

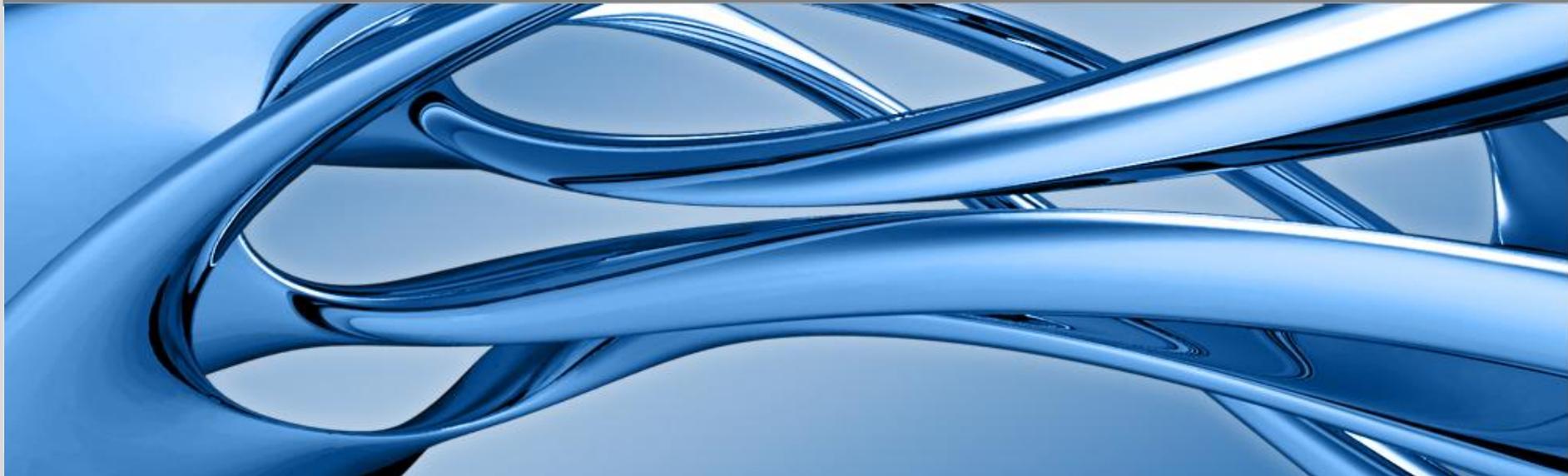
Prozessmanagement – Kompetenzen und Methoden

Implementierung eines Campusmanagementsystems – Software durch Umbruch oder Umbruch durch Software?

23. Februar 2011

A. Maurer

Karlsruher Integriertes Informationsmanagement - KIM



Campusmanagement – warum eigentlich?

- Zentrale Verwaltung funktioniert in der Regel ganz gut mit dem alten System
- Fakultäten helfen sich selbst und finden kreative Lösungen
- Unklare Rollenverteilung zwischen den Beteiligten
- Serviceportfolio der zentralen Verwaltung wird häufig als willkürlich empfunden
- Das vorhandene Softwaresystem reicht nicht aus, um den Anforderungen der Hochschule gerecht zu werden.
 - Geringe Unterstützung des Zusammenspiels von zentraler Verwaltung und Fakultäten

- Eine Universität mit 20.000 Studierenden gibt pro Jahr ca. 8 Mio. € für Campusmanagement aus (TU9 Studie zur Wirtschaftlichkeitsanalyse)
- Effizienzsteigerung von 10% ergibt eine theoretische Ersparnis von 800.000 €
- Amortisation eines CMS-Projektes liegt bei ca. 5 Jahren

- Steigerung der Dienstleistungsqualität für die Studierenden und die Dozenten
 - Klare Regelungen für Prozesse und Zuständigkeiten
 - Höhere Verbindlichkeit der Information
 - Steigerung der Nutzerfreundlichkeit
 - Bessere Unterstützung der Studierenden und Dozenten
 - Höhere Transparenz für die Studierenden
 - Was muss ich als nächstes belegen?
 - Welche Konsequenzen hat das?
 - Wo stehe ich im Studium
 - Woran hängt es, dass ...?
 - Wer ist zuständig?

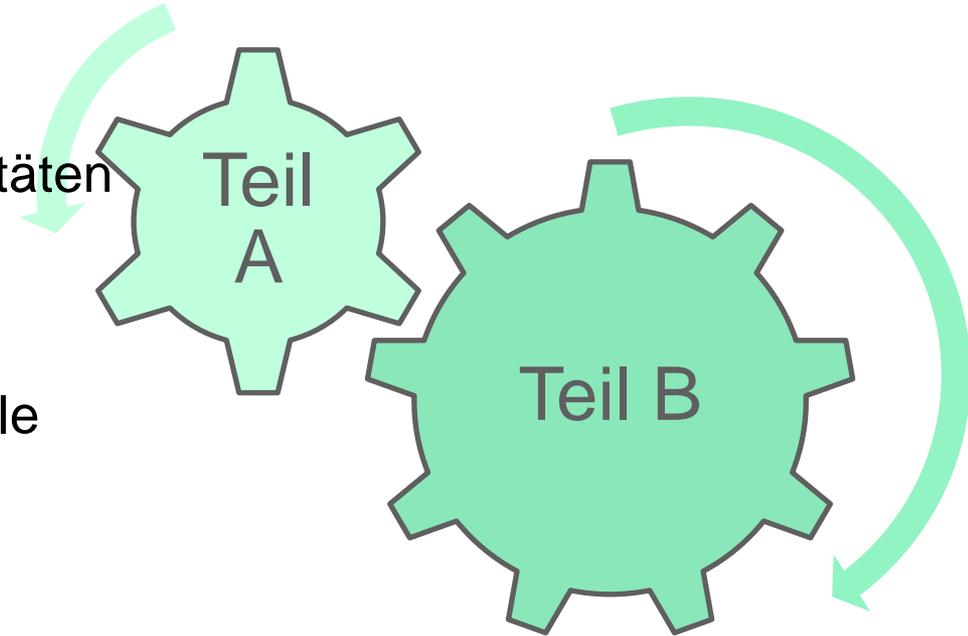
- Governance z.B. Vereinheitlichung der Prüfungsordnungen
- Risk z.B. Verringerung des Klagerisikos durch Studierende, Steigerung der Kosten durch komplizierte Prozesse
- Compliance z.B. Gebührenregelungen, Hochschulzulassung

Wichtig für ein CM-Projekt sind die Ziele

- Soll die Qualität gesteigert oder die Kosten gesenkt werden?
 - Beides widerspricht sich, obwohl die Hersteller der Software anderes behaupten
 - Kostensenkung kann auch darin bestehen, dass mit gleichbleibenden Ressourcen mehr geleistet werden soll.
 - Beispielsweise durch Verlagerung von Aufgaben von den Fakultäten zur zentralen Verwaltung oder umgekehrt (Re- bzw. Dezentralisierung)

Reorganisation der Prozesse im Bereich

- der Lehre
 - Erarbeitung eines Prozessmodells
 - Interviews mit Fakultäten und zentralen Einrichtungen
 - Vorschläge für Organisationsmodelle



Einführung einer Software zur Unterstützung der Prozesse

- Analyse der Anforderungen aus Prozess- und Organisationsmodell
- Gemeinsame Entwicklung neuer Standards
- Erweiterung der Software
- Konfiguration der Software
- Inbetriebnahme

**Bewerbungs- und
Zulassungsmanagement**

Studierendenmanagement

Gebührenmanagement

Studiengangsmangement

**Betreuung Interessierte
und Studierende**

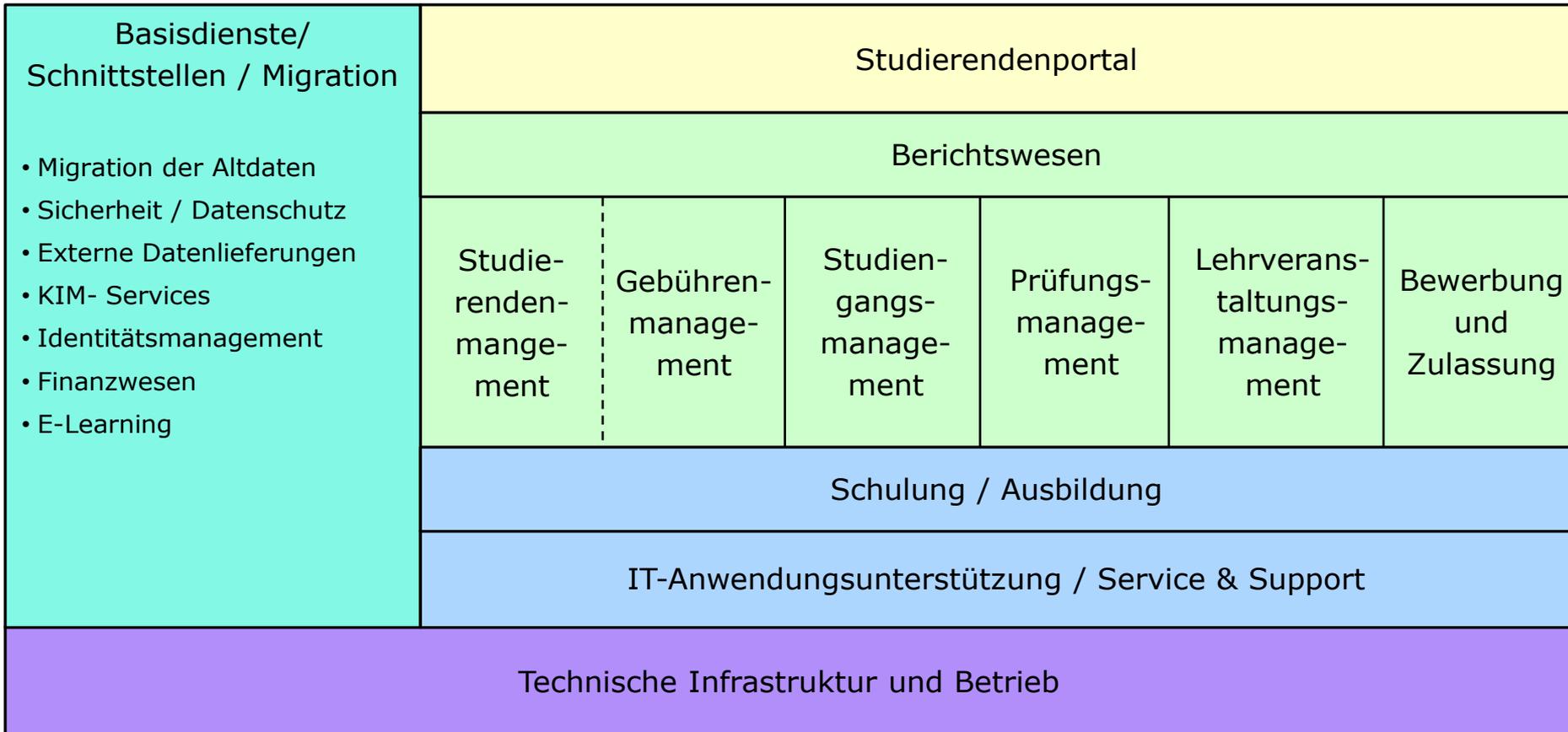
Prüfungsmanagement

Veranstaltungsmanagement

Raumbelegungsmanagement

- Campus Management umfasst administrative Aktivitäten
 - in der zentralen Verwaltung und
 - dezentral in den Fachbereichen

Teilprojekte – Teil B

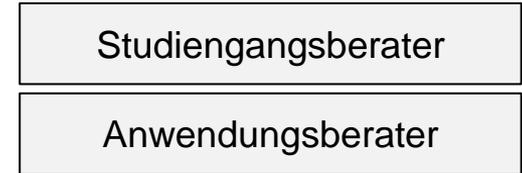
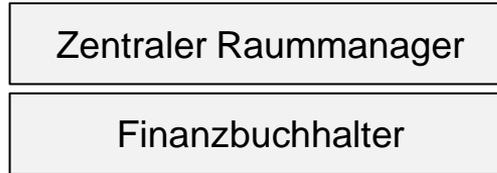


Das Referenz-Prozessmodell

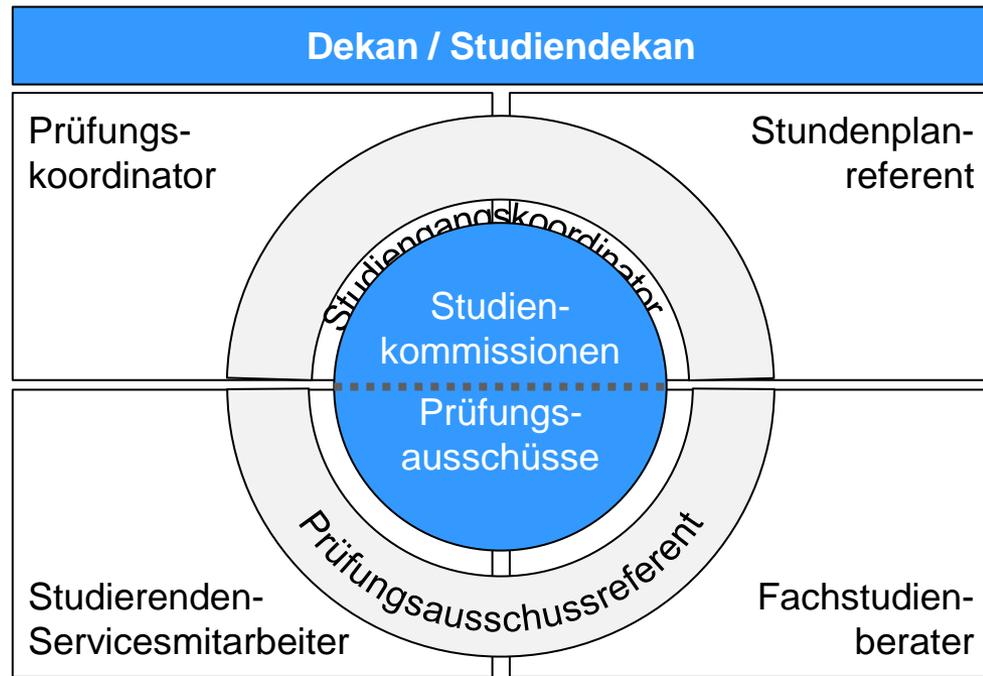
| Bewerbungs- u. Zulassungsmanagement | | Studierendenmanagement | | Gebührenmanagement | Studiengangsmang. | Betreuung Interessierte Studierende | Prüfungsmanagement | Veranstaltungsmgt | Raumbelegungs- mgt. |
|---------------------------------------|---|---------------------------|--|---------------------------------------|--------------------------------------|--|-------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|
| Verfahren verwalten | Bewerber immatrikulieren für freie Fächer | Bescheinigungen erstellen | Gebühren ermitteln | Studiengang entwickeln u. abstimmen | Interessenten informieren / bewerben | Schriftl. Prüf.-termin organisieren | Abschlussarbeiten durchführen | LV planen und veröffentlichen | Raumbelegungszeiträume definieren |
| Freie Fächer, Bac. u. Master | Bewerber für beschr. Fächer immatrikulieren | Anträge bearbeiten | Lastschriftfehler bearb. (Rücklastschr.) | Studiengang realisieren | Studierende beraten | Mündl. Prüf.-termin organisieren | Zeugnis erstellen | Belegungsverfahren durchführen | Raumvergabe vor Semester planen |
| Beschr. Fächer Inländer, Bac | Imma. Bildungsausl. durchführen | Berichtswesen durchführen | Automatische Zuordnung von Gebühren | Prüfungsordnung aktualisieren | | Mündl. Gruppenprüf.-termin organ. | Prüfungsordnungswechsel durchführen | Belegungsverfahren bei Kleingruppen | Raumvergabe innerhalb des Semester |
| Beschr. Fächer Inländer, Master | Studierende rückmelden | | Manuelle Zuordnung von Gebühren | Zula- und Auswahlsatz. aktualisieren | | Mündlichen Nachprüftermin organisieren | Leistungen anerkennen | Lehrveranstaltung durchführen | Räume umbuchen |
| Beschr. Fächer Ausländer, Bac./Master | Rückmeldestatus anpassen | | Gebühren anmahnen | Studienplan aktualisieren | | Zula .und Anmeldung zur Prüfung | Berichtswesen durchführen | Evaluation durchführen | Raumdaten pflegen |
| Berichtswesen | Studierende exmatrikulieren | | Gebühren zurückzahlen | Module und – Handbücher aktualisieren | | Erfolgskontrollen anderer Art | | Berichtswesen durchführen | |
| | Studierende von Amts wegen exmatr. | | BAföG-Teilerlass erstellen | Studienverlauf planen | | Schriftl. Prüfungstermin durchführen | | | |
| | Befreiungstatbestände feststellen | | Studienkredit bearbeiten | | Mündl. Prüfungstermin durchführen | | | | |
| | Studiengang wechseln | | Berichte zum Gebührenmanagement | | Nachprüfung durchführen | | | | |
| | Studierenden- daten aktualisieren | | | | | Prüfung abschließen | | | |

KIM-CM Rollenmodell

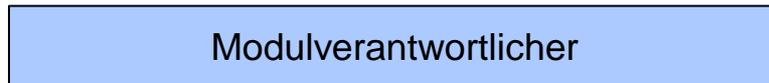
Universitäts-
zentrale



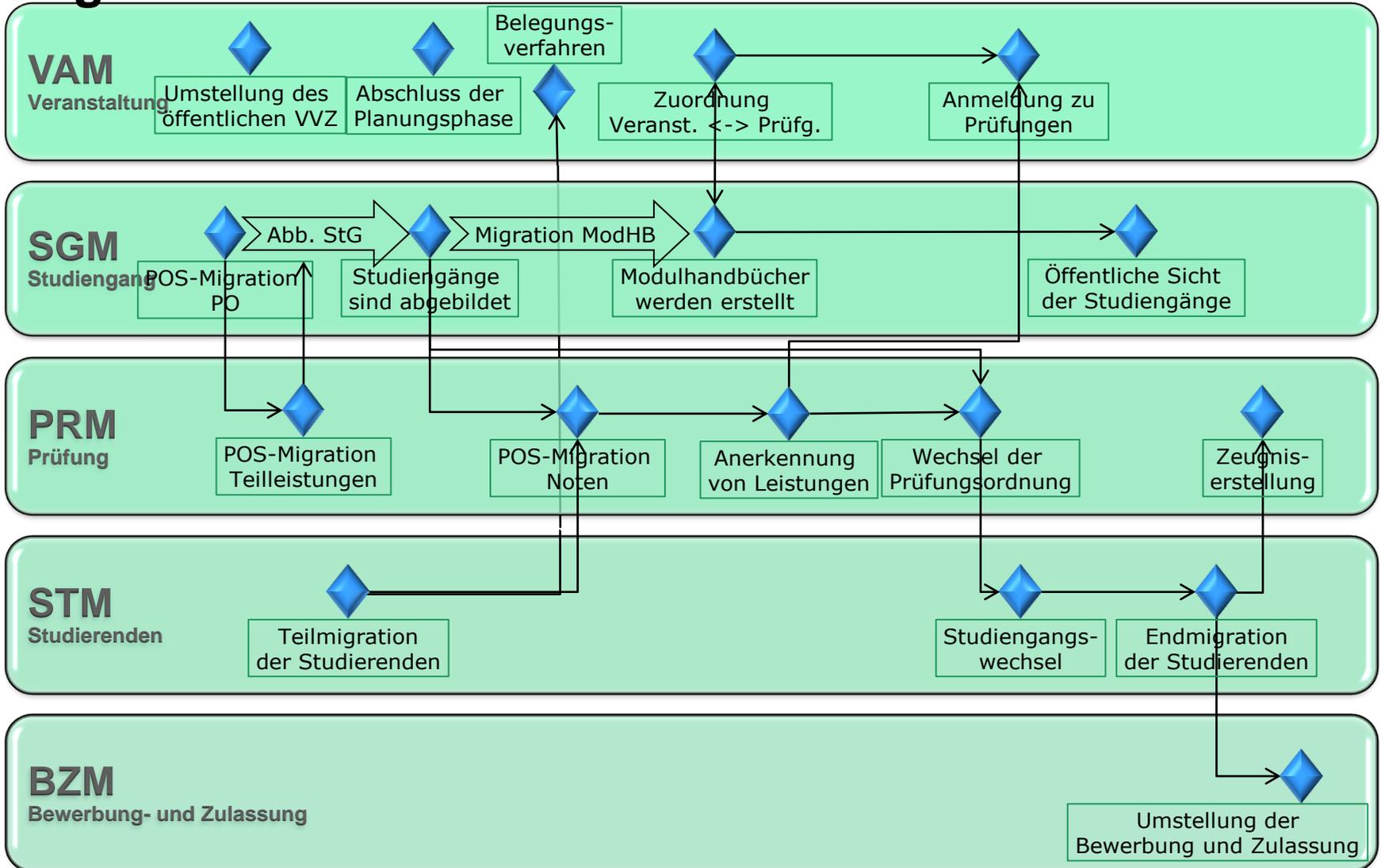
Fakultätszentrale



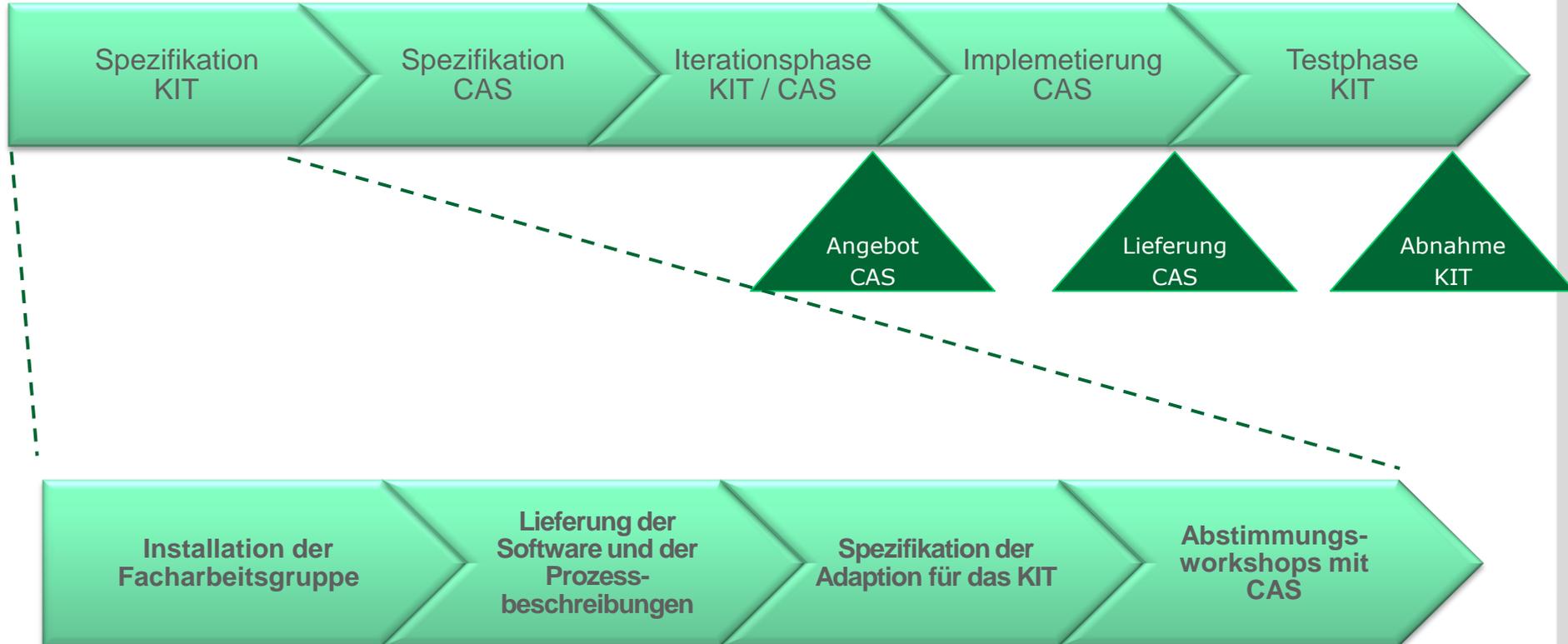
Institute



Meilensteinplan - ausgerichtet am akademischen Kalender



Ablauf inhaltsbezogene Teilprojekte



- Die reine Prozesslehre ist an Universitäten nicht umsetzbar.
 - Diversifizierung der Ziele einer Hochschule
 - Messbarkeit der Prozessqualität
 - Aufwändige Erhebung, geringe Halbwertszeit
 - Schlechte Nachhaltigkeit

- Prozessmanagement in der Lehre sollte sich an Prozessergebnissen (Meilensteinen) orientieren

- Pragmatischer Ansatz aus Prozessdenken (90%) und Individuallösung (10%)

- Wichtig ist ein einfaches und übersichtliches Rollenmodell
- Software muss das Rollenmodell uneingeschränkt unterstützen
- Risiken der Verteilung / Zentralisierung müssen transparent gemacht werden
- Durchsetzung zentraler Regelungen (Governance) kann durch Software erzwungen werden, muss jedoch durch Ressourceneinsatz gestützt werden

Das Projekt muss immer wieder an den festgelegten Zielen gemessen werden