Strukturierte Prozessidentifikation als Erfolgsfaktor

Veröffentlicht am 22. September 2025

Ihre Ansprechpersonen: Damian Josi, Luca Feiner

Tags: Erfolgsgeschichten, Öffentliche Verwaltung, DiVA, Prozessoptimierung und -management

Der gesellschaftliche und politische Druck auf die öffentliche Verwaltung, digitaler zu werden, nimmt stetig zu. Technologischer Fortschritt, steigende Erwartungen und gesetzliche Vorgaben machen die digitale Transformation unverzichtbar. Ziel ist es, Verwaltungsprozesse effizienter zu gestalten und den Service für Bürgerinnen und Bürger zu verbessern. Doch oft fehlt die grundlegende Basis, um diese Transformation voranzutreiben. Ohne eine klare Dokumentation der bestehenden Prozesse bleibt die digitale Weiterentwicklung ein Stückwerk, unstrukturiert und ineffizient. Doch wo anfangen?

Unbekannte Prozesse können nicht optimiert werden

Eine der zentralen Hürden auf dem Weg zur Digitalisierung ist das fehlende Wissen über bestehende Prozesse. Oft sind Abläufe über Jahre hinweg gewachsen, nicht dokumentiert oder von der Expertise einzelner Mitarbeitenden abhängig. Diese Punkte haben weitreichende Konsequenzen:

- Häufig fehlt ein Überblick darüber, welche Softwarelösungen im Einsatz sind und wie diese in die bestehenden Abläufe eingebunden sind.
- Die Ablösung oder Einführung neuer Software beeinflusst die Prozesse erheblich – doch ohne Klarheit über die betroffenen Abläufe bleibt dieser Einfluss unberechenbar.
- Für Beschaffungen von IT-Dienstleistungen oder Applikationen fehlen belastbare Grundlagen, was eine präzise Leistungsbeschreibung und Bedarfsanalyse erschwert.
-

Prozesse, die nicht bekannt sind, können weder digitalisiert noch optimiert werden.

Diese Unsicherheiten hemmen die Digitalisierung und führen zu ineffizienten Strukturen, die den Erwartungen moderner Verwaltungsarbeit nicht mehr gerecht werden.

Prozessdokumentation ebnet den Weg zur digitalen Transformation

Die systematische Prozessdokumentation ist ein essenzieller Schritt, um die digitale Transformation in der öffentlichen Verwaltung voranzutreiben. Eine erfolgreiche Digitalisierung beginnt mit einem klaren Verständnis der eigenen Prozesse.

Der erste Schritt ist die Identifikation relevanter Prozesse und deren grobe Erfassung. Dabei werden bestehende Standards sondiert und eine erste Analyse der Organisation durchgeführt, etwa durch Dokumentenstudium, die Auswertung der eigenen Website/Online-Schalter oder eine kurze qualitative Umfrage bei Wissensträger:innen, beispielsweise über Tools wie Microsoft Forms. Diese Vorarbeit hilft, einen ersten Überblick über die Prozesse der Verwaltung zu erhalten und die weiteren Arbeiten zur Prozessidentifikation und -dokumentation vorzubereiten.



Abbildung 1: Standardvorgehen zur Prozessidentifikation

Der nächste Schritt besteht darin, die identifizierten Prozesse aus der initialen Analyse mit den entsprechenden Wissensträger:innen zu bestätigen und bisher unbekannte Abläufe zu identifizieren. Zusätzliche Informationen zu Prozesscharakteristiken wie Häufigkeit, Durchlaufzeit oder Abhängigkeiten

werden ebenfalls erhoben. Abschliessend werden die Prozesse in kurzen, klar strukturierten Steckbriefen oder Übersichtslisten dokumentiert, die als zentrale Informationsquelle für weitere Schritte dienen. Die dokumentierten Prozesse können nun anhand vordefinierter Kriterien (z. B.: Digitalisierungsgrad oder Aufwand-Nutzen-Verhältnis einer Digitalisierung) bewertet werden. So entsteht eine belastbare Entscheidungsgrundlage für gezielte Optimierungs- und Digitalisierungsmassnahmen. Auf dieser Grundlage können geeignete nächste Schritte abgeleitet und ein Umsetzungsfahrplan zur digitalen Transformation erarbeitet werden.

Die Vorteile dieses Vorgehens sind vielfältig:

- **Transparenz:** Prozesse werden sichtbar, verständlich und nachvollziehbar.
- **Grundlagen für Standardisierungen:** Das Wissen um die Prozesse und die beteiligten Systeme schafft die Möglichkeit, die Prozesse zu standardisieren und damit weitere Optimierung zu ermöglichen.
- **Optimierung:** Ineffiziente Abläufe können angepasst oder eliminiert werden.
- **Wissenserhalt:** Prozesswissen wird zentral verfügbar und bleibt auch bei Personalwechsel erhalten.

Mit dieser strukturierten Prozessidentifikation wird die Verwaltung nicht nur fit für die Digitalisierung, sondern schafft auch Grundlagen zu einem nachhaltigen Prozessmanagement.

Erfolgreiche Prozessidentifikation bei der Stadt Sursee

Die Stadt Sursee zeigt beispielhaft, wie Prozessidentifikation gelingen kann. Wir haben sie dabei begleitet, ihre Verwaltungsprozesse strukturiert zu identifizieren, zu erfassen und zu dokumentieren. In kurzen Steckbriefen wurden zentrale Aspekte wie das Prozessziel, Mengengerüst, beteiligte Akteure, Input und Output, Medienbrüche sowie involvierte Applikationen festgehalten. Diese klare Struktur ermöglichte eine transparente und nachvollziehbare Gesamtübersicht über die relevanten Verwaltungsprozesse.

« Dank der strukturierten Vorgehensweise und den vorhandenen Fach- und Methodikkompetenzen des Beratendenteams der APP konnte der Grundstein für ein effektives Prozessmanagement gelegt werden. Die klar dokumentierten Ergebnisse und der abschliessende Bericht geben uns eine wertvolle Grundlage für die nächsten Schritte. Wir sind sehr zufrieden mit der Zusammenarbeit. »

Sara Steiner
Bereichsleiterin Digitales und Projekte Stadt Sursee

Erkenntnisse aus der Praxis

- **Guter Startpunkt durch Standards:** Der Einstieg mit einem definierten Standard und einer kurzen qualitativen Umfrage erwies sich als effektiv, um schnell einen ersten Überblick zu gewinnen.
- **Kommunikation ist entscheidend:** Es war essenziell, den Beteiligten klar zu erklären, warum die Dokumentation durchgeführt wird. Die neutrale und objektive Erhebung wurde als Grundlage für weitere Optimierungen dargestellt, was Akzeptanz schaffte.
- **Fachliche statt technische Perspektive:** Wissensträger:innen konnten detailliertere Informationen liefern und einen besseren Einblick in die Prozesse geben, indem sie eine fachliche Perspektive einnahmen.

Die dokumentierten Prozesse wurden nicht nur transparent, sondern boten auch die Grundlage für priorisierte Handlungsempfehlungen und Prozessoptimierungen. Dieses Praxisbeispiel zeigt, wie Transparenz durch Prozessdokumentation den Weg in die digitale Zukunft ebnet. Vielen Dank an die Stadt Sursee für die gute Zusammenarbeit und das spannende Projekt.

Möchten Sie mehr über dieses spannende Thema erfahren oder wissen, wie wir auch Sie bei einem herausfordernden Vorhaben unterstützen können? Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme.