



Die Bedeutung von Prozess- und Datenmanagement für das OZG

- Den digitalen Wandel mit Prozessmanagement bestehen -



München.
Digital. Erleben.

Wolfgang Glock / Simone Ebert-Pristl, LH München, IT-Referat,
IT-Strategie, IT-Steuerung / IT-Controlling (STRAC)

„Alles“ ... DIGITALISIERUNG ...

Kontext eGovernment und OZG

Prozessmanagement

Beispiele bei der LHM

Digitalisierung und GPM

Smart City

eGovernment - Einflüsse und Rahmen

Die Bedeutung von Prozess- und Datenmanagement für das OZG
Wolfgang Glock / Simone Ebert-Pristl, LH München, IT-Referat, 3.12.2019

EGovG, BayEGovG,
OZG, Inspire, ...
EU/Bund/Länder

**Gesetze, Verordnungen,
Regelungen, ...**

DSGVO, ...
Medien

**Datenschutz,
Datensicherheit**

**Erwartungen
der Bürgerschaft**

Online-Dienste
Überall – jederzeit
Geschwindigkeit, ...

„Vorbild“ „Amazon“

Fachliche Anforderungen &
Vorgaben aus den
Geschprozessen



GOVERNMENT

**Erwartungen
der Wirtschaft**

**Erwartungen
der Verwaltung**

**Erwartungen
der Politik**

Digitalisierung des
Arbeitsumfelds,
New Work, Kooperation,
Worklife Balance, Flexibilisierung,
...

**Gesellschaftliche
Entwicklung**

Einwohnerzahlen
Demografische
Entwicklung

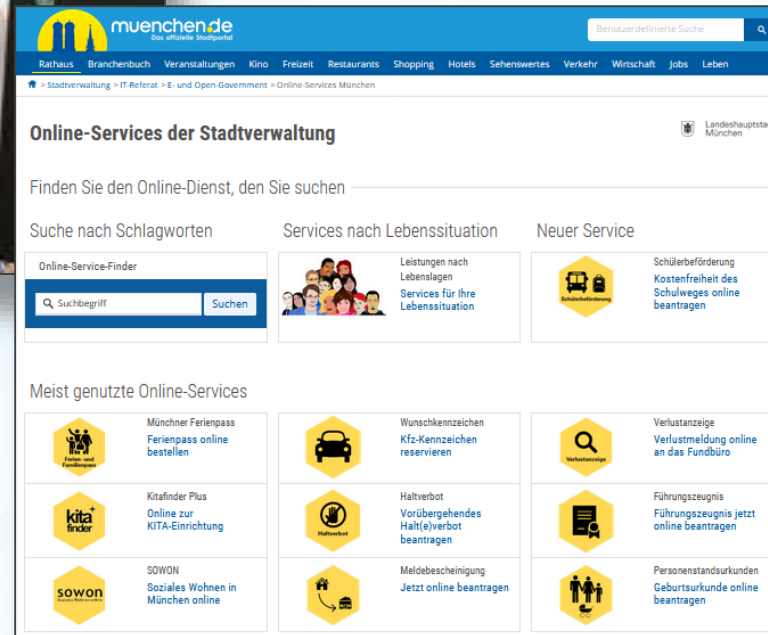


Auf allen Ebenen
EU, Bund, Land, Kommunal
Stadtratsanträge ... Handlungsdruck

Zugangswege zu Verwaltungsdiensten...

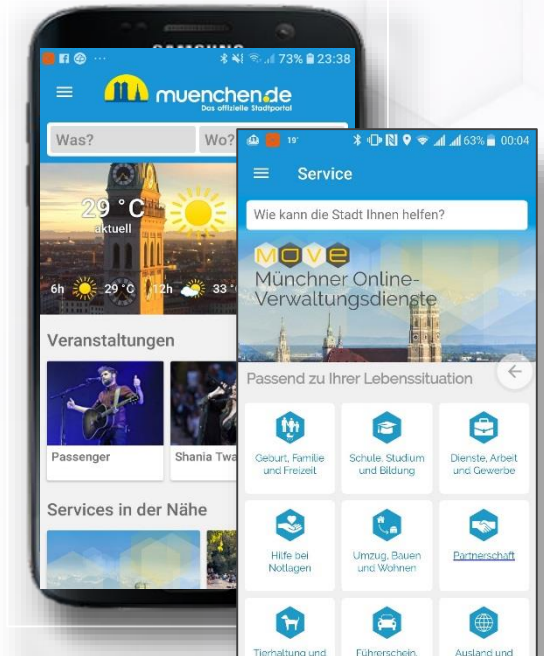


**Verwaltung vor Ort
Dienststellen
Bürgerbüros**



**Online-Angebot im Internet
„Online-Service-Portal“**

**Mobiles Angebot über
Smart Phone**



eoGov-Online- Dienste und Leistungen - Beispiele -



Landeshauptstadt
München



Kommunales Diensteangebot der
Referate und Eigenbetriebe via
Internet

- 140+ Online-Dienste
- 400+ Formular

Umfangreiche Informationen zu
Verwaltungsleistungen und
Dienststellen, Gebäuden, ...

OZG Online- Zugangsgesetz

- § 1 Portalverbund für digitale Verwaltungsleistungen
- § 2 Begriffsbestimmungen
- § 3 Ziel des Portalverbundes; Nutzerkonten
- § 4 Elektronische Abwicklung von Verwaltungsverfahren
- § 5 IT-Sicherheit
- § 6 Kommunikationsstandards
- § 7 Für die Nutzerkonten zuständige Stelle
- § 8 Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung

Gesetzlicher Rahmen und Herausforderungen

<http://www.gesetze-im-internet.de/ozg/>

§ 1 Portalverbund für digitale Verwaltungsleistungen

- ◆ Bundesportal beta.bund.de / Bayern www.freistaat.bayern
- ◆ Kommunen propagieren ihre Dienste

§ 3 Ziel des Portalverbundes; Nutzerkonten

- ◆ Interoperabilität

§4 Elektronische Abwicklung von Verwaltungsverfahren

- ◆ „OZG-Katalog“ – 575 OZG-Leistungen bis 2022



OZG-Katalog & Vorgaben des IT-Planungsrates

- ◆ **Zentrale Forderung**
Online Umsetzung der Leistungen von Bund, Land, Kommunen und weiteren Aufgabenträgern bis 2022
- ◆ **OZG-Katalog mit 575 Leistungsbündel und ca 5.000 LeiKa-Leistungen**
- ◆ **Aufgliederung in**
 - ◆ Bund setzt die Bundesleistungen um (LeiKa Typ 1)
 - ◆ Länder setzen die Landesleistungen um (LeiKa Typ 2 und 4)
 - ◆ Kommunen setzen Leistungen der Auftragsverwaltung (LeiKa Typ 2/3) und eigene kommunale Leistungen (LeiKa Typ 5) um
 - ◆ Weitere Aufgabenträger sind z. B. Gerichte, Kammern, Polizei



Prozessmanagement allgemein

Was ist Prozessmanagement?

- ◆ Identifikation
- ◆ Gestaltung
- ◆ Dokumentation
- ◆ Durchführung
- ◆ Controlling
- ◆ Optimierung

von miteinander verbundenen Aufgaben → Geschäftsprozessen

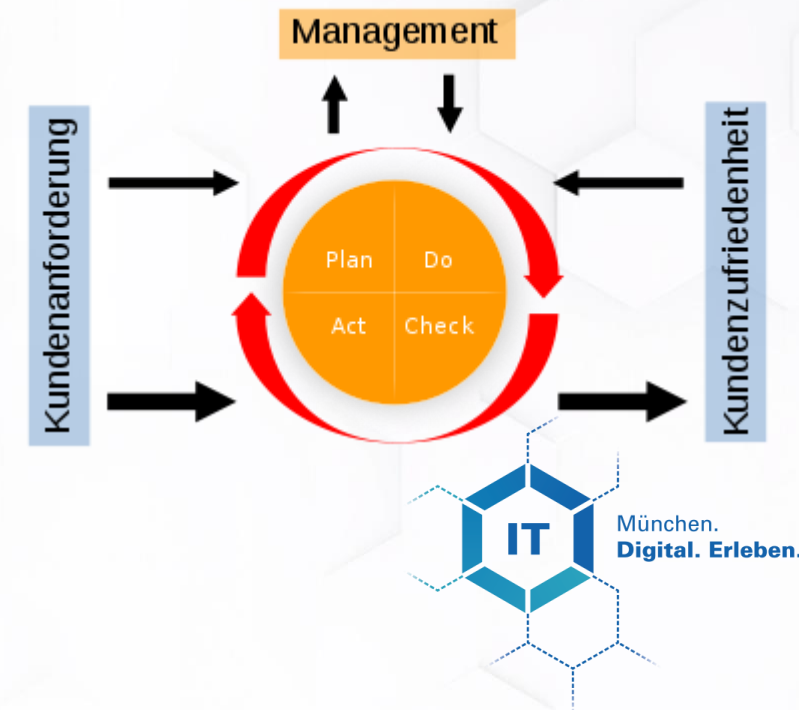
Prozessmanagement allgemein

Spannungsfeld:

- Kunden erwarten Erfüllung ihrer Anforderungen
- Management erwartet Rendite

Erfüllung beider Forderungen durch Prozessmanagement:

1. Planung und Gestaltung von Prozessen (Plan)
2. Durchführung der Aufgaben (Do)
3. Überwachung des Ablaufs und Dokumentation der Ergebnisse (Check)
4. Identifizierung von Optimierungsmöglichkeiten (Act)



Prozessmanagement allgemein

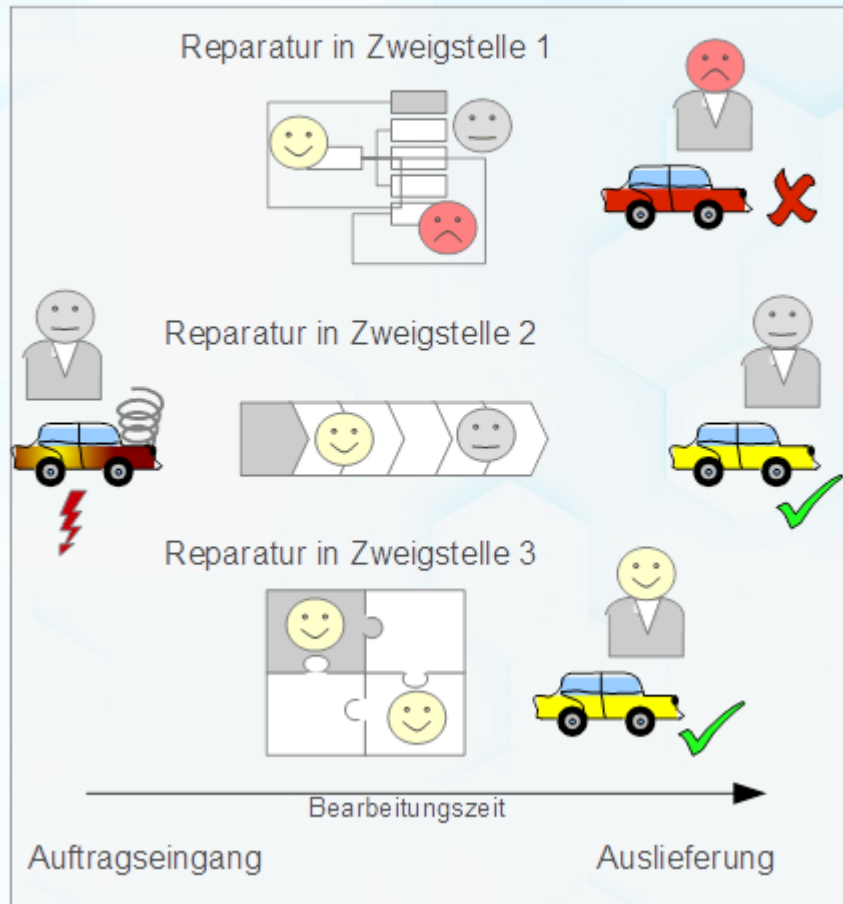
Prozessmanagement – was ist der Nutzen für Kunden und Mitarbeiter?

- ◆ Bessere Kundenorientierung durch Nutzen vorhandener Informationen
- ◆ Standardisierung und Dokumentation von Regelprozessen
- ◆ Dokumentation von Organisationswissen
- ◆ Steigerung der Effizienz
- ◆ Steigerung der Qualität
- ◆ Optimierung des Informationsflusses
- ◆ Effiziente Arbeitsaufteilung Mensch ↔ Maschine
- ◆ Digitalisierung auf Basis dokumentierter Prozesse

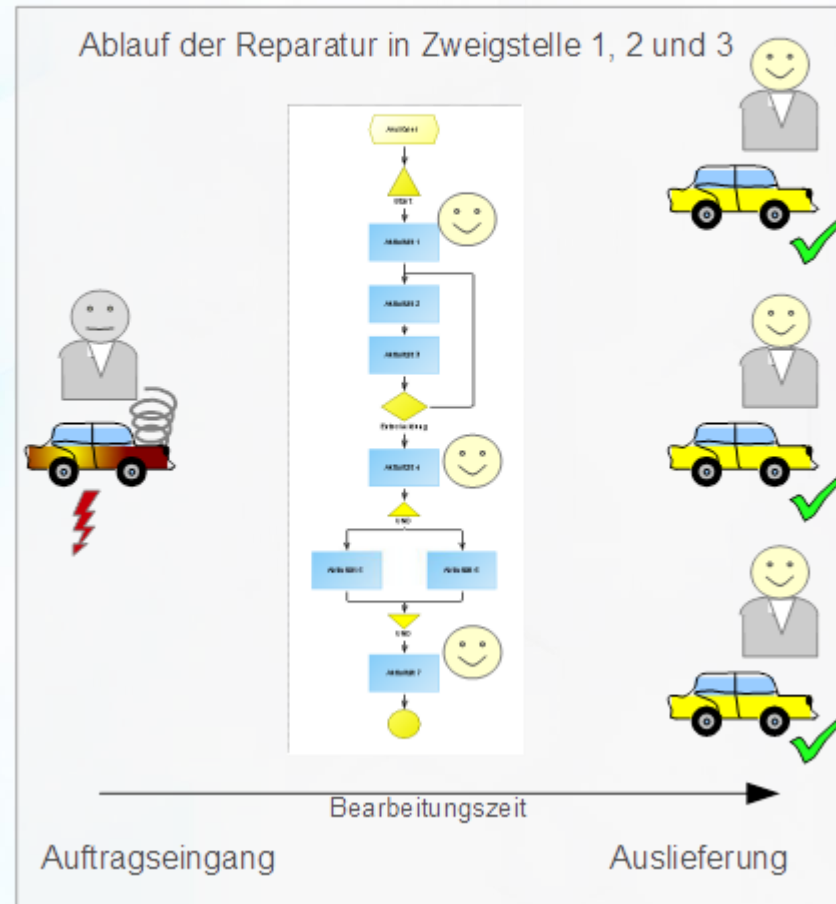
Fokus: Optimale Zusammenarbeit der einzelnen Prozessbeteiligten

Prozessmanagement – ein Beispiel

Organisation einer Werkstattkette vor Einführung von Prozessmanagement



Organisation einer Werkstattkette nach Einführung von Prozessmanagement



Online-Services der Stadtverwaltung ... Zugang

The screenshot shows the official website of Munich (muenchen.de). The main navigation bar includes links for Rathaus, Branchenbuch, Veranstaltungen, Kino, Freizeit, Restaurants, Shopping, Hotels, Sehenswertes, Verkehr, Wirtschaft, Jobs, and Leben. Below the navigation, there's a search bar and a section titled 'Online-Services der Stadtverwaltung'. This section includes a search bar for online services, a 'Suchen' button, and a grid of service tiles. The 'Leistungen nach Lebenssituation' section is highlighted, showing categories like 'Geburt, Familie und Freizeit', 'Arbeit, Dienste und Gewerbe', and 'Ausland und Zuwanderung'. Other services listed include 'Münchener Ferienpass', 'Kitzfinder Plus', 'SOWON', 'Wunschkennzeichen', 'Haltverbot', 'Meldebescheinigung', 'Verlustanzeige', 'Führungszeugnis', 'Personenstandsunterlagen', 'Bürgerkonto', 'Open Data Portal', and 'Newsletterübersicht'.

The grid 'Leistungen nach Lebenssituation' contains the following services:

- Geburt, Familie und Freizeit:** Services zu Geburt, Familie und Freizeit
- Arbeit, Dienste und Gewerbe:** Services zu Arbeit, Dienste und Gewerbe
- Ausland und Zuwanderung:** Services zu Ausland und Zuwanderung
- Partnerschaft:** Services zum Thema Partnerschaft
- Hilfen bei Notlagen:** Services und Hilfen bei Notlagen
- Gesundheit und Vorsorge:** Services zu Gesundheit und Vorsorge
- Umzug, Wohnen und Bauen:** Services zu Umzug, Wohnen und Bauen
- Führerschein, KFZ und Parken:** Services zu Schule, Studium und Bildung
- Verlust, Diebstahl, ...:** Services zu Verlust, Diebstahl und Streitfälle
- Tierhaltung und Jagd:** Services zu Tierhaltung und Jagd
- Sterbefall und Testament:** Services zu Sterbefall und Testament

www.muenchen.de/online-services

- Zentrale Zugangsseite
- Service-Suche über Suchmaschinen
- Dienstleistungsfinder (Aktualität der Infos!)



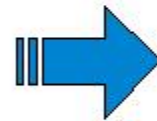


Ein Online-Service ... Familien/Ferienpass

Dienstleistungsfinder

Suchbegriff

Suchmaschinen generell



**Broschüren
Plakate**

mit QR-Code
oder Link



0°C Stadteile Landkreise Umland Webcam MVG Stadtplan Fahrplan Newsletter App

muenchende
Das offizielle Stadtportal

Suchbegriff eingeben

Rathaus

[Einrichtungs- und Dienstleistungsfinder](#) > [Familienpass München](#) > Bestellung Familienpass

Bestellung Familienpass

Nicht angemeldet

- Information
- Für wen?
- Erwachsene
- Kind
- Zusammenfassung
- Danke

Bestellung Familienpass

Auf dieser Seite können Sie den Münchner Familienpass bestellen. Der Familienpass kostet 6,- EUR. Bei der Online-Bestellung beträgt die Gebühr 4,- EUR in EU-Länder und in die Schweiz an.

Bitte beachten Sie, dass der Familienpass nur in den Gemeinden Freising, München und Starnberg teilgenommen werden kann. Der Familienpass kann nur für Familien mit mehr als 4 eigenen Kindern (unter 18 Jahren) bestellt werden. Bitte wenden Sie sich an die Infothek unter 089 / 233 – 49501. Weitere Informationen zum Familienpass finden Sie unter [www.muenchen.de/familienpass](#).

Sie können sich für die **Workshop- und Freizeitferien** auch online anmelden.

0°C Stadteile Landkreise Umland Webcam MVG Stadtplan Fahrplan Newsletter App

muenchende
Das offizielle Stadtportal

Suchbegriff eingeben

Rathaus

[Einrichtungs- und Dienstleistungsfinder](#) > [Familienpass München](#) > Bestellung Familienpass

Bestellung Familienpass

Nicht angemeldet Bürgerkonto: Anmelden | Registrieren

Seite 3 von 6

- Information
- Für wen?
- Erwachsene**
- Kind
- Zusammenfassung
- Danke

Erwachsener 1

Bitte machen Sie hier Angaben zu den Erwachsenen, die im Familienpass eingetragen werden sollen.

Familienname *

Vorname *

Erwachsener 2

Familienname

Vorname

Adressangaben

Bitte geben Sie hier die Adresse des künftigen Familienpassinhabers ein.

Straße und Hausnummer *

Weitere Adressangaben ⓘ

PLZ * ⓘ

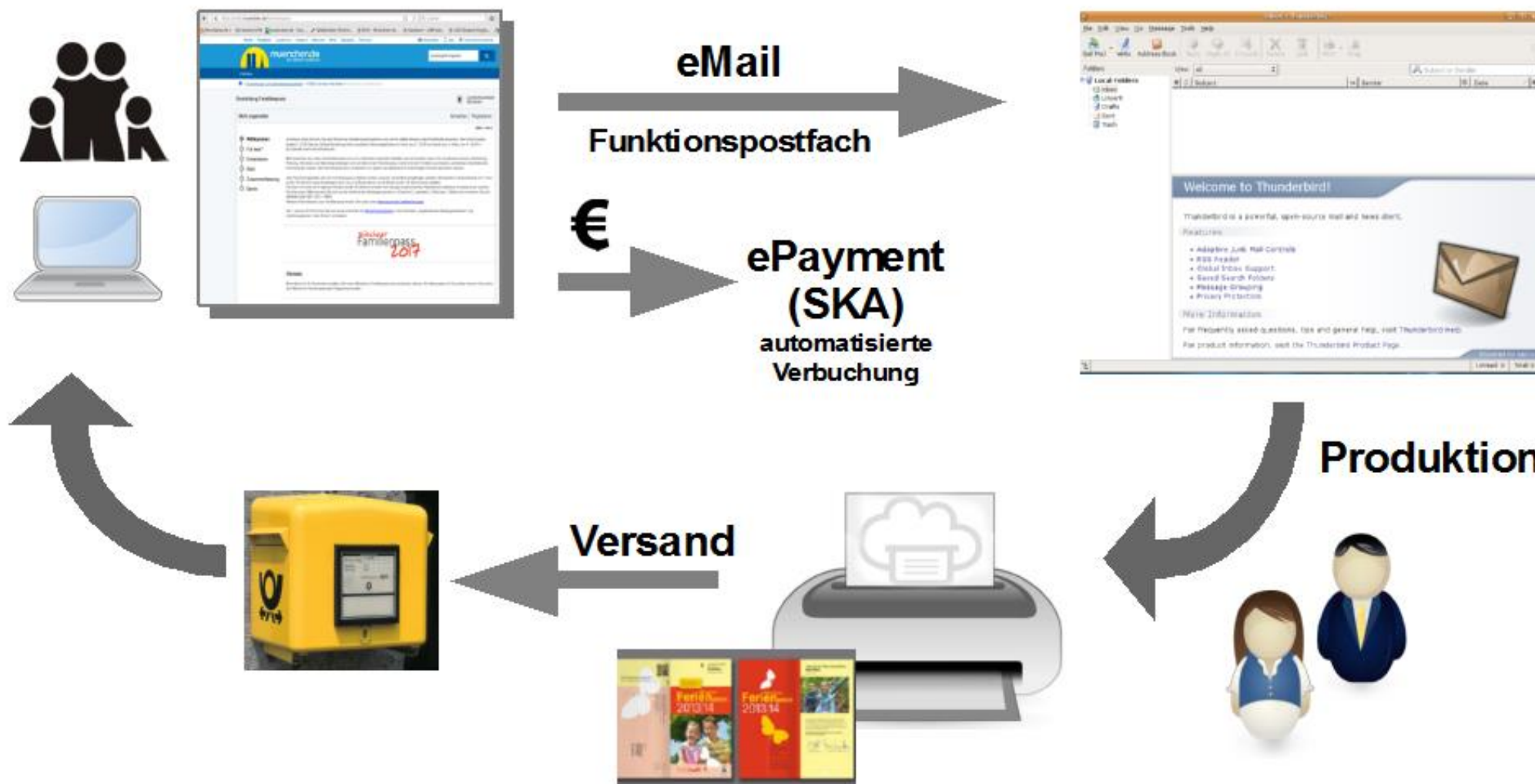
Ort * ⓘ

Telefon-Handynummer * ⓘ

* Pflichtangabe

Seite 3 von 6

Ein Online-Service ... Familien/Ferienpass



OZG

„OZG-Katalog“
575 OZG-Leistungen
bis 2022

**IT-Infrastruktur
& Entwicklung**

Organisation

**Basis-
Funktionen**

**Geschäfts-
prozess**

Standards

**Daten-
management**



OZG

„OZG-Katalog“
575 OZG-Leistungen
bis **2022**
... real 5000

**IT-Infrastruktur
& Entwicklung**

Organisation

**Basis-
Funktionen**

**Geschäfts-
prozess**

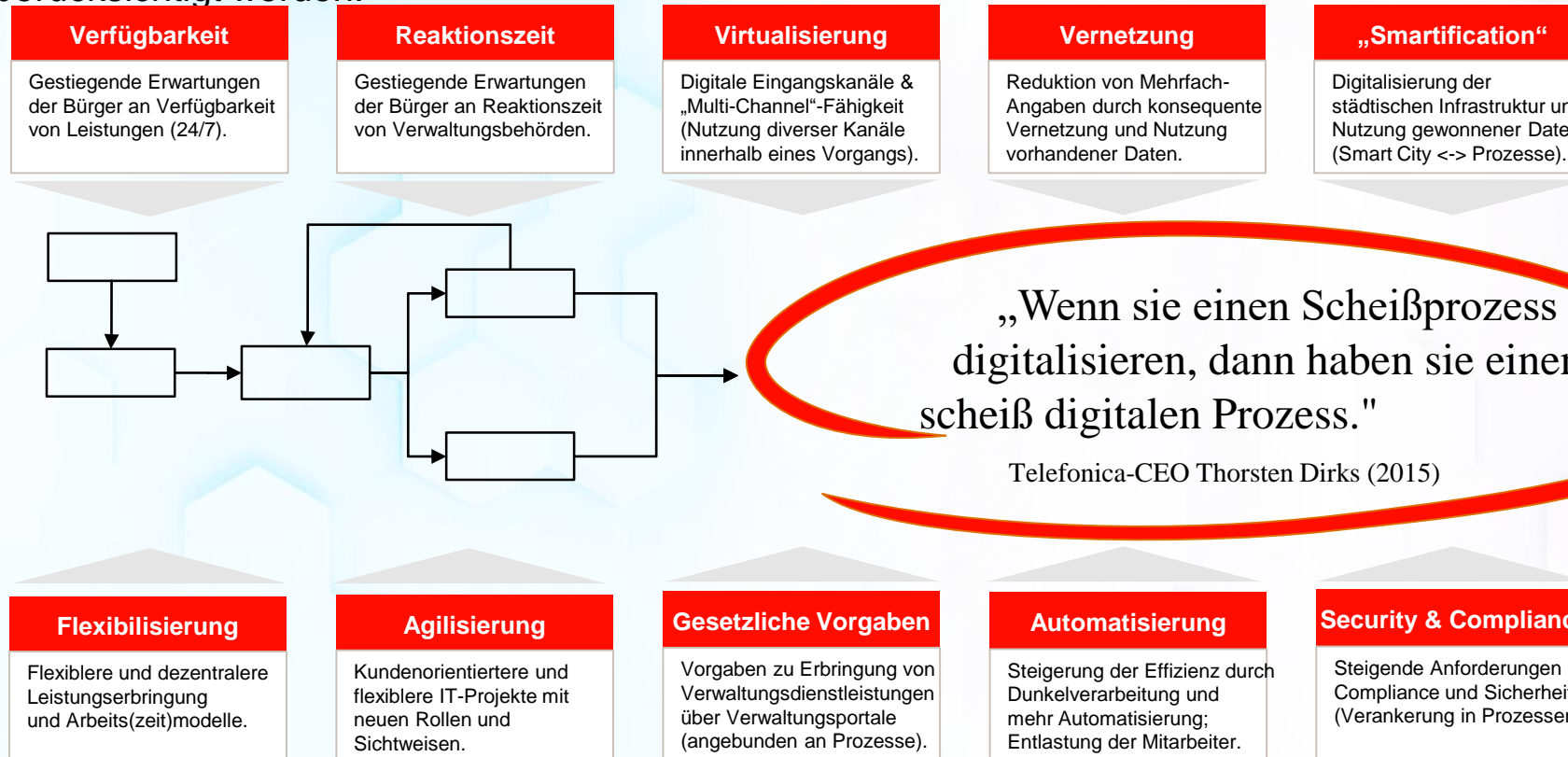
Standards

**Daten-
management**

**Freiwillige Leistungen
Services
Basiskomponenten**

Geschäftsprozessmanagement & Digitalisierung

Die Stadt erbringt ihre Leistungen über eine Vielzahl an Geschäftsprozessen. Im Rahmen des Megatrends „Digitalisierung“ müssen bei der Gestaltung von Geschäftsprozessen eine Vielzahl an Einflussfaktoren und gesellschaftlichen sowie technologischen Trends berücksichtigt werden:



Digitalisierung funktioniert nur mit GPM

Digitalisierung im Kontext des Geschäftsprozessmanagement (GPM) kann verschiedene Ausprägungen haben.

Entsprechend sind auch jeweils andere Perspektiven des GPM notwendig, z.B.:

| | | |
|---|--|----------------------------------|
| Steigerung der Verfügbarkeit | <ul style="list-style-type: none">• Automatisierung von Eingangskanälen• Webapplikationen, über die Kunden Geschäftsprozesse anstoßen können | Virtualisierung |
| Verringerung der Reaktionszeiten | <ul style="list-style-type: none">• Automatisierung (z.B. Dunkelverarbeitung)• Workflowunterstützung | Automatisierung |
| Vernetzung | <ul style="list-style-type: none">• End-to-End-Betrachtung der Geschäftsprozesse und Abstimmung aufeinander• Stärkere Betrachtung von Daten in den Geschäftsprozessen | Automatisierung |
| „Smartification“ | <ul style="list-style-type: none">• Entwicklung neuer Geschäftsprozesse• Integration in Prozesslandschaft und Vernetzung mit bestehenden Prozessen | Virtualisierung |
| Gesetzliche Vorgaben | <ul style="list-style-type: none">• Automatisierung und Virtualisierung Geschäftsprozessen (Onlinezugangsgesetz)• Betrachtung von Risikofaktoren und Sicherheitsaspekten beim Prozessdesign | Security & Compliance |
| Flexibilisierung | <ul style="list-style-type: none">• Höhere Gewichtung der Flexibilität (für Kunden & Mitarbeiter) im Prozessdesign• Nutzung agiler Konzepte und Methoden im GPM | Agilisierung |

Gutes Geschäftsprozessmanagement bedeutet:

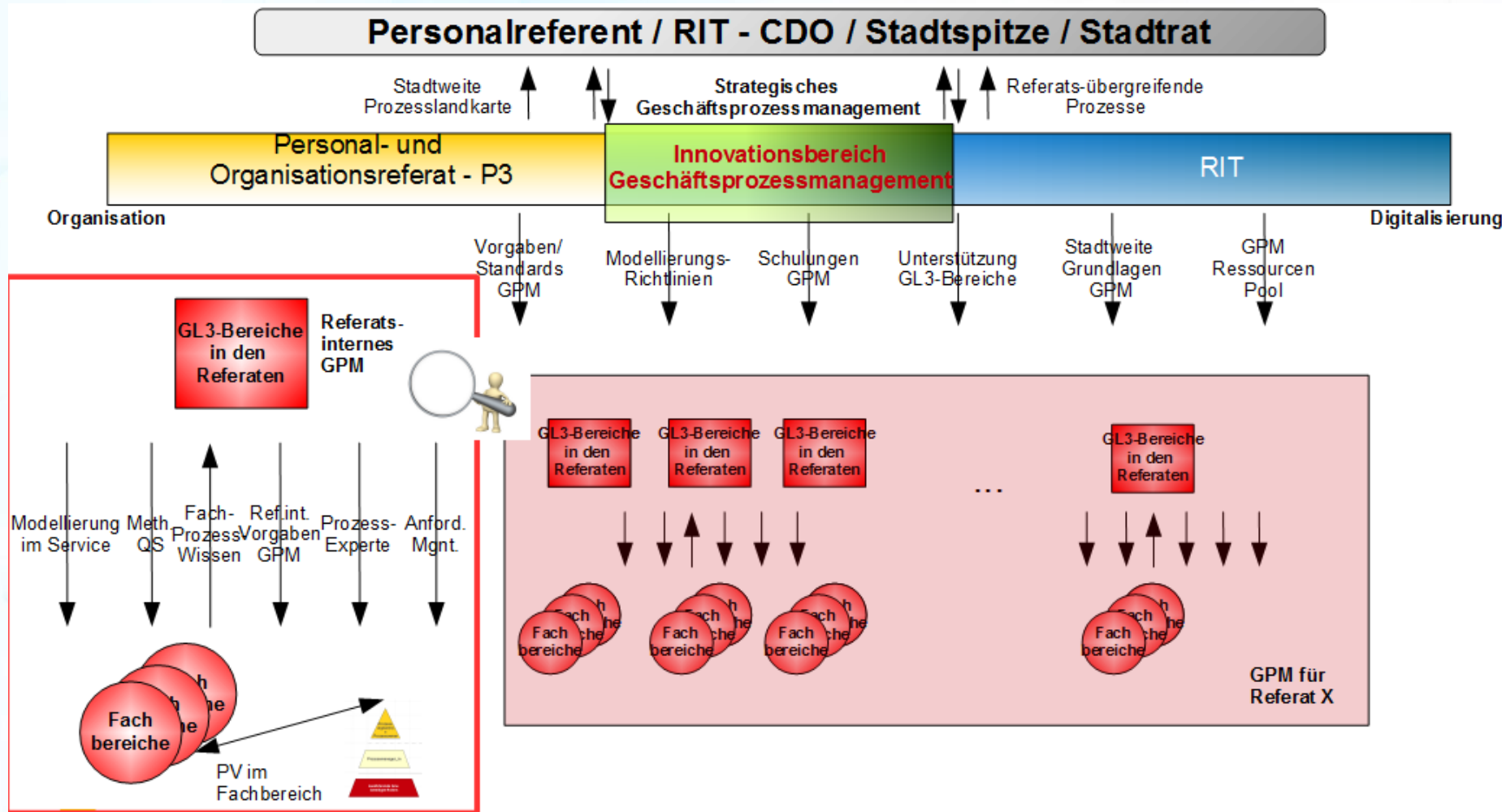
Erst Optimierung, dann Digitalisierung!

GPM in der Landeshauptstadt München

Ausgangslage:

- Geschäftsprozessmanagement ist in jedem der Referate innerhalb der Geschäftsleitung angesiedelt im sogenannten GPAM-Bereich (GPAM = Geschäftsprozess-, Projekt- und Anforderungsmanagement)
- Am 13.02.2019 wurde der Beschluss „Weiterentwicklung und Koordinierung des stadtweiten Geschäftsprozessmanagements (GPM) als Grundlage für die Digitalisierung“ (14-20 V 13507) verabschiedet
- Über diesen Beschluss wurde der neue Innovationsbereich Geschäftsprozessmanagement (GPM) mit der Steuerung der Einführung von Geschäftsprozessmanagement in den Referaten beauftragt
- Der Innovationsbereich GPM ist eine auf Dauer angelegte Zusammenarbeit zwischen Personal- und Organisationsreferat (POR) und IT-Referat (RIT)
→ kein Projekt, keine neue Linienorganisation

Zusammenhänge im Geschäftsprozessmanagement



Organisation Innovationsbereich

Entscheider (A)

1x POR, 1x RIT

Kernteam (R)

Leitung POR
Co-Leitung RIT

Koordinierung GPM

Externe Beratung

Feedback-
Gruppe (C)

Max. 2 Personen pro Referat

Zusammenarbeit mit den Referaten

Der Innovationsbereich GPM und die GPAMs der Referate arbeiten eng zusammen, um mit ergänzenden Perspektiven (bottom-up bzw. top-down) die einzelnen Geschäftsprozesse und das gesamte GPM der LHM weiterzuentwickeln.

Innovationsbereich GPM

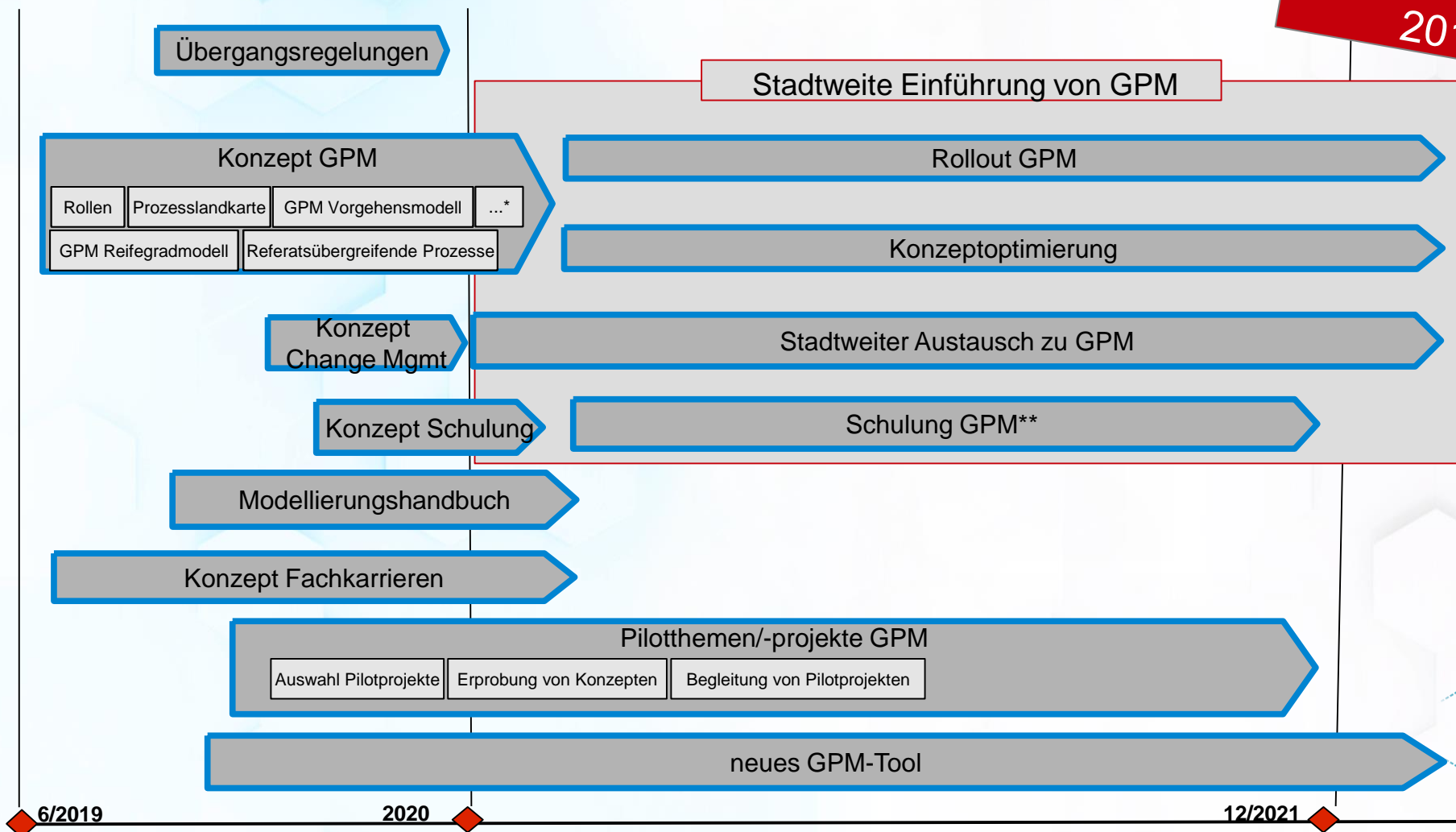
- ... erarbeitet ein Konzept für das Vorgehen im GPM
- ... stellt Vorgaben und Hilfsmittel zum GPM bereit
- ... erprobt neue GPM-Ansätze in Pilotprojekten mit ausgewählten Referaten
- ... beobachtet GPM-relevante Trends und Technologien und initiiert ggf. Projekte
- ... kümmert sich perspektivisch um die Ausrichtung aller Prozesse auf die Strategie
- ... koordiniert den Austausch der GPAMs
- ... berücksichtigt Feedback der GPAMs bei der Weiterentwicklung des GPM

GPAMs in den Referaten

- ... kümmern sich um eine prozessorientierte Denk- und Arbeitsweise in ihren Referaten
- ... begleiten Projekte, entwickeln und modellieren Prozesse
- ... optimieren Prozesse gemeinsam mit den Fachbereichen
- ... behalten die Leistungsfähigkeit ihrer Prozesse mit KPIs im Blick
- ... stellen das Ineinandergreifen von Projekt-, Prozess- und Anforderungsmanagement in Projekten in den Referaten sicher
- ... tauschen sich zu relevanten Fragestellungen mit dem Innovationsbereich GPM aus

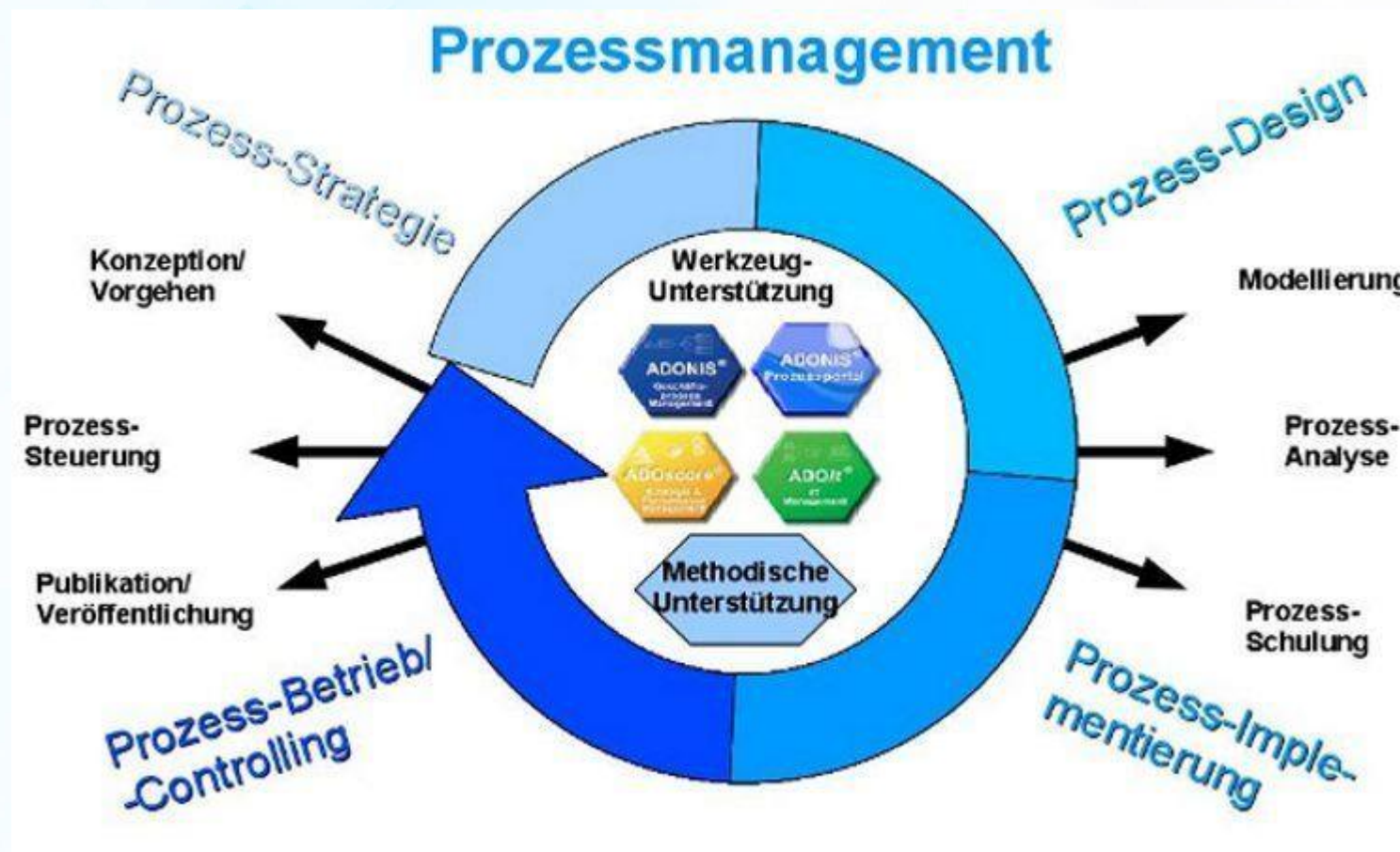
Roadmap Innovationsbereich GPM

Stand Nov.
2019



* insgesamt 11 Arbeitspakete
** einschließlich Training und Coaching
GPAM

GPM in der Landeshauptstadt München



GPM in der Landeshauptstadt München

- Aktuell große Bandbreite bei Umsetzung von GPM innerhalb von Referaten und Eigenbetrieben der LHM
- Notwendigkeit der Einführung von GPM als Grundlage für Digitalisierung: Nur mit sinnvollem Datenmanagement und optimierten Geschäftsprozessen lassen sich Verwaltungsabläufe schnell und unbürokratisch gestalten
- OZG kann den Fachbereichen den notwendigen Anstoß geben, um über die Optimierung ihrer eigenen Prozesse nachzudenken
- Fachbereiche und IT müssen eng zusammen arbeiten, um das Optimum für fachliche Prozesse und deren Daten herauszuholen





Fragen ??

simone.ebert-pristl@muenchen.de

wolfgang.glock@muenchen.de

daniela.rothenhoefer@muenchen.de

<https://muenchen.digital/>

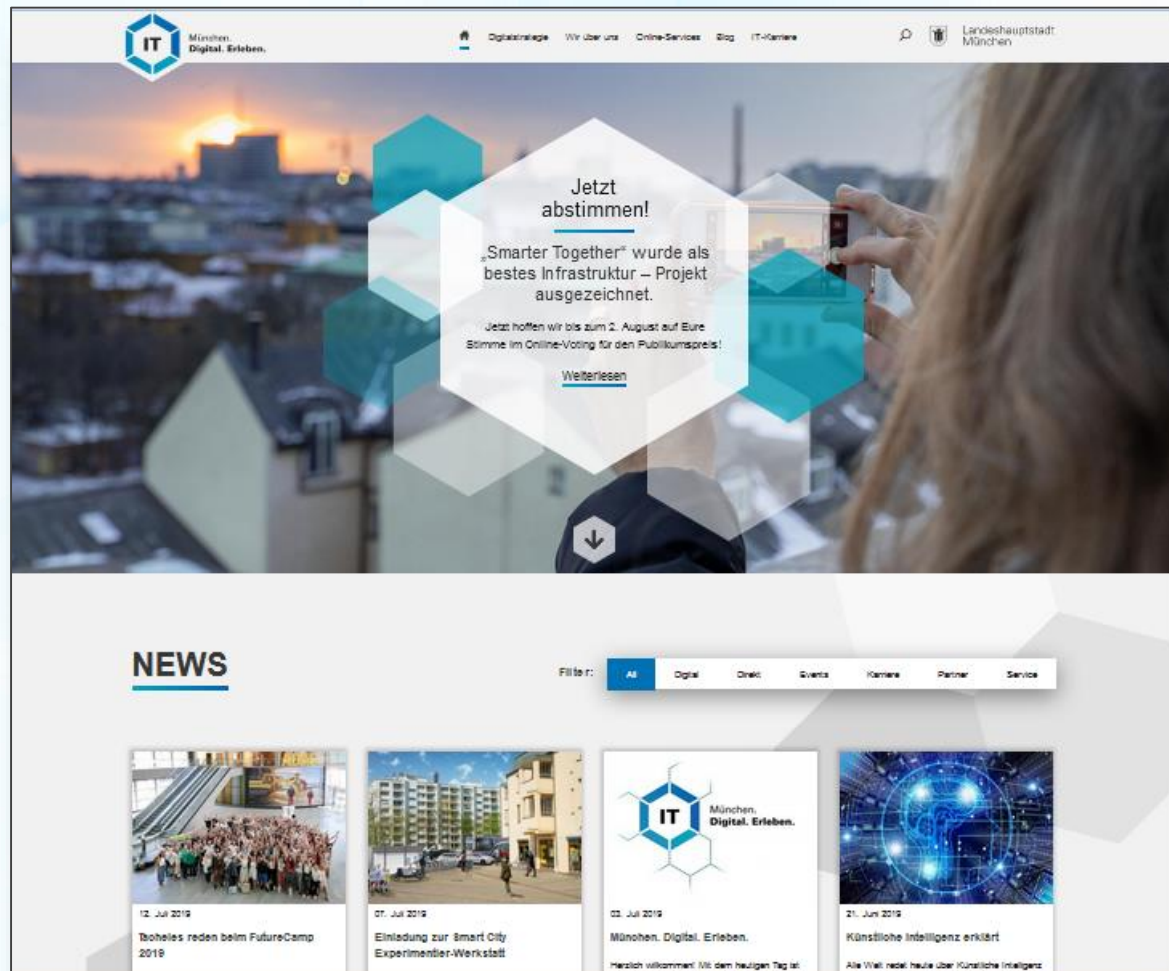
@muenchendigital

www.it-muenchen-blog.de

#MuenchenDigitalErleben



„Tue Gutes und sprich darüber“ Öffentlichkeitsarbeit ... und darüber hinaus



muenchen.digital
#MuenchenDigitalErleben

