



# Grundlagen des Prozessmanagement: Ausbildung von Moderatoren für das kommunale Prozessmanagement

Berlin, 5. April 2026





## Zielsetzung & Beschreibung (1/2)

- Im Rahmen des Online – Zugangsgesetzes und der damit verbunden Digitalisierung der Verwaltungsleistungen erhält das **Prozessmanagement** einen immer größeren Stellenwert.
- Gut **funktionierende und transparente Prozesse** sind Voraussetzung für die erfolgreiche Digitalisierung – **schlechte Prozesse bleiben auch digital schlecht.**
- Zur Bewältigung dieser Aufgaben brauchen die Kommunalverwaltungen Prozessmanagement Know How und Ziel sollten verbesserte Prozesse sein, die auch tatsächlich gelebt, angewendet werden.
- Idealerweise werden dazu die **Kernprozesse der Verwaltung mit Mitarbeitern aus allen beteiligten Funktionen aufgenommen** und schrittweise optimiert. Die Dokumentation in einem Modellierungstool (Adonis, Visio...) bildet dazu den Abschluss und ersetzt nicht die vorangegangene Aufnahme.
- Die **Moderation** dieser Prozessaufnahmen kann recht anspruchsvoll sein und setzt neben Kenntnissen zum Prozessmanagement auch Moderationsfähigkeiten voraus.
- Aufgrund dieser Anforderungen ist das hier vorgestellte zwei tägige Seminar entwickelt worden und wird seit 2021 regelmäßig in Nürnberg & Augsburg durchgeführt.



## Zielsetzung & Beschreibung (2/2)

- Neben der Einführung in mögliche **Prozessmodelle** und Vorgehensweisen werden darin die **Phasen des Prozessmanagements** von der Vorbereitung bis zur langfristigen Stabilisierung und Weiterentwicklung der Prozesse vorgestellt und eingeübt.
- Ergänzt werden diese Themen durch hilfreiche Tools zur Moderation, Problemlösung und einer kurzen Einführung in Grundlagen des **Change Managements und der Kommunikation** - hier liegen erfahrungsgemäß oft die größten Stolpersteine bei der Umsetzung des Prozessmanagements in der Verwaltung.
- Auf dieser Basis wird auch der Einsatz von KI und/oder RPA etc. thematisiert.
- Alle Themen des Seminars werden **an praktischen Beispielen in Gruppenarbeit** eingeübt. Zur Prozessaufnahme gibt es vorgegebenes Fallbeispiel – gerne kann aber auch ein Prozess direkt aus der Verwaltung als Übungsbeispiel dienen.
- Das wäre der ideal – denn neben der Ausbildung wird gleichzeitig ein **Verwaltungsprozess optimiert**.
- Dazu sind aber gewisse organisatorischen Voraussetzungen nötig. Beispielsweise konnte bei der Stadt Nürnberg der **Einstellungsprozess** verbessert werde



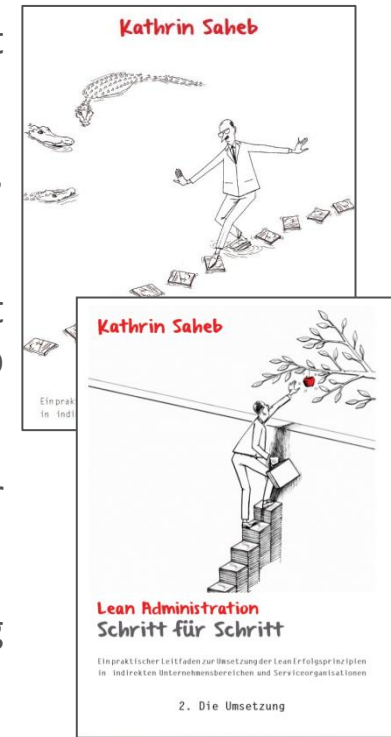
# Agenda Einführung Prozessmanagement 2 Tagesseminar

- **Überblick Prozessmanagement: Ziele & Bedeutung**
- **Modelle & Vorgehensweisen im Prozessmanagement**
- **Die Phasen im Prozessmanagement - Beispiel Wertstromanalyse**
  - Die Vorbereitung & SIPOC
  - Die Ist Analyse – Fallbeispiel *oder eigener Prozess aus der Verwaltung*
  - Vom Ist zum Soll: Entwicklung & Kriterien für exzellente Prozesse – Anwendung am Fallbeispiele
  - Praktische Tools für die Moderation von Prozessaufnahmen sowie Problemlösungs- und Kreativitätstechniken
  - Prozessverbesserungen nachhaltig verankern und stabilisieren
- **Rahmenbedingen der Veränderung:**
  - Was passiert beim Change? Hindernisse, Umgang mit Widerstand und Eingriffsmöglichkeiten
  - 3 Regeln für funktionierende Kommunikation im Prozessmanagement



# Über Kathrin Saheb – Saheb Consulting UG

- Über 17 Jahre Erfahrungen als Beraterin & Trainerin für Lean Management und Prozessmanagement
- Lean Projekte und Prozessmanagement in produzierenden Unternehmen, Stadtverwaltungen, IT Dienstleistern u.a.
- Entwicklung von Trainings zu Lean, OPX, Prozess- und Change Management für verschiedene Unternehmen (Siemens AG, Pfizer, Roche, thyssenkrupp etc.)
- Dozentin für **Lean Administration** an der zhaw / Züricher Hochschule für angewandte Wissenschaften
- Referentin für **LEAN, Six Sigma und Prozessmanagement** bei der Grundig Akademie Nürnberg
- Autorin der 2-bändigen Publikation „Lean Administration Schritt für Schritt“



SIEMENS

Stadt Augsburg

swisslab

Henkel

ALSTOM

Roche

Pfizer

YASKAWA

GRUNDIG AKADEMIE

NÜRNBERG

thyssenkrupp

uni per

Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften  
zhaw



## Ihre Ansprechpartnerin

Kathrin Saheb  
Saheb Consulting UG  
Bessermer Straße 51  
12103 Berlin  
Tel. 0049 162 – 6648575  
[info@saheb-consulting.de](mailto:info@saheb-consulting.de)  
[www.saheb-consulting.de](http://www.saheb-consulting.de)



***Weitere Informationen finden Sie unter:***  
<https://saheb-consulting.de>