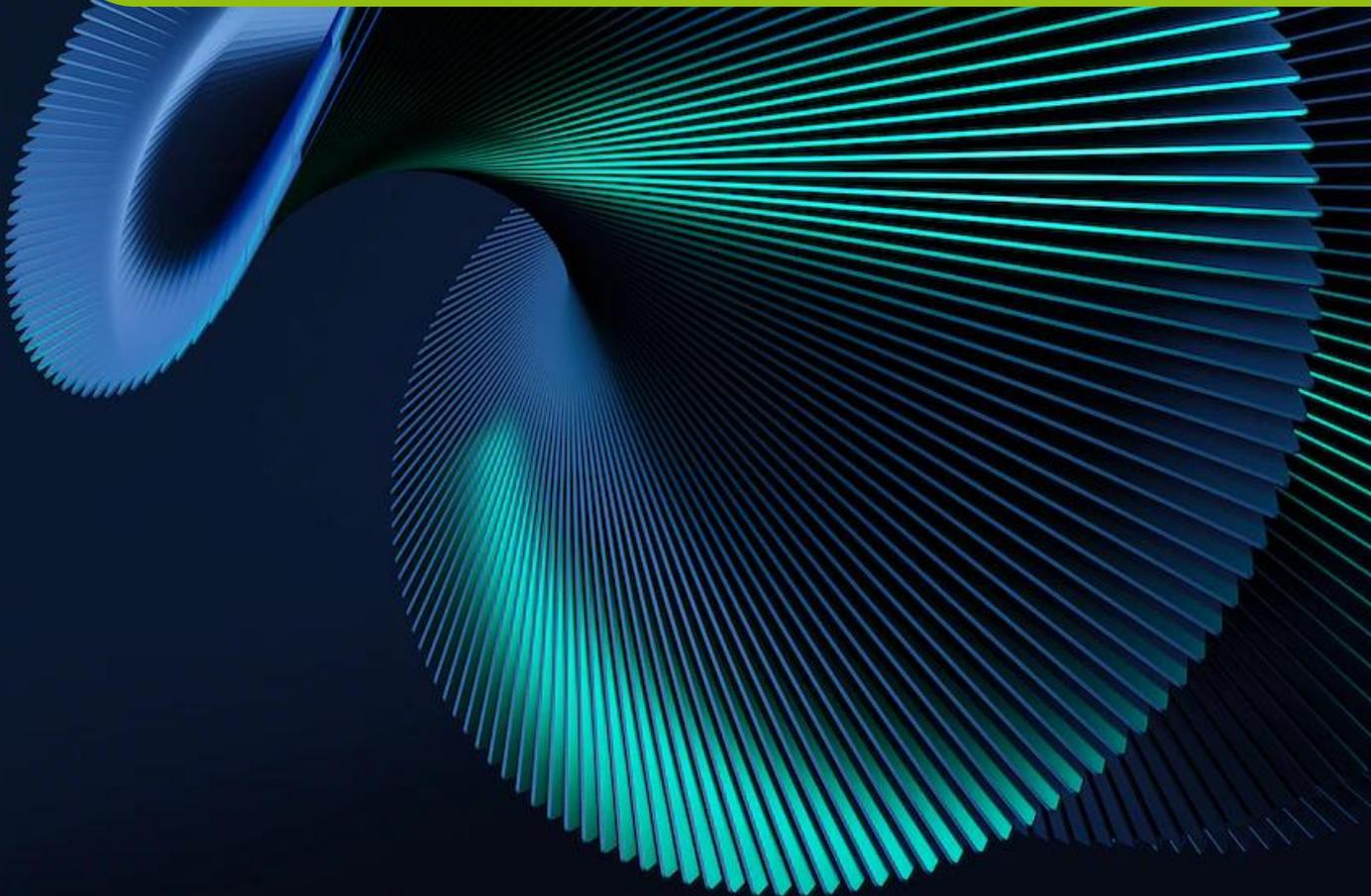


Digitalisierung & Prozessoptimierung von Ausländerbehörden



Herausforderungen in Ausländerbehörden

Politik und Bürger:innen schauen auf die **Leistungsfähigkeit** der Ausländerbehörden – in Zeiten nie dagewesenen Personalmangels verschärfen sich jedoch die Herausforderungen.

Zu den vielen Stolpersteinen gehören:

- Zunahme des Aufkommens an Anfragen & Anträgen
- Hohe Dynamik der Rechtslage
- Hohe Komplexität aufgrund von Differenzierung zwischen Statusgruppen
- Sprachliche & kulturelle Barrieren im Umgang mit Kund:innen
- Unterschiedliche Antragsstrecken
- Medienbrüche durch gestückelte Einführung der E-Akte und punktuelle Digitalisierungsschritte
- Vielzahl von in Arbeitsprozesse involvierten Akteuren (Arbeitsamt, Kommunales Integrationsmanagement, Einbürgerungsbehörde, Standesamt, Polizei, Flüchtlingshilfe...).

Das Resultat: Es stauen sich viel zu viele Anträge, es gibt anhaltend viele Anfragen und Rückfragen, die zusätzlich aufhalten, die Belastung und der Frust aller Mitarbeitenden nimmt zu – am Ende führt das in die Falle noch höherer Personalfuktuation.

Besser kein Schrecken ohne Ende.

Digitalisierung

Optimierung von Abläufen und Schnittstellen, Vernetzung von Daten und Datenquellen und die Automatisierung von Prozessen, schaffen **reale Entlastung** – und zwar in der Regel von genau den Tätigkeiten, die Zeit kosten, mühsam und ungeliebt sind. Es geht um:

- ❖ Mehr **Prozesseffizienz** zur Bewältigung des Workloads und Steigerung der Wirtschaftlichkeit.
- ❖ Erhöhung der **Zufriedenheit von Kund:innen** durch gesteigerte Zugänglichkeit, verbesserte Durchlaufzeiten und höhere Transparenz.
- ❖ Erhöhte **Attraktivität als Arbeitgeberin** durch moderne Führungs- und Arbeitsverfahren, flexiblere Arbeitszeiten und Orte, hohe Selbstwirksamkeit und Aufbau von digitalen Kompetenzen.

IMAP Leistungsbausteine

Digitalisierung von Ausländerbehörden

Hier ein Blick auf die Ansatzpunkte innerhalb von Ausländerbehörden.

Strategisches und operatives Prozessmanagement



Qualifizierung zu Prozessmanagement, Analyse und Beschreibung der Prozesslandschaft, Durchführung von Prozessoptimierung (s.u.), Etablierung von Monitoring und kontinuierlicher Verbesserung

Optimierung / Digitalisierung der Kernprozesse und Leistungen am Kunden



z.B. Antragsstrecken zu Aufenthaltstiteln oder Verpflichtungserklärungen, Bearbeitung von Duldungen und Gestattungen oder Meldedateien

Optimierung / Digitalisierung der internen Arbeits-Prozesse und Arbeitsmittel



Kundensteuerung, Terminsysteme, digitale Aktenführung (E-Akte), Aufrufanlagen, digitales Arbeiten, Robot Process Automatisation

Digitale Kommunikation und Information von Kund:innen



Internetauftritt und Gestaltung der Homepage, digitale Kundensteuerung und -Information, Analyse und Gestaltung von Kommunikationswegen mit Kund:innen

Personal- und Organisationsentwicklung



Aufgaben- und Organisationsgestaltung, Mitarbeitenden- und Führungskräftequalifizierung zu Agilem Arbeiten, Change, digitales Führen

Wissensmanagement



Digitale Wissensplattformen, digitale Einarbeitungskonzepte, digitale Informationsweitergabe

Der IMAP-Effekt

Als systemisches Beratungshaus denken wir digitale Transformation und Organisationsentwicklung als ineinander verschränkt. Damit begegnen wir den Wirkdefiziten der rein technischen Fachberatung bei der Umsetzung und Verankerung des Neuen in der Organisation:



- Damit gute technische Lösungen in die Arbeitsweise und das Denken der Organisation nachhaltig einfließen, braucht es die **Beteiligung der direkten Prozessbetroffenen**.
- Durch **stetige Erprobung & Verbesserung** von Lösungen wird Anschlussfähigkeit geschaffen.
- Dies ergänzen wir durch Maßnahmen der **kultursensiblen Organisationsentwicklung, Qualifizierung und Change Management**, damit Akzeptanz und Veränderungsbereitschaft die ganzheitliche Transformation tragen.

Alles auf einem Blick

Analyse der Digitalisierungspotenziale

Sie wollen etwas verändern, aber haben **zu viele Baustellen**? Sie wissen nicht, **wo Sie beginnen sollen**? Dann lassen Sie uns von oben auf die zentralen Prozesse und Abläufe schauen und eine Roadmap zu Potentialen und Bedarfen der Digitalisierung erstellen. Das schafft eine erste Orientierung auf Ihrem Weg der Digitalisierung. So könnte das z.B. aussehen:



Die Workshops legen den Fokus auf:

Kernprozesse: Aufenthaltstitel, Verpflichtungserklärung, Duldung, Gestattung, Meldedateien

Kommunikation & Information von Kund:innen:
Kommunikationskanäle, Informationsmaterial, Homepage

Unterstützungsprozesse: Kundensteuerung, Terminsysteme, Aktenführung, Arbeitsweise

Wissensmanagement: Wissensstände, Wissensvermittlung, Informationsweitergabe

Wir erarbeiten Potentiale & Priorisierung:

- Wo sind Sie (bereits) wie aufgestellt?
- Was benötigt es dringend?
- Wie müssen wir priorisieren?

(Was ist Ressourcen bindend, häufig vorkommend, politisch wichtig, organisational kritisch etc.)

Ihr Ergebnis:

1. Alle relevanten Akteure haben einen gemeinsamen Überblick über den Stand der Digitalisierung und dringendste Handlungsbedarfe
2. Es besteht Klarheit bezüglich der Priorisierung und Zielsetzung für Entscheidungen
3. Konkrete nächste Schritte und Optionen sind in der Roadmap klar dargestellt.

3 – 2 – 1 – Go

Ein Pilotprozess in 3 Schritten.

Sie haben noch wenig Erfahrung mit Prozessoptimierung? Und vor allem: einfach keine Zeit? Dann lassen Sie uns ein **Pilotprojekt** starten. Das schafft Erwartungssicherheit auf dem kleinen Weg. Und so könnte das z.B. aussehen:



Auftragsklärung (2 h): Erstellung Prozess-Roadmap und Definition eines Pilot-Prozesses mit dem Auftraggeber – z.B. telefonisch.



Kick-off Workshop (2 Tage): Kick-off mit Beteiligten, Ist-Visualisierung und Sammlung von *Quick-Wins*, Dokumentation



Prozess-Workshop (4 h): Vorstellung des Prozesses vor weiteren beteiligten Mitarbeitenden



Umsetzungs-Workshop (4 h): Workshop mit Führungskräften zur Reflexion des Prozesses und der Beschlüsse



Abschlussgespräch (2h): Abschlussgespräch und Umsetzungsstart mit dem Auftraggeber

Ihr Ergebnis

In kurzer Zeit und mit geringem Einsatz erhalten Sie:

1. Einen visuell dargestellten, **optimierten Prozess**,
2. **Entlastung** für Prozessbeteiligte durch das Identifizieren und direkte Umsetzen von Quick-Wins,
3. einen **Maßnahmenplan** zur Hebung weiterer Potentiale der Prozessoptimierung (Digitalisierung, Automatisierung, Verschlinkung, Einführung digitaler Arbeitsmittel),
4. wertvolle Nebeneffekte wie gesteigerte **Motivation und Zufriedenheit** der Mitarbeitenden.



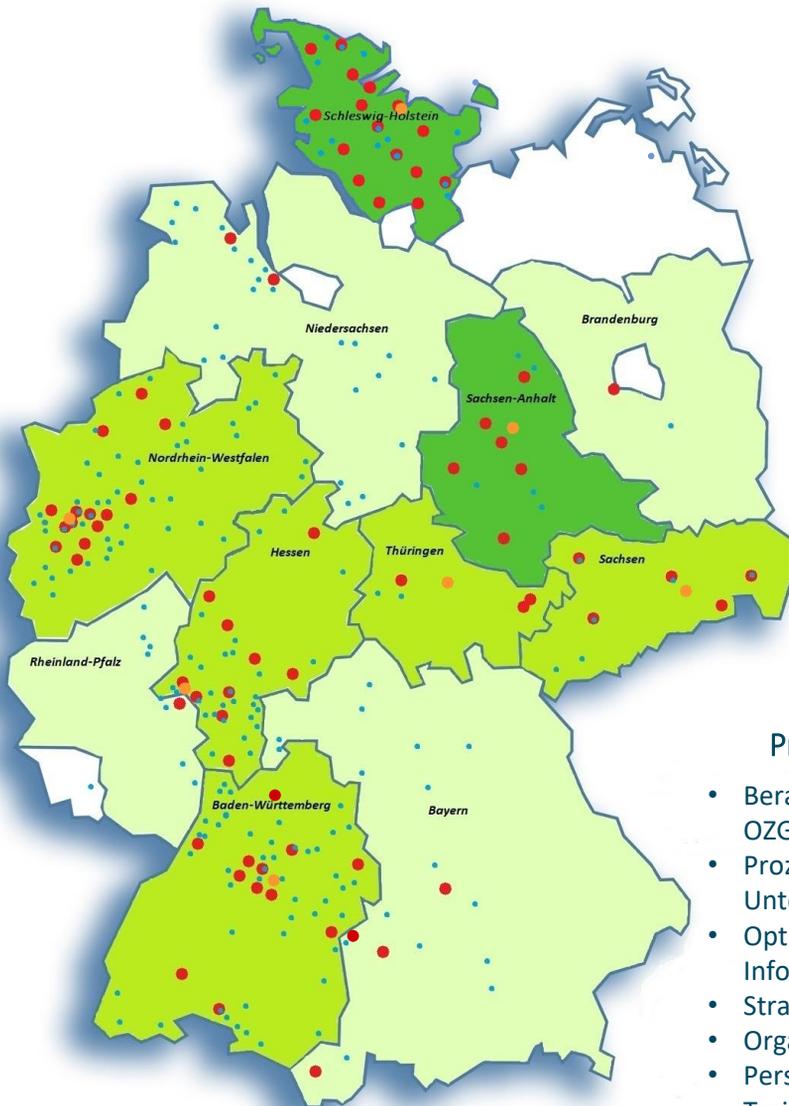
Ihr Ansprechpartner

Christopher van den Hövel
Senior Manager & Partner
0211/ 5136973 - 15
vandenhoevel@imap-institut.de

IMAP GmbH
Cantadorstraße 3
40210 Düsseldorf
imap-institut.de

IMAP Referenzen

Projekte mit Ausländerbehörden



Projekte & Projektthemen waren z.B.

- Beratung und Begleitung bei der Einführung von OZG-Leistungen
- Prozessanalyse und Optimierung von Kern- und Unterstützungsprozessen
- Optimierung von Kundensteuerung und Information von Kund:innen
- Strategieberatung „Willkommenskultur“
- Organisationsentwicklung
- Personalentwicklung und Führungskräfte-Trainings
- Change-Management und Prozessbegleitung

Legende:

- | | |
|--|---|
| ● IMAP Projekte mit Ausländerbehörden (ABH) | ■ Zusammenarbeit mit allen ABHn |
| ● IMAP Projekte mit Kommunalverwaltungen | ■ Zusammenarbeit mit mehr als 5 ABHn |
| ● IMAP Projekte mit Behörden der Landesebene | ■ Zusammenarbeit mit weniger als 5 ABHn |

„Die Herausforderungen der Kommunen steigen ständig - dies bedeutet, seine Strukturen und Prozesse immer wieder analysieren und anpassen zu müssen. Die externe Begleitung von IMAP hat uns hier bisher sehr unterstützt: Kompetent, bottom-up und sehr strukturiert wurde gemeinsam mit den Mitarbeitenden die Ausländerabteilung unserer Stadt fit gemacht und das Amt für Jugend, Familie und Senioren bei der Optimierung der Prozesse begleitet.“
Diana Stöcker - Bürgermeisterin a. D. der Stadt Rheinfelden