

Digitale Verwaltung NÖ

„Digitalisierung & Trends in der öffentlichen
Verwaltung,“

Christian Horak
5. Oktober 2017



contrast
Management Consulting

EY
Building a better
working world

Die Digitalisierung verändert unsere Gesellschaft...

Die Papstwahlen im Vergleich

2005



2013



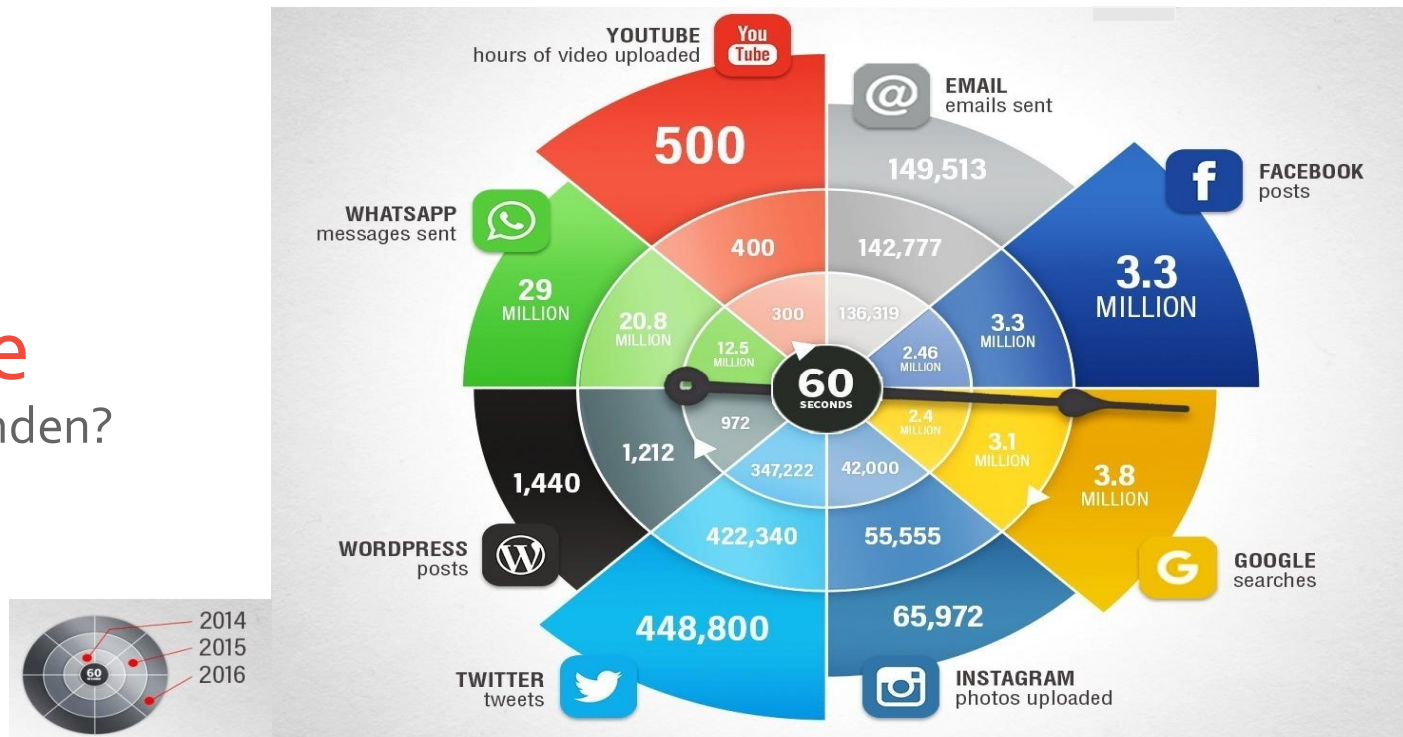
„Today Apple is reinventing the phone.“

9. Jänner 2007, Steve Jobs bei der Präsentation des ersten iPhones

Quelle: Spiegel Online (2013)

Die Nutzung digitaler Dienste ist in den vergangenen drei Jahren regelrecht explodiert...

Was passiert
online
in 60 Sekunden?



<http://www.smartinsights.com/internet-marketing-statistics/happens-online-60-seconds/attachment/what-happens-online-in-60-seconds/>

Die Kernthemen der Digitalisierung wirken in allen Bereichen der öff. Verwaltung



Mobile Devices und Wearables
Diverse öffentliche Apps

Sensorik im Pflegeumfeld
(intelligente Kleidung)



Digitale Prozesse / Software Robotics
Sofortige Ausstellung von Dokumenten nach Antrag

Elektronische Akte wandert, nicht der Bürger (keine Medienbrüche)



Internet of Things
Betreuung abhängig von Fußgängeraufkommen

Intelligente Mülltonnen melden ihren Füllstand



Mobilität
Antragstellung unabhängig vom aktuellen Ort
Selbstfahrende Fahrzeuge im Städtischen Dienst



Industrie 4.0 / 3D-Druck
Nutzung von Robotern im Gesundheitswesen (Pflege/OP)

3D-Modelle zur Visualisierung (Bauverhandlung)



Social Media
Vernetzungs- und Beteiligungsplattformen für Bürger und Verwaltung



Big Data / Smart Data
Künstl. Intelligenz/Sensorik als Querschnittsthemen über alle Digitalisierungsschwerpunkte



Veränderung durch Digitalisierung – Chance oder Bedrohung für die öffentliche Verwaltung?

Kommunikation, Umgang mit Daten

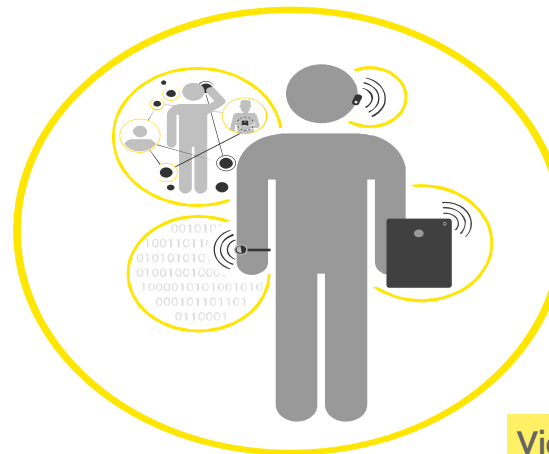
- ▶ Vielfältige, zeitnahe Kommunikationsformen (nicht nur Menschen)
- ▶ Hohe Anforderungen an Datensicherheit und -schutz

Neue Rollen/Positionierungen

- ▶ Z.B. Digitaler Gesetzeshüter
- ▶ Z.B. Bereitstellung/Koordination von digitalen Plattformen
- ▶ Z.B. „Info-Broker“

Neue Dienstleistungen

- ▶ Div. e-Services: z.B. elektronische Signatur, Bezahlung



BürgerInnen

Digitale Prozesse

- ▶ Interne Abläufe neu denken (der Akt „wandert“ in Echtzeit, nicht der Bürger)

Arbeitsweisen

- ▶ Weniger Routine, mehr Flexibilität
- ▶ Mehr „Spezialfälle“
- ▶ „Digi-Fitness erforderlich“
- ▶ Denken in Zusammenhängen

Vielfältige Vernetzung, Plattformen

- ▶ „Interoperable“ Plattformen
- ▶ Öffentliche Verwaltung als Partner der Wirtschaft und Bürger
- ▶ Vernetzte Gegenstände

„Die Mauer muss weg“ – Neue Formen des Wohnens



Hochschule für Gestaltung und Kunst, Basel

- ▶ Warum ist die Außenmauer einer Wohnung fest?
- ▶ Meine Familie braucht mehr Platz?
- ▶ Warum muss ich nicht benötigte Räume besitzen?



- ▶ „Ich verkaufe meinem Nachbarn das halbe Kinderzimmer“

Die Mauer ist weg – Die Konsequenzen für die Verwaltung

Gesetz

- ▶ Rasche und einfache Transaktionsabwicklung (notarfreier Online-Vertrag); Datenweitergabe/-nutzung neu geregelt
- ▶ Bauordnung unterstützt Flexibilität (Zertifizierte Wirtschaftspartner auf Bauplattform)

Organisation

- ▶ Verwaltung wird zum Partner im Leben (Wohnen & Arbeiten - Verwaltungsorganisation)

Prozesse

- ▶ Wirtschaft und Verwaltung schließen Prozesspartnerschaft (Abrechnungsdaten übertragen) – einheitliche Fördermodelle

Mitarbeiter

- ▶ Mitarbeiter unterstützen neue Ideen - aktive Lösungssuche

Kommunikation

- ▶ Kommunikation Verwaltung, Bürger, Wirtschaft läuft über Zusammenarbeitsplattform



Die Mülltonne spricht – hören wir ihr zu!



- ▶ Routenplanung der Müllabfuhr folgt fixem Routenplan
- ▶ Stabiler Ressourceneinsatz
- ▶ Fixe Zeitplanung

↓

Mülltonnen melden ihren Füllstand

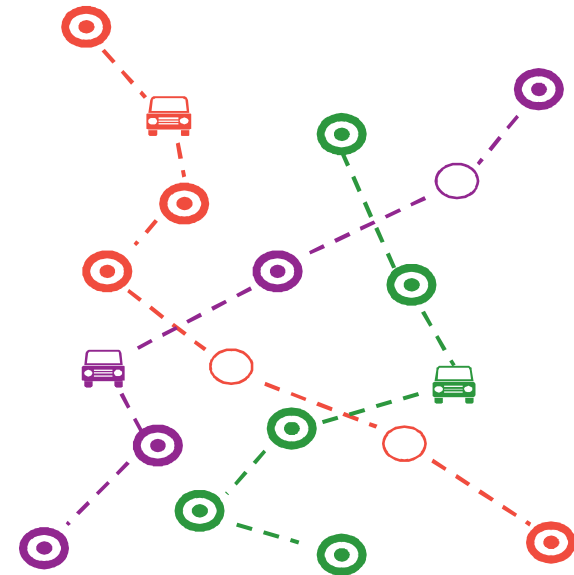
↓

- ▶ Routenplanung erfolgt dynamisch nach angefallenem Müll
- ▶ Personalplanung nach konkretem Bedarf
- ▶ Neue Servicekonzepte, bspw. „Partymüll“

Wenn Mülltonnen sprechen...

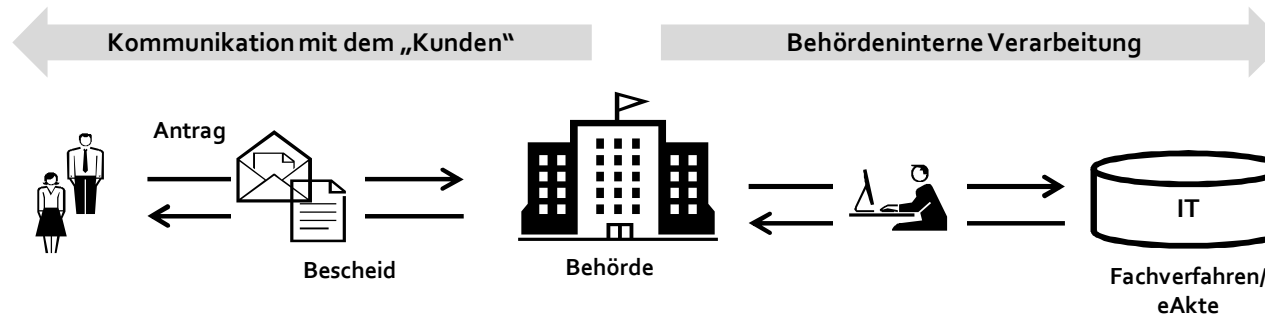
...wirkt dies weitreichend

- ▶ **Flexible Routenplanung auf Tagesbasis (GIS-Erfassung aller Mülltonnen)**
- ▶ **Ressourceneinsatz nach Bedarf**
- ▶ **Dynamische Aufgaben für Mitarbeiter**
- ▶ **Organisatorische Zuordnung flexibel**
- ▶ **Anforderungsprofile für Mitarbeiter verändert**
- ▶ **Abrechnungsmodelle verbrauchsorientiert**
- ▶ **Partnerschaften mit Wirtschaft etabliert (Prozesspartnerschaft mit Wirtschaft)**
- ▶ **Imagewandel vom Müll zum Wertstoff**
- ▶ **Neue Konzepte in der Wertstoffbehandlung**
- ▶ **Recyclingerlöse entlasten das Budget**

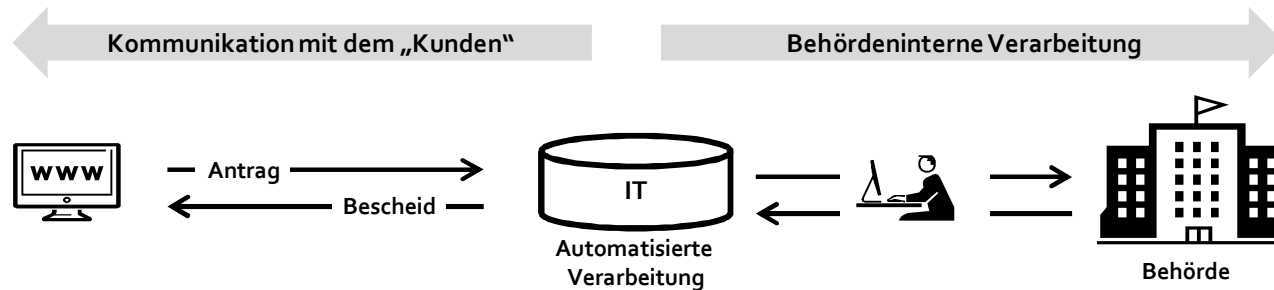


Digitale Prozesse können die Grundlogik der Arbeitsweise in der öff. Verwaltung verändern

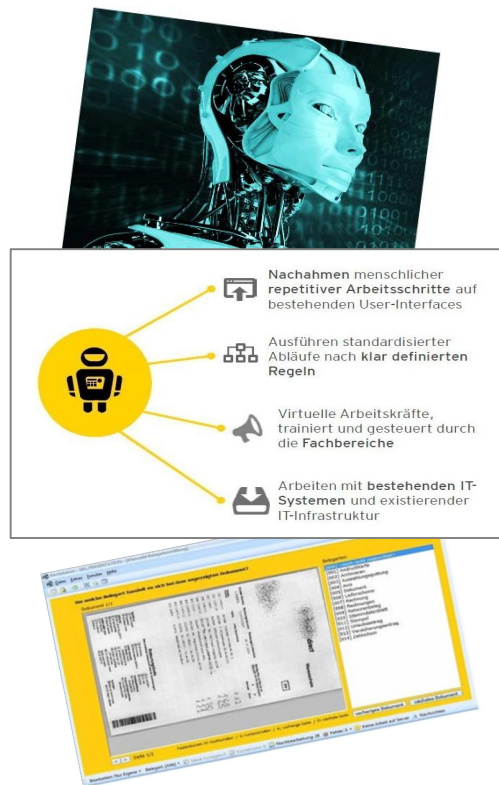
Ist Zustand



Soll Zustand



Wenn der Computer für dich arbeitet/antwortet und du nichts davon mitbekommst



- ▶ Automatisierbare Teilprozesse
- ▶ Regelmäßig gleichartig auftretend
- ▶ Eingangskanäle können unterschiedlich sein

- ▶ Vollautomatisches Scannen und Lesen (Formulare, Briefe)
- ▶ Beschlagwortung und Bearbeitung
- ▶ Fallabschließende (automatische) Beantwortung

- ▶ Beispiele: Bescheiderstellung, Förderabrechnung, Storno Termine/Bestellung, Verschiebung Termine
- ▶ Menschlicher Eingriff bei Problemen
- ▶ Stichprobenkontrollen durch Mitarbeiter

Kontakt

Dr. Christian Horak, Partner Advisory Services

Contrast Ernst & Young Management Consulting GmbH
Wagramer Str. 19, 1220 Wien

E-Mail: Christian.Horak@at.ey.com

Office: +43-1-21170-1902

Mobile: +43-699-1919 3295

contrast
Management Consulting

EY
Building a better
working world