

DAS DOJO: IDENTIFIKATION UND VERTRAUEN

VIDEO TRANSKRIPT

CHERYL STEVENS MBE, STELLVERTRETENDE DIREKTORIN – IDENTIFIKATION UND VERTRAUEN, DWP DIGITAL

Niemand kommt aus eigenem Willen zum Department für Arbeit und Renten. Der Grund ist immer etwas, was im Leben der Bürger passiert ist. Etwas, was sie nach unserer Hilfe bitten lässt.

Wir haben im DWP ein Konzept entwickelt, das sich rund um Identifikation und Vertrauen drehen sollte. Historisch gesehen ist es sowohl in der Wirtschaft – nicht nur bei Behörden – so, dass mit der Identität alle Bürgerrechte verknüpft sind und diese machtvolle Identität dem Bürger Zugang zu fast allem gibt, was er tun möchte.

Das ist eine recht archaische Betrachtungsweise und trifft auch auf die Authentifizierung hilfsbedürftigen Kunden unserer Behörde zu. Aber: Wenn wir den Zugang zu den Leistungen durch ständige Authentifizierung erschweren, wird aus einer Hürde ein unüberwindbares Hindernis. [Die Idee war ein Konzept, das die digitale Identität angepasst an den geforderten Sicherheitslevel authentifiziert].

Und dann fragte man mich: "Nun ja, warum lassen Sie nicht das Dojo mit Ihnen in diesem Innovationsraum arbeiten, mit einigen Ideen herumspielen und sehen, ob die Idee und das Konzept, das Sie entwickeln wollen, tragfähig sind?"

Der Plan, eine Gruppe von Leuten zu haben, die nicht unbedingt Beamte sind, die eine Idee aufnehmen und daraus etwas auf eine Weise produzieren, wie es Beamte vielleicht nicht können, hat mich erst nicht überzeugt – wie um alles in der Welt sollen sie das schaffen?

Und dann saß ich in der ersten Sitzung mit ihnen zusammen und es war klar, dass sie wie ein Teil des DWP waren. Und was mir wirklich gefiel, war, dass es in dieser Zeit Mitglieder meines Teams gab, die im Dojo beteiligt waren. Und ich war ebenso stark involviert. Und es war wie ein multidisziplinäres, agiles Team mit Augen und Ohren in allen Bereichen des DWP.

Was ich bekam, war Innovation, von der ich nicht wusste, dass ich sie brauchte.

Dieses Jahr war das Jahr der größten Weiterentwicklungen und das ist zum Teil auf die Arbeit zurückzuführen, die wir mit dem Dojo geleistet haben.

Ich denke, diese Botschaft ist in diesem Jahr auch in der gesamten Behörde angekommen. Das hat Türen geöffnet und die Dinge ein wenig einfacher gemacht.

Meine persönliche Bestätigung für mich ist, dass wir als DWP auf dem richtigen Weg sind und die richtigen Dinge tun, und dass wir in diesen Dingen tatsächlich die Führung übernehmen...

Das ist einfach großartig für mich. Es ist brillant.

<https://www.accenture.com/de-de/case-studies/public-service/dwp-innovation-dojo>

Copyright © 2020 Accenture
All rights reserved.

Accenture, its logo, and High
Performance Delivered are
trademarks of Accenture.