

DIGITALISIERUNG, CHAT BOTS, KI

Was kommt (noch) auf die
öffentliche Verwaltung zu ?

INHALT

1. Wer bin ich?
2. Was sind derzeit die größten Herausforderungen?
3. Was bringt und sie Zukunft?
4. Wie hilft uns das?



Torsten Frenzel

Experte für Verwaltungsmodernisierung
Host und Produzent des eGovernment Podcast

- eGovNerd seit über 10 Jahren
- Podcaster – eGovernment Podcast
- Mitarbeiter eines kommunalen IT-Dienstleisters
- Interessen
 - eGovernment / Open Government
 - Open Data
 - eParticipation (Bürgerbeteiligung)
 - Verwaltungsdigitalisierung
 - Netzpolitik
 - Podcasting



@tofrenz



tf@egovernment-podcast.com

**WAS SIND DERZEIT DIE GRÖSSTE
HERAUSFORDERUNGEN?**



HERAUSFORDERUNGEN

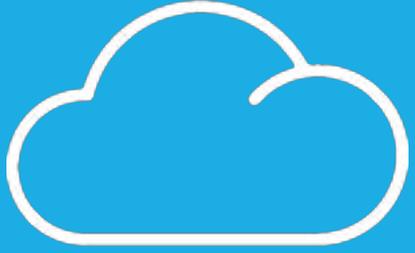
- zunehmende Überalterung
- wenig Nachwuchs
- immer mehr Aufgaben
- viele neue und unerwartete Aufgaben (Flüchtlinge, COVID19, Umweltkatastrophen, ...)
- geringere Steuereinnahmen wg. COVID19
- immer weniger Zeit für die Kernaufgaben der Verwaltung
- immer weniger Zeit für individuelle Bürger:innen-Beratung
- veränderte Erwartungen der Bürger:innen an eine serviceorientierte Verwaltung
- IT-Sicherheit



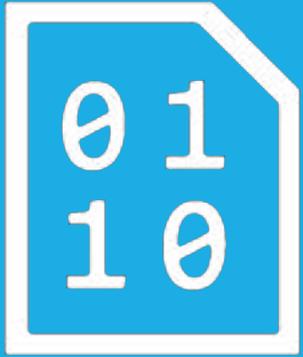
LÖSUNGSMÖGLICHKEITEN

- Verringerung der Arbeitslast
- Unterstützung durch Optimierung
 - Entschlackung und Verknüpfung von Prozessen
- mehr Digitalisierung
- Steigerung der Attraktivität der Verwaltung als Arbeitgeber

WAS BRINGT UNS DIE ZUKUNFT?

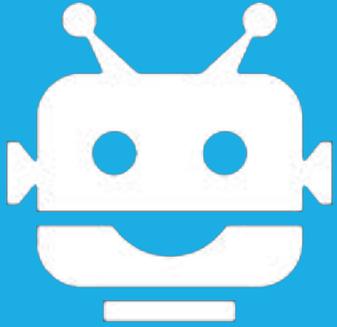


lot Sprachassistenten Rpa
Smartcity Digitalisierung Ki
Agil Assistenzsysteme Chatbot
Blockchain
Participation
Opendata
Nocode
Lowcode
Digitalesouveränität
Datengestützter Verwaltungssteuerung
Digitalerzwilling
Dunkelverarbeitung
Homeoffice
Predictiveadministration
Innovativebeschaffung



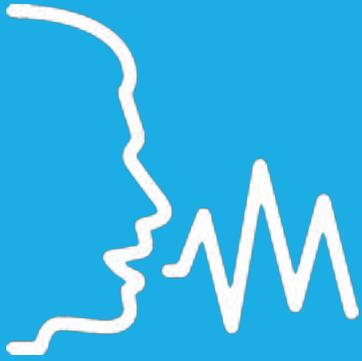
DIGITALISIERUNG

- überall Digitalisierung
 - Bürger:innen sind bereits digital
 - Erwartungen werden auch an die öffentliche Verwaltung gestellt
- Digitalisierung darf kein Selbstzweck sein
 - Digitalisierung als Mindset
- vorhandene Prozesse überdenken
 - Keine 1:1-Digitalisierung
 - Prozesse vereinfachen
 - Prozesse zusammenfassen



CHATBOT

- Bürger:innen nutzen täglich Chats
 - Austausch mit Anderen
 - Informationsbeschaffung
 - Familien-, Vereins- und Freundeskreisorganisation
- inzwischen normale Gesellschaftstechnologie
- ChatBots in der öffentlichen Verwaltung
 - Individuelle Kommunikation
 - Massenkommunikation
 - Antragstellung



SPRACHASSISTENTEN

- Alexa, Siri, Google Assistent und Co
- immer größere Verbreitung
- immer mehr Anwendungen
- natürliche Integration in den Alltag der Menschen
- kleiner Schritt vom ChatBot zum Sprachassistenten



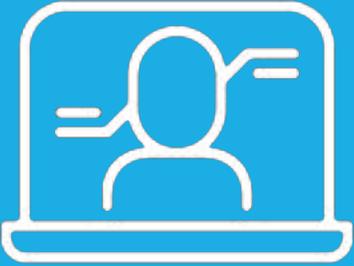
ASSISTENZSYSTEME

- im Auto schon all gegenwärtig
 - ABS
 - Tempomat
 - Lenkassistent
 - Einparkhilfe
- Entscheidungsunterstützung in Fachverfahren
 - „next best action“
- Einarbeitungshilfe für neue Mitarbeiter:innen
- Beschleunigung der Verfahren
- KI



KI

- Backend für die Assistenzsystem, ChatBots und Sprachassistenten
- Lernen aus Bescheiden der letzten Jahre
- Lernen aus Fragen und Antworten der Bürger:innen
- Unterstützung bei Datengestützten Entscheidungen



RPA

- Robotic Process Automation
- repetitive Aufgaben und Routineaufgaben automatisieren
- Automatisierung von Datenübernahmen in Fachverfahren wo es keine Schnittstellen gibt
- „Schweizer Taschenmesser“ für die Verbindung verschiedener Anwendungen
- Automatisierung von Klickstrecken auf dem Desktop
- Bearbeitung ohne menschliche Sachbearbeiter:in möglich
- ab Windows 11 ist Microsoft Power Automate bereits on board



LOWCODE

- programmieren mit grafischen Modellierungsverfahren
- kleine Anwendungen wie Lego bauen
- aus modellierten Prozessen eine Anwendung machen



BLOCKCHAIN

- kontinuierlich erweiterbare Liste von Datensätzen
 - Kontinuierliche Fortschreibung mit Rückbezug
- Schaffung einer Beweisbarkeit für alle Datensätze der Liste
 - Schutz vor nachträglicher Manipulation durch Rückbezug auf vorhergehenden Block
- Absicherung durch kryptographische Verfahren
- Möglichkeit der dezentralen Speicherung in verteilten Registern



DUNKELVERARBEITUNG

- vollständige Automatisierung von Prozessen
- Prozess findet ohne Eingriff einer Person statt



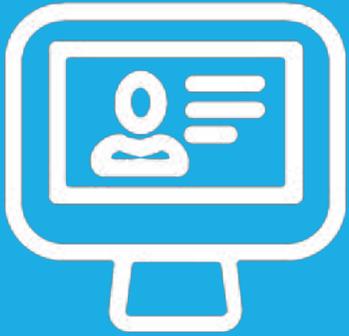
PREDICTIVE ADMINISTRATION

- proaktive Verwaltungsverfahren
- Die richtige Leistung zur richtigen Zeit ganz automatisch.



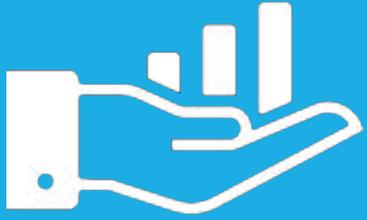
DATENGESTÜTZTE VERWALTUNGSSTEUERUNG

- Business Intelligence
- Sammlung, Verknüpfung und Auswertung von Daten
- Grundlage für die Steuerung von Prozessen
- Grundlage für Entscheidungen



REGISTERMODERNISIERUNG

- Einsatz der SteuerID als Identifikationsmerkmal
 - Daten Cockpit zur Nachvollziehbarkeit für Bürger:innen
- Begriffsvereinheitlichung (z.B. Einkommen)



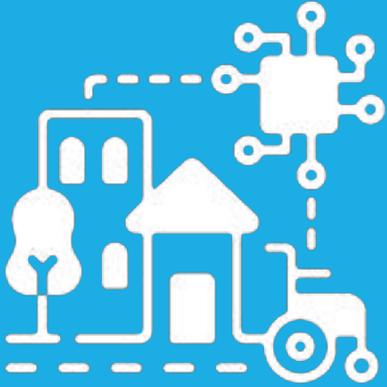
OPEN DATA

- Verwaltung hat einen großen Datenschatz
- Daten liegen in Silos
- viele dieser Daten sind volkswirtschaftlich wertvoll
- viele dieser Daten sind für Unternehmen und Bürger:innen von Interesse
- Mögliche Grundlage für Start-ups



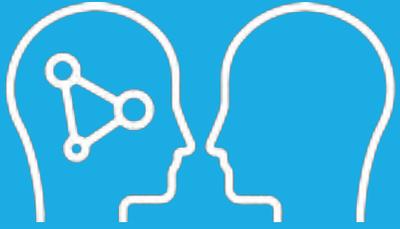
E-PARTIZIPATION

- Bürger:innen-Beteiligung
- Beteiligungsprozesse auch digitalisieren
- höhere Beteiligungsraten
 - zeitsouveräne Beteiligung möglich
 - Beteiligung anderer Bevölkerungsgruppen
- proaktive Bürger:innen-Beteiligung möglich



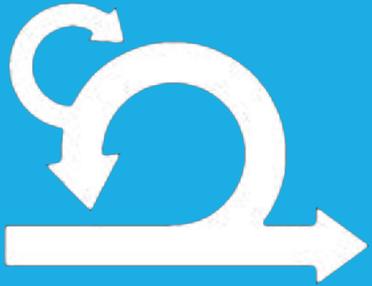
SMART CITY

- Umgestaltung des urbanen Raumes um ein besseres und nachhaltiges Leben in Städten und Kommunen zu ermöglichen
- Nutzung von Technologie, Umwelt und Infrastruktur
 - Sensorik (IoT)
 - eGovernment
 - Infrastruktur
 - Natürliche Ressourcen
- Steuerung von Mobilität, Umweltfaktoren, Infrastruktur, Ressourcen



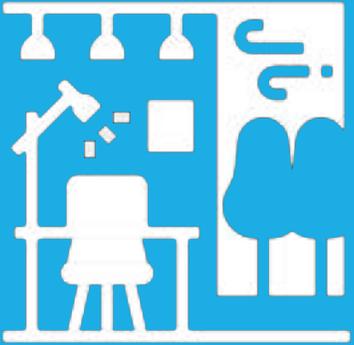
DIGITALER ZWILLING

- Repräsentanz von physischen Objekten oder Personen in der Digitalen Welt
- Digitale Stadt
 - alle Gebäude und Ressourcen
 - Verkehrswege
 - öffentlicher Nahverkehr
 - öffentliche Einrichtungen (Ämter, Schulen, Kitas, ...)
- Digitale Bürger:in
 - Nutzerkonto
 - digitale Bescheide
 - digitale Urkunden



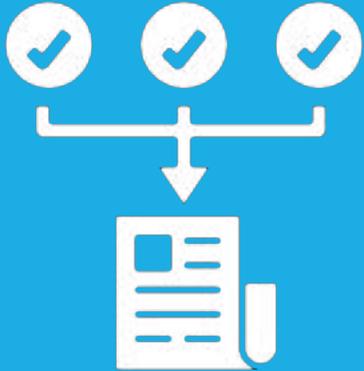
AGIL

- Agile Projekte statt Wasserfall
 - in kleinen Schritten zum richtigen Ziel
 - regelmäßige Kontrolle ob das Ziel noch das Richtige ist
- Agile Verwaltung
 - Umwandlung von abteilungsorientierter Organisation zur prozessorientierten Organisation
 - Auflösung strenger Hierarchien und Abteilungssilos
- Transparenz, Flexibilität, Kundenorientierung



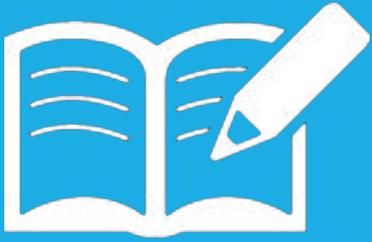
HOME OFFICE

- Corona-Pandemie hat Arbeitswelt verändert
- Erhöhung der Lebensqualität der Mitarbeiter:innen
 - Work-Life-Balance
 - Steigerung der Mitarbeiter:innen-Zufriedenheit
 - Verringerung der Krankheitstage
- Schaffung sicherer Infrastruktur
- Sensibilisierung der Mitarbeiter:innen im Bezug auf IT-Sicherheit



DIGITALE SOUVERÄNITÄT

- selbstbestimmte Nutzung von digitaler Infrastruktur und Software
 - unabhängig werden von großen internationalen Unternehmen
 - Lock-in-Effekte vermeiden
- immer mehr Open Source
- selbstbestimmter und informierter Umgang mit Digitalisierung und digitalen Medien



VERÄNDERUNGEN BEI DER BESCHAFFUNG

- Ausschreibung agiler Projekte
- Ausschreibung von Lösungen für ein Problem
- Ausschreibung von Open Source Software
- Ausschreibungsfreie Beschaffung von Material über öffentlich rechtliche Plattformen



SOCIAL MEDIA

- WhatsApp, Instagram, Twitter und Co.
- Information
- Kommunikation
- Microinfluencer

WIE HILFT UNS DAS?

HERAUSFORDERUNG - LÖSUNGSMÖGLICHKEIT

Herausforderung

- zu wenig Nachwuchs

- unerwartete Aufgaben

Lösungsmöglichkeiten

- Steigerung der Arbeitgeberattraktivität
 - HomeOffice
 - Agiles Arbeiten
 - einfaches Einarbeiten durch Assistenzsystem
 - mehr Automatisierung

- spontane Automatisierung
 - LowCode / NoCode
 - RPA

HERAUSFORDERUNG - LÖSUNGSMÖGLICHKEIT

Herausforderung

- steigende Arbeitslast
 - immer weniger Zeit für Kernaufgaben
 - immer mehr Aufgaben

- näher an der Bürger:in sein

Lösungsmöglichkeiten

- Automatisierung
 - Assistenzsysteme
 - RPA
 - Predictive Administration
 - Datengestützte Verwaltungssteuerung

- öffnen in Richtung Bürger:in
 - Onlineanträge
 - Digitaler Zwilling
 - Open Data
 - ePartizipation
 - Kommunikation



FRAGEN UND DISKUSSION |



eGovernment

podcast



egovernment-podcast.com



[@tofrenz](https://twitter.com/tofrenz) [@egovpod](https://twitter.com/egovpod)



tf@egovernment-podcast.com