

Prozesse neu denken

Jonathan Dölle

Der Abschied vom Papier stellt viele Kommunen vor Herausforderungen. Die Stadt Dortmund hat ihren Weg gefunden, Prozesse auf SAP-Basis schnell und einfach zu digitalisieren. Das schafft auch die Grundlage für einen innovativen KI-Einsatz.

In den Verwaltungen Deutschlands wächst der Handlungsbedarf zur Digitalisierung. Neben einigen digitalen Vorreitern bestehen in den meisten öffentlichen Organisationen noch viele analoge Prozesse. Nicht nur die Bürger müssen sich mit papierbasierten Lösungen zufriedengeben, auch innerhalb der Verwaltungen werden viele Vorgänge noch mittels klassischer Papierformulare und auf dem (Haus-) Postweg abgewickelt. Mit Blick auf den demografischen Wandel wird das zum Problem. Denn es ist abzusehen, dass perspektivisch auch für die Durchführung gesetzlich notwendiger Vorgänge und Aufgaben immer weniger Ressourcen zur Verfügung stehen.

Die Stadt Dortmund befasst sich schon seit Längerem mit den Herausforderungen rund um die Digitalisierung. Dabei hat sie begonnen, kontinuierlich Prozesse neu zu denken, um sie dann in digitaler Form gestalten zu können. Während der Corona-Pandemie ist der Druck zur Modernisierung der Prozesse noch gewachsen. In Zeiten hoher Homeoffice-Quoten zeigt sich, dass die Ablösung papierbasierter Prozesse strategisch zentral ist. Von großer Bedeutung ist es, hierfür eine stabile und sichere Plattform zu nutzen, schnelle Fortschritte zu erzielen

und eine leichte Wartbarkeit sicherzustellen. In vielen Bereichen der internen Verwaltung – zum Beispiel für die Finanzbuchhaltung oder die Personalverwaltung – ist in Dortmund bereits die Standard-Software SAP im Einsatz. Die einfache Verknüpfung von Prozessen mit Bearbeitungsaktivitäten in diesen Systemen ist daher eine Kernanforderung für dort eingesetzte Digitalisierungswerkzeuge. Ziel der Stadt Dortmund ist es aber auch, ihre Digitalisierungsvorhaben flexibel und selbstständig vorantreiben zu können. Es musste also ein Mittel gefunden werden, das auf der einen Seite einfach in die bestehende Infrastruktur zu integrieren ist, und das andererseits eine selbstständige Nutzung durch die Stadtverwaltung unterstützt.

Als Digitalisierungsplattform, welche die genannten Anforderungen erfüllt, identifizierte die Stadt die bpc Workflow-App. Sie basiert auf den Technologien von SAP Fiori und wurde vom Beratungshaus best practice consulting entwickelt. Mithilfe der App kann die Stadt Dortmund ihre Prozesse nun einfach in SAP digitalisieren. Sie werden dazu in der Standard-Technologie SAP Business Workflow modelliert und um Customizing, also System-einstellungen für die App, ergänzt.

Auf dieser Basis stellt die App eine automatisch aufgebaute Oberfläche zur Verfügung. Zudem stehen viele weitere hilfreiche Funktionen bereit. Es wird beispielsweise eine Übersichtsliste für die Nachverfolgung von Anträgen angeboten, es gibt Werthilfen und Validierungen auf der Basis von SAP-Daten, Anträge können einfach zwischengespeichert und Anhänge angelegt werden, auch mit Anbindung an ein elektronisches Archiv.

Auf dieser Grundlage wurde gemeinsam mit dem Beratungshaus best practice consulting ein Ansatz für die Prozessdigitalisierung entwickelt. Das Vorgehen stützt sich auf zwei wesentliche Säulen: Einerseits wurden gemeinsam Prozesse betrachtet und katalogisiert, die mit besonders hoher Priorität digitalisiert werden sollten. Die Priorisierung erfolgte anhand unterschiedlicher Kriterien, etwa der strategischen Prozessrelevanz, Häufigkeit in der Prozessdurchführung und bisherigem Digitalisierungsgrad. Ergänzend wurde der Erfahrungsschatz der städtischen Mitarbeiter zur Einordnung genutzt.

Die zweite Säule besteht aus der Anleitung zum selbstständigen Einsatz der Lösung: Gemeinsam wurden Methodik und Wissen er-

arbeitet, um die Stadt Dortmund in die Lage zu versetzen, die Digitalisierung mit der bpc Workflow-App voranzutreiben. Der technische Wissenstransfer war dabei besonders einfach, denn die App selbst erfordert lediglich Kenntnisse über die klassischen SAP-Technologien, welche bei der Stadt Dortmund bereits stark ausgeprägt waren.

Auch in der Projektarbeit kann die Kommune nun effizienter arbeiten: Die Mitarbeiter der Stadt erheben die Informationen in enger Rückkopplung mit den Fachexperten, zum Beispiel in gemeinsamen Workshops oder individuellen Gesprächen. Über die App lassen sich dabei extrem schnell Mock-Ups bereitstellen und erste Prototypen erzeugen, die dann gemeinsam diskutiert und analysiert werden können. Nach weiteren Verfeinerungen gemeinsam mit den Fachexperten sowie einem strukturierten Test wird ein neuer Prozess anschließend zügig live gesetzt und der nächste zur Digitalisierung ausgewählt.

Das Spektrum der neu zu gestaltenden Vorgänge ist groß und betrifft die Anwendungsbereiche sowohl isoliert als auch übergreifend – so beispielsweise das Personal- und das Finanzwesen. Die Handhabung der neuen Plattform ist so einfach, dass man auch solche Vorgänge in die Neugestaltung einbezogen hat, die schon zuvor digital unterstützt wurden. So war etwa die Reisebeantragung und -abrechnung schon vorher auf elektronischem Wege möglich, die Umsetzung ließ aufgrund der bisher verfügbaren Technologien aber trotz hohem Engagement der Entwickler noch Verbesserungspotenzial im Benutzererlebnis offen.



Die Stadt Dortmund löst papierbasierte Prozesse ab.

Der Prozess wurde daher als einer der ersten für die Gestaltung mit den neuen Werkzeugen ausgewählt. Auch die digitale Beantragung eines mobilen Arbeitsplatzes ist einer der innovativen und benutzerfreundlichen Prozesse, die bei der Stadt Dortmund aufgebaut werden. Für die Anwender stellt dies eine echte Entlastung dar.

Weil die Digitalisierung mit hohem Tempo voranschreitet, kann das Augenmerk auf weitere Neuerungen gelegt werden. So scheint das Thema künstliche Intelligenz (KI) in der Prozesssteuerung für viele noch weit weg zu sein – die Stadt Dortmund sieht allerdings gleich zwei Möglichkeiten, um KI zeitnah für eine Verbesserung der Prozesse einzusetzen. Einerseits bietet die bpc Workflow-App selbst die Möglichkeit, Entscheider bei der Bearbeitung ihrer Aufgaben zu unterstützen, indem sie ihnen bei verschiedenen Optionen Bewertungen anzeigt: Eine KI meldet beispielsweise, ob ein Antrag tendenziell angenommen oder abgelehnt werden sollte. Entscheider können dies als Hilfe nutzen, um kritische Situationen einfacher zu erkennen. Andererseits implementiert die Stadt Dortmund auf KI-Basis das

Erkennen doppelter Geschäftspartner im SAP-System. Die Konsolidierung des Datenbestands stellt eine zentrale Vorarbeit für eine spätere Einführung von SAP S/4HANA dar. Potenziell erkannte Dubletten werden Entscheidern über die App vorgelegt. So kann effizient über den Sachverhalt (Dublette ja/nein) und das weitere Vorgehen entschieden werden.

Dank geeigneter Werkzeuge schreitet die Digitalisierung bei der Stadt Dortmund also zügig voran. Auch mit Blick auf künstliche Intelligenz kann sich die Kommune positionieren und so wichtige Schritte gehen, um Kosten zu sparen, Mitarbeiter zu binden und sich weiter modern und digital aufzustellen. „Die bpc Workflow-App ist für uns ein echter Motor für die Digitalisierung“, kommentiert Jörg Zilian, Fachbereichsleiter beim Dortmunder Systemhaus, dem IT Dienstleister der Stadt Dortmund. „Das Projekt hat uns den Einstieg in die Fiori-Welt geebnet und wir freuen uns darauf, unsere Prozesse mit künstlicher Intelligenz weiter zu verbessern.“

Jonathan Dölle ist Team-Leiter öffentlicher Sektor bei der best practice consulting AG.