

„Schneller lernen, besser einkaufen: Civic IT als Innovationstreiber“

Hannes Gassert

hg@crstl.ch

„Civic Entrepreneur“

Maker, Builder, Citizen.

Ukraine's Future / Minimum-Wage Wars / Wes Anderson

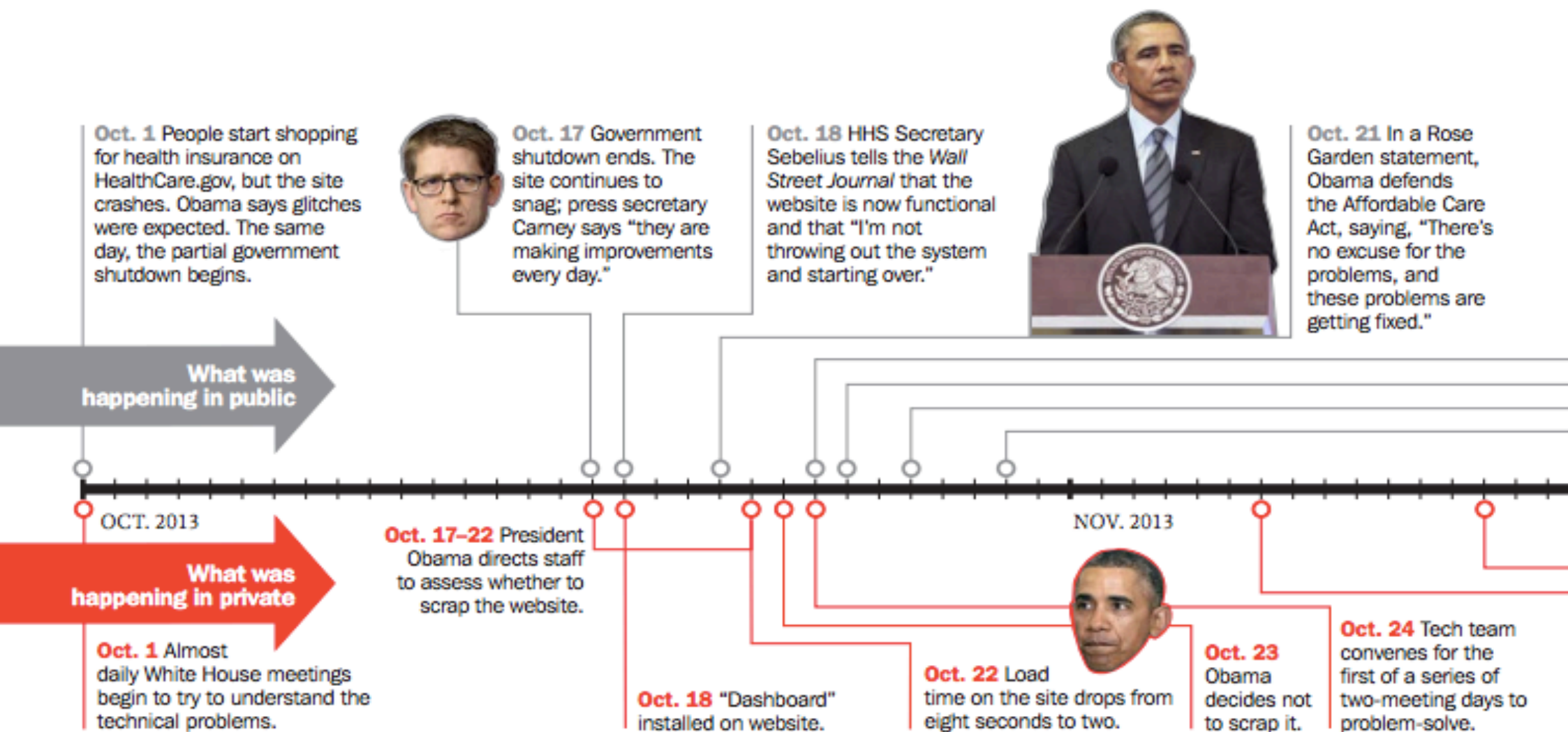
TIME

CODE RED_

Inside the nightmare launch of HealthCare.gov
and the team that figured out how to fix it

BY STEVEN BRILL





Oct. 24 Federal contractors testify that they had insufficient time to properly test the site's new technology.



Oct. 25 Obama aide Zients says HealthCare.gov is "fixable" and it should be operating smoothly by the end of November.

Oct. 27 A technological malfunction crashes the website for 37 hours.



Oct. 30 Sebelius apologizes for the botched launch and says she should be held responsible. Meanwhile, the website crashes again for 40 hours.

Current HealthCare.gov website



DEC. 2013

Nov. 6 ID generator starts to cause a series of problems that threaten to bring the website down again.

Nov. 13 CMS reports only 26,794 signed up in October, 90% fewer than projected.

Dec. 1 Zients reports huge improvements on the site, with increased capacity and quick response times.

Dec. 23 129,000 enrollments in a single day, a new high.

Dec. 24 93,000 more enrollments.

Mid-Feb. Reported 1.9 million enrollments.

FEB. 2014



First responder Google site-reliability engineer Mikey Dickerson, an Obama campaign veteran, led a quickly assembled fix-it team, stamping out bugs and speeding up response times

**„An uns gewendet haben die sich erst,
als sie absolut verzweifelt waren im
Weissen Haus... einen der sich anzieht
wie ich, einen der aussieht wie ich,
können die da nicht brauchen.
Vielleicht war's eine Lektion für sie.
Vielleicht wird sich das ändern.“**

Mikey Dickerson

**„An Sachen arbeiten,
die Sinn machen“**

**„Der User ist der Bürger.
Nicht das Amt“**

„Bauen. Messen. Lernen.“

„Bauen. Messen. Lernen.“

Nochmal.

„Bauen. Messen. Lernen.“

Noch mal.

Und noch mal.

18F



CODE *for*
AMERICA

„Digital“ braucht eine Stimme. Oben.

„Digital“ lässt sich nicht anstellen.

„Digital“ ist keine Karriere.

**Doch Regierung, Politik, Gesellschaft
– werden alle digital.**

„Was können wir tun, um die nächste Generation in die Arbeit für die öffentliche Hand zu integrieren, wie stellen wir sicher, dass ‚digital natives‘ sich nicht ausklinken im Staat?“

Hannes Gassert

hg@crstl.ch