

# Prozessmanagement in der Praxis

Expertennetzwerk Prozessmanagement

05.07.2023 DPMA, München Zweibrückenstraße 12



# Die Bundesanstalt für Verwaltungsdienstleistungen ist

- **zentrale Dienstleisterin** für über 40 Behörden mit rund 24.000 Beschäftigten im Ressort des Bundesministeriums für Digitales und Verkehr (BMDV)
- gegründet am **01. Juli 2013**
- erledigt Aufgaben aus den Bereichen **Personal, Organisation und Interne Revision** und setzt **Förderprogramme** des BMDV um
- **Hauptsitz in Aurich**, weitere Standorte in Hannover, Kiel, Koblenz, Magdeburg, Münster, Würzburg
- derzeit über **450** Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter



# Unsere Kundinnen und Kunden



Inhalt:

Prozessdokumentation

ARIS Report: Vorlage für Verwaltungsvorschriften (VVn)

# Prozessdokumentation: Ausgangslage

Das ARIS System bietet umfangreiche Möglichkeiten zum Aufbau einer Geschäftsprozessmanagementdokumentation.

Für die tägliche Anwendung des Systems besteht die Anforderung darin, die bestehenden Möglichkeiten des ARIS-Werkzeugs so einzuschränken, dass die Benutzenden mit einem überschaubaren und leicht erlernbaren Wissen eine präzise Prozessdokumentation erstellen und anwenden können.

Neben der eigentlichen Prozessdokumentation und der daraus resultierenden Steuerung mit Prozessen, zählt die zielgerichtete und anschlussfähige Auswertbarkeit der Geschäftsprozessmanagementdokumentation zu einer großen Herausforderungen.

## Standard-Reports

Mit Standard Reports können im ARIS System die GPM-Dokumentationen nach verschiedenen Kriterien ausgewertet werden. Dabei basieren diese Mechanismen aber immer auf einem festen Systemstandard.

Auswertungen von Prozessdokumentationen müssen so z.B. für Verwaltungsvorschriften manuell nachbearbeitet werden. Die Standardauswertungen besitzen oft viele ungenutzte Inhalte, die für eine VV zu entfernen sind. Zum anderen müssen Dokumentenrahmen (Revisionsangaben, Glossare, Legenden, ... und Logos) manuell eingesetzt werden.

# Prozessdokumentation: Erstellung eines Prototypen

Die BAV, als ARIS Fachadministration für das Ressort des BMDV, wurde beauftragt eine Machbarkeitsuntersuchung durchzuführen. Mit dem Ziel eine Auswertung zu erstellen, die aus einer Prozessdokumentation direkt ohne weitere Aktivitäten eine Vorlage für eine Verwaltungsvorschrift zu generiert.

Im ersten Schritt wurde ein Prototyp auf Basis der ARIS Report-Funktion erstellt. Mit Hilfe von Fachvertretern verschiedener Bundesbehörden im GB des BMDV wurden die Anforderungen zusammengetragen und vom ITZBund (Fa. aproo) umgesetzt.

Das Ergebnis wird in einer Wordvorlage mit abgestimmten Rahmen und im Ressort verwendeter Inhalte ausgegeben, die im Anschluss weiter verarbeitet werden kann. Ziel ist es eine Vorlage zu generieren, die alle für eine VV benötigten Inhalte inkl. Behördenlogo benutzerspezifisch ausgibt.

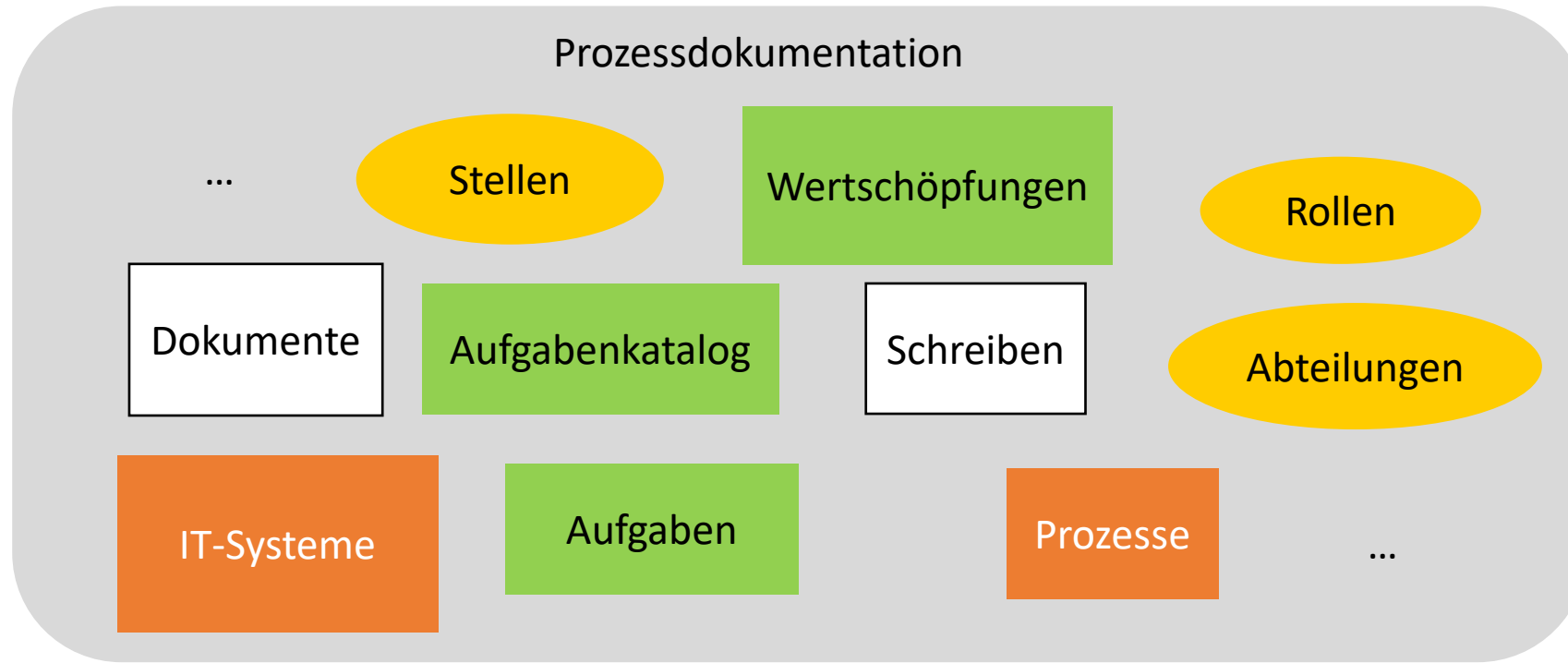
Das Ergebnis des Prototypen ist ein vielversprechender Report zur Auswertung von Wertschöpfungsketten und hinterlegten BPMN 2.0 Prozessmodellen.

Für den geplanten Vollausbau des Reports werden aktuell die ARIS-Konventionen des BMDV weiter ausgearbeitet, damit die noch fehlenden Inhalte im ARIS System mit vorgegebene Regeln dokumentiert werden können.

Damit wird das ARIS-System des BMDV zum „One Point of Trues“ für Ablauforganisationen.

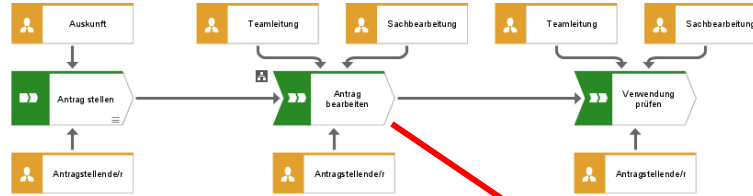
# Prozessdokumentation: Erstellung eines Prototypen (2)

Eine Prozessdokumentation beinhaltet viele Aspekte, die jede für sich beschrieben werden und nur über einen Prozess in einen Zusammenhang gebracht werden. (Organisationen, Rollen, Aufgaben, Dokumente,...)  
Die Herausforderung ist eine Ausgabe als strukturierte gut lesbare Prozessdokumentation. Im Vorfeld müssen die zu nutzten Objekte mit Ihren Attributen festgelegt sein.

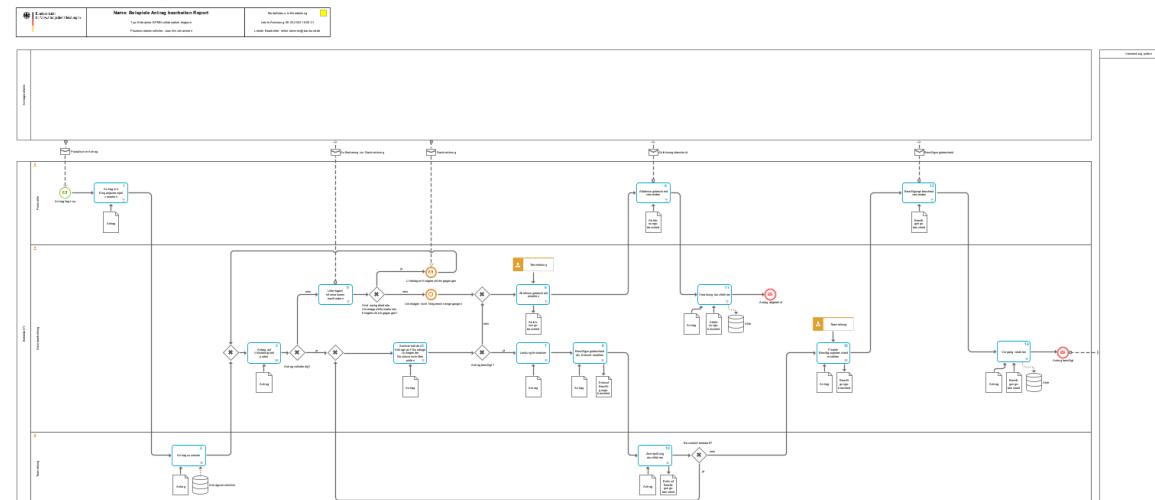


# Prozessdokumentation: ARIS Report: Vorlage für Verwaltungsvorschriften (VVn)

## Prozessebene 1 oder 2



Hinterlegtes BPMN2.0 Modell



## Prozessebene 3

Auswertung zum  
dargestellten Beispiel



Document

Das Auswerten fachlicher Inhalte in komplexen zusammenhängenden Prozessebenen wird mit einem neuen ARIS-Report unterstützt werden.

Die Ausgabe erfolgt als Wordvorlage für weitere Bearbeitungen.

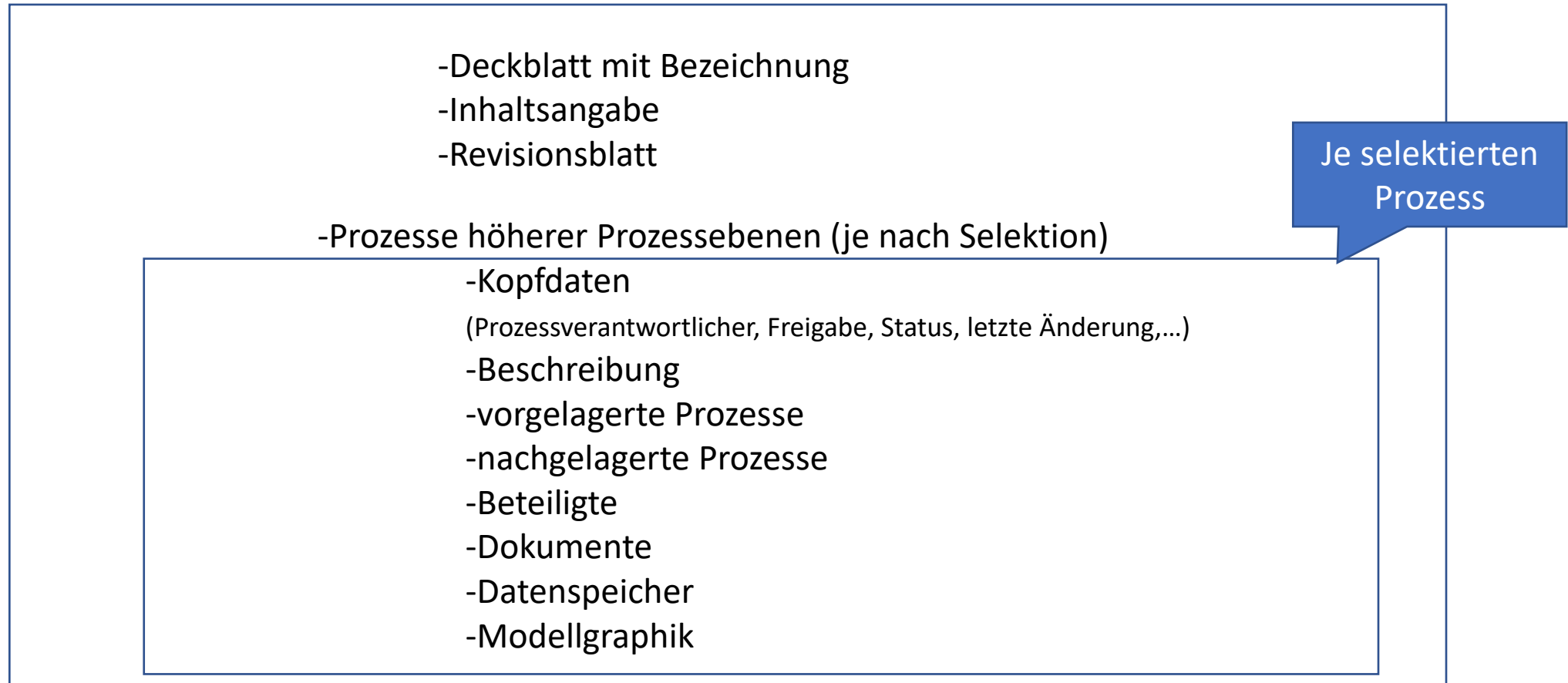
Eine Prozess-Ebenen-Auswahl ist unter den Selektionsoptionen gegeben.

Der Report kann über Gruppen oder zum Modell aufgerufen werden.



# Prozessdokumentation: ARIS Report: Vorlage für Verwaltungsvorschriften (VVn)

Ausgabe einer strukturierten Prozessdokumentation 1/2



# Prozessdokumentation: ARIS Report: Vorlage für Verwaltungsvorschriften (VVn)

## Ausgabe einer strukturierten Prozessdokumentation 2/2

Je selektierten  
Prozess

### -Auflistung der Detailprozesse innerhalb der Selektion

- |  |  |
|--|--|
| 1) Kopfdaten<br>(Prozessverantwortlicher, Freigabe, Status, letzte Änderung,...)   | 3) Modellgraphik   |
| 2) Beschreibung <ul style="list-style-type: none"><li>-vorgelagerte Prozesse</li><li>-nachgelagerte Prozesse</li><li>-Beteiligte</li><li>-Dokumente</li><li>-Datenspeicher</li></ul> | 4) Auflistung der Aufgaben je Detailprozess <ul style="list-style-type: none"><li>-Pool</li><li>-Rolle</li><li>-Beschreibung</li><li>-eingehende Dokumente</li><li>-ausgehende Dokumente</li></ul> |
|  | 5) Aufzählung Ereignisse u. Verzweigungen  |

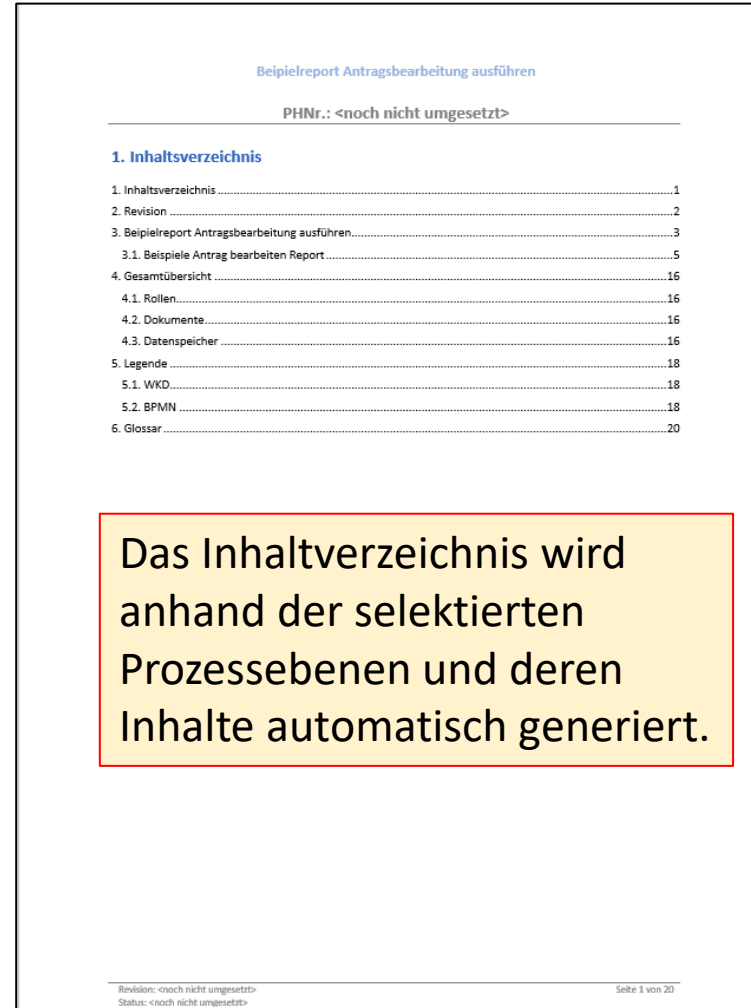
### -Gesamtübersicht

- Rollen
- Dokumente
- Datenspeicher

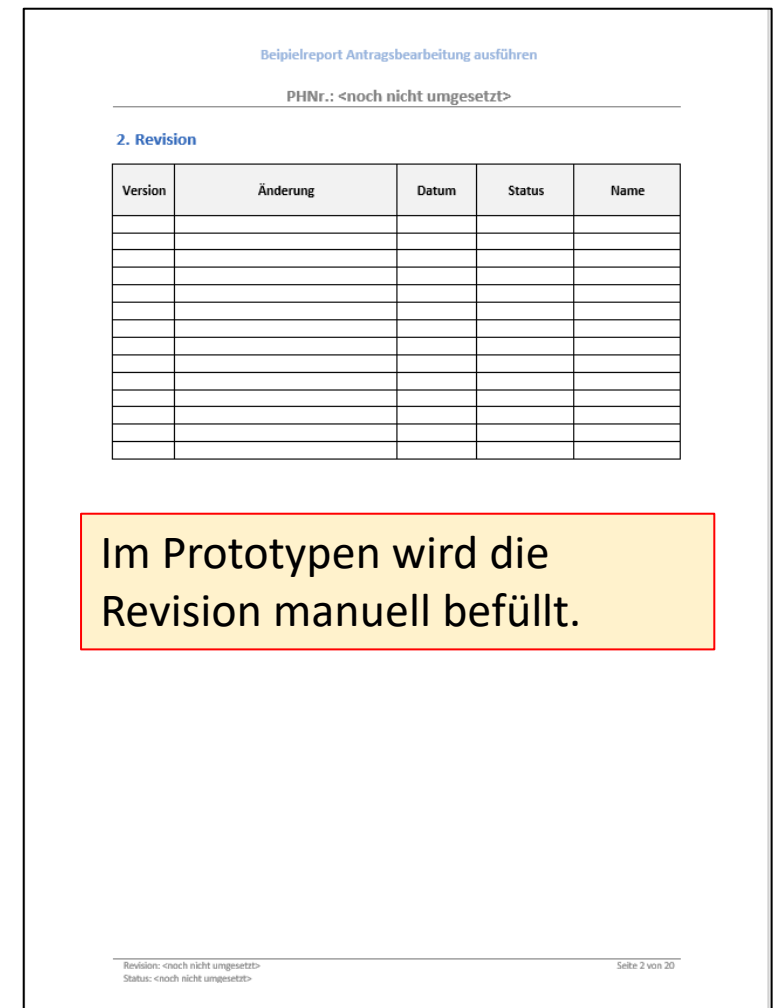
### -Methodenlegenden

### -Glossar

# Prozessdokumentation: Prototyp des neuen ARIS Reports: Kopfdaten



Das Inhaltverzeichnis wird anhand der selektierten Prozessebenen und deren Inhalte automatisch generiert.



Im Prototypen wird die Revision manuell befüllt.

# Prozessdokumentation: Prototyp des neuen ARIS Reports: Prozessebene 1

Beispielreport Antragsbearbeitung ausführen

PHNr.: <noch nicht umgesetzt>

### 3. Beispielreport Antragsbearbeitung ausführen

Joachim Johannsen Prozessverantwortlich	06.02.2023 Freigegeben am	nicht gepflegt Freigegeben von
In Bearbeitung	<noch nicht umgesetzt>	06.03.2023 16:09:51 Letzte Änderung
Modell-Status	Modell-Status seit	

**Beschreibung**

Dieses Wertschöpfungskettendiagramm dient als Beispiel, um den Report "KompGPM Prozessdokumentation (Prototyp 2022)" zu erläutern. Das dargestellte Wertschöpfungsdiagramm ist fiktiv und nicht vollumfänglich. Sie finden den Report unter Auswertungen -> Report -> Kategorie: 01\_KompGPM. Es werden WKDn und BPMN-Modelle im Report verarbeitet. Die Bedienung ist analog dem bekannten Report „Prozesshandbuch erstellen“ Die Ausgabe findet in einem Wordtemplate statt, um zusätzliche Informationen ergänzen zu können. ERKn werden aktuell nicht unterstützt. Noch nicht mit einer Logik hinterlegte Felder werden mit <noch nicht umgesetzt> dargestellt. Relevante nicht gepflegte Modellattribute werden mit <nicht gepflegt> dargestellt.

## Steckbrief des Prozesses (hier Ebene 1)

Revision: <noch nicht umgesetzt>  
Status: <noch nicht umgesetzt>

Seite 3 von 20

Beispielreport Antragsbearbeitung ausführen

PHNr.: <noch nicht umgesetzt>

### Modellgrafik

Die Modellgraphik dient nur der Übersicht. Eine Betrachtung ist für alle Beschäftigten im BMDV via Connect Viewer möglich

Revision: <noch nicht umgesetzt>  
Status: <noch nicht umgesetzt>

Seite 4 von 20

# Prozessdokumentation: Prototyp des neuen ARIS Reports : Prozessebene 2

Beispielreport Antragsbearbeitung ausführen

PHNr.: <noch nicht umgesetzt>

### 3.1. Beispiele Antrag bearbeiten Report

Joachim Johannsen Prozessverantwortlich	nicht gepflegt Freigegeben am	Joachim Johannsen Freigegeben von
In Bearbeitung	<noch nicht umgesetzt>	06.03.2023 16:08:31
Modell-Status	Modell-Status seit	Letzte Änderung

**Beschreibung**

Dieses BPMN-Modell dient als Beispiel um den Report "KompGPM Prozessdokumentation (Prototyp 2022)" zu erläutern. Das BPMN-Modell beschreibt eine fiktive Antragsbearbeitung und ist nicht vollumfänglich. Sie finden den Report unter Auswertungen -> Report -> Kategorie: 01\_KompGPM. Es werden WKDn und BPMN-Modelle im Report verarbeitet. Die Bedienung ist analog dem bekannten Report „Prozesshandbuch erstellen“ Die Ausgabe findet in einem Wordtemplate statt, um zusätzliche Informationen ergänzen zu können. EPKs werden aktuell nicht unterstützt. Noch nicht mit einer Logik hinterlegte Felder werden mit <noch nicht umgesetzt> dargestellt. Relevante nicht gepflegte Modellattribute werden mit <nicht gepflegt> dargestellt.

**Vorgelagerte Prozesse/Organisationen**

- Antragsteller/in
- Postalischer Antrag
- Nachreichung

**Beteiligte**

- Poststelle
- Sachbearbeitung
- Teamleitung

**Datenspeicher**

- Akte
- Antragsverzeichnis

**Nachgelagerte Prozesse/Organisationen**

- Antragsteller/in
- Bewilligungsbescheid
- Ablehnungsbescheid
- Aufforderung zur Nachreichung
- Verwendung prüfen

**Dokumente**

- Ablehnungsbescheid
- Antrag
- Bewilligungsbescheid
- Entwurf Bewilligungsbescheid

**Steckbrief des Prozesses  
(hier ab Ebene 3)**

Beispielreport Antragsbearbeitung ausführen

PHNr.: <noch nicht umgesetzt>

### Modellgrafik

Die Modellgraphik dient allein der Übersicht. Eine Betrachtung ist für alle Beschäftigten im BMDV via Connect Viewer möglich

Revision: <noch nicht umgesetzt>  
Status: <noch nicht umgesetzt>

Seite 6 von 20

**Die Modellgraphik dient allein der Übersicht. Eine Betrachtung ist für alle Beschäftigten im BMDV via Connect Viewer möglich**

Beispielreport Antragsbearbeitung ausführen

PHNr.: <noch nicht umgesetzt>

### Details

Detaillierte Informationen erreichen Sie über das Objekt

**Antrag liegt vor**

- vorangehende Prozesse/Organisationen
  - Antragsteller/in (Postalischer Antrag; Nachreichung)
- Pool
  - Behörde XY
- Rolle
  - Durchführend
    - Poststelle
- Beschreibung
 

Der Antrag wird zunächst mit einem tagesaktuellen Eingangstempel versehen und gebündelt an die Teamleitung weitergereicht.
- eingehende Dokumente
  - Antrag

**Antrag zuweisen**

- Pool
  - Behörde XY
- Rolle
  - Durchführend
    - Teamleitung
- Beschreibung
 

Die Zuweisung erfolgt durch die Teamleitung auf Basis der noch verfügbaren Kapazitäten. Die Teamleitung pflegt ein Verzeichnis zu den eingegangenen Anträgen.
- eingehende Dokumente
  - Antrag

Revision: <noch nicht umgesetzt>  
Status: <noch nicht umgesetzt>

Seite 7 von 20

**Details:  
Ablaufbeschreibung des Prozesses**

# Prozessdokumentation: Prototyp des neuen ARIS Reports : Prozessebene 2 (2)

Beispielreport Antragsbearbeitung ausführen

PHNr.: <noch nicht umgesetzt>

☰ eingehende Datenspeicher

- [Antragsverzeichnis](#)

---

**3** Antrag auf Vollständigkeitsprüfung

☰ Pool

- Behörde XY

☰ Rolle

Durchführend

- [Sachbearbeitung](#)

📄 Beschreibung

Es wird geprüft, ob der Antrag vollständig ausgefüllt wurde. Sind alle erforderlichen Dokumente beigefügt worden? Sind alle Pflichtfelder befüllt worden?

☰ eingehende Dokumente

- [Antrag](#)

---

**4** Unterlagen/Informationen nachfordern

☰ Pool

- Behörde XY

☰ Rolle

Durchführend

- [Sachbearbeitung](#)

☰ nachfolgende Prozesse/Organisationen

- Antragsteller/in [Bewilligungsbescheid; Ablehnungsbescheid; Aufforderung zur Nachreichung]

📄 Beschreibung

Der/Die Antragsstellende wird zur Nachreichung fehlender Unterlagen/Informationen aufgefordert.

Revision: <noch nicht umgesetzt> Seite 8 von 20  
Status: <noch nicht umgesetzt>

Erläuterung aller Objekte bis zum letzten Ereignis

PHNr.: <noch nicht umgesetzt>

☰ eingehende Dokumente

- [Ablehnungsbescheid](#)
- [Antrag](#)

☰ ausgehende Datenspeicher

- [Akte](#)

---

🚫 Antrag abgelehnt

☰ vorangehende Prozesse/Organisationen

- Antragsteller/in [Postalischer Antrag; Nachreichung]

☰ Unterlagen fristgerecht eingegangen

Beispielreport Antragsbearbeitung ausführen

PHNr.: <noch nicht umgesetzt>

#### 4. Gesamtübersicht

##### 4.1. Rollen

Name	Details
Antragstellende/r	📄 Prozesse <a href="#">Beispielreport Antragsbearbeitung ausführen</a>
Auskunft	📄 Prozesse <a href="#">Beispielreport Antragsbearbeitung ausführen</a>
Poststelle	📄 Prozesse <a href="#">Beispiele Antrag bearbeiten Report</a>
Sachbearbeitung	📄 Prozesse <a href="#">Beispielreport Antragsbearbeitung ausführen</a> <a href="#">Beispiele Antrag bearbeiten Report</a>
Teamleitung	📄 Prozesse <a href="#">Beispielreport Antragsbearbeitung ausführen</a> <a href="#">Beispiele Antrag bearbeiten Report</a>

##### 4.2. Dokumente

Name	Details
Ablehnungsbescheid	📄 Prozesse <a href="#">Beispiele Antrag bearbeiten Report</a>
Antrag	📄 Prozesse <a href="#">Beispiele Antrag bearbeiten Report</a>
Bewilligungsbescheid	📄 Prozesse <a href="#">Beispiele Antrag bearbeiten Report</a>
Entwurf Bewilligungsbescheid	📄 Prozesse <a href="#">Beispiele Antrag bearbeiten Report</a>

##### 4.3. Datenspeicher

Name	Details
Akte	📄 Prozesse <a href="#">Beispiele Antrag bearbeiten Report</a>

Revision: <noch nicht umgesetzt> Seite 16 von 20  
Status: <noch nicht umgesetzt>

Übersicht/  
Zusammenstellung der verwendeten Rollen, Dokumente und Datenspeicher der ausgewerteten Prozesse

# Prozessdokumentation: Prototyp des neuen ARIS Reports: Anhang

Beispielreport Antragsbearbeitung ausführen

PHNr.: <noch nicht umgesetzt>

5. Legende

5.1. WKD **Im Prototypen noch nicht eingebunden.**

5.2. BPMN

Revision: <noch nicht umgesetzt>  
Status: <noch nicht umgesetzt>

Seite 18 von 20

Beispielreport Antragsbearbeitung ausführen

PHNr.: <noch nicht umgesetzt>

Revision: <noch nicht umgesetzt>  
Status: <noch nicht umgesetzt>

Seite 19 von 20

Beispielreport Antragsbearbeitung ausführen

PHNr.: <noch nicht umgesetzt>

6. Glossar

<field\_glossary>

Im Prototypen noch nicht eingebunden.  
Fachbegriffsmodelle dienen als Grundlage für das Glossar.

Revision: <noch nicht umgesetzt>  
Status: <noch nicht umgesetzt>

Seite 20 von 20

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

## Kontakt

Bundesanstalt für Verwaltungsdienstleistungen  
Referat I.1  
Organisatorische Beratung/Verwaltungsmodernisierung  
Kompetenzzentrum Geschäftsprozessmanagement Wissensmanagement  
Schloßplatz 9  
26603 Aurich  
E-Mail: [KompGPM@bav.bund.de](mailto:KompGPM@bav.bund.de)

Bundesministerium für Digitales und Verkehr  
Referat Z 13  
Organisation des BMDV und der Behörden, BAV  
Postfach 20 01 00  
53170 Bonn