



Online-Veranstaltung | Innovationslabore und Living Labs  
| The Open Government Institute



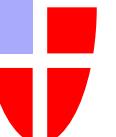
# PACE Digitale Innovation und FastLane verwaltungsgtrieben

Stadt  
Wien

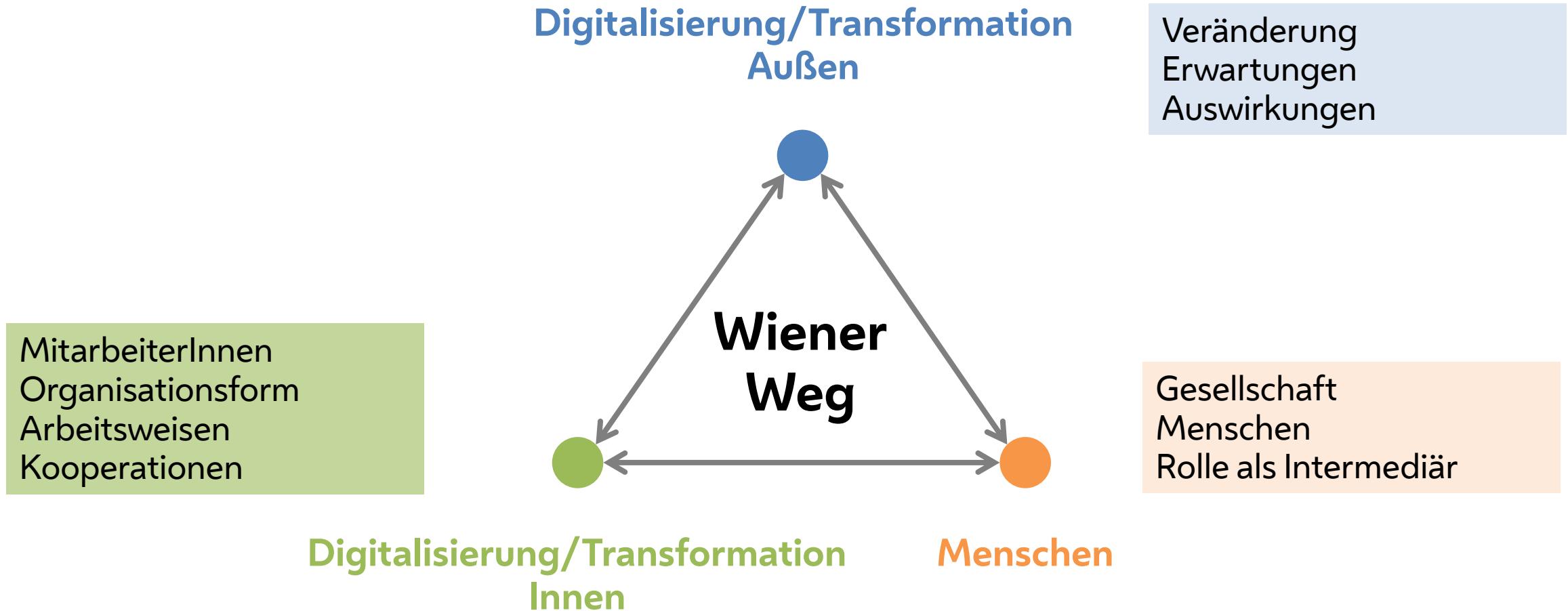
Wien Digital



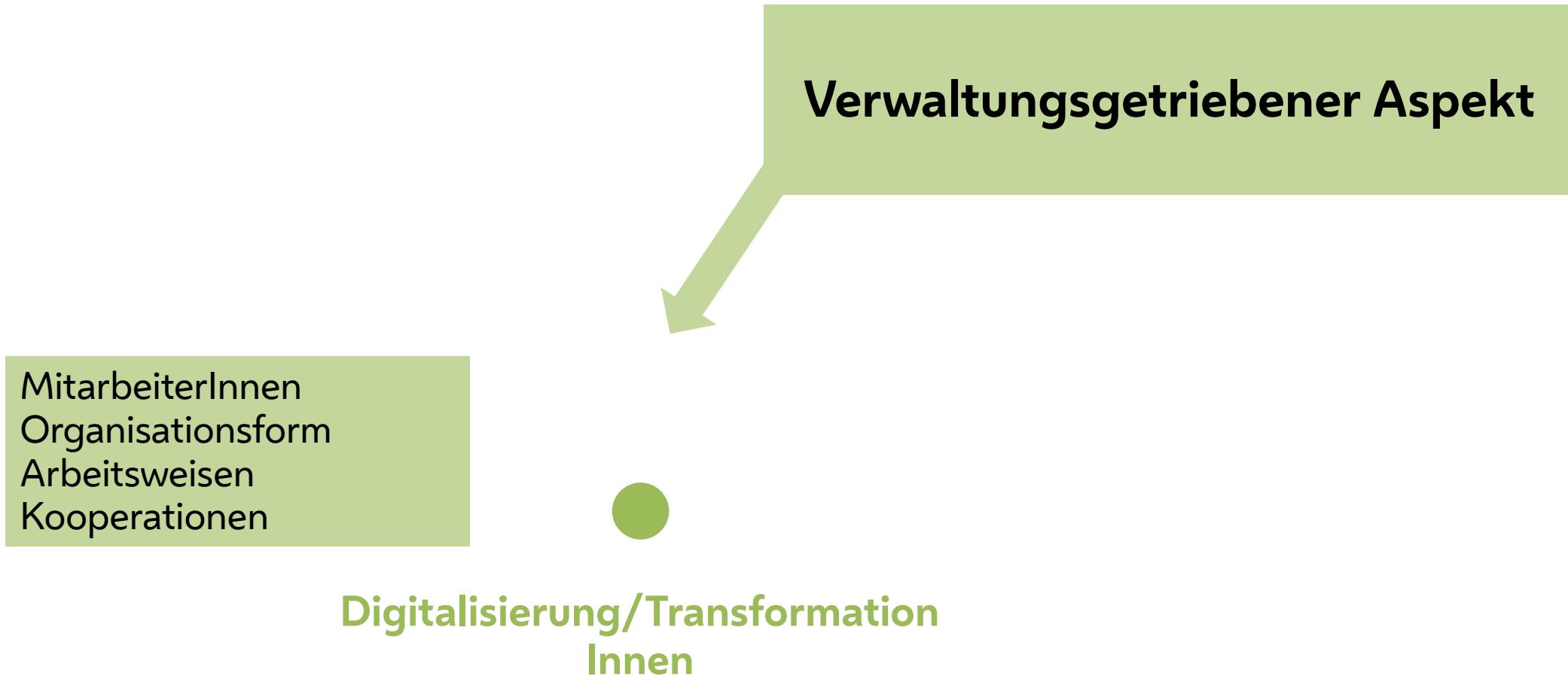
Robin Heilig, Co-Leiter PACE, Magistrat der Stadt Wien



# Digitalisierung - Wechselwirkung



# Digitalisierung - Wechselwirkung



**Es gibt KEINE Transformation im Außen  
OHNE Transformation im Innen**

**Digit**



Online Ideen  
sammeln



Online Digitale Agenda  
diskutieren

# Digitale Agenda Wien



2

Digitale Agenda verfassen





# Digitalisierung - Innen

# Dynamik der Digitalisierung

# Digitalisierung – Transformation Innen

Immer wieder das  
Gleiche tun und andere  
Ergebnisse zu erwarten

*Kuckuckszitat*

# Digitalisierung – Transformation Innen



Sag's Wien

agil

Arbeitsweisen neu denken  
Organisation neu denken

# Digitalisierung – Transformation Innen



Sag's Wien

# PACE



Internal StartUp

Arbeitsweisen neu denken  
Organisation neu denken

# Digitalisierung – Transformation Innen



Sag's Wien

Magistrats-  
spitze



Alpha-Team  
10 Pers.

Wienerinnen  
und Wiener

Stadtpolitik



Beta-Team  
400 Pers.



Betroffene  
Dienststellen

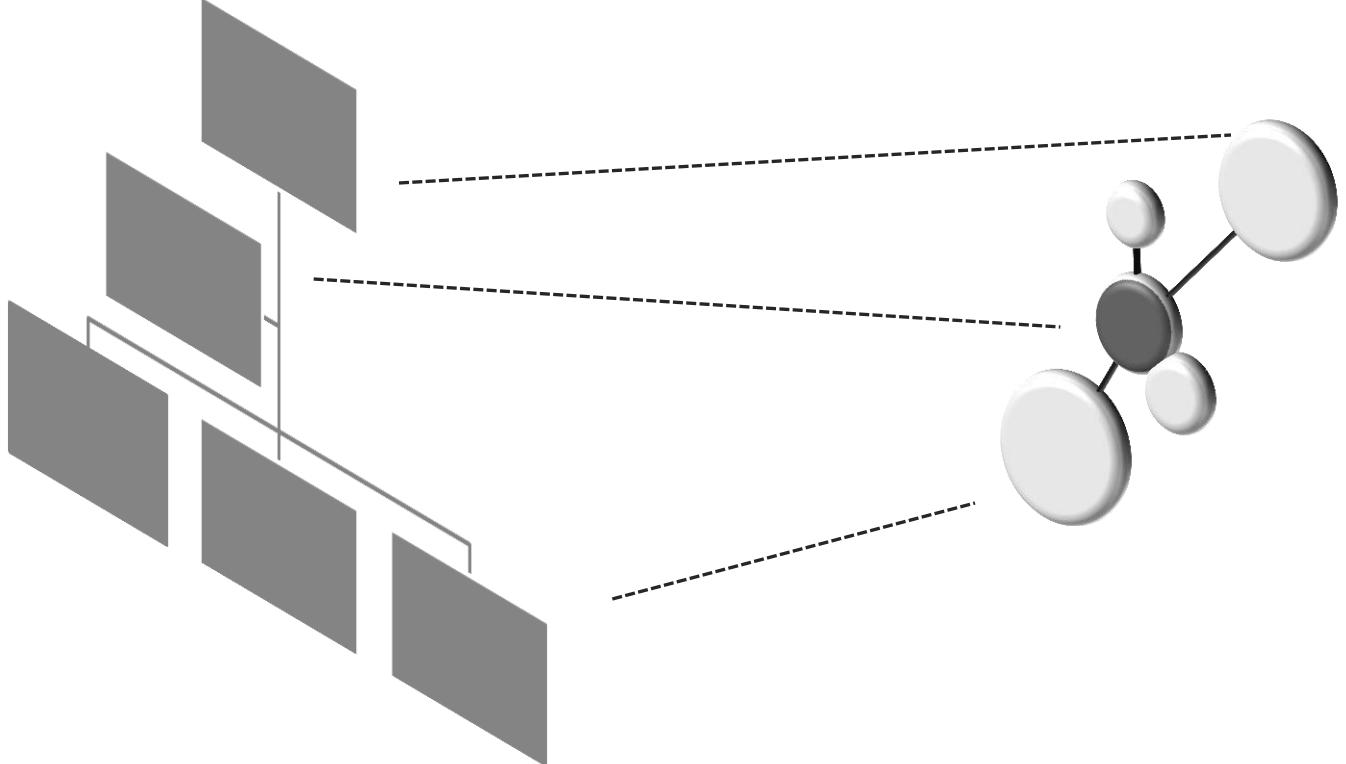
Bezirke

Stadtservice

# Digitalisierung – Transformation Innen



Sag's Wien



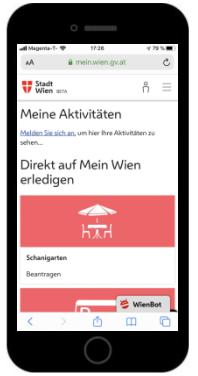
**Die Kunst - Das Zusammenspiel**

# Digitalisierung – Transformation Innen

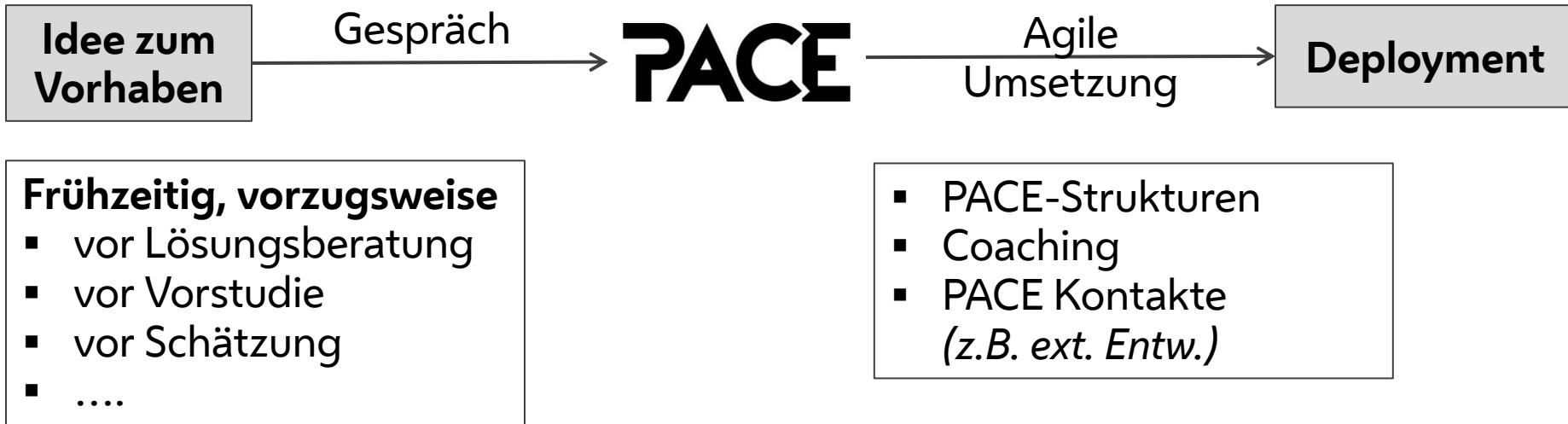


Interne Kommunikation neu denken

# Digitalisierung – Transformation Innen



Mein Wien



## Rotation ganzer Vorhaben/Projekte nach PACE

# Digitalisierung – Transformation Innen



WienBot

The screenshot shows the Wien Digital website's Service Desk section. At the top, there is a navigation bar with links for Personal, Organisation, Kommunikation, Recht, Wissen, Technische Hilfe, and Gruppenliste. Below the navigation is a search bar labeled "Suchbegriff". The main content area features a heading "Service Desk - 4000 9815" and a sub-heading "Der Service Desk der MA 01 für den Magistrat der Stadt Wien". It includes a photo of four service desk agents wearing headsets. A red arrow points from the "Technische Hilfe" link in the navigation bar down to the "ServiceBot" icon at the bottom right of the page, which is enclosed in a red circle.

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 Problembehandlung und Wiederverfügbarkeit durch sachkundige Behandlung sowie kompetente Auskunft bei Anfragen zu PC-Standardprodukten. Die Mitarbeiterinnen des Service Desks - 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 Links

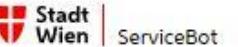
- Störungsmeldung per Webformular
- Remedy neu - Änderungen im Remedy der MA 01
- Standardbrowser - gen
- Web-AutorInnen - gen
- Windows Remote - stützung
- Dameware
- Hardware- und Software-informationen

ServiceBot

# Digitalisierung – Transformation Innen



WienBot



1

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 >

1 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.

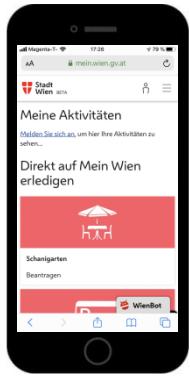
Weitere Informationen finden Sie [hier](#)



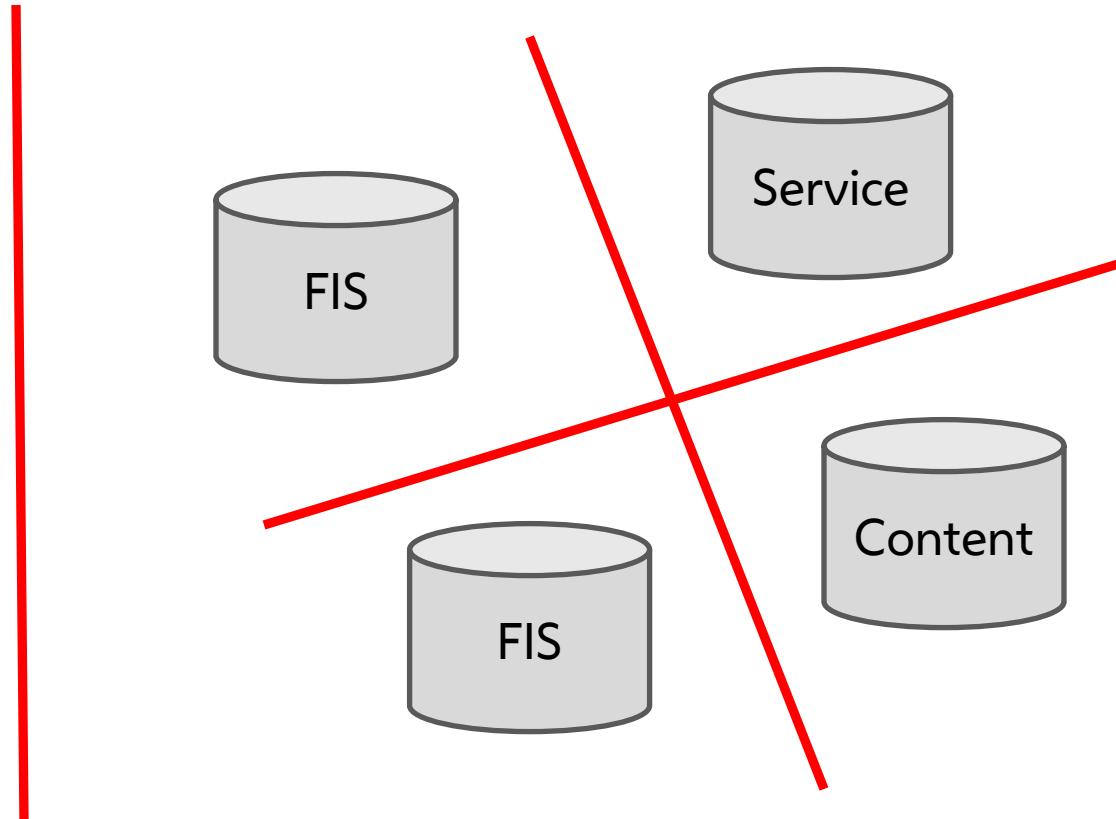
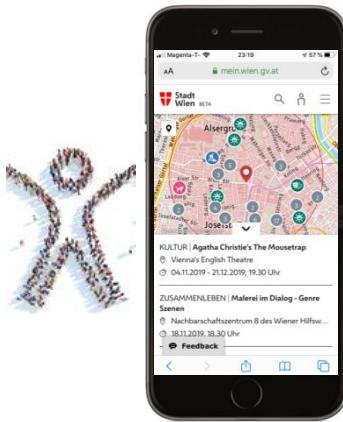
Nachricht...



# Digitalisierung - Transformation Innen



Mein Wien



RENOVATE YOUR CORE

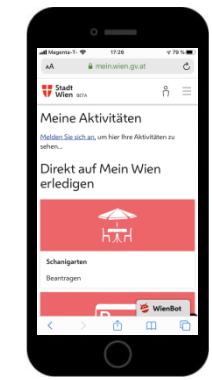
# Digitalisierung – Transformation Innen

**Digitalisierung ≠ Technik**

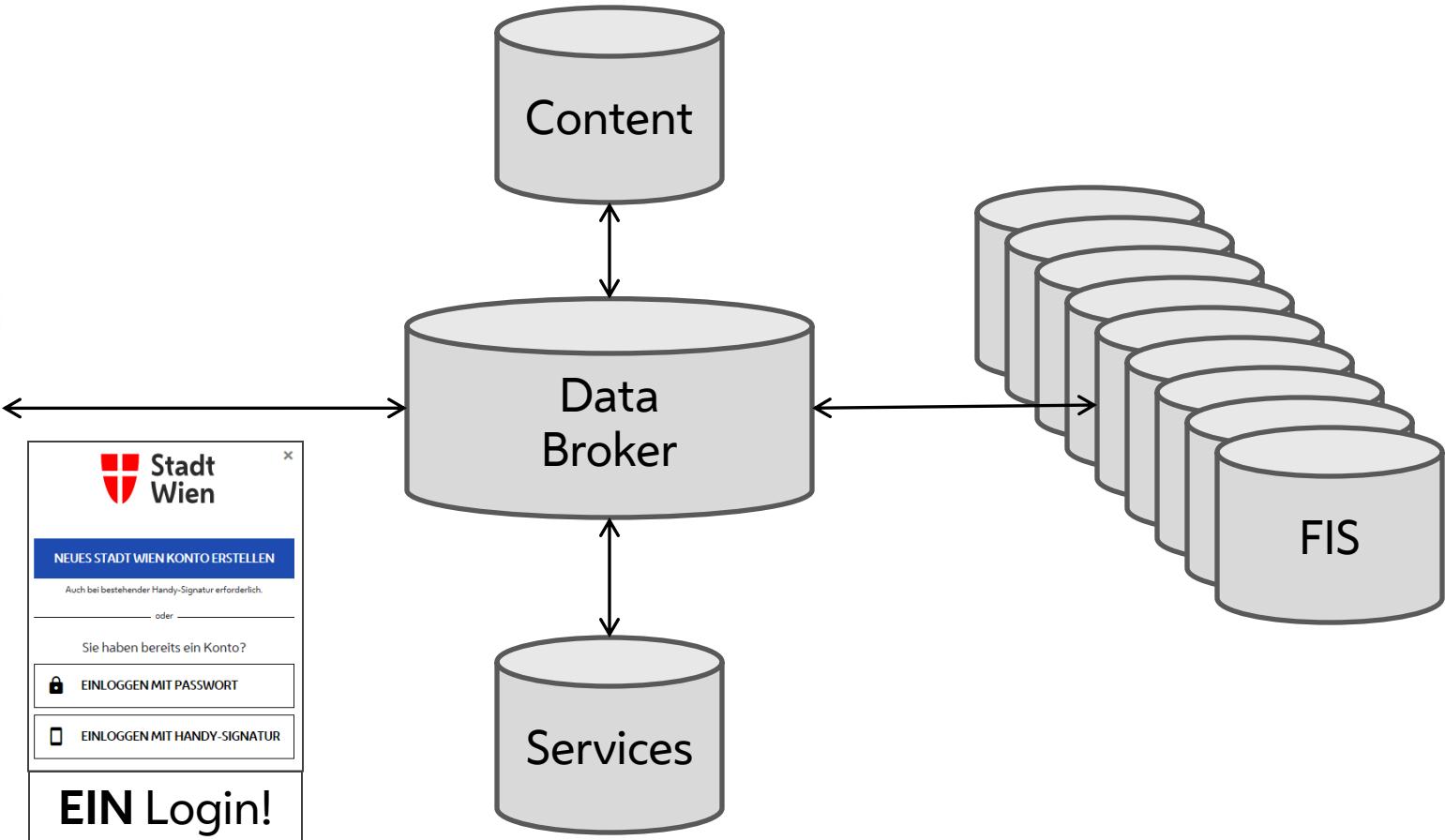
Technik = Enabler/Disabler

Digitalisierung = Menschen

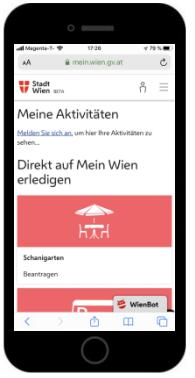
# Digitalisierung - Transformation Innen



Mein Wien



# Digitalisierung - Transformation Innen



Mein Wien



befinden sich in Lebenslagen

zB Geburt



Gov ist nur  
**EINE**  
Serviceproviderin

# Digitalisierung – Transformation Innen

**öffentliche Verwaltungen**

**innovation hubs**

Universitäten

**Städte**

Externe Service Provider

**start ups**

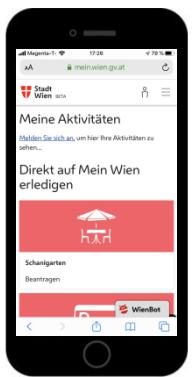
Forschungsinstitute

Unternehmen

# Digitalisierung – Transformation Innen



Sag's Wien



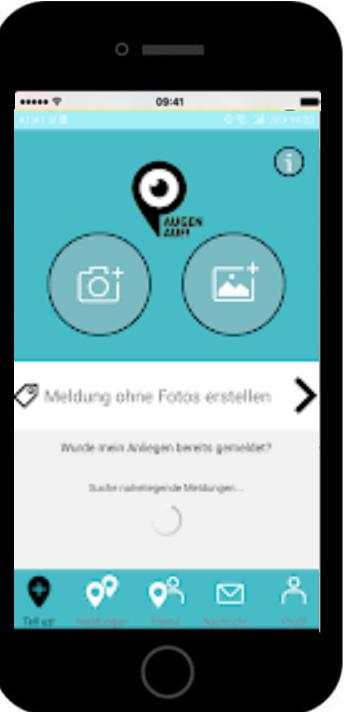
Mein Wien



Wien



Villach



Klagenfurt



Sarajevo  
seit 9/2019

Service design neu denken

Kollaboration/Kooperation neu denken

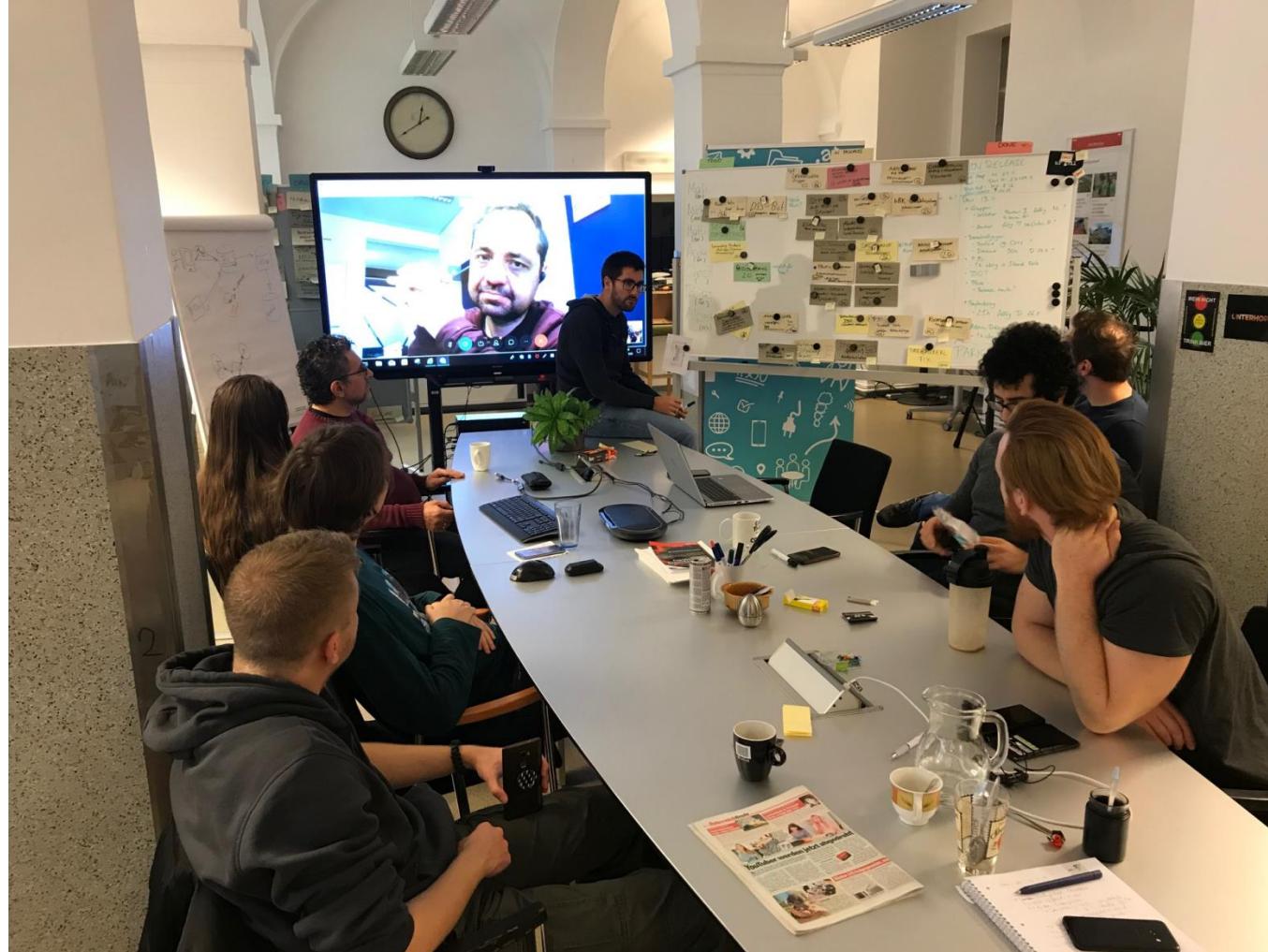
# Digitalisierung – Menschen

Digitalisierung = Menschen

# Digitalisierung – Menschen - MitarbeiterInnen



Mein Wien



# Digitalisierung – Menschen - MitarbeiterInnen



Sag's Wien



Mein Wien



Arbeitsweisen neu denken  
Rolle als ArbeitgeberIn neu denken

# Digitalisierung – Menschen - MitarbeiterInnen

**New Work**

**Neue Arbeitsweisen**

Flexible Arbeitszeitmodelle

**Vertrauen**

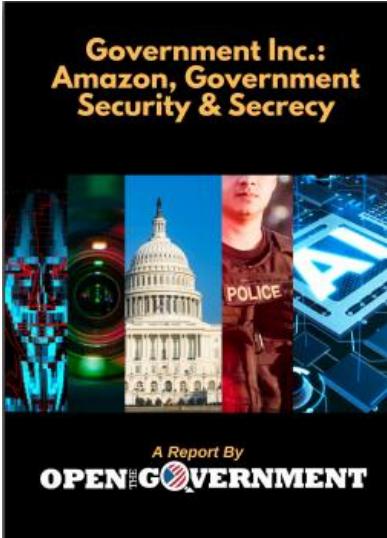
Eigenverantwortlichkeit

**Leadership**

**Homeoffice**

# Digitalisierung - Menschen

**Wiener Manifest:** „Die Regulierungsbehörden müssen gegenüber Technologiemonopolen intervenieren.“



[Government-Inc.-Amazon-Government-Security-Secrecy-1.pdf](#)

[toronto-smart-city-google-project-privacy-concerns](#)

The screenshot shows the homepage of The Guardian. At the top, there's a navigation bar with links for News, Opinion, Sport, Culture, Lifestyle, and More. Below the navigation, there's a main headline: "'Surveillance capitalism': critic urges Toronto to abandon smart city project'. A sub-headline below it reads: 'Project with Google's Sidewalk Labs comes under increasing scrutiny amid concerns over privacy and data harvesting'. To the right, there's a sidebar with the text 'Editorially independent, open to everyone' and a link to 'Support The Guardian'. At the bottom left, there's a section titled 'most viewed in US' with a thumbnail for an article about the Great Pacific Garbage Patch.

# Digitalisierung - Menschen



# Digitalisierung - Menschen



# Digitalisierung – COVID-19



The header of the Computerwoche website features the publication's logo 'COMPUTERWOCHE' in large, bold, black letters, with 'VON IDG' above it and 'VOICE OF DIGITAL' below it. To the right of the logo are several icons: a red play button for webcasts, a shopping cart, an envelope, social media links for Facebook, LinkedIn, Twitter, and YouTube, a Wi-Fi icon, and a 'Login' button.

Was bleibt nach der Krise?

## Wie COVID-19 zur Digitalisierung zwingt

07.04.2020

Von



[Oliver Laitenberger \(Experte\) ▾](#)

[FOLGEN](#)



**Angesichts der aktuellen Coronavirus-Krise ergreifen viele Unternehmen längst überfällige Digitalisierungsmaßnahmen. Viele dürften auch nach der Krise bestehen bleiben.**

# Digitalisierung – COVID-19



## Bearbeitungsliste

### Positive Fälle

	Vorname n	Familien- namen	GebDat	Art	Ka- t.	FallStatus	Befund	TelNo	Befund am	Besitzer
	C		23.02.1986	Fall		Positiv getestet				
	F		03.01.1993	Fall		Positiv getestet	Positiv	06	710	
	F		16.10.1956	Fall		Positiv getestet	Positiv	06	33	
	A		04.10.1974	Fall		Positiv getestet	Positiv	06	5	
	I		19.02.1989	Fall		Positiv getestet		06		
	A		01.01.1995	Fall		Positiv getestet				
	F		25.03.1996	Fall		Positiv getestet		43	09	
	F		06.05.2009	Fall		Positiv getestet	Positiv			

# Digitalisierung – COVID-19



The screenshot shows a digital reporting interface for COVID-19. At the top, it displays "Erfassung für:" (Recording for:) followed by a blurred patient profile. Below this, there are fields for "Kategorie:", "Befund am:", and "Probe am:". To the right, two red boxes labeled "FallStatus" and "Befund" both show "POS". Further down, there are fields for "EpiSYS", "SozVer", "TelNo:", and "Mail:". A question "Absonderungsbefragung erfolgt:" (Is an isolation questionnaire conducted?) has a "Nein" (No) button next to it. A large button labeled "► ABSONDERUNGSBEFRAKUNG" (► ISOLATION QUESTIONNAIRE) is prominently displayed. On the left, under "Kontakte erfassen" (Record contacts), there is a list of "Kontaktart\*" (Contact type) with checkboxes for "Dienst", "Unternehmen", "Familie", "Soziales Netzwerk", "Sozial", "Sonstiges", and "Gemeinschaftsbereich". To the right, there are input fields for "Vorname\*", "Nachname\*", "Sozialversicherungsnummer", "E-Mail", and "Tel.No".

i

- **Idee -> PROD in 2,5 Wochen**
- **(hyper-)agile Umsetzung**
- **Tägliches Deployment**
- **Integration Epidemie-System**

# **Es gibt KEINE Transformation im Außen OHNE Transformation im Innen**

*und dafür braucht es interne Treiber*



**Robin Heilig**

