

**Geschäftsprozessmanagement bei der Stadtverwaltung**

**hier: 2. Werkstattbericht über die Einführung und den Einsatz der Fachanwendung ADONIS®**

I. In der POA-Sitzung am 18.11.2011 wurde ein erster Bericht über die Einführung der IT-gestützten Geschäftsprozessoptimierung mittels der Fachanwendung ADONIS® vorgelegt. Aufgrund der nun erreichten Meilensteine bei der Implementierung und dem Roll-Out in die Stadtverwaltung soll dem Gremium ein Überblick über den aktuellen Sachstand sowie ein Ausblick auf die weiteren Entwicklungen gegeben werden.

Detailliertere Erläuterungen zu der Fachanwendung ADONIS® an sich und deren Einsatzgebiete im Rahmen des Geschäftsprozessmanagements sind in der **Anlage 1** beigefügt.

Die bisher erreichten Meilensteine und die Planungen für die nächsten Monate können dem folgenden Schaubild entnommen werden:

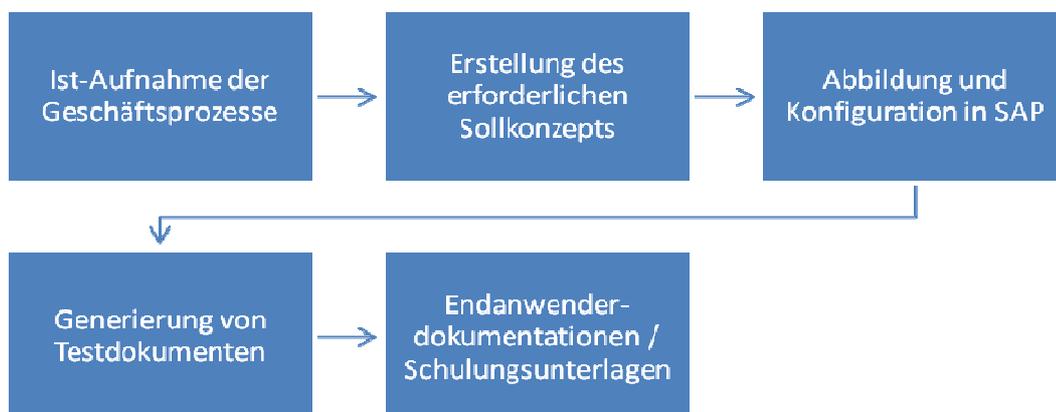
2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Entscheidung, IT-gestützt GPO durchzuführen		Einrichtung des Produktiv- und Testsystems		Erfahrungen sammeln und u.a. interkommunal austauschen		
Produktauswahl		Erarbeitung von Leitlinien für die Modellierung, Analyse und Simulation				Implementierung des Prozessportals
Beschaffungsvorgang		Datenschutz- und personalvertretungsrechtliche Freigabe		Realisierung Schnittstelle zum Solution Manager		Verbindung zum Produkthaushalt
		Schulung		Schaffung Rahmenbedingungen für stadtweiten Einsatz		Einbettung Prozessorientierung in Verwaltungshandeln
				Durchführung von Pilotprojekten		Etablierung Prozesscontrolling
				Implementierung/Umsetzung eines stadtweiten Schulungskonzepts		
				Aufbau einer Prozessbibliothek		

Weitere Informationen zum eigentlichen Implementierungsprozess, der vorhandenen Struktur, den Modellierungsleitlinien sowie zum Arbeitsprogramm des Kernteams ADONIS® bei OrgA sind der **Anlage 2** zu entnehmen. Neben der Erstellung und der Aktualisierung der sog. Mustervorlagen und der Referenz-/Poolmodelle für alle Modellierer stellt die Unterstützung von Projekten und Organisationsuntersuchungen einen wesentlichen Bestandteil dieser Tätigkeit dar. Im Rahmen eines Modellierungsservice stellt OrgA/1 den Dienststellen und Geschäftsbereichen die Fachanwendung ADONIS® zur Verfügung und gewährleistet die Anwenderunterstützung beim Praxiseinsatz. Den Dienststellen und wird auf Anfrage das erforderliche Know-how bezgl. der Methodik des Prozessmanagements vermittelt. Außerdem wird seitens der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von OrgA/1 Beratung und Unterstützung bei der Identifizierung der Prozesse, der grafischen Darstellung und Analyse von Prozessen sowie bei der Umsetzung von Verbesserungsmaßnahmen geleistet. Im Rahmen des städtischen Fortbildungsangebotes werden entsprechende Schulungen angeboten.

Ein weiterer Aufgabenschwerpunkt ist die Weiterentwicklung der festgelegten Leitlinien sowie Verbesserung der Softwareanwendung. Diese umfasst neben der Anpassung der über ADONIS® zu erstellenden Berichte und Dokumentationen an die städtischen Anforderungen (z. B. Einführung eines Kurzberichtes, Auswahl der zu druckenden Felder) und der Realisierung des städtischen Corporate Designs, u.a. auch die Definition und Einrichtung neuer Funktionalitäten in Abstimmung mit dem Anbieter.

Wie im Bericht im Herbst 2011 erläutert, ist ein Schwerpunkt der Organisationsarbeit die Prozess-erhebung, -analyse und -optimierung. In den letzten Monaten wurde verstärkt Augenmerk auf Schnittstellenreduzierungen, mögliche Vereinfachungen und damit Beschleunigung der Arbeitsabläufe gelegt. Es ist geplant, dem POA regelmäßig über die verschiedenen GPO-Projekte innerhalb der Stadtverwaltung in strukturierter Form zu berichten.

Bereits heute wird die Realisierung einer Schnittstelle zwischen ADONIS® und dem SAP Solution Manager vorgestellt. In der Vergangenheit erfolgte bei der Einführung neuer Anwendungen in der Regel keine systematische Erhebung der Ist-Prozesse und Konzeption der Soll-Prozesse unter Einbeziehung des Fachwissens von OrgA/1. Im Rahmen der Einführung neuer SAP-Anwendungen sollen zukünftig grundsätzlich die betroffenen Prozesse der Aufgabenerledigung näher analysiert und die Möglichkeiten einer technischen Unterstützung durch das SAP-System untersucht werden. Die Realisierung einer Schnittstelle zwischen der Fachanwendung ADONIS®, mit der die Geschäftsprozesse im Ist und im optimierten Soll grafisch dargestellt werden, und dem SAP Solution Manager als Kernstück der technischen Umsetzung ist für die weitere Geschäftsprozessoptimierung innerhalb der Stadtverwaltung von zentraler Bedeutung, insbesondere im Hinblick auf die steigende Anzahl der eingesetzten SAP-Module sowie der zu entwickelnden Anwendungen (z. B. Auftragsverwaltung für HVE Schule, Baucontrolling für H, Abrechnungssystem für die Friedhofsverwaltung usw.).



Der **Anlage 3** sind weitergehende Informationen zur bidirektionalen Schnittstelle zwischen beiden Anwendungen zu entnehmen.

Auf Initiative der Stadt Nürnberg wurde Anfang 2013 ein interkommunaler Arbeitskreis der ADONIS®-Anwender zum Erfahrungsaustausch auf diesem Gebiet gegründet. Folgende Städte der Größenklasse 1 und 2 beteiligen sich neben Nürnberg intensiv daran: Aachen, Duisburg, Düsseldorf, Karlsruhe, Kassel, Kiel, Köln, Leipzig, Ludwigshafen, Mannheim, München und Stuttgart. Für die Teilnahme weiterer vergleichbarer Städte steht der Arbeitskreis offen.

Der praxisorientierte Erfahrungsaustausch hat dabei folgende Zielsetzungen:

- regelmäßiger Austausch von praktischen Fallbeispielen der einzelnen Kommunen und gemeinsame Ideenbündelung
- methodischer Austausch von praktischem Know-how zum Thema „Geschäftsprozessoptimierung mit ADONIS®“ unter Berücksichtigung der besonderen Anforderungen von Kommunalverwaltungen
- Blick über den Tellerrand der eigenen Stadtverwaltung hinaus zur Gewinnung wichtiger Anregungen sowie neuer externer Impulse

- Gemeinsame Definition der Anforderungen zur Weiterentwicklung von ADONIS®

Wie die Erfahrungen in den ersten Monaten nach Gründung der Arbeitsgruppe gezeigt haben, besteht reges Interesse aller Beteiligten am Erfahrungsaustausch. Der Austausch von Prozessmodellen zwischen den einzelnen Kommunen erfolgte bereits in Einzelfällen. Diese Prozessmodelle können zwar nicht 1:1 für die Stadtverwaltung Nürnberg übernommen werden, dienen aber als wertvolle Blaupause und Diskussionsgrundlage für stadtinterne Geschäftsprozessoptimierungen.

In Zusammenarbeit mit der KGSt wurden zum vereinfachten Meinungsaustausch ein Diskussionsforum sowie eine Online-Datenplattform eingerichtet.

### Roll-Out von ADONIS® in die Stadtverwaltung

ADONIS® ist nach den Vorstellungen von OrgA das führende System bei der Datenhaltung zu den Geschäftsprozessen innerhalb der Stadtverwaltung. Die hierzu erforderlichen Methoden und Werkzeuge werden den Geschäftsbereichen und Dienststellen durch OrgA zentral bereitgestellt, nachdem die erforderlichen organisatorischen Rahmenbedingungen geklärt wurden:

Methoden und Werkzeuge	Organisatorische Festlegungen
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Modellierungsleitfaden</li> <li>•Implementierungshilfen</li> <li>•Verfahren zur Prozesserhebung, Reviews usw.</li> <li>•Auswertungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Vereinbarung über Zusammenarbeit</li> <li>•Definierte Rollen des Prozessmanagements</li> <li>•Klare Verantwortlichkeiten</li> <li>•Steuerung der GPO-Projekte durch OrgA</li> </ul>

Folgende Eckpunkte sind für eine stadtweite Nutzung von ADONIS® bereits definiert:

- Zentrale Datenhaltung der Modelle in der Oracle-Datenbank
- Definierte Berechtigungen für den Zugriff auf die einzelnen Modelle
- Einhaltung der festgelegten Leitlinien für Modellierung, Analyse und Simulation
- Verpflichtende Teilnahme an Schulung vor Einführung
- Begleitung der ADONIS®-Einführung durch das ADONIS®-Kernteam an einem praktischen Beispiel der jeweiligen Dienststelle

Die Wahrung der Mitarbeiterinteressen wird durch Abschluss einer entsprechenden Dienstvereinbarung mit dem Gesamtpersonalrat (GPR) sichergestellt werden. Im Rahmen des Freigabeverfahrens wurden erste Anwendungsgrundsätze für den Einsatz von ADONIS entwickelt.

Für das Jahr 2014 steht die Einführung des browsergestützten Prozessportals, die Einführung eines Prozesscontrollings in Verbindung mit dem Kennzahlen-Management sowie die Intensivierung der Öffentlichkeitsarbeit und der Ausbau des Schulungskonzeptes an.

## **Fazit**

Auch wenn mit der Implementierung der Software, der Festlegung von Modellierungskonventionen und der technischen Realisierung der Schnittstelle zum SAP Solution Manager wichtige Meilensteine bei der Einführung von ADONIS® zur IT-gestützten Geschäftsprozessmodellierung erreicht werden konnten, sind in den nächsten Jahren weitere Anstrengungen erforderlich. Insbesondere soll die Prozessorientierung als ein wichtigstes Instrument des Verwaltungshandelns in der Stadtverwaltung etabliert werden. Ziel muss es sein, ein effektives Prozesscontrolling zu etablieren und in die tägliche Verwaltungspraxis zu integrieren.

## **Beschlussvorschlag**

Projekte mit der Zielrichtung von Geschäftsprozessoptimierungen (GPO) werden bei der Stadtverwaltung Nürnberg künftig unter Zuhilfenahme der Fachanwendung ADONIS® und der festgelegten Modellierungskonventionen durchgeführt.

Die Verwaltung wird beauftragt, die Einführung der GPO-Software ADONIS® weiter voranzutreiben.

II. Ref. I/POA                      gez. Köhler (Unterschrift liegt elektronisch vor)

Nürnberg, 22.11.2013

Amt            für            Organisation,  
Informationsverarbeitung            und  
Zentrale Dienste

gez. Pfeiffer-Beck                      (52 22)  
(Unterschrift liegt elektronisch vor)