



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Finanzdepartement EFD  
Informatikstrategieorgan Bund ISB

*FTVI & FTRI 2010 - 26. März 2010*

# **„BPM Starter Kit“**

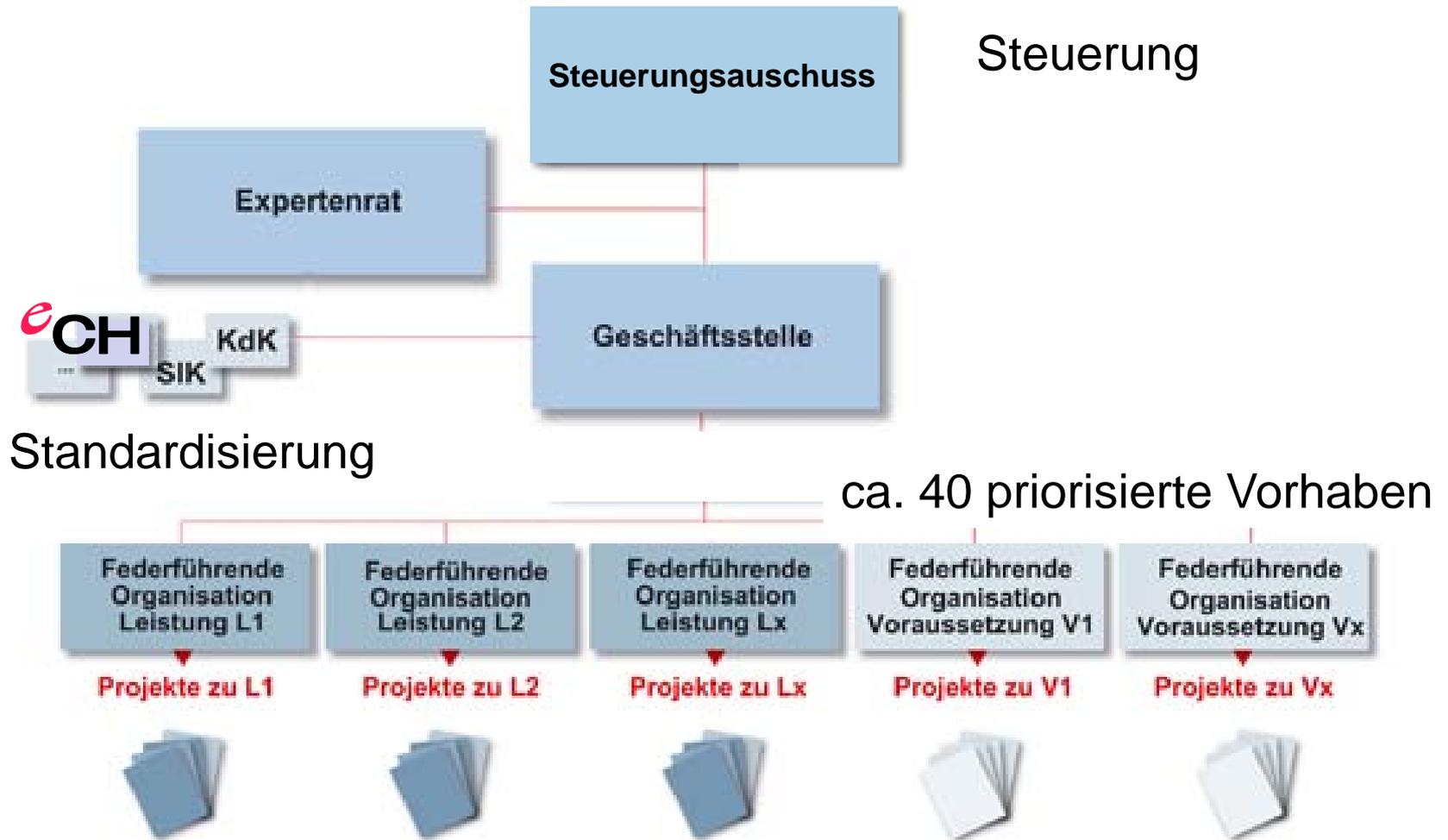
## **Hilfsmittel für das Geschäftsprozessmanagement in der öffentlichen Verwaltung**

Marc Schaffroth, Informatikstrategieorgan Bund (ISB)

Konrad Walser, Berner Fachhochschule

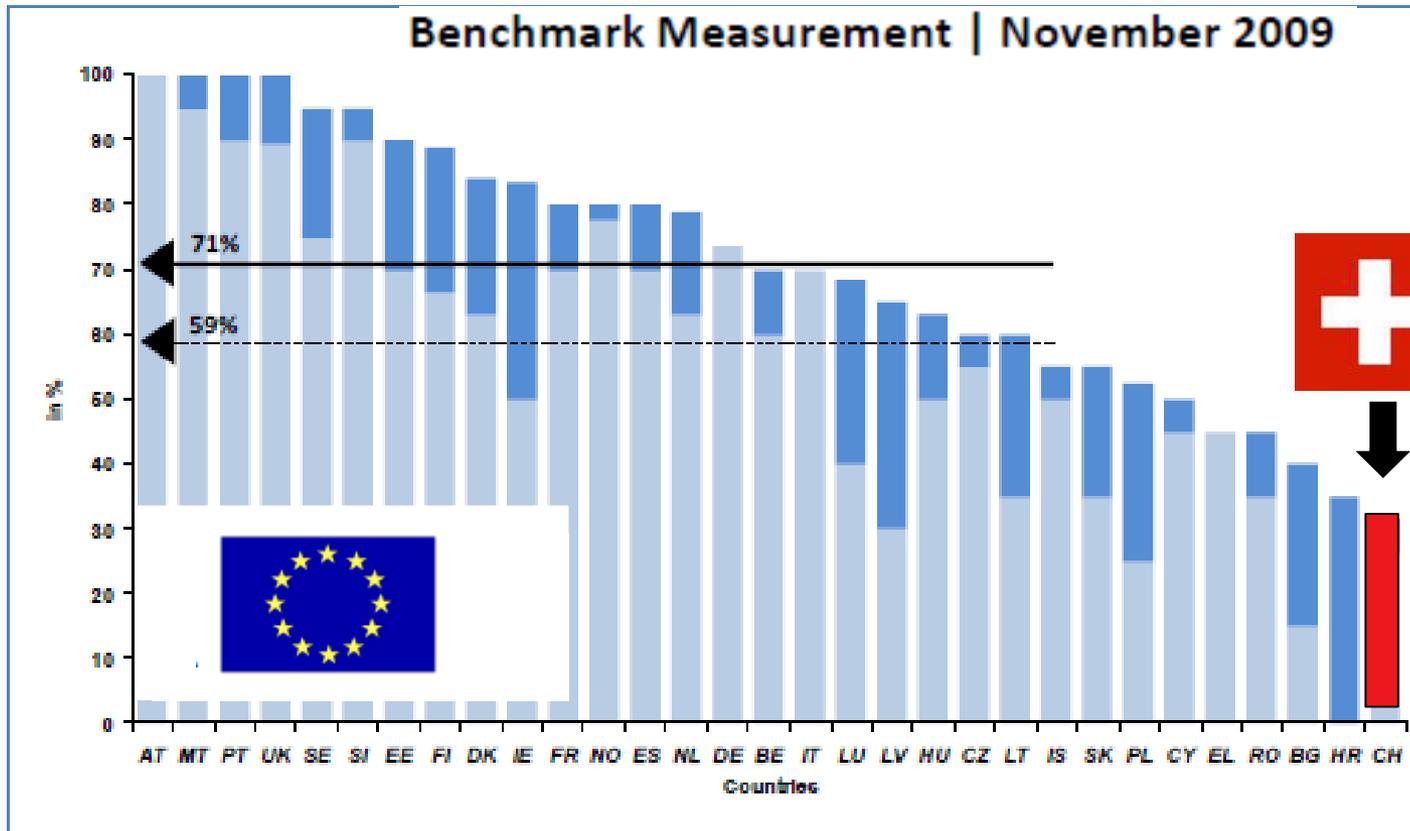


# E-Government Schweiz (Organisation)





# E-Benchmark...





# oder „Competitiveness“-Benchmark?

„Swiss Bureaucracy does not hinder business activity“

Ranking	Country	Score
1	DENMARK	6.12
2	FINLAND	5.83
3	SINGAPORE	5.83
4	HONG KONG	5.17
5	SWEDEN	5.05
6	SWITZERLAND	4.77
7	AUSTRALIA	4.65
8	NORWAY	4.40

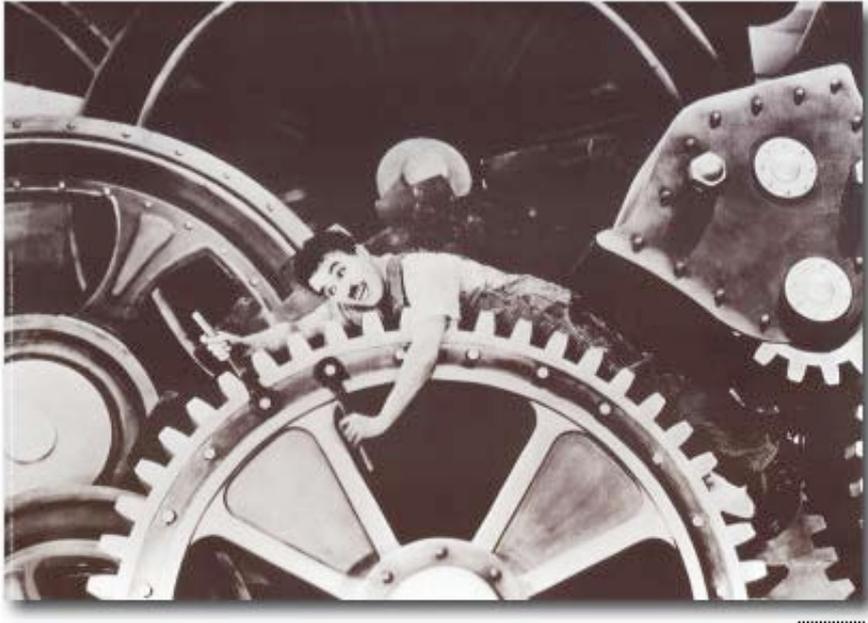
Ranking	Country	Score
1	DENMARK	6.12
2	FINLAND	5.83
3	SINGAPORE	5.83
4	HONG KONG	5.17
5	SWEDEN	5.05
6	SWITZERLAND	4.77
7	AUSTRALIA	4.65
8	NORWAY	4.40
9	IRELAND	4.36
10	CANADA	4.09
11	NEW ZEALAND	3.76
12	LUXEMBOURG	3.67
13	NETHERLANDS	3.56
14	AUSTRIA	3.55
15	TAIWAN	3.45
16	MALAYSIA	3.37
17	QATAR	3.35
18	ESTONIA	3.32
19	PORTUGAL	3.32
20	GERMANY	3.30
21	CHILE	3.14
22	TURKEY	2.98
23	THAILAND	2.90
24	FRANCE	2.89
25	SLOVENIA	2.85
26	JAPAN	2.80
27	USA	2.74
28	CZECH REPUBLIC	2.65
29	ISRAEL	2.60
30	SLOVAK REPUBLIC	2.52
31	INDIA	2.51
32	JORDAN	2.49
33	LITHUANIA	2.47
34	SOUTH AFRICA	2.36
35	UNITED KINGDOM	2.33
36	INDONESIA	2.09
37	BELGIUM	2.08
38	MEXICO	2.00
39	KOREA	1.96
40	KAZAKHSTAN	1.94
41	HUNGARY	1.90
42	BRAZIL	1.90
43	BULGARIA	1.87
44	COLOMBIA	1.80
45	SPAIN	1.71
46	CHINA MAINLAND	1.69
47	ITALY	1.55
48	CROATIA	1.52
49	POLAND	1.37
50	PHILIPPINES	1.30
51	GREECE	1.31
52	ARGENTINA	1.15
53	PERU	1.14
54	UKRAINE	1.05
55	VENEZUELA	1.00
56	ROMANIA	0.78
57	RUSSIA	0.72

IMD WORLD COMPETITIVENESS YEARBOOK 2009

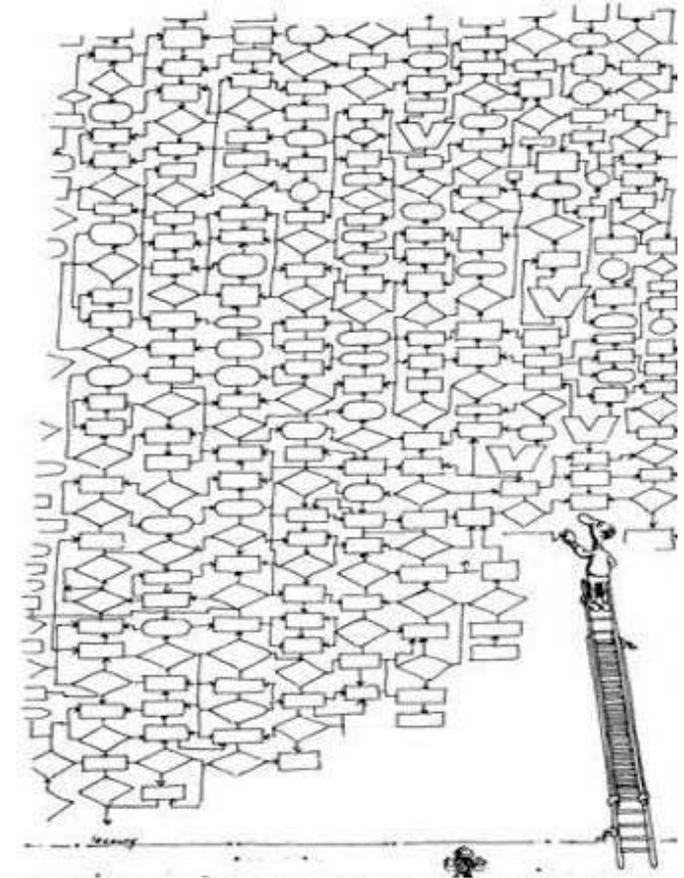
- Fokus auf Leistungsfähigkeit und Geschäftsprozesse der öffentlichen Verwaltung



# Welches BPM braucht die öffentliche Verwaltung?



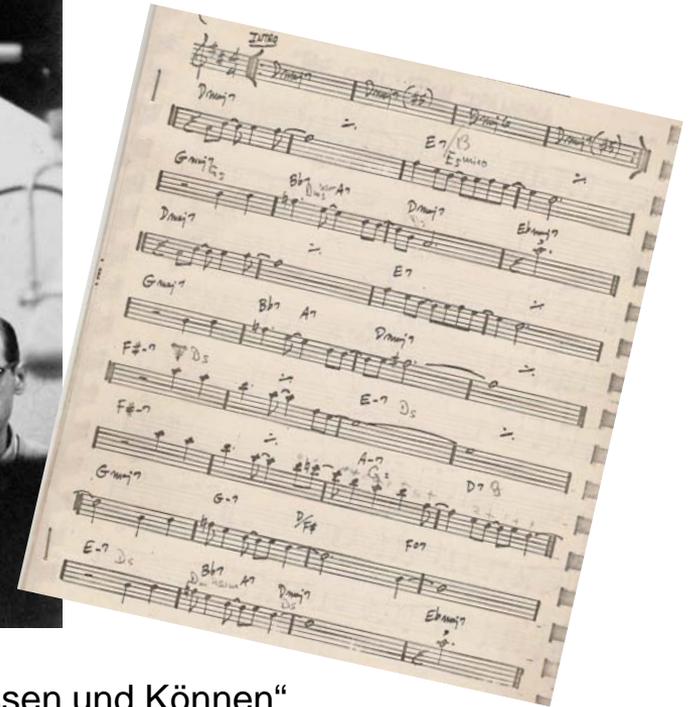
Automatisierung –  
industrielle Fertigung?



business process reengineering ?



# Welches BPM braucht die öffentliche Verwaltung?



„**verteiltes** Wissen und Können“ - „**geteiltes** Wissen und Können“

„Interaktionen zwischen Menschen und Organisationen“ -  
- „gemeinsames fachliches Verständnis“ – „gemeinsame Regeln“



# eCH-BPM Starter Kit - Ziele

- eCH-BPM-Starter Kit: Umsetzungshilfe für BPM
- kostengünstige und nachhaltige BPM-Einführung
- definierte, erreichbare und operativ nutzbare Ergebnisse
  - BPM-Dokumentation (Leistungen und Prozessbeschreibungen)
  - BPM-Organisation und BPM-Pflegeprozesse
  - operativ nutzbare Ergebnisse
- Standardmethode (schweizweit eingesetzt)
- Umsetzung von E-Government- / BPM-Standards
- Basis für Zukauf externer Beratungsleistungen

**„Fit für E-Government“**



# eCH-BPM Starter Kit - Nutzen

- Gemeinsames Fachverständnis über Abläufe, Zuständigkeiten, Fristen, Ergebnisse etc.
- Gesamtübersicht der Aufgaben, Leistungen und Prozesse einer Organisation / Verwaltungseinheit
- BPM-Dokumentation als Grundlage der operativen Zusammenarbeit ermöglicht
  - Steigerung der Produktivität
  - kontinuierliche Prozessoptimierung
  - Prozessharmonisierung, -integration und -modularisierung
- erhöhte der Transparenz und Nachvollziehbarkeit des Verwaltungshandelns
- Komplementär einsetzbar zu DOMEA-ELAK-GEVER



# eCH-BPM Starter Kit (Hilfsmittel)

**BPM Projektleitfaden:** Praxisorientierte Unterstützung für BPM-Einführungsprojekte

**BPM Tool:** Standardkonforme Erfassung von Leistungen und Prozessen in elektronischer BPM-Dokumentation

- open source (Eclipse)
- komplette Unterstützung von BPMN

**BPM Community Plattform (in Vorbereitung)**

- Erfahrungsaustausch BPM
- Austausch von Leistungs- und Prozessbeschreibungen

<http://ech.business-process.ch>

[www.ech.ch](http://www.ech.ch)





# BPM-Dokumentation: Aufgaben- und Leistungsübersicht

eCH-BPM-Tool - Landkarte - Windows Internet Explorer

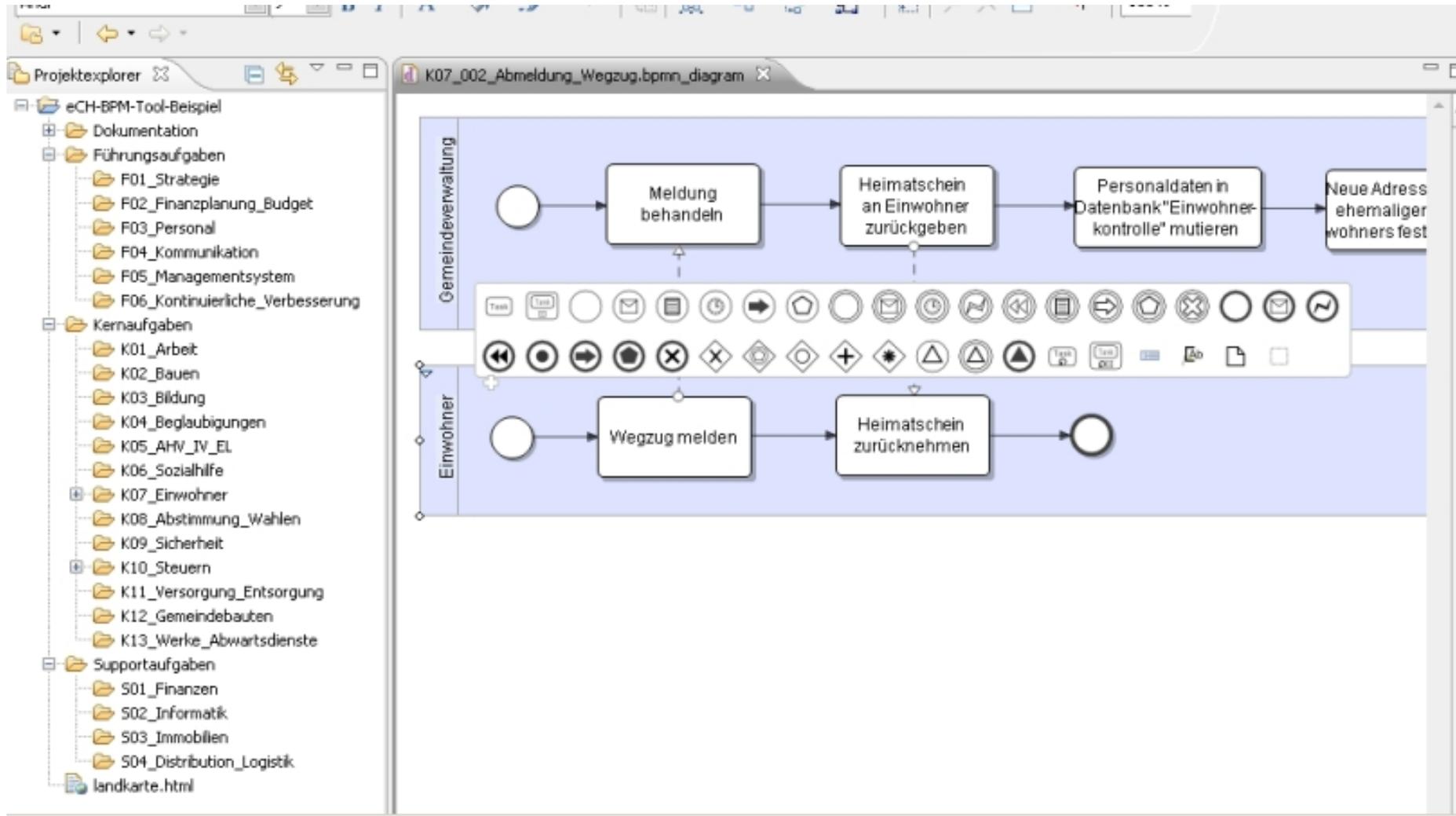
Landkarte

## Geschäftslandkarte Landkarte

<b>Führungsaufgaben</b>	F1 Strategie	F2 Finanzplanung/ budget	F3 Personal	F4 Kommunikation	F5 Management- system	F6 Kontinuierliche Verbesserung
<b>Kernaufgaben</b>	K1 Arbeit	K2 Bauen	K3 Bildung	K4 Beglaubigungen	K5 AHV/IV/EL	K6 Sozialhilfe
	K7 Persönliches	K8 Abstimmung/ Wahlen	K9 Sicherheit	K10 <u>Steuern</u>	K11 Versorgung/ Entsorgung	K12 Gemeindebau
	K13 Werke/ Abwärtsdienste					
<b>Supportaufgaben</b>	S1 Finanzen	S2 Informatik	S3 Immobilien	S4 Distribution/ Logistik		



# BPM-Dokumentation: Prozessdiagramme nach BPMN





# BPM-Community-Plattform



Startseite

Home

Starter Kit

Projektleitfaden

eCH BPM-Tool

Ausbildung

FAQ

## Benutzeranmeldung

Benutzername: \*

Passwort: \*

Anmelden

- [Registrieren](#)
- [Neues Passwort anfordern](#)

## Willkommen auf der eCH-BPM Community Schweiz

### Die Community

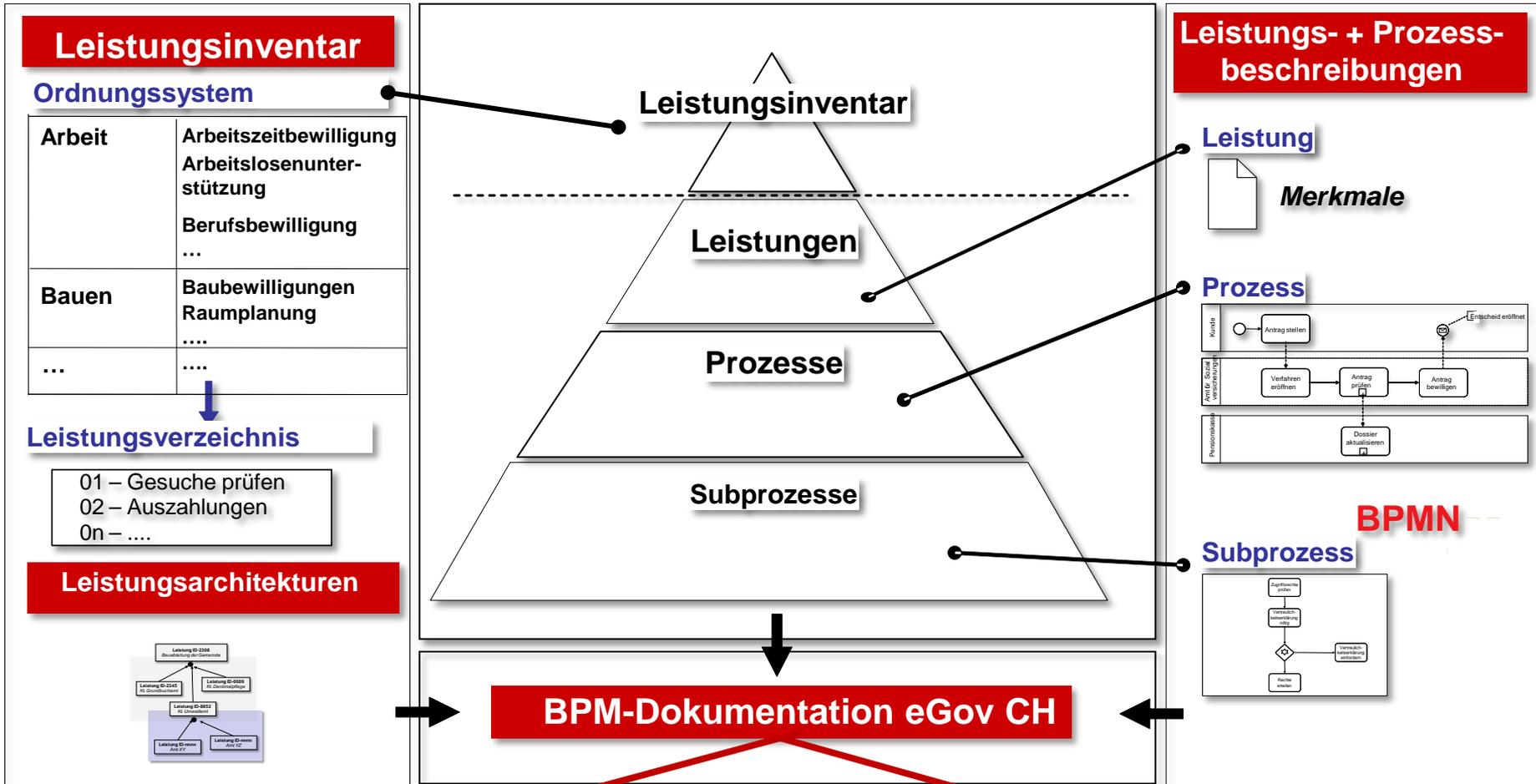
- dient dem fachlichen Erfahrungsaustausch zum Geschäftsprozessmanagement (BPM = Business Process Management) der öffentlichen Verwaltung in der Schweiz,
- unterstützt die Umsetzung der BPM-Standards von [eCH](#),
- ermöglicht den Bezug des praxisorientierten Hilfsmittels „[eCH-0096 BPM Starter Kit](#)“,
- enthält [Videoausbildungen](#) sowie weitere Hilfsmittel zur Installation und Nutzung des BPM Starter Kits.

Form und Inhalt dieser Plattform sind noch in Arbeit, d.h. nicht definitiv. Ein entsprechendes Pflege-, Betriebs- und Finanzierungskonzept zu Händen des eCH-Vorstandes ist in Vorbereitung.

Die Plattform wird im Auftrag des *Informatikstrategieorgans Bund ISB (Eidg. Finanzdepartement)* von der *Fachhochschule Westschweiz (HES-SO Valais/Wallis)* betrieben, welche das „eCH-BPM Tool“ evaluiert und bereitgestellt hat.



# BPM-Dokumentationsstandard E-Government Schweiz



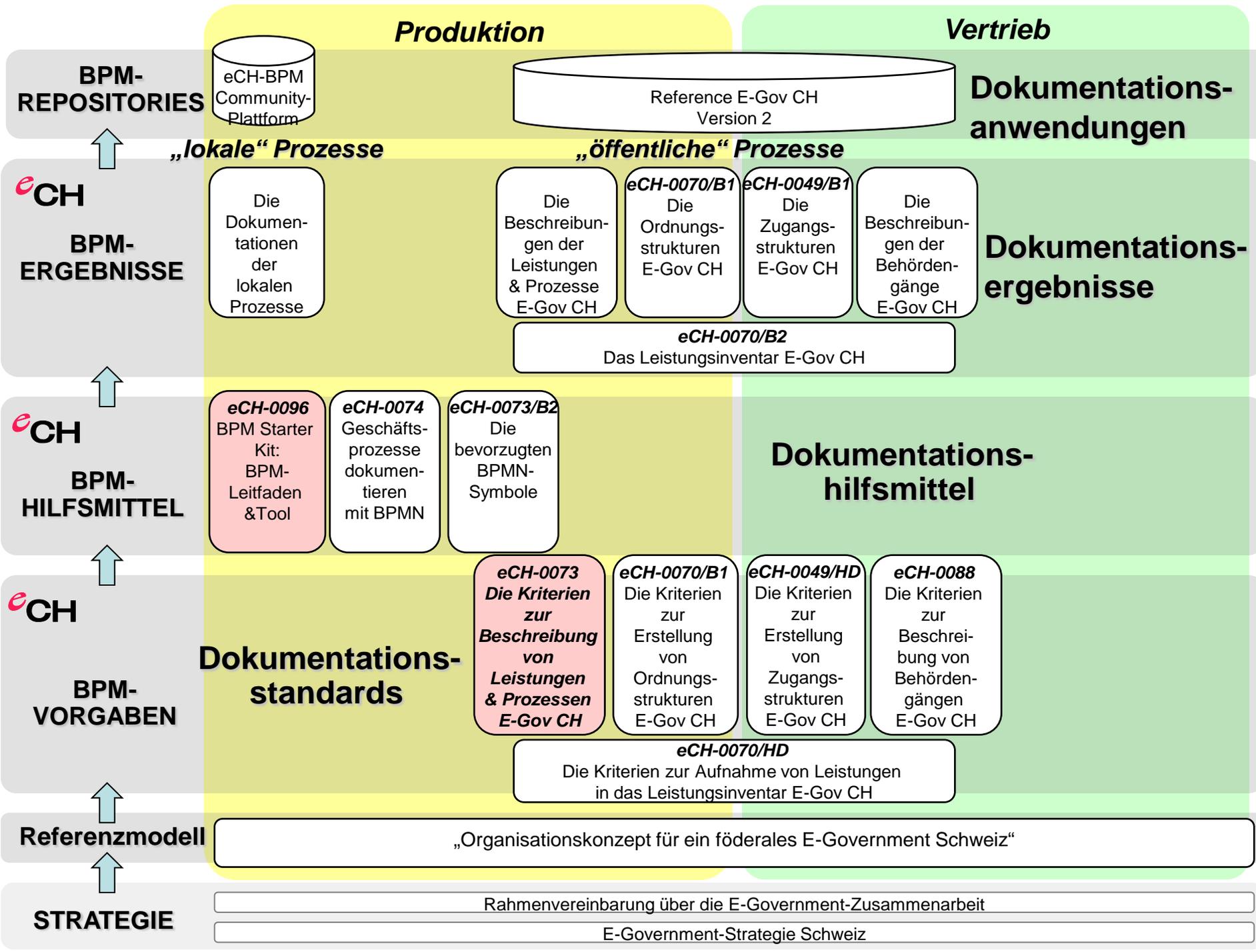


# **BPM-Framework E-Government Schweiz**

## **(„priorisiertes Vorhaben B1.03“)**

### **Baustelle...**

„Prozessintegration bedingt Informationsintegration“





# „Vernetzte Verwaltung“

Organisationskonzept für ein föderales E-Government Schweiz  
(K. Lenk / T. Schuppan / M. Schaffroth)

- strukturelle Ursachen und „Bauprinzipien“ von Prozess-, Vertriebs- und Produktionssilos explizit machen
- aufzeigen, wie die organisationsbezogenen Modernisierungsziele der Strategie umgesetzt werden können, durch
  - Vernetzung von Leistungen und Geschäftsprozessen („verwaltungsübergreifende Kooperation“)
  - Vernetzung von Vertriebs- und Produktionsstrukturen
  - Entwicklung der „Netzwerkfähigkeit“ von Organisationen und Mitarbeitenden („Kulturwandel einleiten“)

Geschäftsprozessmanagement und Architekturentwicklung =  
die beiden Seiten der „Medaille“ der Verwaltungsmodernisierung



# Rahmenbedingungen

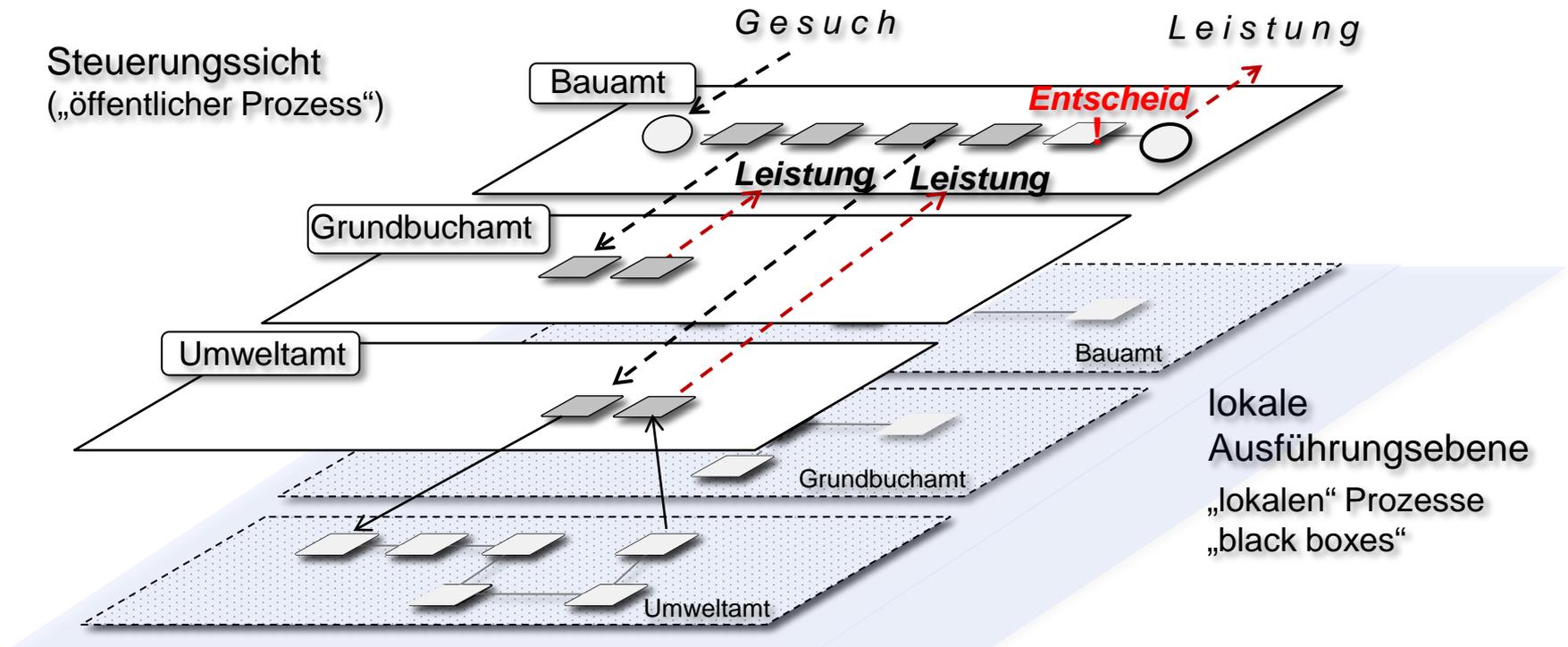
Kooperation und Vernetzung unter Berücksichtigung...

- der föderalen und Strukturen und rechtsstaatlichen Prinzipien
- der Vielzahl von Akteuren und Verwaltungskulturen (Bund, Kantone, Gemeinden)
- der Vielzahl und Vielfalt von öffentlichen Leistungen und Prozessen
- der unterschiedlichen regionalen und lokalen Entwicklungsstände und Möglichkeiten?
- etc.



# 1. Stossrichtung der Verwaltungserneuerung

## Verwaltungsübergreifend kooperieren



„Öffentlicher“ Prozess gibt gemeinsame Steuerungssicht wieder



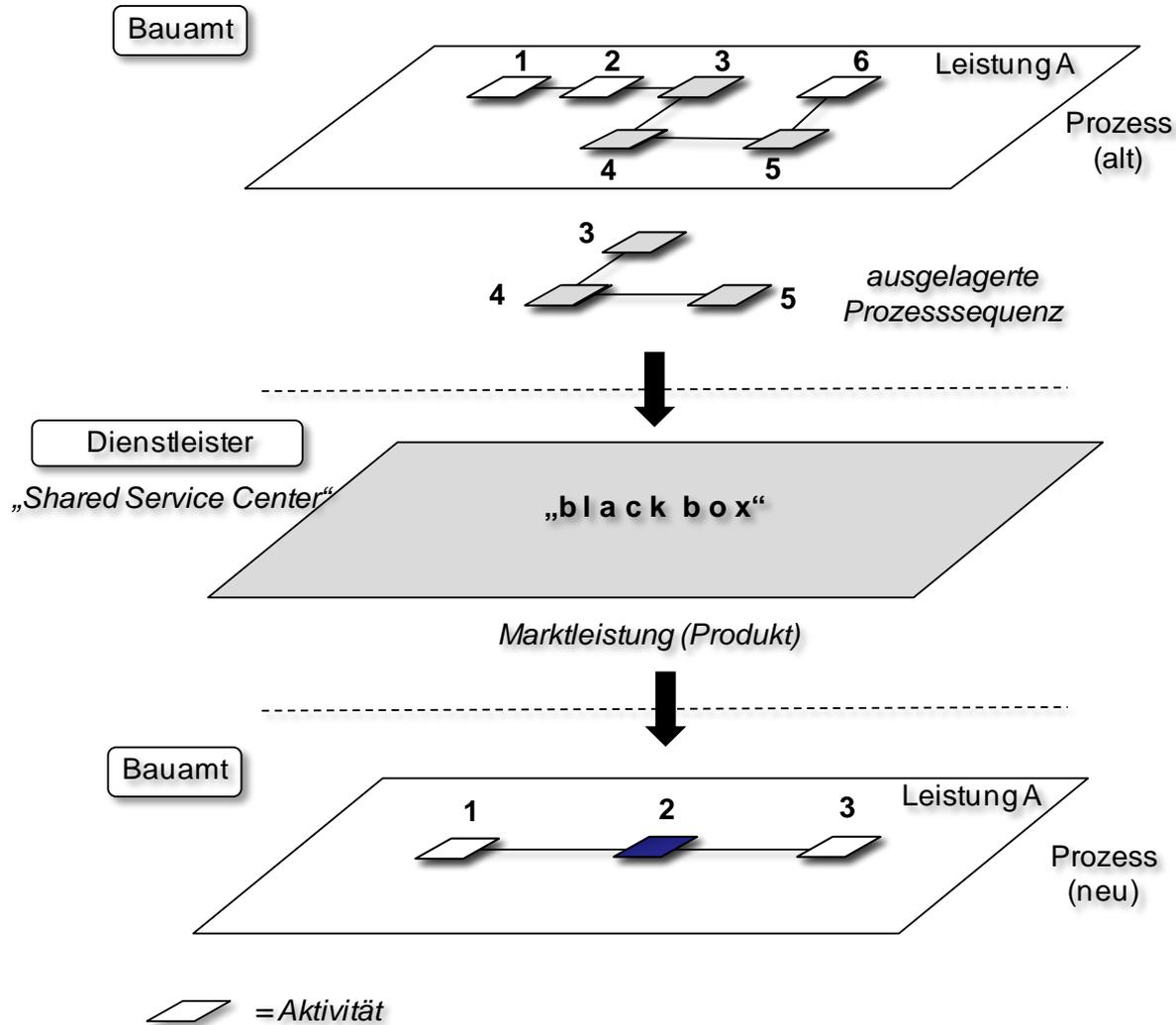
## 2. Stossrichtung der Verwaltungserneuerung Vertriebs- und Produktionsstrukturen vernetzen

- „Prozessmodularisierung“ als Treiber
- operativ zusammenhängende Bearbeitungsabläufe können in *selbständige Arbeitspakete* aufgetrennt werden
  - *nicht entscheidrelevante* Prozessteile können z.B. an behördenexterne Stellen ausgelagert werden
  - ...und dann als „Service“ mit den verbleibenden Prozess-teilen kombiniert werden („Prozessmodernisierung“)
- Die Modularisierung von Prozessen erfolgt in der Zuständigkeit der jeweiligen Behörde (**Aufbrechen von lokalen Prozess- und Anwendungssilos als „Treiber“!**)
- Prozessmodularisierung ist ein „Hebel“ für Wirtschaftlichkeit, Leistungsfähigkeit und Service-Freundlichkeit der Verwaltung



# Vernetzung von Vertriebs- und Produktionsstrukturen

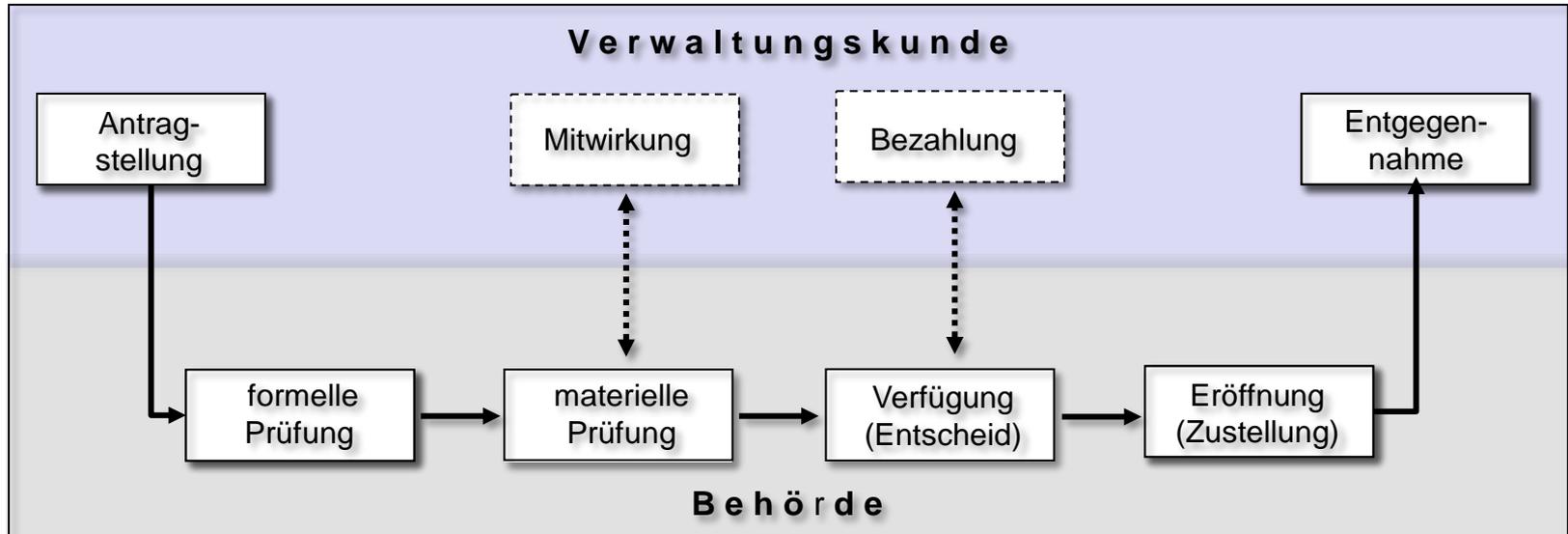
## Modularisierung eines Prozesses





## Vernetzung der Vertriebs- und Produktionsstrukturen

# Verwaltungsverfahren als Gestaltungsvorlage für gemeinsame Vertriebs- und Produktionsstrukturen

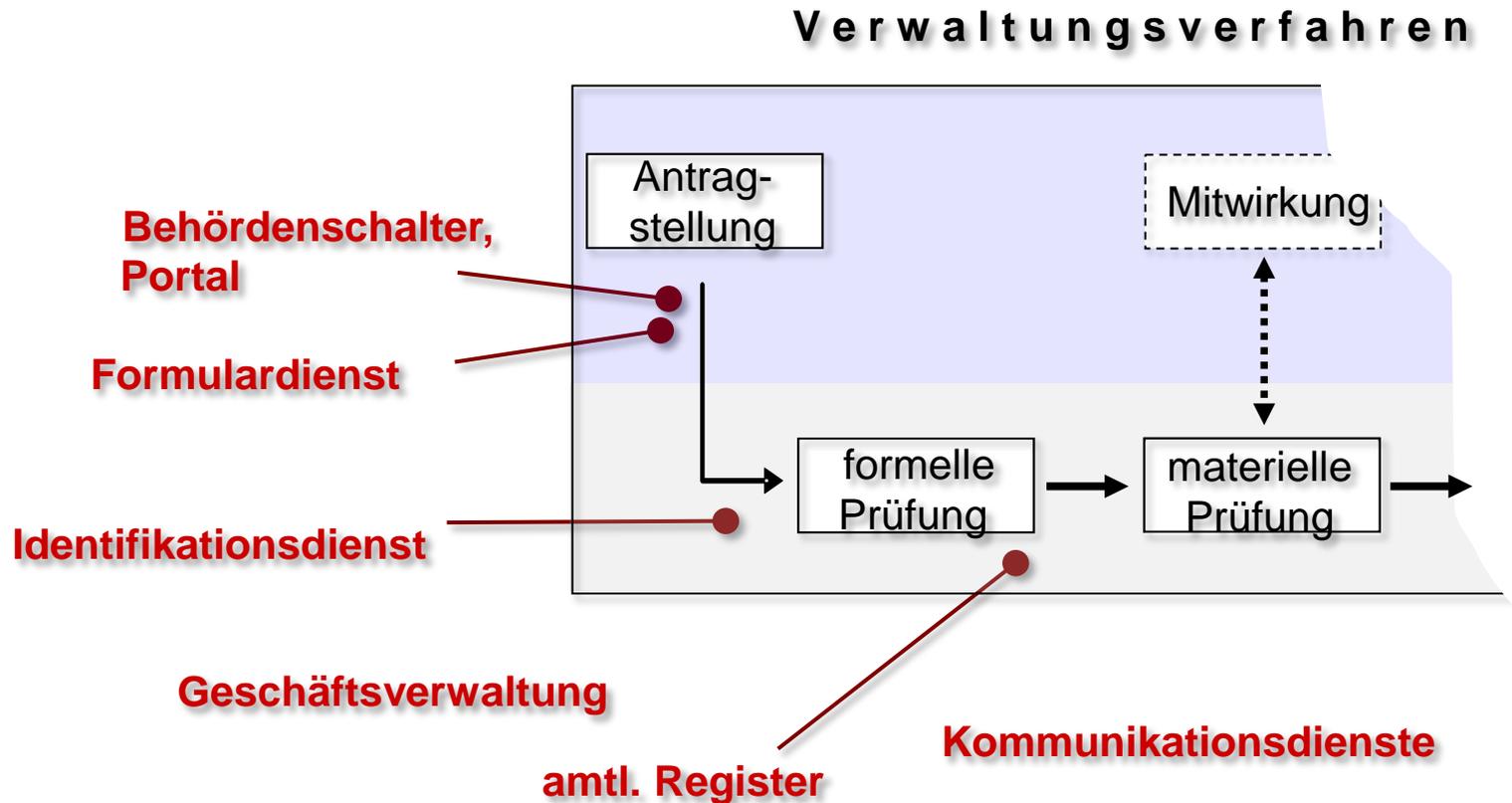


- anhand der prozessualen Gleichförmigkeit des Verwaltungsverfahrens können mehrfach verwendbare Prozessressourcen, -bausteine und -infrastrukturen identifizieren



# Vernetzung der Vertriebs- und Produktionsstrukturen

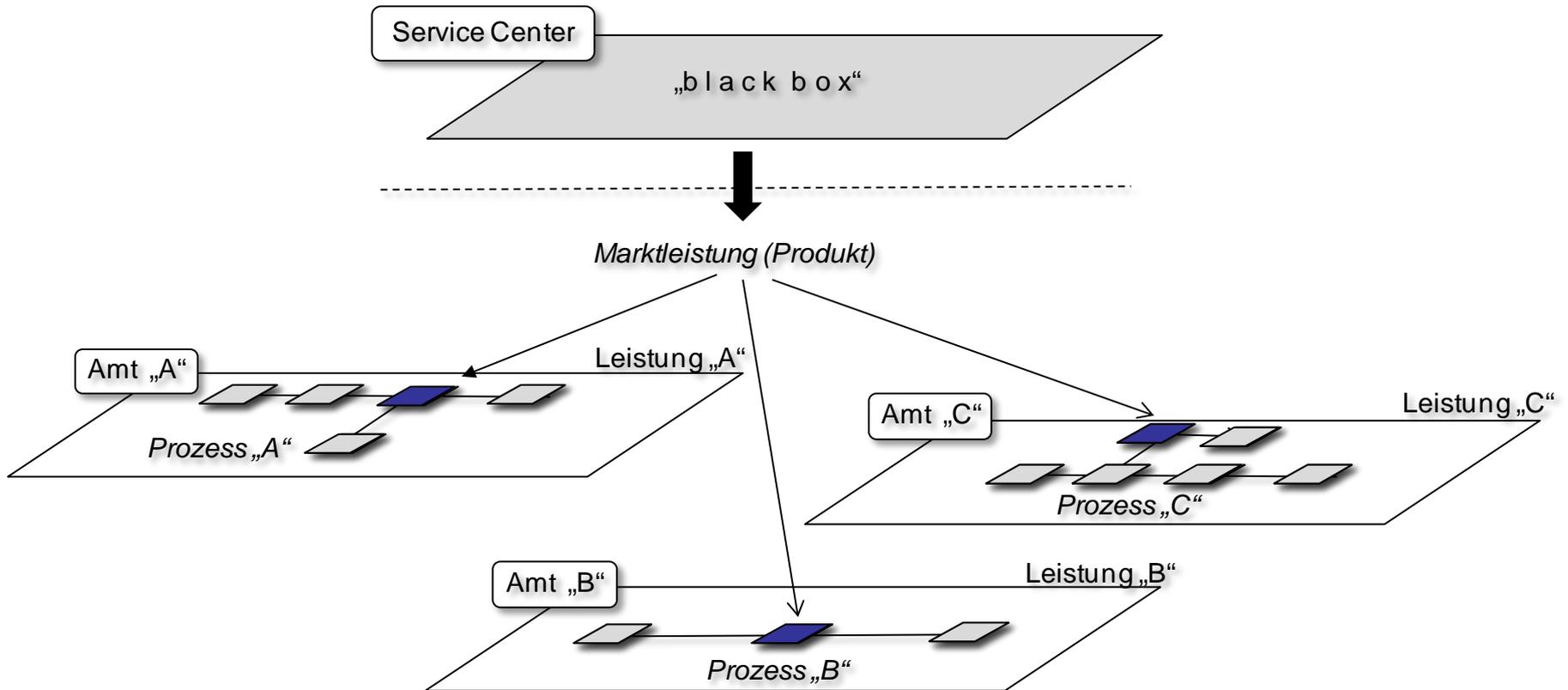
## Verwaltungsverfahren als Gestaltungsvorlage für gemeinsame Vertriebs- und Produktionsarchitekturen



- Wirtschaftlichkeit und Skaleneffekte durch mehrfach verwendbare Dienste etc.



# „shared service“-Umsetzung im E-Government



organisationsübergreifende Nutzung von Prozessressourcen, -bausteinen und -infrastrukturen



# „E-Government gestalten, statt verwalten“

- **Modernisierungsziele** der *E-Government-Strategie Schweiz* packen und umsetzen !
- **Netzwerkfähigkeit** und **Vernetzung** als **Stossrichtungen** der „2. Halbzeit“
  1. **Verwaltungsübergreifende Kooperation** durch Vernetzung von Leistungen und Prozessen
    - *Grundlage: Geschäftsprozessmanagement*
  2. **Vernetzung der Vertriebs- und Produktionsstrukturen** durch Prozessmodularisierung
    - *Grundlage: Vertriebs- und Produktionsarchitektur*
- **Kulturwandel** einleiten:
  - kollektive und individuelle Netzwerkfähigkeit und Kompetenzen fördern und entwickeln
  - Partizipation auf allen Verwaltungsebenen ermöglichen



# Besten Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

## Kontakte

Marc Schaffroth, Informatikstrategieorgan Bund (ISB), GS EFD  
[marc.schaffroth@isb.admin.ch](mailto:marc.schaffroth@isb.admin.ch)

Konrad Walser, Berner Fachhochschule  
[konrad.walser@bfh.ch](mailto:konrad.walser@bfh.ch)

[www.ech.ch](http://www.ech.ch)

[www.ech-bpm.ch](http://www.ech-bpm.ch)

[www.egovernment.ch](http://www.egovernment.ch)