



**Digitale Trends, Digitale
Kundenreisen und Digitales
Change-Management bei der
Bundesagentur für Arbeit**

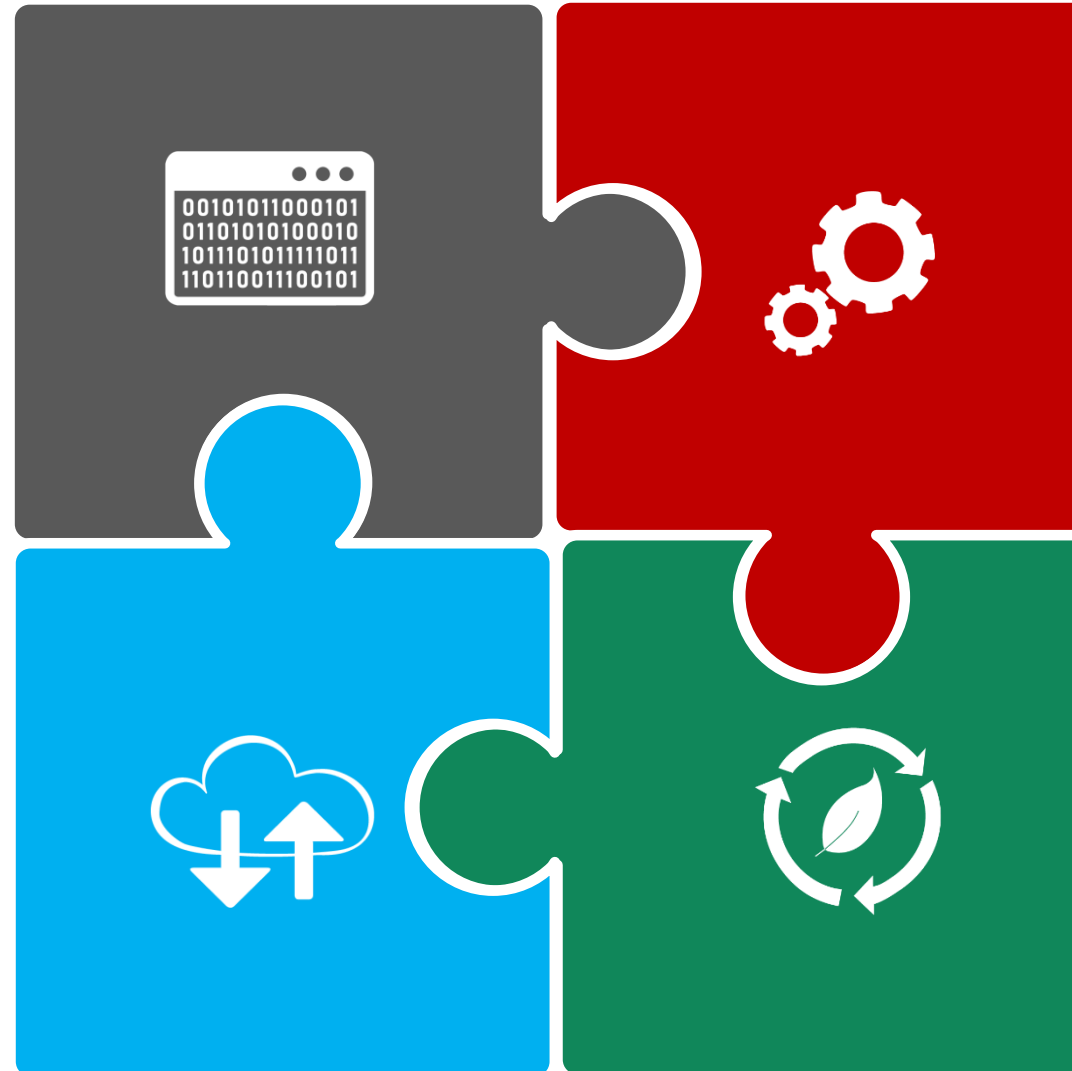
Was sind die Top-Digital-Trends aus Sicht des CIOs der BA?

Digitale Kundenreisen & Register-Modernisierung

OZG: für die BA nur eine Metapher für moderne digitale Kundenreisen: wichtig bleibt: stetige Fortentwicklung der E-Services mit den Bürger:innen, moderne Register, einfache Registrierungen, einfaches Recht

Multi-Cloud

Damit die öffentlichen Verwaltung nicht IT aus dem Technik-Museum anbieten muss, bedarf es intensiver Anstrengungen in Politik & Wirtschaft, damit Cloud-Produkte beziehbar werden



Automatisierung & (generative) KI

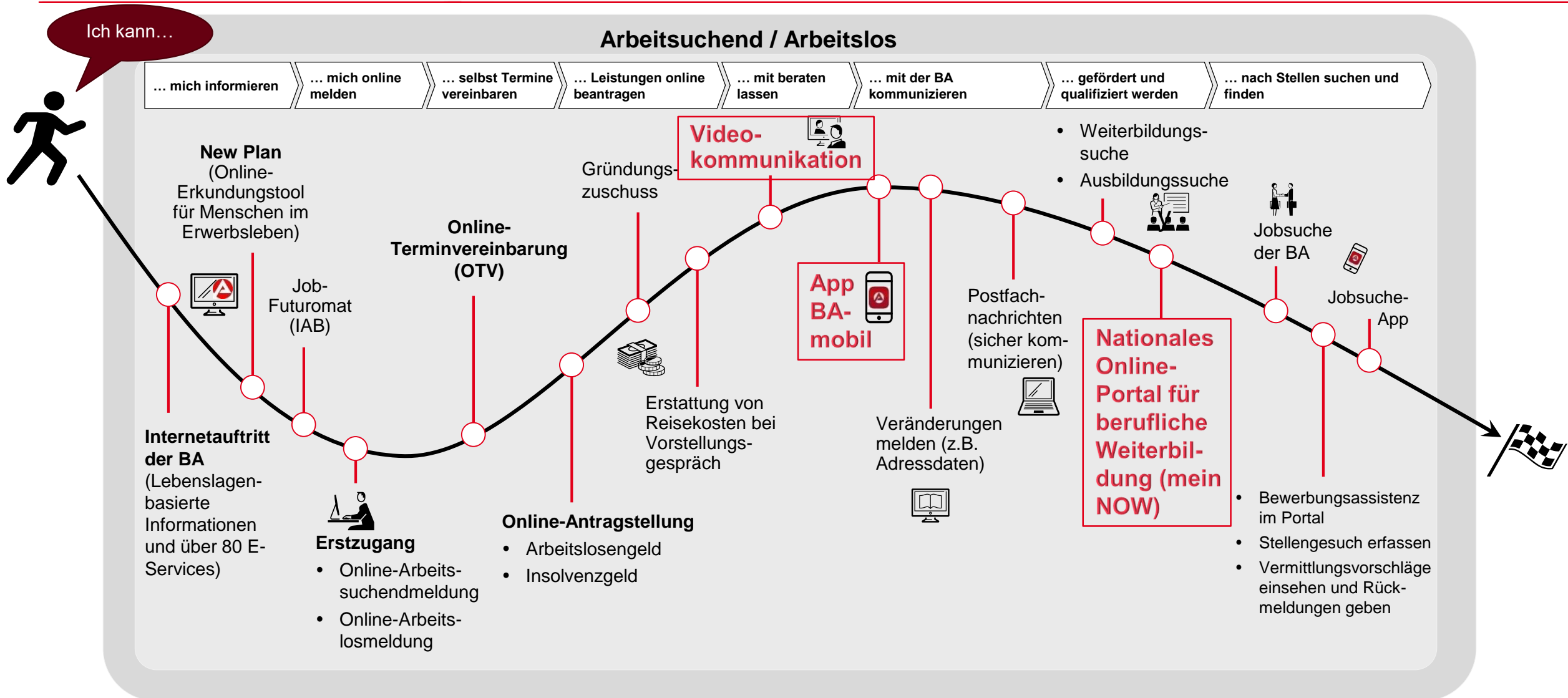
Die digital erhobenen Kundendaten bis in die Hintergrund-Systeme durchgängig automatisieren und KI dafür nutzen, bislang nicht automatisierbare Dinge zu automatisieren sowie bislang in der analogen Welt nicht denkbare Lösungen anzubieten

Green IT

Nachhaltigkeit in der IT leben und erlebbar machen:

- 1) Rechenzentren,
- 2) Arbeitsplatzprodukte,
- 3) Kollaboration & Kommunikation,
- 4) Digitalisierung

Auszug aus den Online-Angeboten, die Bürger:innen unterstützen



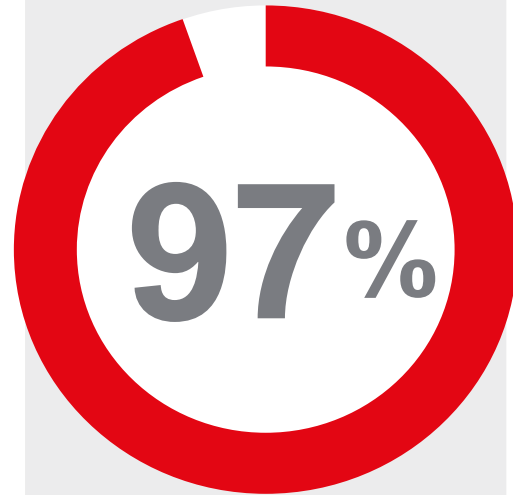
Die Videoberatung: bei den Kunden sehr geschätzt

War die Beratung per Video einfach zu nutzen?



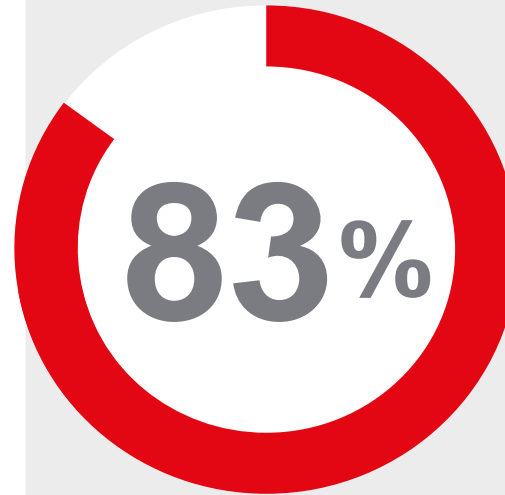
90% fanden die Beratung per Video einfach zu nutzen und hatten keine technischen Probleme.

Würden Sie die Beratung per Video weiterempfehlen?



97% würden die Beratung per Video weiterempfehlen.

Wie würden Sie ihr nächstes Beratungsgespräch führen wollen?



83% bevorzugen das nächste Beratungsgespräch per Video zu führen oder sind dafür offen.

15 Millionen

durchgeführte Gesprächsminuten

500.000

durchgeführte Videotermine

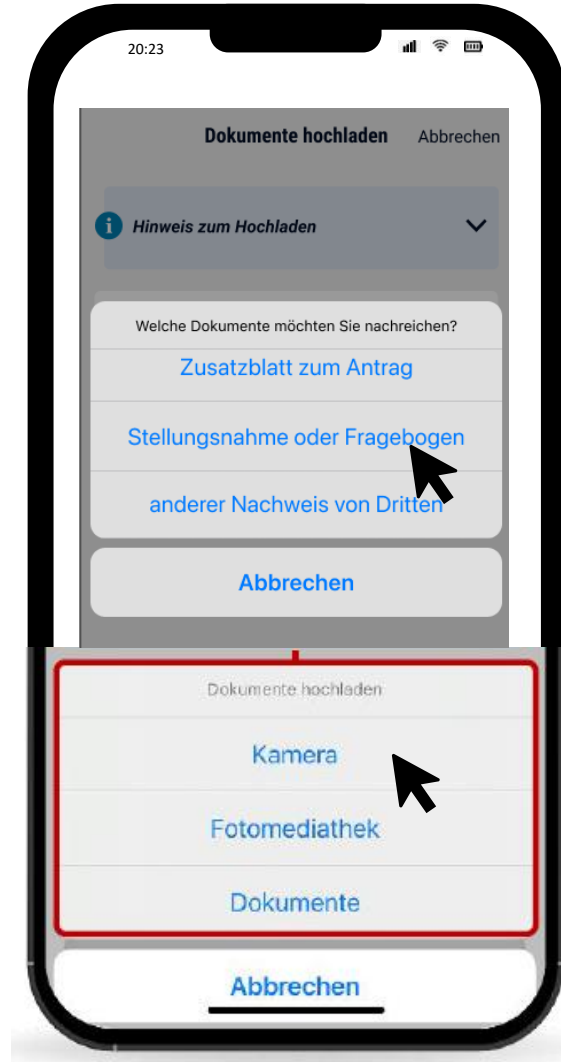
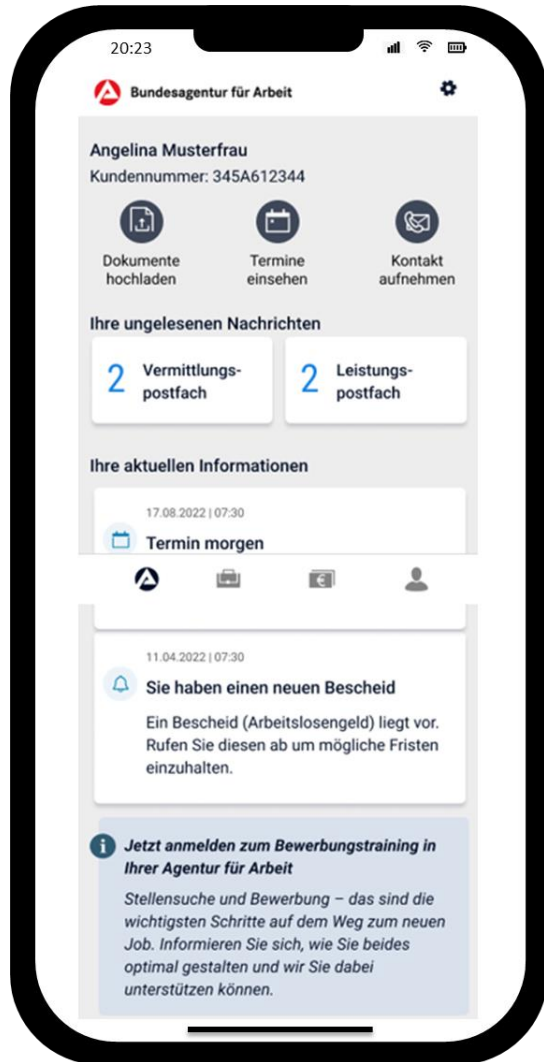
160

Weiterentwicklungsfeatures seit Go Live (10/2020)



An dieser Umfrage haben mehr als 215.000 User im Zeitraum Nov. 2020 bis Juni 2023 teilgenommen.

Die App „BA-mobil“ steht nicht auf der OZG-Liste, gleichwohl einer der beliebtesten Online-Services der BA – seit Ende Juni mit der Upload-Funktion



BA-mobil 4+
Kunden-App der Arbeitsagentur
Bundesagentur für Arbeit

Nr. 14 in Wirtschaft
★★★★★ 4,2 • 4.692 Bewertungen

Bewertungen und Rezensionen
4,2 von 5 4.414 Bewertungen

★★★★★ Beste musik downloader, 27.07.2022
Praktisch sehr gut Viel einfacher als auf pc finde ich und übersichtlich gestaltet

★★★★★ RaHoStld, 26.01.2022
Keine Anmeldung mehr möglich Update: Vielen Dank an das Support Team mehr
Entwickler-Antwort: Hallo RaHoStld, uns ist derzeit keine mehr



Google Play



3,9★
3.422 Rezensionen ⓘ

800.000 Downloads
187.000 Nutzerinnen und Nutzer, die die App knapp 1 Mio. mal pro Monat aufrufen

Zahlen:
Stand 04. Juli 2023

Was steckt in „mein NOW“?

Ein Produktüberblick

Dafür steht „mein NOW“

- Zentraler und niedrighschwelliger Online-Zugang zum **Ökosystem** der beruflichen Weiterbildung
- **Neutral** gestaltetes Online-Angebot mit einer **gleichberechtigten** Übersicht über Weiterbildungsangebote aller **Partner**
- Durchgehende, individuelle **Nutzendenreise** für eine langfristige Begleitung bei der beruflichen Weiterbildung

➤ **Ziel** ist, in einem Zusammenspiel von miteinander **vernetzten Angeboten** Informationen und Dienste zum Thema berufliche Weiterbildung über einen **zentralen digitalen Zugang** für Nutzende bereitzustellen.

Für wen ist „mein NOW“?



Menschen im Erwerbsleben auf der Suche nach beruflicher Weiterentwicklung

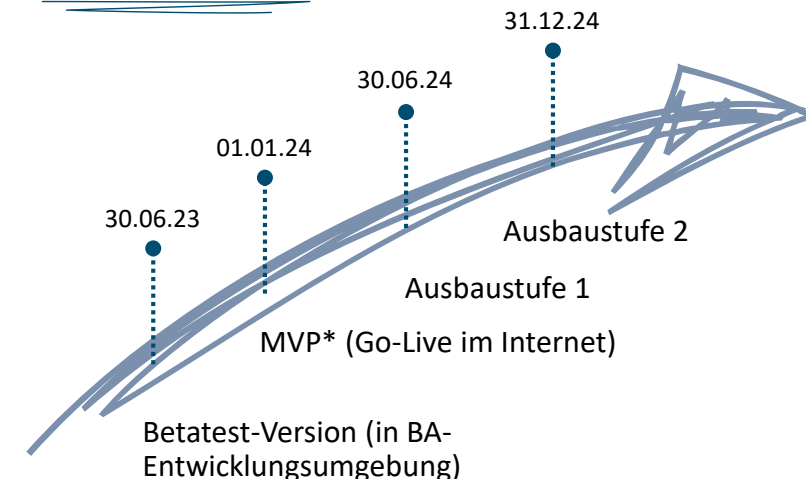


Arbeitgeber (insb. KMU) auf der Suche nach geeigneten Weiterbildungen für ihre Mitarbeitenden



Weiterbildungsanbieter, die die Reichweite ihrer Weiterbildungsangebote vergrößern möchten

Meilensteine



→ Diese fünf Dienste bietet „mein NOW“

Informationen zu Berufen, Branchen & Perspektiven

Tests zur beruflichen Orientierung

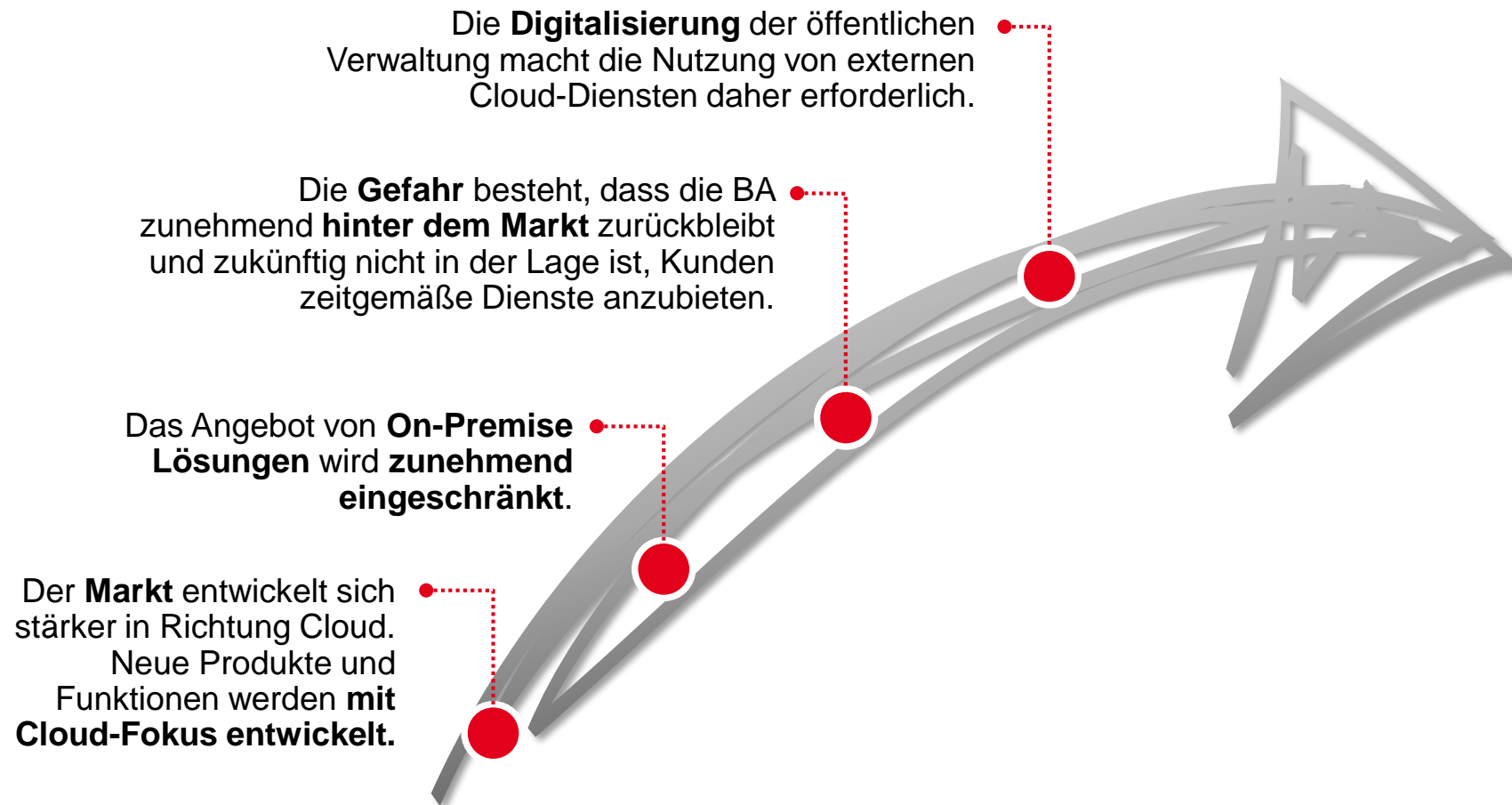
Suche nach Weiterbildungsangeboten

Informationen zu Fördermöglichkeiten

Informationen zu Beratungsmöglichkeiten

* Minimal Viable Product

Die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung macht die Nutzung von externen Cloud-Diensten erforderlich.



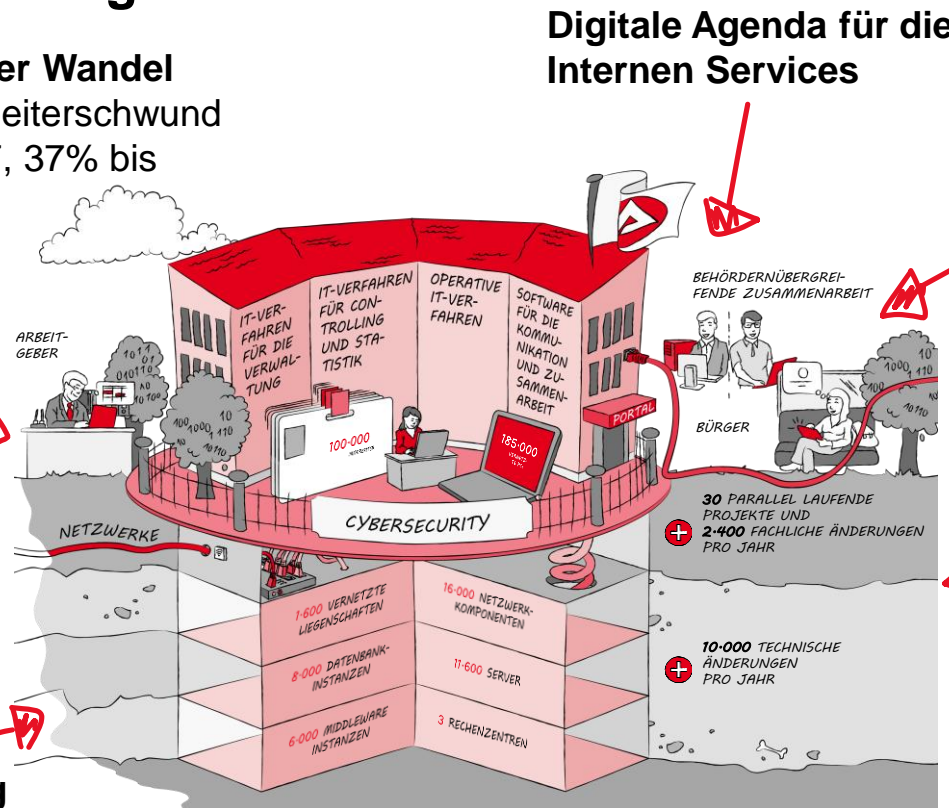
Neue Herausforderungen erfordern eine Weiterentwicklung unseres Zusammenarbeitsmodells

Herausforderungen

Demographischer Wandel
(BA-weiter Mitarbeiterschwind um 19% bis 2027, 37% bis 2032)

Mitarbeitererwartungen
(Gestiegenes Flexibilitätsbedürfnis seit Pandemie)

„**Dekade der Automatisierung**“



Digitale Agenda für die Internen Services

Individuelle Erwerbsbiographien

Rechtliche Rahmenbedingungen (u.a. OZG)

Handlungsfelder



Digitalisierung

Digitalisierung der Dienstleistungen für Kund*innen, Mitarbeitende und Anwender*innen

Automatisierung

Identifikation und Erschließung von Automatisierungspotenzialen in kundenorientierten wie internen Aufgabenbereichen



Einsatz von KI und Machine Learning

Verbesserung und Personalisierung vorhandener Produkte durch selbstlernende Systeme

Um den externen Herausforderungen entlang der Handlungsfelder gerecht zu werden, muss sich das IT-Systemhaus organisatorisch weiterentwickeln