Design Thinking Workshop der Plattform Digitale Verwaltung und öffentliche IT

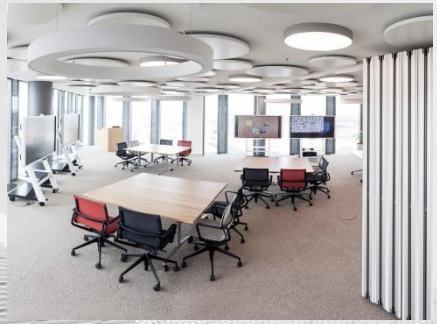
Digital Gipfel
Nürnberg 2018

FUJITSU
shaping tomorrow with you

© Copyright 2018 FUJITSU

Human Centric Experience Design:
Ideen für die digitale Transformation entwickeln

Digital Gipfel
Nürnberg 2018



Human Centric Experience Design

Digital Gipfel
Nürnberg 2018

1. Herausforderungen der Digitalisierung im Kontext der Geschäftsstrategie betrachten
2. Unterschiedliche Blickwinkel einbringen, betrachten und kombinieren
3. Geschäfts- und Technologie-Expertise kombinieren, um in kurzer Zeit tragfähige Konzepte zu erarbeiten
4. Einen taktischen Plan zum praktischen Ausprobieren entwickeln

Workshoptypen

Digital Gipfel
Nürnberg 2018

1 'Define' Workshop

- Adressiert genau definierte und artikulierte Unternehmens-herausforderungen
- Halb-tägiger Workshop

Output:

- Workshop-Bericht
- Digitale Bibliothek der Arbeitsmaterialien
- Angebot, das den Business Case stützt
- Innerhalb von 24 Stunden geliefert

2 'Explore' Session

- für Herausforderungen, die weniger gut definiert oder durchdacht sind und neue Technologien erfordern
- Ein- bis zwei-tägiger Workshop

Output:

- Workshop-Bericht
- Digitale Bibliothek der erarbeiteten Konzepte
- Vorschläge für nächste Schritte
- Innerhalb von 48 Stunden geliefert

Agenda

Digital Gipfel
Nürnberg 2018

- Vorstellungsrunde
- Impuls
- Vorstellung der Herausforderung
- Gruppenarbeit
- Konzepterarbeitung
- Vorstellung der Konzepte / Zusammenfassung
- Nächste Schritte

Die Geschäftsherausforderung

Digital Gipfel
Nürnberg 2018

Was ist das Problem?
Die mit der Lebenslage „Umzug“ einhergehenden Prozesse in Verwaltung und Wirtschaft laufen parallel, teilweise digital und teilweise analog und ohne zentrale Datenbasis ab. Wie können die Mehrwerte von Once Only 2.0 für die Herausforderungen der unterschiedlichen Beteiligten im Bereich „Lebenslage Umzug“, erfolgreich nutzbar gemacht werden?

Warum ist das ein Problem
Bürger, Verwaltung, und Wirtschaft haben einen hohen manuellen Aufwand, vorliegende Daten werden nicht allen berechtigten Beteiligten verfügbar gemacht. Alle Beteiligten verlieren Zeit durch unproduktive Arbeit, die Fehleranfälligkeit wird erhöht, zudem laufen die Verfahren langsam ab.

Hintergrundinformationen:
Worum geht es?
Der Bürger soll souverän entscheiden können, welche Daten er welchen Verwaltungen und Wirtschaftsakteuren in bestimmten Lebenssituationen zur Verfügung stellen soll, um durchgängige elektronische Prozesse mit Verwaltung und Wirtschaft zu ermöglichen.
Warum klappt das heute nicht?
Es gibt technische und rechtliche Hindernisse: Derzeit laufen die Prozesse nicht durchgängig digital und nicht verzahnt ab. Bürger müssen Ihre Daten immer wieder einzeln und manuell zur Verfügung stellen. Verfahren verzögern sich und laufen wenig effizient.
Was ist die Lösung – allgemein?
Der Bürger soll seine Daten zentral und geschützt vorhalten können und seine Daten in der jeweiligen Lebenslage genau denjenigen Akteuren in Verwaltung und Wirtschaft freigeben können, die an der Aufgabenerledigung beteiligt sind

Ute Umzug

Bürgerin, die umzieht

Wie bin ich betroffen?

- Wenn ich umziehe habe ich einen großen bürokratischen Aufwand. Ich muss bei zahlreichen öffentlichen und privaten Institutionen meine Adressdaten ändern, z.B. in der Kommune, beim Finanzamt, der Kindergeldstelle, den Banken, Vereinen, Versicherungen, usw.
- Die Prozesse sind nicht übersichtlich, wenn ich bei der Ummeldung einen Fehler mache oder etwas vergesse kann es passieren, dass ich Mahnungen erhalte oder Strafen zahlen muss (Zweitwohnungssteuer, Versicherungsschutz, etc.).

Was erwarte ich?

- Ich erwarte, dass ich meine Adressdaten einmal sicher digital ablegen kann und souverän entscheiden kann, wann ich welcher Stelle meine Daten freigebe. Des Weiteren will ich jederzeit Zugriff auf meine Daten haben.
- Ich möchte, dass durch den Umzug, gemäß meiner Datenfreigabe, eine automatische Meldung an alle betroffenen Behörden und Unternehmen geht und ich nichts weiter machen muss.

Gerhard Gewiss

Verwaltungsmitarbeiter im Bürgeramt

Wie bin ich betroffen?

- Die mit einem Umzug verbundenen Änderungen werden derzeit manuell erfasst. Es gibt keine Weiterleitung der Informationen an andere betroffenen Behörden und Einrichtungen. Der Verwaltungsaufwand ist hoch, die Bürger sind nicht zufrieden und es entstehen Zusatzaufwände bei uns und anderen Behörden.

Was erwarte ich?

- Ich erwarte, dass die Bürgerdaten nach einmaliger Erfassung mit allen relevanten Einrichtungen automatisch geteilt werden. Bei einem erneuten Umzug, sollten die Informationen der Betroffenen automatisch aktualisiert werden.
- Im Gegenzug möchte ich durch den daraus resultierenden geringeren Zeitaufwand, den Bürgern, sowie anderen Verwaltungen und Unternehmen einen besseren Service bieten.

Betina Bau

Geschäftsführerin Wohnungsbaugesellschaft

Wie bin ich betroffen?

- Wir müssen dem neuen oder umgezogenen Mieter einzugsrelevante Daten bestätigen, wie Name und Anschrift von uns als Wohnungsgeber, die Art des meldepflichtigen Vorgangs (Einzug oder Auszug) sowie die Namen der meldepflichtigen Personen. Das verursacht Kosten und ist zeitaufwendig, bringt uns aber keinen Mehrwert. Wir können die Daten nicht weiter nutzen und Mehrwerte erzielen.

Was erwarte ich?

- Der Aufwand für die Bestätigung der einzugsrelevanten Daten muss gering und nutzerfreundlich sein. Ich möchte die Kosten und damit die Mieten gering halten.
- Der Service muss von den Mietern geschätzt werden und den notwendigen Aufwand möchte ich möglichst mit einem Mehrwert verbinden.

Manfred Netz

Leiter des öffentlichen Rechenzentrums, das die eGovernment Plattform im Umzugsgebiet betreibt

Wie bin ich betroffen?

- Bürger, andere Verwaltungen und die Wirtschaft erwarten, dass unsere eGovernment Plattform die Lebenslage Umzug automatisiert, rechtegesteuert und komfortabel unterstützt
- Derzeit bieten wir auf unserer eGovernment-Plattform verschiedene Komponenten sowie Dienstleistungen und Informationsdienste an. Damit unterstützen wir Teilprozesse der Lebenslage „Umzug"
- Wir müssen breit akzeptierte Komponenten zur Authentifizierung sowie benutzerfreundliche Komponenten zum gesteuerten, sicheren Datenaustausch bereitstellen

Was erwarte ich?

- Ich erwarte, dass die vorhandenen Infrastrukturen so weit wie möglich genutzt und Standards für den Datenaustausch genutzt werden
- Die Lösung muss nationalen und europäischen Anforderungen gerecht werden, interoperabel sein und allen Datenschutzanforderungen umfassend genügen.
- Es müssen Rahmenbedingungen und Anreize geschaffen werden, damit die von uns bereitgestellte Plattform von allen Beteiligten umfassend genutzt wird. Der technische und finanzielle Aufwand muss für alle Beteiligten so gering wie möglich sein

Sarah Sicher

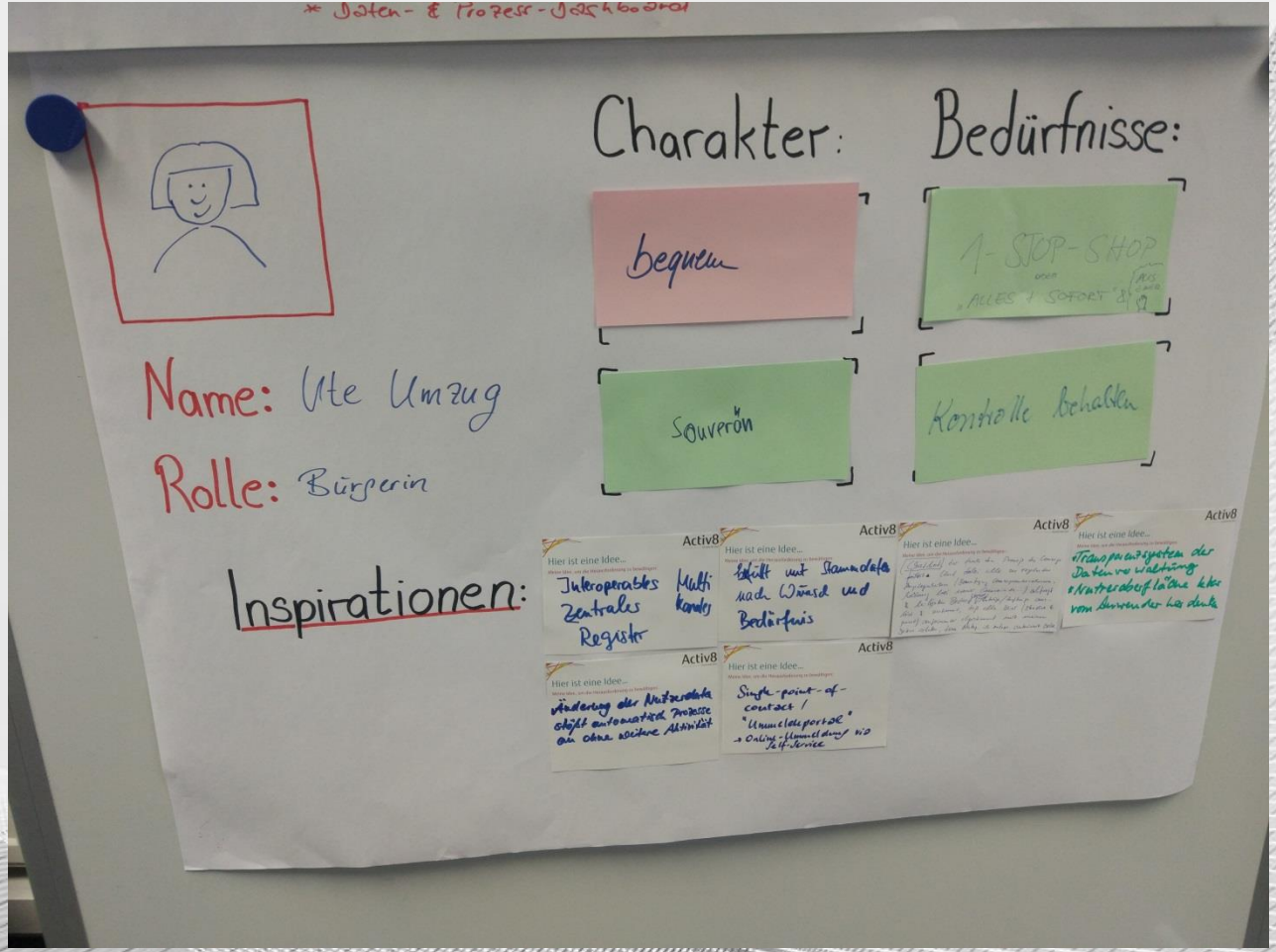
Mitarbeiterin einer Versicherung welche auch Hausratsversicherungen anbietet

Wie bin ich betroffen?

- Oft vergessen die Versicherungsnehmer ihre Adressdaten zu aktualisieren. Dadurch entsteht erhöhter Aufwand für uns die aktuellen Daten einzufordern. Gleichzeitig gibt es Probleme bei Versicherungsfällen, zum Beispiel wenn es nach dem Umzug in eine größere Wohnung zu Sachschäden kommt.
- Mir fehlen die Daten um aktuelle und potenzielle Versicherungsnehmer besser beraten zu können.

Was erwarte ich?

- Bei Einverständnis durch den Versicherungsnehmer können wir die relevanten Daten ohne großen Aufwand komfortabel online abrufen und automatisch mit unseren Systemen synchronisieren. Damit werden wir in die Lage versetzt dem Versicherungsnehmer automatisiert, angepasste Policen zu erstellen und einen besseren Versicherungsschutz zu bieten.


Charakter:
Bedürfnisse:
bequem
1-STOP-SHOP
souverän
Kontrolle behalten
Name: Ute Umzug
Rolle: Bürgerin
Inspirationen:
Interoperables Zentrales Register
Multi Kanal
Activ8

Name: GERHARD GEWISS

Rolle: VERWALTUNGSMITARB. BÜRGERAMT

Charakter:

Activ8
Gewissenhaft

Activ8
Sinnsuchend

Bedürfnisse:

Activ8
Schnelligkeit

Activ8
Rahmenbed. f. Schaffen von Mehrwert f. Bürger...

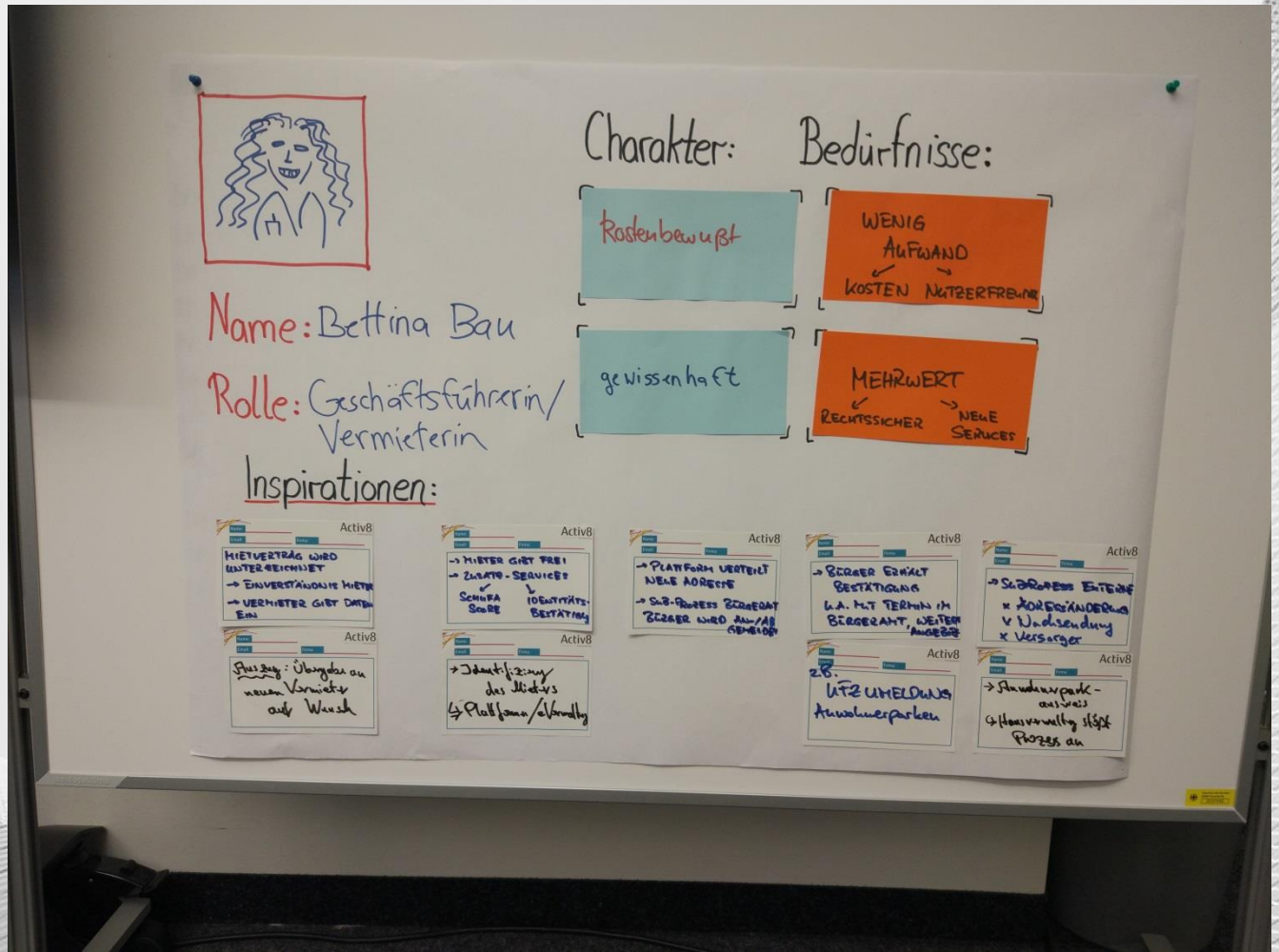
Inspirationen:

Activ8
Hier ist eine Idee...
validieren statt eingeben

Activ8
Hier ist eine Idee...
„Juwel-Verarbeitung"

Activ8
Hier ist eine Idee...
Herkunft & Integrität der Daten sicherstellen

Activ8
Hier ist eine Idee...
Beratungsaufgaben übernehmen („Lotse")
Nachbar-Schaffhausen


Charakter:
Bedürfnisse:
Kostenbewußt
WENIG AUFWAND
KOSTEN
NUTZERFREUNDL
gewissenhaft
MEHRWERT
RECHTSSICHER
NEUE SERVICES
Name: Bettina Bau
Rolle: Geschäftsführerin/ Vermieterin
Inspirationen:
Activ8
MIETVERTRAG WIRD UNTERZEICHNET
→ EINVERSTÄNDNIS MIETER
→ VERMIETER GIBT DATEN EIN
→ MIETER GIBT FREI
→ ZUSATZ-SERVICES
SCHUFA SCORE
IDENTITÄTS-BESTÄTIGUNG
→ PLATTFORM VERTEILT NEUE ADRESSE
→ SUB-PROZESS BÜRGERAMT
BÜRGER WIRD AN/AB GEMELDET
→ BÜRGER ERHÄLT BESTÄTIGUNG
U.A. MIT TERMIN IM BÜRGERAMT, WEITERE ANGEBOTE
→ SUBPROZESS EINTREFF
× ADRESSÄNDERUNG
× Undsendung
× Versorger
Anzeige: Übergabe an neuen Vermieter auf Wunsch
→ Identifizierung des Mieters
↳ Plattformen/eVerwaltung
28.
KFZ UMMELDUNG
Anwohnerparken
→ Anwohnerpark-ausweis
↳ Hausverwaltung stößt Prozess an

Name: Manfred Netz

Rolle: Leiter RZ

Charakter:

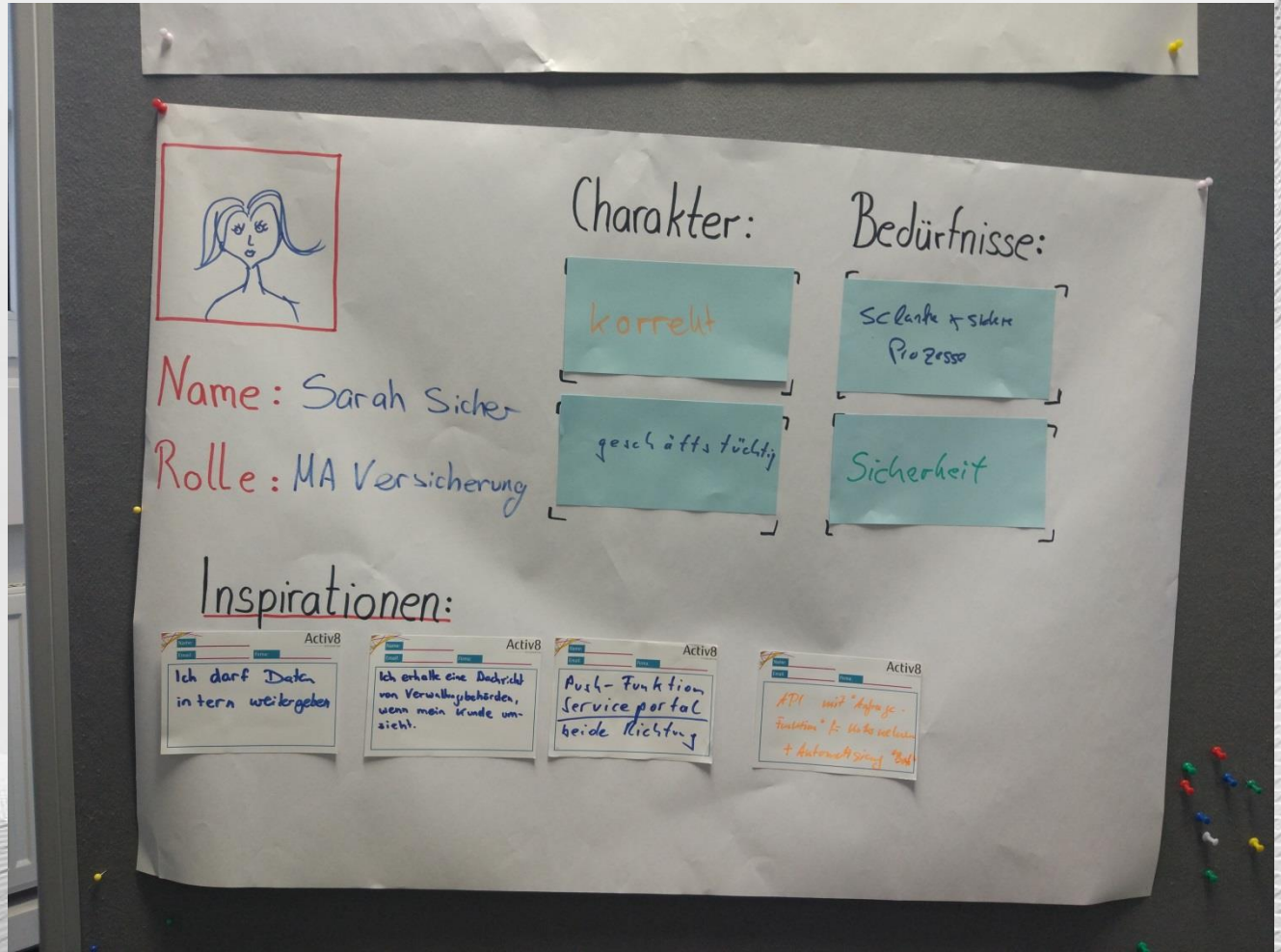
- innovativ
- sehr strukturiert

Bedürfnisse:

- Komplexität MA
- Rechtliche Hürden abbauen

Inspirationen:

- Activ8: eID muss eingebunden sein
- Activ8: Der Bürger stimmt der Datennutzung zu, explizit
- Activ8: Die Verwaltungen vernetzen ihre Daten - [redacted] nach Zustimmung des Bürgers
- Activ8: Es sollen keine neuen Datenpools aufgebaut werden


Charakter:
Bedürfnisse:
korrekt
schnelle + sichere Prozesse
geschäftstüchtig
Sicherheit
Name: Sarah Sicher
Rolle: MA Versicherung
Inspirationen:
Activ8
Ich darf Daten intern weitergeben
Activ8
Ich erhalte eine Nachricht von Verwaltungsbehörden, wenn mein Kunde umzieht.
Activ8
Push-Funktion Serviceportal
beide Richtung
Activ8
API mit "Anfrage-Funktion" f. Wohnsitzwechsel + Autorisierung

Strategie, Ziel und Vision

Digital Gipfel
Nürnberg 2018

1

Eine Plattform mit einheitlicher Datenbasis und offen Schnittstellen erlaubt den Austausch von Informationen und Daten zwischen befugten Behörden, Unternehmen und Bürgern.

2

Vorausgesetzt der Zustimmung des Bürgers kann der Austausch von Informationen und Daten automatisch erfolgen.

3

Durch die Automatisierung sowie Verknüpfung von Prozessen ergeben sich für Bürger, Behörden und Unternehmen Synergien, Kostenersparnisse, eine höhere Qualität, sowie mögliche neue Geschäftsmodelle.

Erfolgskriterien

Digital Gipfel
Nürnberg 2018

1

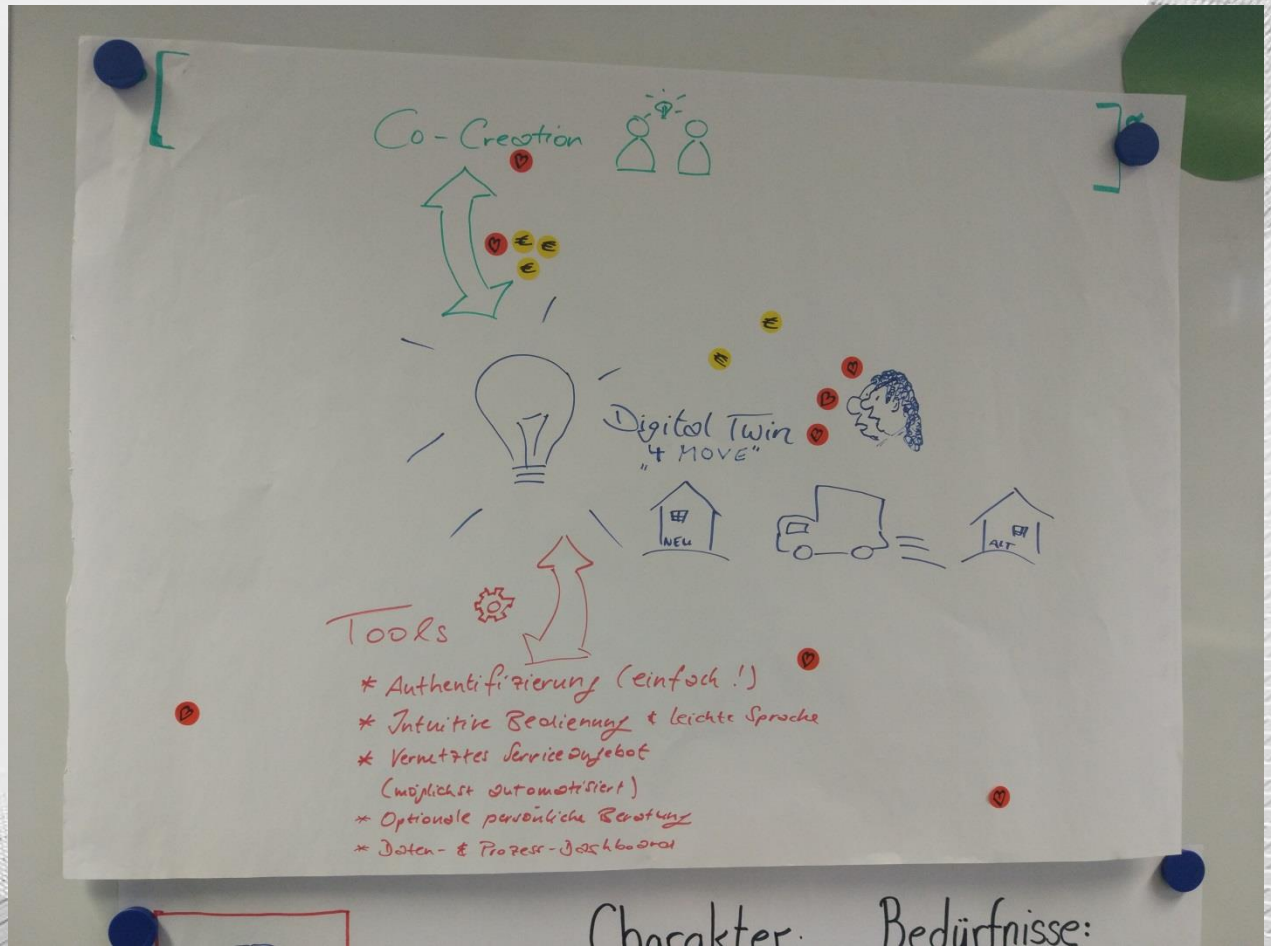
80 Prozent der Bürger nehmen die neuen Prozesse innerhalb der ersten zwei jahre an und sind (messbar) zufriedener als in der Vergangenheit.

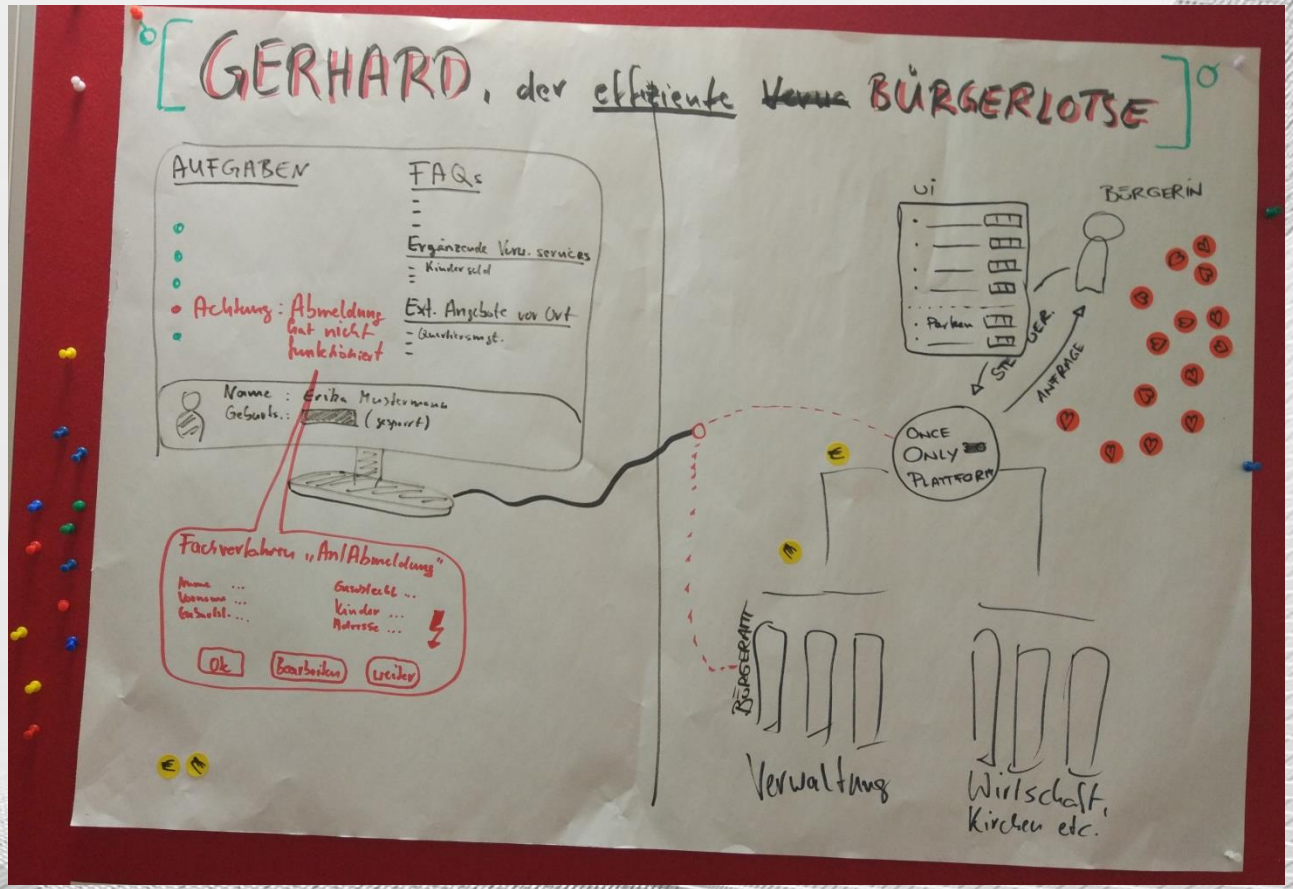
2

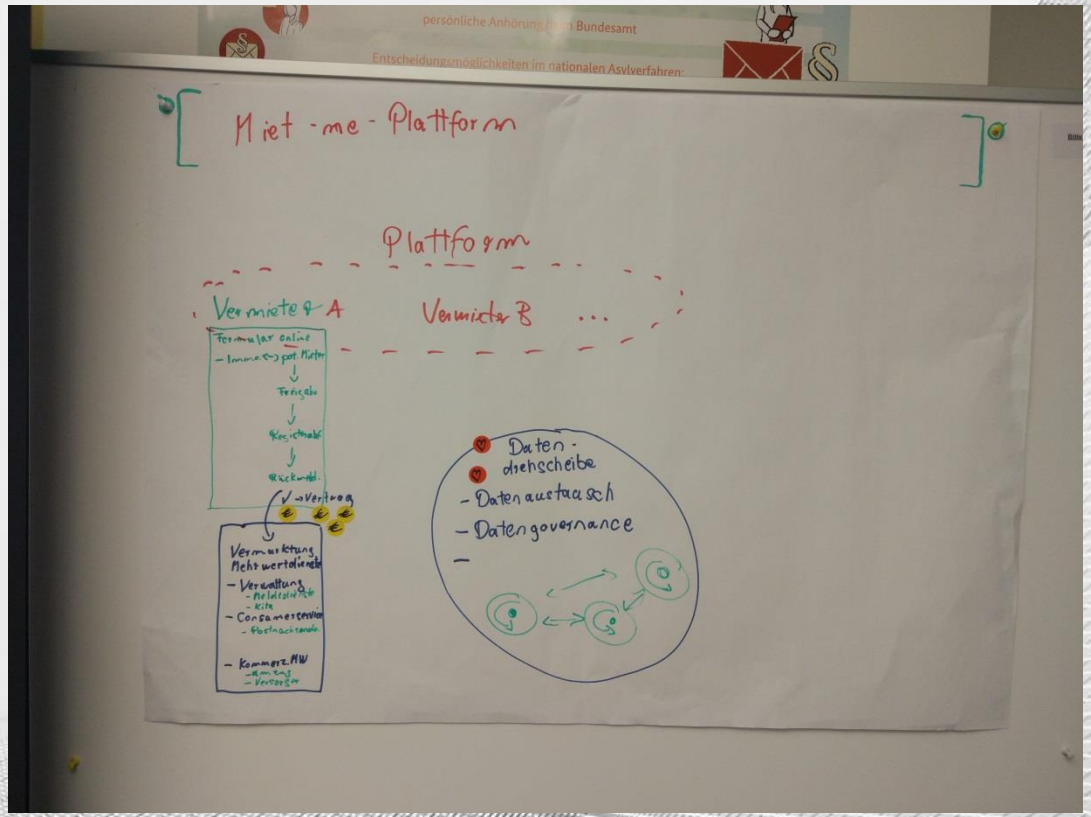
Alle Beteiligten (Bürger, Verwaltung, Wirtschaft und Politik) müssen von der Lösung profitieren.

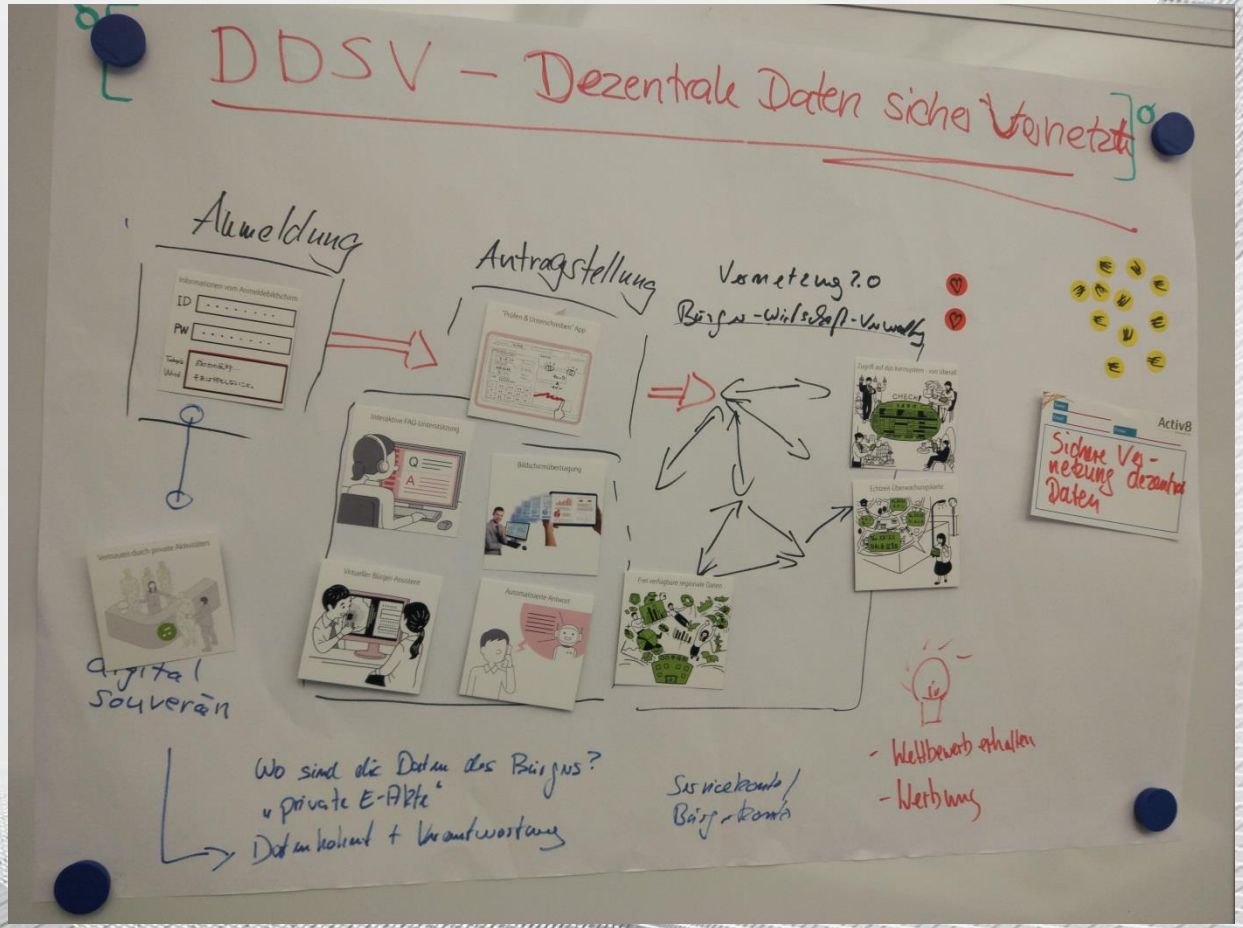
3

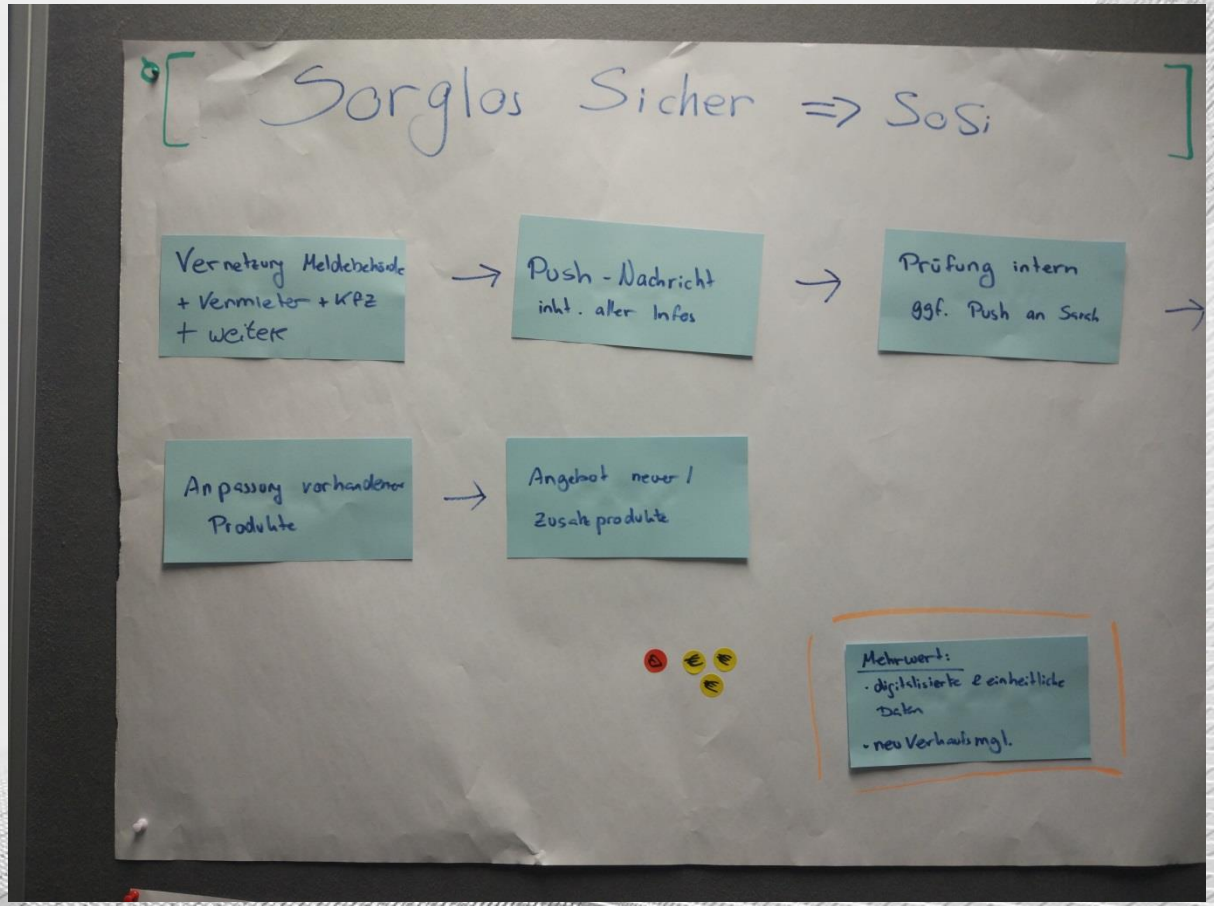
Die Lösung bietet eine hohe Sicherheit, gewährleistet die Souveränität der Bürger über ihre Daten und ist Datenschutzkonform (DSGVO).

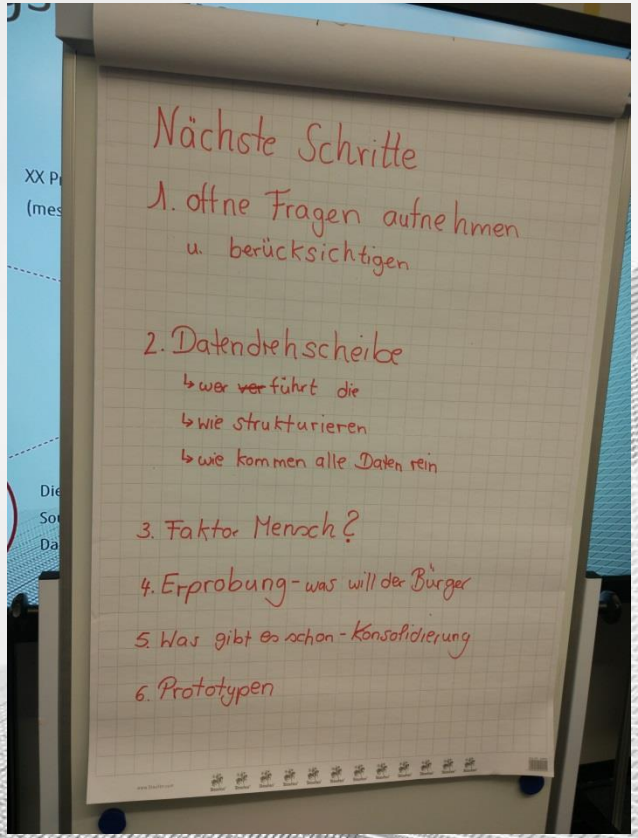

Co-Creation
Digital Twin
„4 MOVE"
NEU
ALT
Tools
* Authentifizierung (einfach!)
* Intuitive Bedienung & leichte Sprache
* Vernetztes Serviceangebot
(möglichst automatisiert)
* Optionale persönliche Beratung
* Daten- & Prozess-Dashboard
Charakter:
Bedürfnisse:


GERHARD, der effiziente ~~Verwa~~ BÜRGERLOTSE
AUFGABEN
FAQs
Ergänzende Verw. services
Kinder geld
Ext. Angebote vor Ort
Gesundheitsmgt.
Achtung: Abmeldung hat nicht funktioniert
Name : Erika Mustermann
Geburts.: (gesperrt)
Fachverfahren „An/Abmeldung"
Name ...
Vorname ...
Geburtsd. ...
Geschlecht ...
Kinder ...
Adresse ...
Ok
Bearbeiten
Weiter
UI
Parken
BÜRGERIN
STELLEN
ANFRAGE
ONCE ONLY PLATTFORM
BÜRGERATT
Verwaltung
Wirtschaft, Kirchen etc.


persönliche Anhörung beim Bundesamt
Entscheidungsmöglichkeiten im nationalen Asylverfahren:
Miet-me-Plattform
Plattform
Vermieter A
Vermieter B
...
Formular online
Freigabe
Vertrag
Vermarktung
Mehrwertdienste
Verwaltung
Consumerservice
Kommerz. MW
Daten-
drehscheibe
- Datenaustausch
- Datengovernance


DDSV – Dezentrale Daten sicher Vernetzt
Anmeldung
Informationen vom Anmeldebildschirm
ID
PW
Anmeldung
Erfolgreich
Antragstellung
Vernetung 2.0
Bürger-Wirtschaft-Verwaltung
Interaktive FAQ-Unterstützung
Bildschirmübertragung
Virtueller Bürger-Assistent
Automatisierte Antwort
Frei verfügbare regionale Daten
Zugriff auf das Kernsystem – von überall
CHECK
Echtzeit Überwachungskarte
Activ8
Sichere Vernetzung dezentraler Daten
Vertrauen durch gemeinsame Aktivitäten
digital souverän
Wo sind die Daten des Bürgers?
„private E-Akte"
Datenhoheit + Verantwortung
Servicekonto / Bürgerkonto
- Wettbewerb erhalten
- Wertung


Sorglos Sicher ⇒ SoSi
Vernetzung Meldebehörde + Vermieter + KPZ + weiter
Push-Nachricht inkl. aller Infos
Prüfung intern ggf. Push an Sach
Anpassung vorhandener Produkte
Angebot neuer / Zusatzprodukte
Mehrwert:
· digitalisierte & einheitliche Daten
· neu Verhaltensmgl.


Nächste Schritte
1. offne Fragen aufnehmen
u. berücksichtigen
2. Datendrehscheibe
↳ wer ~~ver~~führt die
↳ wie strukturieren
↳ wie kommen alle Daten rein
3. Faktor Mensch?
4. Erprobung - was will der Bürger
5. Was gibt es schon - Konsolidierung
6. Prototypen

Ergebnisse und Teilnehmer

Attendants

Teilnehmer

- Plattform und Externe

Fujitsu

- Nadine Besold
- Jochen Michels
- Steffi Brauer

Location: Munich

Moderation

- Niedecken Larissa
- Vetter Max

Engagement Date: 03.12.2018

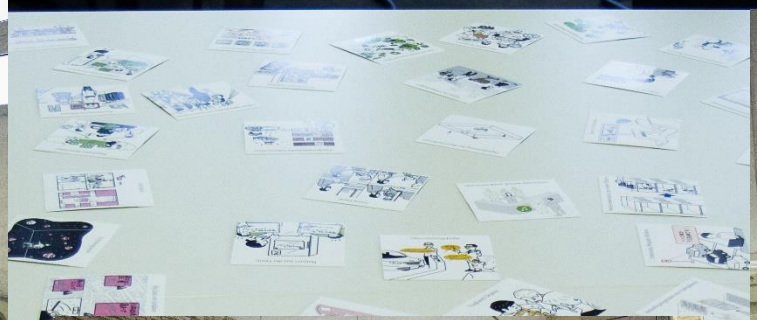
Next steps

- Dokumentation
- Offene Fragen aufnehmen und berücksichtigen
- Datenscheibe
  - Wer führt diese?
  - Wie strukturiert man diese?
  - Wie bekommt man alle Daten?
- Faktor Mensch?
- Erprobung – was will der Bürger?
- Was gibt es heute schon – Konsolidierung

Sponsor:

- Jochen Michels

mit allen Teilnehmer zu
interagieren
Digital Twin
Tools
Erfolgsfaktoren
1
2
3
Cluster
Bedürfnisse



für Referentinnen und Referenten

Design Thinking Workshop der Plattform Digitale Verwaltung und öffentliche IT

Digital Gipfel
Nürnberg 2018

FUJITSU
shaping tomorrow with you

© Copyright 2018 FUJITSU