

## PROZESS- UND ORGANISATIONSBERATUNG

### ES WÄCHST ZUSAMMEN, WAS ZUSAMMENGEHÖRT



Das Onlinezugangsgesetz schreibt vor, dass bis Ende 2022 Verwaltungsleistungen online anzubieten sind. Doch die Hälfte aller Städte und Gemeinden in Deutschland gaben laut einer Umfrage des Deutschen Städte- und Gemeindebundes Anfang 2018 an, noch keine Digitalisierungsstrategie zu haben.

„Diesen Transformationsprozess zu bewältigen, ist viel mehr als nur eine technische Herausforderung“, findet Benjamin Schock. „Denn die Arbeit in den Kommunalverwaltungen wird sich grundlegend ändern.“ Der Geschäftsbereich Innovation und strategische Projekte der ITEBO-Unternehmensgruppe berät und begleitet Kommunen, damit das zusammenwächst, was zusammengehört.

Mit dem E-Governmentgesetz steht die Forderung, Verwaltungsprozesse zu digitalisieren. Im Rahmen der Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) müssen die Verwaltungen von Bund, Ländern und Kommunen ihre Verwaltungsleistungen bis zum 31.12.2022 online anbieten. Teil einer zukunftsweisenden Strategie ist dabei immer ein Dokumentenmanagement-System. Als zentrale Infrastrukturkomponente der digitalen Verwaltung ist es einer der möglichen Einstiegspunkte in die digitale Transformation. Es dient als Grundlage für die Nutzung elektronischer Akten, tangiert die zu integrierenden Fachverfahren und die Integration von Daten und Dokumenten anderer Quellen, wie zum Beispiel eines Ratsinformationssystems. Auch ein Rechnungseingangsworkflow oder die Einführung von Bürgerportalen sind nicht mehr ohne Gesamtprozesse zu denken. „Man kann vom Anfang der Informationskette, der Bürgereingabe in ein Onlineportal, oder vom Ende,

der Erstellung eines Bescheides, denken. Egal wo unsere Kunden einsteigen: Wichtig ist der Prozess, nicht die Technologie. Nur wenn Klarheit über Art, Umfang und Ort der Informationshaltung sowie der Zugriff darauf besteht, können verwaltungsspezifische Prozesse digital funktionieren“, berichtet Benjamin Schock, Senior Consultant und stellvertretender Leiter im Geschäftsbereich Innovation & strategische Projekte.

WICHTIG IST DER  
PROZESS, NICHT DIE  
TECHNOLOGIE

Durch die gesetzlichen Rahmenbedingungen und die zur Verfügung stehende Technik besteht jetzt endlich die Möglichkeit, Verwaltungsabläufe, Fachverfahren und Online-Services durchgängig medienbruchfrei, bereichsübergreifend und – soweit es sinnvoll ist – automatisiert auszugestalten. „Das ist eine wunderschöne, aber auch komplexe Gestaltungsaufgabe“, sagt Benjamin Schock. Holger Richard, Leiter des Geschäftsbereiches Innovation & strategische Projekte, ergänzt „Als kommunales Rechenzentrum dürfen wir uns nicht darauf reduzieren, technische Lösungen zu implementieren. Uns leitet der Anspruch, unseren Kunden bei der Abbildung der vollständigen Prozessketten zur Seite zu stehen. Dann steht am Ende nicht ein Zoo von technischen Detaillösungen, sondern ein ganzheitliches Konzept.“

### GANZHEITLICHE STRATEGIEN STEHEN IM FOKUS

Standen in Digitalisierungsprojekten bisher die technischen Komponenten im Vordergrund, gewinnen nun ganzheitliche Digitalstrategien an Bedeutung. Das zeigt bei der ITEBO-Unternehmensgruppe die steigende Nachfrage nach den Beratungsdienst-



© fotolia.com/SFIO CRACHO/sirev

leistungen, dem Prozessmanagement und auch der Organisationsberatung. „Wir haben auf diesen Bedarf reagiert. Aus unserer langjährigen kommunalen Erfahrung heraus, verbunden mit unseren methodischen Kompetenzen zu Change- und Innovationsmanagement, hat die ITEBO-Unternehmensgruppe die TOM-Methode® entwickelt, die auf den konkreten Bedarf der öffentlichen Verwaltungen fokussiert ist. TOM steht für Technik – Organisation – Mensch. Wir übersetzen es mit Herz, Hand und Verstand“, so Benjamin Schock.

### BEDARFSERMITTLUNG TOM-METHODE®

Digitalisierungs-Check-ups, Analyse der Fachverfahren, standardisierte auf andere Prozesse übertragbare Soll-Konzepte, bis hin zur Erstellung ganzheitlicher organisationsbezogener Konzepte, von Richtlinien und Dienstanweisungen oder von Servicekatalogen für den Arbeitsplatz der Zukunft – die Aufgaben des Teams des Geschäftsbereiches Innovation und strategische Projekte sind vielfältig und das Abbild des unterschiedlichen digitalen Umsetzungsstandes der Städte, Gemeinden und Kommunen.

Übergreifende Strategien und Projekte sind nur eine Seite der digitalen Medaille. Denn komplexe Prozesse über den Fachbereich, ja die Verwaltung, hinaus brechen alte Denkweisen auf, erfordern eine andere Form von Teamarbeit, mehr Selbstverantwortung, Kooperation und Vernetzung. „Es ist eine Führungskultur notwendig, die Mitarbeiter und ihre Ideen einbindet, überzeugt und begleitet und Kompetenzen erweitert. Prozesse werden bereichs- und verwaltungsübergreifend, wodurch in ihnen dann vieles automatisiert werden kann. Arbeitsweisen gestalten sich zunehmend mobil. Die gravierende Veränderung

traditioneller Organisationsabläufe und Arbeitsweisen bis zum Wandel der Organisationskultur ist die andere Seite der digitalen Medaille“, ist Benjamin Schock überzeugt.

„Wir sind überzeugt, dass digitale Transformation nur unter Berücksichtigung aller Facetten gelingen kann. Deshalb begleiten wir unsere Kunden in Bezug auf Technologie, Mitarbeiter und Organisation. Von der Beratung über fachliche Schulungen, Kurse, Training, Coaching und Organisationsberatung, von der ordnungsgemäßen Aktenführung bis hin zu Sensibilisierungskampagnen zur digitalen Arbeit“, fasst Holger Richard zusammen. „Damit zusammenwächst, was zusammengehört.“

### TOM-METHODE TOM STEHT FÜR TECHNIK – ORGANISATION – MENSCH

Die ITEBO-Unternehmensgruppe ist überzeugt, dass nur im Dreiklang dieser Komponenten die digitale Transformation gelingen kann. Zur professionellen Begleitung durch unsere Consultants gehören dabei die Prozess- und Organisationsberatung ebenso wie Sensibilisierungsworkshops für Führungskräfte und Mitarbeiter.