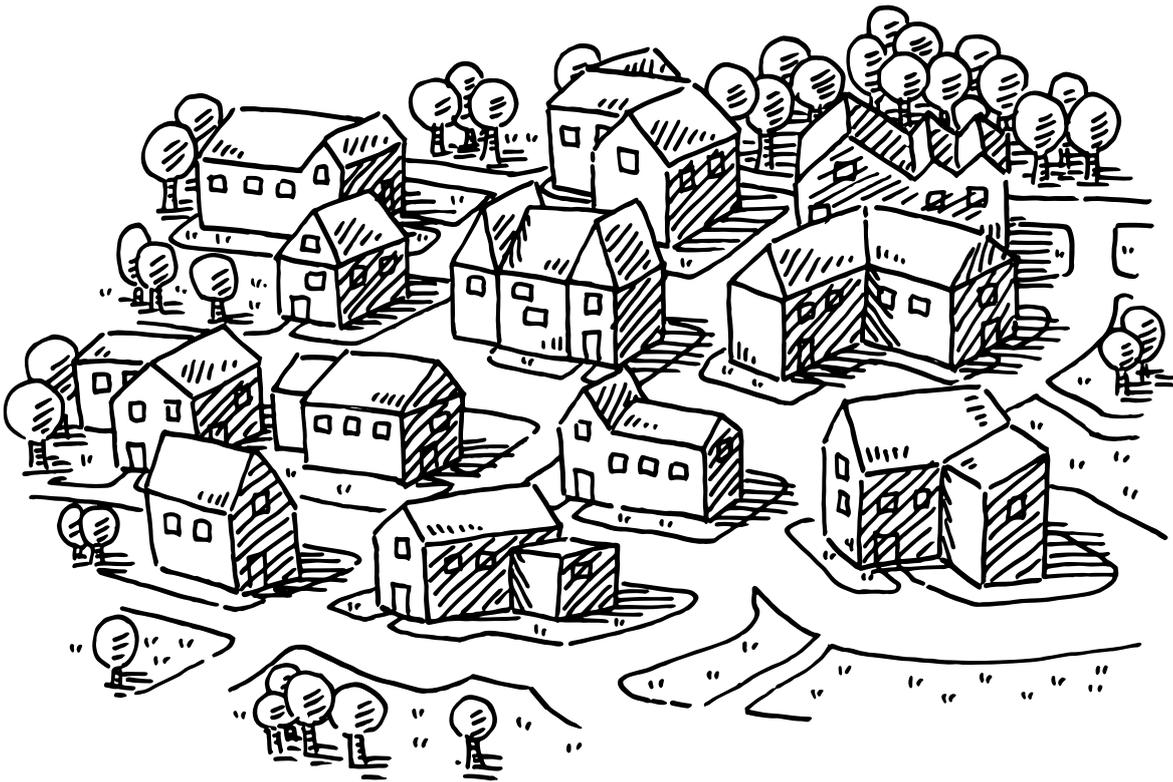


DIGITALE KERNPROZESSE ALS TÜRÖFFNER FÜRS HOMEOFFICE

5 Praxistipps für die öffentliche Verwaltung

MIT
PRAKTISCHER
CHECKLISTE



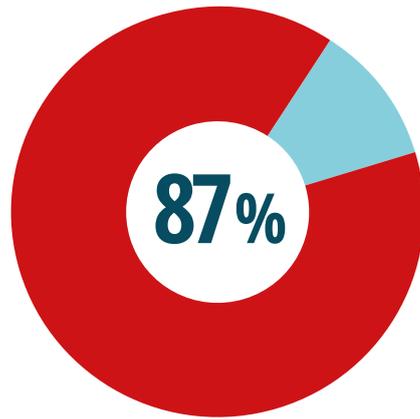


BLEIBT DOCH ZUHAUSE ...!

VOM PROVISORIUM ZUR PROFESSIONALITÄT

Mit der Corona-Pandemie hat die öffentliche Verwaltung den Weg von der Präsenzkultur zum mobilen Arbeiten eingeschlagen. Der Schritt ist unumkehrbar, die zurückgelegte Strecke variiert allerdings noch stark von Einrichtung zu Einrichtung; und das Ziel ist bisher nur für Teilabschnitte definiert. Fest steht aber: Um effizient und mit Spaß im Homeoffice oder unterwegs arbeiten zu können, wird mehr benötigt als ein mobiler Arbeitsplatz.

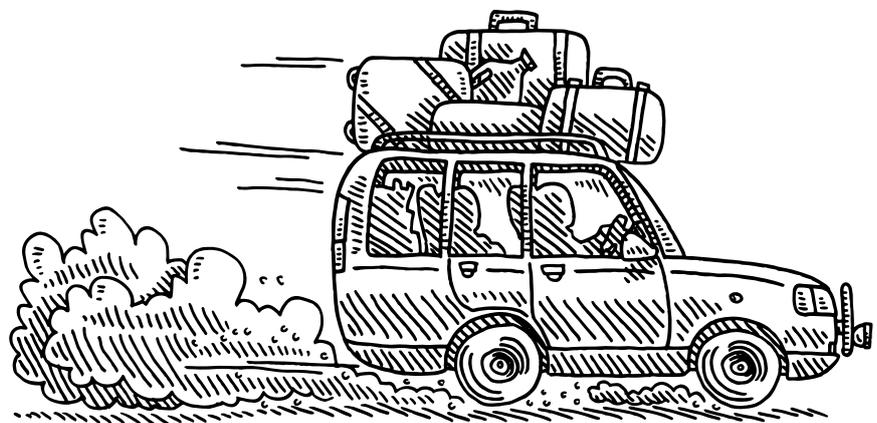
„Wider die Präsenzkultur: Wie die öffentliche Verwaltung effizienter und mit mehr Spaß im Homeoffice arbeitet“ – so lautete der Titel der Podiumsdiskussion, die am 18.05.2021 auf dem Zukunftskongress365 Staat & Verwaltung stattfand. Unter der Leitung von Oliver Lorenz (Wegweiser) diskutierten Prof. Jörn von Lucke von der Zeppelin-Universität Friedrichshafen, der stellvertretende Vorsitzende des Bundesverbands der IT-Anwender e.V. (VOICE), Dr. Hans-Joachim Popp, sowie Jane Möller, Geschäftsfeldmanagerin Lehre und Forschung bei der MACH AG. Neben der Bewertung der erzielten Veränderungen in der öffentlichen Verwaltung widmete sich die Runde der Frage: „Wie weiter?!



der Verwaltungsmitarbeiter:innen wünschen sich auch für die Zukunft die Möglichkeit zum Homeoffice¹

WEITER SO, ABER ANDERS

Dieses Papier trägt die wichtigsten Erkenntnisse der Diskussion zusammen, gibt Tipps für die Praxis und bietet zum guten Schluss eine hilfreiche Checkliste, um Veränderungen im eigenen Arbeitsalltag anzustoßen. Somit liegt der Fokus weniger auf strategischen Ansätzen und Optimierungsvorschlägen, stattdessen will die Zusammenfassung Hinweise bieten, wie Verwaltungen ihr Homeoffice-Angebot auf eine solide Basis stellen und effiziente Lösungen für alle realisieren können. Um den aktuellen Kurs fortzusetzen, müssen schnellstmöglich alle Kernprozesse digital, korrekt, effizient und unkompliziert erledigt werden können – von der mobilen Rechnungsprüfung und -freigabe über den Online-Urlaubsantrag bis hin zum medienbruchfreien Beschaffungsvorgang, der auch dezentral von unterwegs angestoßen werden kann.



¹ Verwaltung in Krisenzeiten. Eine Bestandsaufnahme der Auswirkungen der Corona-Pandemie auf den Öffentlichen Dienst. Next:Public, 2020. S. 42. (Nachfolgend zitiert als: Verwaltung in Krisenzeiten).

DIE VORAUSSETZUNGEN SCHAFFEN

Das Bonner Forschungsinstitut zur Zukunft der Arbeit (IZA) hat für Februar 2021 ermittelt, dass 49 Prozent aller abhängig Beschäftigten aktuell teilweise oder ganz zu Hause arbeiteten.² 51 Prozent der Berufstätigen wollen auch nach der Pandemie das Homeoffice aufrecht erhalten³, 71 Prozent der Arbeitgeber flexible Arbeitsformen samt Homeoffice auch nach der Pandemie anbieten.⁴ Damit ist Homeoffice kein Trend mehr, sondern ein Fakt.



Homeoffice ist kein Trend mehr, sondern ein Fakt.

Aber: 27 Prozent der Verwaltungsmitarbeiter:innen fühlten sich zu Beginn der Pandemie nicht gut auf die Arbeit im Homeoffice vorbereitet. Das entspricht laut Studie ungefähr jenem Drittel, das nach eigenen Angaben vor Corona gar nicht die Möglichkeit hatte, im Homeoffice zu arbeiten.⁵ Selbst nach einem Jahr der Pandemie und diverser Lockdowns bleibt das zeitlich und örtlich flexible Arbeiten für Bund, Länder und Kommunen eine akute Herausforderung.⁶

Alle Studien zeigen: Waren die technischen Voraussetzungen gut, gelang die Umstellung auf das mobile Arbeiten; waren nicht alle relevanten Kernprozesse so digitalisiert, dass ein effizientes und unkompliziertes mobiles Arbeiten flächendeckend möglich ist, taten sich die jeweiligen Organisationen deutlich schwerer. Die einfache Kausalkette:



² <https://newsroom.iza.org/de/archive/news/anteil-der-beschaeftigten-im-homeoffice-nimmt-weiter-zu/28> (17.05.2021).

³ <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/58-Prozent-fuer-strikte-Homeoffice-Pflicht-bis-Corona-vorueber-ist> (26.05.2021).

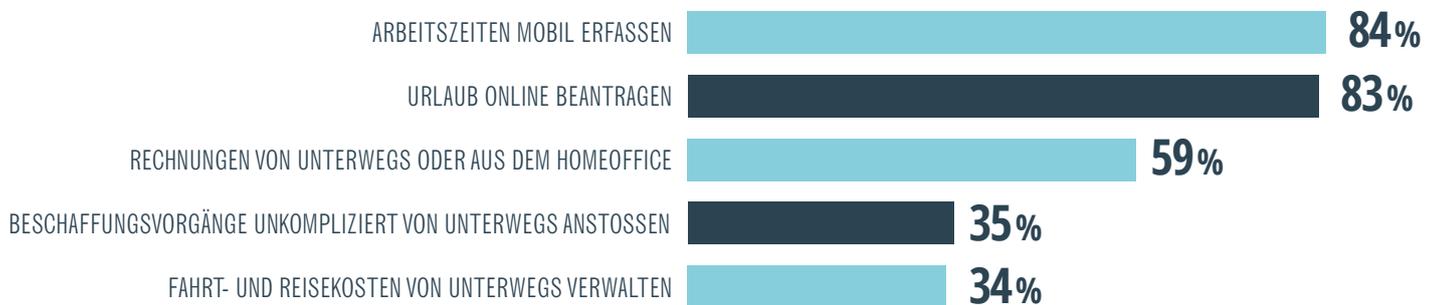
⁴ Quelle: IZA, s. Fußnote 2.

⁵ Verwaltung in Krisenzeiten. S. 37.

⁶ <https://www.egovernment-computing.de/verwaltungen-bleiben-weiter-zurueckhaltend-a-1025596> (20.05.2021).

Kurz: Das papierlose Büro ist Grundvoraussetzung für flexible Arbeitsformen. Von durchgängig digitalen Prozessen sind die meisten Einrichtungen jedoch noch weit entfernt – und wenn vorhanden, stehen die erforderlichen Anwendungen nicht zwingend auch mobil oder remote zur Verfügung. Eine Umfrage unter den Teilnehmer:innen des Zukunftskongress365 digital bestätigte, dass zwar einige Prozesse schon gut funktionieren, andere aber deutlich zurückfallen:

Welche der unten genannten Prozesse funktionieren bei Ihnen einwandfrei?



Die weiterführenden Antworten der Kongress-Teilnehmer:innen bringen alle wesentlichen Notwendigkeiten auf den Punkt: Ein Großteil der Wünsche zielte auf die Digitalisierung vorhandener Workflows inklusive eines Neudenkens aller Prozesse.

Fast 50 Kongressteilnehmer:innen beteiligten sich an der Online-Umfrage.

Ganz oben auf der Agenda: durchgängig digitale Kernprozesse

Die folgenden Aspekte dominierten klar:



digitale Aktenführung



eine einheitliche zentrale Dokumentenablage



vollständig elektronischer Posteingang



digitale Rechnungsbearbeitung und -mitzeichnung



digitale Workflows, inklusive Krankheits- bzw. Abwesenheitsmeldungen,



digitale Vergabeprozesse



Genehmigung von Urlaub und Fortbildungen samt Veraktung

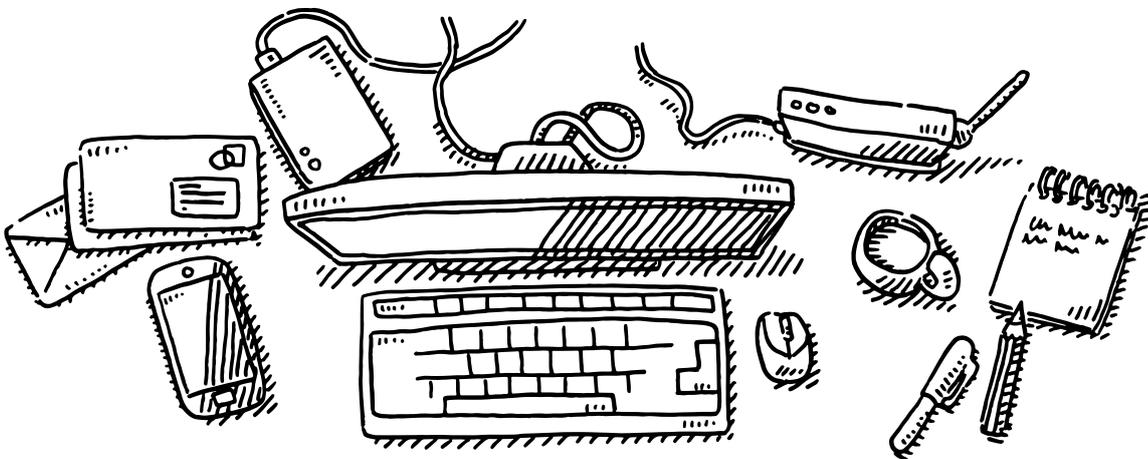
PRAXISTIPP # 1

GRUNDSÄTZLICHE DIGITALE STANDARDS ETABLIEREN

Erfassen und digitalisieren Sie schnellstmöglich die Kernprozesse Ihrer Verwaltung! Auch wenn es wie eine Binsenmaxime klingt: Erste Voraussetzung fürs Arbeiten im Homeoffice ist die Digitalisierung, und je besser entwickelt die digitalen Lösungen, desto einfacher ihr Aus- und Umbau. Dokumente in Papierform, Aktenordner in Regalen, Unterschriften von Hand sind No-Gos, wenn Sie die Arbeit im Homeoffice ernsthaft etablieren wollen.

Setzen Sie sich Zielmarken, die Tempo machen! Grundlage für die digitale Verwaltung ist immer der unkomplizierte Zugriff auf die erforderlichen Funktionalitäten eines modernen ERP-Systems. Dann steht und fällt die Möglichkeit zur effizienten Arbeit im Homeoffice mit durchgängig elektronischen Anwendungen und einem digitalen Personalwesen.

TO DO: STARTE!



DIE KERNPROZESSE KONSEQUENT BELEUCHTEN

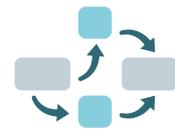
Gerade hat der Wissenschaftliche Beirat beim Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) ein umfassendes Gutachten veröffentlicht: „Digitalisierung in Deutschland – Lehren aus der Corona-Krise“ formuliert wenig schmeichelhafte Ergebnisse. Auch die öffentliche Verwaltung bleibt nicht verschont.⁷ Als IT-Experte rief daher insbesondere Dr. Hans-Joachim Popp dazu auf, alle Prozesse konsequent zu hinterfragen, zu verschlanken, datengetrieben neu aufzusetzen – oder sogar zu verwerfen.

„In der Prozessoptimierung liegt das große Pfund“, ist Popp überzeugt. „Es wird dazu führen, dass Bedienstete in der öffentlichen Verwaltung sich mehr auf Einzelfälle und auf Themen mit Ermessensspielräumen konzentrieren. Alles andere wird automatisiert.“ Das bedeutet für Popp aber nicht, dass man alles wegwerfen muss. „Die bisherigen Strategien waren nicht völlig falsch, aber die Schritte, die man machen kann, sind größer, wenn man mutiger ist.“

Als Beispiel dient ihm Dänemark und das Kindergeld: Warum nach der Geburt eines Kindes abfragen, ob Kindergeld bezogen werden soll? Lieber den Geldtransfer aufs Konto veranlassen und die Erstellung einer Geburtsurkunde automatisiert anbinden, pragmatisch und effizient. Im Kern geht es um Vereinfachung und die Reduktion von Datenmengen (immerhin um einen Faktor von bis zu 1.000 möglich).

EINFACH MAL MACHEN

Jane Möller sieht das meiste Potenzial auf operativer Ebene. Und da gilt für die Geschäftsfeld-Managerin der MACH AG: Was digitalisiert ist, kann genutzt werden. Ihre Empfehlung: Es lohnt sich, Teil- oder Gesamtprozesse zu beleuchten und vorhandene Automatisierungsmöglichkeiten auszuschöpfen. Nach einem spontanen großen Schritt nach vorn muss jetzt konsequent an der Digitalisierung der



Das datengetriebene Neuaufsetzen und die Verschlinkung der Kernprozesse gehören ganz oben auf die Agenda.



Vereinfachte Prozesse und die Reduktion von Datenobjekten (Faktor 1.000) bringen erhebliche Effizienzgewinne.

⁷ Digitalisierung in Deutschland – Lehren aus der Corona-Krise. Gutachten des Wissenschaftlichen Beirats beim Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi). PDF: 12. März 2021. S. 11ff. (Nachfolgend zitiert als: Gutachten des Wissenschaftlichen Beirats).

Kernprozesse gearbeitet und diese unkompliziert und effizient den Mitarbeiter:innen zur Verfügung gestellt werden.

ZEITGEWINN DURCH INTERIM

Für Prof. von Lucke muss es zudem nicht immer ein Entweder-oder sein, auch der pragmatische Mittelweg kann voranbringen. Schließlich liegen Welten zwischen alter Karteikarte und hochqualifizierter digitaler Signatur. Natürlich ist der Urlaubsantrag aus einer selbsterklärenden Software heraus wünschenswert, aber als Interimslösung kann auch eine E-Mail dienen und die kurzfristige Integration vorhandener Programme einen echten Zeitgewinn verschaffen.



Auf der operativen Ebene schlummert viel Optimierungspotenzial.



PRAXISTIPP # 2

MUTIGER WERDEN – UND PRAGMATISCH HANDELN!

Die Studie des Beirats arbeitet sehr klar heraus: Der Einsatz digitaler Technologien wirkt produktivitätserhöhend.⁸ Daher ist das Thema Prozessoptimierung wichtig für die gesamte öffentliche Verwaltung – genauso wie die Anforderung, die digitale Kompetenz der Beschäftigten zu stärken. **Analysieren Sie, wie es in Ihrer Einrichtung aussieht, und priorisieren Sie:**

- Welche Prozesse haben Sie? Welche davon sind bereits digital?
- Welche Prozesse brauchen Sie am häufigsten, und wie effizient laufen diese?
- Können Sie Rechnungen schon unterwegs prüfen und freizeichnen?
- Ist Ihr Beschaffungsprozess medienbruchfrei von der Erfassung über die Bestellung bis hin zur Rechnung digital abgebildet?
- Ist der digitale Urlaubsantrag aus dem Homeoffice möglich?
- Läuft Ihre Zeiterfassung elektronisch?

Digitalisierungsthemen sind häufig zunächst Ist-Soll-Prozess-Aufnahmen. Diese bilden die Basis, um die passende Software auszuwählen und zu implementieren. **Definieren Sie dazu zunächst Ihre Ziele. Stellen Sie alles auf den Prüfstand.** Integrieren Sie Prozessoptimierungen in Ihre internen Abläufe, automatisieren Sie möglicherweise schon Teilprozesse. Es kann sogar richtig sein, disruptive Schritte zu wagen.

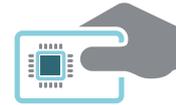
TO DO: FRAG' NACH – UND SICHT!



⁸ Gutachten des Wissenschaftlichen Beirats. S. 8.

DIE NUTZERINTERESSEN BERÜCKSICHTIGEN

Die öffentliche Verwaltung steht unter Zugzwang: 38 Prozent der Bürger:innen planen zukünftig die digitalen Angebote stärker zu nutzen.⁹ Das allein bringt Anforderungen mit sich, die ein „zurück zum alten Normal“ unmöglich machen. Umso wichtiger ist der Fokus auf die Nutzer:innen. Aber: „Deutschland leistet sich in der öffentlichen Verwaltung Strukturen, Prozesse und Denkweisen, die teilweise archaisch anmuten“, kritisiert der Beirat.¹⁰ In diesem Zusammenhang attestieren die Autor:innen auch der öffentlichen Verwaltung eine mangelnde Nutzenorientierung.¹¹ Nach Auffassung der Gutachter:innen sind viele Digitalisierungsansätze – darunter der digitale Personalausweis – daran gescheitert, dass dem realen Nutzerverhalten keine ausreichende Beachtung geschenkt wurde.¹²

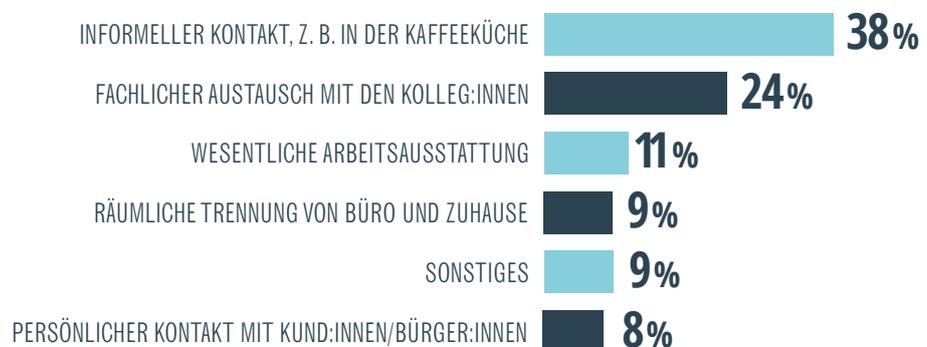


Ein Zurück zum alten Normal wird es nicht geben, da auch die Bürger:innen vermehrt digitale Angebote nutzen wollen.

ALLE WOLLEN ES BEQUEM

Das Problem reicht auch nach innen: Verwaltungsmitarbeiter:innen im Homeoffice monierten eine erschwerte Kommunikation mit den Kolleg:innen.¹³ Die Gründe: unzureichende digitale Prozesse und eine mangelnde Nutzerorientierung. Wenn Verwaltungsabläufe „im Zeichen von Aktenlaufplänen, sequenzieller Bearbeitung und strikt

Was fehlt Ihnen persönlich am meisten während der Corona-Pandemie?



⁹ Verwaltung in Krisenzeiten. S. 21.

¹⁰ Gutachten des Wissenschaftlichen Beirats. S. 21.

¹¹ Verwaltung in Krisenzeiten. S. 21.

¹² Gutachten des Wissenschaftlichen Beirats. S. 22.

¹³ Verwaltung in Krisenzeiten. S. 32.

hierarchisch geordneten Arbeitsverhältnissen“¹⁴ stehen, kann der Mensch kaum Mittelpunkt sein.

Es gilt, umzudenken, frei nach dem Motto: „Der Kopf ist rund, damit das Denken die Richtung wechseln kann.“ Dabei ist es schon hilfreich, einfach mal andere Prioritäten zu setzen:

- Nutzer:innen befragen
- Spaß an Anwendungen in den Fokus stellen
- ohne umfangreiche Schulungen auskommen
- intuitive Bedienung und Barrierefreiheit beachten

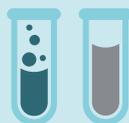
PRAXISTIPP # 3

DIE RELEVANTEN ERWARTUNGEN ERFÜLLEN

„Nicht für die Schule lernen wir, sondern ...“ Dasselbe gilt für die bereitgestellten Anwendungen: Sie sollen nicht Ihnen dienen, sondern Ihren Mitarbeiter:innen und/oder Kund:innen. Nicht Ihr Nutzungsverhalten zählt – sondern allein das Ihrer Zielgruppe! **Fragen Sie: Welche Bedürfnisse und Erwartungen haben die Menschen, die mit dem Service interagieren?**

Diese userzentrierte Denkweise ist in der Softwareentwicklung seit Langem fest etabliert. Mit ihr gehen agile Entwicklungsstrategien, Prototyping und iterative Vorgehensweisen einher. Stakeholder werden eingebunden und möglichst alle Prozessbeteiligten in die Konzeption involviert, um zum bestmöglichen Ergebnis zu kommen – für jede Art von digitaler Lösung, ob Prozess oder Produkt.

TO DO: FOKUSSIERE – UND TESTE!



¹⁴ Gutachten des Wissenschaftlichen Beirats, S. 22.

GELEGENHEITS- NUTZER:INNEN EINBINDEN

Insbesondere Gelegenheitsnutzer:innen fällt es schwer, sich kurzfristig in Prozessen und Anwendungen zurechtzufinden. Zur Berücksichtigung von Nutzerinteressen gehört daher auch, Gelegenheitsnutzer:innen besser einzubinden. Dafür sind zusätzliche Vereinfachungen notwendig.

EINFACH, MOBIL UND REMOTE – FÜR VIELE ATTRAKTIV

Im Zuge wachsender Personalengpässe in der öffentlichen Verwaltung wird es immer wichtiger, Fachexpert:innen zu entlasten und so dem demografischen Wandel entgegenzuwirken. Das macht Gelegenheitsnutzer:innen zu einer Kernzielgruppe. Es lohnt sich daher in mehrfacher Hinsicht, den Zugang zu Ihren Kernprozessen für alle zu vereinfachen. Diese Entwicklung verdeutlicht den grundsätzlichen Wandel, der aktuell nicht nur die Arbeitsmethoden, sondern auch die Softwarelösungen betrifft. Anwendungen, die mobil und remote funktionieren, rücken in den Fokus.

Gelegenheitsnutzer:innen bedienen häufig nur einen kleinen Ausschnitt der Funktionalitäten einer Software – und das auch nicht jeden Tag. Das heißt, sie kennen das System nicht bis ins Detail.¹⁵ Daher benötigen diese Anwender:innen eine intuitiv bedienbare Oberfläche. Es hilft zudem, wenn nur wenige Auswahloptionen zur Verfügung stehen und eine Rückmeldung des Systems erfolgt, falls mit einer Eingabe etwas nicht stimmt.

FLOTTE BEDIENUNG, HOHE AKZEPTANZ

Selfservice-Anwendungen sind so konzipiert, dass sich Gelegenheitsnutzer:innen ohne großen Aufwand und ohne Schulung zurechtfinden. Sie vereinfachen den Zugang zu ERP-Funktionalitäten und Einträge ins komplexe System. Eine zügige



Selfservice-Anwendungen unterstützen Gelegenheitsnutzer:innen dabei, sich schnell und ohne Schulung zurechtzufinden.

¹⁵ Zur Rolle der Gelegenheitsanwender:innen in der öffentlichen Verwaltung s. auch „Die neue Normalität. Ein Virus verändert die öffentliche Verwaltung“. In: LERNKURVEN – verwalten. verändern. verantworten. 1. Ausgabe. PDF. S. 50–57.

Eingabe bedeutet darüber hinaus, dass die Prozesse insgesamt stark beschleunigt ablaufen. Es gibt weniger Rückfragen, und auch Übertragungsfehler kommen seltener vor. Standardfälle lassen sich so bestens delegieren, die Aufgabenlast verteilt sich auf mehrere Schultern und die Fachangestellten gewinnen Zeit für ihre Kernaufgaben. Im besten Fall steigert die Vereinfachung nicht nur die Effizienz, sondern auch die Freude an der Anwendung – ein messbares Plus für die Akzeptanz.

PRAXISTIPP # 4

DAS TEMPO ERHÖHEN – UND DEN SPASS!

Informieren Sie sich über Anwendungen, mit denen sich Gelegenheitsnutzer:innen schwertun, die aber vereinfacht möglich sind – zum Beispiel:

- Arbeitszeiterfassung
- Urlaubsanträge
- Reiseplanung und Reisekosten
- Rechnungsprüfung, -bearbeitung und -freigabe
- Budgetplanung / Personalkostenhochrechnung
- Beschaffung

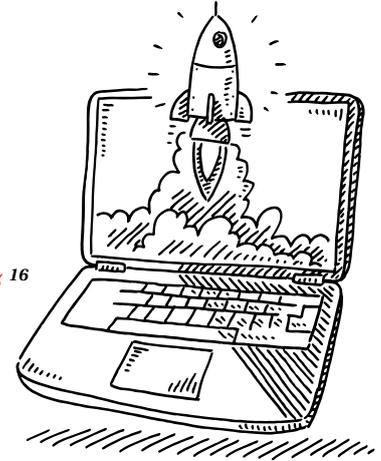
Implementieren Sie bestenfalls Lösungen, die im Alltag Spaß machen, weil sie bequem zu bedienen sind und laufen. Wenn sich Reisekosten einfach verbuchen lassen oder eine Beschaffung per Klick ausgelöst werden kann, haben Sie alle auf Ihrer Seite. Ob im Homeoffice oder im Büro spielt dabei keine Rolle. Schöner Nebeneffekt: Mit mobilen Anwendungen steigern Sie die Attraktivität Ihrer Arbeitsplätze!

TO DO: VEREINFACHE!



AND THE WINNER IS ...

„Wir glauben daran, dass Homeoffice ein Teil unserer Zukunft ist.“¹⁶



MIT GUTEM BEISPIEL VORAN

Die schnelle Umstellung vieler Ämter, Ministerien und Behörden auf das Arbeiten zu Hause überraschte viele. Einmal ausprobiert, ist es für die meisten nicht mehr wegzudenken: Das Voting unter Mitarbeiter:innen der öffentlichen Verwaltungen zeigt ganz klar, dass mit der Umstellung auf neue Arbeitsweisen auch ein Wandel der inneren Einstellung stattgefunden hat. Dabei haben sich die Führungskräfte als wichtige Unterstützer:innen positioniert, die Homeoffice und digitale Zusammenarbeit beibehalten und ausbauen möchten. Das trifft sich gut, denn auch der Wissenschaftliche Beirat befindet, dass die öffentliche Verwaltung bei der Verbreitung von Homeoffice mit gutem Beispiel vorangehen sollte.¹⁷

Die Top-4 im „Wünsch dir was“:¹⁸



¹⁶ Verwaltung in Krisenzeiten. Experteninterview, S. 42.

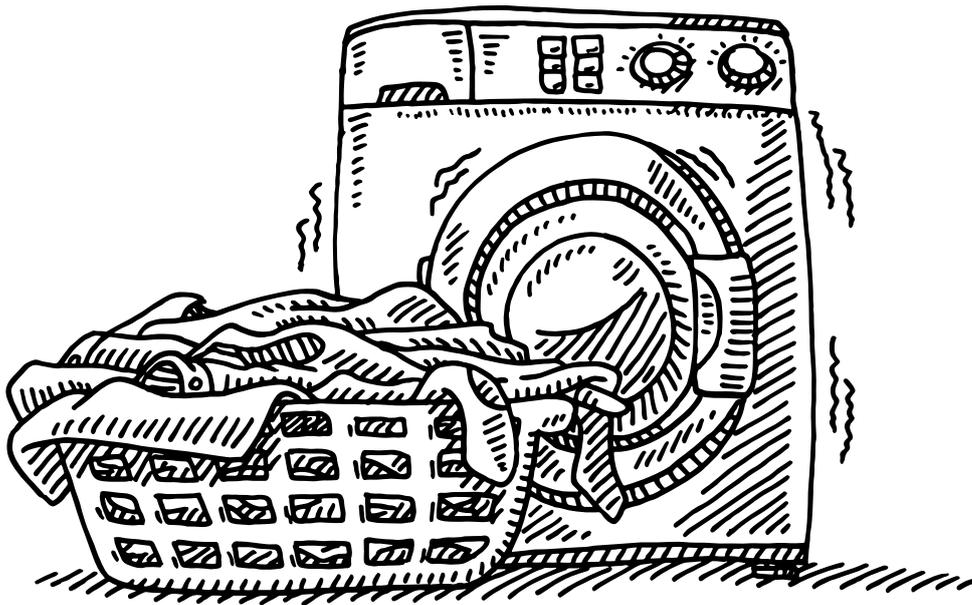
¹⁷ Gutachten des Wissenschaftlichen Beirats. S. 7.

¹⁸ „Welche Veränderungen sollten Ihrer Meinung nach bewahrt werden? (Mehrfachnennung möglich)“. Verwaltung in Krisenzeiten. S. 42

ERFAHRUNG MACHT KLUG

Die Corona-bedingte Umorientierung war ein Stoß ins kalte Wasser, und nicht alle sind im neuen Element gut zurechtgekommen. Umso wichtiger ist es jetzt, sich auf die Erfolge zu konzentrieren, Zwischenlösungen nachzujustieren und Provisorien in die Professionalität zu überführen. Dazu gibt es innerhalb der öffentlichen Verwaltungen, aber auch bei den Anbietern digitaler Lösungen einen immensen Schatz an Erfahrungen und fertiger Prozesse, auf die zugegriffen werden kann und sollte.

Letztlich ist Pragmatismus gefragt: Oft lohnt es sich, nicht zu groß zu planen, sondern lieber agil voranzuschreiten, Standards zu nutzen, die sich bewährt haben und Best Practice Ansätze zu adaptieren. Während die übergeordneten Strategien entstehen, kann schon eine Menge bewegt werden, sonst verlieren Sie nur wertvolle Zeit und der Berg der Themen wächst.



ALLE WOLLEN ES BEQUEM

Die Angebote, die wir im Privaten einsetzen, können als Leitplanken dienen, um zu entscheiden, welche Lösungen sich auch im Homeoffice erfolgreich nutzen lassen. Gerade an mobile Anwendungen haben wir uns alle gewöhnt; die meisten Anwender:innen wünschen sich den Komfort auch für ihre dienstlichen Anforderungen. Die MACH AG verzeichnet große Nachfrage bei den neuen Selfservices – Optionen wie die Rechnungsprüfung von unterwegs

Wir alle haben uns an den Komfort mobiler Anwendungen gewöhnt; die meisten Anwender:innen wünschen sich die gleichen Optionen auch im beruflichen Alltag.

gehören absehbar zu den Must-haves. Geeignete Fördermaßnahmen in Form von Weiterbildung und Digitalvouchern bringen Ihre Mitarbeiter:innen zusätzlich voran.¹⁹

Ob ausgereiftes ERP-System oder Add-ons in Form von Selfservices für die mobile Anwendung aus dem Homeoffice oder von unterwegs – mit einem guten Prozessmanagement lassen sich insbesondere Standardprozesse schnell überprüfen und implementieren. Auch für die digitale Kollaboration gibt es bereits bewährte Lösungen, um nutzerfreundliche Kommunikationsräume im Digitalen zu schaffen – Stichwort E-Zusammenarbeit.

EINFACH PRODUKTIV

Dabei muss es nicht immer die Komplettlösung und das Jahrhundertkonzept sein. Eine integrierte, modulare Lösung, die Sie schrittweise implementieren können, ist gegebenenfalls sinnvoller. Oder Sie nutzen Anwendungen mit vereinfachter Bedienung für Gelegenheitsnutzer:innen, um Ihre Verwaltungsmitarbeiter:innen zu entlasten.

Im Idealfall erhalten Ihre Anwender:innen mittelfristig eine hochwertige Ausrüstung inklusive bewährter Softwarelösungen für die effiziente Arbeit im Homeoffice. Diese verschafft Ihren Mitarbeiter:innen die nötige Produktivität. Ein Tag ohne Rechner heißt riesige Verluste; eine dysfunktionale Anwendung raubt Zeit und Energie. Alles vermeidbar, wenn mutig und ganzheitlich gedacht wird.



¹⁹ Gutachten des Wissenschaftlichen Beirats. S. 25.

PRAXISTIPP # 5

GEMEINSAM BILANZ ZIEHEN – UND DRANBLEIBEN!

Ziehen Sie gemeinsam im Team ehrlich Bilanz: Was ist gut gelaufen – und wo hapert es? Sammeln Sie Erfahrungsberichte und Verbesserungsvorschläge insbesondere von jenen Mitarbeiter:innen, die den Alltag im Homeoffice ausgiebig testen konnten. Was hat sich bewährt, was funktionierte nicht gut?

Stellen Sie inspirierende Fragen wie: „In der besten aller Welten – was bräuchten Sie noch, damit Ihr Arbeitstag im Homeoffice erfolgreich verläuft und Spaß macht?“ Legen Sie gemeinsam fest, wie die Zusammenarbeit der Zukunft aussehen soll, vor Ort und remote. Insgesamt ist viel Eigeninitiative gefragt.

Holen Sie sich zusätzliche digitale Kompetenz ins Haus, um Vorschläge nachhaltig in Lösungen zu überführen. Gern unterstützen Sie die erfahrenen Berater:innen der MACH AG darin, Prozesse weiter zu optimieren und sinnvoll zu digitalisieren.

TO DO: BESPRICH DICH!



Gehen Sie die Checkliste durch! ▶▶

Das Thema interessiert Sie?

Kontaktieren Sie uns ▶

Hier klicken

www.mach.de | Tel. 0451 / 70 64 70



Folgen Sie uns auf Twitter, LinkedIn, YouTube, Instagram, Xing oder auf Facebook

© 2021-06 MACH AG ■ Wielandstraße 14 ■ 23558 Lübeck
Tel. 0451 / 70 64 70 ■ mailbox@mach.de

CHECKLISTE

Ist Ihre Verwaltung gut aufgestellt fürs Homeoffice?

1 ZIELECHECK

Sind Ihre Ziele klar abgesteckt und definiert?

Haben Sie die passenden Softwarelösungen, um die formulierten Ziele zu erreichen?

2 PROZESSCHECK

Haben Sie Ihre Prozesse analysiert und priorisiert?

Welche gibt es – und sind diese bereits digital?

Welche Prozesse brauchen Sie am häufigsten, und wie effizient laufen diese?

Was können Sie optimieren – oder vielleicht sogar automatisieren?

Was funktioniert bereits mobil und remote als Selfservice?

Rechnungsbearbeitung und -freizeichnung

Urlaubsanträge

Beschaffung

Reisekosten

Zeiterfassung

Personalkostenhochrechnung

3 NUTZENCHECK

Wer sind die Nutzer:innen der wesentlichen Anwendungen in Ihrer Einrichtung?

Welche Bedürfnisse und Erwartungen haben die Menschen, die mit dem Service interagieren?

4 VEREINFACHUNGSHECK

Welche Anwendungen in Ihrer Einrichtung werden von Gelegenheitsnutzer:innen bedient?
Womit tun sich diese schwer?

5 WÜNSCHECHECK

Was wünschen sich Ihre Mitarbeiter:innen, damit der Arbeitstag im Homeoffice noch effizienter verläuft?

Was hat sich bewährt – und was funktioniert nicht so gut?

Wo brauchen Sie Unterstützung? Welche?

Interesse am Austausch?

Senden Sie uns Ihre ausgefüllte Checkliste über den Versenden-Button –
gemeinsam erarbeiten wir die nächsten Schritte.