

INHALTVERZEICHNIS

1	Zielsetzung eines Prozessregisters für die Region Hannover.....
1.1	Einleitung
1.2	Inhalt und Struktur eines Prozessregisters.....
2	Ausgangssituation bei der Region Hannover
2.1	Prozessregisterrelevante Inhalte der EU- Dienstleistungsrichtlinie.....
2.2.1	Erfolgsfaktoren für einen erfolgreichen Changemanagementprozess in der öffentlichen Verwaltung.....
2.2.2	Changemanagement-Gesamtrahmen
2.3	Nutzen eines Prozessregisters.....
3	Verwendete Modelle und Methoden zur Prozessregistererstellung.....
3.1	Umfassendes, ganzheitliches, durchgängiges und integriertes Vorgehensmodell zur Verwaltungsprozessoptimierung
3.1.1	Strategie-, Ziel- und Handlungsfeldmodell für das umfassende Prozessmanagement.....
3.1.2	MITO- Modell für das Ganzheitliche Prozessmanagement.....
3.1.3	Organisationsebenenmodell für das Durchgängige Prozessmanagement
3.1.4	Swimlane - Modell für das Integrierte Prozessmanagement.....
3.2	Verknüpfung der 4 Beschreibungsmodelle zur einfachen und schnellen Organisations- und Prozessgestaltung
3.2.1	Kundenorientierung
3.2.2	Mitarbeiterorientierung.....
3.2.3	Prozessorientierung.....
3.2.4	Erfolgsorientierung.....
3.3	Die Swimlane - Methode zur Prozessvisualisierung und -modellierung
3.3.1	SYCAT-Organisations-Prozess-Darstellung (OPD)
3.3.2	Systematische-Prozess-Analyse-Methode (SYPAM).....
3.3.3	Prozesslandkartendarstellung
3.3.4	Prozesseinteilung und -gliederung
3.3.5	Skalierte Anwendung des MITO- Modells bei der durchgängigen Prozessanalyse, -modellierung, -optimierung und -dokumentation
3.3.6	Ergebnisdarstellung der Prozessgestaltung und -modellierung.....
3.3.7	12 Kardinalfehler bei der Entwicklung und Umsetzung des integrierten Prozess- und Wissensmanagement
3.4	Entwicklung von Verwaltungsprozessmodellen
3.4.1	Führungs- oder Managementprozesse
3.4.2	Kern- oder Realisierungsprozesse
3.4.3	Unterstützungsprozesse
3.4.4	Einführung einer Prozessorganisation.....
3.4.5	Prozessmodell nach der DIN EN ISO 9001.....

	3.4.6 Integrierte prozessorientierte Verwaltungsaufgabenanalyse und -Synthese
	3.4.7 Dynamische Prozessgestaltung innerhalb prozessorientierter Organisationsstrukturen
	3.4.8 Statische Gestaltungselemente der Aufbauorganisation innerhalb prozessorientierter Organisationsstrukturen.....
	3.4.9 Regelungsinhalte der prozessorientierten Stellenbildung
	3.4.10 Durchgängiges Prozesskennzahlensystem
4	Strategischer Gesamtansatz und Stufenkonzept für die EU-DLR Umsetzung
4.1	Neue Kernprozess der EU-DLR
4.1.1	EU-DLR-Kernprozess 1: Informationseinholung
4.1.2	Visualisierung des EU-DLR-Kernprozess 2 : Antragstellung
4.1.3	Visualisierung der EU-DLR-Kernprozess 3: Kooperation.....
4.1.4	IT-Komponenten zur EU-DLR-Umsetzung
4.2	Umsetzungsstufen der EU-DLR
4.2.1	Stufe 1: Umsetzung der IT-Mindestanforderungen bis Ende 2009 („1:1 Umsetzung“).
4.2.2	Stufe 1+: Umsetzung der IT-Mindestanforderungen plus optionale Funktionen (je nach Ausgangsvoraussetzung bei den betreffenden Gebietskörperschaften) bis Ende 2009.
4.2.3	Stufe 2: Vollständig medienbruchfreie Geschäftsprozesse 2010 ff.....
4.2.4	Ausstattungsalternativen des EA.....
4.3	Referenzprozess: Direktansprache des eA bei der Region Hannover.....
4.3.1	Referenzprozessabbildung „Direktansprache“
4.3.2	Prozessablaufbeschreibung „Direktansprache“
4.3.3	Ablaufbeschreibung des möglichen Einstieges in den eA-Prozess beim Land Nds. (Landesportal).....
4.3.4	Prozessablaufbeschreibung „Landesportaleinstieg“
5	Systematisches Vorgehensmodell zur Umsetzung der EU-DLR und Erstellung eines umfassenden Prozessregisters für die Region Hannover
5.1	Schritt 1: Vorarbeiten
5.1.1	Erstellung des Leistungskataloges der Region mit Zuordnung der Zuständigkeiten (voraussichtlich etwa 300-400 Leistungen).....
5.1.2	Entwicklung der Positivliste (EU-DLR Leistungen) innerhalb des Leistungskataloges (ca. 60).....
5.1.3	Definition des Prozessregisters der Region Hannover.....
5.1.4	Prozesssteckbriefe des Prozessregisters.....
5.2	Schritt 2: EU-DLR-Verwaltungsprozessanalyse und Dokumentation
5.2.1	Systematische Prozess-Ist-Analyse und Modellierung der EU-DLR-Ist-Prozesse
5.2.2	Schwachstellenanalyse und Aufgabenkritik bei zeitkritischen Prozess
5.2.3	Entwicklung der Verwaltungs- Sollprozesse.....
5.2.4	Dokumentation der Prozesse in Prozessregister
5.2.5	Analyse und Modellierung der weiteren Leistungsprozesse der Region Hannover.....
5.3	Schritt 3 EU-DLR-Prozess IT- Strukturanalyse und Dokumentation
5.3.1	Bedarfsfeststellung mit IT- Konzepterstellung

5.3.2	Analyse der notwendigen IT- Infrastruktur (Software, Hardware, Netzwerk)
5.3.3	Festlegung zur Nutzung der Basiskomponenten, Dienstleistungen und Standards
5.3.4	Sichere Kommunikationswege und Schutzmechanismen zur Authentisierung und Verschlüsselung
5.3.5	Umsetzung der notwendigen IT- Anpassungen
5.4	Schritt 4 Einführung des Prozessregisters der Region Hannover
5.4.1	Information und Qualifizierung der Prozessbeteiligten
5.4.2	Nutzung des Prozessregisters
5.4.3	Weitere Pflege und Ausbau des Prozessregisters
5.4.4	Berichtswesen- und Kennzahlenorganisierten für Statistiken
5.5	Schritt 5 Entwicklungen weiterer Nutzungsszenarien z.B.
5.5.1	Einleitung von Changemanagement-Aktivitäten
5.5.2	Einleitung von KVP-Maßnahmen
5.5.3	Aufbau eines regionsspezifischen Wissensmanagement Vorgabe eines Wissensframework
5.5.4	Grundlagen für Gesundheitsmanagementsysteme
5.5.5	Durchführung von Prozessbenchmarking
5.6	Schritt 6 Prozessregisterevaluierung
5.6.1	Entwicklung von Evaluierungsinstrumenten
5.6.2	Durchführung von wissensbasierten Prozessaudits
5.6.3	Wissensframeworkbezogenes Wissensaudits mit Reifegradermittlung
5.6.4	Prozess- und Wissensbewertung nach dem EFQM-Modell
5.6.5	Ableitung von Handlungsempfehlungen (Act)
6	SYCAT - Tool – Einsatz
7	Zusammenfassung und Ausblick
8	Literaturverzeichnisse