



Informationen zur öffentliche Konsultation von eCH-Standards zum Geschäftsprozessmanagement (Juli/August 2011)

1 Einleitung: Geschäftsprozessmanagement als strategische Stossrichtung von E-Government Schweiz

Um Unternehmen und Privatpersonen administrativ zu entlasten, die Produktivität zu steigern und gleichzeitig die Gesamtwirtschaftlichkeit zu erhöhen, muss die öffentliche Verwaltung bestehende „Silo-Strukturen“ aufbrechen, d.h. ihre Leistungen und Prozesse sowie Vertrieb und Produktion ebenenübergreifend vernetzen.

Das Geschäftsprozessmanagement wird damit zu einer Schlüsselkompetenz bei der Umsetzung der Modernisierungsziele der E-Government Strategie Schweiz. Die organisationsinterne sowie ebenenübergreifende Kooperation der Verwaltung setzt nämlich ein gemeinsames fachliches Verständnis des Verwaltungshandelns voraus. Aufgaben, Leistungen und Prozesse der öffentlichen Verwaltung sind hierzu einheitlich zu beschreiben, systematisch zu dokumentieren sowie verwaltungsübergreifend zu publizieren und zu pflegen. Konsequenterweise hat eCH in den vergangenen Jahren verschiedene Standards, Best Practices und Hilfsmittel zum Geschäftsprozessmanagement erarbeitet und publiziert.

Die nun in die öffentliche Konsultation gebrachten Standards zum Geschäftsprozessmanagement sind mehrheitlich im Kontext des priorisierten E-Government-Vorhabens „B1.03 Einheitliches Inventar und Referenzdatenbank öffentlicher Leistungen“ (Federführung: Bundeskanzlei) in enger Zusammenarbeit mit der eCH-Fachgruppe Geschäftsprozesse erarbeitet bzw. aktualisiert worden. Zum Abschluss des Vorhabens B1.03 per Oktober 2011 werden sämtliche Ergebnisse, d.h. Rahmenkonzepte, Beschreibungsvorgaben, Dokumentationen und Hilfsmittel zum Geschäftsprozessmanagement, dem Expertenausschuss eCH zur Genehmigung vorgelegt. Alle Dokumente – es sind in überwiegender Anzahl neue Versionen von bereits genehmigten Standards, Best Practices und Hilfsmitteln – sind nun sowohl inhaltlich als auch formal überarbeitet und aufeinander abgestimmt. Insbesondere wurden auch die Erfahrungen und Rückmeldungen von Anwendern ausgewertet und eingearbeitet.

Das Geschäftsprozessmanagement steht in vielen Bereichen der öffentlichen Verwaltung erst am Anfang. Eine nachhaltige Einführung erfordert den gezielten Aufbau bzw. Ausbau der benötigten Fachkompetenzen und die Übernahme von „Leadership“ auf Seiten des Verwaltungsmanagements. Bemerkenswert ist die steigende Anzahl von BPM-Projekten in der öffentlichen Verwaltung. Auch gibt es hier bereits erfolgreiche Umsetzungsbeispiele. Das von privaten Dienstleistern und Fachhochschulen auf die Bedürfnisse der Verwaltung zugeschnittene Ausbildungsangebot zum Geschäftsprozessmanagement (mit den Schwerpunkten Verwaltungsmodernisierung, E-Government und eCH-Standards) stösst auf eine rege Nachfrage.

Die rasche Verbreitung und hohe Akzeptanz des von eCH 2009 standardisierten produktneutralen Standards „Business Process Model and Notation“ (BPMN) zur grafischen Darstellung von Geschäftsprozessen (vgl. [eCH-140]) kann bereits als kleine Erfolgsgeschichte von E-Government Schweiz gewertet werden. Die Schweiz ist das erste und bisher einzige europäische Land, in welchem sich die öffentliche Verwaltung ebenenübergreifend auf einen gemeinsamen Beschreibungsstandard für Geschäftsprozesse festlegen konnte. Damit wurde eine wichtige Grundlage zum weiteren Ausbau der organisatorischen Vernetzung und Interoperabilität geschaffen.



2 Übersicht der beantragten Standards

Die beantragten Standards richten sich primär an Prozessverantwortliche, Prozessmanager und Unternehmensarchitekten.

2.1 Rahmenkonzept

- Rahmenkonzept zur Beschreibung und Dokumentation der Verwaltungstätigkeit: Der Standard [eCH-0138] enthält das Rahmenkonzept zur einheitlichen Beschreibung und strukturierten Dokumentation von Aufgaben, Leistungen, Prozessen sowie Zugangsstrukturen der öffentlichen Verwaltung der Schweiz. Der Standard bildet die inhaltliche Klammer zwischen den eCH-Beschreibungsvorgaben und den eCH-Dokumentationsergebnissen zum Geschäftsprozessmanagement.

2.2 Vorgaben zur Beschreibung von öffentlichen Aufgaben, Leistungen und Prozessen

- Aufgaben: Der Standard [eCH-0139] enthält die Vorgaben zur einheitlichen Beschreibung von Aufgaben und Aufgabengliederungen der öffentlichen Verwaltung der Schweiz („Aufgabenlandkarten“).
 - Hinweis: Aufgabenlandkarten für Kantone und Gemeinden sind bereits in Vorbereitung und werden spätestens im 1Q2012 als „eCH-Best Practices“ beantragt.
- Leistungen: Der Standard [eCH-0073] enthält die Vorgaben zur einheitlichen Beschreibung von Leistungen der öffentlichen Verwaltung der Schweiz.
- Prozesse: Der Standard [eCH-0140] enthält die Vorgaben zur einheitlichen Beschreibung sowie zur grafischen Darstellung (Notation) von Prozessen der öffentlichen Verwaltung der Schweiz. Es können damit sowohl organisationsbezogene („lokale“) als auch verwaltungsübergreifende („öffentliche“) Zusammenhänge und Sichtweisen dargestellt werden.
 - Hinweis: Im beantragten Standard wird BPMN, Version 2.0, als Standard für die grafische Notation von Geschäftsprozessen vorgegeben.

2.3 Vorgaben zur Gliederung des Leistungsangebots der öffentlichen Verwaltung sowie zur Beschreibung von Behördengängen

- Zugangsstrukturen: Die *Best Practice* [eCH-0141] enthält die Vorgaben zur einheitlichen Beschreibung und thematischen Gliederung des Leistungsangebots der öffentlichen Verwaltung der Schweiz aus der Perspektive der Leistungsbezüger („Themenkataloge“).
- Behördengänge: Der Standard [eCH-0088] enthält die Vorgaben zur einheitlichen Beschreibung von Behördengängen, d.h. der Bezugswege von öffentlichen Leistungen aus der Perspektive der Leistungsbezüger.

2.4 Dokumentationsergebnisse

- Leistungsinventar: Die *Best Practice* [eCH-0070] (= Hauptdokument und eine Beilage) ist ein Dokumentationsergebnis zum Standard [eCH-0073] und enthält das Inventar der Leistungen der öffentlichen Verwaltung der Schweiz.
 - Gegenüber der Vorgängerversion
 - ist die neue Version des Leistungsinventars auf Wunsch verschiedener Anwender und Nutzer stark überarbeitet und vereinfacht worden („major release“).
 - wurden sämtliche Beschreibungsvorgaben konsequent entfernt und in die neue Version



des Standards [eCH-0073] integriert.

- Die Bundeskanzlei und die eCH-Fachgruppe Geschäftsprozesse beantragen, das Leistungsinventar statt wie bisher als „Standard“ neu als „Best Practice“ einzustufen. Begründung: Die schweizweite Pflege des Leistungsinventars unter der verbindlichen Mitwirkung von Bundesstellen, Kantonen und Gemeinden kann zurzeit weder organisatorisch noch technisch realisiert werden.
- Die Umstufung als „Best Practice“ ist der Grund, weshalb die neue Version des Leistungsinventars in die öffentliche Konsultation gegeben wird.
- Die Bundeskanzlei wird die Pflege von [eCH-0070] bis auf weiteres im bisherigen Format (Excel-Datei) fortsetzen. Zum Pflegeprozess ist ein eCH-Hilfsmittel in Vorbereitung, das voraussichtlich im Oktober 2011 dem Expertenausschuss vorgelegt werden kann [eCH-0080].
- Themenkataloge für Unternehmen und Privatpersonen: Die *Best Practice* [eCH-0049] (Hauptdokument und zwei Beilagen) ist ein Dokumentationsergebnis zur *Best Practice* [eCH-0141] und enthält Kataloge zur thematischen Gliederung des Leistungsangebots der öffentlichen Verwaltung der Schweiz. Die Themengliederung gibt die Perspektive der Leistungsbezüger (Unternehmen, Privatpersonen) wieder und vereinfacht das Auffinden von benötigten Leistungen.
 - Gegenüber der Vorgängerversionen
 - sind die neuen Versionen der Themenkataloge (= „Beilagen“) nur geringfügig verändert worden („minor release“).
 - wurden sämtliche Beschreibungsvorgaben konsequent entfernt und in die neue Version der *Best Practice* [eCH-0141] integriert.
 - Die Bundeskanzlei und die eCH-Fachgruppe Geschäftsprozesse beantragen, die Themenkataloge statt wie bisher als „Standard“ neu als „Best Practice“ einzustufen. Die Begründungen dazu lauten:
 - Ein schweizweite Pflege der Themenkataloge unter verbindlicher Mitwirkung der Kantone und Gemeinden ist zurzeit weder organisatorischen noch technisch realisierbar.
 - Gemäss dem heute erreichten Erkenntnisstand (u.a. Erfahrungen mit www.ech.ch und Behördenportalen) müssen Zugangsstrukturen rasch und flexibel sich verändernden Anforderungen des Verwaltungsumfelds angepasst werden können. Die Einstufung von [eCH-0049] als „Best Practice“ trägt dieser Entwicklung Rechnung.
 - Die Umstufung auf „Best Practice“ ist auch der Grund dafür, weshalb die neuen Versionen der Themenkataloge in die öffentliche Konsultation gegeben werden.
 - Die Bundeskanzlei wird die Pflege von [eCH-0049] bis auf weiteres im bisherigen Format (Excel- oder Word-Datei) fortsetzen. Zum Pflegeprozess ist ein eCH-Hilfsmittel in Vorbereitung, das voraussichtlich bereits im Oktober 2011 dem Expertenausschuss vorgelegt werden kann [eCH-0080].

3 Ausblick

Das Grundlagendokument *eCH-0126 Vernetzte Verwaltung – Organisationskonzept für ein föderales E-Government Schweiz* wird zurzeit als Standard ausgearbeitet und noch diesen Herbst in die öffentliche Konsultation gegeben.

- eCH-0126 Vernetzte Verwaltung – Organisationskonzept für ein föderales E-Government Schweiz
-> neu als Standard



Zur organisatorischen Umsetzung der Standards zum Prozessmanagement bietet eCH verschiedene *Best Practices* und *Hilfsmittel* an. Damit können auch ohne grosse Vorkenntnisse im Geschäftsprozessmanagement standardkonforme Leistungs- und Prozessdokumentationen aufgebaut und gepflegt werden. Neue, mit den hier beantragten Standards abgestimmte *Best Practices* und *Hilfsmittel* zum Geschäftsprozessmanagement (bzw. neue Versionen von bereits bestehenden *eCH-Dokumenten*) werden von der Bundeskanzlei und der eCH-Fachgruppe Geschäftsprozesse 2011-2012 beim Expertenausschuss eCH zur Genehmigung beantragt. Es sind dies:

- eCH-0074 Geschäftsprozesse modellieren mit BPMN (Hilfsmittel) -> neue Version
- eCH-0096 BPM Starter Kit (Hilfsmittel) -> neue Version
- eCH-0080 Pflegeprozess für Dokumentationsergebnisse zum Geschäftsprozessmanagement (Hilfsmittel)
- eCH-0142 Handbuch „Zugangsstrukturen zu öffentlichen Leistungen“ (Hilfsmittel)
- eCH-0143 Rahmenkonzept „Organisation und Betrieb eines Prozessmanagementsystems“ (Best Practice)
- eCH-0144 Rahmenkonzept „BPM-Community Plattform zum Austausch von Leistungs- und Prozessbeschreibungen“ (Best Practice)
- eCH-0146 Berichte und Analysen zum priorisierten Vorhaben B1.03 (Hilfsmittel)

4 Kontakt

Fragen zu *eCH-Standards*, *eCH-Best Practices* und *eCH-Hilfsmitteln* zum Geschäftsprozessmanagement können an den Leiter der eCH Fachgruppe Geschäftsprozesse gestellt werden: Marc Schaffroth, Tel. 031 325 09 74, marc.schaffroth@isb.admin.ch,

Fragen zum priorisierten Vorhaben *B1.03 Einheitliches Inventar und Referenzdatenbank öffentlicher Leistungen* können an die Projektleiterin in der *Sektion Elektronischer Behördenverkehr* der Bundeskanzlei gerichtet werden: Christelle Desobry, Tel. 031 324 14 54, christelle.desobry@bk.admin.ch

im Juli 2011

Matthias Brüllmann, Leiter Sektion Elektronischer Behördenverkehr Bundeskanzlei
Marc Schaffroth, Projektleiter Informatikstrategieorgan Bund, Leiter eCH-Fachgruppe Geschäftsprozesse