

# Innovation Labs in der Verwaltung

# GovLabAustria und BRZ Innovation Factory

Gerhard Embacher-Köhle, Innovation Manager

27.11.2018

### Ideation

- > **Erkennen von Trends**, Bedürfnissen der User und Bürger/innen, ...
- > **Generieren von Ideen** in Innovationsworkshops, Kundenprojekten, ...
- > **Ausarbeitung** und Priorisierung von Projektvorschlägen

### Konzeption

- > **Einsatz moderner Methoden** zum nutzerorientierten und intuitiven Design
- > **Einbindung von Bürger/innen**, Unternehmen, Experten, Wissenschaft, ...
- > **Umsetzung von Click-Dummys** und Prototypen zur schnellen Visualisierung

### Umsetzung

- > **Umsetzung operativer Lösungen** nach traditionellen oder agilen Methoden
- > **Sicherer Betrieb** in der bewährten Umgebung des Bundesrechenzentrums
- > **Ständige Verbesserung** mit datengestützten Analysen, Nutzer-Feedback, ...

# Innovation @ BRZ - Ideation

## Kreative Ideen für die digitale Verwaltung Österreichs

BRZ



Ideation

Konzeption

Umsetzung

- > **Erkennen** von Trends, Bedürfnissen der User und Bürger/innen, Herausforderungen, Lessons Learned, ...
- > **Generieren** von Ideen aus Innovationsworkshops, Bar Camps, Kundenprojekten, Online-Formularen, E-Mails, Innovation Calls, ...
- > **Ausarbeitung** und Priorisierung von Projektvorschlägen

### Innovation Scouting

Analyse und Identifikation relevanter digitaler Trends und Ausarbeitung von Einsatzszenarien (z.B. Blockchain für eDemokratie, AI für digitale Ratgeber und Chatbots, ...).

### Game Storming

Einsatz moderner kreativer Methoden in der BRZ Innovation Factory, um (auch spielerisch) zu innovativen Ideen für bekannte und neue Herausforderungen zu kommen.

### Finanzierung

Bewertung und Auswahl von Projekten nach Nutzen und Machbarkeit sowie Beauftragung z.B. im Rahmen des BRZ Innovationsbudgets.

**Meine Idee:**  
[Online-Formular](#)

# Innovation @ BRZ - Konzeption

## Nutzerorientierte Prototypen für schnelle Ergebnisse



- > **Einsatz** von modernen Methoden zum nutzerorientierten und intuitiven Design neuer Lösungen
- > **Umsetzung** von Click-Dummys und Prototypen unter Beteiligung von Stakeholdern
- > **Einbindung** von Bürger/innen und Unternehmen, fachlichen und technischen Experten, Wissenschaft, ...

### Design Thinking

Optimierung von Nutzererlebnis, Servicequalität und Kosten anhand von Personas und Customer Journeys zur Gestaltung intuitiver und effizienter digitaler Services.

### Prototyping & Sandboxing

Nutzung einer hochmodernen aber sicheren technischen Umgebung als Spielwiese, um neue Technologien zu testen, Prototypen zu entwickeln und Anforderungen zu visualisieren.

### Open Innovation

Qualitative und quantitative Stakeholder-Einbindung unter Nutzung analoger Co-Creation-Methoden und digitaler Partizipations-Tools.

eDem:  
[BRZ Tool](#)  
zur  
[Beteiligung](#)

# Innovation @ BRZ - Umsetzung

## Mit Sicherheit innovative Lösungen für die Verwaltung

BRZ



- > **Umsetzung** innovativer operativer Lösungen nach traditionellen oder agilen Methoden unter ständiger Einbindung von Nutzern
- > **Sicherer Betrieb** in der bewährten Umgebung des Bundesrechenzentrums
- > **Ständige Verbesserung** der Lösung mit datengestützten Analysen, Nutzer-Feedback und strukturierter Analyse von Lessons Learned

### Lean Management

Bedürfnisorientierte Gestaltung von Lösungen unter effizientem Einsatz von Ressourcen, um bestmögliche Qualität zu angemessenen Kosten zu erhalten.

### Agiles Vorgehen

Iterative Entwicklung und schnelle Bereitstellung neuer Anwendungs-Versionen, um die Anforderungen der Kunden und Nutzer bedürfnisgerecht umzusetzen.

### Continuous Improvement

Analyse von Kennzahlen, Identifikation von Problemen und Lösungen unter Stakeholder-Einbindung anhand kreativer Methoden sowie Ableitung und Umsetzung von Maßnahmen.

# BRZ Innovation Factory

Raum für Kreativität - Raum für Innovation

BRZ



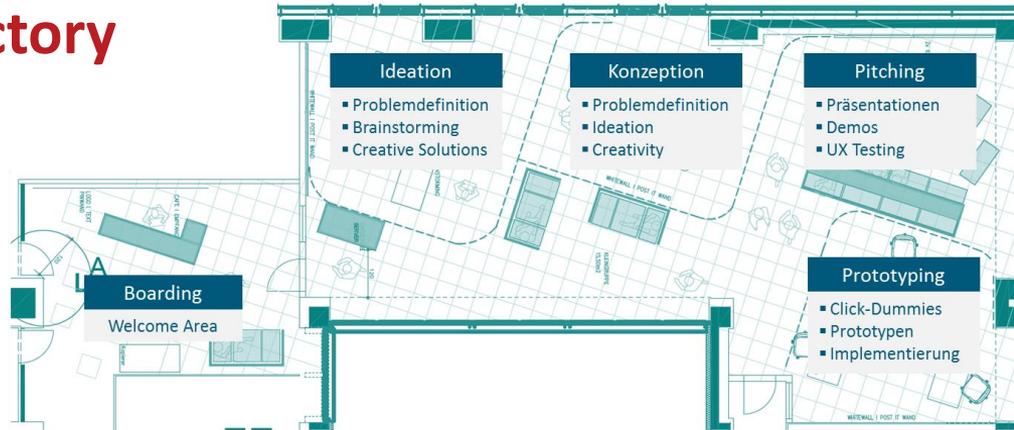
- > Einsatz kreativer, flexibler und agiler Methoden für Ideation und Prototyping
- > Einbeziehung von Mitarbeiter/innen, Kunden, Partnern und Zivilgesellschaft
- > Umsetzung innovativer Lösungen wie Chatbots, digitale Ratgeber und Blockchain-Piloten - für eine moderne und effiziente Verwaltung

- > **135m<sup>2</sup> Raum für Kreativität und Innovation**
- > **Modernste physische und technische Infrastruktur**
- > **Nutzung für Innovationsworkshops und -projekte**
- > **Kontakt:**  
**[gerhard.embacher-koehle@brz.gv.at](mailto:gerhard.embacher-koehle@brz.gv.at)**

# BRZ Innovation Factory



BRZ



# Vorgehen mit Fokus auf Human Centered Design Überblick



# Vorgehen mit Fokus auf Human Centered Design

## Strategie: Vision, Ideen, Priorisierung und Grobkonzept



### A. Inspiration, Visioning & Ideation

-  **1. Best Practices,** Stakeholder, bestehende Konzepte und Ideen analysieren
-  **2. Daten** zu derzeitiger Nutzung analysieren
-  **3. Stakeholder befragen** und beobachten (insb. Nutzer)
-  **4. Ergebnisse** in internem Workshop analysieren und visualisieren
-  **5. Vision und Ideen** in Workshop mit Stakeholdern entwickeln

### B. Priorisierung, Strategie & Prototyp

-  **1. Ideen priorisieren** (Kosten, Nutzen, ...)
-  **2. Ideen clustern** zu Modulen
-  **3. Stakeholder befragen** (online, optional)
-  **4. Strategie erarbeiten**
  - > Vision und Strategie
  - > Grobkonzept Facharchitektur (Epics)
  - > Value Proposition Canvas
-  **5. Prototyp entwickeln** (z.B. erster Click-Dummy)

### C. Abstimmung und Grobkonzept

-  **1. Feedback-Workshop** mit Stakeholdern durchführen
-  **2. Strategie detaillieren**
  - > Überarbeitung Vision, Strategie, Grobkonzept Facharchitektur
  - > Grobbeschreibung von Prozessen und Module
  - > Product Feature Roadmap inkl. Zeitplan
  - > Technische, rechtliche und organisatorische Rahmenbedingungen



### Anforderungen ...

Ausarbeitung der **Funktionalität** in Design Thinking Workshops und Darstellung in **Wireframes**

# Methodenkoffer Innovation und Design Thinking

## Optimale kreative Methoden und Formate für jeden Zweck

<b>Discovery &amp; Inspiration</b>	 <b>Personas</b>	 <b>Stakeholder Interviews</b>	 <b>Datenanalyse</b>	 <b>Lego® Serious Play®</b>	<b>Interviews</b> qualitativ, quantitativ			
	 <b>Best Practice Analyse</b>	 <b>Online-Befragung</b>	 <b>Role Play</b>					
<b>Visioning &amp; Ideation</b>	 <b>Brainstorming</b>	 <b>Pinocchio Product</b>	 <b>Product Box</b>		 <b>Lego® Serious Play®</b>	<b>Innovations-Workshops</b>		
	 <b>Brainwriting</b>	 <b>Visual Language</b>	 <b>Value Proposition Canvas</b>					
<b>Creation &amp; Testing</b>	 <b>Customer Journey</b>	 <b>Storyboard</b>	 <b>Voting (Digi-Taler)</b>			 <b>Lego® Serious Play®</b>	<b>Events</b> Bar Camps, Open Space, Weltcafé, ...	
	 <b>Elevator Pitch</b>	 <b>Click-Dummy</b>	 <b>Prototype</b>					
<b>Challenges &amp; Solutions</b>	 <b>Walt Disney</b>	 <b>Task Cards</b>	 <b>Squid (Frage/Antwort)</b>				 <b>Lego® Serious Play®</b>	<b>Events</b> Bar Camps, Open Space, Weltcafé, ...
	 <b>Präventiv-Obduktion</b>	 <b>Why &amp; How</b>	...					

# Themen

## Beispielhafte Auswahl von Projekten

BRZ

- > **Virtuelle Assistenten:** Auskünfte und Interaktionen zu Behörden via Chatbot, Alexa & Co
- > **Kettenbruck:** das Schaufenster für digitale öffentliche Verwaltung österreichs
- > **Robotic Process Automation:** Lösungen zur Automatisierung repetitiver Aufgaben
- > **Blockchain:** Identifikation und Umetzung von Use Cases abgesichert in der Blockchain (z.B. Stimmabgabe, Zustellung)
- > **eDem:** das Tool für digitale Ideenfindungen, Befragungen und Konsultationen



[www.kettenbruck.at](http://www.kettenbruck.at)



BRZ  
eDem

[www.demo.edemokratie.at](http://www.demo.edemokratie.at)