



## Mit der BPM-Suite BIC zu einem prozessorientierten Qualitätsmanagement

### QUALITÄTSSICHERUNG DER HOCHSCHULORGANISATION

Die Hochschule Ravensburg-Weingarten (HRW) ist in den vergangenen Jahren stark gewachsen. Will eine Hochschule fit für die Zukunft werden, muss sie sich neben den quantitativen Aspekten auch verstärkt neuen Bildungsstrategien sowie der Qualität und der Effizienz der bestehenden Strukturen zuwenden.

Mit der Einführung eines neuen Qualitätsmanagements (QM) an der Hochschule Ravensburg-Weingarten wurde zeitgleich das Thema Prozessmanagement aufgegriffen. Um die Prozesse im Bereich von Studium und Lehre sowie Verwaltung analysieren, verbessern und publizieren zu können, entschließt sich die Hochschule für die Einführung eines professionellen Business Process Management Systems (BPMS). In den unterschiedlichen Fakultäten und Verwaltungsbereichen werden die Geschäftsprozesse nach einem standardisierten Verfahren (BPM 2.0) in BIC modelliert, optimiert, publiziert und teilweise automatisch ausgeführt. Durch die Automation sollen dabei vor allem die bisher manuell durchgeführten Prozesse auf Effizienz und Effektivität geprüft werden, sodass Blind- und Fehlleistungen gesenkt werden und damit eine höhere Qualitätssicherung sowie Mitarbeitermotivation erzielt werden.

### AUSGANGSSITUATION

Die HRW steht, wie andere Hochschulen auch, vor umfassenden organisatorischen sowie strukturellen Herausforderungen und unter einem starken Wettbewerbsdruck zwischen den Hochschulen auf nationaler und internationaler Ebene. Die Situation wird durch viele verschiedene Faktoren verschärft, so z. B. durch die Herausforderungen des Bologna-Prozesses und durch begrenzte Finanzmittel bei steigenden Anforderungen. In diesem Kontext strebt die Hochschule Ravensburg-Weingarten nach Wirtschaftlichkeit, Professionalität und Qualität im Bereich von Studium und Lehre sowie Forschung und Verwaltung und etabliert hierzu ein Prozessmanagementsystem.

### VON IST- ZU SOLL-PROZESSEN (PROZESSERHEBUNG UND -MODELLIERUNG)

Mit der Einführung der BPM-Suite BIC galt es zunächst die zentralen Prozesse an der Hochschule visuell darzustellen. Viele Prozesse sowie Prozessziele waren bereits durch die Gesetzgebung (LHG) und die Akkreditierungsregeln, denen Hochschulen unterliegen, vordefiniert. Durch eine Modellierung mit BIC Design konnte die



Hochschule  
Ravensburg-Weingarten

Technik | Wirtschaft | Sozialwesen

#### DER KUNDE

Die Hochschule Ravensburg-Weingarten ist eine staatliche Hochschule im oberschwäbischen Weingarten mit den Profilen Technik, Wirtschaft und Sozialwesen. Sie ging aus der staatlichen Ingenieurschule für Maschinenbau in Ravensburg hervor und gehört zum Verbund Internationale Bodensee-Hochschule.

Die Zahl der eingeschriebenen Studierenden liegt bei rund 3600.

#### BRANCHE:

Bildungswesen

HRW die vorhandenen Prozesse aufnehmen und Soll-Prozesse neu definieren. Mit verschiedenen Prozessmodellierungsmethoden konnten Strukturen, Regeln und Rollen bestimmt werden. Die Prozesse der Hochschule sind nun einheitlich standardisiert und verfolgen den gleichen Aufbau, sodass diese leicht verständlich für alle Beteiligten einzusehen sind. Die Prozesse werden transparent für alle Mitglieder der Hochschule (ca. 3.900) im Prozessportal veröffentlicht und unterstützen diese prozesskonform sowie effektiv zu handeln.

#### **SICHERSTELLUNG DER EINHALTUNG DER PROZESSZIELE**

Der zentrale Qualitätsmanagement-Arbeitskreis der Hochschule, in dem nahezu alle Bereiche der Hochschule vertreten sind, diskutiert und überprüft regelmäßig die Prozesse im Hinblick auf ihre Effektivität und Effizienz. Strategische Prozesse werden auch vom Senat der Hochschule bis einschließlich der Modellierungsebene mit BPMN 2.0 begutachtet. Die in BIC Portal vorhandenen Feedbackmöglichkeiten, ansetzend an konkreten Modellierungsschritten bis hin zu einer allgemeinen Feedback-Möglichkeit, werden von den Angehörigen der Hochschule im Sinne einer dezentralen Prozesskontrolle genutzt. So wird an der Hochschule Ravensburg-Weingarten ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess gewährleistet.

#### **KOMMUNIKATION UND TRANSPARENZ ALS ERFOLGSFAKTOR DER IMPLEMENTIERUNG**

Ein wesentliches Element zur Schaffung von Akzeptanz war eine klare Unterstützung des Projekts durch die Hochschulleitung. Die Kommunikation diesbezüglich erfolgte bereits im Vorfeld, aber auch während und nach der Einführungsphase. Ein großes Anliegen war es, die Prozess- und Projektbeteiligten so früh wie möglich zu unterrichten und zu informieren. Daher wurden zielgruppenspezifische Informationsveranstaltungen, gesonderte Treffen und verschiedene Kommunikationsmaßnahmen genutzt. Die Studierenden wurden über Plakate, E-Mails, Hochschulnews und über die Facebook-Seite der Hochschule informiert. Mit der Einführung steht nun BIC allen Mitarbeitern und Studierenden als transparentes Informationsportal zur Verfügung. Neben einem Link zum neuen Prozessportal, werden über das Intranet auch weitere Informationen, Schulungsunterlagen und Bedienungsanleitungen zu einzelnen Themen zur Verfügung gestellt, sogenannte Schnelleinstiegshilfen, um die benötigten Informationen so schnell wie möglich wiederzufinden.

#### **ERFOLGE BEREITS NACH KURZER ZEIT SICHTBAR**

Gemeinsam mit der Hochschule Ravensburg-Weingarten gewinnt GBTEC den ersten Platz des Process Solution Awards (PSA) in der BPM-Kategorie „Prozessorientierte Lösungen“. Damit zeichnete die gfo (Gesellschaft für Organisation) erstmalig die vorbildliche Umsetzung eines prozessorientierten Qualitätsmanagements im Hochschulsektor aus. Mit der Einführung der BPM-Suite BIC wurde bei der HRW ein schnellerer Durchlauf von Prozessen bewirkt (z. B. Reduzierung der Durchlaufzeit von Anträgen), die Transparenz und Kontrolle des Studienverlaufs gefördert sowie eine Entlastung der Mitarbeiter erzielt, da der Anteil an manueller Massenverarbeitung reduziert werden konnte. Die ganzheitliche BPM-Suite BIC konnte zudem Insellösungen und Systembrüche sowie höhere Einarbeitungszeiten und zusätzliche Implementierungsaufwände reduzieren. Zur Ausweitung des Qualitätsmanagements ist aktuell eine automatisierte, turnusmäßige Steuerung der Wiedervorlage von Prozessen zur Begutachtung mittels BIC Governance geplant.

Als Bologna-Prozess wird eine auf europaweite Harmonisierung von Studiengängen und -abschlüssen sowie auf internationale Mobilität der Studierenden zielende transnationale Hochschulreform bezeichnet, die auf die Schaffung eines einheitlichen Europäischen Hochschulraums gerichtet ist.

#### **MODULE BEI DER HRW:**

##### **BIC Design**

Intuitive Prozessmodellierung für Anfänger und Fortgeschrittene

##### **BIC Portal**

Das attraktive Prozessportal für eine individuelle, zielgruppenspezifische Kommunikation und Zusammenarbeit

##### **BIC Document**

Prozessorientiertes Dokumenten-Management

##### **BIC Governance**

Steuerung der Governance Prozesse

##### **BIC Monitor**

Kennzahlengestützte Studienstruktur- und Studienerfolgsanalyse



**Software + Consulting AG**

Die GBTEC Software + Consulting AG ist Spezialist für Business Process Management und IT Management. Das Unternehmen vereint Beratung und Softwareentwicklung erfolgreich unter einem Dach. Mit der BPM Lösung „BIC“ bietet GBTEC eine innovative, vollumfängliche und leistungsstarke BPM-Suite zur Optimierung von Prozessen und IT-Systemen an. Zu seinen Kunden zählen sowohl zahlreiche DAX-Konzerne als auch große mittelständische Unternehmen und die öffentliche Verwaltung. Nähere Informationen unter [www.gbtec.de](http://www.gbtec.de).

GBTEC Software + Consulting AG  
Gesundheitscampus-Süd 23  
44801 Bochum  
Tel.: +49 (234) 97645-100  
Fax: +49 (234) 97645-101  
[info@gbtec.de](mailto:info@gbtec.de) | [www.gbtec.de](http://www.gbtec.de)