

I. Inhaltsverzeichnis

II. Abbildungsverzeichnis.....	XI
III. Abkürzungsverzeichnis.....	XIII
IV. Tabellenverzeichnis.....	XV
1 Einleitung.....	1
1.1 Motivation.....	2
1.2 Zielsetzung.....	5
1.3 Aufbau der Arbeit.....	6
2 Effizientes E-Government – Die digitale Verwaltung.....	9
2.1 Zur Effektivität und Effizienz.....	9
2.2 Definition E-Government.....	10
2.3 Notwendigkeit der Prozessoptimierung.....	12
2.3.1 Kosten- und Effizienzdruck.....	13
2.3.2 Implikationen durch das Neue Steuerungsmodell.....	15
2.3.3 Implikationen durch die Prozesskostenrechnung.....	16
2.3.4 E-Government und Prozessoptimierung.....	16
2.4 Notwendigkeit der Umstellung auf die Kundenorientierung.....	19
2.5 Die Rolle der digitalen Signatur.....	21
2.5.1 Anforderungen an die digitale Signatur.....	21
2.5.2 Auswirkungen auf Verwaltungsverfahren.....	23
2.6 Schlussfolgerung.....	24
3 Prozessmanagement.....	27
3.1 Definition Prozess.....	27
3.2 Definition Prozessmanagement.....	28
3.2.1 Prozessanalyse.....	31
3.2.2 Prozessoptimierung.....	33
3.2.3 Prozessplanung.....	36
3.2.4 Prozessausführung.....	36
3.3 Simulation von Prozessen.....	36
3.4 Der Bezug zur IT.....	37
3.5 Schlussfolgerung.....	38
4 Prozessmanagement für den öffentlichen Dienst.....	39
4.1 Synergien von E-Government und Prozessmanagement.....	39
4.2 Wirkungsfelder des Prozessmanagements im öffentlichen Dienst.....	41
4.2.1 Wirkungsfeld <i>Prozesse</i>	43
4.2.2 Wirkungsfeld <i>Daten</i>	48
4.2.3 Wirkungsfeld <i>Finanzen</i>	51
4.2.4 Wirkungsfeld <i>Innovation</i>	53
4.2.5 Wirkungsfeld <i>Kunden</i>	54

4.3	Schlussfolgerung	57
5	Projekt <i>Redesign universitärer IT-Prozesse</i>	59
5.1	Phase 1: Organisationstransformation	61
5.2	Phase 2: Analyse der Prozesse und Daten	64
5.2.1	Etablierung der Vorgehensweise	64
5.2.2	Ergebnisse der Erfassung	66
5.2.2.1	Schwächen im Management	66
5.2.2.2	Performance-Probleme der Prozesse	67
5.2.2.3	Probleme in der Datenqualität	68
5.2.3	Schlussfolgerung der Analyse	69
5.3	Phase 3: Optimierung der Prozesse und Daten	71
5.3.1	Bestimmung der zu optimierenden Prozesse (Systemgrenze)	73
5.3.2	Bestimmung der Zustandsgrößen	76
5.3.3	Wartezeiten, Warteschlangen und Zustände	78
5.3.4	Modellbildung und Messoptionen der Systeme	84
5.3.5	Prozessoptimierung am Beispiel <i>Dienstreise</i>	97
5.3.5.1	Berechnung des Ist-Zustands	103
5.3.5.2	Entfernung der Medienbrüche	104
5.3.5.3	Automation	108
5.3.5.4	Minimierung der kommunikativen Schnittstellen	110
5.3.5.5	Organisatorische Veränderungen durchführen	112
5.3.5.6	Spezialmodule testen	115
5.3.6	Optimierung der Daten	120
5.3.7	Schlussfolgerung der Optimierung	124
5.4	Zusammenfassung	130
6	Schlussfolgerung und Ausblick	133
V.	Literaturverzeichnis	XIX
A.	Anhang	XXVII
A.A	Metamodell für die Ist-Erfassung der Prozesse	XXVII
A.B	BPMN-Metamodell für die Optimierung der Prozesse	XXVIII
A.C	Simulation über die Auswirkung unterschiedlicher Gehälter	XXIX
A.D	Bestimmung von σ einer Normalverteilung	XXXII
A.E	Datenbasis für die Dauer der Dienstreise	XXXIII
A.F	Regressionsanalyse für die Dauer der Dienstreise	XXXIV
A.G	χ^2 -Anpassungstest für die Dauer der Dienstreise	XXXV
A.H	Datenbasis für die Abgabedauer der Dienstreiseabrechnung	XXXVI
A.I	Regressionsanalyse für die Abgabedauer der Dienstreiseabrechnung	XL
A.J	χ^2 -Anpassungstest für die Abgabedauer der Dienstreiseabrechnung	XLIV
A.K	IST-Simulationsergebnisse	XLV
A.K.A	Wirkungsfeld <i>Prozesse</i>	XLV

A.K.A.A	Modellierungskomplex <i>Studierende</i>	XLV
A.K.A.B	Modellierungskomplex <i>Mitarbeiter</i>	XLV
A.K.A.C	Modellierungskomplex <i>Geld- und Sachmittel</i>	XLV
A.K.B	Wirkungsfeld <i>Kunden</i>	XLVI
A.K.B.A	Modellierungskomplex <i>Studierende</i>	XLVI
A.K.B.B	Modellierungskomplex <i>Mitarbeiter</i>	XLVIII
A.K.B.C	Modellierungskomplex <i>Geld- und Sachmittel</i>	XLVIII
A.K.C	Wirkungsfeld <i>Finanzen</i>	XLIX
A.K.D	Wirkungsfeld <i>Innovation</i>	L
A.K.D.A	Modellierungskomplex <i>Studierende</i>	L
A.K.D.B	Modellierungskomplex <i>Mitarbeiter</i>	L
A.K.D.C	Modellierungskomplex <i>Geld- und Sachmittel</i>	L
A.K.E	Grad der Optimierung pro Prozess	LI
A.K.E.A	Modellierungskomplex <i>Studierende</i>	LI
A.K.E.B	Modellierungskomplex <i>Mitarbeiter</i>	LI
A.K.E.C	Modellierungskomplex <i>Geld- und Sachmittel</i>	LI
A.L	SOLL-Simulationsergebnisse.....	LII
A.L.A	Wirkungsfeld <i>Prozesse</i>	LII
A.L.A.A	Modellierungskomplex <i>Studierende</i>	LII
A.L.A.B	Modellierungskomplex <i>Mitarbeiter</i>	LIV
A.L.A.C	Modellierungskomplex <i>Geld- und Sachmittel</i>	LVI
A.L.B	Wirkungsfeld <i>Kunden</i>	LVII
A.L.B.A	Modellierungskomplex <i>Studierende</i>	LVII
A.L.B.B	Modellierungskomplex <i>Mitarbeiter</i>	LXI
A.L.B.C	Modellierungskomplex <i>Geld- und Sachmittel</i>	LXIV
A.L.C	Wirkungsfeld <i>Finanzen</i>	LXVI
A.L.C.A	Modellierungskomplex <i>Studierende</i>	LXVI
A.L.C.B	Modellierungskomplex <i>Mitarbeiter</i>	LXVIII
A.L.C.C	Modellierungskomplex <i>Geld- und Sachmittel</i>	LXX
A.L.D	Wirkungsfeld <i>Innovation</i>	LXXI
A.L.D.A	Modellierungskomplex <i>Studierende</i>	LXXI
A.L.D.B	Modellierungskomplex <i>Mitarbeiter</i>	LXXIV
A.L.D.C	Modellierungskomplex <i>Geld- und Sachmittel</i>	LXXVI
A.L.E	Grad der Optimierung pro Prozess	LXXXVII
A.L.E.A	Modellierungskomplex <i>Studierende</i>	LXXXVII
A.L.E.B	Modellierungskomplex <i>Mitarbeiter</i>	LXXXVII
A.L.E.C	Modellierungskomplex <i>Geld- und Sachmittel</i>	LXXXVII