



# Business Process Management mit "AdoA m t" (by B O C)

***Andreas Rapp***

Reformprojekt im  
Rathaus Voecklabruck<sup>1)</sup>

<sup>1)</sup> [www.voecklabruck.at](http://www.voecklabruck.at)



# Ziele

- Stadtverwaltung im 21. Jahrhundert; 2005 bis
- Rathaus neu / Buergerservice
- Erhebung des Ist-Zustandes um die eigene Organisation genau kennen zu lernen
- Erhebung von elf Musterprozessen, quer durch die gesamte Organisation
- "Spiegel" als erste Meilensteine, Juli 2004
- Feststellen des Reformbedarfs
- Folgeschritte



# Analyse

- Konkurrenz des Projektes **AdoAmt** in Voecklabruck ist gleichsam ein "fertiges Produkt von der Stange"
- Staerken von AdoA m t
  - individuell und maszgeschneidert
- Schwaechen von AdoA m t
  - mehr Zeitbedarf, am Anfang...



# Mitarbeiter und Ressourcen

- Mitarbeiter: alle Führungskräfte einbezogen
- hausinterne EDV / IT
- *Unterstützung & externe Dienstleistungen:*  
Dr. Ronald Sallmann <sup>1)</sup> / BOC <sup>2)</sup> (*beide Wien*)

<sup>1)</sup> [www.public-management.at](http://www.public-management.at)

<sup>2)</sup> [www.boc-eu.com](http://www.boc-eu.com)



# Verfahren

- Es geht darum, die erforderliche Akzeptanz fuer den grundlegenden und elementaren Erneuerungsprozess zu erreichen
- Motivation foerdern sowie Uebertragen von Verantwortung, mediatives Management
- Deshalb sind einige Schritte in der richtigen Reihenfolge erforderlich ...

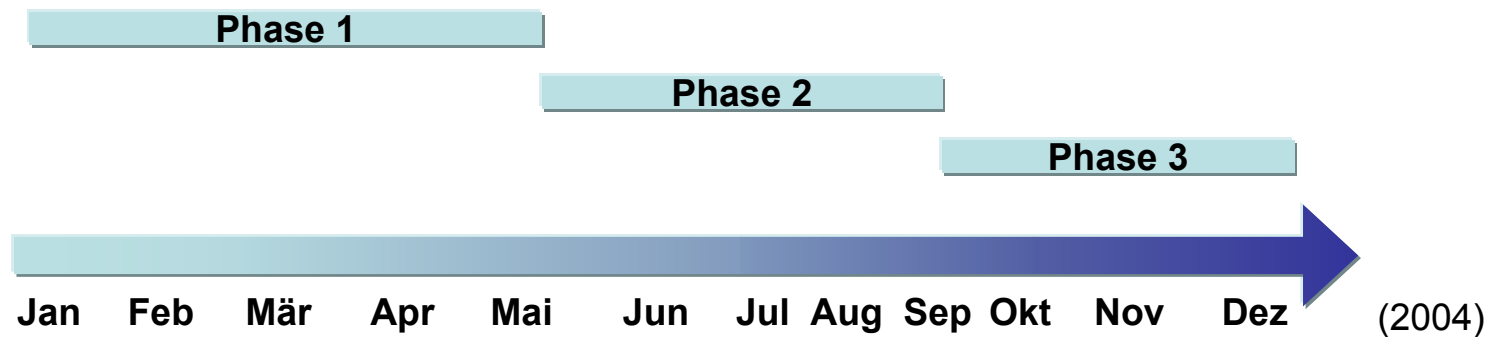


# Termine

Erheben von Ist-Prozessen

=> Schlüsse daraus ziehen

=> Reformen



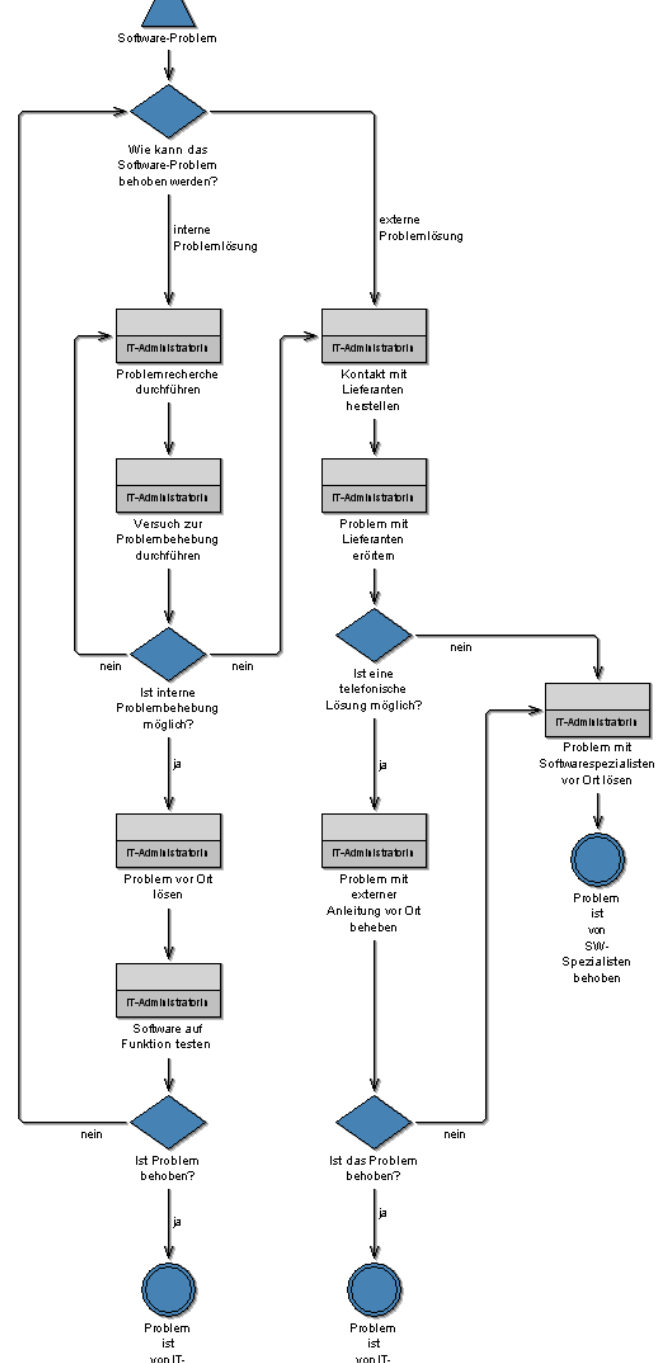


am Beispiel

# EDV-helpdesk

... ein Softwareproblem -  
und wie damit in der Regel  
im Rathaus Vöcklabruck  
(und wohl nicht nur dort)  
verfahren wird ...

*modelliert in AdoAmt  
exportiert in HTML*





# Jo, wie geht denn des?

- Reformbedarf umsetzen
  - Entstehen eines Prozesses („Fall“)
  - Durchführen, Bearbeiten
  - Ablegen
- Abbilden in IKT
  - Software evaluieren (Pflichtenheft!)
  - Software auswählen
  - Software kaufen und *einführen...*



# Danke

- *für Ihr Interesse,*
- *für Ihre Aufmerksamkeit,*
- *für Ihre Fragen!*

[andreas.rapp@voecklabruck.at](mailto:andreas.rapp@voecklabruck.at)