozessorientierung

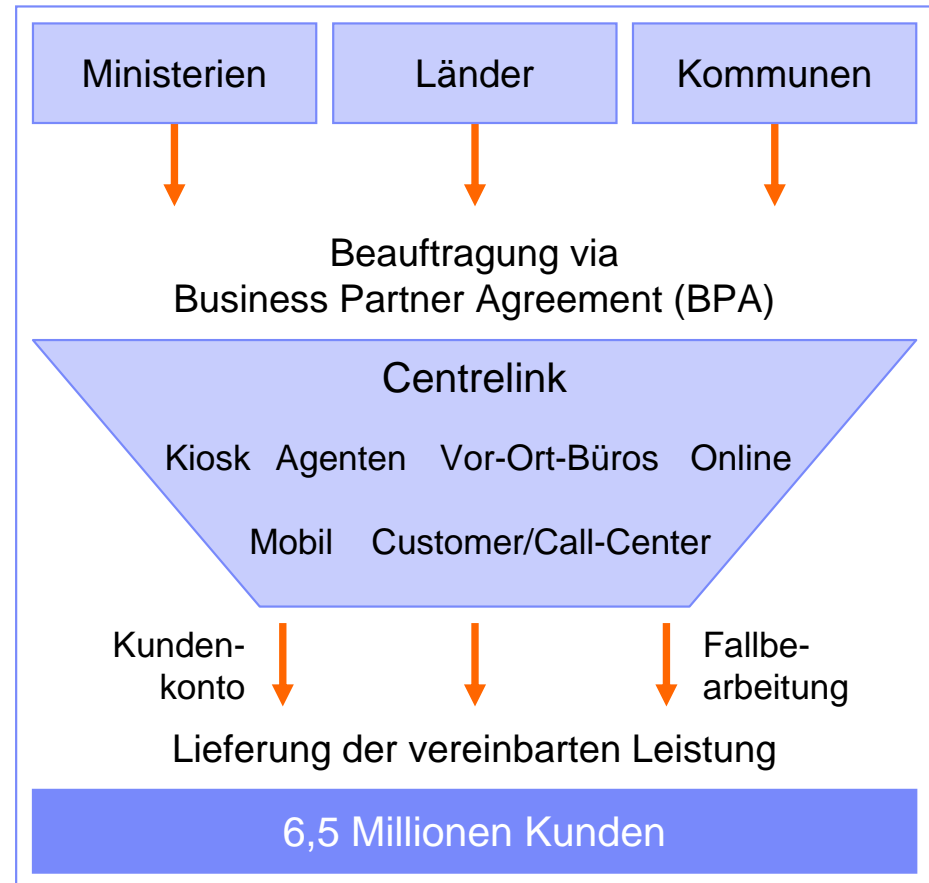
➤ Das Front-Office agiert als „Vertriebsfunktion“ der Verwaltung (z.B. Kommune) mit dem Ziel bestmöglichten Service zu liefern. Die EU-Dienstleistungsrichtlinie greift diese Anforderung auf.

„Centrelink“ in Australien liefert ein Beispiel für eine übergreifend agierendes professionelles Front-Office.

Centrelink



- Staatliche Agentur für 140 staatliche Dienstleistungen, der als Multi-Service-Agentur agiert (hauptsächlich Landesebene, aber auch Bund und Kammer)
- Dienstleistungen beziehen sich auf Sozial-, Arbeits-, Gesundheits- und Familienbereich (one-face-to-the customer)
- Aufträge an Centrelink erfolgen in Form eines individuellen Agreements
- Kundenorientierung steht im Vordergrund: Jederzeit und überall ein Ansprechpartner für den Bürger



➤ Centrelink bildet mit seinem Ansatz ein Vorbild für die Umsetzbarkeit der Dienstleistungsrichtlinie.

Die Stadt Dortmund verfolgt eine konsequente Prozessorientierung bei der Neustrukturierung der Back-Offices der Verwaltung.

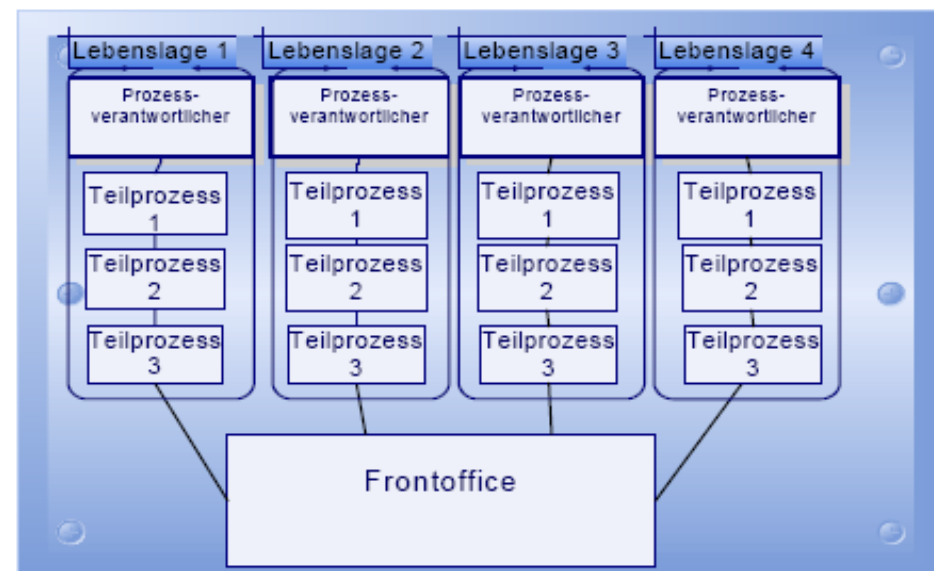
Verwaltung 2020 – Modernisierungsprojekt der Stadt Dortmund



Prozessorientierung

- „Der Kunde bestimmt die Prozesse“
- Prozessverantwortliche entlang der Lebenslagen
- IT-Unterstützung entlang der Prozessketten
- Umfassende Prozessoptimierung

Organisation an Hand von Prozessen



Die Einführung der „Prozessorientierung“ innerhalb der Verwaltung führt zu einer zeitliche und personellen Straffung von Genehmigungsprozessen.

Unser Aufschlag

- **These 1:** Eine Verwaltung ist ohne ausreichende Service- und Prozessorientierung nicht mehr zukunftsfähig, da sie an Standortattraktivität verliert und Effizienzpotentiale nicht ausgeschöpft werden können.
- **These 2:** Die Front-Office/Back-Office-Transformation der Verwaltung ist der Nukleus für ein neues Leitbild der Verwaltung. Die Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie liefert hier einen wichtigen Impuls.
- **These 3:** IT liefert das Werkzeug für mehr Service- und Prozessorientierung. Gleichwohl ist der Erwerb neuer Fähigkeiten und der Wille für Veränderungen für den Erfolg notwendig.