



GESTALTUNG SMARTER STÄDTE DURCH BÜRGER*INNEN

Co-Creation und Co-Production

Urban Innovation Vienna

Wiens Agentur für nachhaltige & innovative Stadtentwicklung

Begleitung der Stadt Wien auf Ihrem Weg zur Digitalen Hauptstadt mit dem Mensch im Mittelpunkt. Wir sind Brückenbauer*innen zwischen Wirtschaft, Wissenschaft und Verwaltung.

Vier Themenschwerpunkte:

- Stadtentwicklung & Mobilität
- Klima & Energie
- Digitalisierung
- Quartiere und Immobilien

Digitalisierung Wechselwirkung

Digitalisierung/Transformation
Außen

Veränderung
Erwartungen
Auswirkungen

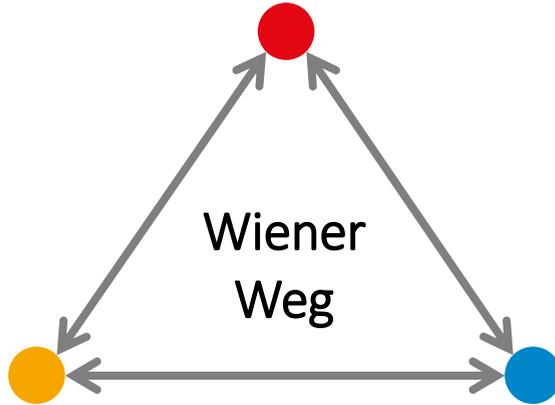
Wiener
Weg

Mitarbeiter*innen
Organisationsform
Arbeitsweisen
Kooperationen

Gesellschaft
Menschen
Rolle als Intermediär

Digitalisierung/Transformation
Innen

Menschen



Digitalisierung

Bürger*innengetriebener Aspekt

Digitalisierung/Transformation
Außen



Bürger*innengetriebener Aspekt

Veränderung
Erwartungen
Auswirkungen

Digitalisierung

Verwaltungsgetriebener Aspekt

Verwaltungsgetriebener Aspekt

The diagram consists of three main elements: a large orange box at the top right containing the text 'Verwaltungsgetriebener Aspekt'; a smaller orange box at the bottom left containing a list of organizational factors: 'Mitarbeiter*innen', 'Organisationsform', 'Arbeitsweisen', and 'Kooperationen'; and a central orange circle. A yellow arrow points from the top box down towards the central circle, and another yellow arrow points from the bottom box up towards the central circle. Below the central circle is the text 'Digitalisierung/Transformation Innen'.

Mitarbeiter*innen
Organisationsform
Arbeitsweisen
Kooperationen

Digitalisierung/Transformation
Innen

Es gibt KEINE Transformation im Außen
OHNE Transformation im Innen!



Online Ideen
sammeln

1



Online Digitale Agenda
diskutieren

3

Digitale Agenda Wien

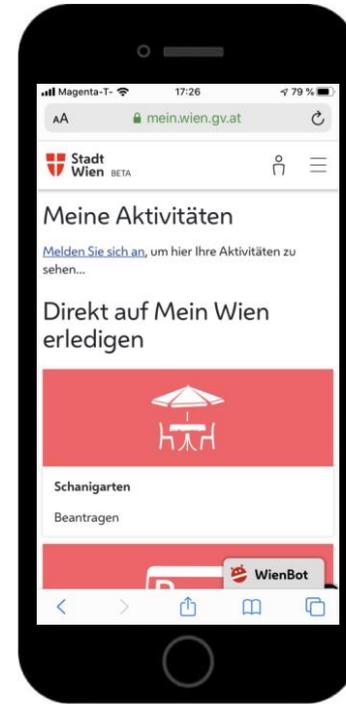
2

Digitale Agenda verfassen



Digitalisierung

Services für Bürger*innen / Co-Creation



Digitalisierung: Transformation **Außen**

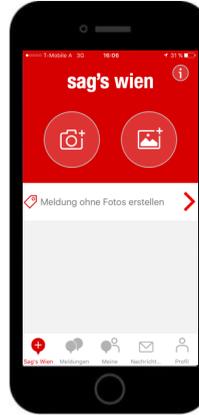
Simplify! Servicedesign und Kommunikation neu denken



Sag's Wien

KEINE Registrierung

Automat. Push-
Updates



In 15-30 Sek.
melden

Bidirektional
Kommunizieren

Digitalisierung: Transformation **Außen**

Servicedesign und Kommunikation neu denken



WienBot

Bin begeistert vom WienBot! Das passiert, wenn du der Stadt #Wien ein heulendes Emoji 🥲 schickst!
wien.gv.at/politik-verwal...

Manchmal fühlen wir uns alle traurig. Oft weiß man nicht einmal, warum. 🥲

Wenn Sie sich über längere Zeit niedergeschlagen fühlen, ist die Hausärztin oder der Hausarzt ein guter Kontakt.

Wenn es Ihnen akut schlecht geht und niemand zum Reden greifbar ist, hilft z.B. die Telefonseelsorge
☎️ 142
🕒 täglich von 0 bis 24 Uhr

Ok, das erste mal, dass ich vom WienBot überrascht bin. Hätte mir erwartet dass irgendein Mist kommt. 🥲🥲

Da hat wohl jemand mitgedacht 🥲

Wie viel Grad hat das Wasser in der alten Donau?

Ist es nicht etwas zu kalt um draußen zu baden? 🥲

Für aktuelle Messwerte muss es wieder wärmer werden. 🥲

Stadt Wien BETA

Mein Grätzl Meine Amtswege

Anmelden

Meine Aktivitäten

Melden Sie sich an, um hier Ihre Aktivitäten zu sehen...

Direkt auf Mein Wien erledigen

 Schanigarten Beantragen	 Parkpickerl testen Testen des Antrags mit Hilfe vom WienBot	 Parkpickerl Gültigkeitsabfrage	 Werbung und Beleuchtung Für Geschäfte/Gebäude beantragen
--------------------------------	--	------------------------------------	---

Feedback

WienBot

Servus! Wie kann ich helfen?

[Parkpickerl beantragen](#)

Wollen Sie die Parkpickerl-Funktion testen? Für den Fall, dass Sie jetzt oder im Verlauf den Antrag schließen wollen, drücken Sie bitte den "exit" Knopf.

Digitalisierung: Transformation **Außen**

Servicedesign und Kommunikation neu denken



Mein Wien

Informiert bleiben, was sich im eigenen Grätzl so tut. Oder rasch Amtswege erledigen.

**Bürger*innen
Portal**

Stadt Wien BETA **Mein Grätzl** **Meine Amtswege** Robin Heilig

Meine Aktivitäten

Name	Erstelldatum	Aktionen
Schangarten Verlängerung (Test)	06.03.2019 - 09:41 Uhr	Abgesendet
Schangarten Antrag (Test)	05.03.2019 - 16:49 Uhr	Abgesendet
Kontakt zur Stadt da hätten wir wieder mal einen test	15.11.2018 - 23:47 Uhr	Abgesendet

Direkt auf Mein Wien erledigen

Schangarten
Beantragen

Parkpickerl testen
Testen des Antrags mit Hilfe vom WienBot

Parkpickerl Gültigkeitsabfrage

Werbung und Beleuchtung
Für Geschäfte/Gebäude beantragen

Anlassmarkt
Beantragen

Baueinreichung

Haben Sie Fragen oder Anregungen an die Stadt? direkter Kontakt

Zögern Sie nicht uns zu kontaktieren!

KONTAKT ZUM STADTSERVICE WIEN

Feedback **WienBot**

Impressum | Datenschutzinformationen | Beta-Test | Version

**Direktes
Feedback**

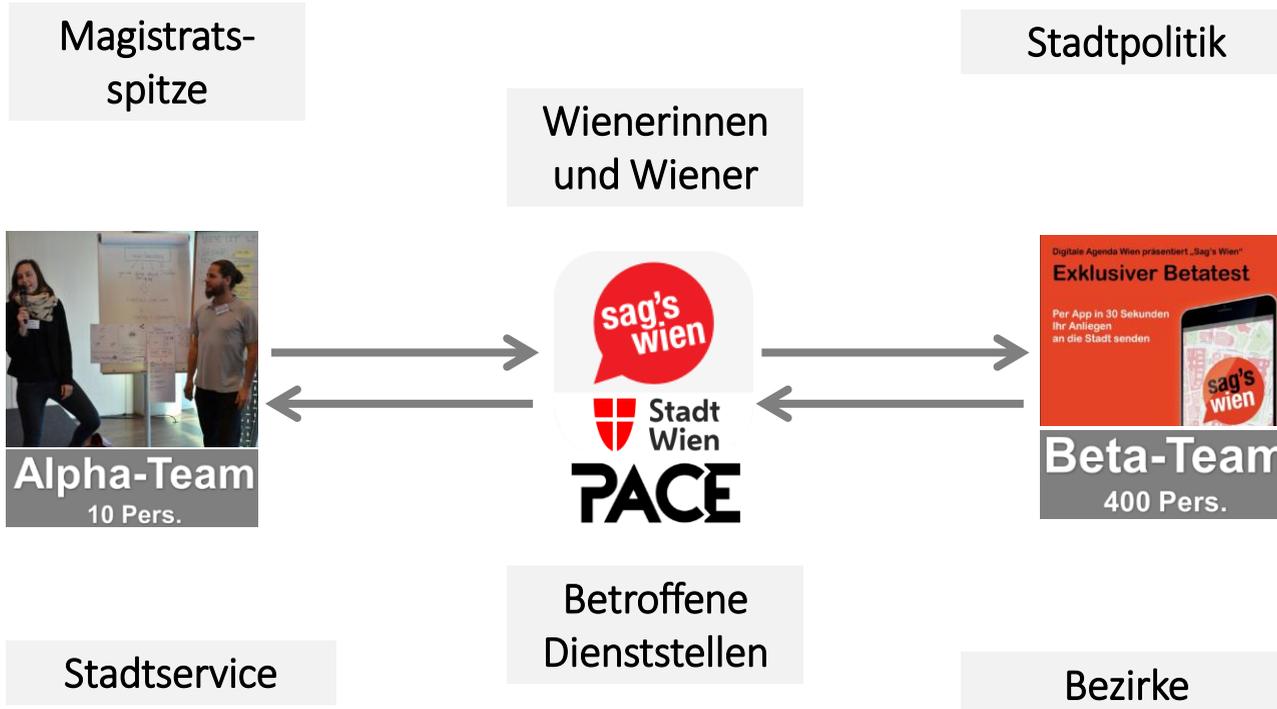
WienBot

Digitalisierung: Transformation **Innen**

Arbeitsweisen und Kommunikation neu denken



Sag's Wien

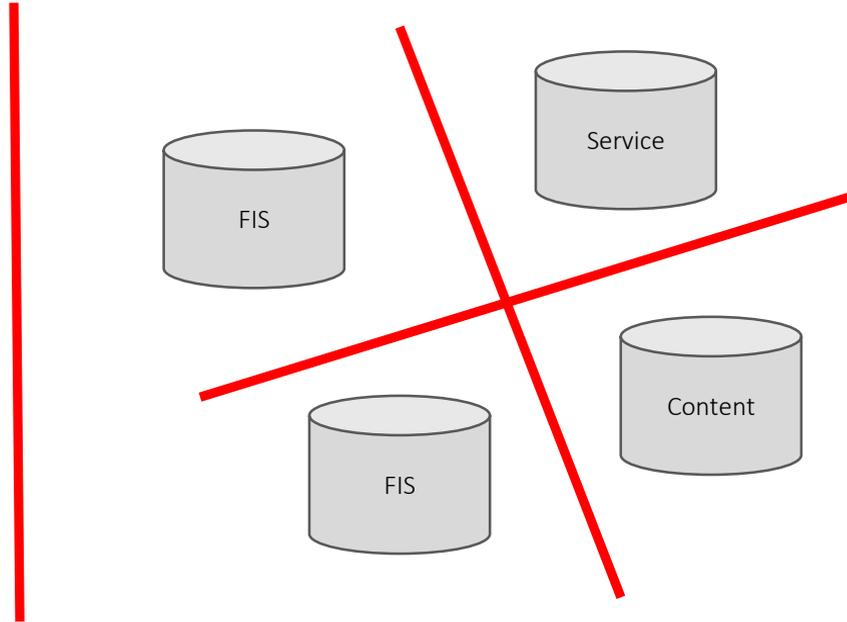


Digitalisierung: Transformation **Innen**

Renovate your core! Technische Architektur und Servicedesign neu denken

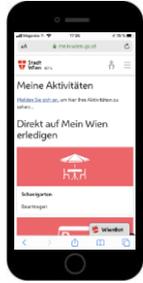


Mein Wien

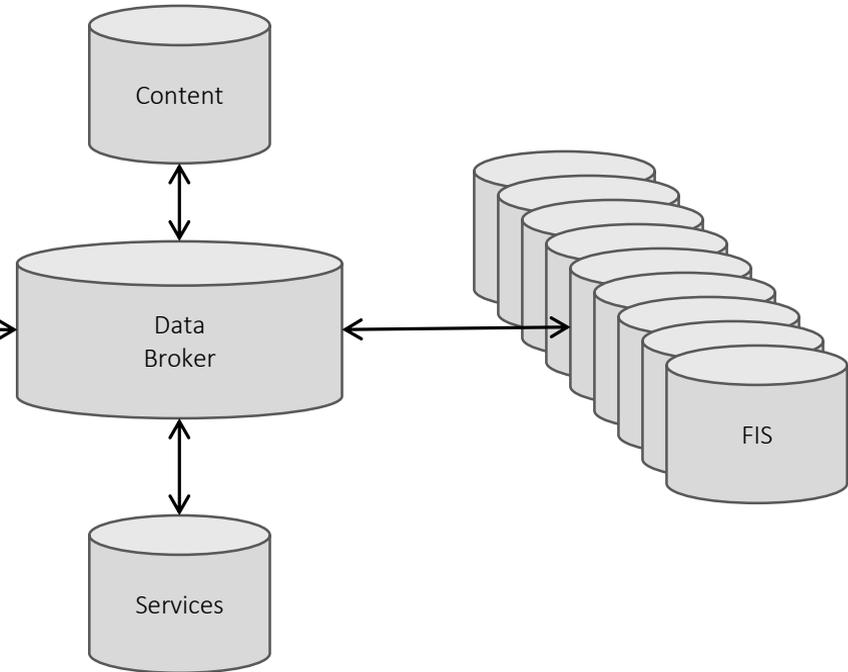
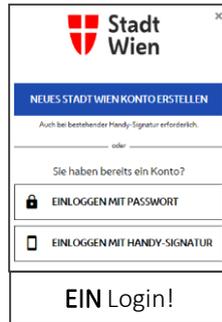


Digitalisierung: Transformation **Innen**

Technische Architektur und Servicedesign neu denken



Mein Wien



Digitalisierung: Transformation **Innen**

Service design neu denken



Mein Wien



befinden sich in Lebenslagen

zB Geburt



Gov ist nur
EINE
Serviceproviderin

Digitalisierung: Transformation **Innen**

Arbeitsweisen und internes Servicedesign neu denken



WienBot

The image shows a digital transformation of internal services. On the left, a smartphone displays the 'WienBot' app. The main part of the image is a screenshot of the 'intern' portal, which features a navigation menu with categories like Personal, Organisation, Kommunikation, Recht, Wissen, Technische Hilfe, and Gruppenliste. The main content area is titled 'Service Desk - 4000 9815' and describes the role of the Service Desk for the City of Vienna. On the right, a chatbot interface for 'ServiceBot' is shown, with a greeting from Robin Heilig and a user request for a call transfer. The chatbot provides instructions on how to transfer calls from Cisco Jabber and offers buttons for 'Rufumleitung an ein anderes Telefon' and 'Rufumleitung an mein Bürotelefon'. A red circle highlights the 'ServiceBot' logo at the bottom of the chatbot interface.

intern

Stadt Wien

DAS MAGAZIN ALS E-PAPER

Personal Organisation Kommunikation Recht Wissen Technische Hilfe Gruppenliste

Wien Digital Startseite > Services & Produkte > ServiceDesk 9815

wien.at
Abteilung
KAV-Intranet

Bildung
Dienststellen
Formulare
Magazin/E-Paper
Medienspiegel
Rechtsinfosystem
Stadtplan
Überblick Wien
Vor den Vorhang
IT-Security Blog

E-Services
Telefonlisten
Gehaltszettel
Interne Hotlines

Service Desk - 4000 9815

Der Service Desk der MA 01 für den Magistrat der Stadt Wien

Der Service Desk - 4000 9815 ist Teil des **Service Desks - Wien Digital**. Er ist für alle Mitarbeiterinnen des Magistrats der Stadt Wien die erste Ansprechstelle bei IT-spezifischen Problemen sowie bei Telefon- und Handystörungen.

Es erfolgt eine rasche Problembeseitigung und Wiederverfügbarkeit durch sachkundige Behandlung sowie kompetente Auskunft bei Anfragen zu PC-Standardprodukten. Die Mitarbeiterinnen des Service Desk - 4000 9815 stehen auch für Ihre Fragen, Wünsche und Beschwerden zur Verfügung.

- Störungsmeldung per Webformular

Kennwortrücksetzung

Die Rücksetzung eines Lan-Users, von Kennwörtern für bestimmte Applikationen oder die Löschung von Daten auf mobilen Endgeräten kann einfach und rasch über die unten angeführten Formulare beantragt werden.

Praktische L...

- Störungsmeldung
- Remedy neu der MA 01
- Standardbro
- Web-Autorin
- Windows Re
- Dameware
- Hardware-u

Stadt Wien | ServiceBot

Hallo, Robin Heilig, ich bin der ServiceBot.

Wie kann ich Ihnen bei Themen rund um Emma Telefonie und Kommunikation helfen?

Ich brauche eine Rufumleitung

Rufumleitung an ein anderes Telefon | Rufumleitung an mein Bürotelefon | Rufumleitung an meine

Rufumleitung an ein anderes Telefon

Sie können alle Anrufe von Cisco Jabber an die Voicemail oder ein anderes Telefon weiterleiten: Öffnen Sie im Jabber Hauptfenster, das Telefon Symbol im linken unteren Eck und wählen Sie **Anrufe weiterleiten an...** aus. Hier geben Sie die gewünschte Telefonnummer ein. Achten Sie darauf, dass Sie Ihre Nummer im Format **000676...** eingeben. Weitere Informationen finden Sie [hier](#).

Nachricht...

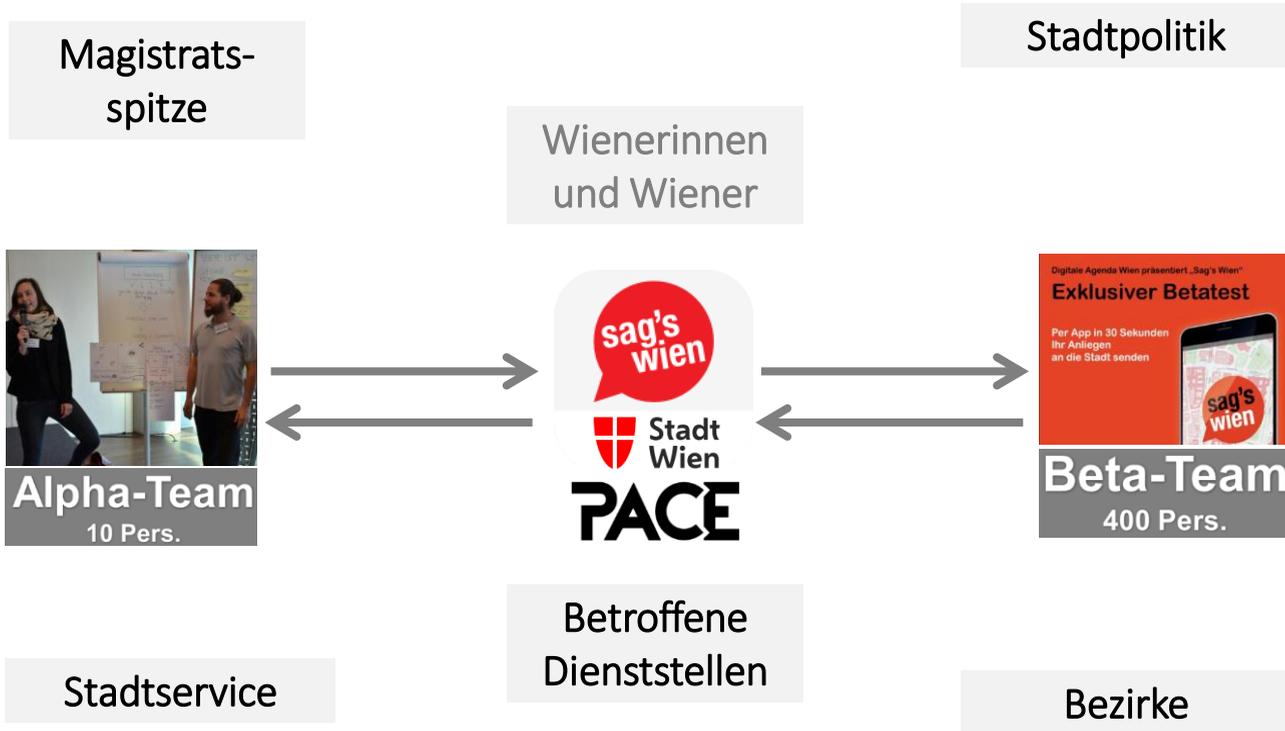
ServiceBot

Digitalisierung: Transformation **Innen**

Arbeitsweisen und Organisation neu denken: **AGIL!** Internes Start-Up: **PACE**



Sag's Wien



Digitalisierung: Transformation **Innen**

Wir können nicht alleine digitalisieren!

öffentliche Verwaltungen

Universitäten

Städte

Externe Service Provider

start ups

Forschungsinstitute

innovation hubs

Unternehmen

Digitalisierung: Transformation **Innen**

Kollaboration/Kooperation neu denken!



Sag's Wien



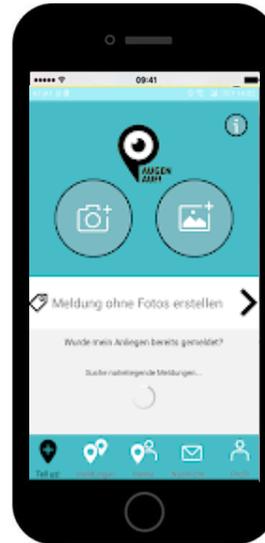
Mein Wien



Wien



Villach



Klagenfurt



Sarajevo
seit 9/2019

Kanton Sarajevo	
Einwohner	438.443 Einw. (2013)
Bevölkerungsdichte	328.3 Einw./km ²
Fläche	1.276,9 km ²
Verwaltungssitz	Sarajevo
Regierungschef	Edin Forto
Gemeinden	9
ISO-3166-2-Code	BA-09

Digitalisierung: COVID-19 Homecare

Von der Idee zum Produkt in 2,5 Wochen!
(Hyper-)agile Umsetzung, tägliches Deployment
Integration Epidemie-System

 **Stadt Wien** Homecare FAQ ⓘ

Homecare - Anmeldung

Diese App setzt eine Erstkontaktaufnahme mit dem Gesundheitsdienst der Stadt Wien unter +43 1/4000 87890 voraus, damit eine TAN-basierte Freischaltung erfolgen kann.

INFORMATION!
Auf Basis der Ergebnisse der gesundheitsbehördlichen Erhebungen gem. § 5 Epidemiegesetz besteht der Verdacht, dass Sie sich mit dem neuen Coronavirus infiziert haben könnten. Deshalb ist es wichtig, dass Sie uns täglich über ihren Gesundheitszustand informieren. Um Ihnen diese Meldung zu erleichtern haben wir die so genannte „Home Care APP“ eingerichtet.

Sie werden daher ersucht im Rahmen der häuslichen Quarantäne täglich für sich und die Personen, die sich zusammen mit Ihnen in der häuslichen Quarantäne befinden eine tägliche Meldung über Ihren und deren Gesundheitszustand zu übermitteln. Sollte sich Ihr Gesundheitszustand verschlechtern ersuchen wir sie um direkte Kontaktaufnahme mit dem Rettungsnotruf (144).

Die Homecare-App hat keine Rechtswirkung und stellt daher auch keinen Bescheid dar.

Sollten Sie zur Gruppe des Schlüsselpersonal gehören, dann gilt für Sie primär die von der Dienstgeberin erlassene Vorgehensweise, unter welchen Voraussetzungen ein Dienstantritt möglich ist.

Bitte geben Sie Ihren TAN ein

WEITER >

COVID-19 Fragebogen

Husten
 Ja Nein

Schnupfen
 Ja Nein

Fieber (> 38,5°C)
 Ja Nein

Durchfall/Erbrechen
 Ja Nein

Atemnot
 Ja Nein

Zu gestern ist das Allgemeinbefinden
 besser gleich schlechter

Anmerkungen zu den Fragen

> ABSENDEN

< ZURÜCK

Digitalisierung ≠ Technik

Technik = Enabler/Disabler

Digitalisierung = Menschen

Digitalisierung – Menschen – Intermediär

Wo sehen wir Government in 10 Jahren? Unsere Rolle als Intermediär neu denken

Digitale Technologien verändern die Gesellschaft fundamental und stellen unser Verständnis in Frage, was unsere Existenz als Menschen ausmacht.

Pädagog*innen, Führungskräfte aus der Industrie, Politiker*innen, politische Entscheidungsträger*innen und Fachgesellschaften auf der ganzen Welt:

Mischt Euch ein und beteiligt Euch!

Wir müssen Technologien nach menschlichen Werten und Bedürfnissen formen, anstatt nur zuzulassen, dass Technologien Menschen formen.

Das Wiener Manifest für digitalen Humanismus:

https://www.informatik.tuwien.ac.at/dighum/wp-content/uploads/2019/07/Vienna_Manifesto_on_Digital_Humanism_DE.pdf

Digitalisierung muss den Menschen dienen, nicht umgekehrt.

Bürgermeister Dr. Michael Ludwig



simoner@urbaninnovation.at

