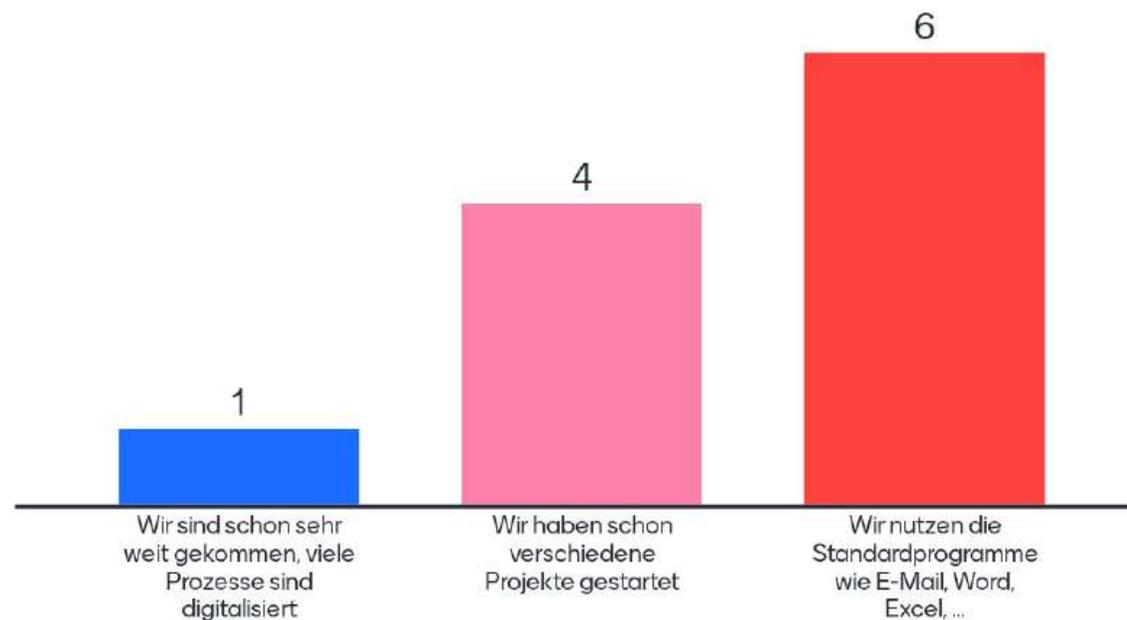


Wie kann ich das Thema Digitalisierung täglicher Arbeitsprozesse angehen?

10.3.2022, Dr. Hilke Posor

Wie weit ist Ihre Organisation bei der Digitalisierung?



Was sehen Sie als größte Herausforderung bei der Digitalisierung in Ihrer Organisation?

Finanzielle und Personelle
Rahmenbedingungen

Arbeitszeit: für Schulung von Mitarbeitern
Und ausreichend IT Personal
Einheitliche Systeme aller Arbeitsbereiche

Die Einhaltung des Datenschutzes sehe als
größte Herausforderung;

Aufwand und Zeitressourcen

Faktor Zeit: Neben dem normalen
Tagesgeschäft ist es oft schwierig die
zeitlichen Ressourcen zur Transformation
zu finden.

MA: Alter, Qualifikation, TN: Zugang zu EDV-
Technik, Internet

Stress mit Änderungen

den Gegensatz analog / digital
auflösen neue Arbeitsabläufe / Strukturen
schaffen Kolleg*innen mitnehmen

Projektkoordination

büroorganisation vereinfachen



Was sind Ihre Fragen zur Digitalisierung von Arbeitsprozessen?

Wie strukturiere ich den Prozess?

Optimierung, Einsatzmöglichkeiten

Struktur; Datenschutz; Akzeptanz bei Behörden

Thema Dokumentenmanagement-Systeme. Vorschläge, Empfehlungen, Erfahrungen?

Niedrigschwellige Einstiege - Vor dem Hintergrund teilweise sehr „technikunaffiner“ Mitarbeiter

Einsatz von Programmen

wie gehe ich am besten vor?

Ein roter Faden, wie man am besten beginnt und eine gute Struktur des Prozesses hält.

Unterscheiden, welche digitalisierbar sind und welche nicht

- Welche Fragen muss ich mir vorab stellen?
- Wo fange ich an?
- Wie gehe ich vor?
- Wie kann ich mein Team für die Digitalisierung motivieren?
(Change Management)

Welche Fragen muss ich mir vorab stellen?

Praxistipp

Damit die beteiligten Mitarbeiter im Projekt eine Vorstellung davon bekommen, was moderne Software-Lösungen leisten und entsprechende Anforderungen formulieren können, ist es sinnvoll, zu Projektbeginn einschlägige Fachmessen zu besuchen, Referenzanwender zu konsultieren oder ausgewählte Anbieter zu Präsentationen einzuladen. Ebenso kann hier das Knowhow branchenkundiger Berater genutzt werden.

Quelle: Faiß, P./Kreidenweis, H. (2016), S. 85

- Was will ich digitalisieren?
- Was lässt sich digitalisieren?
- Was können wir ausprobieren?
- Welche Erfahrungen haben wir gemacht, wie können wir die weiter nutzen?
- Wen kann ich fragen?

Was sind Ihre Tipps zur Digitalisierung von Alltagsprozessen?

Kurzer Austausch in Kleingruppen



- Prozesslandkarte erstellen und Arbeitsabläufe optimieren
- Referenzkunden besuchen und Möglichkeiten erkennen
- Nicht nur auf die Vertriebspräsentation eines Software-Anbieters vertrauen
- Eine priorisierte Agenda erstellen, muss- und kann-Funktionen festlegen
- Eine Offene-Punkte-Liste erstellen, mit der aufgetretene Probleme bei der Umsetzung systematisch abgearbeitet werden können



Wo fange ich an?

Digitalisierung

- Umsetzung ehemals analoger oder mechanischer Prozesse in die digitale Welt
- Zunehmende Geschwindigkeit durch exponentiell zugenommene Quantität an Datenspeicherungs-, Verarbeitungs- und Vernetzungskapazitäten und -geschwindigkeit



- Häufig getrennte Systeme für Fachanwendungen (Klientenverwaltung, Leistungsabrechnung und Planung/Dokumentation von Hilfen), Rechnungswesen und Personalwirtschaft
- Bis zu getrennte Programme für Dokumentation und Abrechnung klientenbezogener Leistungen
- Die Prozessreife der Fachsysteme für Klientenverwaltung, Leistungsabrechnung sowie Planung und Dokumentation von Hilfen ist noch sehr unterschiedlich ausgeprägt.

Software-Portfolio eines Komplexträgers der Sozialwirtschaft (Beispiel)

BI-System

Business Intelligence, Integriertes Berichtswesen/Reporting

Finanzen

Finanzbuchhaltung
Kostenrechnung
Anlagenbuchhaltung
Finanz-Controlling

Altenhilfe

Bewohnerverwaltung stationär
Pflegeplanung / -dokumentation stationär
Dienstplanung stationär
Patientenverwaltung / Einsatzplanung ambulant

Dokumenten- Management

Textverarbeitung
Gemeinsame Netzlaufwerke
Integriertes Dokumenten-
Managementsystem mit
Archivierung

Personal

Personal-Abrechnung
Personal-Management
Personal-Controlling

Behindertenhilfe

Bewohnerverwaltung stationär
Teilhabeplanung / -dokumentation stationär
Dienstplanung stationär
Bewohnerverwaltung / Einsatzplanung ambulant

Weitere

Einkauf
Warenwirtschaft
Liegenschaftsverwaltung
...

Kinder- und Jugendhilfe

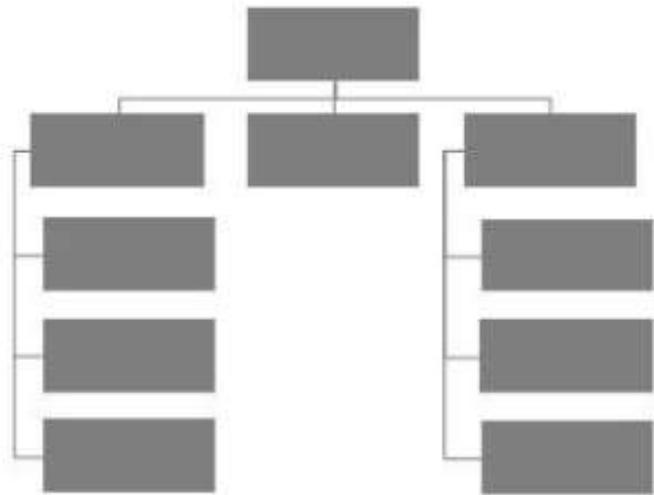
Klientenverwaltung stationär
Falldokumentation stationär / ambulant
Dienstplanung stationär
Klientenverwaltung / Einsatzplanung ambulant

Basissysteme

Server-Betriebssystem(e)
PC-Betriebssystem(e)
Mobil-Betriebssystem(e)

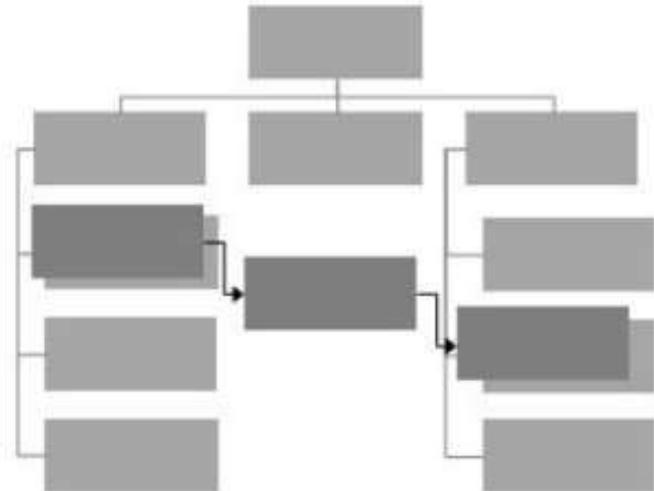
Schwarz: Häufig vorhanden Grau: Häufig noch nicht vorhanden

Quelle: Faiß, P./Kreidenweis, H. (2016), S. 92



Aufbauorganisation

- Primäre Sicht: Leitungssystem, Abteilungs- und Teamstrukturen, Stellen
- Zuständigkeiten
- Aufgabenverteilung, tarifliche Eingruppierung



Prozessorganisation

- Primäre Sicht: Wertschöpfende Prozesse aus Kundensicht
- Optimaler Prozess
- Abbau von Verschwendung, Optimierung über Abteilungsgrenzen hinweg



Quelle: Faiß, P./Kreidenweis, H. (2016), S. 25

Definition

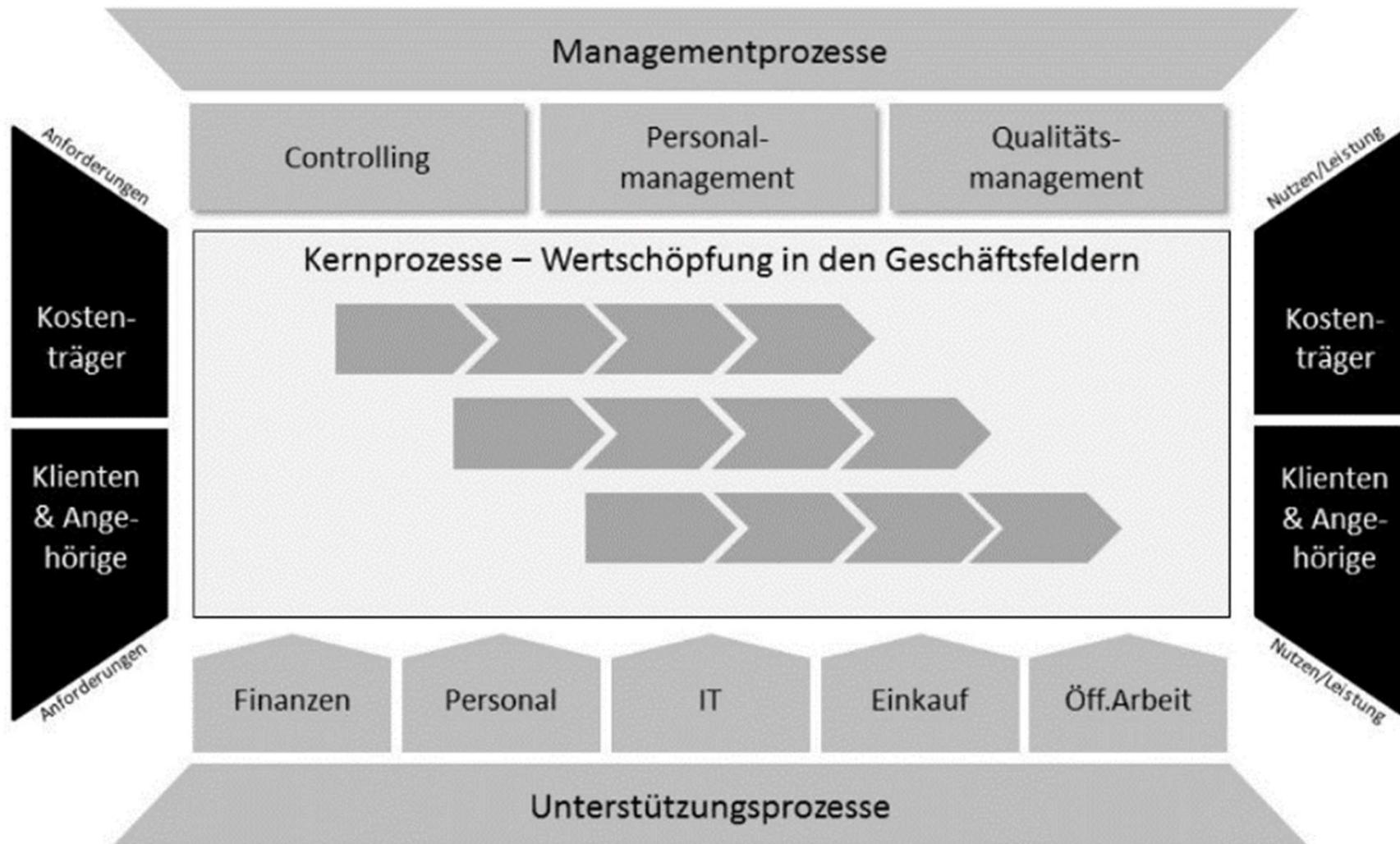
Unter einem **Geschäftsprozess** wird eine zeitlich, räumlich und sachlogisch gegliederte Abfolge von Arbeitsschritten in einer Organisation oder zwischen Organisationen verstanden, an der mehrere Personen oder Bereiche beteiligt sind. Er leistet einen Beitrag zur Wertschöpfung und ist auf die Befriedigung externer oder interner Kundenbedürfnisse gerichtet. Der Detaillierungsgrad der Betrachtung richtet sich dabei nach dem jeweiligen Nutzungsinteresse.

Kundenorientierung meint hier die Ausrichtung der wertschöpfenden Leistungen an den Bedürfnissen der Klienten, Angehörigen, Betreuer sowie der Leistungsträger.

Quelle: Faiß, P./Kreidenweis, H. (2016), S. 16

- Hat der Prozess wertschöpfenden Charakter?
- Kommt der Prozess häufig vor und bindet viele Personalressourcen?
- Sind mehrere Personen oder Bereiche beteiligt?
- Hat der Prozess einen hohen Anteil an Blind- und Fehlleistungen?
- Gibt es für den Prozess keinen oder einen nicht optimalen IT-Einsatz?
- ...

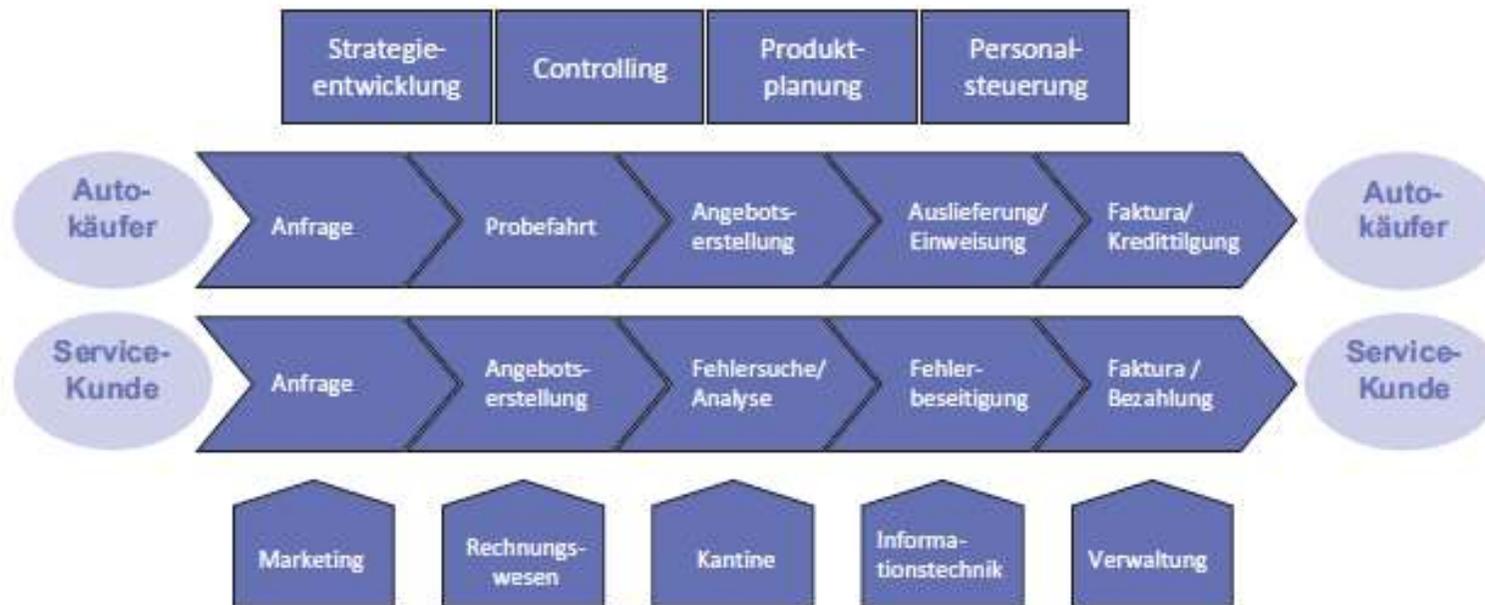
Wie gehe ich vor?



Wertschöpfende Geschäftsprozesse führen zu einer von den Kunden wahrnehmbaren Bedürfnisbefriedigung.

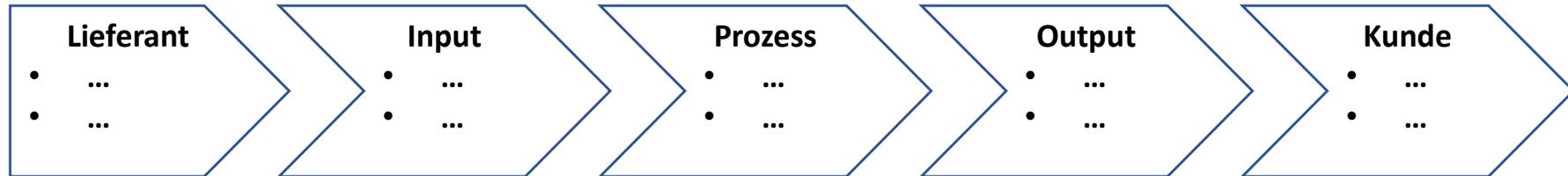
Quelle: Faiß, P./Kreidenweis, H. (2016), S. 44

Prozesslandkarte – Beispiel



Quelle: Gadatsch, A. (2020), S. 94

Prozess: xxx



Prozessbeschreibung

- ...
- ...
- ...

Prozessspezifika

- ...
- ...

IT-Systeme

- ...
- ...

Prozesspotentiale

- ...
- ...

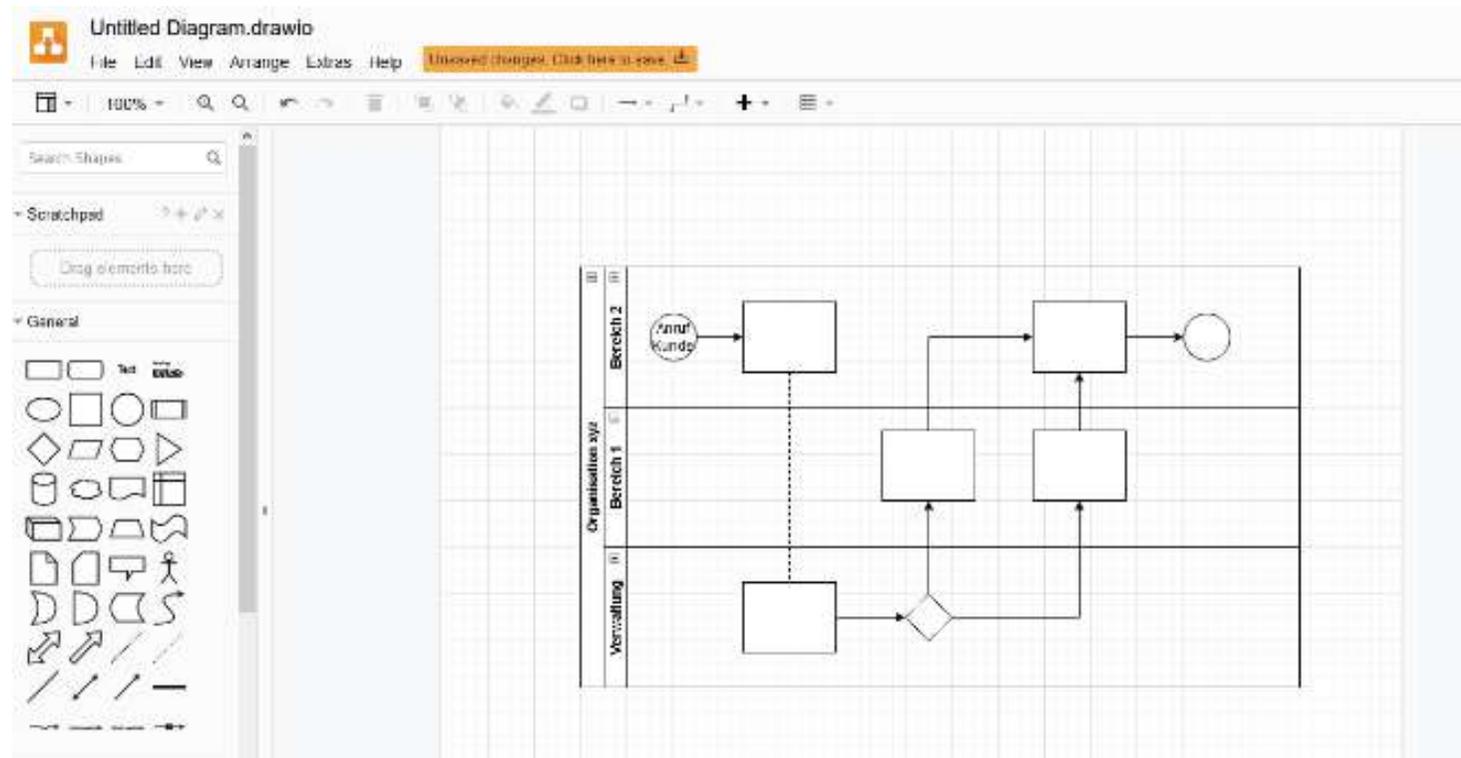
Quelle: eigene Darstellung

Praxistipp

Die Dokumentation der Prozessinhalte während des Workshops kann auf unterschiedliche Art erfolgen und hängt von Übung und Vorlieben der Beteiligten ab. Eine einfach handhabbare Form ist es, die Prozessinhalte auf Flipchart oder mit Metaplan-Technik zu skizzieren und sie im Anschluss in Einzelarbeit am PC auszuarbeiten. Es ist aber auch möglich, dies während des Workshops direkt in einem Software-Werkzeug zu tun und per Beamer für alle sichtbar zu projizieren. Feinarbeiten können auch hier im Nachhinein erfolgen.

Quelle: Faiß, P./Kreidenweis, H. (2016), S. 57

- Professionelle Systeme, z.B. Aris oder Signavio
- Systeme mit kostenfreier Version, z.B. BPM | Free (www.bpm-free.de)
- Kostenfreie Versionen, z.B. draw.io (www.draw.io/)



Weitere Tools unter: <https://www.ionos.de/digitalguide/online-marketing/verkaufen-im-internet/microsoft-visio-alternativen/>

- Zielsetzung ist im ersten Schritt die Standardfälle abzubilden
- Anschließend werden textliche Ergänzungen zur Behandlung von Sonderfällen vorgenommen
- Falls unbedingt erforderlich werden anschließend auch Sonderfälle grafisch abgebildet
- Mengengerüste geben eine Orientierung, wie häufig eine Ausnahme vorkommt
- Hier steckt häufig schon Optimierungspotential

Quelle: Faiß, P./Kreidenweis, H. (2016), S. 57

Tipps für die Prozessaufnahme

- Es gibt immer Vorarbeiten, diese zu Beginn zusammentragen und sichten.
- Überlegungen vorab: Welche Prozesse sollen modelliert werden?
- Eine Prozessmasterliste erstellen: Eine Tabelle für den Überblick mit allen Prozessen und den verschiedenen Ebenen.
- Festlegen, wie Prozesse modelliert werden. Modellierung einfach halten.
- Den richtigen Detaillierungsgrade finden.
- Prozessverantwortliche benennen.



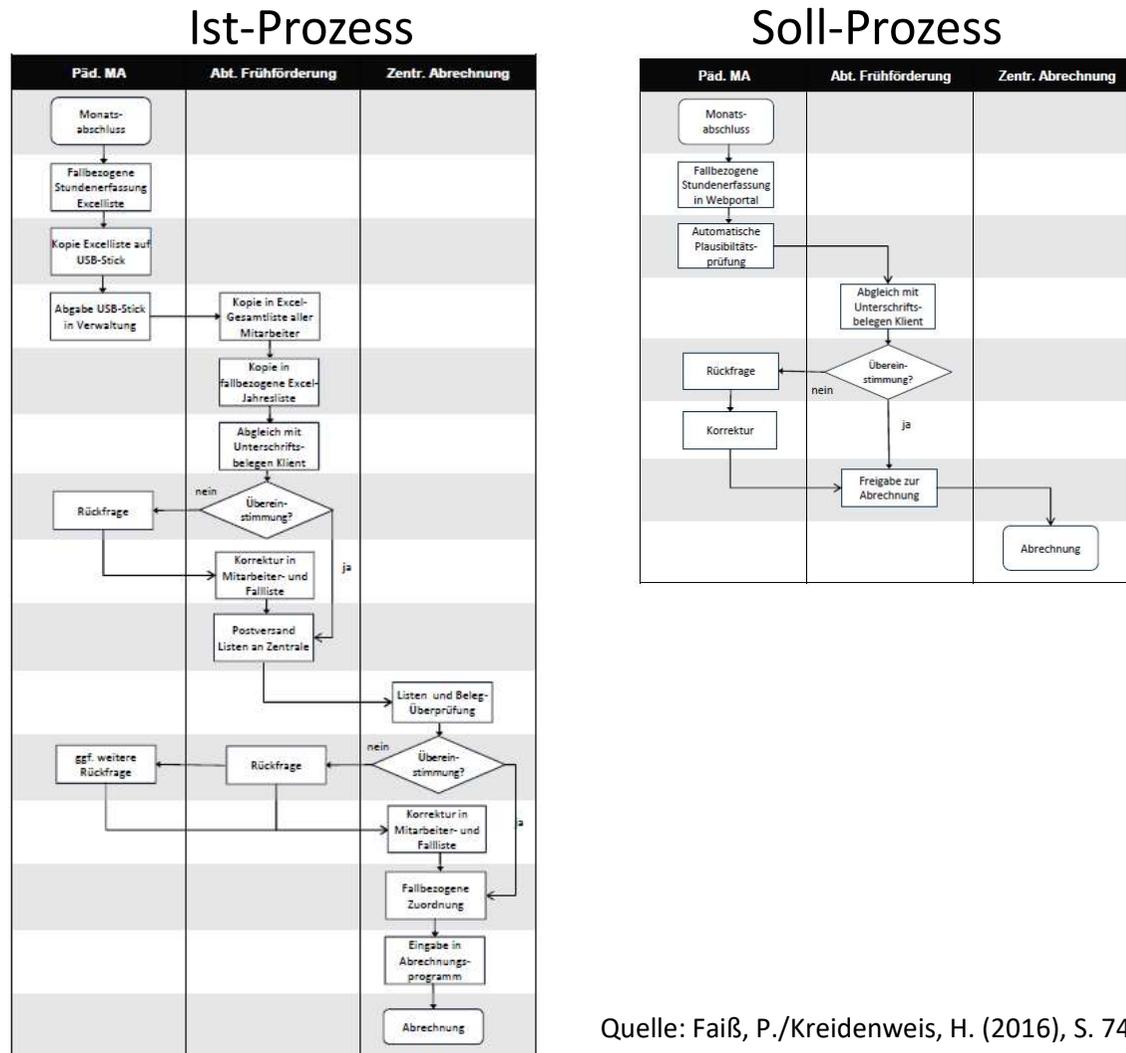
Tipps für Prozessoptimierungen

- Entbehrliche Prozessschritte entfernen
- Teilprozesse parallel ausführen
- Kontrollschritte abbauen
- Prozessschritte zusammenfassen
- Unnötige Wege vermeiden
- Durchlaufzeiten verkürzen
- Prozesssteuerung ermöglichen/optimieren
- Unterstützung durch Referenzprozesse der Softwareanbieter
- ...



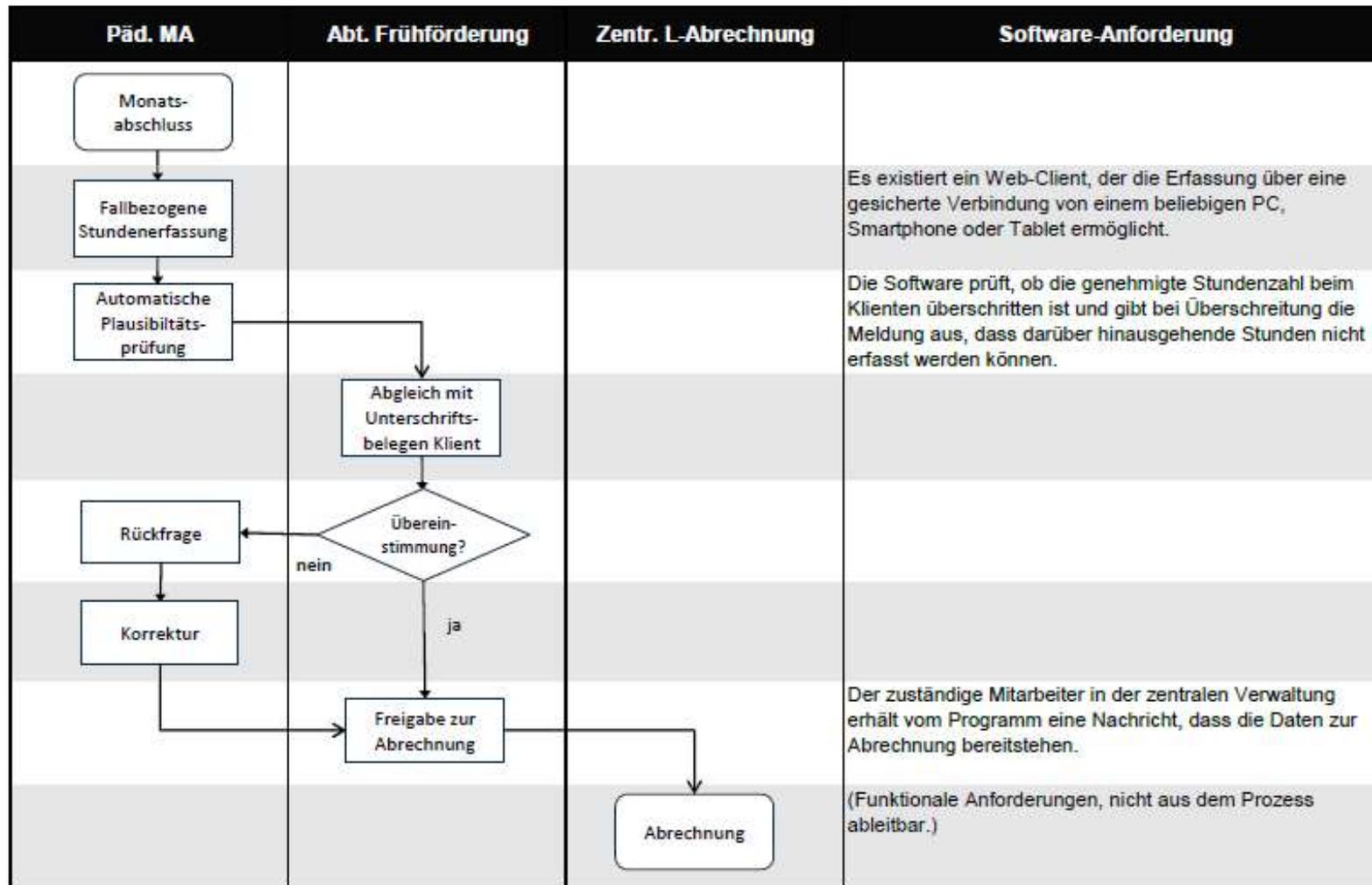
Beispiel für Prozessoptimierungen

Optimierung der Abrechnungsvorbereitung in einer Einrichtung mit Frühförderung.



Digitalisierung von Arbeitsprozessen

Optimierung der Abrechnungsvorbereitung in einer Einrichtung mit Frühförderung.



Quelle: Faiß, P./Kreidenweis, H. (2016), S. 78

Praxistipp

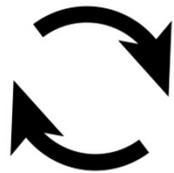
Eine gute Möglichkeit, um die Prozessabbildung von Software zu testen sind Use Cases. Dies sind praktische Anwendungsfälle aus der eigenen Einrichtung, die ausgewählten Anbietern einer Software vor einem Präsentationstermin mit der Bitte zugesandt werden, ihre Abarbeitung in der Präsentation möglichst genau zu zeigen. So kann beurteilt werden, ob der Prozess glatt durchlaufen wird oder ob dazu zahlreiche manuelle Maskenaufrufe und Klicks notwendig sind.

Gute Beispiele für Use-Cases sind in der Regel Aufnahme- oder Überleitungsprozesse oder ein besonderes Ereignis im Betreuungsgeschehen wie eine Krankenhauseinweisung, das eine Prozesskette zwischen Fachkräften, Leitungskräften und Verwaltungsmitarbeitern auslöst.

Formulierungshilfe für Use Cases: Als <Anwender> möchte ich <folgende Aktion durchführen>, um <dieses bestimmte Ziel> zu erreichen.

Quelle: Faiß, P./Kreidenweis, H. (2016), S. 98

Wie kann ich mein Team für die Digitalisierung motivieren? (Change Management)



Akzeptierter Wandel = Projektziele x Projektmanagement x Aktivierung der Belegschaft über Kommunikation, Qualifizierung und Beteiligung/Feedback

Quelle: Eigene Darstellung

Wie können Sie Mitarbeitende und Ehrenamtliche „mitnehmen“?

- Kommunikation: z.B. alle frühzeitig informieren, im Intranet berichten, regelmäßige Updates verteilen, ...
- Qualifikation: z.B. Schulungen für Führungskräfte, Mitarbeitende und Ehrenamtliche planen
- Partizipation/Feedback: z.B. mit einem Projekt Kick-off, Mitarbeitende und Ehrenamtliche bei (Prozess-)Workshops einbinden, Befragungen durchführen, Feedback im direkten Gespräch einholen, Learning Journeys organisieren (Messen, Referenzkunden, ...), Key User benennen
- Bei Widerständen das direkte Gespräch suchen (durch die Führungskraft und durch Projektmitarbeitende) und raushören, was dadurch zum Ausdruck kommt

Rollenbeschreibung Key User

Rolle	<ul style="list-style-type: none">• Ist dafür zuständig, dass die geplanten Funktionalitäten umgesetzt werden• Stellt den Praxisbezug durch die Verbindung zum Tagesgeschäft her• Hat eine grundsätzliche Bereitschaft, interne Schulungen durchzuführen
Aufgabe	<ul style="list-style-type: none">• Definition der Anforderungen an das System und ggf. Abstimmung mit weiteren Vertretern der Organisation• Identifikation von Lücken und Formulierung von Anforderungen an das System (User Stories)• Bei Bedarf Abstimmung mit dem IT Dienstleister• Überblick über offene Themen in Klärung mit dem IT Dienstleister• Definition und Durchführung von Tests• Ansprechpartner:in für Kollegen:innen in der Organisation• Durchführung von internen Schulungen für Kollegen:innen• Multiplikator:in und Qualitätssicherer:in für das System• Unterstützung bei der Definition und Verbesserung von Prozessen und Prozessänderungen und der Anpassungen im System• Anpassung von Formularen
Verantwortung	für alle Fragen rund um das System in der Organisation

Diskussion und Abschluss

Was beschäftigt Sie nach diesem Impuls?

Kurzer Austausch in Kleingruppen



Digital Social Summit am 29./30.3.2022

<https://digital-social-summit.de/>

Stifter helfen – IT für gemeinnützige Organisationen

<https://www.stifter-helfen.de/>

Faiß, P./Kreidenweis, H. (2016):

Geschäftsprozessmanagement in sozialen Organisationen:
Leitfaden für die Praxis



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Bei Fragen: hilke.posor@heldenrat-gmbh.de

www.heldenrat-gmbh.de

www.heldenrat.org

www.facebook.com/heldenrat

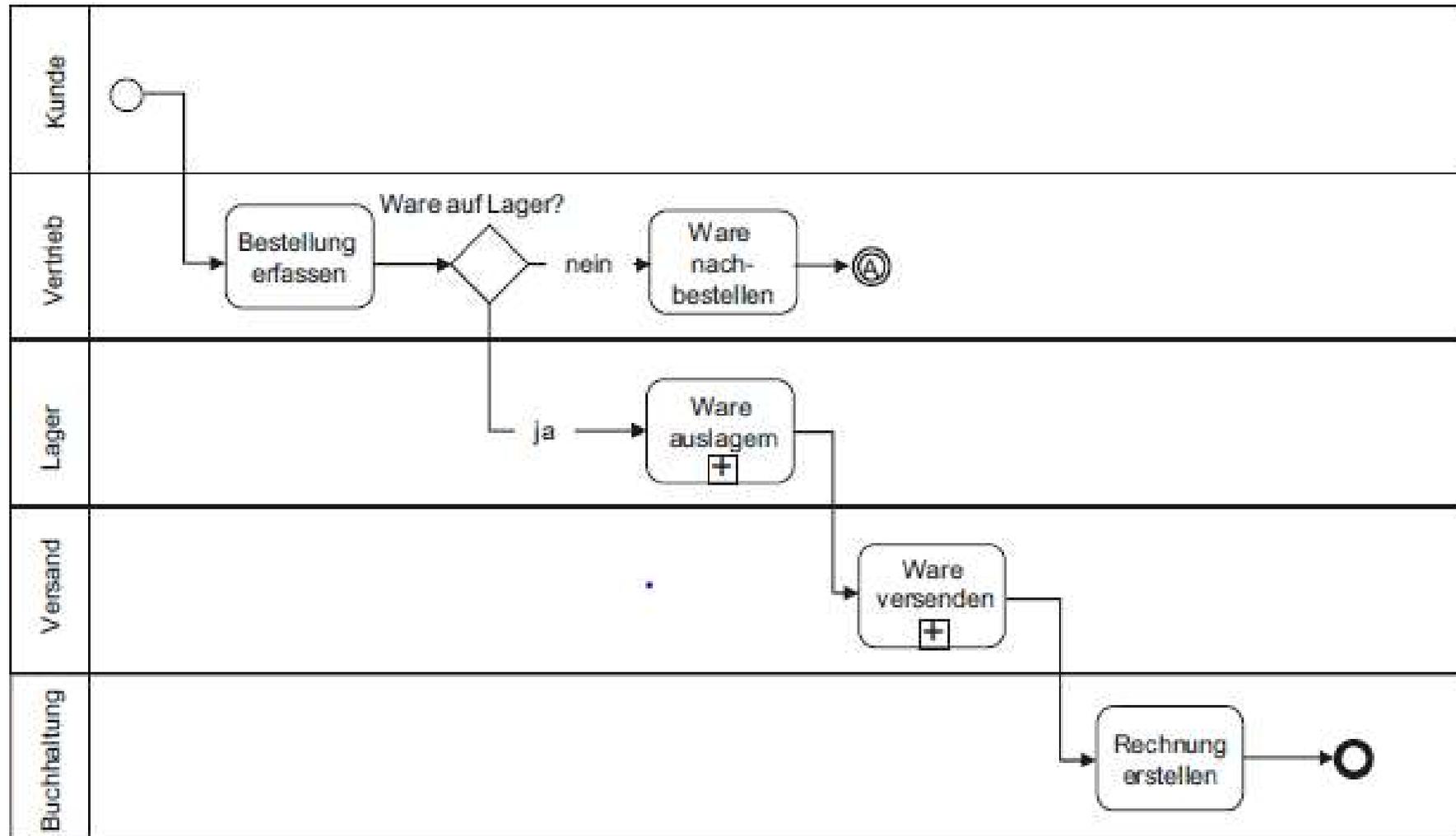
www.twitter.com/heldenrat

Symbol	Benennung	Bedeutung
	Aktivität (atomar)	Eine Aktivität (Activity) beschreibt einen Vorgang, der durch das Unternehmen ausgeführt wird. Sie kann atomar (task) oder zusammengesetzt sein, also Unterprozesse (subprocesses) enthalten.
	Aktivität (mit Unterprozessen)	
	Start-Ereignis Zwischenereignis End-Ereignisse	Ereignisse (Events) sind Geschehnisse, die während eines Prozesses auftreten. Sie können auslösend sein oder das Ergebnis einer Aktivität. Es gibt drei grundlegende Typen (start, intermediate und end) und Spezialfälle.
	Entscheidung (Gateway)	Gateways sind Synchronisationspunkte im Prozessverlauf. Sie entscheiden über den weiteren Verlauf des Prozesses. Es gibt mehrere Gateway-Typen: XOR, OR, AND und Eventbasierte Entscheidung.
	Kontrollfluss (Sequence flow)	Der Kontrollfluss beschreibt den zeitlichen Ablauf der Aktivitäten im Prozess
	Nachrichtenfluss (Message flow)	Der Nachrichtenfluss beschreibt den Austausch von Nachrichten zwischen zwei Objekten (Aktivitäten, Ereignisse oder Entscheidungen).
	Verbindung (Association)	Die Verbindung zeigt an, dass Daten, Texte oder andere Objekte dem Kontrollfluss verbunden sind, z. B. Input oder Output einer Aktivität.
 Name	Datenobjekt (Data Object)	Das Datenobjekt zeigt an, welche Informationen/Daten als Input benötigt bzw. Output einer Aktivität sind



Zwischenereignisse, z.B. Telefonat, Meeting, E-Mail, ...

Quelle: Gadatsch, A. (2020), S. 128



Quelle: Gadatsch, A. (2020), S. 129