

Maßnahmenvereinbarung UDEVerwaltung2030#Leben

Strategisches Ziel

Die Universitätsverwaltung richtet ihre Prozesse an den Anforderungen ihrer Kundengruppen aus und berücksichtigt dabei die Erfordernisse der digitalen Transformation.

Konkrete Zielsetzung

- Die Universitätsverwaltung befähigt ihre Prozessexperten, die Sicht der Nutzenden der Verwaltungsdienstleistungen einzunehmen und Prozesse entsprechend auszurichten.
- Die Universitätsverwaltung befähigt ihre Mitarbeitenden, die Nutzenden der Verwaltungsdienstleistungen im Rahmen der prozessorientierten Kultur und des Workflowmanagementsystems noch besser zu unterstützen.

Titel Maßnahme

Customer Journey Mapping Konzept erstellen und zweimal testweise durchführen

Nr. Maßnahme

2.5

Start und -ende

Start: 01.2024

Erwartetes Ende: 12.2024

Auftraggeberin

Sabine Wasmer

Wie Maßnahme umsetzen?

übergreifendes Projekt

Maßnahmenverantwortliche Person/Projektleitung

Hélène Baudon, Dezernat Studierenden Service (17 PT)

Weitere beteiligte Mitarbeitende/Projektmitarbeitende

- Karoline Schmidt, Sachgebiet AwP, Dezernat Personal und Organisation (6 PT)
- Sonja Kadletz, Sachgebiet AwP, Dezernat Personal und Organisation (3 PT)
- Studierendenaushilfskräfte Infoline, Dezernat Studierendenservice, Akademische und hochschulpolitische Angelegenheiten (3 PT)
- Barbara Karch, Sachgebiet PW, Dezernat Studierendenservice, Akademische und hochschulpolitische Angelegenheiten (3 PT)
- Vanessa Schumacher, Sachgebiet AAA/EW, Dezernat Studierendenservice, Akademische und hochschulpolitische Angelegenheiten (3 PT)

Weitere ggf. zu involvierende Personen

- Christiane Leißner, Personal und Entwicklung
- DTAC (insb. B. Ochs)

Maßnahmengrund

Die Prozesse der Verwaltung sind zum Teil nicht ausreichend auf die Kundengruppen ausgerichtet. Dem Mitarbeiterkreis fehlen die Werkzeuge, um selber Prozesse aus der Kundensicht zu betrachten. Um die Nutzerfreundlichkeit und Qualität der Prozesse zu steigern, ist die Befähigung der Mitarbeitenden notwendig. Diese benötigen ein nutzbares Werkzeug, womit sie Prozesse/Abläufe aus der Sicht der Nutzenden unter die Lupe nehmen und nach einem Standard-Konzept deren Nutzerfreundlichkeit und Effizienz auswerten können.

Maßnahmenziel (ggf. Teilziele)

- Erstellung eines Customer Journey Mapping Konzepts zur Analyse von bestehenden Prozessen aus der Nutzersicht. (dadurch sollen zukünftig u.a. Prozessschleifen vermieden werden und den Bedarf unserer Nutzenden in den Fokus gerückt werden).
- Testung des Konzepts auf Praktikabilität (und ggf. Optimierung) durch mind. 2 Erprobungen (Die Erprobungen sorgen für eine Glaubwürdigkeit des Konzepts durch praktische Ergebnisse).
- Auf CJM-Konzept basierend, Schulung zum CJM-Konzept zwecks Befähigung der Projektgruppe. Nach Abschluss der Maßnahme wird es Grundlage für die Prozessverantwortlichen, Prozesse selbstständig unter die Lupe zu nehmen, bzw. neue Prozesse auf die Bedürfnisse der Nutzenden anzupassen (Nutzersicht im Fokus)).
- Erarbeitung eines Rahmenkonzepts mit Vorgaben für nachhaltige Nutzung des CJM.

Maßnahmenergebnisse

- Konzept in einem nutzbaren Format fürs Projektteam und zukünftig für Prozessverantwortliche Mitarbeiter*innen erstellt.
- Schulungsaufsatz.
- Analyse/Auswertungen aus Erprobungen liegen vor als Best Practice Beispiele.
- Empfehlung Rahmen für Nutzung in Zukunft liegt vor (zu schulender Mitarbeiterkreis, Anlass der Nutzung, Vorgehensweise durch Konzept, weitere Ableitungen).

Maßnahmenmessung

- 2 Erprobungen mit ausgewählten Prozessen werden durchgeführt.
- Die Nutzbarkeit des Konzepts wird anhand der Erprobung geprüft.
- Feedback der Erprobungs-Durchführenden wird aufgenommen (klare Kriterien).
- Anhand der Ergebnisse der Erprobungen wird analysiert, inwiefern die Kundenperspektive eingenommen wurde, bzw. was angepasst werden soll.
- Umsetzung in Time.

Meilensteinplanung

- Konzepterstellung
- Schulungsaufsatz fürs Projektteam
- Schulung Projektteam
- Erprobung im Rahmen „Lehrauftrag erteilen“
- Erprobung im Rahmen „Erstkontakt eines neuen Studierenden/ Studieninteressierten“
- Auswertung Erprobungen und ggf. Konzeptoptimierung
- Rahmenkonzept nachhaltige Nutzung des Prozedere inkl. Schulungsbedarf.

Arbeitspakette:

- Konzepterstellung CJM (10 PT) – bis 31.03.2024
- Schulungsaufsatz CJM inkl. Nutzung CJM-Konzept für Erprobungen von Prozessen - bis 30.04.2024 (2 PT)
- Schulung Projektteam + Erprobungsauftrag (1 PT) – bis 30.06.2024
- Erprobung im Rahmen „Lehrauftrag erteilen“ (2 PT) – bis 30.09.2024
- Erprobung im Rahmen „Erstkontakt eines neuen Studierenden/ Studieninteressierten“ (2 PT) – bis 30.09.2024
- Auswertung Ergebnisse der Erprobungen und ggf. Konzeptoptimierung (2 PT) – bis 31.10.2024
- Konzept Rahmennutzung: wie, wann, von wem soll CJM nachhaltig in Zukunft genutzt werden zwecks Prozessoptimierung (2 PT) – bis 30.11.2024
- Abnahme (12.2024)

Budgetbedarf und Budgetquelle

- Mitarbeitende sind Teil der Verwaltung und haben eine bestehende passende Platzbeschreibung
- Kosten für Schulung vom Projektteam: 4000 €

Rahmenbedingungen/sachlogische Abhängigkeiten

- Kontinuität der Dienstleistungen (Standard Alltagsabläufe)
- Gesetzliche Regelungen, Richtlinien, Datenschutz, Aufbewahrungsfristen
- Aufsatz versus BIC und Workflow

Risiken

- Ressourcen bzw. Priorisierungsschwierigkeiten
- Konzept ist erstellt und erprobt, wird jedoch nicht genutzt (Akzeptanz versus Arbeitsanweisung bzw. nachhaltiges Changemanagement)
-

Berichterstattung und Änderungsmanagement

- Projektstatusbericht mit Standardvorlage alle 2 Monate
- Erfahrungsbericht im Rahmen Projekt-Updates

15.12.2023

Datum

(digitale) Unterschrift Projektleitung

Datum

(digitale) Unterschrift Auftraggeber/in