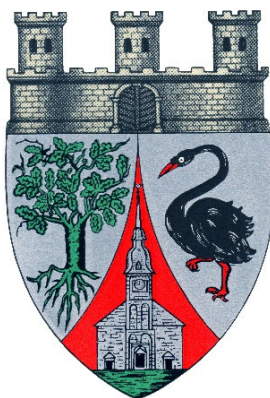


eGovernment Strategiepapier

Stadt Wermelskirchen

- Version 3.0 vom 10.02.2021 -



STADT WERMELSKIRCHEN



Inhaltsverzeichnis

1.	Was ist eGovernment?	3
2.	Leitbild, Strategie und Maßnahmenplan	3
2.1.	Leitbild	3
2.2.	Strategie	4
2.3.	Ausgangssituation und Bestandsaufnahme	4
2.3.1.	Ausgangssituation	4
2.3.2.	Bestandsaufnahme	5
2.3.3.	Planungen	5
2.3.4.	eGovernment-Zielgruppen	6
2.4.	Technologischen Rahmenbedingungen?	6
2.5.	Personelle Ressourcen	7
2.6.	Finanzielle Ressourcen mit Kosten-Nutzen-Betrachtung	8
2.7.	Strategiefortschreibung	8
2.8.	Strategische Ziele	8
3.	Maßnahmenkatalog	10
4.	Interne eGovernment-Struktur	11
4.1.	Organisationsstruktur	11
4.1.1.	Stabstelle eGovernment	11
4.1.2.	eGovernment Kerngruppe und erweiterte Arbeitsgruppe	12
4.2.	Projektstruktur	13
4.3.	Programm-Management (Multiprojekt-Management)	14
4.3.1.	Elemente und Rollen des Programm-Managements	14

1. Was ist eGovernment?

Unter eGovernment im weiteren Sinn versteht man die Vereinfachung und Durchführung von Prozessen zur Information, Kommunikation und Transaktion innerhalb und zwischen staatlichen, kommunalen und sonstigen behördlichen Institutionen sowie zwischen diesen Institutionen und Bürgerinnen & Bürgern bzw. Unternehmen durch den Einsatz von digitalen Informations- und Kommunikationstechnologien. eGovernment fasst somit eAdministration und eDemocracy zusammen. Rechtliche Grundlage ist in Deutschland das Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung (EGovG), für NRW das Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung in Nordrhein-Westfalen (eGovernment-Gesetz Nordrhein-Westfalen - EGovG NRW) und das Gesetz zur Verbesserung des Onlinezugangs zu Verwaltungsleistungen (OZG).

2. Leitbild, Strategie und Maßnahmenplan

Die Einführung von eGovernment stellt für jede Verwaltung eine komplexe Aufgabe dar und erfordert intensive Planung und Vorbereitung. Eine fundierte Planung zur Einführung bzw. Weiterentwicklung erfordert einige wesentliche Arbeitsschritte:

- Entwicklung eines Leitbildes für die Verwaltung,
- Ableitung einer eGovernment Strategie
- Aufstellen eines Maßnahmen- und Umsetzungsplans für eGovernment Projekte

2.1. Leitbild

Der erste wesentliche Schritt zur Einführung bzw. Weiterentwicklung von eGovernment ist die Erarbeitung eines Leitbildes. Das Leitbild ist nicht unmittelbarer Bestandteil der eGovernment-Strategie, stellt aber für die Verwaltung den normativen Rahmen die langfristige Zielsetzung zur Ausgestaltung und Umsetzung des eGovernment-Prozesses dar. Ein Leitbild zu definieren heißt Antwort geben auf die Frage, was mit der Einführung von eGovernment in der Verwaltung auf lange Sicht erreicht werden soll. Das Leitbild bildet damit die Basis für die im Anschluss aufzubauende eGovernment.

Leitbild eGovernment Stadtverwaltung Wermelskirchen:

Die Stadt Wermelskirchen möchte mit der Umsetzung des eGovernments die Verwaltung modernisieren und dabei einen quantitativen und qualitativen Nutzen für die eigene Arbeit erreichen, gleichzeitig sollen die Bedürfnisse der Bürgerinnen & Bürger sowie der Wirtschaft berücksichtigt werden.

2.2. Strategie

Die Strategie oder auch Masterplan genannt konkretisiert mittelfristig das Leitbild und dient der strategischen Steuerung des eGovernment-Prozesses. Diese strategische Ebene umfasst die Planung, Steuerung und Evaluierung des eGovernment-Prozesses für einen benannten Zeitraum.

Bei der Erstellung einer eGovernment-Strategie sind folgenden Fragen zu berücksichtigen:

- Wie ist die Ausgangssituation?
- Wer sind die eGovernment Akteurinnen & Akteure?
- Wie sind die technologischen Rahmenbedingungen?
- Welche personellen Ressourcen stehen zur Verfügung?
- Welche finanziellen Ressourcen stehen zur Verfügung?
- Für welchen Zeitraum soll die Strategie gelten?
- Welche Ziele und Zielgruppen sind sinnvoll?

2.3. Ausgangssituation und Bestandsaufnahme

Grundlage für das notwendige Erkennen von Veränderungsbedarf ist eine klare Beschreibung des gegenwärtigen Zustandes in der jeweiligen Organisation sowie die Benennung von Stärken und Schwächen vor dem Hintergrund aktueller Anforderungen an die Verwaltung (Rahmenbedingungen). Aufbauend auf diesen Ergebnissen resultieren entsprechende Erfordernisse zur Neugestaltung des Dienstleistungsspektrums der Verwaltung insgesamt oder einzelner ausgewählter Verwaltungsprozesse.

2.3.1. Ausgangssituation

Um die Ausgangssituation der Stadtverwaltung Wermelskirchen und den daraus abzuleitenden Veränderungsbedarf zu ermitteln, wurde mit allen Fachämtern ein Workshop durchgeführt. Ergebnis des Workshops war eine SWOT-Analyse¹, aus der sich Chancen und Möglichkeiten für das eGovernment ableiten lassen.

¹ Vgl. SWOT Analyse: <https://de.wikipedia.org/wiki/SWOT-Analyse>

SWOT - Analyse		
egovernment@wermelskirchen.de		
Stärken (Strengths)		Schwächen (Weaknesses)
1. Bürgerfreundlichkeit		1. Raummangel
2. Interne Kommunikation		2. Personalmangel
3. Fachkenntnis der Mitarbeiter		3. Außendarstellung ist nicht gut
4. Zusammenarbeit intern		4. Formalismus ist hoch
5. Motivation und Teamgeist		Kommunikation nach außen und zwischen
6. Arbeitsbedingungen sind gut		5. Fachbereichen ist nicht immer gut
		6. Technik
Chancen (Opportunities)	S-O-Strategien	W-O-Strategien
1. Prozessoptimierung	Videokonferenz, Homeoffice, Online Collaboration	Homeoffice, Flexible Arbeitszeit
2. Ressourceneinsparung	Digitaler Workflow, intern und extern,	Automatisierung von Prozessen (medienbruchfrei)
3. Effektivitätssteigerung	Entscheidungsprozesse technisch beschleunigen	Verkürzen von Entscheidungsprozessen,
4. Bessere Außendarstellung	Guter Internetauftritt, Übersichtlichkeit der Service, Aktualität, Intensive Schulung,	Automatisierung von Prozessen (medienbruchfrei)
5. Endgeräteunabhängigkeit	Darstellbarkeit der Services auf allen Endgeräten	Formalismus abbauen, Prozessanalyse
6. Flexibilität der Arbeit	Homeoffice verstärkt anbieten	Fortbildungen, Videokonferenz, Collaboration Plattform
Risiken (Threats)	S-T-Strategien	W-T-Strategien
1. Datenschutz	Gute Aufklärung der MA, Virenssoftware, Hohe Sicherheitsstandards, Firewall, Authentifizierung	
2. Verfügbarkeit	Hohe Ausfallsicherheit, Hohe Redundanzen, Anbieterwettbewerb	
3. Kosten	Gebührenerhöhung, Wirtschaftlichkeitsberechnungen, Intensive Öffentlichkeitsarbeit, frühzeitige Einbindung der Mitarbeiter, Schulung, Mentoring, Vorteile darstellen,	Öffentlichkeitsarbeit, Kommunikation, Internetauftritt,
4. Akzeptanz	mittel- und langfristige Planung, Zeitverträge, Minijobs, Kooperationspartner, interkommunale Zusammenarbeit,	Ausreichend Arbeitsplätze zur Verfügung stellen
5. Personalressourcen	Rahmenbedingungen ändern, Gesetze werden angepasst, Publikumszeiten reduzieren, online Terminvereinbarung,	
6. Rahmenbedingungen (Gesetze / persönl. Kontakt)		

Abbildung 1: SWOT Analyse der Stadtverwaltung Wermelskirchen

Es zeigte sich, dass Prozessoptimierungen, Ressourceneinsparung, Effektivitätssteigerung, Verbesserung der Außendarstellung, Endgeräteunabhängigkeit und eine Flexibilität der Arbeit mit den Digitalisierungsbestrebungen die größten Chancen und somit den größten Nutzen für die Stadtverwaltung Wermelskirchen darstellen. (s. Abbildung 1).

2.3.2. Bestandsaufnahme

Alle digitalen Serviceleistungen, die den Bürgerinnen & Bürgern zur Verfügung stehen, findet man unter: <https://portal.wermelskirchen.de/servicesabisz>. Die Stadtverwaltung Wermelskirchen ist hinsichtlich des Digitalisierungsgrads im Vergleich zu anderen kleinen und mittleren Kommunen bereits gut aufgestellt.

2.3.3. Planungen

Eine Übersicht der laufenden und geplanten Digitalisierungsprojekte der Stadtverwaltung Wermelskirchen findet man unter:

<https://www.wermelskirchen.de/rathaus/buergerservice/dienstleistungen-a-z/digitalisierung-36211/>

2.3.4. eGovernment-Zielgruppen

Die Zielgruppen von eGovernment können in drei große Gruppen eingeteilt werden: Bürger & Bürgerinnen, Wirtschaft, Verwaltung. Daneben sind Untergliederungen möglich, wie bei der Zielgruppe Bürger & Bürgerinnen z.B. Familie, Kinder, Senioren & Seniorinnen oder auch weitere Zielgruppen zu nennen, wie z. B. andere Behörden. Aber im Großen und Ganzen dreht sich die neue Ausrichtung der Abläufe um die drei nachfolgenden Gruppen:



Abbildung 2 Zielgruppen und ihr Nutzen vom eGovernment

Die hier vorliegende eGovernment-Strategie fokussiert hauptsächlich auf die Verwaltung und auf Bürger & Bürgerinnen als Zielgruppe.

2.4. Technologischen Rahmenbedingungen?

Die Umsetzung von eGovernment hängt zu einem maßgeblichen Teil davon ab, ob die Anforderungen an eine ausgebaute moderne Informationsinfrastruktur erfüllt werden können. Dabei geht es zusammenfassend um den Zugriff über PCs oder andere Endgeräte und um die Anbindung an ein breitbandiges Internet für die Verwaltung und die Bürgerschaft. Zusätzlich förderlich ist eine Vernetzung von Kommunen, Kreisen, Ländern und dem Bund mit Hilfe eines einheitlichen Netzwerkes. Mit dem Aufbau eines solches Netz wurde bereits im Jahr 2006 begonnen, im Rahmen des Vorhabens Deutschland-Online Infrastruktur (DOI).²

² Vgl.: https://www.bdbos.bund.de/DE/NdB/ndb_node.html

Die technische Ausstattung der Stadtverwaltung Wermelskirchen ist gut und angemessen. Die nötige Infrastruktur für Digitalisierung kann als vorhanden angesehen werden. Allerdings muss die Stadtverwaltung Wermelskirchen in den nächsten Jahren dringend über eine Breitbandverbindung angebunden werden. Diese Breitbandanbindung wird im Jahr 2021 über Glasfaser realisiert und so für zukünftige Entwicklung vorbereitet. Außerdem muss die interne Netzwerkverkabelung modernisiert werden.

2.5. Personelle Ressourcen

Die personelle Ausstattung der Kommunalverwaltung muss für eine erfolgreiche Umsetzung einer eGovernment Strategie nicht nur hinsichtlich der Quantität, sondern auch in Hinblick auf die Qualifikation und Motivation angemessen sein. Motivierte und änderungsbereite Mitarbeiterinnen & Mitarbeiter spielen eine wesentliche Rolle im eGovernment-Prozess. Ohne sie wird eine Umsetzung des Vorhabens nur schwer gelingen.

Zunächst muss die personelle Ausstattung für das Aufgabengebiet eGovernment bemessen werden und die notwendigen Stellen müssen entsprechend besetzt werden. Ebenso sind angemessene Kapazitäten in der IT-Abteilung sicherzustellen, da es in eGovernment-Projekten auch um die Einrichtung von Hard- und Software geht. Außerdem muss die personelle Unterstützung der laufenden Projekte in allen Ämtern und Fachbereichen sichergestellt werden. Hier ist auch eine gezielte Qualifizierung erforderlich.

Die tiefgreifenden Änderungen hinsichtlich der Prozessabläufe sowie inhaltlicher und technischer Anforderungen, müssen verstanden und begleitet werden. Deshalb ist es erforderlich, dass Mitarbeiterinnen & Mitarbeiter qualifiziert und motiviert werden. Durch Motivation und Qualifikation werden die Mitarbeiterinnen & Mitarbeiter im eGovernment Prozess zu aktiven Beteiligten gemacht. Der Qualifizierungsbedarf ergibt sich in Folge der Restrukturierung der Verwaltungsabläufe (Prozesse) und der Neuverteilung von Aufgaben. Auch müssen Vorbehalte und Ängste abgebaut werden. Hier ist ein zielgerichtetes Change-Management erforderlich. Außerdem sollte von Anfang an der Personalrat in die Veränderungsprozesse einbezogen werden.

Die Aufbau- und Ablauforganisation muss flächendeckend vor der Reorganisation und Neugestaltung der Verwaltungsprozesse (inklusive der Gestaltung der Beziehungen zwischen Verwaltungstätigkeiten und Gesetzgebung) überprüft werden. Dies geschieht durch die strukturierte Prozessanalyse.

2.6. Finanzielle Ressourcen mit Kosten-Nutzen-Betrachtung

Die Haushaltsmittel der Stadt Wermelskirchen sind knapp und müssen wirtschaftlich eingesetzt werden. Der Nutzen aller eGovernment-Maßnahmen muss sich nachvollziehbar und klar erschließen. Die voraussichtlichen Kosten der Maßnahmen müssen ermittelt werden und dem zu erzielenden Nutzen gegenübergestellt werden. Nutzen kann auch nicht-monetär vorliegen. Ein projektbegleitendes Controlling für größere Projekte ist zwingend erforderlich. Das benötigte Budget und Personal für eGovernment-Maßnahmen sollte vor der Umsetzung immer transparent geplant und durch das Lenkungsgremium genehmigt werden.

2.7. Strategiefortschreibung

Die eGovernment-Strategie der Stadt Wermelskirchen hat aktuell eine Laufzeit von fünf Jahren. Innerhalb dieser Laufzeit wird sie im Rahmen des strategischen Controlling-Prozesses regelmäßig evaluiert und jährlich fortgeschrieben.

2.8. Strategische Ziele

Zur Umsetzung des Leitbildes wurden strategische Ziele definiert. Jedem strategischen Ziel sind dabei (ein oder mehrere) Indikatoren zuzuordnen, anhand derer der Grad der Zielerreichung gemessen werden kann. Indikatoren müssen erfassbar und prüfbar sein. Nur so kann die Richtigkeit und Wirksamkeit einzelner Maßnahmen oder der Strategie überprüft, weitere notwendige Schritte ermittelt und gegebenenfalls korrigiert werden.

Bei der Formulierung der Ziele im Rahmen der Strategieentwicklung ist wichtig, dass sie:

- dem übergreifenden Leitbild zugeordnet werden können
- sich an den Bedürfnissen der Zielgruppe(n) orientieren
- mindestens mittelfristig realisierbar sind
- sich in konkrete Vorhaben überführen lassen
- im Hinblick auf die Zielerreichung messbar (über Indikatoren) sind
- den Zeitrahmen der Zielerreichung benennen
- unterschiedliche Lösungsansätze erlauben
- widerspruchsfrei und aktuell sind

Aus dem Leitbild: Die Stadt Wermelskirchen möchte mit der Umsetzung des eGovernments die Verwaltung modernisieren und dabei einen quantitativen und qualitativen Nutzen für die eigene Arbeit erreichen, gleichzeitig sollen die Bedürfnisse der Bürgerinnen & Bürger sowie der Wirtschaft berücksichtigt werden. Daraus leiten sich die folgenden strategischen Ziele ab:

- Modernisierung der Verwaltungsprozesse
- Qualitätsverbesserung der Verwaltungsdienstleistungen
- Erhöhung der Effizienz und Transparenz der Verwaltung
- Berücksichtigung der Bedürfnisse und Wünsche der Bürgerinnen & Bürger und der Wirtschaft

Mit dem eGovernment wird demnach eine systematische Veränderung der Arbeitsweise der Verwaltung angestoßen und umgesetzt.

Strategisches Ziel	Indikator
1. Modernisierung der Verwaltungsprozesse	<ul style="list-style-type: none"> • Steigende Zahl von digitalen Serviceangeboten • Bis 2026 soll ein Anteil von 80% digitale Services im Verhältnis zu den gesamten Services erreicht sein
2. Qualitätsverbesserung der Verwaltungsdienstleistungen	<ul style="list-style-type: none"> • Sinkende Anzahl Beschwerden (Mängelmelder / sonstige Beschwerden) • Qualitätsmessung durch Befragung oder Direktbeurteilung (Button-System)
3. Erhöhung der Effizienz und Transparenz der Verwaltung	<ul style="list-style-type: none"> • Alle wesentlichen Verwaltungsprozesse sind systematisch erfasst und auf Effizienz bewertet (Prozessmanagement)
4. Berücksichtigung der Bedürfnisse und Wünsche der Bürgerinnen & Bürger und der Wirtschaft	<ul style="list-style-type: none"> • Bürgerbeteiligung durch E-Partizipation

Abbildung 3: Ziele eGovernment Stadtverwaltung Wermelskirchen

3. Maßnahmenkatalog

Zur Erreichung der oben festgelegten Ziele sind konkrete Maßnahmen zu definieren. Im Folgenden sind die aktuellen zwingend notwendigen Maßnahmen aufgelistet. Ergänzend ist erklärt, auf welche strategischen Ziele diese ausgerichtet sind.

Maßnahme	Strategisches Ziel	Bis Wann
Einführung Dokumentenmanagementsystem / elektronische Aktenführung	1,2,3	2025
Kompetenzentwicklung	1,2,3	2025
Durchgängiges Prozessmanagement	1,2,3	2025
Herstellung der technischen und organisatorischen Rahmenbedingungen	1,2,3,4	2022
E-Partizipation	4	2024
Einführung OZG Services	1,2,3,4	2022

Abbildung 4 Maßnahmenkatalog Stadtverwaltung Wermelskirchen:

Der Maßnahmenkatalog ist regelmäßig zu evaluieren und zu überprüfen und kann sich so in neuen Versionen des Strategiepapiers verändern.

4. Interne eGovernment-Struktur

Auch wenn es bei eGovernment im Kern um den Einsatz moderner Informations- und Kommunikationstechnologien geht, handelt es sich – anders als man vordergründig denken könnte – weniger um ein technisches als vielmehr um ein organisatorisches Thema. Des Weiteren zeigt die Erfahrung, dass eGovernment nur mit Hilfe eines professionellen (Multi-) Projektmanagements erfolgreich eingeführt werden kann. Hintergrund ist, dass sich eGovernment auf sämtliche Verwaltungsbereiche auswirkt. Das in Verwaltungen häufig vorherrschende Bereichs- bzw. „Silodenken“ ist hier daher kontraproduktiv: Die Einführung von eGovernment bedingt eine interdisziplinäre Zusammenarbeit von Verwaltungsvorstand, zahlreichen Querschnittsbereichen wie Personal, IT, Recht und Öffentlichkeitsarbeit, der Personalvertretung und den entsprechend zuständigen fachlichen Einheiten wie beispielsweise Finanzen.

4.1. Organisationsstruktur

Im Jahr 2017 wurde die Aufgabe eGovernment offiziell mit einem Stellenanteil von 0,7 VZÄ in der Organisation berücksichtigt und eine Stabstelle eGovernment eingerichtet.

4.1.1. Stabstelle eGovernment

Aktuell hat die Stadt Wermelskirchen die Aufgabe eGovernment im Haupt- und Personalamt (Amt 10) als Stabstelle direkt beim Amtsleiter verortet. Dieses Amt verantwortet auch die IT und den Organisationsbereich. So finden technologischen Aspekte, organisatorische bzw. prozessuale Aspekte Berücksichtigung. Problematisch sind die unzureichenden Ressourcen für eGovernment und die nahezu alleinige Aufgabenwahrnehmung durch eine Person.

Aktuelle Dienstverteilung im Haupt- und Personalamt

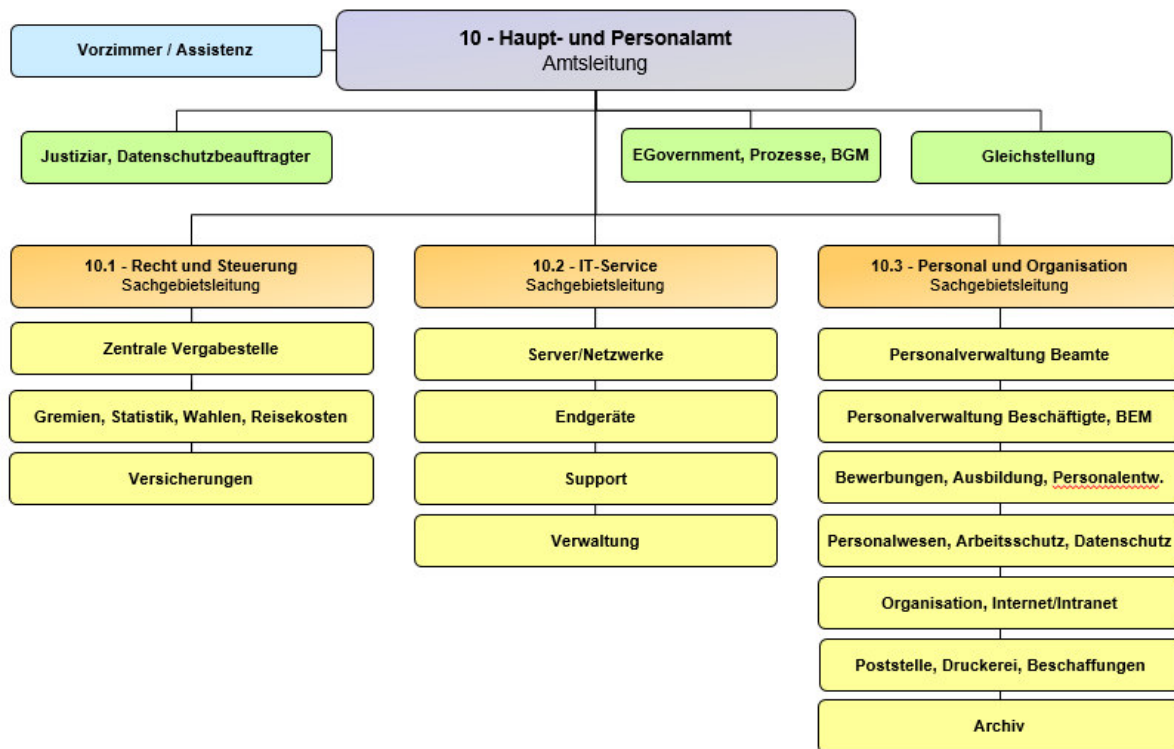


Abbildung 5: Organigramm Haupt- und Personalamt (Stand Oktober 2020)

4.1.2. eGovernment Kerngruppe und erweiterte Arbeitsgruppe

Neben der Verankerung des Themas eGovernment in der Linienorganisation empfiehlt es sich, in den einzelnen Ämtern Mitarbeiterinnen & Mitarbeiter zu finden, die als Multiplikatorinnen & Multiplikatoren am Fortschritt der Digitalisierungsmaßnahmen bzw. Digitalisierungsprojekten mitarbeiten. Diese Multiplikatorinnen & Multiplikatoren wurden bei der Stadtverwaltung Wermelskirchen aus jedem Amt benannt und treffen sich monatlich oder bei Bedarf, um strategische Entscheidungen vorzubereiten. Beispielsweise wurde die Grundlage für dieses Strategiepapier durch die „erweiterte Arbeitsgruppe“ eGovernment erarbeitet.

Darüber hinaus wurde eine sogenannte Kerngruppe eGovernment eingesetzt, die aus je einem Mitarbeiter der IT, dem Bereich Organisation, dem Bereich Personal und einer Mitarbeiterin aus dem eGovernment besteht. Diese Gruppe entscheidet darüber, welche Projektideen zu den strategischen Zielen passen und überwacht den Projektfortschritt.

Außerdem gibt es bei Bedarf zu einem konkreten Projekt eine Projektgruppe und eine benannte Projektleitung. Auf die nötige Projektstruktur wird in diesem Dokument im Folgenden kurz eingegangen.

4.2. Projektstruktur

Der Lenkungsausschuss (= Verwaltungsvorstand VV) ist das Gremium, welches über die grundsätzliche, strategische Ausrichtung des eGovernments entscheidet. Es legt die Leitplanken für die nachgelagerte operative Umsetzung der Programminhalte fest. Zudem ist es die höchste Eskalationsstufe für etwaige Konflikte, Unklarheiten oder im Falle von unvorhergesehenen Änderungen des Projektumfelds. Der VV entscheidet über die Einbindung der Politik auf strategischer Ebene.

Das Kernteam eGovernment steuert und verantwortet die Umsetzung der Projekte operativ. Die erweiterte Arbeitsgruppe eGovernment unterstützt bei der operativen Umsetzung und ist das Sprachrohr in die Fachbereiche hinein.

Jedes Projektteam für konkrete Umsetzungsprojekte (z.B. eAkte / DMS) entwickelt einen eigenen, mit der Gesamtprojektleitung abgestimmten Projektplan, der im Rahmen der Ziele, der Zeitplanung und der Budgetvorgaben des Gesamtprojekts liegt. Die Projektleitung berichtet regelmäßig der Koordinatorin eGovernment oder dem Kernteam.

Personalrat, Gleichstellungsbeauftragte, Schwerbehindertenvertretung und Datenschutzbeauftragter werden von der Koordinatorin eGovernment regelmäßig konsultiert, um sicherzustellen, dass diese Anspruchsgruppen ausreichend berücksichtigt werden und von Beginn an die Umsetzung begleiten.

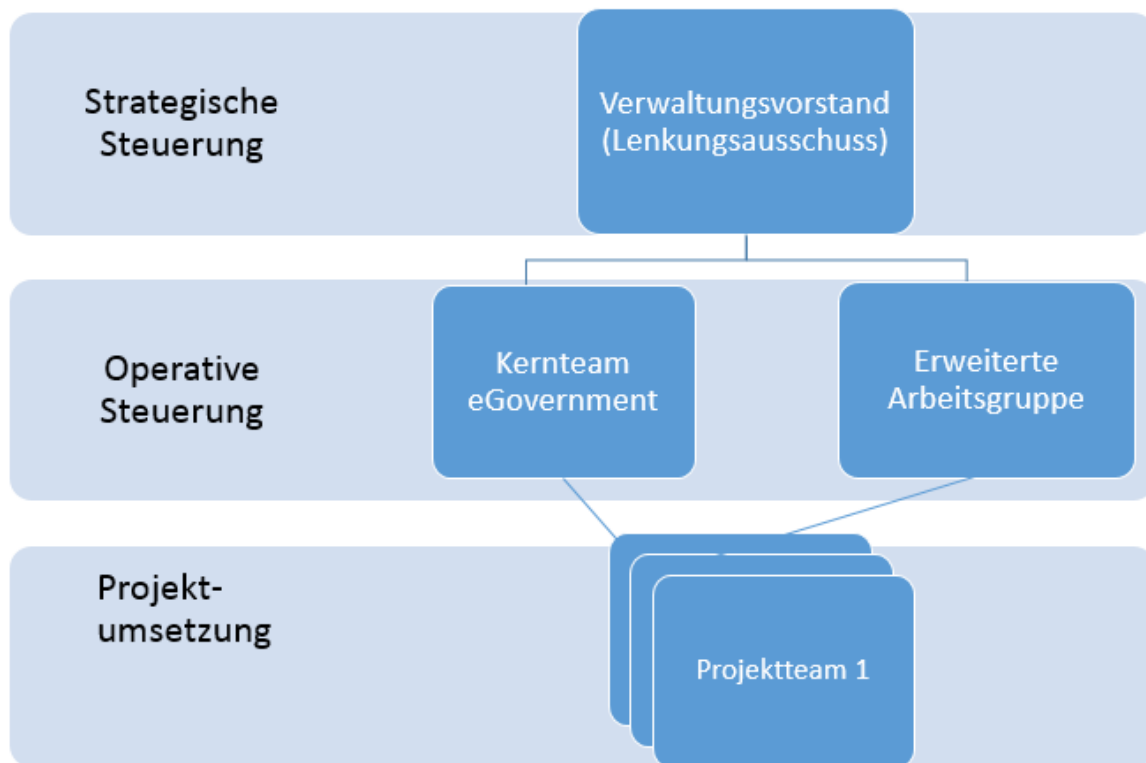


Abbildung 6: Projekt- und Entscheidungsstruktur

4.3. Programm-Management (Multiprojekt-Management)

Die Umsetzung der eGovernment-Strategie erfordert ein professionelles Projektmanagement und insgesamt für alle Projekte ein Programm-Management. Mit dem Programm-Management werden die verschiedenen Teilprojekte übergreifend gesteuert und koordiniert sowie Fortschritte und der Ressourcenverbrauch kontrolliert. Eine professionelle Dokumentation auf Basis definierter Phasen und Meilensteine sichert die Transparenz des Projektfortschritts. Ein wesentliches Element des Programm-Managements ist die Entwicklung und kontinuierliche Fortschreibung des Zeitplans. Als Grundlage des Zeitplans können die im Projektauftrag genannten Umsetzungszeiträume genutzt werden. Bei komplexen Projekten sind Zeitpläne kontinuierlich zu validieren und zu aktualisieren, wobei insbesondere Abhängigkeiten von (Teil-) Projekten zu beachten sind.

4.3.1. Elemente und Rollen des Programm-Managements

Wesentliche Elemente eines professionellen Programm-Managements sind:

- Programmorganisation: Beschreibung der Programm-Organisation, Berichtswege und Eskalationsstufen im Konfliktfall

- Rollen und Verantwortlichkeiten: Benennung der Beteiligten und ihrer Rolle im Programm
- Detaillierung der Projekthinhalte: Detailplanung für die Umsetzungsmaßnahmen
- Zeit- und Meilensteinplanung: Detaillierung, Validierung und kontinuierliche Fortschreibung des Zeit- und Meilensteinplans vor dem Hintergrund der lokalen Voraussetzungen (insb. personelle Kapazitäten)
- Projekt- und Erfolgscontrolling: Abstimmung und Festlegung der Key-Performance-Indikatoren für die fortlaufende Projektsteuerung sowie kontinuierliche Risikoanalyse
- Kommunikation und Zusammenarbeit: Abstimmung der zeitlichen Verfügbarkeiten, Klärung von Art und Häufigkeit der Kommunikation und Verabredung von Regeln der Zusammenarbeit