

**atene KOM**

# Optimierte Prozesse für bürgerzentrierte Dienste

## **Beratungskonzept**

Wir entwickeln ein Managementsystem, mit dem wir den Modernisierungsprozess Ihrer Verwaltung auf dem Weg zum Digitalen Bürgeramt kontinuierlich begleiten und setzen darauf aufbauend alle notwendigen Prozesse für die Implementierung bürgerzentrierter Dienste gemeinsam mit Ihnen um.



# Beratungskonzept

## Das Digitale Bürgeramt

Digitale Informations- und Kommunikationstechnologien werden von den Meisten inzwischen täglich genutzt – privat und professionell. Das hat auch die Erwartungen der Bürger\*innen an die öffentliche Verwaltung grundlegend verändert. Als Reaktion auf die Anforderungen, die sich aus dem digitalen Wandel und seinen vielfältigen Chancen für den öffentlichen Sektor ergeben, hat der Gesetzgeber im Jahr 2017 das Onlinezugangsgesetz (OZG) verabschiedet. Darin verpflichten sich Bund und Länder, bis zum Jahr 2022 alle Verwaltungsleistungen über Portale elektronisch anzubieten. So sollen Bürger\*innen und Unternehmen möglichst viele Behördengänge über Nutzerportale online erledigen.

Mit ihrem breiten Portfolio an bürgernahen Leistungen sind insbesondere Kommunen in der Pflicht, eine einfache Bereitstellung und komfortable Leistungsabwicklung zu ermöglichen. Notwendig dafür ist jedoch eine Überprüfung und Anpassung verwaltungsinterner Prozesse an die Leistungen des Digitalen Bürgeramts, durch die eine ganzheitliche, lückenlose und damit eine sowohl effiziente als auch effektive Erledigung von Aufgaben mittels Digitalisierung möglich wird.

## Unsere Leistung

Die atene KOM unterstützt Kommunen dabei, bereits bestehende Prozesse zu analysieren, zu verbessern und digital umzusetzen. Zusätzlich entwickeln wir in enger Zusammenarbeit mit Ihnen ein Managementsystem, um Prozesse kontinuierlich selbstständig monitoren und anpassen zu können. Wichtig sind dafür vier Phasen:



Für mehr Informationen zu unseren Angeboten im Bereich Regionalentwicklung und Förderung scannen Sie den QR-Code oder besuchen Sie unsere Website unter:

<https://atekom.eu/downloads/>

## Phase 1 Erfassung des Status Quo

### ► Analyse bestehender Prozesse

Wir identifizieren gemeinsam mit Ihnen die bestehenden Hauptprozesse und deren Teilprozesse in Ihrer Organisation. Anschließend ermitteln wir den Status Quo u. a. durch Prozessmodellierung nach BPMN 2.0 und Kostenanalysen (PKR).

## Phase 3 Einführung

### ► Umsetzungsbegleitung

Wir begleiten Ihre Organisation bei der Prozessumsetzung. Neben der ganzheitlichen Umstrukturierung von Organisationsprozessen geht es auch darum, Lean- und Change-Management-Methoden praxisnah zu erproben.

## Phase 2 Prozessplanung

### ► Strategieentwicklung zur Anpassung bestehender Prozesse

Die Analyse der Erfolgsfaktoren sowie eine Fokussierung auf die Kernkompetenzen Ihrer Organisation helfen bei der Optimierung der Prozesse. Wichtige Kennzahlen wie Kosten oder Qualitätsziele sowie ein detailliertes Change-Management-Konzept sind in diesem Schritt vorgesehen.

### ► Soll-Prozess-Gestaltung

Mit modernen Methoden für ein gesamtheitliches Management werden die Prozesse aus Sicht der Anwender und auch externen Nutzer bewertet und anschließend neu modelliert nach BPMN 2.0.

### ► Einführungsplan

Mithilfe einer Machbarkeitsüberprüfung und einer Einordnung aller Prozesse der Organisation in einer Prozessorganisations-Matrix wird ein konkreter Einführungsplan zur Umsetzung entwickelt. So werden die Prozesse in der richtigen Reihenfolge optimiert und digitalisiert.

## Phase 4 Monitoring und Etablierung

### ► Verstetigung eines kontinuierlichen Prozessmanagements

Um Geschäftsprozesse aktuell zu halten und zu optimieren, begleiten wir Sie bei der Einführung eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP). Hier evaluieren wir gemeinsam mit Ihnen die zuvor angewendeten Lean-Management-Methoden, finden die für Sie passende Methode und helfen Ihnen diese dauerhaft zu etablieren.

## Vorteile durch Prozessoptimierung

Eine ganzheitliche Analyse hilft dabei die passenden IT-Lösungen effizient und wirtschaftlich zu definieren und erfolgreich einzuführen. Oftmals bleibt es dort nicht bei einer Anpassung der Ablauforganisation. Auch die Aufbauorganisation wird noch einmal betrachtet, geprüft und gegebenenfalls angeglichen werden müssen. Ein strukturiertes Prozessmanagement hilft Kommunen dabei, sich zukunftsfähig aufzustellen und dabei sowohl die Anwender\*innen innerhalb der Verwaltung als auch die externen Nutzer\*innen abzuholen und an den richtigen Stellen einzubeziehen. So können fundiert auf die Digitalisierung angepasste Prozesse, die Kosten und Bearbeitungszeiten deutlich reduzieren und deren Qualität verbessern.



Informationen zu unseren Themenfeldern, Kompetenzen und Projekten finde Sie auf unserer Website:

<https://atekom.eu/kompetenzen/>



## Über atene KOM

Die atene KOM unterstützt als erfahrener Partner den öffentlichen Sektor bei der Entwicklung und Umsetzung von Projekten in den Bereichen Digitalisierung, Energie, Mobilität, Gesundheit und Bildung.

Wir entwickeln zusammen mit Kommunen, Landkreisen und Unternehmen die Infrastruktur für die Zukunft. Unser Ziel ist die Stärkung der Regionen: Mit Partnern in Deutschland und Europa arbeiten wir an Zukunftsprojekten wie der Digitalisierung des ländlichen Raums. Wir entwickeln smarte Mobilitätskonzepte für den Nah- und Fernverkehr und intelligente Strategien, um die Energiewende voranzubringen.

Dabei unterstützen wir unsere Partner mit rund 500 Expert:innen aus den Bereichen Verwaltung, IT, Recht, Wirtschaft, Bildung, Kommunikation, Stadt-/Regionalentwicklung und Geoinformationssysteme mit passgenauen Lösungen für komplexe Aufgaben.

Wichtig ist uns die Nähe zu unseren Kund:innen: Wir sind an acht Standorten in Deutschland sowie in Brüssel, Kiew und Tirana vor Ort erreichbar.

Die atene KOM ist zertifiziert nach der international anerkannten Norm ISO 9001 für Qualitätsmanagement sowie für Informationssicherheitsmanagement ISO 27001 auf Basis von IT Grundschutz.



[www.atekom.eu](http://www.atekom.eu)

## Kontakt

atene KOM GmbH  
Invalidenstraße 91  
10115 Berlin

Tel +49 (0)30 22183-0  
[info@atekom.eu](mailto:info@atekom.eu)  
[www.atekom.eu](http://www.atekom.eu)

Stand: Oktober 2022