

Einheitliche Behördenrufnummer 115

Vom Projekt D115 zum 115-Service



Bundesministerium
des Innern



IHRE BEHÖRDENUMMER

Grußwort

Die Teilnehmer aus Kommunen, Ländern und Bund haben seit Beginn des Pilotbetriebs im März 2009 den Grundstein für die flächendeckende Einführung des neuen Bürgerservice gelegt, ein einheitliches Wissensmanagement aufgebaut und ein qualifiziertes Serviceversprechen umgesetzt. Insbesondere die Servicecenter unserer kommunalen Teilnehmer haben den D115-Verbund mit ihrer Servicekultur maßgeblich geprägt.

13 Millionen Bürgerinnen und Bürger in Modellregionen können derzeit die 115 wählen. Mit der einheitlichen Behördenrufnummer haben sie einen direkten, telefonischen Zugang zur öffentlichen Verwaltung. Sie erhalten verlässliche Auskünfte und Hilfestellungen – unabhängig von lokalen und verwaltungsinternen Zuständigkeiten. Die Praxis zeigt, dass die Nummer angenommen wird und dass der Pilotbetrieb stabil läuft. Das ist eine gute Basis für den Ausbau des D115-Verbunds und den geplanten Übergang in den Regelbetrieb im Jahr 2011.

Das Bundeskabinett hat im Mai 2010 beschlossen, dass bis Ende 2011 die 115 bei allen Behörden der Bundesverwaltung eingeführt wird. Nun gilt es, weitere Kommunen und Kreise für den neuen Bürgerservice zu gewinnen.

Das Bundesministerium des Innern und das Land Hessen unterstützen interessierte Kommunen und Länder bei der Integration in den D115-Verbund. Das vorliegende Dokument bietet eine gute Grundlage, um sich für eine Teilnahme an D115 zum Wohle unserer Bürger zu entscheiden.



Cornelia Rogall-Grothe



Horst Westerfeld

Cornelia Rogall-Grothe
Staatssekretärin im
Bundesministerium des Innern
Beauftragte der Bundesregierung
für Informationstechnik

Horst Westerfeld
Staatssekretär im Hessischen
Ministerium des Innern und für Sport
Bevollmächtigter der Hessischen
Landesregierung für E-Government
und Informationstechnologie

Inhalt

Grußwort

1	Die Einheitliche Behördenrufnummer	1
2	Serviceversprechen und Gesprächsqualität	7
3	Auskunftsszenarien	9
4	Wissensorganisation innerhalb des D115-Verbunds	12
5	Technische Realisierung des D115-Wissensmanagements	14
6	Netzeinrichtung und Zuführung der Rufnummer 115	16
7	Das Qualitätsmanagement von D115	18
8	Übergreifende zentrale Aspekte des D115-Verbunds	19
9	Einbindung der Länder in den D115-Verbund	21
10	Einbindung des Bundes in den D115-Verbund	22
11	Teilnahme an D115 als neuer Partner	23
12	Pilotbetrieb und Ausblick	25

Der 115-Service

1. Die Einheitliche Behördenrufnummer

Ziel des Projekts D115 ist es, allen Bürgerinnen, Bürgern und Unternehmen mit der einheitlichen Behördenrufnummer einen direkten Draht in die Verwaltung zu bieten. Unter der 115 können sie sich direkt über Leistungen der öffentlichen Verwaltung informieren. Welche Verwaltungsebene, welche konkrete Behörde oder Dienststelle für das jeweilige Anliegen zuständig ist, spielt für die Anruferinnen und Anrufer dabei keine Rolle mehr. Die neue Rufnummer 115 ermöglicht eine neue Dimension des Bürgerservices im Kontakt mit der öffentlichen Verwaltung.

Über die 115 sollen allgemeine Informationen und Leistungen der öffentlichen Verwaltung möglichst allen Bürgerinnen und Bürgern zugänglich gemacht werden. Eine wichtige gesellschaftliche Gruppe, die den 115-Service bislang nicht oder nur unter größeren Umständen nutzen konnten, sind gehörlose und hör-behinderte Menschen.

Mit dem neuen Angebot des 115-Gebärdentelefon, das über Video-Telefonie erreichbar ist, soll auch dieser Gruppe ein leichter Zugang zur öffentlichen Verwaltung ermöglicht werden.

Neu seit April 2010:
Das 115-Gebärdentelefon

Der neue 115-Service ist
über folgende SIP-Adresse
erreichbar:
115@gebaerdentelefon.d115.de



Was bringt D115
Bürgerinnen,
Bürgern und der
Wirtschaft?

Nutzen der Einführung einer einheitlichen Behördenrufnummer

Das Projekt D115 orientiert sich an den Bedürfnissen von Bürgerinnen, Bürgern und der Wirtschaft, die Leistungen der öffentlichen Verwaltung nachfragen.

Nutzen für Bürgerinnen, Bürger und Wirtschaft

Anruferinnen und Anrufer erhalten mit einer leicht zu merkenden Rufnummer unabhängig von lokalen Zuständigkeiten schnelle und verlässliche Auskünfte. Die 115 spart Zeit, ist unkompliziert und zuverlässig:

- Zuständigkeiten und einzelne Telefonnummern müssen nicht mehr aufwändig recherchiert werden.
- Ohne den komplexen Verwaltungsapparat im Detail verstehen zu müssen, erhalten Anruferinnen und Anrufer verständliche und verlässliche Auskünfte.
- Durch gezielte Information vorab können unnötige Behördengänge vermieden werden.
- Ein „wir sind nicht zuständig“ gibt es bei der 115 nicht mehr.
- Die Verwaltung ist zu einheitlichen Servicezeiten zuverlässig erreichbar.
- Die Anliegen können überwiegend direkt beim ersten Anruf geklärt werden.
- Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den D115-Servicecentern sind verantwortungsvolle Partner und kompetente Berater für jeden Anrufer.
- Das Projekt D115 versteht sich als lernende Organisation: Anhand der gesammelten Erfahrungen wird das Serviceangebot stetig optimiert.



Nutzen für Politik und Verwaltung

Die Politik bietet den Bürgerinnen und Bürgern mit der 115 einen modernen telefonischen Bürgerservice. Damit eröffnen sich Möglichkeiten zur Stärkung der Bürger-
nähe und zur Vereinfachung von Verwaltungsprozessen. Die Verwaltung profitiert
von der Rufnummer 115, da hierfür Verfahren optimiert, Innovationen angestoßen
und Strukturen modernisiert werden können. D115 unterstützt ein modernes Service-
verständnis der Behörden.

Was bringt die
115 der Politik und
der Verwaltung?

- **115 ist DER neue telefonische Bürgerservice:**
Der einzige telefonische Bürgerservice mit dreistelliger Rufnummer, eben-
übergreifendem Service und standardisiertem Serviceversprechen.
- **115 schafft eine bürgernahe Verwaltung:**
Der direkte Draht zu Auskünften über Verwaltungsleistungen verstärkt die
Bürger- und Serviceorientierung der öffentlichen Verwaltung.
- **115 entlastet die Verwaltung:**
Die Fachebene wird durch allgemeine Auskünfte weniger beansprucht,
da die meisten Anfragen bereits im Erstkontakt beantwortet werden. Das
optimiert Verwaltungsprozesse und führt mittelbar zu Kosteneinsparungen.
- **115 optimiert das Angebot der telefonischen Servicecenter:**
Die Einführung der 115 trägt dazu bei, dass Infrastruktur und Prozesse im
Verbund verbessert und professionalisiert werden – wie Telefonkanal,
Serviceangebot, systematisches Beschwerde- und Fallmanagement bis hin
zu einem einheitlichen Wissensmanagement.
- **115 ist als neue Dienstleistung eine Marke, die für hohe Qualität steht:**
Die Teilnahme am D115-Verbund ist ein „Qualitätssiegel“ für die eigene
Verwaltung.
- **115 wirkt als Sensor für Bürgerbedürfnisse:**
Durch objektive Daten über Serviceanliegen wird erkennbar, wo den Bürger
„der Schuh drückt“. Schnell und für jedes Servicecenter verfügbar, können
Informationen im D115-Wissensmanagement bereitgestellt und aktualisiert
werden. D115 ist ein wichtiges Instrument für Partizipation und Qualitäts-
management.
- **115 stärkt die ebenenübergreifende Zusammenarbeit
und den Erfahrungsaustausch untereinander:**
Das Projekt wächst von unten nach oben. Kommunen, Länder und Bund
gestalten D115 zusammen. Das Projekt basiert auf Gemeinsamkeit, Gegen-
seitigkeit und enger Einbeziehung aller Beteiligten. Expertise und
Erfahrungen werden ausgetauscht und gegenseitig nutzbar gemacht.

Wer nimmt am Pilotbetrieb teil?

Modellregionen

Koordiniert wird das Projekt D115 Einheitliche Behördenrufnummer durch eine vom Bundesministerium des Innern und dem Land Hessen eingesetzte Projektgruppe. Die Projektgruppe D115 organisiert die erforderlichen technischen, organisatorischen und rechtlichen Maßnahmen und erprobt die einheitliche Behördenrufnummer 115 gemeinsam mit den Teilnehmern am Pilotbetrieb.

Über ein Interessenbekundungsverfahren haben Ende Oktober 2007 Berlin, Hamburg, Hessen, Nordrhein-Westfalen und Rheinland-Pfalz ihre Beteiligung am Projekt D115 mit den von ihnen benannten Kommunen, Landschaftsverbänden, Regierungspräsidien und weiteren Landesorganisationen zugesagt. Der Kreis der Modellregionen hat sich ständig erweitert: Hinzu gekommen sind unter anderem das Saarland, Sachsen-Anhalt, die Städte Oldenburg und Wuppertal sowie Bundesbehörden.

Teilnehmer am D115-Pilotbetrieb

Der Pilotbetrieb der Einheitlichen Behördenrufnummer 115 startete am 24. März 2009 in ersten Modellregionen: mehrere Städte und Kreise in Nordrhein-Westfalen, darunter Köln mit Bonn und Leverkusen, Düsseldorf, Duisburg und Dortmund, die Stadtstaaten Berlin und Hamburg, der Main-Taunus-Kreis in Hessen und die Stadt Oldenburg in Niedersachsen hatten sich zur Teilnahme am Pilotbetrieb der 115 entschlossen, so dass damit insgesamt rund 10 Mio. Menschen den neuen Bürgerservice erproben können. Von Bundesseite wurden 14 Behörden eingebunden. Im Laufe der auf zwei Jahre angesetzten Pilotphase kommen schrittweise weitere Kommunen, Regionen, Landes- und Bundesbehörden hinzu.

Teilnehmende Kommunen

Berlin

Hamburg

in Niedersachsen

- Oldenburg

in Baden-Württemberg

- Bodenseekreis

in Hessen

- Frankfurt am Main
- Kassel
- Main-Taunus-Kreis inkl. aller kreisangehörigen Kommunen
- Offenbach

in Nordrhein-Westfalen

- Aachen
- Arnsberg
- Bielefeld
- Bonn
- Dinslaken
- Dortmund
- Düsseldorf
- Duisburg
- Köln
- Leverkusen
- Mülheim/Ruhr
- Münster
- Neuss
- Wuppertal
- Remscheid
- Kreis Lippe; Bad Salzuflen
- Rhein-Erft-Kreis (Hürth, Frechen)
- Rheinisch-Bergischer Kreis (Bergisch Gladbach)
- Landschaftsverband Rheinland

Teilnehmende Länder

Berlin

Hamburg

Hessen

- Regierungspräsidium Darmstadt
- Regierungspräsidium Gießen
- Regierungspräsidium Kassel

Nordrhein-Westfalen

Länder

Die Länder haben im Projekt D115 zwei Aufgabenbereiche: sie unterstützen in Zusammenarbeit mit der eingesetzten Projektgruppe D115 die an D115 teilnehmenden Kommunen ihres Landes und die Gewinnung weiterer Kommunen für den D115-Verbund. Außerdem sind sie eigenständige Teilnehmer am D115-Verbund. Sie stellen Auskünfte zu häufig nachgefragten Leistungen der jeweiligen Landesebene bereit und nehmen Anfragen zur Klärung komplexerer Anliegen telefonisch oder elektronisch entgegen.



Abb. 1: Teilnehmer am D115-Pilotbetrieb
Stand: März 2010

Bundesverwaltung

Die Bundesverwaltung ist am Pilotbetrieb von D115 beteiligt. Die beteiligten Ressorts einschließlich ihrer Geschäftsbereichsbehörden haben die am häufigsten nachgefragten Leistungen definiert. Auf Bundesebene wird angestrebt und durch den Koalitionsvertrag der Bundesregierung in der 17. Legislaturperiode unterstützt, alle Behörden, die bereits heute intensiv mit telefonischen Auskünften für Bürgerinnen und Bürger befasst sind, sukzessive in den D115-Verbund einbringen.

Teilnehmende Bundesbehörden:

- Bundeskanzleramt
- Bundespresseamt
- Auswärtiges Amt
- Bundesministerium für Arbeit und Soziales
- Bundesministerium des Innern
- Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend
- Bundesministerium für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung
- Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz und Reaktorsicherheit
- Bundesministerium der Verteidigung
- Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie
- Deutsche Rentenversicherung Bund
- Informations- und Wissensmanagement der Zollverwaltung
- Statistisches Bundesamt
- Steuerliches Info-Center des Bundeszentralamts für Steuern
- Bundesamt für Migration und Flüchtlinge

Im Pilotbetrieb zur Erprobung der einheitlichen Behördenrufnummer erreichen bereits über 10 Millionen Einwohner den 115-Service, weitere Modellregionen sind parallel mit dem Aufbau von Servicecenterstrukturen befasst und bereiten den Einstieg in den Pilotbetrieb vor. Der Pilotbetrieb wird wichtige Erfahrungen in der Zusammenarbeit von Bund, Land und Kommunen liefern und damit Impulse für weitere föderale Modernisierungsprozesse setzen.

2. Serviceversprechen und Gesprächsqualität

Das Serviceversprechen definiert die „Marke D115“. Die Qualität der angebotenen Leistungen wird entscheidend dafür sein, ob Bürgerinnen, Bürger und die Wirtschaft D115 langfristig akzeptieren und nutzen. Der 115-Service startete zunächst mit einem Basis-Serviceversprechen in den Pilotbetrieb. Auf Grundlage der Erfahrungen durch die Erprobung der einheitlichen Behördenrufnummer wird das Serviceversprechen kontinuierlich weiter entwickelt. Das D115-Serviceversprechen umfasst folgende für die Anruferinnen und Anrufer entscheidende Aspekte:

- Servicezeiten
- Service Level
- Dienstleistungstiefe
- Gesprächsqualität und -standard.

Der Umfang des Serviceversprechens legt auch den Aufwand fest, den die am D115-Verbund teilnehmenden Servicecenter leisten müssen.

Servicezeiten

Im Pilotbetrieb ist die Behördenrufnummer 115 einheitlich von Montag bis Freitag von 8.00 bis 18.00 Uhr erreichbar.

Zu Randzeiten, beispielsweise von 6.00 bis 8.00 Uhr oder von 18.00 bis 20.00 Uhr, sowie an Wochenenden und Feiertagen stellen die bestehenden telefonischen Servicecenter nur eine geringe Nachfrage fest. Inwieweit diese Anrufe regional oder überregional auf wenige Servicecenter gebündelt werden können, wird im Pilotbetrieb erprobt.

Service Level

Die Qualität eines Servicecenters zeichnet sich auch durch die Schnelligkeit aus, in der eingehende Anrufe entgegengenommen werden. Der in der Fachliteratur verwendete Begriff „Standard Service Level“ definiert einen Service Level von 80/20. Dies bedeutet, dass 80 Prozent der Anrufe innerhalb von maximal 20 Sekunden entgegengenommen werden. Hierbei handelt es sich jedoch nur um einen Richtwert, da der Grad der Erreichbarkeit eines Servicecenters unter anderem vom Aufgabenschwerpunkt abhängig ist.

Was kann D115?

Wann erreicht der Anrufer den D115-Service?

Wie lange dauert es, bis ein 115-Anrufer angenommen wird?

Im Pilotbetrieb startet der 115-Service mit einem **Service Level von 75 / 30**: 75 Prozent aller Anrufe sollen innerhalb von 30 Sekunden durch einen Mitarbeiter in einem D115-Servicecenter angenommen werden. Dieser Wert wurde anhand einer auf den Monatsdurchschnitt berechneten Erhebung ermittelt. Langfristig strebt der D115-Verbund einen Standard Service Level von 80 / 20 an.

Genügt ein Anruf?
Wann muss der
D115-Anrufer
damit rechnen,
weitervermittelt
zu werden?

Dienstleistungstiefe

Ziel von D115 ist es desweiteren, möglichst viele Anfragen bereits im ersten Telefonat fallabschließend zu beantworten. Fallabschließend bedeutet, dass die Servicecenterkraft die Anfrage des Anrufers durch Auskünfte vollständig beantwortet, sodass dieser die Verwaltung kein zweites Mal mit demselben Anliegen kontaktieren muss. Als fallabschließend gilt auch die Weitervermittlung an eine konkrete Person in der Verwaltung, sofern eine solche Weitervermittlung ausdrücklich vom Anrufer gewünscht wird.

Für den Start in den Pilotbetrieb legte der D115-Verbund für alle Erstkontakte mit den Servicecentern eine Beantwortungsquote von **55 Prozent** fest. Bis Ende 2009 wird eine Steigerung auf 65 Prozent angestrebt. Langfristiges Ziel des D115-Verbundes für 115-Anrufe ist eine Beantwortungsquote von 75 Prozent.

Was erwartet den
D115-Anrufer am
anderen Ende der
Leitung?

Gesprächsqualität und -standard

115-Anrufe werden nach einer kurzen Begrüßungsansage direkt mit einem Servicecentermitarbeiter verbunden. Die Mensch-zu-Mensch-Kommunikation und der persönliche Service stehen im Vordergrund. In besonderen Situationen, etwa in Krisenlagen, werden Anrufer zur besseren Bearbeitung ihrer Anliegen durch ein Sprachmenü geführt.

Die Meldung der D115-Servicecenter erfolgt einheitlich. Bei der 115 wird eine einheitliche Begrüßungsansage und Wartefeldmusik verwendet. Dafür wurde eine individuelle Klangwelt für den 115-Service geschaffen.

Ein wesentliches Qualitätsmerkmal des D115-Verbunds ist die Freundlichkeit und die Verbindlichkeit, mit der ein Servicemitarbeiter das Kundengespräch annimmt, führt und beendet. Um diese Gesprächsqualität zu gewährleisten, werden Gesprächschulungen für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit telefonischem Kundenkontakt durchgeführt.

In Regionen, die den 115-Service noch nicht anbieten, wird vorübergehend durch eine maschinelle Ansage mitgeteilt, dass diese Region derzeit noch nicht an D115 angeschlossen ist. Der 115-Service wird zunächst nur in deutscher Sprache angeboten. Ob eine Ausweitung in andere Sprachen erfolgen soll, wird nach dem Pilotbetrieb entschieden.

Auskunft

3. Auskunftsszenarien

In Bezug auf Bürgeranfragen innerhalb des D115-Verbunds gilt es, zwei Anforderungen zu erfüllen:

- Die Informationen zu den Leistungen der öffentlichen Verwaltung müssen einheitlich und verbundübergreifend zur Verfügung stehen.
- Ein möglichst großer Teil der Anfragen soll bereits im Erstkontakt fallabschließend beantwortet werden.

Um das zu erreichen, konzentrieren sich die D115-Servicecenter beim Ausbau ihrer Serviceleistungen zunächst auf besonders häufig vorgetragene Anliegen. Während des Pilotbetriebs soll das Leistungsportfolio kontinuierlich erweitert werden. Über die verbindlichen Top-100-Leistungen hinaus, können Teilnehmer der kommunalen Ebene weitere Leistungen aus dem eigenen Zuständigkeitsbereich bereitstellen. Das Nachfragevolumen der Kunden bildet dabei den Maßstab für die schrittweise Erhöhung der Leistungsleistungen.

Erste Kontaktstelle eines Anrufs ist das jeweils räumlich zuständige kommunale D115-Servicecenter. Auskünfte zu Anfragen, die sich auf Zuständigkeiten, Öffnungszeiten, benötigte Unterlagen oder Gebühren beziehen, können hier schnell und kompetent beantwortet werden. Zugleich sind die D115-Servicecenter das Bindeglied zwischen den Kunden und den Fachverwaltungen, sie ersetzen also keine Sachbearbeitung durch die fachlich zuständige Behörde .

Wie erhält der D115-Anrufer verlässliche Auskunft?



In welchem Fall werden D115-Anrufer weitergeleitet?

Weiterleitung im D115-Verbund

Kann das D115-Servicecenter im 1st Level eine Anfrage nicht beantworten, wird diese telefonisch weitervermittelt oder in Form einer elektronischen Nachricht weitergeleitet. So werden beispielsweise einzelfallbezogene Anfragen zu Bundes- und Landesangelegenheiten – wie besondere Fälle der Beantragung von Elterngeld – an zentrale bzw. ressortspezifische Servicecenter oder Anlaufstellen eines Landes oder des Bundes weitergeleitet (2nd Level). Wenn die annehmende Stelle im 2nd Level ebenfalls keine Antwort auf das Anliegen geben kann, wird die Anfrage an eine zuständige Fachbehörde bzw. Fachorganisationseinheit auf Bundes-, Landes- oder kommunaler Ebene übergeben (3rd Level). Abbildung 3 veranschaulicht das Zusammenspiel von 1st, 2nd und 3rd Level im D115-Verbund.

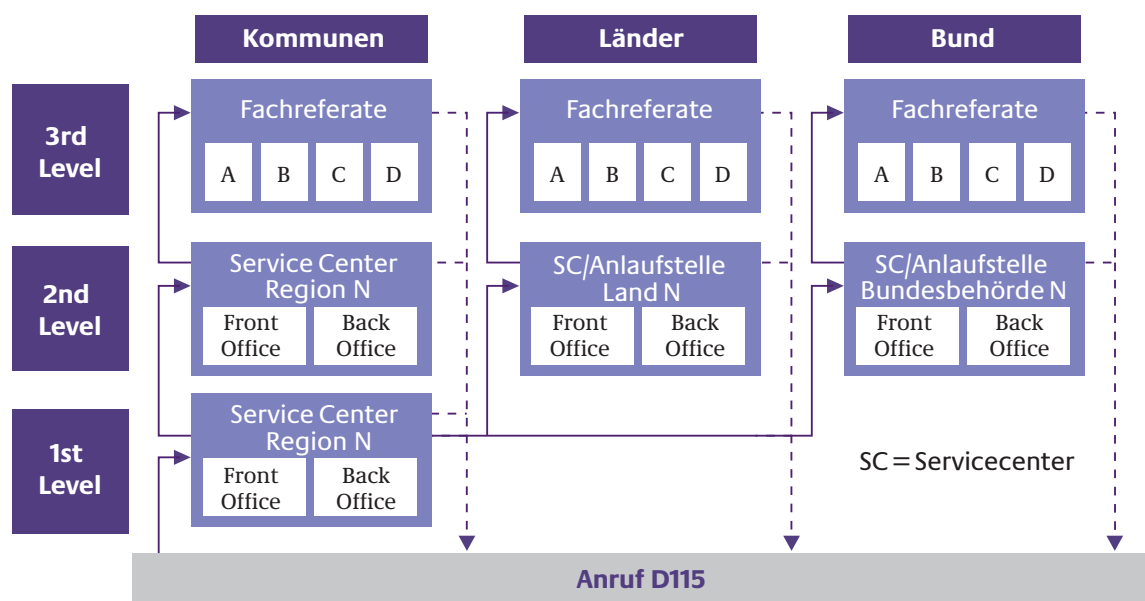


Abb. 2: Servicestruktur von D115

Die Weiterleitung einer Anfrage an ein D115-Servicecenter oder eine zentrale Anlaufstelle auf Landes- oder Bundesebene befördert deren effiziente Bearbeitung und Steuerung. Die direkte Weiterleitung zur Fachebene einer anderen Verwaltung soll nur in Ausnahmefällen erfolgen. Ob eine Weiterleitung telefonisch oder elektronisch erfolgt, richtet sich nach den Wünschen des Kunden. Sollte ein Kunde keiner der beiden Weiterleitungsoptionen zustimmen, können alternativ allgemeine Kontaktmöglichkeiten zur zuständigen Verwaltung benannt werden.

Die Informationsweiterleitungen auf elektronischem Wege erfolgen technisch so einfach wie möglich, jedoch unter Gewährleistung der Datenschutzanforderungen. Damit die Weiterbearbeitung von Kundendaten im D115-Verbund einheitlich erfolgen kann, werden sie in einer strukturierten Form aufgenommen und als standardisiertes XML-Dokument an das verantwortliche Servicecenter weitergeleitet. Hierbei legt der Anrufer selbst fest, ob die Rückmeldung postalisch, per Mail oder telefonisch erfolgen soll. Jedes D115-Servicecenter stellt eigenverantwortlich sicher, dass das XML-Dokument in die verwendeten Vorgangsbearbeitungs-, Ticket- oder Workflowsysteme übernommen wird.

Zu Beginn des Pilotbetriebs können Anrufende zwar noch nicht direkt mit bestimmten Ansprechpartnern aus anderen teilnehmenden Verwaltungen verbunden werden, nach einer Weitervermittlung an das zuständige Servicecenter kann dem Wunsch aber nachgekommen werden.

Die Servicecenter sind nicht als alleinige Anlaufstelle für sämtliche telefonische Anfragen an die Verwaltung (Single Point of Contact) konzipiert. Insbesondere bei laufenden Vorgängen oder Fachverfahren können Bürgerinnen und Bürger weiterhin direkt bei der zuständigen Fachverwaltung anrufen. Auch die bisher genutzten zentralen Telefonnummern der einzelnen Behörden können weiter bestehen bleiben – die Entscheidung hierüber liegt in der Verantwortung der einzelnen D115-Teilnehmer.

Szenario für die fallabschließende Beantwortung von Anfragen

Die Anrufe der Kunden aus dem Festnetz, dem Mobilfunk oder von internet-basierten Diensten (Voice over IP) werden – sofern die jeweiligen Anbieter die Anwahl der 115 ermöglichen – durch die Netzinfrastruktur an das nächstgelegene D115-Servicecenter (kommunales Servicecenter, 1st Level) geleitet.

Die D115-Servicecenterkraft nimmt den Anruf entgegen und identifiziert innerhalb kurzer Zeit das Anliegen durch geschulte Fragetechniken.

Die nachgefragte Leistung und den Ort gibt sie als Suchbegriffe in die D115-Wissenssuche ein. Der Suchalgorithmus greift auf den alle Ebenen der öffentlichen Verwaltung umfassenden D115-Wissenspool zu. Das Suchergebnis erscheint als Trefferliste und gliedert die Informationen zur angefragten Leistung jeweils nach kommunaler, Landes- und Bundesebene.

Gleich strukturierte und optisch aufbereitete Informationen ermöglichen der D115-Servicecenterkraft eine effiziente und ebenenübergreifende Auskunft zu den Leistungen aller D115-Teilnehmer. Sofern vorhanden, werden alle gewünschten und erforderlichen Informationen an den Kunden übermittelt.

4. Wissensorganisation innerhalb des D115-Verbunds

Wie gestaltet sich der D115 Informationsfundus?

Die Verwaltungsaufgaben im föderalen Staat sind – von spezifischen Sonderaufgaben abgesehen – prinzipiell gleichartig. Ihre Zuordnung zu Organisationseinheiten und die Aufgabenerledigung folgen aber keinem bundesweit einheitlichen Schema. Zudem wird die Begriffsbildung von Leistungen der öffentlichen Verwaltung von regionalen und soziokulturellen Sprachspezifika geprägt – innerhalb der Verwaltung und in der Bezeichnung durch ihre Kunden. Ein wesentliches Element der deutschlandweiten Strukturierung öffentlicher Leistungen ist der Leistungskatalog „LeiKa“. In Kooperation mit der Redaktion des LeiKa wurde er auf die Bedarfe der 115 hin weiterentwickelt und wird heute erfolgreich im Projekt D115 eingesetzt. Die Nutzung des LeiKa durch D115 trägt somit nicht nur maßgeblich zu einer Harmonisierung der Begriffswelt innerhalb der öffentlichen Verwaltung bei, sondern die Bereitstellung von bundesweit zusammengetragenen Synonymen ermöglicht auch eine effiziente D115-Suche.

Welche Auskünfte sind gefragt?

Zugleich wird auch der besondere Bedarf deutlich, qualitativ gleichwertige Auskünfte sicher zu stellen. Mit dem Projekt D115 werden Informationen über die Leistungen der föderalen Verwaltungsstruktur in Deutschland für Bürgerinnen, Bürger und Wirtschaft in einer geeigneten und nachvollziehbaren Form aufbereitet und übermittelt. Das Projekt D115 setzt einen Standard zur Beschreibung von Leistungen, damit alle Teilnehmer im D115-Verbund in gleicher Qualität auf die Informationen zu Leistungen der öffentlichen Verwaltung zugreifen können.

D115-Leistungen von Kommunen, Ländern und Bund

Analysen in bestehenden kommunalen Servicecentern und Telefonzentralen zeigen, dass Anruferinnen und Anrufer einige wenige Leistungen sehr häufig und andere, speziellere Leistungen wesentlich seltener nachfragen. Der D115-Verbund startet mit einem Leistungsportfolio, welches sich an den am häufigsten nachgefragten Leistungen der Kommunen sowie der Bundes- und Landesverwaltungen orientiert. Für die kommunalen Auskünfte, die den Schwerpunkt der Nachfragen darstellen, wurde eine Liste der Top-100-Leistungen festgelegt, die als Mindestvoraussetzung durch jede teilnehmende Kommune bereitzustellen und zu pflegen ist. Die Anzahl der angebotenen Leistungen soll bereits während des Pilotbetriebs schrittweise erhöht werden.

Ziel des Pilotbetriebs ist es, die sogenannten Top-Leistungen im D115-Verbund fallabschließend bereits im 1st Level beantworten zu können – unabhängig davon, ob diese Leistungen für die eigene Kommunalverwaltung oder für andere an D115 teilnehmenden Kommunal-, Landes oder Bundesverwaltungen bereitgestellt werden.

Viele Kunden der kommunalen Servicecenter verbinden auch rechtlich eigenständige Organisationseinheiten mit ihrer Verwaltung (z. B. Eigenbetriebe für Müll, Gas, Wasser etc.). Als erste Anlaufstelle wird häufig die Kommunalverwaltung angewählt. Gleichzeitig gehört es zum Selbstverständnis vieler an D115 teilnehmenden Kommunen, gerade auch zu diesen Belangen Hilfestellungen zu leisten und ein Angebot mit einfachen Auskünften, wie der Weitergabe von Telefonnummern, Adresdaten etc. bereitzustellen.

Sämtliche Informationen für den D115-Wissenspool werden im D115-Verbund durch die teilnehmenden Servicecenter in standardisierten Formaten bereitgestellt. Die Verantwortung für die sachliche Richtigkeit, Bereitstellung und Pflege der Informationen trägt jede an D115 teilnehmende Verwaltung selbst.

Die Bereitstellung von Informationen sollte nach Möglichkeit aus bereits vorhandenen Datenquellen erfolgen – wie Internetauftritten, lokalen Wissensmanagementsystemen oder Landes-Zuständigkeitsfindern. Die Mehrfachverwendung eines einmal erstellten Inhalts spart einerseits Kosten bei der Beteiligung am D115-Verbund und fördert durch die Anwendung der D115-Qualitätsstandards andererseits die Qualität der originären Datenquellen.

Das Leistungsportfolio, welches durch die D115-Teilnehmer in den D115-Wissenspool eingestellt werden kann, ist nicht beschränkt. Um im D115-Verbund aber einen Mindeststandard zu definieren, verpflichtet sich jeder D115-Teilnehmer die am häufigsten nachgefragten Leistungen bereitzustellen. Für die kommunalen Teilnehmer wurden diese Leistungen in der sogenannten Top100-Liste definiert. Die Teilnehmer auf der Landes- und Bundesebene legen die Top-Leistungen selbst fest.

Die Verbundteilnehmer greifen bei Anfragen über die D115-Wissensuche auf diese standardisiert abgebildeten Leistungen zu und geben die erforderlichen Informationen an die Anrufer weiter. Um den Teilnehmern eine bestmögliche und effiziente Auskunft zu ermöglichen, ist das D115-Wissensmanagement so konzipiert, dass eine Suche im D115-Wissenspool mit der Suche in lokalen Wissensbeständen gekoppelt werden kann. Ein verbundübergreifender Zugriff auf örtliche Register oder Fachverfahren erfolgt zunächst nicht.

Wie werden die D115-Informationen organisiert?

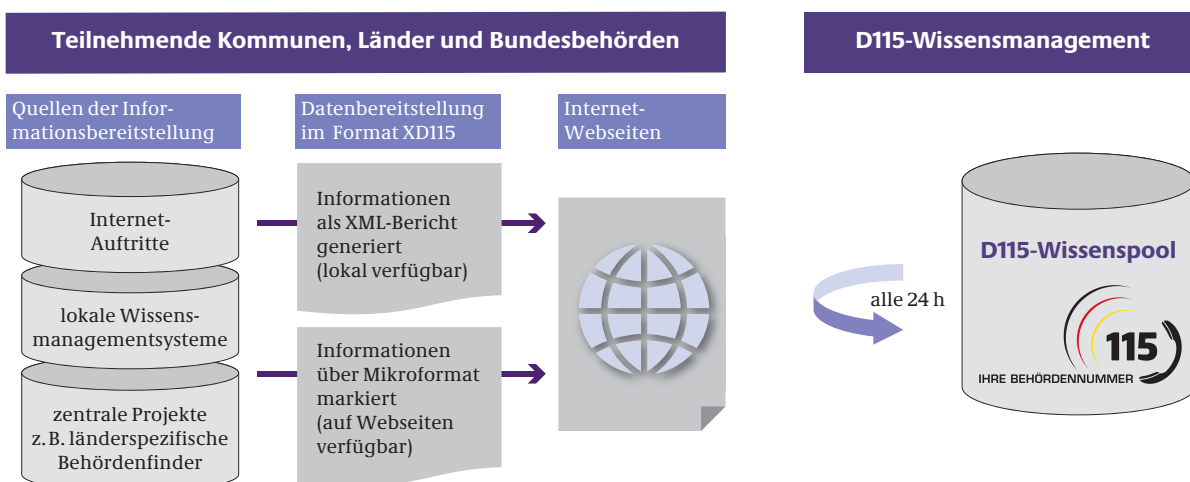


Abb. 3: D115-Informationsbereitstellung

Technik

5. Technische Realisierung des D115-Wissensmanagements

Wie werden die D115-Informationen technisch bereitgestellt?

Die Teilnehmer auf Bundes-, Landes und kommunaler Ebene setzen unterschiedliche Wissensmanagementsysteme ein, um Auskünfte zu erteilen. Sie nutzen beispielsweise Content-Management-Systeme, spezifische Datenbanken oder auch den eigenen Internetauftritt. Ziel aller Systeme ist es, die benötigten Informationen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Servicecentern schnell und eindeutig zur Verfügung zu stellen, damit der Anrufer schnelle und kompetente Auskünfte erhält.

Auch die Suchapplikationen, mit denen die relevanten Informationen aufgefunden werden können, sind vielfältig. Die an D115 teilnehmenden Servicecenter verwenden hierfür Lösungen unterschiedlicher Hersteller und auch Individualprogrammierungen. Gemeinsam ist fast allen eingesetzten Suchapplikationen, dass in ein Suchfenster Suchbegriffe, Synonyme oder Schlagworte eingegeben werden und eine Volltextrecherche eingesetzt wird.

Das verbundübergreifende Wissensmanagement ist der Erfolgsschlüssel für D115 und der Pilotbetrieb hat die Aufgabe, seine technische Basis in der Praxis zu erproben. Wesentlich ist die Offenheit und Herstellerunabhängigkeit des Wissensmanagementansatzes, so dass Anbieter von Servicecentersoftware mit vertretbarem Aufwand die Lösungsansätze zum Wissensmanagement aufgreifen und über standardisierte Schnittstellen in ihre Plattformen integrieren können. Damit wird sichergestellt, dass zukünftige Weiterentwicklungen im Wettbewerb und somit zu wirtschaftlichen Bedingungen erfolgen können.

Lösungen für die D115-Wissensbasis und den Wissenszugriff

Alle am D115-Verbund teilnehmenden Regionen stellen die abgestimmten Top-Leistungen aus ihrem Zuständigkeitsbereich nach einem standardisierten Inhaltsmuster bereit. Die jeweiligen Leistungsbeschreibungen werden auf Basis der lokal vorhandenen und stetig aktualisierten Datenquellen erstellt. Für den Wissenszugriff werden die Daten entweder als XML-Bericht oder durch die semantische Auszeichnung von Internetseiten bereit gestellt. Das Format für die beiden Bereitstellungswege ist im XÖV-Standard XD115 spezifiziert. Anforderungen werden nicht nur an das Format gestellt, sondern auch an die inhaltliche Qualität der Leistungsbeschreibungen. Diese sind verbundeinheitlich in einem Qualitätskriterien-Katalog definiert.

Das D115-Wissensmanagementsystem fragt die Leistungsbeschreibungen der Teilnehmer alle 24 Stunden oder zusätzlich bei Bedarf ab, bereitet sie auf und übernimmt die Informationen in den D115-Wissenspool. Die D115-Wissenssuche greift auf den Wissenspool zu und erlaubt eine ebenenübergreifende Suche. Auf diese Suchanwendung können die Teilnehmer auf zwei Wegen zugreifen. Einerseits ist die Suche über eine verbundinterne Internetseite aufrufbar und ermöglicht so eine kostengünstige Nutzung der D115-Suche. Andererseits bietet eine XML-basierte Webservice-Schnittstelle den Servicecentern die Möglichkeit, die D115-Suche in lokale Wissensmanagementsysteme einzubinden. In beiden Fällen werden die Leistungsbeschreibungen aller D115-Teilnehmer optisch und strukturell harmonisiert, sodass die Servicecenter-Agenten die Informationen schnell erfassen können. Damit können alle D115-Servicecenter Auskünfte innerhalb der TOP-Leistungen auch für jede andere teilnehmende Verwaltung abschließend beantworten.

Wie stellen die Modellregionen ihr Wissen bereit?

Wie greifen sie auf das Wissen der anderen zu?

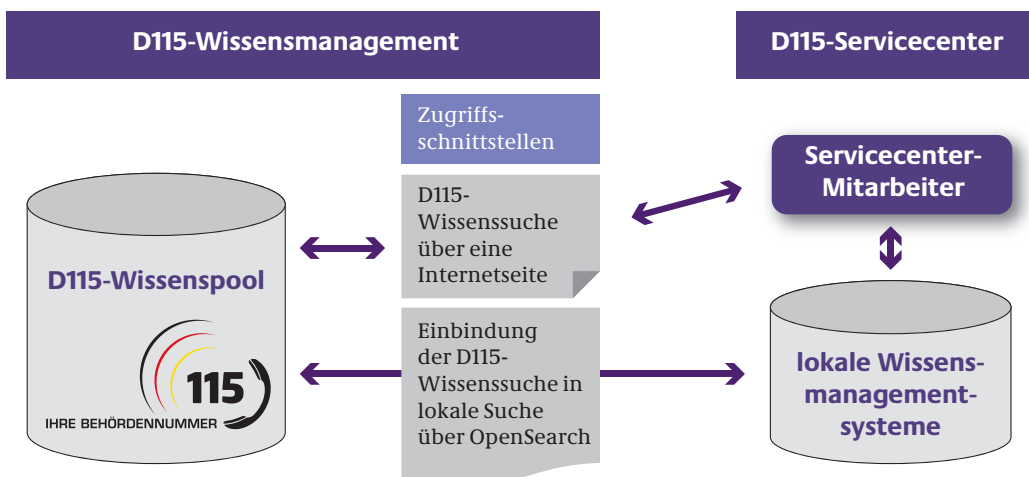


Abb. 4: D115-Informationssabruf (Suche)

6. Netzeinrichtung und Zuführung der Rufnummer 115

Welcher D115-Anruf landet wo?

Am 5. Dezember 2007 hat die Bundesnetzagentur dem Bundesministerium des Innern die Rufnummer 115 zugeteilt. Damit die 115 in Deutschland auch angerufen werden kann, musste diese Rufnummer in allen Netzen eingerichtet werden, also im Festnetz, im Mobilfunk sowie in den internetgestützten Diensten.

Eine besondere Herausforderung ist die Zuleitung eines D115-Anrufers an das geografisch nächstliegende D115-Servicecenter, denn Mobilfunkmasten, Festnetzstrukturen und Internettelefonie richten sich nicht an etablierten Grenzen öffentlicher Verwaltungen aus. Ist das erreichte Servicecenter nicht das zuständige Wohnort-Servicecenter, so können mithilfe des D115-Wissensmanagements möglichst viele Anfragen dennoch fallabschließend gelöst werden.

Der Netzbetrieb ermöglicht auch eine neue Form der Zusammenarbeit: In schwach ausgelasteten Zeiten, beispielsweise am Freitagnachmittag, kann das Anrufvolumen auf einige wenige Servicecenter-Arbeitsplätze konzentriert und zwischen den Servicecentern aufgeteilt werden, so dass der jeweilige Betrieb wirtschaftlich geführt werden kann.

Wenn einzelne D115-Servicecenter in bestimmten Zeiten stark ausgelastet oder gar überlastet sind, während bei anderen das Anrufvolumen geringer ist, kann auch dieses Ungleichgewicht abgefedert werden: Anrufer aus der Warteschleife werden an ein anderes D115-Servicecenter verteilt.

Was kostet ein Anruf bei D115?

Vorgehen zur Entscheidung der Gebührenfrage

Ein anderer wichtiger Aspekt ist die Höhe der Anrufgebühren. Anrufe bei der 115 sind nicht kostenlos. Die Finanzierung der Kosten für die D115-Netzinfrastruktur erfolgt über einen geringen Aufschlag pro Gesprächsminute auf die Preise des jeweiligen Telekommunikationsanbieters. Im derzeitigen Pilotbetrieb beträgt der erforderliche Aufschlag 0,03 Euro/Gesprächsminute. In Abhängigkeit zum Anrufaufkommen kann dieser Betrag nach dem Pilotbetrieb gegebenenfalls gesenkt werden. Die weitere Preisentwicklung erfolgt im Wettbewerb der Telekommunikationsanbieter. Mit dem Start des Pilotbetriebs berechnen die meisten Festnetzanbieter 7 Cent/Minute. Der Preis für 115-Anrufe aus dem Mobilfunk beträgt in der Regel zwischen 17 und 20 Cent/Minute. Eine Zusammenstellung der aktuellen 115-Tarife findet sich unter www.d115.de.

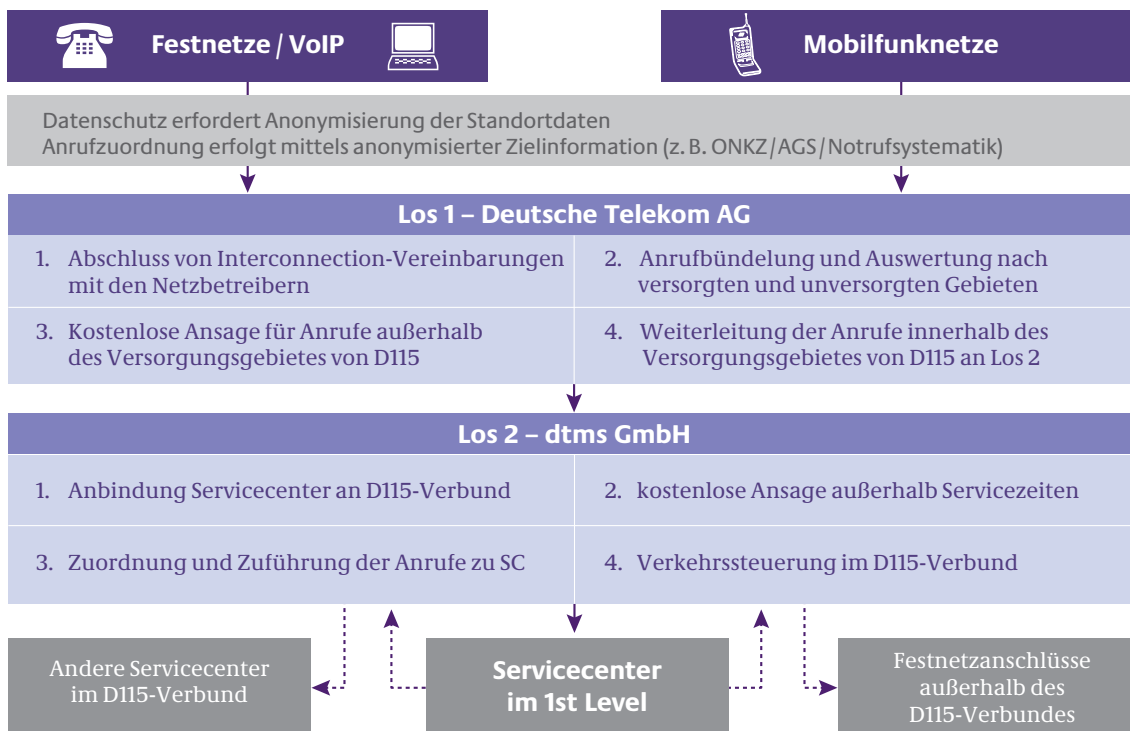


Abb. 5: D115-Netzbetrieb

7. Das Qualitätsmanagement von D115

Wie steht es um die Qualität von D115?

Ziel von D115 ist, sämtliche D115-Leistungen nachhaltig und in gleichbleibender Qualität zu erbringen. Das D115-Qualitätsmanagement umfasst alle Maßnahmen zur Erhaltung und Optimierung des Leistungsangebots von D115. Die Qualität der D115-Leistungen gegenüber den Bürgerinnen, Bürgern und der Wirtschaft dauerhaft zu sichern, ist ein kontinuierlicher Prozess. Die Einrichtung und Umsetzung eines Qualitätsmanagements, das wirksam über die Einhaltung der gesetzten Standards während des Pilotbetriebs von D115 wacht, verantworten die Projektgruppe D115 und Vertreter der beteiligten Modellregionen.

Wie wird die Qualität von D115 gemessen?

Übergreifendes Qualitätsmanagement im D115-Verbund

Ein zentrales Element des Qualitätsmanagements ist das übergreifende Monitoring. Grundlage hierfür sind Kennzahlen, die sich im Wesentlichen auf das gemeinsam mit den Teilnehmern am D115-Verbund definierte Serviceversprechen beziehen. Eine wichtige Datenquelle zur Lieferung von Kennzahlen ist der Netzbetrieb. Ein weiterer Teil der Kennzahlen wird aus den lokalen Servicecenter-Infrastrukturen verfügbar gemacht.

Daneben werden im D115-Verbund Schulungen neuer und bestehender Teilnehmer durchgeführt. Außerdem wird ein kontinuierliches Coaching etabliert, um einheitliche Standards und Prozesse im D115-Verbund sicherzustellen.

Was passiert wenn die Qualität von D115 nachlässt?

Qualitätssicherung und Controlling

Die Qualität und Leistungsstärke des gesamten 115-Service wird von jeder Stelle des D115-Verbundes, also von jedem Servicecenter und den dortigen Mitarbeitern, beeinflusst. Damit trägt jedes Servicecenter zur Qualität des D115-Verbundes bei. Sinkt die Qualität an einer Stelle, muss im gesamten D115-Verbund eine Qualitätseinbuße hingenommen werden. Um dies zu vermeiden, werden vordefinierte Maßnahmen zur Sicherung der Qualität durchgeführt.

Wie wird die Qualität des 115-Service weiterentwickelt?

Benchmarking im D115-Verbund

Die von den einzelnen Servicecentern monatlich gelieferten Kennzahlen werden anonymisiert in einem Standardbericht verarbeitet und uneingeschränkt vertraulich behandelt. Die Auswertungen inklusive abgeleiteter Optimierungsvorschläge werden an die teilnehmenden Servicecenter übermittelt.

Aspekte

8. Übergreifende zentrale Aspekte des D115-Verbundes

Das Projekt D115 berührt eine Vielzahl technischer, rechtlicher und organisatorischer Querschnittsthemen wie Barrierefreiheit, Mitbestimmungs- und Arbeitsschutzaspekte oder Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen. Diese sind umfassend im Feinkonzept behandelt, einige ausgewählte werden nachfolgend vorgestellt.

Datenschutz

Wendet sich eine Bürgerin oder ein Bürger an eine Behörde, so gelten als personenbezogene Daten im Sinne des Datenschutzrechts bereits der Name, die Anschrift, Kommunikationsdaten (Telefon, E-Mail, Fax) und das Anliegen, das oft sehr konkrete Rückschlüsse auf die Lebensumstände zulässt. Diese Daten sind besonders gegen unbefugten Zugriff und Verwendung zu schützen.

Informationsweiterleitungen im D115-Verbund zur abschließenden Bearbeitung von Anfragen erfolgen datenschutzkonform. Die dafür notwendige Erhebung und Weiterleitung personenbezogener Daten durch das Servicecenter ist nur dann zulässig, wenn der Betroffene zuvor eingewilligt hat. Dieser freiwilligen Einwilligung muss eine entsprechende Aufklärung durch das Servicecenter vorangegangen sein.

Abgrenzung zu den Notrufnummern 110/112

Durch die numerische Nähe der einheitlichen Behördenrufnummer 115 zu den etablierten und jedem Bürger bekannten Notrufnummern 110 und 112 ist es zwingend erforderlich, die Inhalte von D115 klar von denen der Notrufnummern abzugrenzen. Dies erfordert besondere Anstrengungen in der Kommunikations- und Öffentlichkeitsarbeit.

Wie werden die Daten der D115-Anrufer geschützt?

Wie kann verhindert werden, dass Notrufe bei der 115 eingehen?

110 Polizei

- selbst oder andere in Gefahr für Leib und Leben
- Zeuge oder Opfer eines Unfalls
- Zeuge oder Opfer einer Straftat, Hinweise zu Fahndungen
- verdächtige Beobachtungen, zur polizeilichen Prüfung

112 Feuerwehr

- Feuer, Unfall oder andere Notlage
- lebensbedrohlicher Gesundheitszustand
- „Mein Keller ist voll mit Wasser!“
- „Der Baum fällt gleich um!“



- Fragen an die Verwaltung, Öffnungszeiten etc.
- Hinweis zur Sicherheit des öffentlichen Raumes (defekte Ampel)
- Fragen nach Zuständigkeit

Abb. 6: Abgrenzung zu Notrufnummern

Was passiert mit Fehlanrufen?

Umgang mit Fehlanrufen (Notrufen)

Um auf Notrufe, die bei der 115 eingehen, unverzüglich reagieren zu können, steht ein Verfahren zur zielgenauen Übergabe des 115-Anrufs an die zuständige Notrufleitstelle zur Verfügung. Bei Anruf der 115 nimmt das Servicecenter das Telefonat an und qualifiziert das Anliegen des Bürgers oder Unternehmens. Sollte festgestellt werden, dass es sich um einen Notfall handelt, wird der Notruf an die zuständige Leitstelle der polizeilichen oder nicht-polizeilichen Gefahrenabwehr übergeben. Umgekehrt werden Anrufe, die bei den Notrufnummern eingehen und keinen Notruf darstellen, nicht an die D115-Servicecenter weitergeleitet.

Länder

9. Einbindung der Länder in den D115-Verbund

Der Erfolg des Projekts D115 hängt maßgeblich von der Einbeziehung der Landesebene ab. Es gilt, nicht nur die Ministerien, sondern insbesondere die aus Bürgersicht relevanten Landesbehörden einzubinden. Bei einer Teilnahme am D115-Verbund ist es Aufgabe der Länder, die organisatorischen und inhaltlichen Rahmenbedingungen in ihrem Zuständigkeitsbereich zu schaffen und zur optimierten Ausgestaltung des Verbundes beizutragen. Von standardisierten und kontinuierlich gepflegten Landesleistungen profitieren insbesondere auch die Kommunen im 1st Level, um als Erstanlaufstelle im D115-Verbund Anfragen zu Leistungen der Länder beantworten zu können.

Ohne Teilnahme des jeweiligen Landes ist die Informationsbeschaffung zeitaufwändig, redundant und uneinheitlich. Bei einer Teilnahme der Landesverwaltung am D115-Verbund können die Anfragen zu Landesleistungen hingegen wesentlich effizienter bearbeitet werden.

Eine Weiterleitung aus dem 1st Level an das Land (2nd Level) sollte grundsätzlich an eine zentrale Anlaufstelle erfolgen. Diese beantwortet offen gebliebene Fragen über den Zugriff auf interne Wissensdatenbanken. Spezielle Fragen werden von dort aus an das 3rd Level, die jeweiligen Fachbehörden und -abteilungen, weitergeleitet. Bei Landesbehörden mit einem spezialisierten und hoch frequentierten Auskunftsservice kann eine direkte Weiterleitung aus dem 1st Level erfolgen, beispielsweise an Statistische Landesämter.

Welche Aufgaben haben die Länder bei D115?

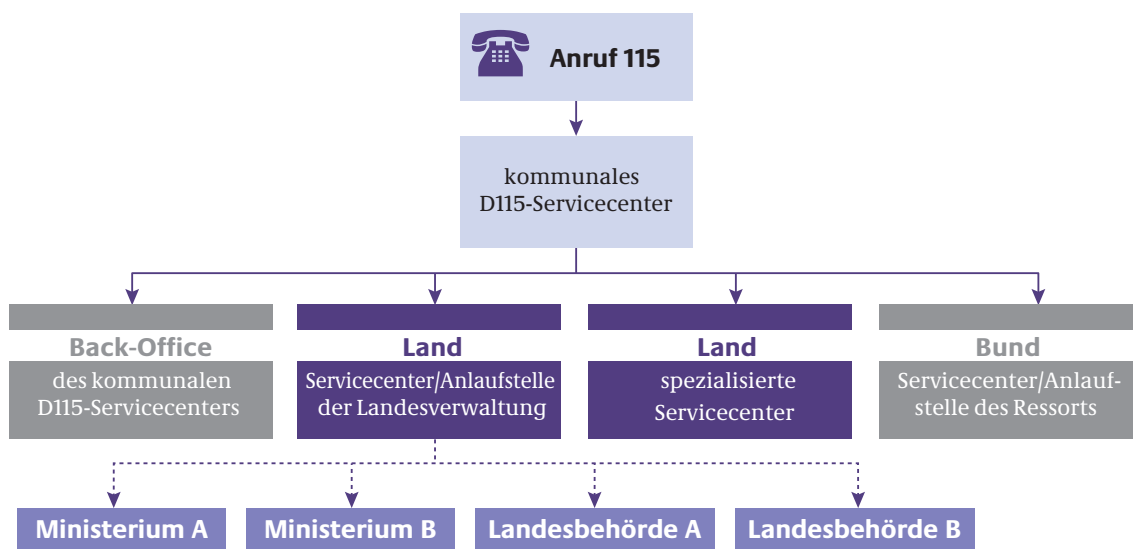


Abb. 7: Die Landesebene im D115-Verbund

10. Einbindung des Bundes in den D115-Verbund

Welche Aufgaben hat der Bund bei D115?

Auch die Bundesverwaltung wird mit ihren Top-Leistungen systematisch in D115 eingebunden. Dies entlastet einerseits die Bundesverwaltung, weil entsprechende Anfragen durch die Kommunen im 1st Level beantwortet, andererseits bleibt den teilnehmenden Kommunen die redundante und nicht abgestimmte Informationsbeschaffung zu Leistungen eingebundener Bundesverwaltungen erspart. Lediglich Anfragen an die Institutionen der Europäischen Verwaltung werden zunächst nicht systematisch eingebunden.

Die Ressorts treffen die grundsätzliche Entscheidung, welche aus Bürgersicht relevanten Geschäftsbereichsbehörden in den D115-Verbund einbezogen werden. In einem ersten Schritt sind feste D115-Ansprechpartner in den Ressorts und Geschäftsbereichsbehörden zu benennen. Für jedes Ressort sollte eine Organisationseinheit die D115-Aktivitäten für das Ministerium und den Geschäftsbereich koordinieren.

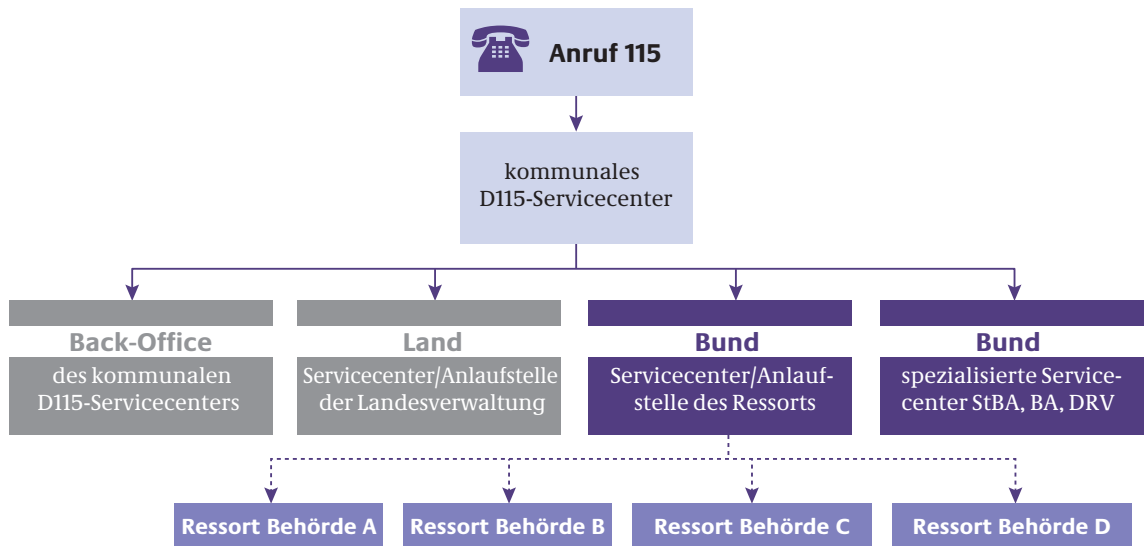


Abb. 8: Die Bundesebene im D115-Verbund

Teilnahme

11. Teilnahme an D115 als neuer Partner

Die Teilnahme am D115-Verbund erfolgt auf freiwilliger Basis und ist allen Stellen der öffentlichen Verwaltung in Deutschland möglich.

Neben dem Aufbau eines Servicecenters (Variante A) mit anschließender Integration oder der Integration eines bestehenden Servicecenters (Variante C) kann für die Teilnahme am D115-Verbund auch der Anschluss an ein bereits bestehendes – öffentliches oder privates – Servicecenter (Variante B) gewählt werden. Der Auf- oder Ausbau eines eigenen Servicecenters stellt für Großstädte im Regelfall keine größere Hürde dar. Für kleinere und mittelgroße Kommunen bietet es sich aus wirtschaftlichen Überlegungen an, das „Volumen“ zu bündeln und ein Servicecenter gemeinsam mit anderen Kommunen, der Kreisverwaltung bzw. in interkommunaler Zusammenarbeit mit mehreren Landkreisen aufzubauen oder sich an bereits existierende Servicecenter anzuschließen. Dies kann physisch durch die Verlagerung von Arbeitsplätzen an einen oder mehrere zentrale Dienststellen erfolgen oder aber auch virtuell geschehen, indem die technische und organisatorische Infrastruktur geschaffen wird.

Welche Möglichkeiten zur Teilnahme an D115 gibt es?

Servicecenter / Bürgerservice wird selbst aufgebaut (Variante A)	Anschluss an vorhandenes Servicecenter / Bürgerservice (Variante B)	Servicecenter / Bürgerservice ist vorhanden (Variante C)
Entscheidung Aufbau und Einrichtung eines Servicecenters	Abschluss einer Vereinbarung mit dem vorhanden kommunalen Servicecenter	Absichtserklärung gegenüber D115 für Teilnahme
Projektarbeit nach D115-Handbuch „Servicecenteraufbau“	Projektarbeit nach D115-Handbuch „Teilnehmerintegration“	Projektarbeit nach D115-Handbuch „Teilnehmerintegration“
Betrieb des eigenen Servicecenters	Anschluss an D115-Partner-Servicecenter	Schulung, Test- und Abnahmeverfahren
Wechsel zu Variante C	Anschluss an D115	Anschluss an D115
Zeitbedarf 7 – 12 Monate	Zeitbedarf 3 – 4 Monate	Zeitbedarf 3 – 6 Monate

Abb. 9: Varianten einer Beteiligung am D115-Verbund für Kommunen

Egal, welche Anbindungsmöglichkeit gewählt wird, das Projektteam unterstützt die Ansprechpartner ab dem ersten Tag ihrer Interessenmeldung für D115 bis über den Tag der Einbindung in den D115-Verbund hinaus. Um diesen Prozess möglichst effizient zu organisieren, erstellt die Projektgruppe mit dem neuen Teilnehmer einen individuellen Projektplan, der auf einen der vierteljährlichen Aufschalttermine ausgerichtet ist.

Daneben werden D115-Handbücher für den Servicecenteraufbau bzw. für die Teilnehmerintegration in den D115-Verbund zur Verfügung gestellt, die das bestehende Feinkonzept D115 konkretisieren und aktualisieren.

Insbesondere beim Servicecenteraufbau kann der D115-Verbund mit seinem gesamten Wissen im Bereich des telefonischen Bürgerservice wichtige Unterstützung liefern, die zu kürzeren Planungs-, Entscheidungs- und Realisierungszeiten führen. „Wissen für andere nutzbar machen“ – dies ist ein zentraler Bestandteil des D115-Verbundes.

Servicecenter, die dem D115-Verbund beitreten, durchlaufen nach Abschluss der Vorbereitungsmaßnahmen und vor Eintritt in den Pilotbetrieb eine Testphase, in der die Funktionsfähigkeit des Servicecenters hinsichtlich der Erfüllung des D115-Serviceversprechens nachgewiesen wird.



Ausblick

12. Pilotbetrieb und Ausblick

Am 24. März 2009 fiel der Startschuss für den Pilotbetrieb der 115. Inzwischen verfügen die rund 13 Millionen Einwohner in den Modellregionen über einen direkten telefonischen Draht in die öffentliche Verwaltung. Der Pilotbetrieb soll inhaltlich und räumlich stufenweise ausgeweitet werden. Nach und nach werden weitere Kommunen und Behörden zu D115 hinzukommen und die Zahl der angebotenen Leistungen wird fortlaufend wachsen.

Nach sechs Monaten Pilotbetrieb gewann das ebenenübergreifende Projekt D115 den ersten Preis in der Kategorie „Innovation“ auf dem E-Government-Wettbewerb 2009. Die Jury hob insbesondere das einheitliche Serviceversprechen an die Bürgerinnen und Bürger hervor, durch das diese eine serviceorientierte und bürgerfreundliche Verwaltung in Direktauskunft erleben. Als erster telefonischer Bürgerservice mit einem messbaren Serviceversprechen weist die Einheitliche Behördenrufnummer 115 von bürokratischen Denkweisen hin zu mehr Dienstleistungsorientierung. Die ersten Kennzahlen aus dem laufenden Pilotbetrieb zeigen, dass das Serviceversprechen erfüllt wurde. Über 80 Prozent der Anrufe werden innerhalb von 30 Sekunden angenommen und mehr als 70 Prozent aller Anliegen können bereits beim ersten Kontakt abschließend beantwortet werden.

Folgende Ziele werden nun verfolgt:

- Fortführung des Pilotbetriebs und weitere Stabilisierung und Optimierung des 115-Services und der zentralen Infrastruktur
- Partnergewinnung und Flächendeckung: Gewinnung weiterer Kommunen, Landes- und Bundesbehörden für den D115-Verbund, um den neuen telefonischen Bürgerservice möglichst vielen Bürgerinnen und Bürgern anbieten zu können
- Aufbau einer Dachorganisation: Der derzeitige Pilotbetrieb soll in einen Regelbetrieb überführt werden. Hierzu werden eine Dachorganisation und ein Geschäftsmodell entwickelt, um den 115-Service auch langfristig anbieten und betreiben zu können.

Wie ist der Stand
des laufenden
Pilotbetriebs?

Der Pilotbetrieb der 115 läuft erfolgreich und stabil. Wie geht es danach weiter?

Im Koalitionsvertrag zur 17. Legislaturperiode wird der neue 115-Service prominent berücksichtigt und der flächendeckende Einsatz bis 2013 angestrebt: „Die einheitliche Behördenrufnummer 115 verbessert den Service für alle Bürgerinnen und Bürger. Bis 2011 werden alle Bundesbehörden hieran angeschlossen sein, bis Ende 2013 soll 115 für ganz Deutschland zur Verfügung stehen.“

Die Idee des neuen 115-Service wird sich weiter verstetigen. Der Pilotbetrieb wird das Potential des neuen telefonischen Bürgerservice verdeutlichen – auf Seiten der öffentlichen Verwaltung und in der Wahrnehmung der Kunden, unseren Bürgerinnen und Bürgern sowie der Wirtschaft. Die Ergebnisse einer aktuell durchgeführten Bevölkerungsbefragung bestätigen, dass der telefonische Zugang zur Verwaltung neben dem persönlichen Besuch vor Ort weiterhin die am häufigsten genutzte Kontaktform darstellt. Rund 80 Prozent aller Befragten halten die Idee einer einheitlichen Behördenrufnummer für sinnvoll und hilfreich.

Wir laden Sie ein, mehr über den neuen 115-Service zu erfahren und bieten Ihnen an, gemeinsam die Möglichkeiten und Voraussetzungen einer Teilnahme Ihrer Verwaltung zu besprechen. Ein Anruf genügt ...

**Weitere Informationen
zum Projekt D115 Einheitliche
Behördenrufnummer finden
Sie unter**

www.d115.de

Impressum

Herausgeber

Bundesministerium des Innern

Projekt D115

Alt-Moabit 101D

10559 Berlin

Telefon 030 18681-2535

www.d115.de

Gestaltung: WerbeAtelier Theißen, Lohfelden

Druck: Silber Druck, Niestetal

Stand: Juni 2010

Auflagenhöhe: 500 Exemplare

Artikelnummer: BM108324

