



Smart Services

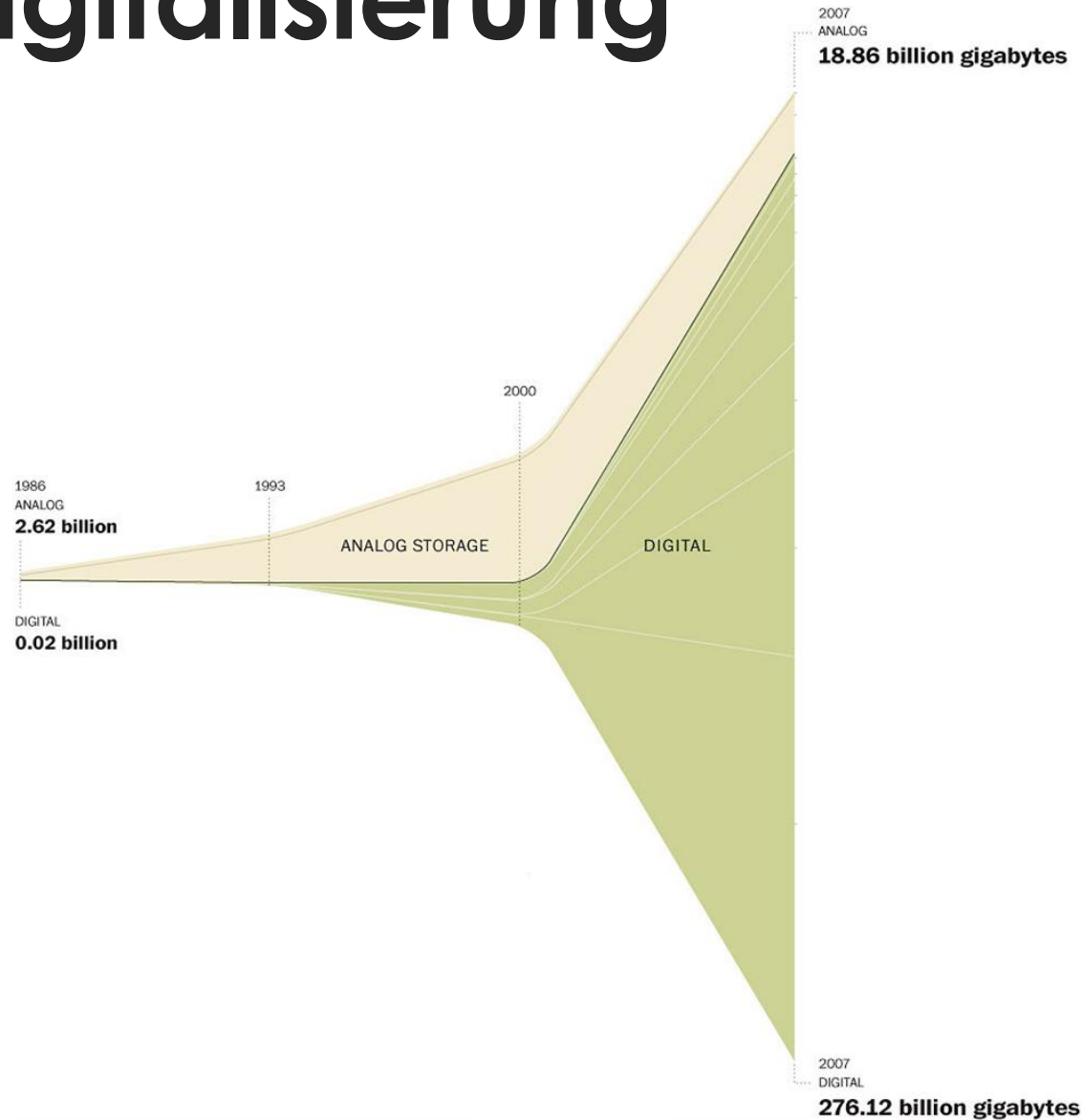
„Intelligente Services im digitalen Zeitalter“

Peter Parycek
Johann Höchtl
Department für E-Governance
Donau-Universität Krems

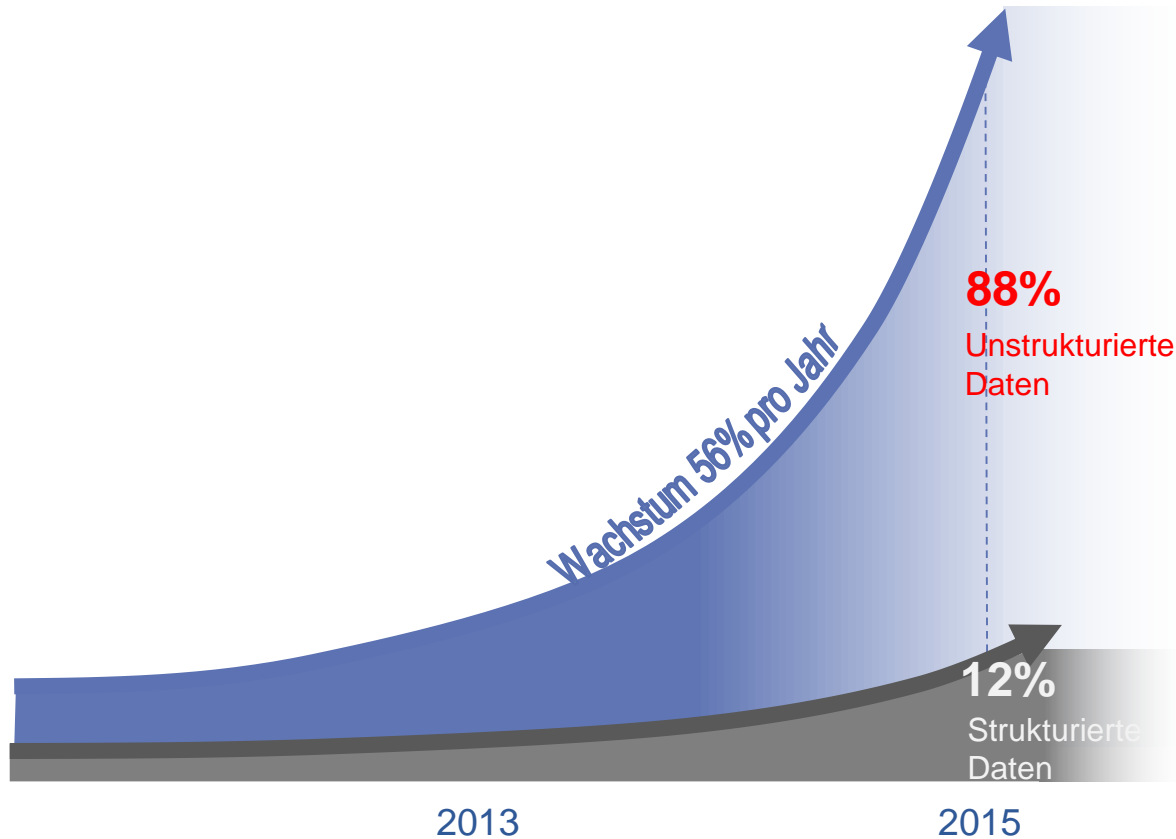


#Digitale Welt

Digitalisierung



Digitalisierung



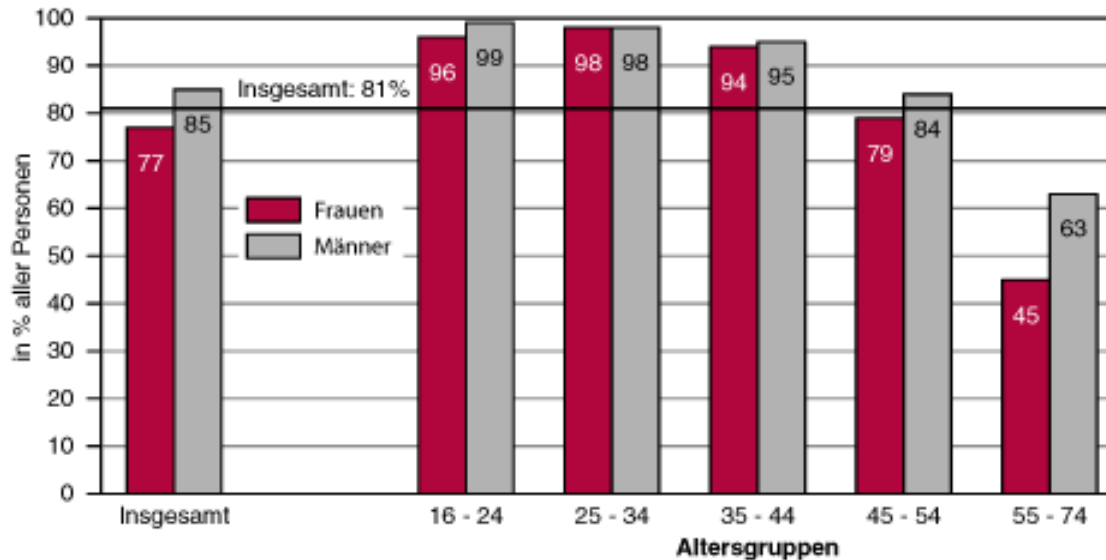
Vernetzung



1. Menschen 2. Inhalte 3. Objekte

Ubiquität

IKT-Einsatz in Haushalten 2014



Q: STATISTIK AUSTRIA, Europäische Erhebung über den IKT-Einsatz in Haushalten 2014. Erstellt am 21.10.2014. - Befragungszeitpunkt: April bis Juni 2014. - Personen mit Internetnutzung in den letzten drei Monaten vor dem Befragungszeitpunkt.

70% nutzen das Internet von unterwegs

65% nutzen dazu ein Smartphone

16-24: 93%

65-74: 36 %

Ubiquität



Smart
Government

Digitalisierung

Vernetzung

#Wie gestalten
wir den
digitalen
Wandel?



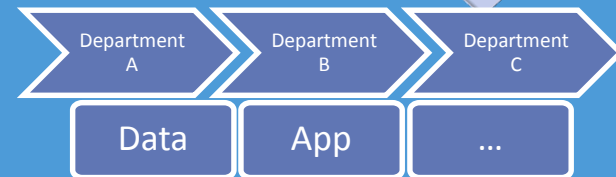
#Verwaltungsverfahren

E-Government Prozess

Antrag

1. One & No Stop
2. eID
3. Keine Beilagen

Interne
Bearbeitung



Zustellung

1. Signatur
2. Duale Zustellung

Transaction Costs for Government



Digital
1

Telephone
20x

Mail
30x

In person
50x



#mobility

2002: Blackberry



2007: iPhone



499.-- Euro

2015: ZTE Grand S



99.-- Euro

All in One

Eine iPhone 6 CPU hat 625x mehr Transistoren als ein Pentium aus dem Jahr 1995.

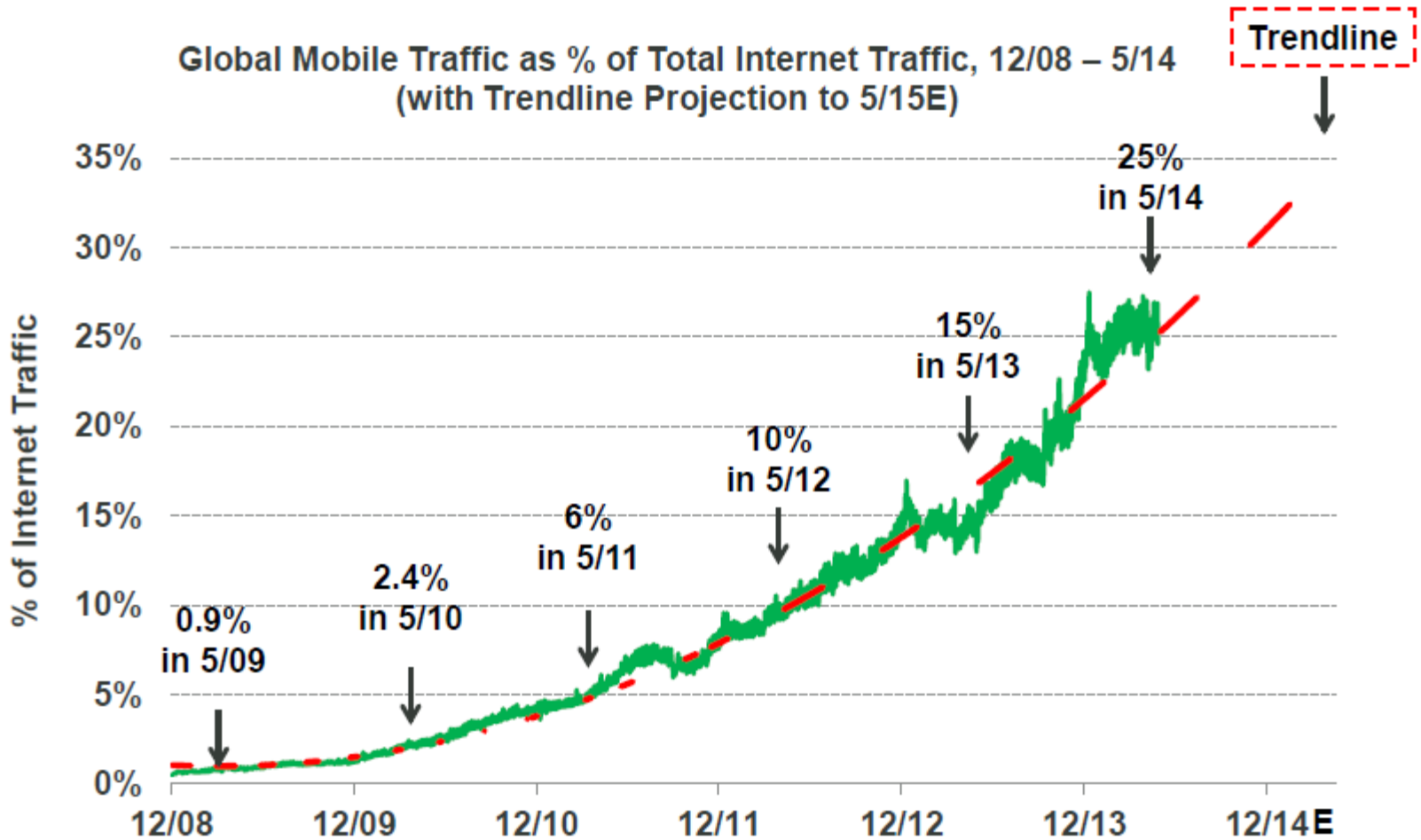
Am Wochenende des Verkaufsstarts des iPhone 6 wurden 25x mehr Transistoren verkauft als in allen PCs der Welt im Jahr 1995 verbaut waren.

Jeder trägt einen Supercomputer in seiner Tasche.

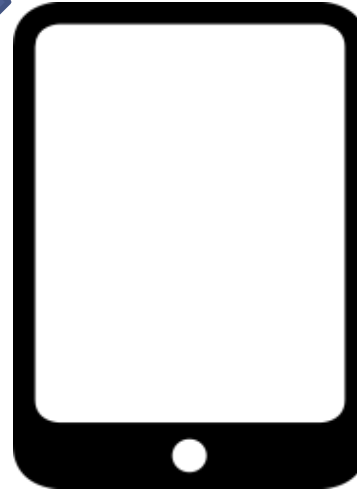
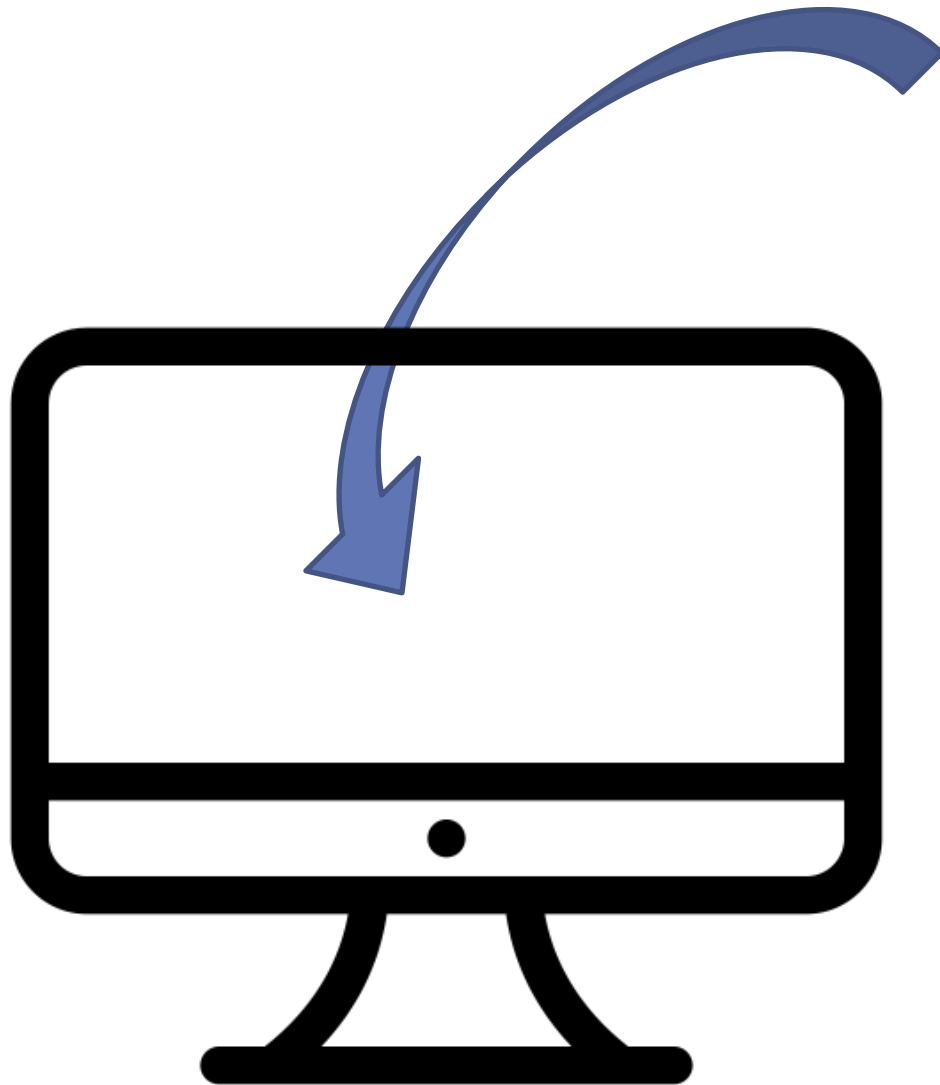
20 Jahre später
erfüllt das Smartphone
die Funktion all dieser Geräte



Mobile Traffic Trendline



Mobile First



Appfication

Mobile Only



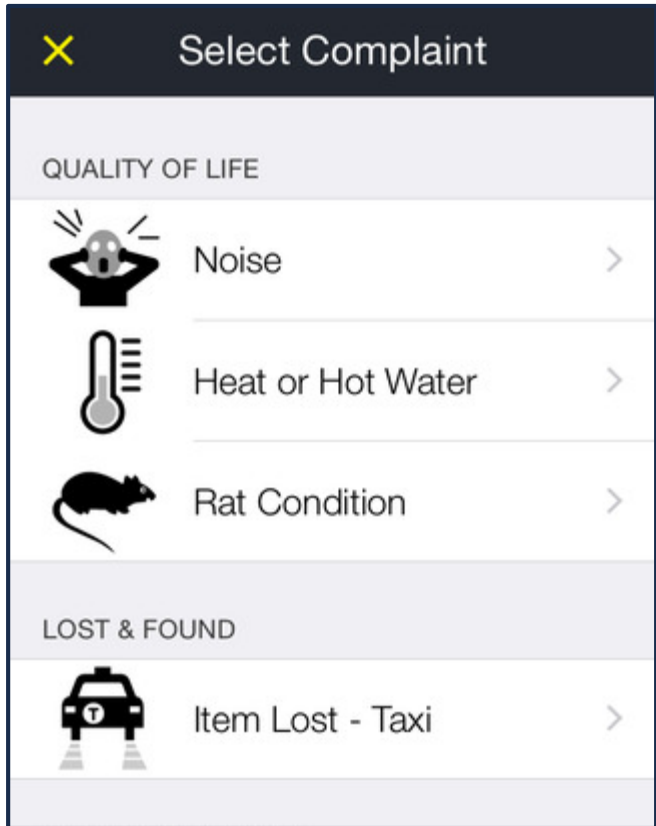
Mobile First



Single Purpose Apps



NY 311 App



*You can't manage,
What you can't **measure***

Agency	Complaint Type	SRs Created	
		Month	FYTD
NYPD	Noise - Residential	18.984	56.493
NYPD	Illegal Parking	8.770	25.057
DOT	Street Light Condition	8.727	24.867
NYPD	Blocked Driveway	8.703	24.131
HPD	UNSANITARY CONDITION	8.421	25.039
DOT	Street Condition	7.004	25.018
NYPD	Noise - Street/Sidewalk	6.490	21.953
DSNY	CFC Recovery	6.332	19.638
HPD	PAINT/PLASTER	6.153	18.058
DEP	Water System	5.160	22.547

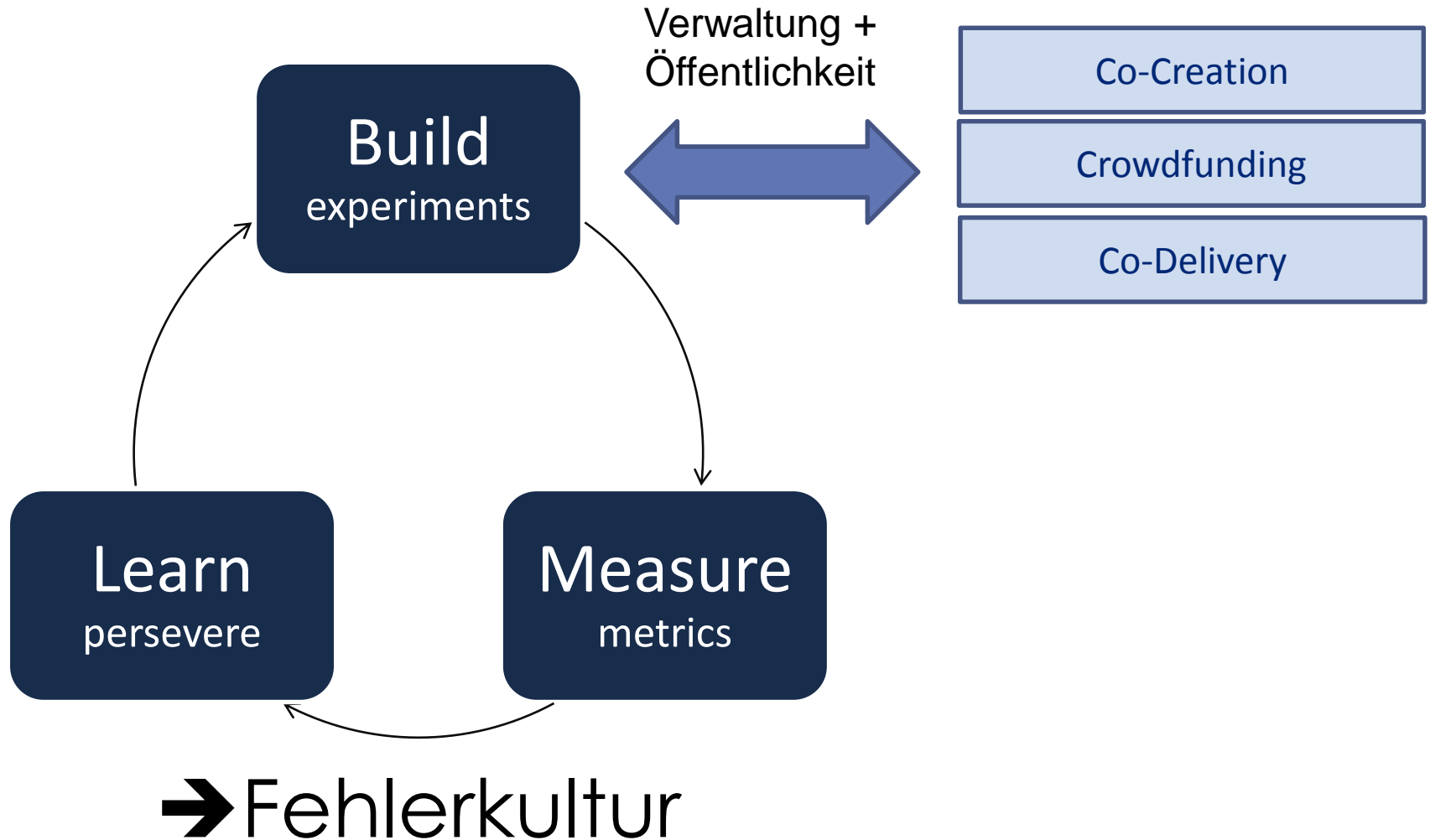
http://www.nyc.gov/html/ops/ll47/html/ll47_reports/ll47_reports.shtml

	Anrufe	Web/App
2010	99%	1%
2015	70%	30%

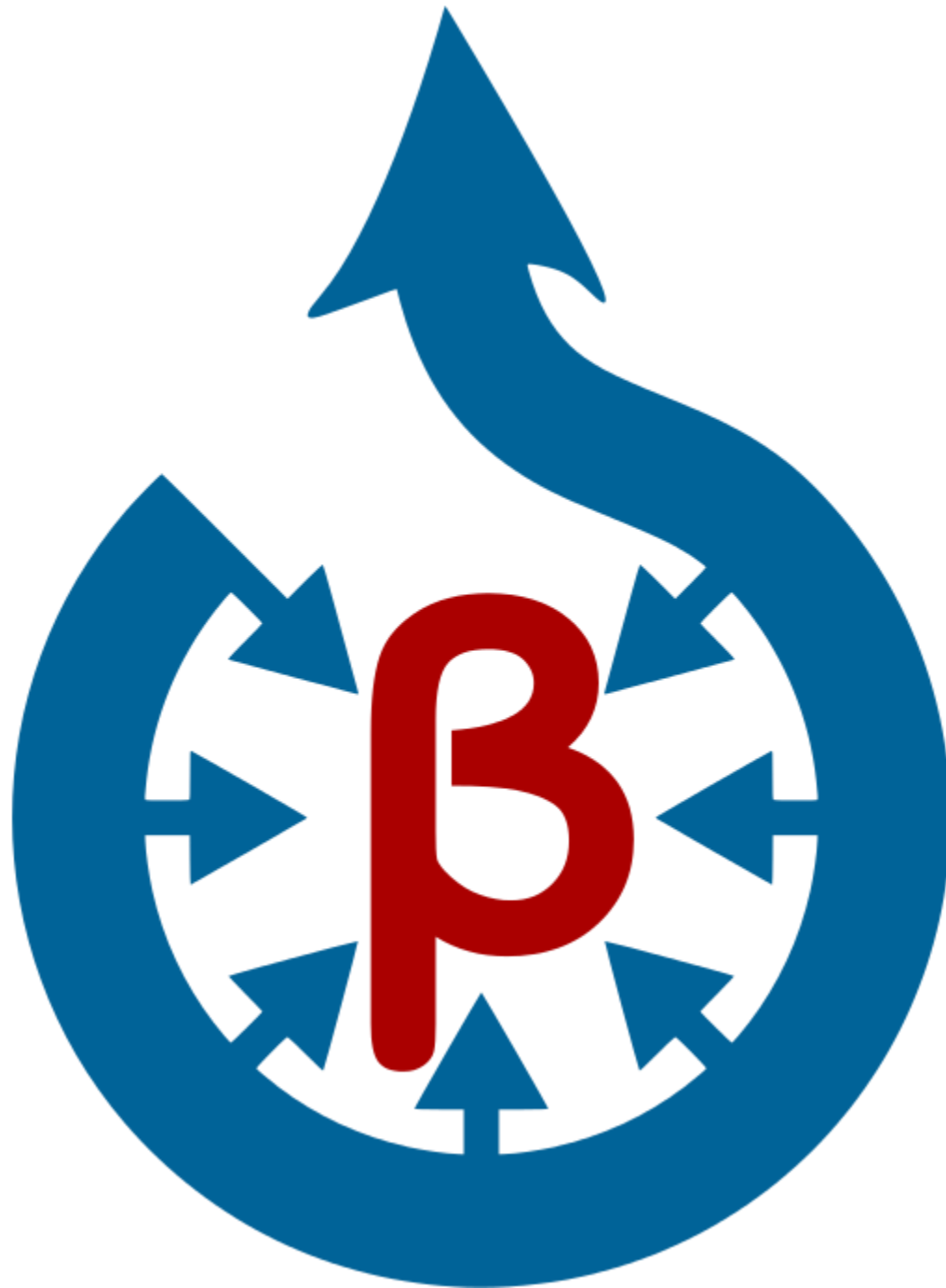


#Entwicklungsprozess

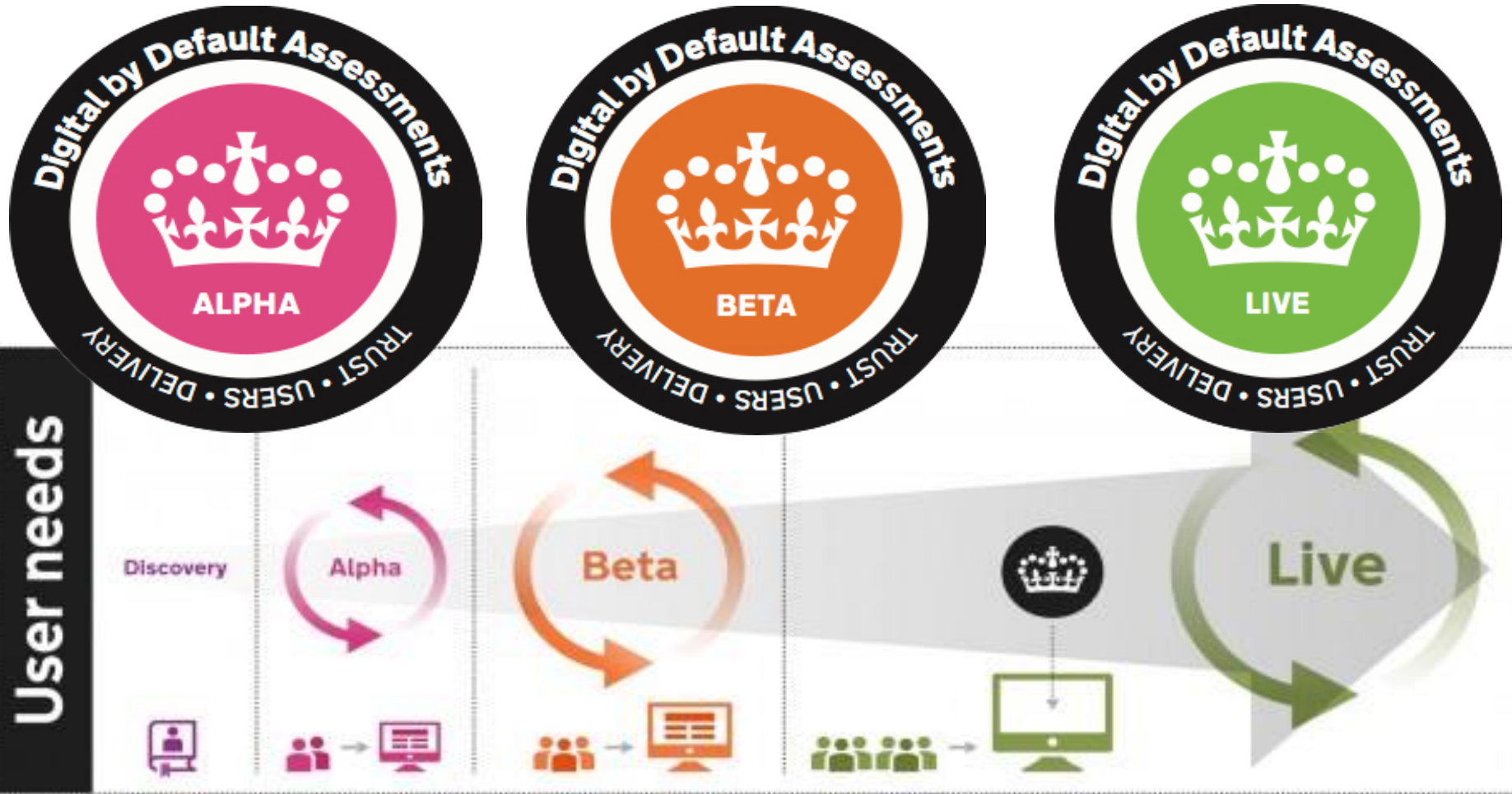
Iterative Agile Entwicklung



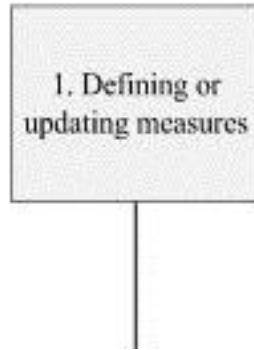
Beta



Von Alpha zu LIVE



Vermessung und Optimierung von Services



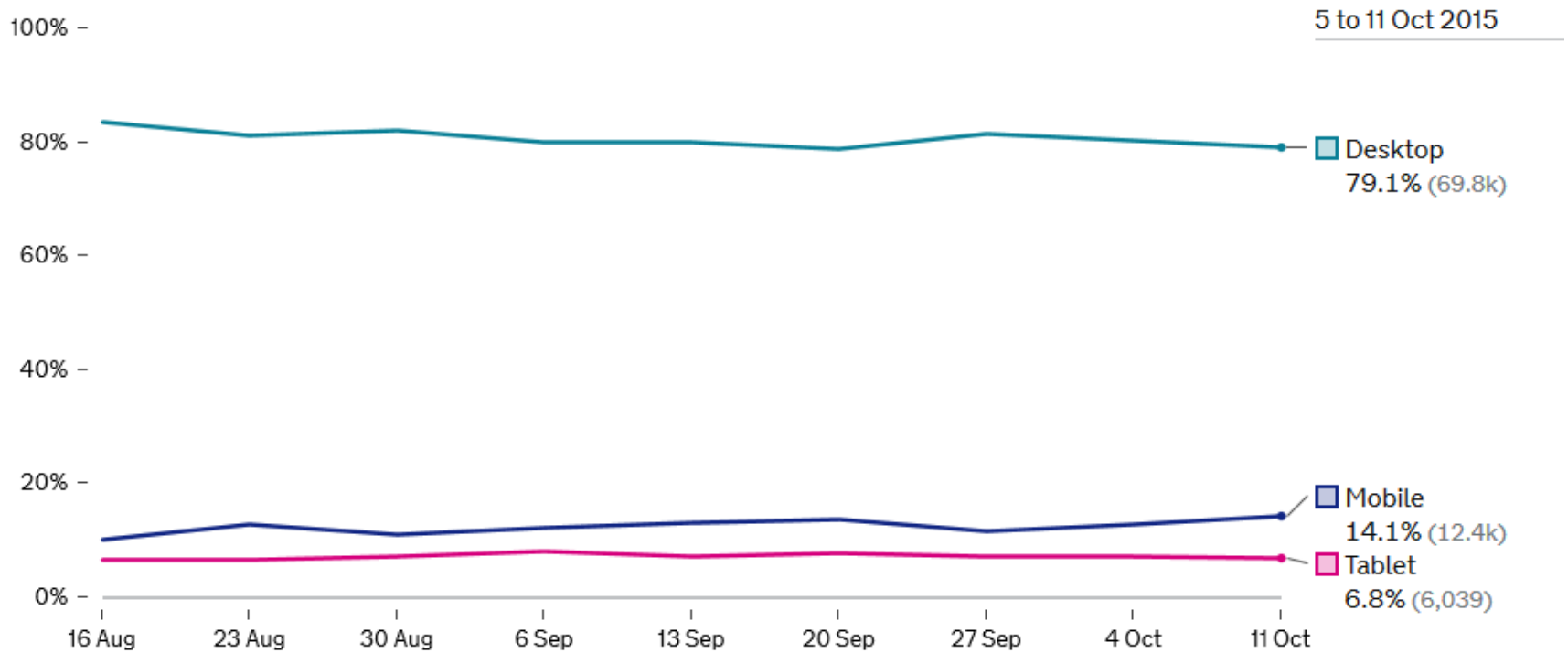
UK Beispiel: Analyse & Benchmarking

How users access the content

Which devices and browsers users are accessing the content from

Devices
 Browsers

Desktop, mobile and tablet usage over the last 9 weeks.



UK Gov Digital Services Video



Verwaltungsinformatik 2015



ADV-Tagung Verwaltungsinformatik 2015

WANN: 19. November 2015, 09.00-17.30 Uhr

WO: Bundeskanzleramt (Palais Porcia), Herrengasse 23, 1010 Wien

Motto: „Governance und Big Data“

Nähere Informationen unter: www.adv.at/events

e-Government Konferenz 2016

e GOVERNMENT
Konferenz 2016
8.-9.6.2016 | Innsbruck



Save the date!

e-Government Konferenz 2016

WANN: 08. - 09. Juni 2016

WO: Villa Blanka | Weiherburggasse 8 | A-6020 Innsbruck

Motto: eGovernment – „Ideen gießen in Wirklichkeit“

Nähere Informationen unter: www.adv.at/events



Prof. Peter Parycek

Donau-Universität Krems

<https://twitter.com/parycek>

<https://www.facebook.com/peter.parycek>

<https://at.linkedin.com/in/peterparycek>



Dr. Johann Höchtel

Donau-Universität Krems

<https://twitter.com/myprivate42>

<http://at.linkedin.com/in/johannhoechtel/>

<http://www.slideshare.net/jhoechtel/>