

## Abstract

**Titel: Prozess Engineering für den Geschäftsprozess "Sachbearbeitung Berufliche Massnahmen" am Beispiel der IV St.Gallen**

**Kurzzusammenfassung:** (max. 100 Worte)

Die Masterarbeit beschäftigt sich mit dem Thema, wie ein Prozess Engineering Projekt in einer IV-Stelle durchgeführt werden kann. Dazu werden die theoretischen Grundlagen des Prozessmanagements behandelt. Basierend auf diesen theoretischen Grundlagen und den spezifischen Anforderungen/Besonderheiten der IV, wird ein mögliches Vorgehensmodell für ein Prozess Engineering in einer IV-Stelle vorgeschlagen. Dieses Konzept ermöglicht es einer IV-Stelle, ein Prozess Engineering Projekt abzuwickeln. Im Weiteren wird beschrieben, wie ein Prozess Engineering konkret für einen Geschäftsprozess einer IV-Stelle vorgenommen wurde.

**Verfasser/in:** Silvia Soland  
**Herausgeber/in:** Dr. Lüder Tockenbürger  
**Veröffentlichung (Jahr):** 19. Oktober 2012  
**Zitation:** Soland, S., 2012, Prozess Engineering für den Geschäftsprozess "Sachbearbeitung Berufliche Massnahmen" am Beispiel der IV St.Gallen.  
FHS St.Gallen – Hochschule für Angewandte Wissenschaften:  
Masterarbeit  
**Schlagworte:** Prozess Engineering, Prozessmanagement, IV-Stelle

## **Ausgangslage**

In den letzten Jahren haben sich die Aufgaben und das Verständnis der Invalidenversicherung geändert. Die Invalidenversicherung wird zur Eingliederungsversicherung umformiert. Dieser Transformation wird durch die letzten zwei Revisionen des IVG (5. IVG-Revision per 01.01.2008, IVG-Revision 6a per 01.01.2012) massgeblich unterstützt. Die IV-Stellen haben seitdem ein grösseres Leistungsangebot zur Verfügung und auch einen grösseren Personalbestand. Diese Änderungen bedeuten, dass sich die IV-Stellen neu organisieren müssen. Zudem müssen auch öffentliche Verwaltungen wie es die IV-Stellen sind, ihre Dienstleistungen kunden-, prozess- und leistungsorientiert erbringen, damit sie für die heutigen wie zukünftigen Herausforderungen bereit sind.

## **Ziel**

Mit der Masterarbeit soll beantwortet werden, wie ein Prozess Engineering im Umfeld einer IV-Stelle durchgeführt werden kann. Folgende Fragen werden beantwortet:

- Was ist überhaupt unter Prozess Engineering zu verstehen? Welche Vorgehensmodelle kommen in Frage? Welche Darstellungsmethoden und Modellierungswerkzeuge sind zu wählen? Wie soll mit Kennzahlen umgegangen werden? Wie wichtig ist Change Management bei Prozess Engineering Projekten? Welche spezifischen Anforderungen/Besonderheiten hat eine IV-Stelle zu beachten?

## **Vorgehen**

Um ein Vorgehensmodell aufzeigen zu können, wurden die theoretischen Grundlagen zum Prozessmanagement aufgearbeitet. Diese bilden zusammen mit den Erkenntnissen über die spezifischen Anforderungen/Besonderheiten der IV die Basis, um einen Vorschlag für ein Vorgehensmodell für ein Prozess Engineering entwickeln zu können.

## **Erkenntnisse**

Prozessmanagement ist nicht nur ein Thema für Industrieunternehmen oder Dienstleistungsbetriebe, sondern auch für öffentlich-rechtliche Unternehmen bzw. Verwaltungen. Auch wenn eine IV-Stelle ihre Leistungen als Monopolist und nur unter Berücksichtigung von gesetzlichen Bestimmungen ausrichten darf, kann und muss sie ihre Prozesse kundenorientiert ausrichten. Die versicherten Personen und Arbeitgeber sind als Kunden zu betrachten, welche Leistungen einfordern können. Das System des Prozessmanagements hilft einer IV-Stelle

massgeblich dabei, ihre Ziele richtig zu setzen (Effektivität) und diese richtig umzusetzen (Effizienz).

Durch die systematische Vorgehensweise des Prozessmanagements ist sichergestellt, dass die Prozesse jährlich oder bei Bedarf auf Strategiekonformität geprüft werden. Ist Handlungsbedarf vorhanden, kann ein Prozess Engineering Projekt durchgeführt werden. Der Veränderungsbedarf bestimmt das Vorgehensmodell. Ob nun Business Process Reengineering (grundlegende Erneuerung), Geschäftsprozessoptimierung (einmalige Verbesserung) oder systematische Prozessoptimierung (BPR und GPO) gewählt wird, relevant ist, dass die Prozesse kundenorientiert unter dem End-to-End-Ansatz (vom Kunden zum Kunden) ausgerichtet werden. Im Fokus steht der Gesamtprozess und nicht einzelne abteilungsbezogene Prozesse. Die internen Kunden-Lieferanten-Beziehungen sind ein wesentliches Element, um die Dienstleistungsqualität einer IV-Stelle zu erhöhen. Ein Prozess Engineering Projekt ohne Change Management kann als gescheitert betrachtet werden. Werden die Betroffenen nicht zu Beteiligten gemacht, wird der Sinn des Änderungsvorhabens nicht verstanden. Die neuen Prozesse werden nicht gelebt. Es wird im alten verharret. Zudem ist ein Prozess Engineering Projekt sinnlos, wenn das Top-Management (IV-Stellenleitung) nicht hinter dem Vorhaben steht. Für die Modellierung der Prozesse sollte eine Darstellungsart gewählt werden, welche vom Fachbereich verstanden wird. Der Verwendungszweck der Modellierung bestimmt, welches Modellierungswerkzeug gewählt wird. Mit der kontinuierlichen Prozessverbesserung wird dann erreicht, dass die umgesetzten Massnahmen nachhaltig verankert werden. Unterstützt wird dies auch durch Kennzahlen. Ohne Kennzahlen kann die Prozessleistung nicht gemessen und keine Aussage gemacht werden, wie gut die Prozessergebnisse sind. Die Kennzahlen sind in einem Kennzahlensystem abzubilden, damit eine Gesamtsicht über die Leistung der IV-Stelle erreicht wird.

Mit der Einführung des Prozessmanagements ist die kontinuierliche Aktualisierung, Optimierung, Pflege, Publikation, Schulung, Monitoring der Prozesse sichergestellt. Diese Aufgabe wird in der Regel durch den Prozessmanager wahrgenommen.

## **Literaturquellen**

Für die Erkenntnisse wurde primär auf folgende Literaturquellen abgestellt.

Rüegg-Stürm, J., Müller, M., Tockenbürger, L., & Koller, W. (2004). Nachhaltige Prozessoptimierung. In R. Dubs, D. Euler, & J. Rüegg-Stürm, *Einführung in eine integrierte Managementlehre* (S. 1-28). Bern: Haupt.

Schmelzer, H. J., & Sesselmann, W. (2010). *Geschäftsprozessmanagement in der Praxis* (7. überarbeitete und erweiterte Ausg.). München: Carl Hanser Verlag.