

# Prozessmanagement

## Einleitung

Paul Licka, Berinfor AG Unternehmensberatung

# Herausforderungen für Hochschulen und Universitäten

## Externe Faktoren

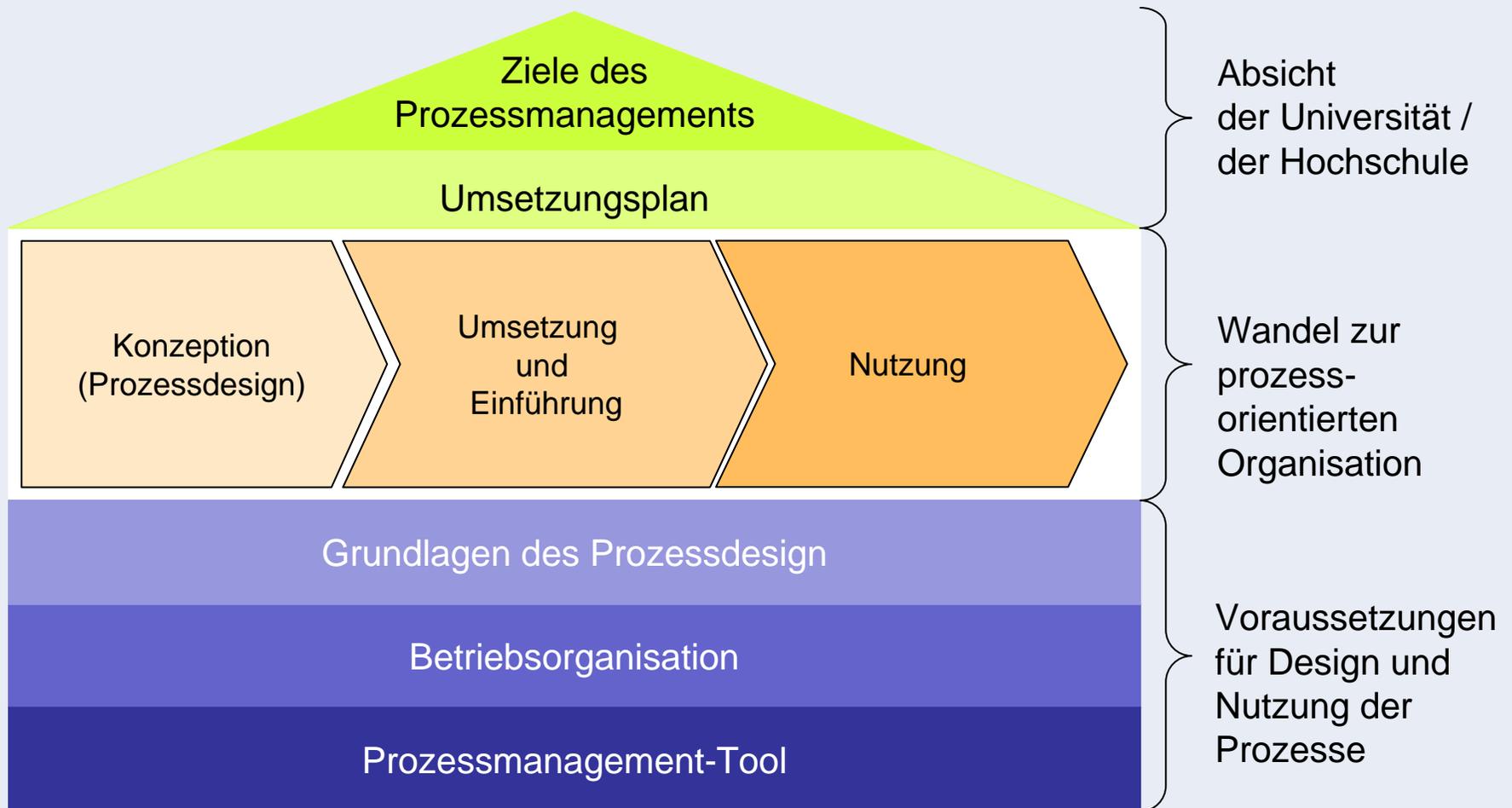
- Erhöhter Kostendruck
- Fortwährende Einflussnahme aus Bildungs- und Regionalpolitik
- Zunehmende Anforderungen von Studierenden und Kunden
- Vielfältige Interessen aus Wirtschaft und Gesellschaft
- Verstärkter nationaler und internationaler Wettbewerb



## Interne Faktoren

- Streben nach Exzellenz
- Trennung akademischer und organisatorischer Strukturen
- Ausbau von Autonomie und akademischer Selbstverwaltung
- Nebenamtliche Führungsfunktionen auf Zeit
- Kritische Grundhaltung als Kulturbestandteil

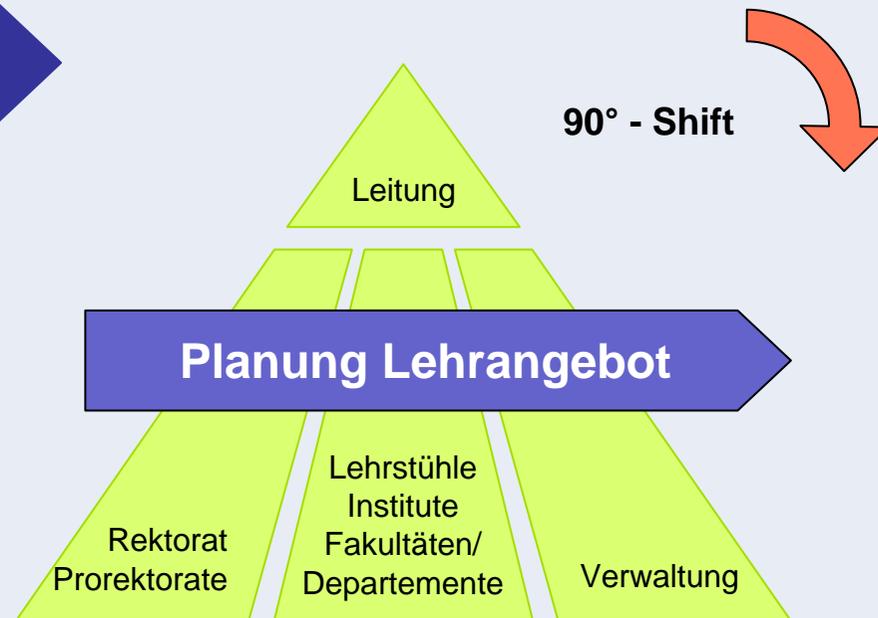
# Überblick über das Prozessmanagement



# Ziele des Prozessmanagement



# Prozessorientierung / Prozess-Idee



# Prozessorientierung / Triage-Idee

- Segmentierung nach Komplexität

- Beispiel Rekrutierung

Berufung von Professorinnen und Professoren

Rekrutierung von Verwaltungsangestellten

Anstellung von Raumpflegepersonal

- Segmentierung nach Kundengruppen

- Beispiel Immatrikulierung

Bewerber/innen mit Schweizer Vorbildung

Bewerber/innen mit ausländischer Vorbildung

# Prozessorientierung / Informationstechnologie

- Einsatz moderner Informationstechnologie zur Automatisierung und kompletten Neugestaltung von Prozessen
  - Automatisierung
  - Dezentraler Zugriff auf Informationen
  - Parallelisierung
  - Bessere Überwachung (Status und Bearbeitungsstand) und somit Zielorientierung
  - Verbesserte Analyse
  - Überwindung geographischer Distanzen
  - Integration von Aufgaben
  - Generierung und Verteilung von Wissen
  - Eliminieren von Schnittstellen

# Voraussetzungen für Design und Nutzung

- Allgemein gültige Vorgaben für das Prozessdesign erleichtern die Arbeit bei der Abbildung der Prozesse und fördern die Verständlichkeit von Prozessbeschreibungen
- Organisatorische Regelungen für die Freigabe überarbeiteter Prozesse dienen der Qualitätssicherung
- Prozessmanagement-Tools unterstützen das Design der Prozesse, ermöglichen den Zugriff auf die Prozessinformationen (über das Intranet) für alle Mitarbeitenden und können einzelne Arbeitsschritte erleichtern (direkter Aufruf von Formularen)

# Offene Fragen

- **Ist die prozessorientierte Organisationsform für Hochschulen und Universitäten geeignet?**
- **Ist der Wille zur Veränderung in der Leitung, in den Fakultäten/Departementen und in der Verwaltung vorhanden?**
- **Sind die Hochschulen in der Lage den Veränderungsprozess zur prozessorientierten Organisation erfolgreich umzusetzen?**
- **Sind die Mitarbeitenden der Hochschulen bereit ihre Arbeitsweise zu verändern?**