



*Dialogforum
Wirtschaft –
öffentliche Verwaltung*



Geschäftsprozesse neu gestalten und optimieren

- ▶ Geschäftsprozessmanagement als Schlüssel zur Verwaltungsmodernisierung
- ▶ Qualitätsmanagement
- ▶ Best Practices
- ▶ Bürgerorientierte Verwaltungsservices

Referenten:

Sektionschef Mag. Emmerich Bachmayer (Bundeskanzleramt),
Dipl.-Ing. Hansjörg Kainz (IS4e-business), **Mag. Alexander Maimer** (KDZ),
Amtsrat Ing. Wolfgang Patscheider (Magistrat der Stadt Steyr),
Dipl.-Ing. Erwin Raffler (addIT), **N.N.** (Net-Value/EFP)

Moderation:

Dr. Helfried Bauer (KDZ), **Michael Vesely** (Future-Network)

Dienstag, 21. September 2004, 10.00 – 14.00 Uhr
Siemens Business Services, 1030 Wien, Dietrichgasse 27–29

SIEMENS

net-value
e-Content e-Government e-Marketing

CON
CONSULTING
EVENTS
COMMUNICATIONS
TRAINING **ECT**

Geschäftsprozessmanagement

Hauptziele des Geschäftsprozessmanagements sind Erhöhung der Kundenzufriedenheit und Steigerung der Produktivität. Über die Gestaltung und Steuerung der Geschäftsprozesse werden alle Aktivitäten der Organisation auf die Bedürfnisse von Kunden und anderen Interessensgruppen ausgerichtet. Die laufende Messung und Verbesserung der Geschäftsprozesse bilden die Basis für die kontinuierliche Steigerung der Prozessleistungen.

Geschäftsprozessmanagement ist kein Projekt, sondern ein Konzept der Organisationsgestaltung und -veränderung, das auf Dauer angelegt ist. In seinem Mittelpunkt stehen Kunden als Leistungsempfänger und Mitarbeiter als Leistungserzeuger. Wesentliche Merkmale des hier vorgestellten Konzeptes des Geschäftsprozessmanagements sind:

- ▶ Integration von Prozessführung, Prozessorganisation und Prozesscontrolling,
- ▶ Strategie- und kundenorientierte Definition der Geschäftsprozesse,
- ▶ Prozesssteuerung auf Basis eines integrierten Ziel-, Planungs- und Kontrollsystems,
- ▶ Prozessoptimierung durch Integration von Prozesserneuerung und Prozessverbesserung.

Geschäftsprozessmanagement verbessert die Wirtschaftlichkeit

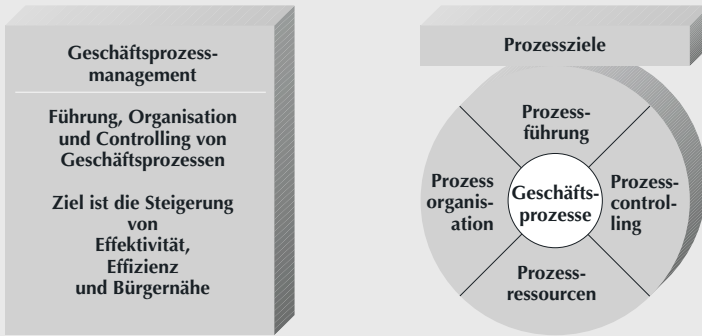
Mit der durchgängigen Ausrichtung der Geschäftsprozesse und Strukturen auf den Markt können in der Regel 10 bis 20 Prozent Kostensenkungspotenziale in der Organisation gehoben werden. Über durchgängige Prozesse, die hundertprozentig auf die Kundenbedürfnisse ausgerichtet sind, lässt sich höchste Wertschöpfung erzielen. Für die Organisation bedeutet dies einen dreifachen Nutzen:

- ▶ Effizienterer Ressourceneinsatz (Personal, Bestände, Infrastruktur, etc.),
- ▶ Verbesserte Prozessqualität und Kundenzufriedenheit,
- ▶ Erhöhung der Schnelligkeit (Durchlaufzeitreduktion, verbesserte Termintreue).

Die erfolgreiche Einführung von Geschäftsprozessmanagement basiert auf drei Säulen:

- ▶ Das Geschäftsprozessmodell stellt die Ausrichtung der Organisation am Markt sicher.
- ▶ Klare Gestaltungsprinzipien für die Geschäftsprozesse sichern die Ausrichtung von Abläufen und Strukturen nach den Erfordernissen von Durchgängigkeit und Effizienz.
- ▶ Ein nach den Prinzipien des Change Management gestaltetes Vorgehensmodell stellt die Umsetzung einer prozessorientierten Unternehmensorganisation vom ersten Projekttag sicher.

Ziele, Aufgaben und Komponenten des Geschäftsprozessmanagements



Quelle: C. Hansen Verlag: Geschäftsprozessmanagement in der Praxis

Das Dialogforum Wirtschaft – öffentliche Verwaltung ist eine von Future-Network und KDZ initiierte Plattform zur Unterstützung des Dialogs und innovativer Projekte zwischen Wirtschaft und öffentlicher Verwaltung.

Future-Network

<http://www.future-network.at>

Kompetenz. Das Future-Network legt als neutrale Dialogplattform höchsten Wert auf die Vermittlung von praxisnahem Know-how sowie Marktentwicklung und Trends zu den aktuellsten und sich abzeichnenden Strategie- und Technologiethematen aus der IKT-Welt.

Erfahrung. Die Intensivierung der Kommunikation zwischen Business-Management und der Anwendbarkeit von Technologien ist uns ein zentrales Anliegen. Aus diesem Grund pflegen wir mit unserem Angebot den Erfahrungsaustausch zwischen nationalen und internationalen Anwendern, Lösungsanbietern und Vertretern der Wissenschaft.

Mag. Bettina Hainschink (Future-Network)
Per E-Mail: hainschink@future-network.at
Telefonisch: 01/522 36 36 37

KDZ – Zentrum für Verwaltungsforschung

<http://www.kdz.or.at>

Das KDZ kommt dem Grundauftrag nach angewandter Forschung und Schaffen eines Wissenstransfers zwischen Wissenschaft und Praxis in wirtschaftlichen Fragen des öffentlichen Sektors nach. Es nimmt die Rolle eines Kompetenzzentrums in den Bereichen Governance und Public Management, des öffentlichen (Qualitäts-) Managements, der Betriebswirtschaft der öffentlichen Verwaltungen, des Electronic Government und der öffentlichen Finanzwirtschaft ein.

Geänderte gesetzliche Vorgaben und finanzielle Rahmenbedingungen sowie zunehmende Aufgabenvielfalt und steigende Ansprüche der BürgerInnen haben einen Strukturwandel der öffentlichen Verwaltung ausgelöst. Mit der über 30jährigen Erfahrung im Bereich der öffentlichen Verwaltung und gestützt auf moderne Instrumente und Methoden bietet das KDZ maßgeschneiderte Konzepte und Umsetzungsbegleitung.

Mag. Thomas Prorok (KDZ)
Per E-Mail: prorok@kdz.or.at
Telefonisch: 01/8923492-17

Programm

- 10.00 Eröffnung durch die Veranstalter**
Dr. Helfried Bauer (KDZ), Michael Vesely (Future Network) und Franz Schulz (Siemens Business Services) als Gastgeber
- 10.15 Impulsreferat zur Verwaltungsreform**
Sektionschef Mag. Emmerich Bachmayer (Bundeskanzleramt)
- 10.45 Nachhaltige Geschäftsprozessoptimierung anhand strukturierter Vorgehensweise**
Dipl.-Ing. Hansjörg Kainz (IS4e-business)
- 11.15 Pause**
- 12.00 Straffung von Geschäftsprozessen und verbessertes Bürgerservice durch elektronische Aktenverfolgung**
Amtsrat Ing. Wolfgang Patscheider (Magistrat der Stadt Steyr), Dipl.-Ing. Erwin Raffler (addIT)
- 12.30 Geschäftsprozessmanagement im Land Burgenland**
Mag. Alexander Maimer (KDZ)
- 13.00 Effizienzsteigerung mit Bürgerfocus – Process Monitoring in der öffentlichen Verwaltung**
N.N. (Net-Value/EFPP)
- 14.00 Ende der Veranstaltung**

Zielgruppe:

Aus der öffentlichen Verwaltung:

- ▶ Führungskräfte
- ▶ IT-Entscheider
- ▶ Verantwortliche für die Verwaltungsreform und Organisationsentwicklung
- ▶ zukünftige Prozessmanager
- ▶ E-Government-Verantwortliche

Aus der Wirtschaft:

- ▶ Vorstandsmitglieder und Geschäftsführer
- ▶ Prozessmanager
- ▶ IT-Entscheider

An
Future Network
Kaiserstraße 14/2
1070 Wien

Tel.: (01) 522 36 36-37
Fax: (01) 522 36 36-10
E-Mail: registration@future-network.at
<http://www.future-network.at>

ANMELDUNG

- Ich möchte am Management Forum am 21. September 2004 „Geschäftsprozesse neu gestalten und optimieren“ teilnehmen.
- Ich bin in der öffentlichen Verwaltung tätig und nehme bei freiem Eintritt teil.
- Ich bin nicht in der öffentlichen Verwaltung tätig. Bitte senden Sie mir eine Rechnung für die Eintrittsgebühr über € 100.– zuzügl. 20% MWSt zu.

Für eine beschränkte Anzahl von Teilnehmern stellen Future-Network und KDZ Freiplätze zur Verfügung. Frühzeitige Anmeldung wird empfohlen. Die Freiplätze werden entsprechend der Reihenfolge der Anmeldungen gereiht.

► **Anmeldeschluss: 8. September 2004**

Firma/Organisation:

Titel/Name:

Funktion:

Straße:

PLZ/Ort:

Tel./Fax:

E-Mail:

Datum/Unterschrift:

Beschränkte Teilnehmerzahl! Anmeldebestätigung erforderlich.