



**st.gallen**

# Agil statt Top Down – Prozessmanagement mit Signavio

Roger Hubschmid, Leiter Organisationsentwicklung Stadt St. Gallen



# SIGNAVIO

# Services werden erst durch smarte Prozesse smart!

## Smarte Stadt

In den letzten Jahren hat sich der Umgang der Gesellschaft mit digitalen Produkten und Dienstleistungen grundlegend verändert. Neue Geschäftsmodelle verdrängen klassische Wirtschaftszweige, neue Anforderungen an Mobilität, Vernetzung und Dienstleistungserbringung werden gestellt. Überall und zu jeder Zeit lautet die Devise. Diese digitale Revolution stellt die Stadt St.Gallen vor neue Herausforderungen. Bisherige Angebote und Tätigkeitsfelder sind in Bezug auf das Digitalisierungspotential zu hinterfragen und zu optimieren. Schnellere, schlankere, einfachere und qualitativ bessere Dienstleistungen sollen angeboten werden. Erweiterte und digitalisierte Infrastrukturen ermöglichen es Gesellschaft und Wirtschaft, neue Formen der Dienstleistungserbringung, Interaktion und Partizipation zu gestalten.

### Vision 2030

- St.Gallen ist ein innovativer und kundenfreundlicher Dienstleister.
- St.Gallen ermöglicht effektive Partizipation.
- St.Gallen verfügt über eine nachhaltige vernetzte Infrastruktur für Mobilität, Energie und Kommunikation, die öffentlich und privat nutzbar ist.

### Legislaturziele 2017-2020

- Eine übergeordnete Strategie zur Entwicklung «Smarte Stadt» ist erarbeitet, erste Projekte sind umgesetzt.
- Die Open Data Plattform St.Gallen für frei zugängliche Daten ist aufgebaut und in Betrieb.
- Eine Partizipationsplattform St.Gallen für den Einbezug von Einwohnerinnen und Einwohnern sowie Unternehmen ist aufgebaut.
- Das Glasfasernetz ist fertiggestellt und die Anschlüsse werden zu 70% genutzt.

## Stadt St. Gallen ernennt Chief Digital Officer

Fr 18.08.2017 - 11:20 Uhr | Aktualisiert 18.08.2017 - 11:20 von [Marcel Urech](#)

Der Stadtrat von St. Gallen hat einen Chief Digital Officer ernannt. Er soll das Amt Mitte Oktober antreten.



Christian Geiger (Source: Stadt St. Gallen)

## Führende Rolle St.Gallens in nationalem «Smart City»-Verband



St.Gallen, Winterthur, Zug und Zürich gründen gemeinsam mit SBB, Swisscom und Schweizerischer Post den «Smart City Hub Switzerland». Präsident des Verbands ist Christian Geiger, Chief Digital Officer der Stadt St.Gallen.

Smart City steht für gesamtheitliche Entwicklungskonzepte, die beabsichtigen, Städte effizienter, ökologischer und sozial inklusiver zu gestalten. In einer Smart City werden diese Ziele erreicht, in dem sich die verschiedenen Stakeholder vernetzen, Informationen austauschen und gezielt zusammenarbeiten.

Der neugegründete Verband hat die Idee, die Smart City in der Schweiz auf nationaler Ebene voranzutreiben.

Medienmitteilung (567 kB, PDF)

30.08.2018

# Services müssen auch finanziert werden können

## Wittenbach senkt die Steuern

Aufs kommende Jahr will der Gemeinderat den Steuerfuss um vier Prozentpunkte reduzieren. Das bedeute nicht, dass man die Parzellen auf dem Dorfhügel verkaufen müsse, sagt Gemeindepräsident Widmer.

## STEUERWETTBEWERB: St.Gallen gerät beim Steuerfuss unter Druck

Etliche Gemeinden in der Region haben ihren Steuerfuss gesenkt. Das erhöht den Druck auf die Stadt St.Gallen, zumal ihr Bevölkerungswachstum zuletzt stagniert hat. Für die Standortattraktivität sind die Steuern jedoch nicht das entscheidende Kriterium.

David Gadze  
29.3.2018, 13:41 Uhr



An der Bürgerversammlung

## Sozialhilfekosten in der Stadt St.Gallen steigen wieder markant

Der Voranschlag 2019 der Stadt St.Gallen sieht bei einem Aufwand von 603 Millionen ein Defizit von neun Millionen Franken vor. Einer der grössten Kostentreiber ist die Sozialhilfe. Hier sollen gemäss Budget die Nettoausgaben um 3,75 Millionen Franken steigen.

Daniel Wirth  
22.10.2018, 18:20 Uhr



MEISTGELESEN IN DER RUBRIK

Wie lebt es sich mit Staub und Baulärm? Zu Besuch im Haus neben einer St.Galler Grossbaustelle

Sandro Richter / 23.2.2018, 05:00 Uhr

Flottenerneuerung VBSG

## Neue Busse für die Stadt St. Gallen

Die Stadt St. Galler Stimmbürgerinnen und Stimmbürger sagen Ja zum Kredit von 37,5 Millionen Franken.

## Das St.Galler Stadtparlament senkt den Steuerfuss von 144 auf 141 Prozent

Das St.Galler Stadtparlament hat den Steuerfuss von 144 auf 141 Prozent gesenkt. Einen entsprechenden Antrag hatten die Fraktionen von FDP, CVP, SVP und GLP eingebracht.

11.12.2018,

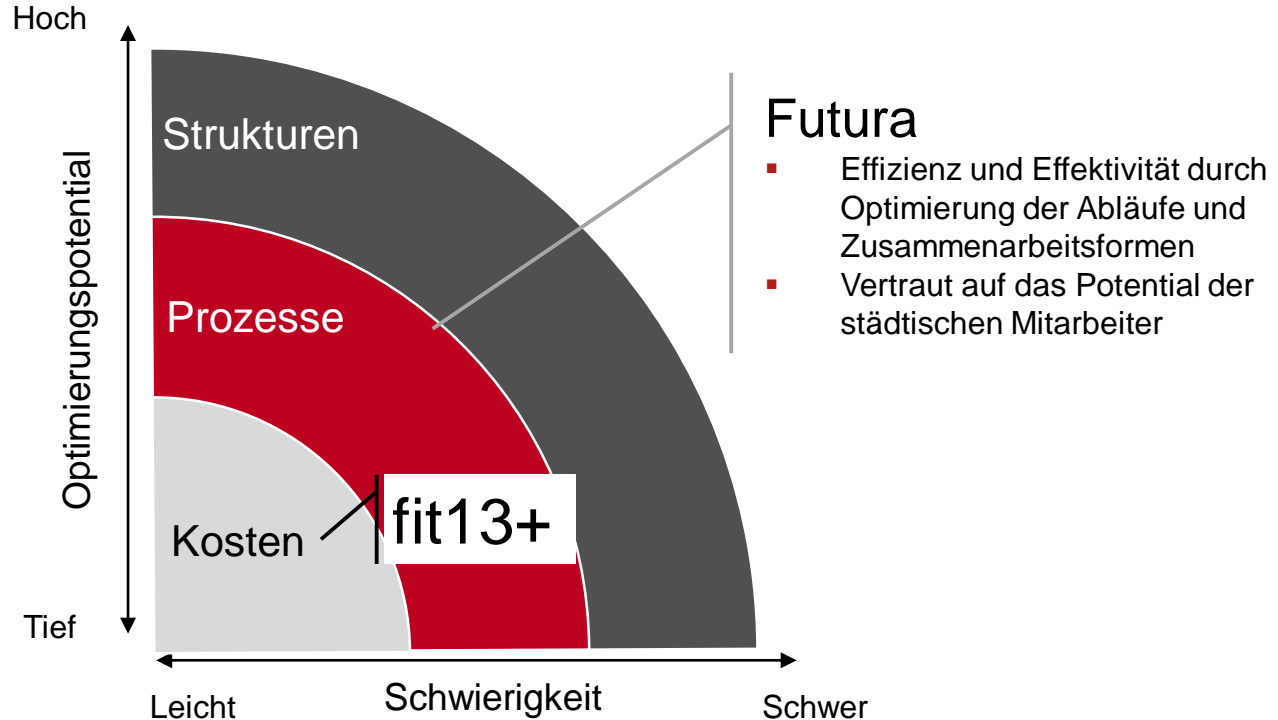
(red.) Die umliegenden Standorte, dem tiefen Millionen

Gesamtaufwand von 603,1 Millionen

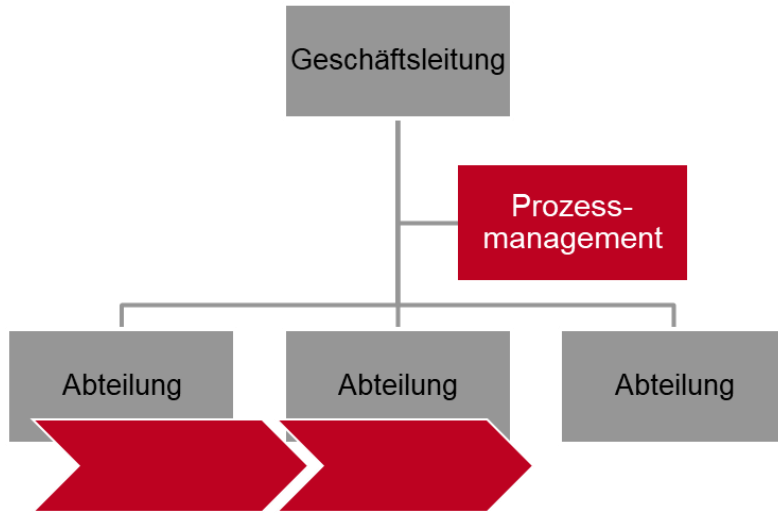
## Stadt rechnet mit Defizit von 9 Millionen Franken

Das Budget 2019 der Stadt St.Gallen präsentiert sich gegenüber dem Budget 2018 wie im Vorjahr mit steigenden Ausgaben und höheren Einnahmen.

# Tendenz: Top Down Prozessmanagement einführen



# Top Down Ansatz meist geprägt durch umfangreiche Schulungen und Dokumentation, jedoch mit wenig Wirkung



## I Schulung des oberen Kaders der Stadtverwaltung

Die **Mitarbeiter/innen des oberen Kaders** (Teilnehmerkreis von «Führung um vier») der Stadtverwaltung werden in zwei Intensivmodulen zu den Themen «Strategisches Management» und «Prozessmanagement» **geschult**.

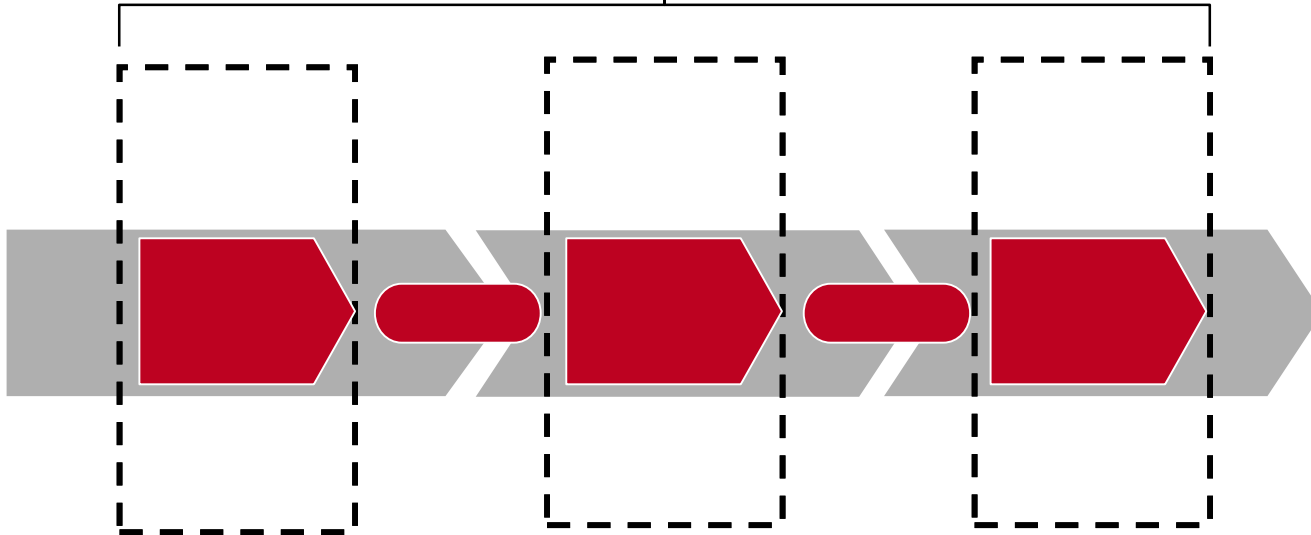
➡ Dadurch wird sichergestellt, dass das obere Kader ebenfalls mit den Theorien und Methoden vertraut ist, die vom Teilprojektteam «Prozesse» in den Dienststellen und Direktionen empfohlen wird.



Ein Top Down Ansatz führt in Zeiten ohne Krisen selten zu nachhaltigen Lösungen, weil niemand darauf gewartet hat oder wichtigere Probleme zu lösen hat!

Die Verantwortung sollte dort sein, wo die Informationen sind!  
Nicht mit End-to-End Sicht beginnen.

Kann später entwickelt werden,  
bspw. Mit Customer Journey Map, Prozesslandkarten







# Prämisse für Umsetzung:

Agil bedeutet nicht unkoordiniert  
oder planlos, sondern  
gemeinsam mit möglichst wenig  
formalen Entscheidungsstufen!

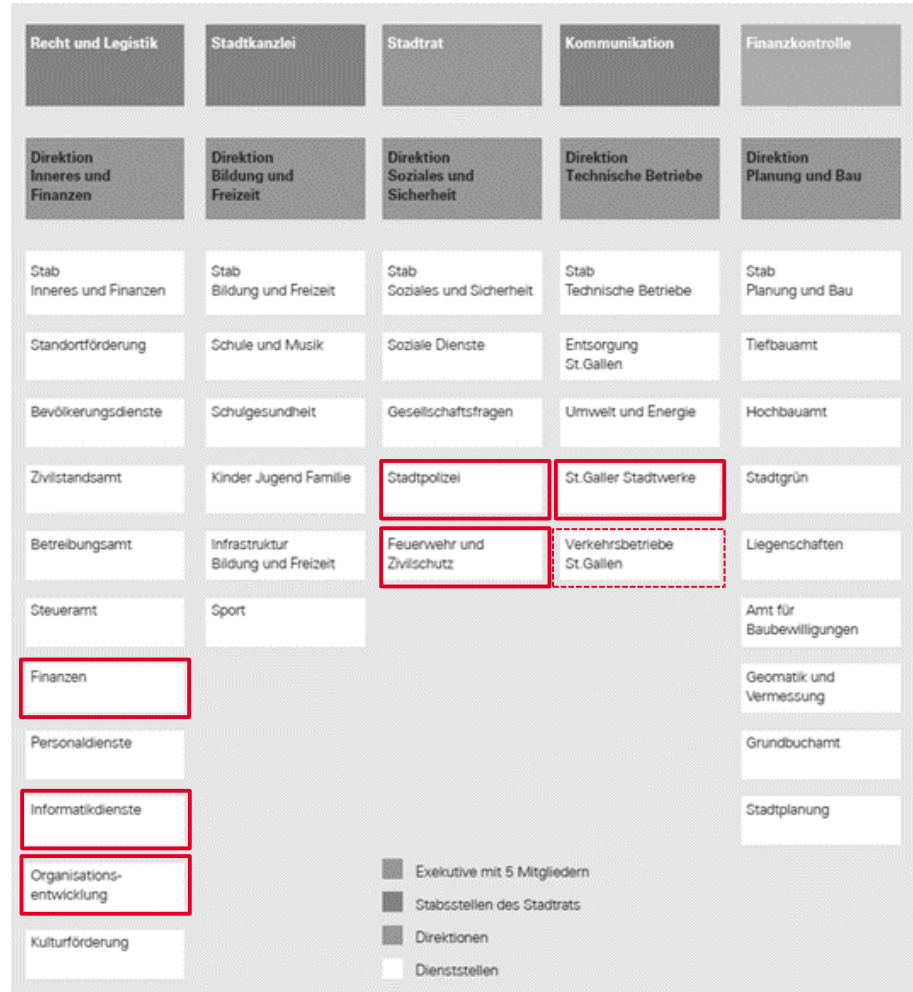
# Plan: Langfristiges Programm - Schrittweiser Aufbau



# Gemeinsam: Koalition der Willigen (Spezialisten)

Anschliessend schrittweiser  
Rollout auf die restlichen  
Dienststellen

→ Bedarfsgesteuert



# Gemeinsam das Prozessmanagement entwickeln

- Auswahl des Prozessmanagementsystems
- Schulung in BPMN
- Modellierungsstandards auf Basis eCH-158 entwickeln
- Periodisch Feedbacktreffen und gemeinsamer Austausch

The screenshot shows the Signavio web interface. The top navigation bar includes the 'st.gallen' logo and various utility icons like search, home, security, and user profile. The main content area displays a document list under the heading 'Stadt - Prozessmanagement mit Signavio > Dokumente > Alle Dokumente'. The list contains several documents related to BPMN training and standards, including 'Prozessmanagement mit Signavio', '201902 Prozessmanagement mit Signavio', 'Grundlagen Prozessmanagement mit Signavio Stadt St. Gallen', 'Schulung BPMN - Figert', 'Schulung Einsatz Signavio', 'Schulung Signavio/2er/Manual', and 'Standards Prozessmodellierung mit Signavio Stadt St. Gallen'. Each entry shows the document name, its last update time, the creator, and the file size.

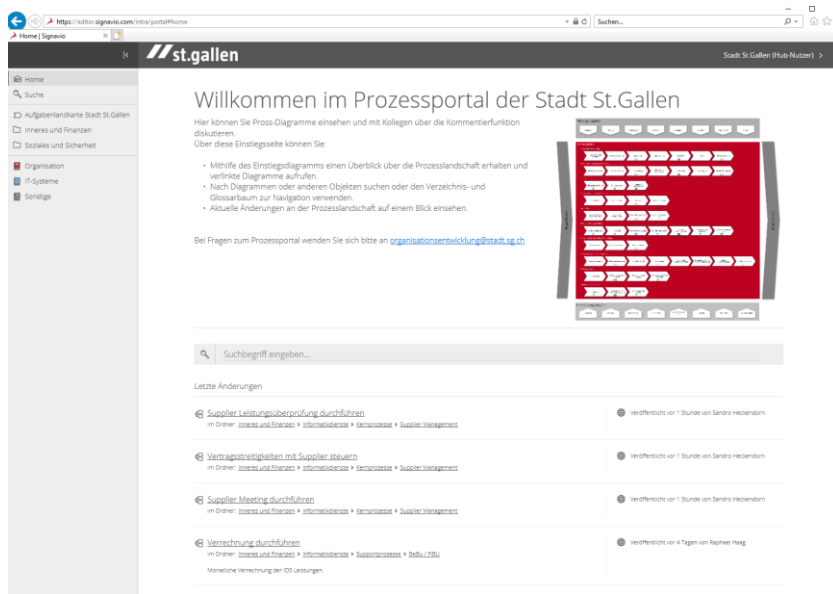
Name	Geändert	Geändert von	Dateigröße
Prozessmanagement mit Signavio	... vor 3 Tagen	Hubschmid Roger_DIF_DE	7859 KB
201902 Prozessmanagement mit Signavio	... vor 3 Tagen	Hubschmid Roger_DIF_DE	7859 KB
Grundlagen Prozessmanagement mit Signavio Stadt St. Gallen	... 14.12.2018	Hubschmid Roger_DIF_DE	781 KB
Schulung BPMN - Figert	... 05.12.2018	Hubschmid Roger_DIF_DE	1268 KB
Schulung Einsatz Signavio	... 22.11.2018	Hubschmid Roger_DIF_DE	1884 KB
Schulung Signavio/2er/Manual	... 22.11.2018	Hubschmid Roger_DIF_DE	44581 KB
Standards Prozessmodellierung mit Signavio Stadt St. Gallen	... vor 8 Stunden	Haag Raphael_DIF_DE	1393 KB

The screenshot shows a document titled 'Standards bezüglich Prozessmodellierung mit Signavio und BPMN nach eCH-158'. It contains a detailed table of contents with page numbers. The document is an internal document from the City of St. Gallen, dated 02.09.2019.

Inhalt	Seite
1. Einleitung	2
1.1. Geltungsbereich	2
2. Dokumentkonventionen der Stadt St. Gallen	3
2.1. Grundzüge	3
2.2. Dokumentstruktur	4
2.3. Modellierungsebene	4
2.4. Benennung	4
2.5. Glossar	5
3. Modellierungskontexte	7
3.1. Verwendete BPMN-Symbole	7
3.2. BPMN Diagramme (Prozesse)	7
3.3. Prozessereignisse und Rollen	8
3.4. Startereignisse	8
3.5. Aktivitäten und Unterprozesse	8
3.6. Verbindungselemente (Sequenz- und Nachrichtenfüsse)	10
3.7. Datenereignisse	12
3.8. Datenflüsse (E-Entscheidungen)	12
3.9. Endereignisse	13
3.10. Kommentare	13
3.11. Dokumente und IT-Systeme	13
4. Praxis Beispiele	14
4.1. Vereinfachte Startereignisse eines Prozesses	14
4.2. Marken auf Eingang und Fortführung	14
4.3. Versenden und empfangen von Nachrichten	14
4.4. Kontrolle eines empfangenen Datensatzes	15
4.5. Modellieren von Kontrollschritten	15
4.6. Funktion Tätigkeiten	15
4.7. Verantwortungen	17
4.8. Mehrstufiges Materialfließen (Ergebnisbaum)	17
4.9. Sitzung durchMitteln	18



# Umsetzung in Signavio – Gemeinsamer Collaboration Hub

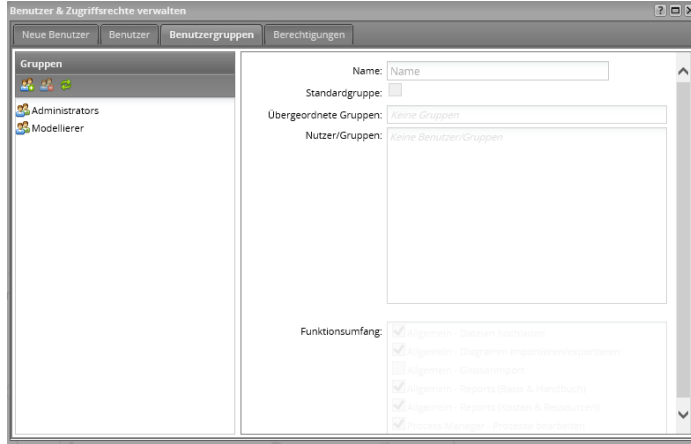


Zertifikatsbasiertes Login für alle Arbeitsplätze

→ Alle haben Zugriff

→ Alle Prozesse sind für alle einsehbar

# Umsetzung in Signavio – Beschränkte Anzahl Modellierer



- Pro Dienststelle 1-2 Modellierer
- Zentraler Support für prozessuale und technische Fragen
- Lizenzen zentral verwaltet
- Keine Kosten für Dienststellen

# Umsetzung in Signavio – Glossar als mächtiges Instrument

The screenshot displays the Signavio Glossar interface. The top navigation bar includes 'Explorer | Signavio' and 'Glossar | Signavio'. The main content area shows a list of glossary entries under the category 'Dienststelle/Stabsstelle'. The entries include:

- Dienststelle (generisch)
- Dienststelle Amt für Baubewilligungen
- Dienststelle Betriebsamt
- Dienststelle Bevölkerungsdienste
- Dienststelle Entsorgung St.Gallen
- Dienststelle Feuerwehr und Zivilschutz
- Dienststelle Finanzen
- Dienststelle Geomatik und Vermessung
- Dienststelle Gesellschaftsfragen
- Dienststelle Grundbuchamt

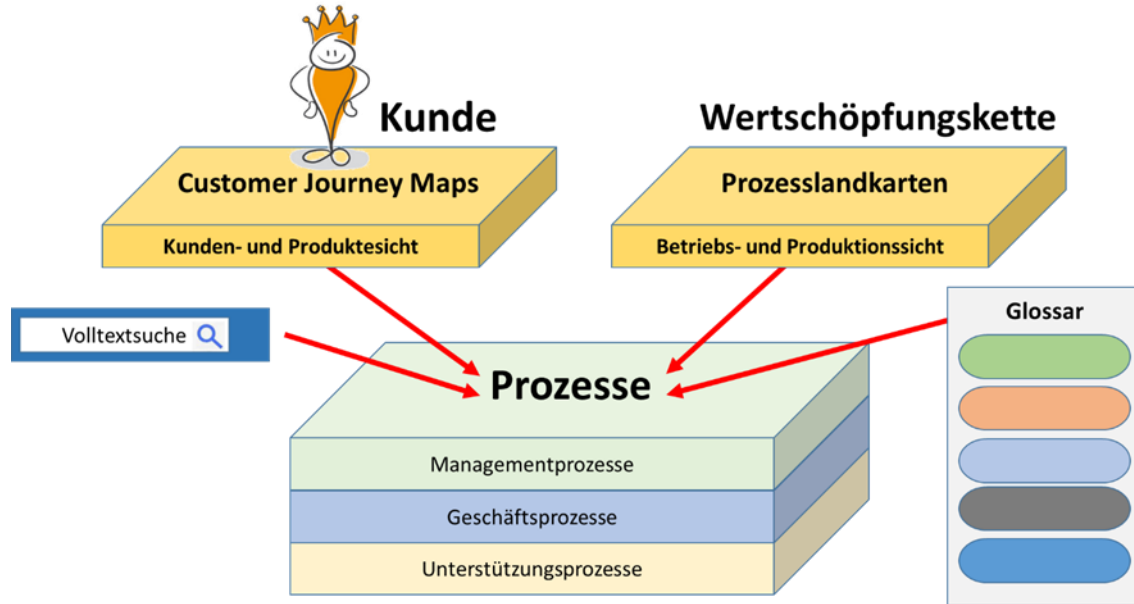
Each entry has a brief description and a circular icon on the right. Below the list, there is a section for 'Zuletzt' (Recently) showing two recent updates by Roger Hubschmid, including a revision removal and a revision publication.

Dezentral gepflegt

Zentral freigegeben



# Agil heisst auch parallele Entwicklungen zulassen und voneinander lernen



- Home
- Suche
- sgsw Prozessmanagement
  - Produkte u. Dienstleistungen
    - Beispiel Einstiegsseite
    - CityLan Anschluss bereitst...
    - Temporäre Vermietung un...
  - Prozesse
  - Prozesslandkarten
- Prozessart
- Wertschöpfungskategorie
- IT-Systeme
- Organisation
- Persona
- Kundensegment
- Produktkategorie

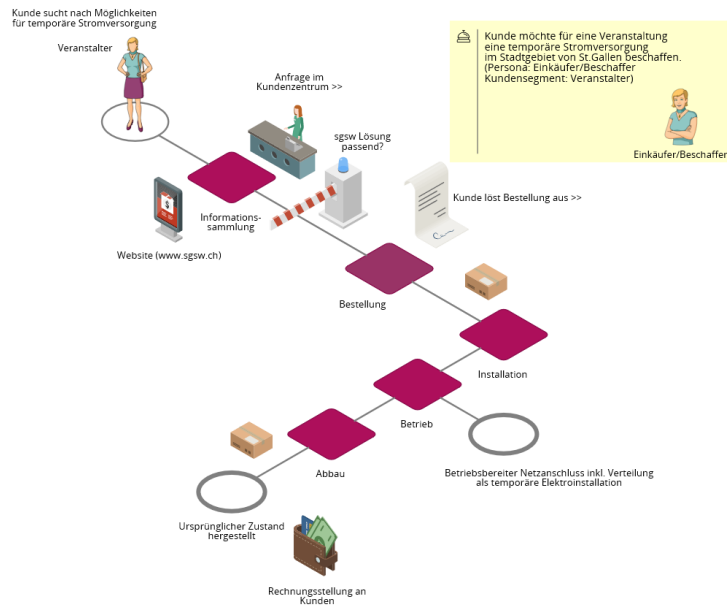
# Temporäre Vermietung und Bau von Stromanschlüssen

## Diagrammattribute

### Beschreibung

Bereitstellung von temporären Anschlüssen für diverse Festivitäten wie OLMA, OFFA, Stadtfeste usw, sowie bei Bedarf Bereitstellung einer provisorische TS und dazugehöriger Verteiler.  
Mitarbeitende der sgw/NE arbeiten bei der Installation vor Ort mit.

## Diagrammansicht



## Tipps für die Einführung

- Identifikation mit dem Thema schaffen → Willige und Freaks in die Gruppe nehmen → Kompetenz statt Prominenz
- Prozesse geschehen dezentral → Dezentrales Management
- Zentraler Support, Koordination, Schulung und Weiterentwicklung des Prozessmanagements sinnvoll
  
- Geben Sie Freiheiten → Erfüllen Sie Wünsche → Besprechen Sie die Erfahrungen gemeinsam → Lernen Sie gemeinsam

Signavio kann sehr viel und bietet viele Möglichkeiten – klein anfangen und gemeinsam lernen und wachsen, statt von Anfang an alles im System freischalten.

# Kontakt

Stadt St.Gallen  
Roger Hubschmid, Leiter Organisationsentwicklung  
Poststrasse 28  
CH-9001 St.Gallen  
Telefon +41 71 224 4146

[roger.hubschmid@stadt.sg.ch](mailto:roger.hubschmid@stadt.sg.ch)