

## Mit einem ganzheitlichen Prozessmanagement Herausforderungen begegnen

### Hohe Ansprüche und knappe Ressourcen

Als Führungsperson in der öffentlichen Verwaltung sind Sie mit den hohen Ansprüchen von Leistungsempfängern und -bestellern, der Politik, der Gesellschaft und mit der sich stetig verändernden Technologie gefordert: Sie müssen innerhalb von knappen Fristen kompetente und günstige Leistungen erbringen, dabei integrieren Sie interne und externe Personen in den Prozess und stützen sich auf die aktuelle Informationstechnologie.

Nur mit digitalisierten, optimierten, implementierten und kontinuierlich verbesserten Prozessen reagieren Sie auf knappe Ressourcen und hohe Ansprüche.

### Prozessmanagement als Selbstzweck?

Prozessmanagement ist kein Selbstzweck. Mit einem konsequenten Prozessmanagement

- verbessern und vereinfachen Sie Abläufe und Verfahren stetig (Effizienz),
- orientieren Sie sich an den Kundenbedürfnissen (Effektivität),
- setzen Sie Ressourcen optimal ein (Oekonomie),
- können Sie auf zufriedene Mitarbeitende zählen (Unternehmenskultur)
- setzen Sie Digitalisierungsprojekte um (Strategie).

### Ganzheitliches Prozessmanagement

Erzielen Sie langfristigen Erfolg indem Sie die richtigen Dinge effizient tun. Voraussetzung dafür ist, dass Ihre Prozesse auf einer strategischen Planung basieren.

Die Geschäfts-, Führungs- und Supportprozesse werden in einem elektronischen Tool dargestellt, mit

1. Ziel, Zweck, Geltungsbereich
2. Input, Output und Messgrößen
3. Prozessdiagramm, Kurzbeschreibung
4. Verlinkung zu mitgeltenden Unterlagen

Diese Dokumentation dient bei Bedarf der QM-Zertifizierung.



## Anforderungen an das Prozessmanagement

- Die Prozesse beginnen beim Bedarf der Leistungsbesteller und enden bei der Verwendung der Leistung bei den Leistungsempfängern. Gedanklich überschreiten sie alle Übergänge bei Beteiligten und Organisationseinheiten.
- Die Prozesse orientieren sich zuerst am Bedarf der Kundschaft und dann auch angemessen am Bedarf der weiteren Anspruchsgruppen.
- Die Organisation unterstützt die Prozesse oder behindert sie zumindest nicht (Aufbauorganisation und Schnittstellen)
- Die Mitarbeitenden sind in den Prozessen geschult, neue Mitarbeitende oder Beteiligte in die Prozesse eingeführt, damit nicht Doppelspurigkeiten und das Nebeneinander verschiedener Verfahren entstehen.
- Ein System der Kontinuierlichen Verbesserung der Prozesse (KVP) ist entwickelt und konsequent umgesetzt.

## Prozesse und Digitalisierung

Zahlreiche Prozesse in der öffentlichen Verwaltung sind prädestiniert für die Digitalisierung, während andere menschliche Intelligenz erfordern. Mit dokumentierten Prozessen schaffen Sie die Voraussetzung für die fortschreitende Digitalisierung. Digitale und Instanzen-übergreifende Prozesse ermöglichen die Transaktion zwischen Bürger/Firmen und Behörden sowie zwischen Behörden.

Benutzergeführte Online-Erfassungen durch die «Kunden» werden mit den Abläufen der Verwaltungsstelle möglichst hochgradig automatisiert. Die Online-Prozessportale sind mit den Verwaltungsapplikationen vollständig integriert. (Beispiel Steuerdeklaration, Wetterprognosen)

## con.win – der richtige Partner

Sie erhalten Unterstützung

... bei der Analyse der bisherigen Abläufe und des Potenzials Ihrer Organisation

... beim Erstellen der Prozesslandkarte

... in der Modellierung der Geschäfts-, Führungs- und Supportprozesse

... in der Erstellung eines digitalen Prozess-Handbuches

... bei der Wahl des richtigen IT-Anbieters für digitale-Lösungen

... bei der Implementierung der Prozesse und bei der Begleitung der technischen Realisierung

Und nicht zuletzt unterstützen wir Sie als Führungsperson in einem anspruchsvollen Change-Prozess.

## Das Vorgehen

Unsere Leistungen werden zeitlich und inhaltlich auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten. Unsere Erfahrung zeigt, dass

- ... eine eingehende Auftragsanalyse die Projektfokussierung unterstützt und die am Vorhaben beteiligten Personen zusammenführt.
- ... die Entwicklung der zukünftigen Prozesslandkarte durch die Geschäftsleitung verbindlicher wirkt.
- ... Analyse und Design der Prozesse (Modellierung) mit den betroffenen Mitarbeitenden zu rascher und einfacher Einführung der Neuerungen führt.
- ... die erfolgreiche Implementierung nebst dem Lernen von Neuem auch das «Entlernen» von bisherigem Verhalten beinhaltet.

Das Team von con.win consulting for winners GmbH stellt sicher, dass

- ... Ihr Prozess-Projekt methodisch geschickt und zielführend geführt und moderiert wird
- ... einer reinen Innensicht eine kritische Aussensicht beigelegt wird
- ... die Prozesse auf die künftigen Anforderungen ausgerichtet sind
- ... bei Bedarf Zusatzkapazitäten für die Übernahme von Projektarbeiten zur Verfügung stehen
- ... ein Zugang zu einem erfahrenen Netzwerk (Verwaltungspraxis bei Bund, Kanton, Gemeinden; Wissenschaft, IT) besteht.

## Das Con.win-Beratungsteam



### **Esther Picciati-Flückiger, Senior Beraterin / Ausbilderin**

Rechtsanwältin  
Projektmanagerin IPMA, Level B® und Assessorin VZPM IPMA Level B®

Zertifizierungstraining IPMA  
Change- und Projektmanagement  
Führungs- und Organisationsberatung  
Personalentwicklung und HR-Management



### **Christine Kaufmann, Beraterin**

Betriebswirtschafterin NDS HF, CAS Unternehmenskommunikation

Strategien analysieren, entwickeln und umsetzen  
Führungsinstrumente  
Organisations- und Personalentwicklung  
Interne und externe Kommunikation

**con.win Consulting for winners GmbH**  
Rathausgasse 84, 3011 Bern

[www.conwin.ch](http://www.conwin.ch), [contact@conwin.ch](mailto:contact@conwin.ch)  
Tel. +41 (0)31 318 55 80

