



VE/Amt: Bundesamt für Zivildienst ZIVI



Kontaktperson:


Geschäftsprozess & -kontext:

Das Wissensmanagement im ZIVI hat seinen Reifegrad durch die Matrixorganisation, als welche das ZIVI gilt. Der Bereich Vollzug wird einerseits von den Fachbereichen und andererseits von den Regionalzentren geleitet. Dabei wird z.B. das WIKI benutzt. Das WIKI ZIVI ist ein Instrument, das die Mitarbeitenden der Zentralstelle sowie der verschiedenen Regionalzentren in ihrer alltäglichen Arbeit unterstützt. Änderungen und Neuerungen über einen Prozess, Grundlagen oder Ähnliches werden im WIKI ZIVI stets nachgeführt. Dabei verfolgt das ZIVI genaue Konzepte zur Anwendung. Zudem finden regelmässige Regelkreissitzungen statt, wobei sich die Fachbereiche mit den dazugehörigen Regionalzentren austauschen.


Beschreibung der Challenge:

Das Wissensmanagement des ZIVI soll dynamischer und ganzheitlicher erfolgen. Es soll mehr Durchlässigkeit der organisatorischen Einheiten geben und das System soll mehr als nur dokumentiertes Expertenwissen enthalten. Dies soll mit Hilfe von neuartigen Lösungen geschehen. Das Wissen im ZIVI ist momentan durch viele verschiedene Tools und Plattformen sehr breit verteilt und ist kaum auffindbar. Damit trotzdem das gesammelte Wissen (implizit und explizit) gefunden werden kann, wird ein neuartiges Knowledge-Tool gesucht, welches Wissen (über die Systemgrenzen) zentral zusammenträgt und einfach verfügbar macht. Dieses soll im Sinne einer "Enterprise Search Engine" sowohl dokumentiertes Wissen selber, wie auch Wissensträger und Netzwerk-Verbindungen aufzeigen.



Beispiel: Wird der Name "Max Muster" gesucht, soll eine "Wiki" - Eintrag über Max Muster erscheinen, es soll aufgezeigt werden, wer das beste implizite Wissen zu "Max Muster" innerhalb vom ZIVI aufweist und nicht zuletzt soll z.B. aufgezeigt werden, welche Kontakte zu "Max Muster" bestehen. Bsp. Wer ist für Max Muster verantwortlich, welche Verbindungen (CRM-mässig) bestehen und wo gibt es informelle Netzwerk-Verknüpfungen.

Diese 360-Grad Rundum-Suche, von der Idee her, soll auch für klassische Suchbegriffe wie z.B. "Digitale Ethik" genutzt werden können.

Bsp: Maria Mustermann hat einen CAS-Lehrgang zu diesem Thema an der BFH besucht. Otto Norm kennt den Dozenten der BFH und zum Thema "Digitale Ethik" werden vom EPA laufend Weiterbildungen auf GoodHabiz publiziert. Der Verantwortliche Schulungs-Admin beim EPA heisst "Hans Weissalles". Im ZIVI gab es in den letzten 12 Monaten 2 Publikationen zu diesem Thema.

Entwicklungsstand der Challenge:

- Challenge durch eine Einzelperson entwickelt (keine Ressourcen für Folgeauftrag verfügbar)
- Challenge mit der Führungslinie abgestimmt (keine Ressourcen für Folgeauftrag verfügbar)
- Challenge mit der Führungslinie abgestimmt (Ressourcen für Folgeauftrag verfügbar)
- Eigener Text...





Erläuterungen und Hinweise zum Challenge Canvas

Geschäftsprozess und -kontext:

dient dazu, den Start-Ups zu vermitteln, **in welchem Kontext bzw. Anwendungsfall** eine Herausforderung oder ein Bedarf auftritt, welche durch eine innovative Lösung zu beheben ist. Wichtig ist es dabei, dies so zu beschreiben, dass es **auch für Aussenstehende verständlich** ist. Insbesondere sollte zudem auch beschrieben werden, was passieren würde, wenn der **Bedarf (weiter) nicht adressiert** würde.

Entwicklungsstand der Challenge:

informiert Start-Ups darüber, **was nach einem Gewinn der Challenge folgen könnte**. Für Challenges, für die bereits Ressourcen vorhanden sind, **könnte ein Proof of Concept umgesetzt** werden. In einem solchen Fall ist es auch wichtig, auszuführen, inwieweit es in der relevanten **Verwaltungseinheit adäquate Ressourcen und Strukturen**, um einen möglichen Proof of Concept zu begleiten, gibt. Für Challenges, für die (bisher) keine Ressourcen vorgehalten sind, folgen nach Gewinn der Challenge vorerst keine weiteren Arbeiten.

Beschreibung der Challenge:

spezifiziert den zu **erfüllenden Bedarf**. Zudem soll auch dargestellt werden, was die Zielsetzung der Lösung ist. An dieser Stelle können auch **Nebenbedingungen oder bestehende Annahmen** für eine mögliche Lösung aufgeführt werden.

Folgende Fragen können Ihnen helfen, die Challenge zu beschreiben:

- Welches Geschäftsanliegen fordert (neue) Lösungen?
- Wer soll von der neuen Lösung profitieren? Was soll mit der Erfüllung des Bedarfs erreicht werden?
- Gibt es bereits Vorstellungen über mögliche geeignete Technologien oder Lösungsansätze? Falls nein, welche konkrete Herausforderung ist zu lösen bzw. welcher Bedarf ist zu erfüllen?
- Was wollen wir lernen? Was sind Mögliche nächste Schritte?

Folgende fiktive Beispiele für Challenges können Orientierung bieten:

- Stark wachsendes Volumen von Anträgen/Anfragen
- Gesuche/Anträge nach Komplexität sortieren
- Prozessintegration mit Partnern
- Intelligenter Assistent zum Erstellen von Pflichtenheften

Fragen?

alexander.kaempfer@bk.admin.ch

uwe.heck@bk.admin.ch