

BPM – ganz praktisch!

Kaum publiziert, wurde das Hilfsmittel eCH-0096 BPM Starter Kit im Herbst 2009 gleich international (E-Government-Wettbewerb Deutschland) wie auch national prämiert (E-Government-Sonderpreis Schweiz). Ausgezeichnet wurde es für seinen innovativen Charakter, die ausgesprochene Praxisorientierung sowie die hohe Qualität der Umsetzung.

Laurent Bagnoud, Marc Schaffroth



Prof. Laurent Bagnoud
Professor am Institut Wirtschaftsinformatik der Fachhochschule HES-SO Valais Wallis
Mitglied eCH-Fachgruppe Geschäftsprozesse
laurent.bagnoud@hevs.ch



Marc Schaffroth
Projektleiter beim Informatikstrategieorgan Bund ISB.
Er leitet die eCH-Fachgruppe Geschäftsprozesse
marc.schaffroth@isb.admin.ch

Geschäftsprozessmanagement und E-Government

Das Geschäftsprozessmanagement (englisch: *Business Process Management – BPM*) in der öffentlichen Verwaltung stellt eine explizite Anforderung der *E-Government-Strategie Schweiz* dar. Mit der Einführung des BPM sowie der Anwendung von BPM-Standards werden wichtige Voraussetzungen sowohl für einen besseren Verwaltungsservice (Abbau von Bürokratielasten) als auch für die organisationsübergreifende Zusammenarbeit der Behörden geschaffen. Im Rahmen der laufenden Umsetzungsvorhaben zur Strategie wurden von der *eCH-Fachgruppe Geschäftsprozesse* entsprechende BPM-Standards erarbeitet, die unter anderem die einheitliche Dokumentationsweise von Leistungen und Geschäftsprozessen zum Ziel haben.¹ Dadurch soll einer «babylonischen» Sprachverwirrung im BPM vorgebeugt und der Aufbau von Prozess- und Anwendungs-«Silos» verhindert werden. Doch Standards und Konzepte nützen wenig, wenn diese von den Anwenderinnen und Anwendern nicht verstanden respektive nicht umgesetzt werden! Zur Unterstützung einer raschen, möglichst flächendeckenden Umsetzung des BPM im E-Government Schweiz hat daher das *Informatikstrategieorgan Bund (ISB)* zusammen mit dem *Institut für Wirtschaftsinformatik der Fachhochschule Westschweiz/Wallis* sowie weiteren Partnern das Hilfsmittel *eCH-0096 BPM Starter Kit* bereitgestellt.

Überblick: eCH-0096 BPM Starter Kit

Das kostenlose *eCH-0096 BPM Starter Kit* besteht aus drei komplementär nutzbaren Elementen: einem *BPM-Projektleitfaden*, einem *BPM-Dokumentationstool* und einer webbasierten *Austausch- und Erfahrungsplattform*. Der *BPM-Projektleitfaden* enthält in Gestalt eines kompakten, interaktiven elektronischen Dokuments eine praxisorientierte Anleitung zur projektmässigen Abwicklung der BPM-Einführung in einer Organisation. Von der Hauptnavigationssseite des Leitfadens aus können die benötigten Grundinformationen zu den einzelnen BPM-Projektschritten abgerufen werden. Ebenso stehen Musterdokumente (z.B. BPM-Organisationshandbuch, Vorlagen, Hilfsmittel etc.) zur Verfügung.

Mit dem *BPM-Tool* können die Dokumentationsergebnisse eines BPM-Projekts nach den eCH-Standards erfasst und gepflegt werden. Das *BPM-Tool* besteht aus einer vorkonfigurierten *Open-Source*-Anwendung, die *out of the box* eingesetzt werden kann. Die elektronisch dokumentierten Leistungen und Prozesse können über Intranet/Internet publiziert und somit bei der operativen Prozessausführung als Managementsystem und Referenzinformation genutzt werden.

Nutzen der BPM-Einführung

Die BPM-Einführung mit dem *Starter Kit* erfolgt sowohl kostengünstig als auch ziel- und ergebnisorientiert. Sie erbringt sowohl für das Management als auch für die Mitarbeitenden einen klar ausgewiesenen, direkt erfahrbaren Nutzen:

- Die Verwaltungseinheit erhält eine Gesamtübersicht ihrer Aufgaben, Leistungen und Prozesse. Das Management kann dadurch die Organisation besser an den strategischen Zielen ausrichten.
- Die Leistungs- und Prozessdokumentation bildet die fachliche Grundlage und Unterstützung der operativen Tätigkeiten. Sie ermöglicht allen Mitarbeitenden ein gemeinsames Verständnis für die Abläufe, Schnittstellen, Zuständigkeiten, Fristen, Ergebnisse etc. Prozesse und Leistungen werden für die gesamte Organisation explizit transparent gemacht.

- Die Leistungs- und Prozessdokumentation bildet zudem die Grundlage für eine Standardisierung, eventuell auch ISO-Zertifizierung der Geschäftsprozesse über Behördengrenzen hinweg. Gemeinsames Vorgehen auf dieser Basis ermöglicht eine engere organisatorische Zusammenarbeit zwischen gleichgelagerten Behörden, zum Beispiel unter Kantonen.
- Bei Zusammenschlüssen von Behörden – beispielsweise bei Gemeindefusionen – kann auf das gemeinsame Verständnis für die dokumentierten bisherigen und neuen Geschäftsprozesse aufgebaut werden.
- Mit dem Aufbau einer geeigneten BPM-Rahmenorganisation und der Nutzung der BPM-Dokumentation werden die Voraussetzungen für eine gezielte und kontinuierliche Optimierung der Geschäftsprozesse geschaffen. Sie dient gleichzeitig auch als Basis zur Prozessharmonisierung, -modularisierung und -integration.
- Schliesslich erhöht BPM auch die Transparenz und Nachvollziehbarkeit des Verwaltungshandelns – was unabdingbar ist für das Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger in den demokratischen Rechtsstaat und seine Organe.

BPM befähigt die Behörden somit zu einer nachhaltigen Umsetzung von E-Government!

Pilotprojekte

Das *eCH-0096 BPM Starter Kit* wird bereits bei verschiedenen öffentlichen Verwaltungen eingesetzt. Auf allen Verwaltungsebenen sind diverse Projekte mit verschiedenen Partnern angelaufen. Die Stadt Sierre zum Beispiel wird 2010 ihre Prozesse mit dem *eCH-0096 BPM Starter Kit* dokumentieren. Die ersten Feedbacks sprechen für eine sehr gute Akzeptanz seitens der öffentlichen Verwaltungen.

¹ Vgl. Zum Beispiel *eCH-0073 Dokumentation öffentlicher Leistungen und Prozesse*, www.ech.ch.

Weitere Informationen und Kontakte:
<http://www.ech.ch> (eCH-Site)
<http://www.ech-bpm.ch> (eCH-BPM-Erfahrungsplattform)