

Public Innovation Lab – digitale Ende-zu-Ende Verwaltungsprozesse zum Anfassen

Agiles Prototyping innovativer Konzepte und moderner Technologien im Public Innovation Lab



ERLEBEN, WAS VERBINDET.



Im Fokus der Bundesregierung steht die Ende-zu-Ende Verwaltungsdigitalisierung: „Die Menschen erwarten vom Staat einfach handhabbare und zeitgemäße digitale Leistungen, nutzerorientiert, medienbruchfrei und flächendeckend.“ (Quelle: Koalitionsvertrag 2021–2025).

Die Herausforderungen, die sich daraus ergeben sind vielfältig: z.B. verwaltungsübergreifendes digitales Arbeiten, Bereitstellung digitaler Rückkanäle zu Bürger*innen und Unternehmen oder die Umsetzung des Once-Only-Prinzips. Die Verwaltung soll durch einen hohen Grad an Automatisierung von aufwändigen Regeltätigkeiten entlastet werden. Föderale Strukturen und heterogene IT-Landschaften erhöhen die fachliche und technische Komplexität, insbesondere für die eFA-Umsetzung und Nachnutzung. Krisen wie Corona oder Hochwasser haben die heutigen Defizite der Digitalisierung aufgezeigt. Gefordert wird eine höhere Umsetzungsgeschwindigkeit bei der Digitalisierung.

Digitale Verwaltung zum Anfassen

Im Public Innovation Lab adressieren wir diese Herausforderungen und zeigen exemplarisch wie eine Umsetzung einer modernen Verwaltungsdigitalisierung aussehen kann.

Ende-zu-Ende Digitalisierung

Eine durchgängige Digitalisierung setzt die Integration vorhandener Eingangskanäle wie Telefon, E-mail, Portale als auch die Anbindung neuer Kanäle wie Chatbots, Apps, eFormulare voraus. Darüber hinaus gilt es, die IT-Backendsysteme wie Servicekonten, E-Akten, Fachverfahren, Register oder Haushaltskassen-Systeme anzubinden und zu integrieren.

Automatisierung

Durchgängige Prozessdigitalisierung erlaubt einen hohen Automatisierungsgrad durch die zentrale Konfiguration von Prozessabläufen, Geschäftsregeln und Datenobjekten, die in einem Fall gebündelt werden und vom Fallmanagement automatisiert oder teilautomatisiert bearbeitet werden.

Nachhaltigkeit

Einfache Nachnutzung und Reduzierung durch den hohen Grad an Wiederverwertung von Prozessabläufen und Geschäftsregeln in föderalen und behördlichen Organisationsstrukturen. Einmal entwickelte „Bausteine“ können schnell z.B. an landes- oder kommunalrechtliche Anforderungen angepasst und nachgenutzt werden.

Umsetzungsgeschwindigkeit

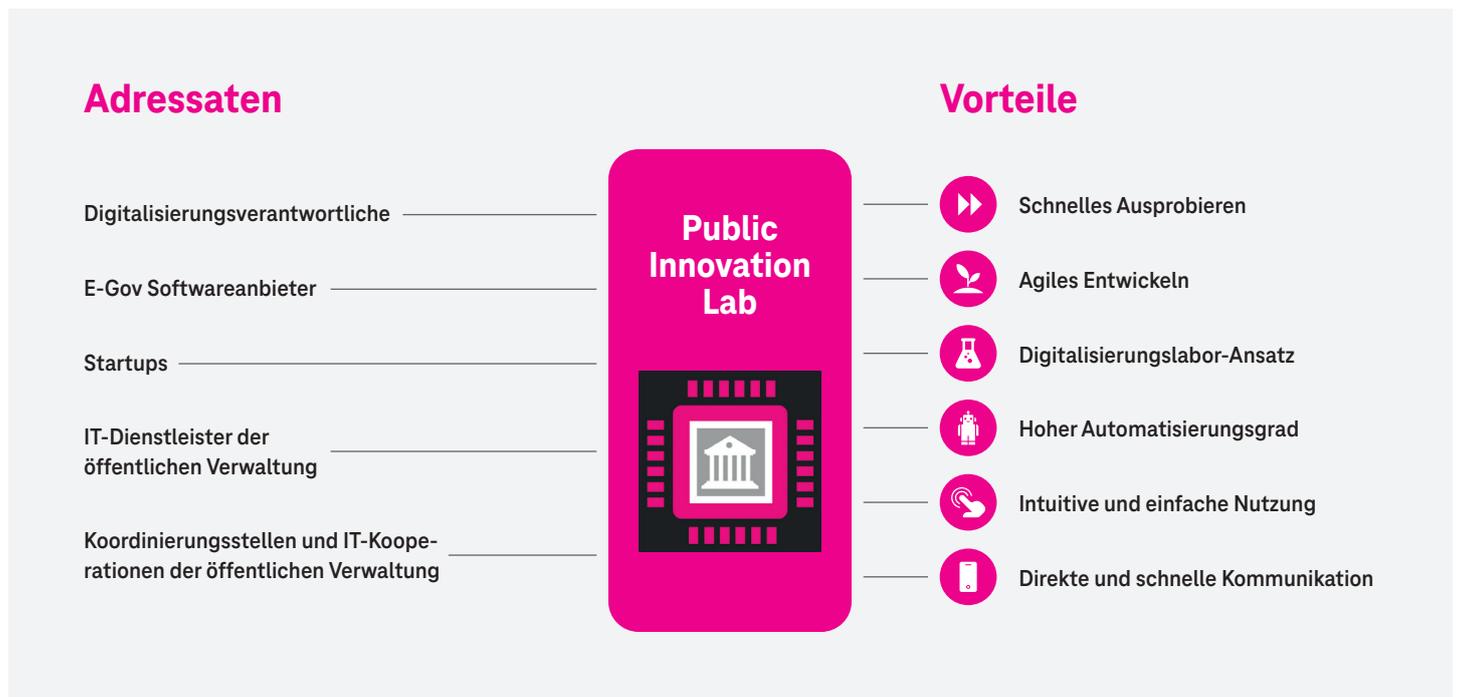
Low-Code Entwicklung ermöglicht eine grafische What-you-see-is-what-you-get Modellierung von Prozessen, Oberflächen und Datenflüssen. So können auch Nicht-Entwickler nach dem Baukasten-Prinzip entwickeln und erprobte Basisfunktionalitäten effektiv und schnell miteinander verbinden bzw. erweitern. Das trägt immens zur Umsetzungsgeschwindigkeit bei und fördert zudem die Zusammenarbeit von Fach- und IT-Abteilungen, da Lösungsansätze sehr schnell gezeigt und fachlich erprobt werden können.

Ziel des Public Innovation Labs ist es, zeitgemäße Verwaltungsdigitalisierung anfassbar und erlebbar zu machen. Mittels moderner Low-Code Entwicklung können Antrags-, Verwaltungs- und Schnittstellenprozesse grafisch modelliert und automatisch eine voll funktionale Anwendung generiert werden. Mittels Sovereign Cloud Technologien können die generierten Anwendungen hochverfügbar und skalierbar betrieben werden.

Im Lab können wir mit unseren Kunden Verwaltungsabläufe und Nutzerreisen designen und sofort praxisnah und nutzerorientiert live verproben. Die daraus entstehenden Nutzerreisen können als User Stories agil in einem Co-Creation Ansatz erweitert und optimiert werden. Gemeinsam

mit unseren Kunden steigern wir die Umsetzungsgeschwindigkeit in der Digitalisierung. Zwischenschritte, so wie z. B. Click-Dummies und abstrakte Fachspezifikationen, entfallen.

Das Public Innovation Lab ist modular aufgebaut und kann einfach um weitere Komponenten und neue, innovative Technologien und Lösungen erweitert werden, die dann live verprobt werden können. Deshalb ist es sehr wichtig, auch die innovativsten und kreativsten Köpfe in die OZG Projekte einzubeziehen. Die Deutsche Telekom/T-Systems engagiert sich schon seit Jahren sehr intensiv und erfolgreich mit den Corporate Startup Programmen hub:raum und TechBoost in der deutschen Startup-Szene und bietet seinen Kunden über Zugriff auf über 700 Startups.



Die Telekom/T-Systems hat mit dem Public Innovation Lab eine Plattform geschaffen, auf der sie zeigt, dass die Ende-zu-Ende Digitalisierung der Verwaltung nicht kompliziert sein muss und mit hoher Geschwindigkeit umsetzbar ist.

Mit dem Public Innovation Lab bieten wir Umsetzungsverantwortlichen, Verwaltungsangestellten und Administratoren der Verwaltung eine Simulationsumgebung zum Anfassen und Ausprobieren mit einer Vielzahl an Mehrwerten:

- Schnelles, herstellerunabhängiges Ausprobieren und Testen
- Entwickeln neuer, fachlicher Ideen und technischer Konzepte im Co-Creation bzw. Digitalisierungslabor-Ansatz
- Wiederverwendbare Funktionsbausteine, die schnell und unkompliziert adaptiert werden können

- Modularer Aufbau des Labs ermöglicht einfache Integration neuer Komponenten und Lösungen
- Legobaustein-Prinzip ermöglicht in der Nachnutzung von existierenden Funktionsbausteinen eine hohe Umsetzungsgeschwindigkeit
- Wegfall von Medienbrüchen in Arbeitsabläufen und Antragsprozessen ermöglicht einen hohen Automatisierungsgrad sowie KI-gestützte Plausibilitätsprüfungen in der Fallbearbeitung
- Intuitive und einfache Nutzung für Bürger*innen sowie für Verwaltungsmitarbeiter*innen stehen im Fokus des Labors
- Digitale (Multi-)Rückkanäle ermöglichen direkte und schnelle Kommunikation zwischen Antragsteller*in und Sachbearbeiter*in und erhöhen so Bearbeitungsdauer auch durch den Wegfall von Postzustellungswegen immens
- Starke Arbeitsentlastung der Verwaltungsmitarbeiter*innen durch Automatisierung im Fallmanagement



Gerne zeigen wir Ihnen live die Möglichkeiten des Public Innovation Lab in der Verwaltungsdigitalisierung.

Zur Terminabstimmung senden Sie bitte eine kurze Mail an PI@telekom.de.



ERLEBEN, WAS VERBINDET.