



# Einheitliche Behördenrufnummer

Jahresbericht Projekt D115 2010



[www.d115.de](http://www.d115.de)



Bundesministerium  
des Innern





## I. Vorwort

Das Projekt D115 zeigt in beeindruckender Weise, wie in kürzester Zeit mit vielen Beteiligten von Bund, Ländern und Kommunen ein neuer Bürgerservice erfolgreich umgesetzt werden konnte. Eine leicht einprägsame Telefonnummer, ein ebenenübergreifender Wissensverbund und ein qualifiziertes Serviceversprechen bilden neben dem Engagement vieler Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter den Kern des Projekts. D115 ist bereits heute zu einem Vorbild für verwaltungsebenenübergreifende Projekte geworden.

Der Erfolg fußt neben der Beteiligung von Bund und Ländern insbesondere auf der Einbindung der Kommunen. Die Servicecenter unserer kommunalen Teilnehmer haben den D115-Verbund mit ihrer Servicekultur maßgeblich geprägt und sind Vorbild für den Aufbau neuer und für die Modernisierung vorhandener Bürgerservices.

Mit dem Start des Pilotbetriebs vor einem Jahr war die 115 für rund 10 Mio. Einwohner erreichbar. Heute können bereits über 13 Mio. Bürgerinnen und Bürger den Service nutzen. Deshalb rufen wir alle Verwaltungen von Bund, Ländern und Kommunen auf, den Beitritt in den D115-Verbund zu prüfen und diesen von vielen Bürgerinnen und Bürgern präferierten Zugangskanal in die öffentliche Verwaltung bereitzustellen.

Wir danken allen D115-Teilnehmern, die zum Gelingen dieses Pilotbetriebs beigetragen haben und mit deren verlässlicher Unterstützung wir den Ausbau des D115-Verbundes erfolgreich fortführen.



Cornelia Rogall-Grothe



Horst Westerfeld

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Rogall-Grothe".

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

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Westerfeld".

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

# Inhaltsverzeichnis

<b>I.</b>	<b>Vorwort</b>	<b>3</b>
<b>II.</b>	<b>Management Summary / Abstract</b>	<b>7</b>
<b>III.</b>	<b>Jahresbericht</b>	<b>8</b>
<b>1.</b>	<b>Einleitung</b>	<b>8</b>
<b>2.</b>	<b>Auftrag und Ziel des Projekts</b>	<b>8</b>
<b>3.</b>	<b>Organisation, Struktur und Beteiligte</b>	<b>12</b>
<b>4.</b>	<b>D115-Servicearchitektur (Technische Konzeption)</b>	<b>16</b>
4.1.	Grundlegender Aufbau	16
4.2.	D115-Netzbetrieb	18
4.3.	Das D115-Wissensmanagement	19
4.3.1.	Informationsbereitstellung	19
4.3.2.	Besondere Anforderungen bei der Bereitstellung der Top 100- Leistungen von Landkreisen und kreisangehörigen Kommunen	20
4.3.3.	Wissenssuche	21
4.4.	Elektronische Informationsweiterleitung	22
4.5.	Wesentliche Stärken und Schwächen im Überblick	23
<b>5.</b>	<b>Das D115-Qualitätsmanagement</b>	<b>24</b>
5.1.	Gewährleistung von Qualität und Serviceversprechen	24
5.2.	Anrufvolumen und Nutzungsstatistik	28
5.3.	Datenschutz, Spam, Abgrenzungen 110/112	32
5.4.	Wesentliche Stärken und Schwächen im Überblick	33
<b>6.</b>	<b>Öffentlichkeitsarbeit für den 115-Service</b>	<b>35</b>
6.1.	Organisatorische Rahmenbedingungen	35
6.2.	Kommunikationsziele	35
6.3.	Operationalisierung der D115-Kommunikation	36
6.3.1.	Zentrale Kommunikationsarbeit	36
6.3.2.	Dezentrale Kommunikationsarbeit	37
6.4.	Kommunikationsmaßnahmen	37
6.5.	Fazit und Ausblick	38
6.6.	Wesentliche Stärken und Schwächen im Überblick	39
<b>7.</b>	<b>Wirtschaftlichkeitsaspekte von D115</b>	<b>40</b>
7.1.	Effizienzpotenziale durch den Betrieb eines Servicecenters	40
7.1.1.	Verkürzte Bearbeitungszeiten und Bündelung gleichartiger Aufgaben	40
7.1.2.	Entlastung von Unterbrechungen (bei eigener Zuständigkeit)	42
7.1.3.	Reduktion der Besuche in der Verwaltung	43
7.1.4.	Reduktion des Pflegeaufwands der Daten (bei eigener Zuständigkeit)	43
7.1.5.	Optimierung des Personaleinsatzes	44
7.2.	Zusätzliche Effizienzpotenziale durch die Integration in den D115-Verbund	45
7.2.1.	Reduktion des Pflegeaufwands der Daten (bei fremder Zuständigkeit)	45
7.2.2.	Reduktion der Schulungskosten	45
7.2.3.	Reduktion der Beratungskosten	45
7.2.4.	Entlastung von Unterbrechungen (bei fremder Zuständigkeit)	46

<b>8. Flächendeckung</b>	<b>46</b>
8.1. Gründe für Handlungsbedarf	46
8.1.1. Bürger wollen die 115	46
8.1.2. Breite Unterstützung für 115	47
8.1.3. Derzeitiger Teilnehmerstand	48
8.2. Ausbau der Flächendeckung	50
8.2.1. Angebot der Projektgruppe D115 in der Flächendeckung	50
8.2.2. Maßnahmen bestehender D115-Servicecenter	52
8.2.3. Besonderheit der Flächendeckung in Landkreisen und kreisangehörigen Kommunen	53
8.2.4. Maßnahmen der Länder	55
8.2.5. Maßnahmen des Bundes	59
<b>9. Ausblick</b>	<b>60</b>
9.1. Weiterentwicklung des D115-Services	60
9.1.1. Gebärdentelefon	61
9.1.2. Nutzung der 115 in Krisen und Lagen	61
9.1.3. Weitere Standardisierung in der Leistungsbereitstellung	62
9.2. D115-Dachorganisation	63
9.3. Überblick über Herausforderungen im „Jahr 2“	64
<b>IV. Anhang</b>	<b>67</b>
IV.1. Abbildungsverzeichnis	67
IV.2. Tabellenverzeichnis	67
IV.3. Projektcharta D115 Einheitliche Behördenrufnummer	68
IV.4. Beschluss über die Flächendeckung des Saarlandes [Auszug]	75
IV.5. Gemeinsame Erklärung der kommunalen Spitzenverbände und des BMI	79
IV.6. Investitionen, Kosten und Einsparpotenziale	82
IV.7. Impressum	89



## II. Management Summary / Abstract

Der vorliegende Jahresbericht des Projekts „D115 Einheitliche Behördenrufnummer“ dient der Dokumentation wesentlicher Erkenntnisse und Erfahrungen des ersten Jahres des auf zwei Jahre angelegten Pilotbetriebs. Das Ziel des Projekts D115 ist es, deutschlandweit einen telefonischen Bürgerservice mit dreistelliger Rufnummer, verwaltungsebenenübergreifendem Service und standardisiertem Serviceversprechen zu etablieren. Zu den wesentlichen Erkenntnissen des Pilotbetriebs der 115 im ersten Jahr zählen im Einzelnen:

- D115 erfüllt das gegenüber Bürgerinnen und Bürgern sowie der Politik gegebene Serviceversprechen vollumfänglich: Servicezeiten, Service-Level, Annahme und Fallabschlussquoten etc. werden erreicht bzw. deutlich überboten.
- Die einheitliche Behördenrufnummer 115 verbessert den Service für alle Bürgerinnen und Bürger. Vier von fünf Bürgern wollen den einheitlichen Behördenruf 115 nutzen.
- In den bereits angeschlossenen Regionen wird der 115-Service gut angenommen. Über 1,5 Millionen Bürgerinnen und Bürger haben die 115 bereits gewählt.
- Der Aufbau von Servicecentern und die Integration von bestehenden Servicecentern in den D115-Verbund eröffnen neue Effizienzpotenziale für die öffentliche Verwaltung. In den aktiven D115-Servicecentern werden diese Potenziale bereits gehoben. Die Erfahrungen beweisen, dass die Anzahl der Anrufe bei einer Verwaltung allein durch deren Bündelung und Steigerung der Erreichbarkeit um bis zu 30 % verringert werden. Die Einsparungspotenziale, die mithilfe eines Servicecenters realisiert werden können, übersteigen die dafür erforderlichen Aufwendungen und Kosten zum Teil erheblich.
- Im Rahmen von D115 werden Informationen zu Leistungen der öffentlichen Verwaltung nach einem Inhaltsmuster bereitgestellt, im D115-Wissenspool aufbereitet und an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Servicecentern weitergeleitet. Das D115-Wissensmanagement läuft stabil und kann damit als ein wesentliches innovatives Element der E-Government-Infrastruktur in Deutschland bezeichnet werden.
- Mit D115 wird der leichte Zugang zu telefonischen Bürgerservices auf allen föderalen Ebenen realisiert. Der weitere Ausbau gestaltet sich vielversprechend.
- Mit einem Wachstum des Versorgungsgebiets der 115 um 3 Millionen Bürgerinnen und Bürger in den ersten 12 Monaten des Pilotbetriebs hat das Projekt D115 sein großes Potenzial für die Umsetzung einer umfänglichen Flächendeckung in Deutschland nachgewiesen. Im zweiten Jahr der Pilotphase wird die Gewinnung von weiteren kreisfreien Städten, Landkreisen und deren kreisangehörigen Kommunen sowie Landes- und Bundesbehörden intensiviert.
- Nur mit Unterstützung der Länder kann die Gewinnung neuer Partner und deren Integration in den 115-Service nachhaltig gefördert und gesichert werden.
- Weitere Anstrengungen sind erforderlich, um das Dienstleistungsportfolio der 115 auszubauen sowie den Übergang vom Pilot in den Regelbetrieb erfolgreich umzusetzen. Insbesondere der Aufbau einer nachhaltig tragenden Dachorganisation des D115-Verbundes steht dabei im Fokus der D115-Verbundteilnehmer und der Projektgruppe D115.

## III. Jahresbericht

### 1. Einleitung

Eine leistungsfähige und effiziente öffentliche Verwaltung ist ein bedeutender Faktor für den Wirtschaftsstandort Deutschland. Das Projekt D115 leistet dazu einen wichtigen Beitrag. Anrufer der 115 können unabhängig vom Standort und den jeweiligen spezifischen Telefonnummern ihre Anfragen an die Verwaltung richten. Durch eine für Bürger und Wirtschaft unkomplizierte telefonische Auskunft zu Verwaltungsfragen wird der Zugang zur öffentlichen Verwaltung für Bürger und Wirtschaft vereinfacht.

Am 24. März 2010 ist das erste Jahr einer auf zwei Jahre angelegten Pilotphase des Projekts „D115 Einheitliche Behördenrufnummer“ abgeschlossen. Derzeit haben bereits rund 13 Millionen Bürgerinnen und Bürger in Deutschland einen direkten Draht in die Verwaltung. In den teilnehmenden Kommunen müssen einzelne Telefonnummern nicht mehr aufwendig recherchiert werden. Anruferinnen und Anrufer erhalten verständliche und verlässliche Auskünfte über eine leicht zu merkende Rufnummer: die 115.

Durch verbesserte, prozessorientierte Aufgabenerledigung werden Effizienzgewinne generiert. Geht die Einführung der Einheitlichen Behördenrufnummer mit einer konsequenten Neuorganisation und Straffung der Verwaltungsprozesse einher, werden Kosteneinsparungen für Bürger, Wirtschaft und Verwaltung erzielt.

Das erste Jahr der Pilotphase hat bereits wichtige Erfahrungen geliefert: Die Bürger sind von der Bereitstellung des Telefondienstes überzeugt, die Zusammenarbeit von Kommunen, Ländern und Bund erfolgt auf konstruktiv kooperativer Basis, und erste Effizienzgewinne wurden erzielt. Die teilnehmenden Verwaltungen haben damit wichtige Impulse für weitere föderale Modernisierungsprozesse gesetzt.

Der Jahresbericht stellt die wesentlichen Erkenntnisse des Pilotbetriebs vor. Er stellt weiterhin dar, welche Wege beschritten werden müssen, um den weiteren Ausbau der 115 in Deutschland zu gewährleisten und gibt einen Ausblick auf die Aufgaben des zweiten Jahres im Pilotbetrieb.

### 2. Auftrag und Ziel des Projekts

Das Projekt „D115 Einheitliche Behördenrufnummer“ wurde Anfang 2007 gestartet. Durch Beschluss der E-Government-Staatssekretäre von Bund und Ländern wurden das Bundesministerium des Innern und das Land Hessen beauftragt, die erforderlichen technischen, organisatorischen und rechtlichen Maßnahmen umzusetzen sowie eine einheitliche Behördenrufnummer gemeinsam mit ersten Teilnehmern in einem Pilotbetrieb zu erproben. Die Dauer der Pilotphase wurde auf zwei Jahre festgesetzt. Am 24. März 2010 jährt sich der Start des Pilotbetriebs erstmalig. Nach Beendigung des zweiten Jahres soll der Pilotbetrieb in einen Regelbetrieb übergehen.

**Das Ziel: eine Behördenrufnummer –  
ebenenübergreifend und mit hoher Qualität**

Bürgerinnen und Bürger erwarten heute zu Recht einen persönlichen Service, Schnelligkeit, Transparenz und Effizienz von der öffentlichen Verwaltung. Diesen Ansprüchen muss und kann sich die öffentliche Verwaltung in Deutschland stellen. Ziel des Projekts D115 ist es, die Orientierung des Verwaltungshandelns noch deutlicher an den Bedürfnissen der Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen auszurichten. Das Telefon ist weiterhin eines der wichtigsten und flexibelsten Zugangswege in die öffentliche Verwaltung. Trotz der steigenden Anzahl an Internetanschlüssen in der Bevölkerung nutzen selbst ca. 70 % der Internetnutzer präferiert das Telefon für den Kontakt mit der Verwaltung.<sup>1</sup> Die einheitliche und leicht zu merkende Behördenrufnummer 115 bedient dieses Kontaktverhalten und bietet schnelle und verlässliche Auskünfte. Die Zuständigkeiten im föderalen System bleiben unverändert, spielen aber für die Anruferinnen und Anrufer bei Nutzung der 115 keine Rolle mehr. Viele allgemeine Auskünfte können bereits im telefonischen Erstkontakt beantwortet werden. Behördengänge, die den Bürgern den Umgang mit öffentlichen Verwaltungen erheblich erschweren, werden dadurch reduziert. Die neue Rufnummer 115 ermöglicht damit eine neue Dimension des telefonischen Bürgerservices im Kontakt mit der öffentlichen Verwaltung.

**D115 steht für ein Mehr an Bürgernähe,  
für Bürokratieabbau und Wirtschaftlichkeit.**

Anspruch der 115 ist es, stets zuständig, lösungs- und serviceorientiert zu sein sowie kompetent, effizient und als zuverlässiger Partner zu handeln. Die 115 erleichtert den Zugang zur öffentlichen Verwaltung. Sie baut Hindernisse oder Hemmnisse ab. Im Mittelpunkt steht dabei das standardisierte Serviceversprechen.

**Das Serviceversprechen von D115**

- Die Servicezeiten sind Montag bis Freitag, 8–18 Uhr.
- Mindestens 55 % der Anfragen sollen im Erstkontakt beantwortet werden.
- Der Service-Level liegt bei mindestens 75/30, d. h., dass mindestens 75 % aller Anrufe innerhalb von 30 Sekunden durch eine Mitarbeiterin oder einen Mitarbeiter angenommen werden.
- Insgesamt werden mindestens 90 % aller Anrufe durch eine Mitarbeiterin oder einen Mitarbeiter angenommen.

Das Projekt D115 versteht sich als lernende Organisation: Anhand der gesammelten Erfahrungen wird das Serviceangebot und -versprechen fortlaufend evaluiert und optimiert.

<sup>1</sup> Institut für Demoskopie Allensbach, Allensbacher Archiv, IfD-Umfrage 5269, 01/2010

**Das Ergebnis:**  
**stärkere Bürgerorientierung, Synergien durch ebenenübergreifende**  
**Zusammenarbeit, Qualitätssteigerung**

Neben einer verbesserten Bürgerorientierung ermöglicht die Einheitliche Behördenrufnummer 115 auch die Erschließung von Effizienzpotenzialen. Die Nutzung der verschiedenen Zugangswege zur Verwaltung (Telefon / FAX, Internet, E-Mail) hat zu einem generellen Anstieg der Kontaktaufnahmen geführt. Die Beantwortung der Anfragen, insbesondere aber auch die Unterbrechung des Arbeitsflusses, bindet und kostet einen nicht unerheblichen Anteil an Arbeitszeit an vielen Stellen des Verwaltungsbetriebes. Allein die Suche nach dem richtigen Ansprechpartner führt zu beachtlichen Lasten bei Bürgern und Verwaltung. Die Bündelung und Koordination dieser Kontakte („One-Stop-Government“) birgt ein großes Potenzial an Effizienzsteigerungen und Optimierung der Arbeitsprozesse: Arbeitsabläufe werden vereinheitlicht, Mehrfachkontakte reduziert, Doppelarbeiten vermieden. Dies führt bei gleichzeitiger Verbesserung der Qualität zu einer Entlastung der Fachebene, insbesondere bei der Beantwortung allgemeiner Auskünfte:

- Die Bearbeitungszeiten für die Auskunftsprozesse der Verwaltung werden optimiert, da Zentralisierung und Spezialisierung eine arbeitsteilige Leistungserbringung ermöglichen.
- Der im Rahmen von D115 gegebene Impuls, Information zu Leistungen der Verwaltung strukturiert und adressatengerecht aufzubereiten, kann auch für andere Aufgaben (z. B. für den Internetauftritt) genutzt werden. Ebenso kann auf das nahezu identisch strukturierte und ebenfalls aufbereitete Wissen aus den Landes- Behördenfindern zugegriffen werden. Mit einem nur einmaligen Pflegeaufwand können dadurch im Sinne einer kostengünstigen Erstellung von Informationen und eines einheitlichen Bürgerservices unabhängig vom Zugangskanal gleichartige Verwaltungsleistungen ohne Mehrfachaufwände bedient werden.
- Die Etablierung von Servicestandards auf Basis messbarer Kriterien (wie bspw. Erreichbarkeit, Weiterleitungsquote, Antwortzeit und Antwortkompetenz) bedeuten einen Qualitätsschub in der Bearbeitung von telefonischen Anfragen an die öffentliche Verwaltung. Die gebündelte Annahme von Anrufern in einem Servicecenter und die organisatorische und technische Anpassung an diese Organisationsform führen dazu, dass mehr Anrufe schneller und qualitativ hochwertiger als bisher bearbeitet werden können.
- Eine große Anzahl von Fragen wird bereits im Erstkontakt durch die Servicecenter beantwortet. Diese Fragen erreichen die Fachebene nicht mehr.
- Die Bündelung der Anrufe in einem Servicecenter entlastet die Fachebene von Unterbrechungen bei ihrer eigentlichen Aufgabenwahrnehmung. Hierdurch können sich die Beschäftigten in den Fachbereichen kontinuierlich auf ihre Aufgaben

konzentrieren. Dies schafft Kapazitäten, die zum Abbau von Überlastungen, zu Freiräumen für neue Aufgaben und / oder Stelleneinsparungen beitragen und damit die Verwaltungskosten reduzieren. Gleichzeitig wird die Arbeitsatmosphäre der Beschäftigten verbessert.

- Die zentrale Rufnummer des Servicecenters reduziert Mehrfachanrufe, die wegen schlechter Erreichbarkeit an verschiedenen vermeintlich zuständigen Stellen regelmäßig entstehen. Die Erfahrungen bestehender Servicecenter beweisen, dass die Anzahl der Anrufe bei einer Verwaltung allein durch deren Bündelung und trotz Steigerung der Erreichbarkeit bis zu 30 % verringert werden kann.
- Anfragen, die beim Erstkontakt nicht beantwortet werden können, werden an die Fachebene übergeben (häufig Aufnahme des Anliegens im Servicecenter und Weiterleitung per Ticket). Die Fachebene kann bei Ticket-Weiterleitung in der Beantwortung der Anfrage zielgerichtet und priorisierend vorgehen. Es wird nicht in laufende Prozesse eingegriffen.
- Im Falle bereits bestehender Telefonzentralen und Callcenter-Strukturen können diese im Vorfeld einer Einbindung in den D115-Verbund weiterentwickelt und vernetzt werden. Durch diese Maßnahme wird die Bedeutung des telefonischen Bürgerservices in Verwaltungen insgesamt aufgewertet.
- Die Einheitliche Behördenrufnummer 115 erfordert den Einsatz qualifizierter Mitarbeiter, die sich als verantwortungsvolle Partner und kompetente Berater verstehen. Ein hoher Qualifizierungsgrad und eine hohe Zufriedenheit der Mitarbeiter wirken sich positiv auf den angebotenen Service und die Gesamtwahrnehmung einer Verwaltung aus.
- Die Entscheidung, gleichzeitig ein D115-Servicecenter aufzubauen, stellt einen zusätzlichen Mehrwert dar. Der Bedarf für externe Beratungsleistungen wird bspw. durch die Nutzung der eingestellten und kontinuierlich gepflegten Leistungsberichte anderer D115-Teilnehmer oder die Unterstützung und Beratung durch den D115-Verbund und die Projektgruppe D115 erheblich gesenkt.
- D115-Servicecenter können sich wechselseitig vertreten, indem bspw. das Anrufvolumen mehrerer Servicecenter auf eines konzentriert wird. Dies ermöglicht in schwach ausgelasteten Zeiten einen wirtschaftlichen Personaleinsatz.
- D115-Servicecenter bieten interessante und ansprechende Arbeitsplätze, die gut für den Einsatz von Teilzeitkräften oder Mitarbeitern mit Behinderungen geeignet sind. Durch übergreifende Qualifizierungs- und Schulungsmaßnahmen werden bundesweit einheitliche Standards für telefonische Bürgerservices entwickelt.
- D115 liefert Politik und Verwaltung Erkenntnisse darüber, welche Leistungen von Bürgerinnen, Bürgern und Wirtschaft in welchen Häufigkeiten nachgefragt werden. D115 bietet bspw. durch die kontinuierliche Auswertung der Anfrageschwerpunkte der Bürgerinnen und Bürger eine wichtige Steuerungs- und Handlungsgrundlage für Politik und Verwaltung.
- Das Konzept einer einheitlichen Behördenrufnummer gewinnt auch international zunehmend an Aufmerksamkeit.<sup>2</sup>

<sup>2</sup> Laut Unternehmensberatung PricewaterhouseCoopers LLP verringern sich insbesondere beim Bürger die Kosten für den Verwaltungskontakt. So kostet der persönliche Besuch eines Bürgerservicebüros den Bürger durchschnittlich 10,53 Pfund, ein Telefonat dagegen 3,39 Pfund und eine Online-Transaktion 0,08 Pfund, vgl. UK The Economic Case for Digital Inclusion, PWC, 2009, S. 47.

Die einheitliche Behördenrufnummer erfüllt die Ansprüche von Bürgern und Politik an eine moderne, bürger- und dienstleistungsorientierte Verwaltung. Die Einführung der 115 unterstützt die Ausrichtung der Verwaltungsprozesse auf Bürger und Wirtschaft. Bürgerorientierte Prozessoptimierung hilft, Kosten einzusparen und die Qualität der Arbeit zu erhöhen. D115 ist auch dafür ein wichtiger Impulsgeber.

#### **Politische und wirtschaftliche Bedeutung von D115**

- Garantierte Erreichbarkeit der Verwaltung bei einem standardisierten Serviceversprechen
- Stimmungsbarometer für Wünsche und Meinungen der Bevölkerung (Sensorfunktion)
- Servicecenter arbeiten wirtschaftlich
- Kundenorientierung im Vordergrund
- Speziell geschultes Personal für Kommunikation und Telefonie

### **3. Organisation, Struktur und Beteiligte**

Ein bedeutendes inhaltliches Merkmal des D115-Verbundes ist die ebenenübergreifende Auskunft. Damit unterscheidet sich die 115 von anderen Bürgerservicenummern, die im Regelfall „nur“ Auskünfte zu Leistungen in eigener Zuständigkeit geben. Das im D115-Verbund entwickelte Wissensmanagement wurde speziell für den Bedarf einer verbundweiten Nutzung geschaffen, während des Pilotbetriebs stetig weiterentwickelt und hat sich als Grundlage für ebenenübergreifende Auskünfte bewährt.

Dreh- und Angelpunkt und damit Basis des D115-Verbundes sind vor allem die **komunalen Servicecenter**. Jeder Anruf läuft im Regelfall in einem räumlich zuständigen kommunalen Servicecenter auf. Kann die Anfrage nicht im Erstkontakt beantwortet werden, erfolgt eine Weiterleitung an die zuständige Fachverwaltung, Kommune, Landes- oder Bundesbehörde.

Eine weitere Schlüsselfunktion im Projekt D115 nehmen die **Länder** wahr. Sie haben zwei zentrale Aufgabenbereiche:

- Sie unterstützen in Zusammenarbeit mit der Projektgruppe D115 die an D115 teilnehmenden Kommunen ihres Landes und beteiligen sich an der Gewinnung weiterer Kommunen für den D115-Verbund.
- Sie sind außerdem eigenständige Teilnehmer am D115-Verbund, stellen ihre Leistungsinformationen für das Wissensmanagement zur Verfügung und geben als 2nd Level Auskünfte zu allen Fragestellungen, die in ihren Zuständigkeiten liegen und durch das kommunale Servicecenter im 1st Level nicht beantwortet werden konnten.



Abbildung 1: Aufgaben der Länder

Auch die **Bundesverwaltung** beteiligt sich bereits mit mehreren Behörden am Pilotbetrieb. Durch die Informationsbereitstellung der Bundesbehörden können einfache und häufig gestellte Fragen zu Leistungen der Bundesverwaltung sofort im Erstkontakt beantwortet werden. Zusätzlich können Anfragen, die nicht im 1st Level fallabschließend beantwortet werden, an die Bundesverwaltung telefonisch oder elektronisch weitergeleitet werden.

Die Kennzahlen zum Betrieb der D115-Partner aus Kommunen, Bund und Ländern werden im Rahmen eines einheitlichen Qualitätsmanagements erfasst. Auf Basis der Analyse der Kennzahlen werden Maßnahmen zur kontinuierlichen Qualitätssteigerung abgeleitet und sowohl dezentral als auch zentral im D115-Verbund umgesetzt. Die Teilnahme am Pilotbetrieb wird durch die D115-Projektcharta fixiert (siehe Anhang IV.3.). Diese legt die grundlegenden Aspekte der Zusammenarbeit im D115-Verbund fest. Sie enthält beispielsweise die Verständigung auf das einheitliche D115-Serviceversprechen, mit dem verbundübergreifend ein einheitliches Qualitätsniveau erreicht werden soll. Die Aufgaben und Pflichten der Projektgruppe D115 zur Weiterentwicklung des Projekts und die Aufgaben und Pflichten der Teilnehmer zur Gestaltung einer erfolgreichen Pilotphase sind darin festgehalten. Geregelt ist in der D115-Projektcharta auch, dass die Kommunikationsmaßnahmen der Projektgruppe D115 mit denen der Modellregionen verzahnt werden, um der Öffentlichkeit trotz der vielen heterogenen Partner ein einheitliches Bild der Marke „D115“ zu vermitteln.

Die Koordination des Gesamtprojekts erfolgt durch das Bundesministerium des Innern gemeinsam mit dem Land Hessen. Als Koordinator des Prozesses agiert dabei eine vom Bundesministerium des Innern und dem Land Hessen gemeinsam finanzierte und personell besetzte Projektgruppe. Sie ist im Bundesministerium des Innern angesiedelt und stellt zentrale Komponenten für den D115-Verbund bereit.

Die Projektgruppe stellt darüber hinaus Personal und Know-how für die Umsetzung des Projekts zur Verfügung. Alle Teilnehmer an D115 können sich an die Projektgruppe mit ihren Fragen wenden. Die Projektgruppe geht auch initiativ auf Kommunen und Behörden zu, um sie für den Verbund zu gewinnen. Sie unterstützt in Kooperation mit den Ansprechpartnern der Länder bei technischen, organisatorischen und rechtlichen Fragestellungen, die mit dem Betrieb, der Flächendeckung und der Weiterentwicklung des 115-Service verbunden sind.

## D115-Lenkungsausschuss

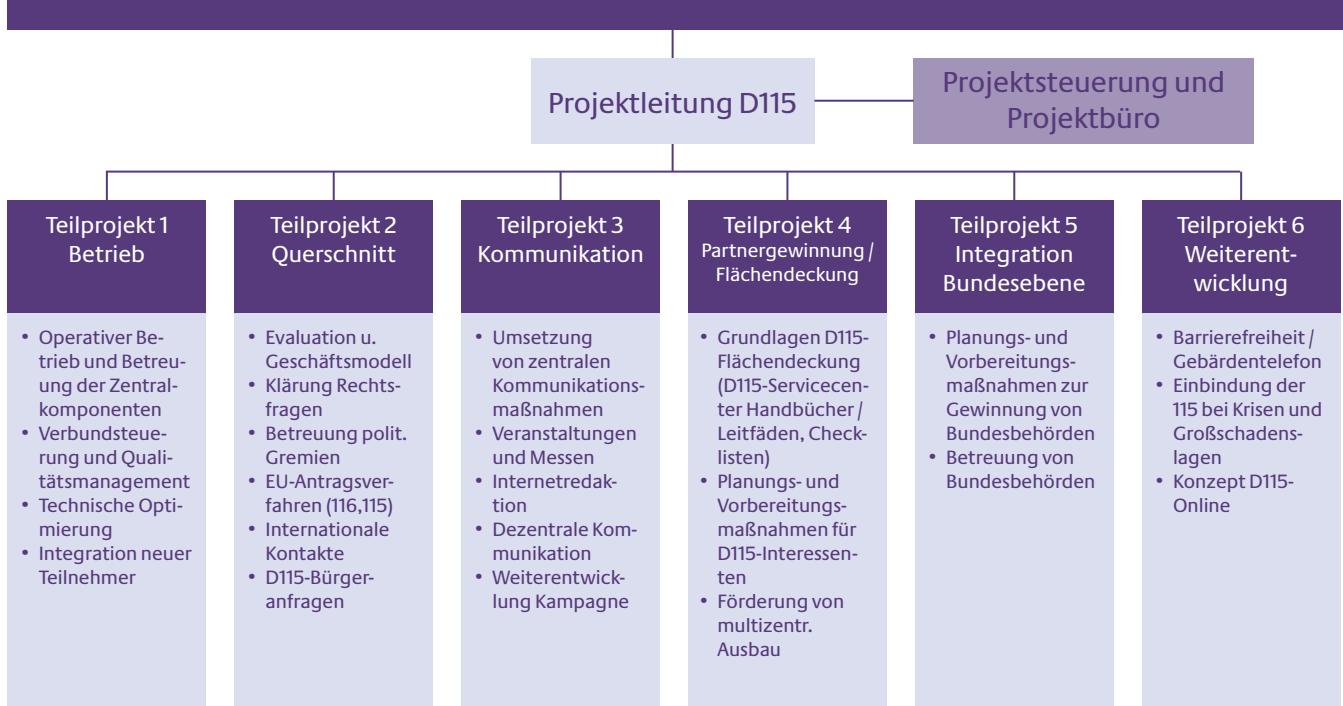


Abbildung 2: Projektorganisation

Der Pilotbetrieb lebt von der engen Zusammenarbeit der Teilnehmer. In Arbeitsgruppen wurden die Erfahrungen der Teilnehmer diskutiert und Lösungen für die Herausforderungen gemeinsam entwickelt, verabschiedet sowie deren Umsetzung überwacht. Die Arbeitsgruppensitzungen fanden in allen Modellregionen statt. Ein Vertretungssystem der Verbundpartner und der virtuelle Teamraum D115 (s. u.) stellten die Beteiligung an den Sitzungen und den Informationstransfer aus diesen sicher. Der inhaltliche Schwerpunkt lag dabei zunächst auf der Stabilisierung, später dann auf der Optimierung des Pilotbetriebs.

Zusätzlich wurde eine Teilnehmerkonferenz, die sich aus den Leitungen aller teilnehmenden Verwaltungen zusammensetzte, durchgeführt.

Entscheidungsorgan für die Projektgruppe D115 ist der Lenkungsausschuss, der sich gegenwärtig aus Mitgliedern des Bundesministeriums des Innern und des Landes Hessen zusammensetzt.

Ein wesentliches Wissens- und Kommunikationsinstrument für die Teilnehmer des D115-Verbundes ist der sogenannte Teamraum D115. Dort werden alle Arbeits- und Ergebnisdokumente sowie wesentlichen Informationen zum Projekt bereitgestellt. Der Zugang kann über die Webseite des Projekts [www.d115.de](http://www.d115.de) beantragt werden.

Stärken / Schwächen	Lerneffekte	Ableitung von Maßnahmen für 2010
Die Projektorganisation war weitestgehend belastbar und konnte alle Anforderungen flexibel aufnehmen und erfolgreich bearbeiten.	Die Dynamik des Projekts und die Änderung der Aufgabenschwerpunkte bilden sich in Organisationsänderungen ab.	Anpassung der Projektorganisation <ul style="list-style-type: none"> <li>• Einrichtung des Teilprojekts „Bund“</li> <li>• Stärkung der Teilprojekte „Flächendeckung“ und „Betrieb“</li> </ul>
Die verfügbaren Mitarbeiterkapazitäten waren für die zu erledigenden Aufgaben zu gering.  Der Zeitraum, innerhalb dessen neue Mitarbeiter für die Projektgruppe gewonnen werden konnten, war im Regelfall lang.	Frühzeitige Einbindung des Lenkungsausschusses, um Bedarfentscheidungen herbeizuführen.  Effektive Personalbeschaffung erforderlich.	Weitere Unterstützung für <ul style="list-style-type: none"> <li>• das Teilprojekt Flächendeckung (Integrationsmanager),</li> <li>• das Teilprojekt Kommunikation (Kommunalbetreuer) sowie</li> <li>• das Teilprojekt Betrieb (Informationsmanager) bereits in laufenden Verfahren.</li> </ul>
Die Aufgabenwahrnehmung durch die Arbeitsgruppen war weitestgehend erfolgreich.	Aktivierung der Teilnehmer teilweise erforderlich. Zu hohe Anzahl von Arbeitsgruppensitzungen führt teilweise zu Belastungen bei den Teilnehmern.	Verstärkter Einsatz von Telefon- und Videokonferenzen für Arbeitsgruppensitzungen; Schärfung der Beschreibung der Arbeitsgruppen; Teilnehmer sollen sich gezielt für Arbeitsgruppen entscheiden.
Abstimmungsprozesse im föderalen Verbund können zu Verzögerungen führen.	Abstimmungen können nicht zu jedem Sachverhalt abgehalten werden.	Einführung der Teilnehmerkonferenz und der „Verbreiterung“ des Lenkungsausschusses <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dabei ist sicherzustellen, dass sich die Kommunen entsprechend einbringen können.</li> </ul>

Tabelle 1: Organisation, Struktur und Beteiligte

## 4. D115-Servicearchitektur (Technische Konzeption)

### 4.1. Grundlegender Aufbau

Bereits Ende August 2009 konnten insgesamt mehr als eine Million Anrufe unter der 115 registriert werden. Die Nachfrage beläuft sich monatlich insgesamt auf mehr als 150.000 Anrufe. Die dieser Nachfrage unterliegende D115-Servicearchitektur ist darauf ausgerichtet, möglichst viele Anfragen zu Verwaltungsleistungen ohne größere Wartezeiten im Erstkontakt abschließend zu beantworten – unabhängig davon, welche Behörde für die Leistung verantwortlich ist. Im laufenden Betrieb zielen bisher rund 90% der Anfragen auf kommunale Leistungen. Entsprechend wird ein 115-Anruf in das jeweils räumlich zuständige kommunale D115-Servicecenter, das sogenannte 1st Level, geleitet.

Die D115-Servicecenter sind das Bindeglied zwischen den Kunden und ihren Fachverwaltungen. Sie fungieren gleichzeitig aber auch als Filter, indem sie Anfragen allgemeiner Natur direkt beantworten und die Fachverwaltung entlasten. Sie ersetzen somit nicht die Sachbearbeitung durch die fachlich zuständige Behörde, sondern spezialisieren sich auf die Auskunft allgemeiner Informationen, wie z. B. Zuständigkeiten und Ansprechpartner, Öffnungszeiten, erforderliche Anträge, benötigte Dokumente oder zu entrichtende Gebühren.

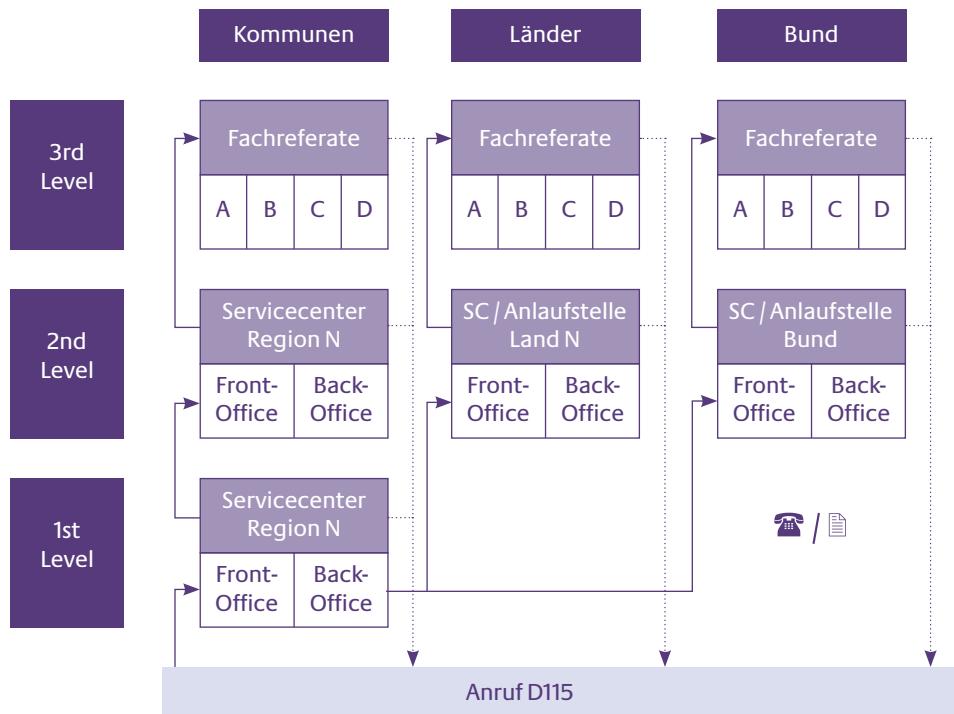


Abbildung 3: Servicearchitektur im D115-Verbund (I)

Während im 1st Level ausschließlich kommunale Servicecenter 115-Anrufe entgegennehmen, sind auf der Ebene des 2nd Level zusätzlich die Servicecenter und Anlaufstellen von Bund und Ländern eingebunden.

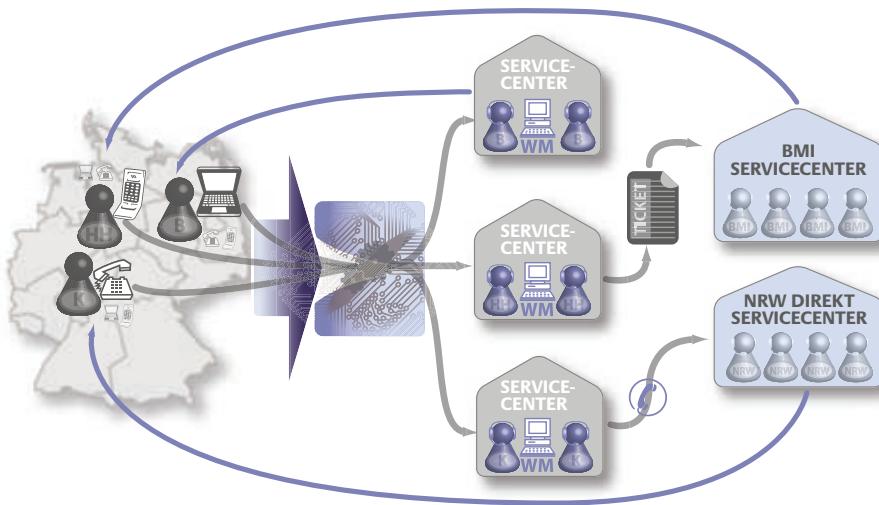


Abbildung 4: Servicearchitektur im D115-Verbund (II)

Das Funktionieren dieser Servicearchitektur beruht auf dem Zusammenspiel organisatorischer und technischer Strukturen in einer heterogenen Verwaltungslandschaft. Insbesondere die Integration unterschiedlicher technischer Systeme in einen gemeinsamen Verbund stellt eine wesentliche Herausforderung des Projekts D115 dar, die in Vorbereitung und während des Pilotbetriebs erfolgreich bewältigt werden konnte.

Als Bindeglieder zwischen den dezentralen Servicecentern werden vier Systeme betrieben:

1. D115-Netzbetrieb
2. D115-Wissensmanagement
3. D115-Informationsweiterleitung
4. D115-Qualitätsmanagement

Seit Beginn des Pilotstarts arbeiten alle technischen Komponenten stabil. Vereinzelte Störungen im Wissensmanagement konnten kurzfristig behoben werden. Als Anlaufstelle für Störungsmeldungen wurde die D115-Taskforce eingerichtet, die den Teilnehmern als einheitlicher Ansprechpunkt zur Verfügung steht.

Im Laufe des Pilotbetriebs wurden die technischen Komponenten sukzessive optimiert und an die Bedürfnisse der D115-Teilnehmer angepasst. Die Erfahrungen, die bisher bei der Integration dezentraler und zentraler Technikkomponenten gewon-

nen werden konnten, sind Grundlage einer Evaluation der technischen Servicearchitektur. Die sich daraus ergebenden Erkenntnisse fließen in die für den Regelbetrieb erforderliche Neuaußschreibung der zentralen Technikkomponenten ein.

#### 4.2. D115-Netzbetrieb

Am 5. Dezember 2007 hat die Bundesnetzagentur dem Bundesministerium des Internen die Rufnummer 115 zugeteilt. Damit die 115 in Deutschland auch telefonisch erreicht werden kann, musste diese Rufnummer von den Teilnehmernetzbetreibern in ihren Netzen eingerichtet werden. Die Erreichbarkeit aus den Netzen wurde während des Pilotbetriebs erhöht und liegt zurzeit bei ca. 98 %. Einige, meist lokale Anbieter haben sich vorbehalten, die 115 erst dann freizuschalten, wenn im Rahmen der Flächendeckung die für sie relevanten Gebiete erschlossen werden.

Für die Bündelung der 115-Anrufe aus den Netzen, die Filterung nach Anrufen aus versorgten und unversorgten Gebieten, die anschließende Aufteilung der Anrufe entsprechend ihres Ursprungs zum jeweils örtlich zuständigen D115-Servicecenter sowie das Spielen von einheitlich gestalteten Ansagen und Warteschleifen (sog. Soundbrandings) wurde der D115-Netzbetrieb in zwei Losen ausgeschrieben und realisiert.

Der D115-Netzbetrieb ermöglicht eine neue Form der Zusammenarbeit. D115-Servicecenter können sich wechselseitig vertreten, etwa um in schwach ausgelasteten Zeiten Personal effizient einzusetzen, indem das Anrufvolumen mehrerer Servicecenter auf eines konzentriert wird. Unterstützt werden diese Vertretungen durch den gemeinsamen D115-Wissenspool, der auch Auskünfte zu Anfragen aus einem anderen Zuständigkeitsgebiet durch das „diensthabende“ Servicecenter ermöglicht. Genutzt wurden diese Vertretungen beispielsweise in den anrufschwachen Zeiten zwischen Weihnachten und Silvester 2009.

Ein anderer wichtiger Aspekt im Bereich Netzeinrichtung und -betrieb ist die Höhe der Tarife. Anrufe bei der 115 sind nicht kostenlos. Die Finanzierung der Kosten für die D115-Netzinfrastruktur erfolgt über einen geringen Aufschlag von 3 Cent auf die Minutenpreise des jeweiligen Telekommunikationsanbieters. Mit dem Start des Pilotbetriebs berechnen die meisten Festnetzanbieter insgesamt 7 Cent / Minute. Der Preis für 115-Anrufe aus dem Mobilfunk beträgt in der Regel zwischen 17 und 20 Cent / Minute. Eine Absenkung der Tarife und eine Aufnahme der 115 in die Flatrates der Anbieter werden gegenwärtig durch die Projektgruppe D115 geprüft.

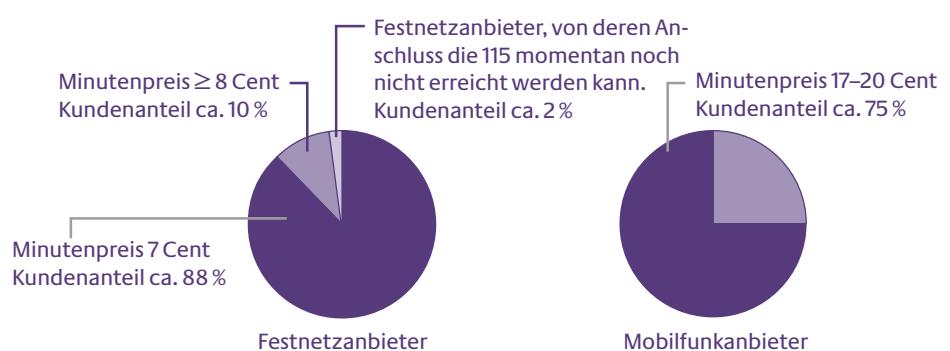


Abbildung 5: Tarifgefüge für Anrufe bei D115 (Stand: 20. März 2009)

## 4.3. Das D115-Wissensmanagement

Die Komponente Wissensmanagement gliedert sich in zwei Teilbereiche auf: Die Informationsbereitstellung und die Wissenssuche. Das Kapitel D115-Wissensmanagement geht dabei auf die besonderen Anforderungen bei der Informationsbereitstellung von Kreisen und kreisangehörigen Kommunen ein.

### 4.3.1. Informationsbereitstellung

Zunächst ist es erforderlich, die für eine Auskunft notwendigen Informationen in strukturierter Form für den gemeinsamen D115-Wissenspool bereitzustellen.

Der D115-Verbund ist mit einem Leistungsportfolio gestartet, welches sich an den am häufigsten nachgefragten Leistungen der Kommunen, der Landesverwaltungen und des Bundes 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 wird bereits während des Pilotbetriebs schrittweise erhöht.

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

Die Bereitstellung von Informationen erfolgt unter dem Gesichtspunkt eines effizienten Ressourceneinsatzes nach Möglichkeit aus bereits vorhandenen Datenquellen wie Internetauftritten, lokalen Wissensmanagementsystemen oder Landes-Zuständigkeitsfindern. Diese Systeme werden aktuell gehalten und bilden somit eine optimale Möglichkeit, ohne zusätzlichen Aufwand stetig qualitätsgesicherte aktuelle Informationen für den D115-Verbund bereitzustellen. Alle Informationen werden entweder als XML-Bericht<sup>3</sup> oder durch die semantische Auszeichnung von Internetseiten (Mikroformatauszeichnung) angeboten. Das Format für die beiden Bereitstellungswege ist im XÖV-Standard XD115 spezifiziert. Die Bereitstellung der Leistungsberichte bzw. semantisch ausgezeichneten Internetseiten erfolgt dezentral. 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.

Neben den Anforderungen an das Bereitstellungsformat spielt auch die inhaltliche Qualität der Leistungsbeschreibungen eine wichtige Rolle. Die qualitativen Anforderungen sind verbundeinheitlich in einem Kriterienkatalog definiert und werden u. a. bei der sukzessiven Erstellung von standardisierten Stammtexten zu einzelnen Leistungsmerkmalen verwendet. Auch in diesem Tätigkeitsschwerpunkt wurde ein Vorteil des D115-Verbundes deutlich: Die Pflege und somit die Nutzung von Informationen über Internet und Intranet wird durch einfache Standardisierungsregeln nachhaltig erleichtert.

<sup>3</sup> XML = Extensible Markup Language ist eine Auszeichnungssprache zur Darstellung hierarchisch strukturierter Datensätze in Form von Textdaten. XML wird insbesondere für einen plattform- und implementationsunabhängigen Austausch von Datensätzen genutzt.

#### 4.3.2. Besondere Anforderungen bei der Bereitstellung der Top 100-Leistungen von Landkreisen und kreisangehörigen Kommunen

Bei Landkreisen und kreisangehörigen Kommunen kommt es im Regelfall zu einem Auseinanderfallen der Leistungsbereitstellungen, da einige Aufgaben durch den Kreis und andere durch die kreisangehörigen Kommunen wahrgenommen werden. Dies erfolgt im Regelfall innerhalb des Kreises durch die Bildung von Parallelstrukturen, indem jede kreisangehörige Kommune die Leistungen vorhält.

Folgendes Schaubild soll dieses Szenario verdeutlichen:

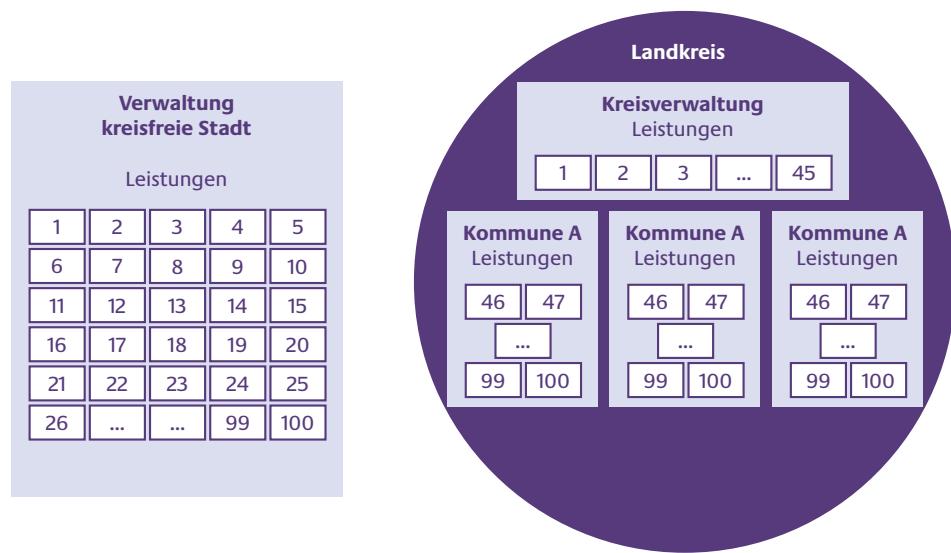


Abbildung 6: Verteilung der Top 100-Leistungen bei kreisfreien Städten und Landkreisen mit kreisangehörigen Gemeinden

Zudem können sich die Leistungen der kreisangehörigen Kommunen innerhalb eines Landkreises noch unterscheiden: So gibt es kreisangehörige Kommunen, die Aufgaben z. B. als „untere Bauaufsichtsbehörde“ in eigener Zuständigkeit wahrnehmen, und andere kreisangehörige Kommunen, für die diese Aufgaben durch die Kreisverwaltung erledigt werden.

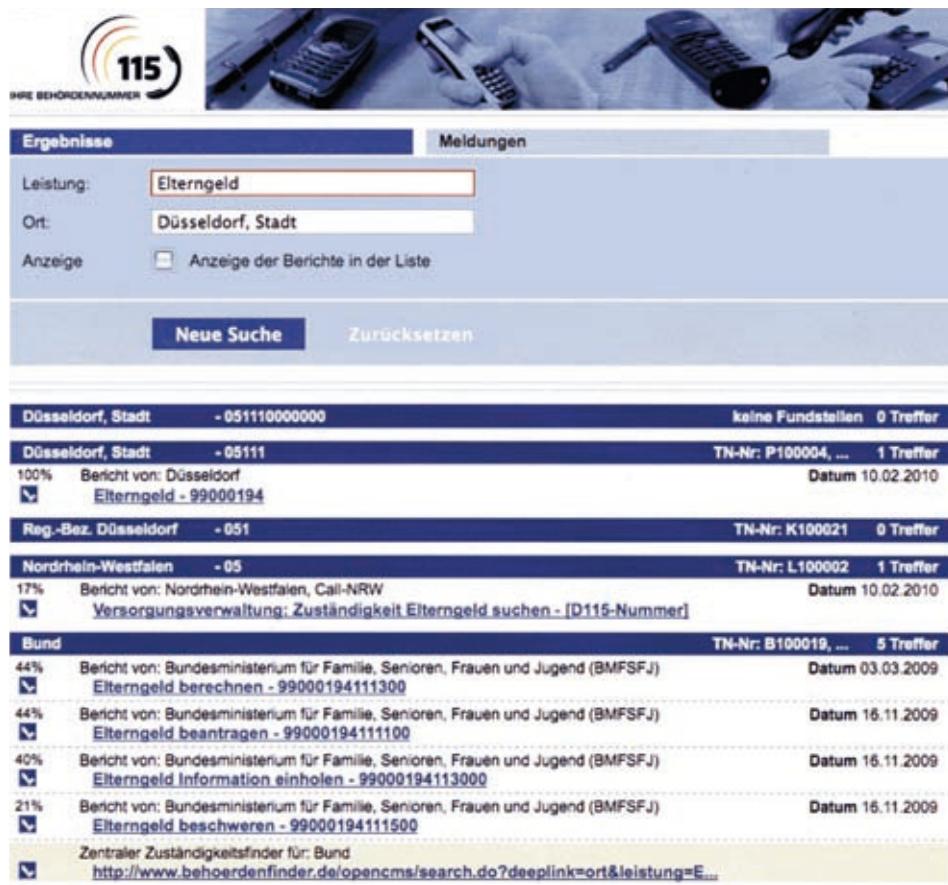
Während in einer kreisfreien Stadt alle Leistungen zentral erbracht werden, erfolgt dies in den kreisangehörigen Verwaltungen entweder in Parallelstrukturen (mehrere kreisangehörige Kommunen halten die Leistung parallel vor) oder abweichend davon in verteilten Zuständigkeiten (mindestens eine Kommune übernimmt eine Leistung eigenständig, während für eine oder mehrere andere Kommunen dieselbe Leistung durch die Kreisverwaltung erbracht wird). Damit hat die Verwaltungsstruktur Auswirkungen auf die Bereitstellung der für D115 erforderlichen Leistungsberichte. Bei der Wissensbereitstellung muss somit darauf geachtet werden, dass

zwischen Kreis und kreisangehörigen Kommunen wechselseitige Abstimmungen vorgenommen werden.

Dort, wo Informationen (landesweit) einheitlich über Zuständigkeitsfinder (z. B. Hessen-Finder [www.hessenfinder.de], Behördenlotse des Rheinisch-Bergischen Kreises) bereitgestellt werden, können diese über eine technische Schnittstelle in die D115-Wissenssuche integriert werden. Stehen keine einheitlichen Leistungsberichte durch Zuständigkeitsfinder oder ähnliche Instrumente zur Verfügung, so bedarf es jeweils der Bereitstellung durch die einzelnen Kommunen für D115.

#### 4.3.3. Wissenssuche

Die D115-Wissenssuche greift auf den Wissenspool zu und erlaubt eine ebenenübergreifende Suche. Auf diese Suchanwendung können die Teilnehmer über zwei Wege zugreifen. Einerseits ist die Suche browsergestützt über eine gesicherte Internetseite aufrufbar. Andererseits bietet eine XML-basierte Web-Service-Schnittstelle den Servicecentern die Möglichkeit, die D115-Suche in lokale Wissensmanagementsysteme einzubinden. In beiden Fällen werden die Leistungsbeschreibungen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern einheitlich strukturiert angezeigt, um eine schnelle Erfassung der Informationen sicherzustellen.



The screenshot shows the D115 search interface. At the top, there is a logo for '115 IHRE BEHÖRDENNUMMER' and a background image of various mobile phones. Below the logo, there are two tabs: 'Ergebnisse' (selected) and 'Meldungen'. The search criteria are: 'Leistung: Elterngeld', 'Ort: Düsseldorf, Stadt', and 'Anzeige: Anzeige der Berichte in der Liste'. Below the search bar, there are buttons for 'Neue Suche' and 'Zurücksetzen'. The search results table has columns for 'Ort', 'Leistung', 'TN-Nr.', 'Datum', and 'Anzahl Treffer'. The results are as follows:

Ort	Leistung	TN-Nr.	Datum	Anzahl Treffer
Düsseldorf, Stadt	- 051110000000			keine Fundstellen 0 Treffer
Düsseldorf, Stadt	- 05111	P100004, ...	Datum 10.02.2010	1 Treffer
100% Bericht von: Düsseldorf	<input checked="" type="checkbox"/> Elterngeld - 99000194			
Reg.-Bez. Düsseldorf	- 051	K100021		0 Treffer
Nordrhein-Westfalen	- 05	L100002	Datum 10.02.2010	1 Treffer
17% Bericht von: Nordrhein-Westfalen, Call-NRW	<input checked="" type="checkbox"/> Versorgungsverwaltung: Zuständigkeit Elterngeld suchen - [D115-Nummer]			
Bund		B100019, ...		5 Treffer
44% Bericht von: Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ)	<input checked="" type="checkbox"/> Elterngeld berechnen - 99000194111300		Datum 03.03.2009	
44% Bericht von: Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ)	<input checked="" type="checkbox"/> Elterngeld beantragen - 99000194111100		Datum 16.11.2009	
40% Bericht von: Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ)	<input checked="" type="checkbox"/> Elterngeld Information einholen - 99000194111300		Datum 16.11.2009	
21% Bericht von: Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ)	<input checked="" type="checkbox"/> Elterngeld beschweren - 99000194111500		Datum 16.11.2009	
Zentraler Zuständigkeitsfinder für: Bund				
<a href="http://www.behoerdenfinder.de/opencms/search.do?deeplink=ort&amp;leistung=E...">http://www.behoerdenfinder.de/opencms/search.do?deeplink=ort&amp;leistung=E...</a>				

Abbildung 7: Maske der Suchanwendung und erste Trefferliste

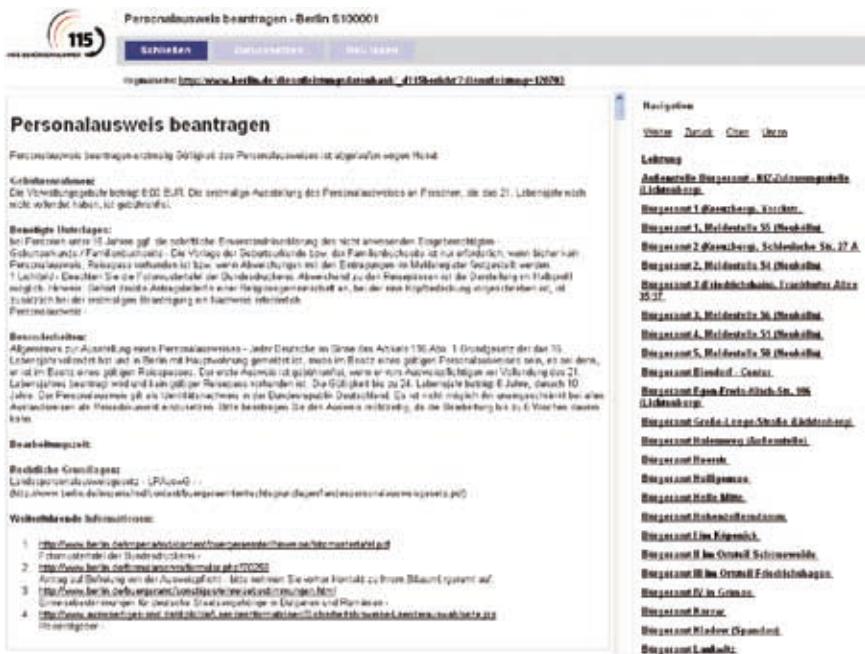


Abbildung 8: Informationstext aus dem Wissensmanagement (Beispiel)

Die eigentliche Suchfunktion basiert auf der Abfrage der gewünschten Leistung in Kombination mit dem nachgefragten Ort. Die besondere Effizienz der D115-Wissenssuche beruht dabei auf der Zuhilfenahme zusätzlicher Datenkataloge, die der besseren Auswertung der beiden Suchkriterien dienen. Mithilfe des Teilnehmerkatalogs, der der Ordnung des Regionalschlüssels<sup>4</sup> folgt, können Verwaltungen schnell und eindeutig identifiziert werden. Verwaltungsleistungen, deren Bezeichnungen regional sehr verschieden sind, werden mithilfe des bundesweit abgestimmten Leistungskatalogs (LeiKa) eindeutig bestimmt. Dieser wird in Zusammenarbeit mit der zuständigen Redaktionsstelle entsprechend des Bedarfs von D115 weiterentwickelt und ordnet einer Leistung verschiedene Synonyme und eine eindeutige Nummer zu.

#### 4.4. Elektronische Informationsweiterleitung

Die Informationsweiterleitung auf elektronischem Wege erfolgt technisch so einfach wie möglich, jedoch unter Gewährleistung der Anforderungen an den Datenschutz und die Datensicherheit. Hierzu wird das sichere Verwaltungsnetz DOI (Deutschland-Online Infrastruktur) genutzt, in welchem ein E-Mail-Relay für D115 betrieben wird. Damit die Weiterbearbeitung von Kundendaten im D115-Verbund effizient erfolgen kann, werden sie in einer strukturierten Form aufgenommen und als standardisiertes XML-Dokument per E-Mail über gesicherte Verwaltungsnetze an das verantwortliche Servicecenter weitergeleitet. Jedes D115-Servicecenter stellt eigenverantwortlich sicher, dass das XML-Dokument bearbeitet wird.

<sup>4</sup> Der Regionalschlüssel ist eine Ziffernfolge zur Identifizierung politisch selbstständiger Gemeinden oder gemeindefreier Gebiete und wird vom Statistischen Bundesamt einheitlich vergeben.

#### 4.5. Wesentliche Stärken und Schwächen im Überblick

Stärken / Schwächen	Lerneffekte	Ableitung von Maßnahmen für 2010
Stabiler Betrieb aller von der Projektgruppe D115 eingesetzten technischen Komponenten.		Etablierte Verfahren des Betriebsmanagements werden mithilfe von ITIL (Information Technology Infrastructure Library) weiter optimiert.
Technische Servicearchitektur hat sich im Pilotbetrieb bewährt.	Es zeigen sich Optimierungspotenziale bei der Integration zentraler und dezentraler Technikkomponenten.	Evaluation der technischen Servicearchitektur und Vorbereitung einer Neuaußschreibung für den Regelbetrieb.
115 ist noch nicht überall aus allen Betreibernetzen erreichbar.		Im Zuge der Flächendeckung Verhandlungen mit verbliebenen lokalen Netzbetreibern führen.
115 noch nicht zu denselben Konditionen erreichbar wie lokale Servicerufnummern.		Voraussetzungen zur Absenkung der Tarife werden durch die Projektgruppe D115 geprüft.
Netzbetrieb lässt wechselseitige Vertretungen und Überläufe der Teilnehmer zu		Technische Möglichkeiten zur Hebung von Synergieeffekten im Verbund stärker nutzen und konkrete Vertretungs- und Überlaufregelungen einrichten.
Über das D115-Wissensmanagement können bereits deutlich mehr als die vereinbarten Top-Leistungen abgerufen werden.	Die Anbindung bestehender Datenquellen ist für die Pflege und Aktualität des Wissens entscheidend. Neben vergleichbaren Datensätzen, die auch in anderen Kommunen in gleicher / ähnlicher Form bereitgestellt werden, kommen zunehmend „spezielle Angebote“ (z. B. Datensätze zu hoch frequentierten Museen, Sehenswürdigkeiten etc.) in das Wissensmanagement.	Kooperation mit anderen Wissensbereitstellern (z. B. im Rahmen EU-DLR) und technische Integration gängiger Datenquellen (z. B. Zuständigkeitsfinder der Länder); Verdeutlichen, dass das D115-Wissensmanagement die kommunale Vielfältigkeit und Eigenständigkeit noch unterstreicht.
Einheitliche Qualität der Wissensinhalte ist noch nicht gegeben.		Im D115-Verbund werden Qualitätskriterien für die Leistungsberichte definiert und umgesetzt. Gleichzeitig werden einheitliche Stammtexte in Abstimmung mit anderen föderalen Projekten erarbeitet und zur Nutzung angeboten.

Stärken / Schwächen	Lerneffekte	Ableitung von Maßnahmen für 2010
Die D115-Wissenssuche wird noch nicht ausreichend oft genutzt.	Die D115-Wissenssuche muss stärker in bestehende Anwendungen integriert und insgesamt nutzerfreundlicher gestaltet werden.	Weiterentwicklung der Funktionalität der D115-Wissenssuche, Unterstützung der Teilnehmer bei der Integration der D115-Wissenssuche in ihre lokalen Systeme.
Die Bereitstellung von Wissensdatensätzen kreisangehöriger Kommunen ist aufwendig.	Neben den „politischen“ Schwierigkeiten, D115-konforme Wissensdatensätze durch kreisangehörige Kommunen bereitzustellen, kann dieser Vorgang durchaus aufwendig sein, wenn die Datensätze einzeln erstellt werden müssen.	Ausbau von landesweiten Zuständigkeitsfindern wird durch die Projektgruppe D115 bei den Ländern stetig evaluiert.  Bereitstellung von qualitativ hochwertigen Stammtexten (siehe Hamburg oder Hessen), die von den Kommunen genutzt werden können.

Tabelle 2: D115-Servicearchitektur (Technische Konzeption)

## 5. Das D115-Qualitätsmanagement

Das D115-Qualitätsmanagement umfasst alle Maßnahmen zur Erhaltung und Optimierung des Leistungsangebots von D115. Dies 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, verantwortet die AG Qualität.

### 5.1. Gewährleistung von Qualität und Serviceversprechen

Zur Gewährleistung der Qualität und des Serviceversprechens verpflichten sich die Teilnehmer des D115-Verbundes von Kommunen, Bund und Ländern durch die Projektcharta, die die grundlegenden Aspekte der Zusammenarbeit im D115-Verbund festlegt. Diese enthält u. a. die Verständigung auf das einheitliche Serviceversprechen als wichtiges Qualitätsmerkmal für den gesamten D115-Verbund. Über D115 soll dem Bürger eine schnelle und qualitativ hochwertige Auskunft gegeben werden. Kunden- und Bürgerorientierung wird durch das D115-Serviceversprechen sichergestellt.

In den ersten sechs Monaten der Pilotphase hat der D115-Verbund die wesentlichen Arbeits- und Auskunftsprozesse in den Servicecentern einheitlich definiert. Diese Definition bildet die Basis für eine gleichmäßige, gute Antwortqualität in allen teilnehmenden Servicecentern.

Die kontinuierliche Qualitätsermittlung erfolgt durch im D115-Verbund einheitlich definierte Kennzahlen, die auf monatlicher Basis erhoben werden. Hierzu zählen als wesentliche Parameter der Service-Level, die Fallabschlussquote und die durch-

schnittliche Wartezeit. Diese und weitere Kennzahlen wurden gemeinsam im Verbund entwickelt und abgestimmt. Die Kennzahlen werden von den Teilnehmern dem Projekt D115 monatlich zum fest definierten Termin in standardisierten Berichten zur Verfügung gestellt. Sie münden neben zentral erhobenen Kennzahlen im D115-Berichtswesen des Verbundes. Die monatlichen Berichte werden allen Teilnehmern, den kommunalen Servicecentern sowie Land und Bund zur Verfügung gestellt. In Kapitel 5.2. wird zu einigen Kennzahlen, die während des Pilotbetriebs erhoben wurden, Stellung genommen.

Ein weiteres Qualitätssicherungsinstrument des D115-Verbundes ist die regelmäßige Datenanalyse des operativen Geschäfts. Dieses Controlling und Benchmarking dient dem Steuern und Lenken von D115 und damit der Identifikation weiterer Schritte zur Optimierung der Pilotphase von D115.

Nachfolgend ist exemplarisch ein Auszug aus dem D115-Bericht für Dezember 2009 dargestellt:

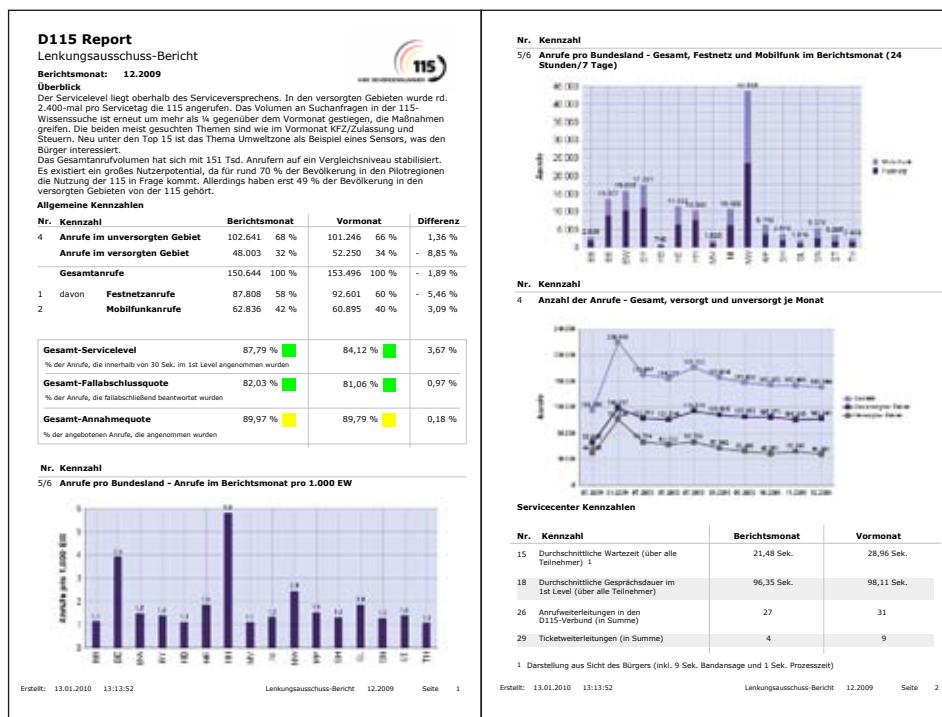


Abbildung 9: beispielhafter D115-Monatsbericht für den D115-Verbund

Ein weiterer Aspekt der Qualitätsarbeit, der sich auf die versprochene Gesprächsqualität und auf Standards bezieht, kann durch Schulung und Coaching der Teilnehmer des D115-Verbundes erreicht werden. Im November 2009 wurde die zweite zentrale Schulungsveranstaltung der Teilnehmer des D115-Verbundes durchgeführt.

Zum Ende des Jahres 2009 hat zusätzlich ein zentraler Verantwortlicher für Coachingmaßnahmen im D115-Verbund seine Arbeit aufgenommen. Damit wird ein kontinuierliches Coaching etabliert, um einheitliche Prozesse und Standards innerhalb des D115-Verbundes sicherzustellen. Neben der Schulung bestehender Teilnehmer gewinnt die Schulung neuer D115-Teilnehmer zunehmend an Bedeutung. Innerhalb des D115-Verbundes wurde eine Taskforce implementiert, um den optimalen Betriebsablauf sicherzustellen, Bürgeranfragen zu beantworten und Störungen schnell beheben zu können. Hierbei liefert das aktive Beschwerdemanagement wichtige Hinweise über Stärken und Schwächen von D115 aus Bürgersicht und von den Verbundteilnehmern.

Im Herbst 2009 fand eine Bürger- und Nutzerbefragung zu D115 statt, in der ca. 2.000 Bürgerinnen und Bürger (1.005 D115-Nutzer und 1.005 Bürger aus der „allgemeinen Bevölkerung“) befragt wurden. Die Kundebefragung ist eine wichtige Informationsgrundlage, insbesondere weil Qualität, Service und Wirkungen von D115 nur damit ermittelt werden können. Wesentliche Ergebnisse sind: Die Öffentlichkeitsarbeit ist zu stärken, die Kundenzufriedenheit ist sehr hoch, das Thema Tarifierung ist weiterzuentwickeln und der Angebotsumfang von 115 ist dem Bürger deutlicher darzustellen. Im Rahmen der Allensbach-Studie wurden Personen, die die Behördenrufnummer 115 schon selbst genutzt haben, gefragt: „Wie zufrieden waren Sie alles in allem mit der Auskunft, die Sie unter der Rufnummer 115 erhalten haben? Würden Sie sagen ...“

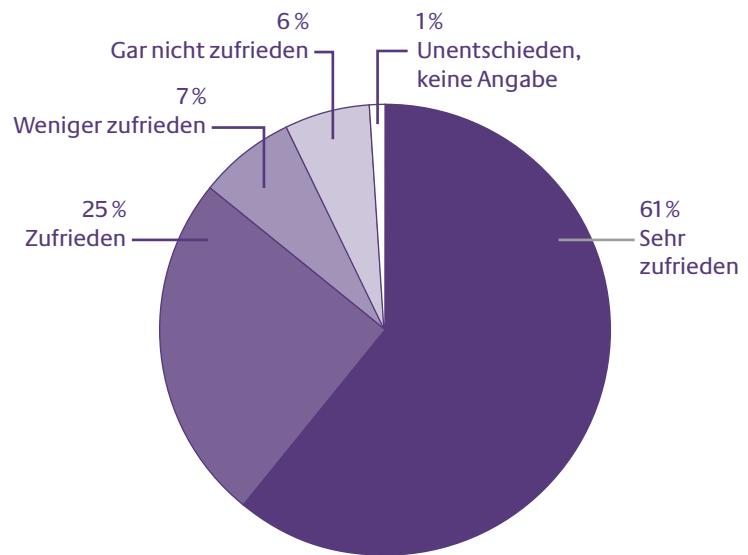


Abbildung 10: Kundenzufriedenheit (Allensbach-Studie)

Mit der Dienstleistung 115 waren demnach 86 % aller 115 Nutzer zufrieden oder sehr zufrieden. Nur ein geringer Anteil der Anrufer (13 %) war nicht oder weniger zufrieden – was in vielen Fällen auf die gegenwärtige Tarifierung von D115 zurückzuführen ist. Im Rahmen der Allensbach-Studie wurden Personen, die von der Behördenrufnummer 115 schon gehört haben, gefragt: „Wie ist das bei Ihnen: Fühlen Sie sich über die Leistungen, die bei der Behördenrufnummer 115 angeboten werden, ausreichend informiert oder würden Sie sich mehr Informationen darüber wünschen?“



( )=wegen geringer Fallzahl (n=28) zurückhaltend zu interpretieren, Angaben in Prozent

Abbildung 11: Informationen zu D115 (Allensbach-Studie)

Neben der großen Zustimmung der Anrufer zu D115 wurde aber auch deutlich, dass weitere Informationen über den 115-Service in der Öffentlichkeit platziert werden müssen, um den Bekanntheitsgrad bei Bürgerinnen, Bürgern und Wirtschaft weiter zu erhöhen (siehe Kapitel 6).

Innerhalb des Projekts D115 nimmt die Telekommunikations- und Informationstechnik einen wichtigen Stellenwert ein. Die Betriebsprozesse im D115-Verbund, die zentral gesteuert werden, wurden entsprechend ITIL-modelliert und mit allen Verbundpartnern bis zum Ende des Jahres 2009 abgestimmt.

Der D115-Verbund ist eine lernende Organisation. Innerhalb von D115 gibt es gemeinsame Zielsetzungsprozesse sowie die Orientierung am Nutzen der Bürger. Der D115-Verbund versteht die Pilotphase als Phase der ständigen Weiterentwicklung und als Vorbereitung für den Regelbetrieb.

### 5.2. Anrufvolumen und Nutzungsstatistik

Das Serviceversprechen wurde im ersten Jahr des Pilotbetriebs vollumfänglich erfüllt.

Nachfolgende Übersicht zeigt die wesentlichen Kennzahlen des Serviceversprechens – Gesamt-Service-Level, Fallabschlussquote, Annahmequote. Der Service-Level im gesamten D115-Verbund lag über der vereinbarten Quote von 75 / 30<sup>5</sup>. Im Jahr 2009 wurden die für den Anfang vereinbarte Beantwortungs- bzw. Fallabschlussquote von 55% ebenso wie die zum Ende des Jahres 2009 angestrebten 65% jeweils übertroffen.

#### Serviceversprechen 2009



Abbildung 12: Serviceversprechen 2009

<sup>5</sup>75% aller Anrufe werden innerhalb von 30 Sekunden durch einen Mitarbeiter in einem D115-Servicecenter angenommen. Langfristig strebt der D115-Verbund einen Standard-Service-Level von 80/20 an.

Die Annahmequote lag im Berichtszeitraum bei rund 90 % und zeigt den Anteil der angenommenen Anrufe im Verhältnis zu den angebotenen Anrufen im Servicecenter. Die durchschnittliche Wartezeit, bis ein Anruf durch einen Mitarbeiter angenommen wird, beträgt rund 25 Sekunden. Die Zufriedenheit mit der 115 ist bei den Nutzern außerordentlich hoch. 86 % der Anrufer sind mit der Auskunft, die sie bekommen haben, zufrieden / sehr zufrieden. 97 % der Anrufer sind mit der Freundlichkeit der D115-Mitarbeiter zufrieden. 93 % der D115-Nutzer werden auch zukünftig die 115 wählen. 90 % der D115-Nutzer würden die Nummer weiterempfehlen.<sup>6</sup>

Über 80 % aller Anrufe wurden innerhalb von 30 Sekunden durch D115-Mitarbeiter angenommen. Mehr als 80 % aller Anrufe werden im ersten Telefonat fallabschließend durch D115-Mitarbeiter beantwortet. Die Schwerpunkte der Nachfragen liegen mit rund 90 % im kommunalen Bereich.

Im Bereich der telefonischen Weiterleitungen und der Tickets in den D115-Verbund besteht ein großes Potenzial. Die Servicecenter des 2nd Level haben seit Start des Pilotbetriebs kein nennenswertes Anruf- und Ticketvolumen erhalten, da in hohem Maße fallabschließende Antworten durch die Servicecenter des 1st Levels gegeben wurden.

Bundesweit werden seit Pilotstart mehr als 150.000 Anrufe pro Monat getätigt. Nach Start des Piloten am 24. März 2009 wurde die 115 im April 2009 sogar mehr als 220.000 Mal gewählt. Das Verhältnis der Anrufzahlen von Festnetz zu Mobilfunk beträgt annähernd gleichbleibend 60 % zu 40 %.

**Entwicklung der Anrufzahlen 2009**

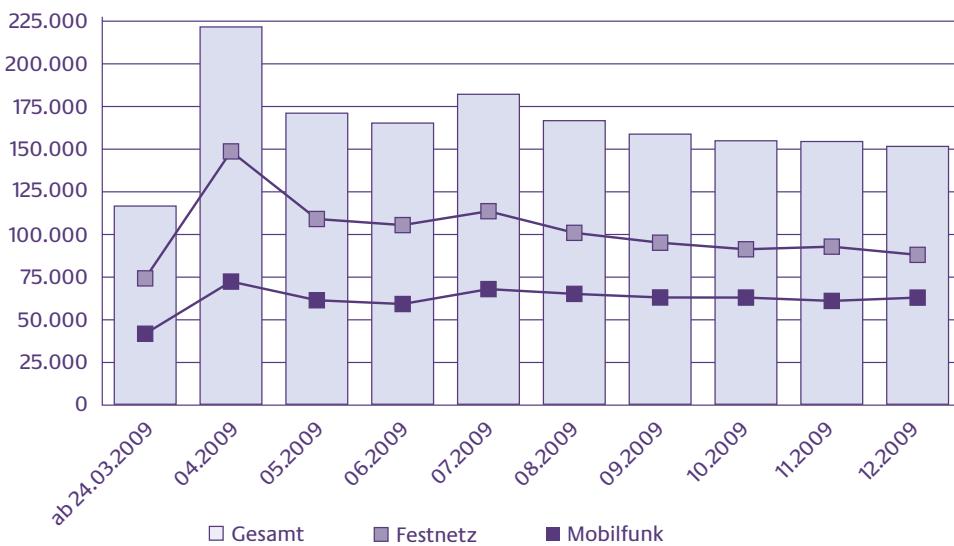


Abbildung 13: Entwicklung der Anrufzahlen: Gesamt, Festnetz, Mobilfunk 2009

<sup>6</sup> Institut für Demoskopie Allensbach, Allensbacher Archiv, IfD-Umfrage 5269, 01/2010

Das Anrufvolumen von D115 nimmt im Verhältnis zu den Gesamtanrufzahlen in den lokalen Servicecentern noch eine geringe Größe ein. Neben der Tarifierung – die Nutzung der 115 ist mit durchschnittlich 7 Cent<sup>7</sup> pro Gesprächsminute (aus dem Festnetz) im Regelfall teurer als die lokale Rufnummer eines Servicecenters – liegt dies insbesondere auch daran, dass die lokalen Rufnummern über viele Jahre etabliert wurden und den Bürgerinnen und Bürgern bekannt sind. Der 115-Service wird zudem auch unter den lokalen Einwahlnummern geleistet. Ebenso wird der 115-Service durch das zumeist breitere und tiefere Leistungsangebot der teilnehmenden lokalen Servicecenter ergänzt. Das führt im Ergebnis dazu, dass der Anrufer zwischen den lokalen Leistungen des Servicecenters und den D115-Leistung nicht unterscheiden kann.

Da künftig zunehmend Verwaltungen in den D115-Verbund integriert werden, die noch über keinerlei bzw. einen sehr eingeschränkten telefonischen Bürgerservice verfügen, wird der Anteil der 115-Anrufe am Gesamtanrufaufkommen der Verwaltungen sukzessive steigen.

Rund 40 % der Anrufer wählen seit Start des Piloten die 115 aus versorgten Gebieten und demnach rund 60 % der Anrufer aus bisher noch unversorgten Gebieten. Ausnahme hierbei bildet ebenfalls der Monat April, der durch großes mediales Interesse insbesondere in den Pilotregionen geprägt war.

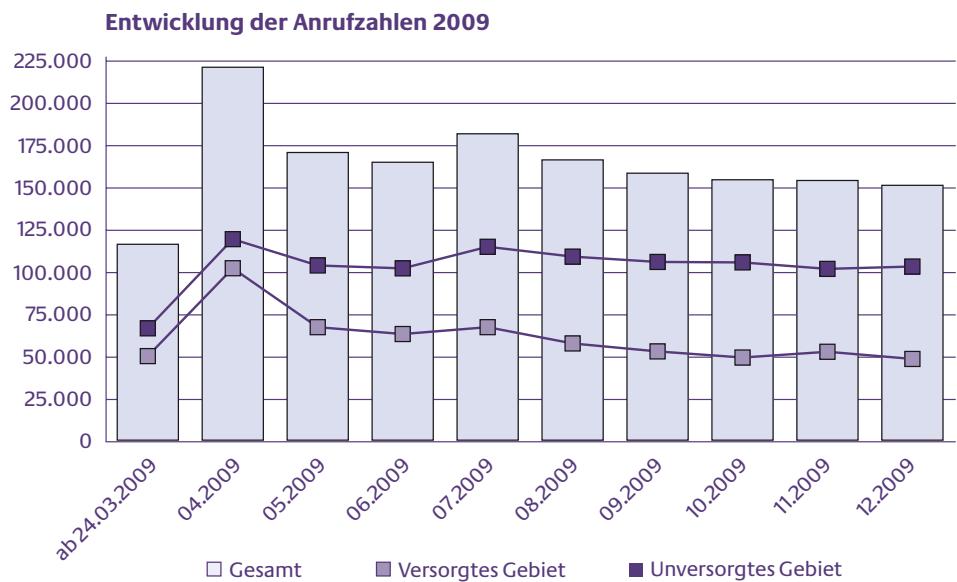


Abbildung 14: Entwicklung der Anrufzahlen: Gesamt, Versorgt, Unversorgt 2009

Der Anteil des versorgten Gebiets hat sich seit Start des Piloten erhöht. Zum 1. Mai 2009 sind Leverkusen und Hürth, zum 4. Juni 2009 Bergisch Gladbach, zum 1. September 2009 Remscheid und zum 1. Dezember 2009 der Bodenseekreis dem Pilotbetrieb beigetreten.

In absoluten Zahlen nimmt Nordrhein-Westfalen den Spitzensplatz ein. Zum einen ist Nordrhein-Westfalen mit rd. 18 Mio. Einwohnern das bevölkerungsstärkste Bundesland, und zum anderen sind zahlreiche Kommunen bereits seit Start des Piloten D115-Teilnehmer.

**Anrufe je Bundesland 2009**

24 Std./7 Tage

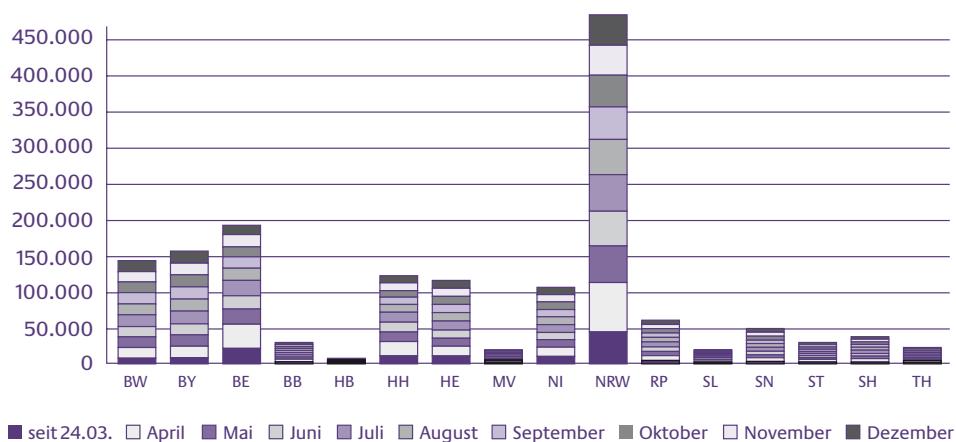


Abbildung 15: Entwicklung der Anrufzahlen je Bundesland 2009

Bei der relativen Betrachtung der Anrufzahlen je Bundesland je 1.000 EW zeigt sich die Stärke der Stadtstaaten Hamburg und Berlin, die seit Pilotstart die vordersten Plätze einnehmen.

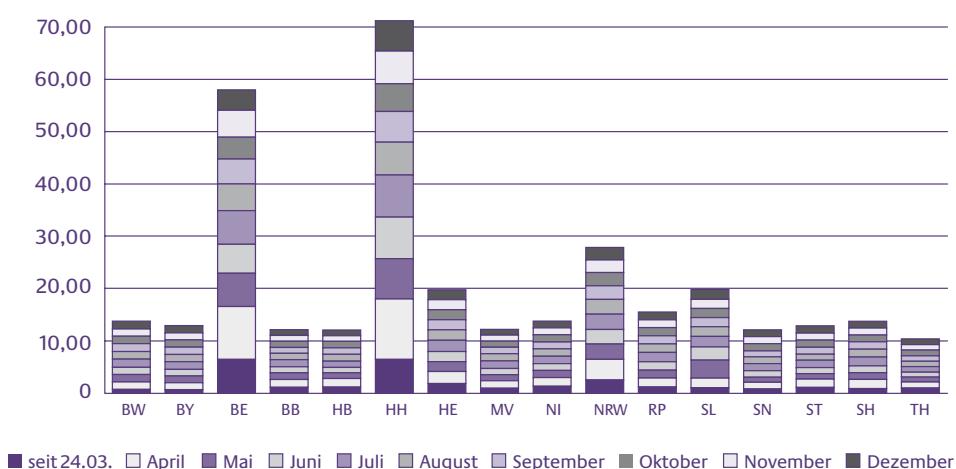


Abbildung 16: Entwicklung der Anrufzahlen je Bundesland je 1.000 Einwohner

Die Auswertungen der D115-Wissenssuche können als Seismograf der Bevölkerung gesehen werden. Seit Start des Piloten sind die nachfolgenden Themen die Topthemen in der D115-Wissenssuche in alphabetischer Reihenfolge. Die am häufigsten abgefragten Themen aus dem Wissensmanagement sind:

- Elterngeld
- Personalausweis / Reisepass
- Führerschein
- Polizei / Ordnungsamt / Bußgeld
- Gewerbe
- Schwerbehinderung / Schwerbehindertenausweis
- KFZ-Zulassung
- Steuern / Finanzamt
- Meldeanfrage / -auskunft / -register
- Wohngeld

Dabei machen die zehn häufigsten Fragen über 35 % und die 100 häufigsten Fragen über 90 % aller Bürgeranfragen im D115-Verbund aus. Darüber hinaus zeigen sich saisonale Schwerpunkte im Jahr 2009 bei den Top 15-Themen wie die Umweltprämie im Mai, BAföG im Juli bis Oktober, Bußgeld im Juli bis September, Hundesteuer im Mai, Juni und August, Kindergeld und Rente im Mai und Juni, Neue Influenza („Schweinegrippe“) im Mai, Juni und November, sowie Visum / Aufenthalt im Juli und August und Wahlen im September. Aus der systematischen Auswertung der Bürgerbedürfnisse können relevante Steuerungsentscheidungen für Politik und Verwaltung abgeleitet werden.

### 5.3. Datenschutz, Spam, Abgrenzungen 110/112

Das Projekt D115 berührt eine Vielzahl technischer, rechtlicher und organisatorischer Querschnittsthemen wie Barrierefreiheit, Mitbestimmungs- und Arbeitsschutzaspekte oder Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen. Von besonderer Bedeutung ist das Thema 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 werden im D115-Verbund gegen Zugriff und Verwendung durch Unbefugte geschützt. Die datenschutzrechtlichen Fragestellungen insbesondere zur Informationsweiterleitung im D115-Verbund wurden mit dem Bundesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationsfreiheit (BfDI) abgestimmt. Die Projektgruppe steht dazu im regelmäßigen Kontakt mit dem BfDI.

Die D115-Servicecenter erhalten wie bei anderen Servicenummern auch Anrufe, die nicht in das Leistungsspektrum fallen und somit keine originären Behördenanliegen sind. Eine Ursache für diese Fehlanrufe wurde identifiziert: Ein privater Mobilfunkbetreiber hat bis zur Einrichtung der 115 einen Service unter einer ähnlichen Telefon-

nummer angeboten. Seit Sommer 2009 wird mit allen Beteiligten an einer Lösung und damit einer Reduzierung dieser Anrufe gearbeitet.

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.

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.

#### 5.4. Wesentliche Stärken und Schwächen im Überblick

Stärken / Schwächen	Lerneffekte	Ableitung von Maßnahmen für 2010
Das Serviceversprechen im D115-Verbund wurde eingehalten.		Weitere Gespräche mit den Teilnehmern zur Gewährleistung einer gleichbleibend hohen Leistungsqualität.
Die Zufriedenheit bei den Anrufern der 115 ist sehr hoch. Es gab keine nennenswerten Beschwerden zum D115-Service.	Sowohl die inhaltliche als auch die Gesprächsqualität sind hoch.	Rückkopplung durch Anrufer-Befragungen auch 2010, Absenkung der Tarife ist anzustreben.
Die Kennzahlen wurden mit dem D115-Verbund weiterentwickelt und abgestimmt. Einheitliche Prozesse, Konventionen etc. wurden im D115-Verbund definiert.		Die weiterentwickelten Kennzahlen sind in die Controlling-Datenbank zu implementieren. Die definierten Prozesse (Betriebshandbuch) sind in der Praxis zu prüfen und bei Bedarf anzupassen.
Das Berichtswesen wurde erfolgreich etabliert.		Das Berichtswesen ist kontinuierlich weiterzuentwickeln.
Schulungs- und Qualifizierungsmaßnahmen bei den teilnehmenden Servicecentern sind heterogen.	Über die Qualität der Auskunft durch die Mitarbeiter definiert sich im Wesentlichen die Gesamtqualität von D115.	Schulungs- und Qualifizierungs-konzept erstellen; zentraler Coachingverantwortlicher schult / qualifiziert in bestehenden Servicecentern sowie bei neuen Teilnehmern des D115-Verbundes.

Stärken / Schwächen	Lerneffekte	Ableitung von Maßnahmen für 2010
Das D115-Anrufvolumen ist im Vergleich zum Gesamtanrufvolumen in den Servicecentern gering.	Bei den Teilnehmern wird die übergreifende D115-Dienstleistung im Regelfall auch mit dem D115-Wissensmanagement erbracht, wenn der Bürger unter der alten Servicenummer anruft. Wenn zunehmend weitere D115-Partner integriert werden, die bisher über keinen / einen geringen telefonischen Bürgerservice verfügen, so steigt das D115-Anrufvolumen sukzessive an.	Überprüfung der D115-Tarifierung. Dezentrale Kommunikationsmaßnahmen einleiten, um Bürgerinnen, Bürger und Wirtschaft auf 115 hinzuweisen, sowie die Flächendeckung vorantreiben.
Kein nennenswertes Volumen an telefonischen und elektronischen Weiterleitungen in das 2nd Level Bund und Länder.	Rund 90 % der Anfragen beziehen sich auf kommunale Fragestellungen. Des Weiteren erlauben die Informationsbereitstellungen von Bund und Ländern den kommunalen 1st Level-Servicecentern eine hohe Fallabschlussquote zu Fragestellungen des 2nd Level.	Einbindung weiterer Leistungsangebote aus Verwaltungen von Ländern und Bund. Intensive Kommunikation gegenüber Bürger und Wirtschaft, dass Landes- und Bundesleistungen über 115 abgerufen werden können.
Einzelne Fehlanrufe, die den Notrufen 110 und 112 zuzuordnen sind, wurden über die 115 angenommen. Diese Anrufe wurden über etablierte Prozesse an die entsprechenden Leitstellen übergeben.	Fehlanrufe lassen sich trotz großer Kommunikationsanstrengungen nicht gänzlich vermeiden.	
Enge Abstimmung mit dem BfDI.		Einbeziehung des BfDI bei der Weiterentwicklung des D115-Services und der technischen Komponenten.

Tabelle 3: D115-Qualitätsmanagement

## 6. Öffentlichkeitsarbeit für den 115-Service

### 6.1. Organisatorische Rahmenbedingungen

Die Öffentlichkeits- und Kommunikationsarbeit zu D115 folgt den Organisationsstrukturen des D115-Projekts, indem sie – entsprechend der unterzeichneten Projektcharta – auf eine Vernetzung der Akteure des D115-Verbundes setzt. Die Projektgruppe koordiniert die Kommunikationsarbeit im Rahmen der föderalen Ordnung und unter Wahrung der kommunalen Selbstverwaltung.

Die zentrale Presse- und Öffentlichkeitsarbeit wird von der Projektgruppe geplant und umgesetzt. Sie entwickelt Instrumente, Konzepte und Maßnahmen und stellt diese den Verbundteilnehmern zur Verfügung.

Um eine gezielte dezentrale Öffentlichkeitsarbeit in den Modellregionen zu betreiben, werden sowohl die jeweiligen Pressereferenten / Pressestäbe als auch die Internetredaktionen sowie sonstige verantwortliche Stellen in die zentrale Öffentlichkeitsarbeit eingebunden. Dies geschah und geschieht auch bereits dann, wenn sich eine Region zur Teilnahme an D115 entschieden hatte. Das heißt, die jeweiligen Mitarbeiter werden von der Projektgruppe mit allen notwendigen Informationen, Instrumenten und Konzepten der D115-Öffentlichkeitsarbeit ausgestattet, um eine möglichst große mediale Wirkung beim Start in den Pilotbetrieb zu entfalten. Die Umsetzung erfolgt dezentral eigenverantwortlich und mit eigenen finanziellen Mitteln in den teilnehmenden Modellregionen.

### 6.2. Kommunikationsziele

Intelligentes Marketing sowie aktive Presse- und Öffentlichkeitsarbeit sind von zentraler Bedeutung für den Erfolg des Projekts D115. Nur durch die Bekanntheit der Behördenrufnummer und ein positives Image des 115-Services kann das Anrufvolumen nachhaltig gesteigert werden. Demzufolge zielt die Kommunikation darauf,

- nachhaltig bundesweit den Bekanntheitsgrad der 115 zu steigern,
- das Image des 115-Services in der Öffentlichkeit positiv zu besetzen
- und
- in den teilnehmenden Regionen das Anrufverhalten signifikant zugunsten der 115 zu beeinflussen.

Die Allensbach-Studie zeigt, dass 49 % der Bevölkerung in den Pilotregionen bereits von der einheitlichen Behördenrufnummer 115 gehört haben, allerdings weiß nur jeder Fünfte von ihnen, dass die Nummer am eigenen Wohnort genutzt werden kann. Von diesen haben bereits 12 % tatsächlich die Nummer genutzt – bemerkenswert vor dem Hintergrund, dass die meisten Bürger nur ein- oder zweimal jährlich Kontakt zu Behörden aufnehmen und die Nummer erst seit kurzer Zeit erreichbar ist.<sup>8</sup>

Um den Nutzerkreis der 115 auszuweiten, ist an erster Stelle und vor allen anderen Maßnahmen die weitere Bekanntmachung der 115 notwendig, speziell die Verbreitung von Informationen über die Verfügbarkeit der Behördenrufnummer am eigenen Wohnort.

<sup>8</sup> Institut für Demoskopie Allensbach, Allensbacher Archiv, IfD-Umfrage 5269, 01/2010

Die Botschaften, die insbesondere an die Hauptzielgruppe Bürgerinnen und Bürger kommuniziert werden, fokussieren auf folgende Aussagen:

- Leicht merkbare einheitliche Rufnummer
- Kundenfreundlicher und effizienter telefonischer Bürgerservice
- Verlässliche Auskünfte, unabhängig der kommunalen, Landes- oder Bundeszuständigkeit
- Föderales Referenzprojekt
- 115 wirkt als Sensor für Bürgerbedürfnisse und setzt als Dienstleistung neue Qualitätsstandards
- Stärkt die ebenenübergreifende Zusammenarbeit und den Erfahrungsaustausch untereinander

### 6.3. Operationalisierung der D115-Kommunikation

Die D115-Kommunikation differenziert sich in zentrale und dezentrale Kommunikationsaufgaben.

#### 6.3.1. Zentrale Kommunikationsarbeit

Im Rahmen der zentralen Kommunikationsarbeit führt die Projektgruppe D115 eigenständige Kommunikationsmaßnahmen durch, die durch diese geplant und umgesetzt werden. Weitere Aufgabe des Teilprojekts Kommunikation ist die Koordination der dezentralen D115-Kommunikation:

- Steigerung der Wahrnehmung der Marke D115: Dazu wurden von Seiten der Projektgruppe gemeinsam mit den Verbundteilnehmern Grundsätze zur Corporate Identity und daraus abgeleitet Vorgaben für das Corporate Design und Corporate Wording erarbeitet und verabschiedet.
- Bereitstellung von Materialien für die dezentrale Kommunikationsarbeit: Beispielsweise werden den Verbundteilnehmern über einen Link auf der Internetseite [www.d115.de](http://www.d115.de) zum sogenannten Teamraum D115 Hilfsmittel zur weiteren Verwendung als Download angeboten, wie Druckvorlagen für das D115-Logo, Flyer, Broschüren, Plakatmotive und verschiedene Give-aways. Die Erfahrungen der einzelnen Verbundteilnehmer mit diesen Hilfsmitteln werden gesammelt, evaluiert und fließen in die Weiterentwicklung der dezentralen und zentralen Maßnahmen ein. Die so erzielten Synergie- und Lerneffekte zielen auf eine effiziente und nachhaltige Kommunikationsarbeit für D115 ab und vermeiden seitens der D115-Teilnehmer den unnötigen Einsatz von Zeit, personellen und finanziellen Ressourcen. Durch die Nutzung zentral bereitgestellter Kommunikationsmittel können Kosten eingespart und personelle Kapazitäten für eine effiziente Presse- und Öffentlichkeitsarbeit vor Ort freigesetzt werden.
- Informationen für politische Entscheider / Verwaltungsspitzen: Politik und Verwaltung werden Informationen bereitgestellt, um die jeweilige Entscheidung für eine mögliche Beteiligung am D115-Verbund zu unterstützen.
- Informationen für die Wirtschaft: Die Projektgruppe stellt Informationen insbe-

sondere für Vertreter aus den Branchen Informations- und Telekommunikationstechnologie sowie Unternehmensberatungen über den aktuellen Sachstand des Projekts und über Möglichkeiten / Wünsche der Weiterentwicklung von marktfähigen Lösungen zur Verfügung.

### 6.3.2. Dezentrale Kommunikationsarbeit

Die dezentrale Kommunikationsarbeit umfasst sämtliche Aktivitäten der Verbundteilnehmer innerhalb des jeweils eigenen Verantwortungsbereichs und ist primär auf die Zielgruppe Bevölkerung konzentriert. Darüber hinaus wird durch die dezentrale Kommunikationsarbeit sichergestellt, dass Informationen und Erfahrungen aus den Modellregionen an die Projektgruppe rückgekoppelt werden. Die Planung, Umsetzung sowie die Bereitstellung personeller und finanzieller Ressourcen obliegt allein der Verantwortung der Verbundteilnehmer.

## 6.4. Kommunikationsmaßnahmen

Aufgrund der vielfältigen Ziele und Zielgruppen setzt die D115-Kommunikation auf einen breiten Kommunikationsmix und daraus abzuleitende Maßnahmen, die sowohl für die zentrale als auch dezentrale Kommunikation genutzt werden können.

Maßnahmen	Zielgruppe Öffentlichkeit	Zielgruppe politische Entscheider	Zielgruppe Mitarbeiter	Zielgruppe Wirtschaftsvertreter
Infoveranstaltungen, Fachmessen	X	X		X
Newsletter	X		X	
Presse- und Medienarbeit	X	X		
Give-aways	X			
Werbung	X			
Internetseite	X	X	X	X
Workshops		X		
Weiterbildung			X	
Hintergrundgespräche		X		

Tabelle 4: Kommunikationsmaßnahmen

## 6.5. Fazit und Ausblick

Die Kommunikation zu D115 zielte zu Beginn des Jahres 2009 auf eine hohe Bekanntheit des Projekts in der Öffentlichkeit. Eine breite Berichterstattung zum Pilotstart konnte die Bekanntheit der neuen Servicerufnummer deutlich steigern. Begleitet wurde diese Berichterstattung von zahlreichen Testanrufen durch die Medienvertreter in den D115-Servicecentern. Aufgrund der positiven Erfahrungen innerhalb der ersten Wochen konnte neben der Wahrnehmungssteigerung auch die grundlegende Einstellung der Öffentlichkeit zu D115 positiv beeinflusst werden. Die Allensbach-Studie lässt darauf schließen, dass die Berichterstattung zum Pilotstart sehr erfolgreich war: Die Bevölkerung in den Pilotregionen kennt die 115 vor allem aus den Medien (91%). Die erwähnte Tatsache, dass nur wenige von der Erreichbarkeit der Nummer im eigenen Wohnort wissen, lässt vermuten, dass vorrangig überregionale Medien zur Wahrnehmung von D115 beigetragen haben.

Seit dem Pilotstart richtet sich die Kommunikationsarbeit der Projektgruppe verstärkt an die Zielgruppe der politischen Entscheider / Verwaltungsleitungen, um die Teilnehmerzahlen bei Bund, Ländern und Kommunen zu erhöhen. So wurden in mehreren Workshops und sogenannten Regionalkonferenzen Vertreter aus Politik und Verwaltungsspitzen über den Sachstand und die Perspektiven des Projekts informiert.

Die Beteiligung an Fachmessen und Veranstaltungen (CeBIT, Messe Moderner Staat und 4. Nationaler IT-Gipfel) richtete sich an Experten, Fachjournalisten und politische Entscheider. Daneben wurden auf Veranstaltungen mit hoher Bevölkerungspräsenz (Tag der Deutschen Einheit und Tag der offenen Tür der Bundesregierung) Bürgerinnen und Bürger über die 115 informiert.

Die Kommunikationsarbeit für das Jahr 2010 im D115-Verbund umfasst zwei wesentliche Zielsetzungen: Zum einen sollen weitere Kommunen und Landes- sowie Bundesbehörden für den D115-Verbund gewonnen werden. Zum anderen soll in den teilnehmenden Modellregionen die D115-Kommunikation, insbesondere die Darstellung ihres Mehrwerts und ihrer Alleinstellungsmerkmale, intensiviert werden, um zur Bekanntheit der D115 sowie zum Wissen um ihre Erreichbarkeit beizutragen und damit ein stabiles Anrufvolumen zu gewährleisten.

## 6.6. Wesentliche Stärken und Schwächen im Überblick

Stärken / Schwächen	Lerneffekte	Ableitung von Maßnahmen für 2010
Das mediale Interesse war insbesondere zum Pilotstart außergewöhnlich groß.	<p>In Kommunen, die bereits seit längerer Zeit erfolgreich Servicecenter betrieben, erfolgt die Bewerbung der 115 nur bedingt, weil:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• die bereits existierende lokale Servicenummer bei Bürgerinnen und Bürgern bekannt ist,</li> <li>• die lokalen Servicenummern im Regelfall um wenige Cent günstiger tarifiert sind.</li> </ul>	<p>Nutzung eines breiten Kommunikationsmix (Pressearbeit, Veranstaltungen, Marketing) zur spezifischen und orientierten Ansprache der heterogenen Zielgruppen, um ein vergleichbares Medienecho zum Jahrestag der 115 am 24.03.2010 und zu den festgelegten Aufschaltterminen in den jeweiligen neuen Modellregionen zu erreichen. Nutzung eines breiten Kommunikationsmix (Pressearbeit, Veranstaltungen, Marketing) zur spezifischen und orientierten Ansprache der heterogenen Zielgruppen. Die Projektgruppe D115 strebt die Flatrate-Kompatibilität der 115 an.</p>
Zentrale Planung und Koordination der Kommunikation erleichtert eine abgestimmte Kommunikation mit den D115-Partnern.	Die Abstimmung mit den D115-Partnern ist teilweise aufwendig.	<p>Planung und Koordination wird 2010 in Arbeitsgruppen intensiviert. Straffung und Zuweisung von Aufgaben an D115-Verbundteilnehmer. Gemeinsame und parallele Kommunikationsmaßnahmen in zentralen und dezentralen Bereichen zur nachhaltigen Informationsbereitstellung und Positionierung der Marke D115.</p>
Finanzielle Ressourcen für die Kommunikationsarbeit stehen zentral nur bedingt und dezentral nur in sehr geringem Umfang zur Verfügung.	Viele Maßnahmen sind von der Bereitstellung finanzieller Mittel abhängig. Stehen diese Mittel nicht bereit, so können entsprechende Maßnahmen nicht durchgeführt werden.	<p>Klarstellung der Bedeutung von Kommunikationsmaßnahmen für den Erfolg von D115 in den beteiligten Behörden. Konzeption und Umsetzung von Maßnahmen (Plakatmotive, Imagefilm, Radiospots etc.) durch die Projektgruppe und Bereitstellung für den D115-Verbund zur Zeit- und Kostenreduzierung („think global, act local“).</p>

Stärken / Schwächen	Lerneffekte	Ableitung von Maßnahmen für 2010
Heterogenität des D115-Verbunds (regionale und verwaltungsspezifische Besonderheiten) erschwert eine einheitliche Kommunikation.	Die Umsetzung dezentraler Kommunikationsmaßnahmen ist freiwillig und im Regelfall durch fehlende / zu geringe verfügbare finanzielle Mittel determiniert. Einheitliche Kommunikationsmaßnahmen können nur äußerst selten zu gleichen Zeitpunkten durchgeführt werden.	Gezielte und verbindliche Absprachen innerhalb der Arbeitsgruppe Kommunikation; Einstellung eines Mitarbeiters zur Betreuung der Kommunikation in den Kommunen; intensive Begleitung der Kommunikationsvorhaben im D115-Verbund unter Berücksichtigung der Heterogenität des Verbands durch die Projektgruppe D115.
Breite und vielfältige Absender- und Multiplikatorengruppe (SC-Leiter, Pressevertreter der Regionen, Online-Verantwortliche, Kommunikationsteam der Projektgruppe D115 sowie politische Entscheider)	Die Vielfalt der Absendergruppen bedingt einen höheren Koordinationsaufwand in der Kommunikationsarbeit.	Benennen eines festen Kommunikationsansprechpartners pro Modellregion.

Tabelle 5: Kommunikation des D115-Verbundes

## 7. Wirtschaftlichkeitsaspekte von D115

Servicecenter verbessern die Wirtschaftlichkeit der Verwaltung. Häufig vorkommende Routineanfragen werden gebündelt bearbeitet. Der Entlastungseffekt der Verwaltungsbereiche, die vorher für diese Aufgaben zuständig waren, schafft Freiräume für Einsparungen oder für die Konzentration auf fallbezogene Spezialaufgaben. Diese Erkenntnisse lassen sich aus den Erfahrungen der D115-Teilnehmer ableiten, die seit fünf bis acht Jahren Servicecenter nutzen.

Im Folgenden werden die jährlichen Effizienzpotenziale, die durch den Betrieb eines Servicecenters realisiert werden können, dargestellt. Somit wird die Wirtschaftlichkeit im engeren Sinne betrachtet. Bürgernutzen und sonstige positive verwaltungsexterne Effekte werden nicht berechnet.

### 7.1. Effizienzpotenziale durch den Betrieb eines Servicecenters

#### 7.1.1. Verkürzte Bearbeitungszeiten und Bündelung gleichartiger Aufgaben

Erfahrungen des Pilotbetriebs zeigen, dass Bürger in großer Zahl gleichartige Anliegen vorbringen. Die zehn häufigsten Fragen machen über 35 % des Anfragevolumens aus, die 100 häufigsten Fragen über 90 % aller Anfragen. Dieses Wissen ermöglicht, die Arbeitsabläufe und Arbeitsorganisation auf dieses gleichartige, hochvolumige Routinegeschäft besser auszurichten.

In einem Servicecenter werden Anfragen nicht wie vorher zeitaufwendig und oft erfolglos über eine Telefonzentrale an Fachbereiche weitergeleitet. Unterstützt durch

ein modernes Wissenssystem können mindestens 55 % der Anfragen sofort fallabschließend beantwortet werden.

Die Bearbeitungszeiten für die Auskunftsprozesse der Verwaltung werden optimiert, weil sich zum einen die Recherchezeiten durch die Nutzung der Wissensdatenbank verkürzen und zum anderen die hohe Anzahl an Kontakten in der zentralen Anlaufstelle schnell Lerneffekte der Servicecenter-Mitarbeiter generiert.

Recherchearbeiten ggf. nicht zuständiger Mitarbeiter, die telefonisch kontaktiert wurden, entfallen. Stattdessen haben die Mitarbeiter im Servicecenter auf Basis der Wissensdatenbank schnell Zugriff auf die gewünschten Informationen.

Die durchschnittliche Gesprächszeit der 115-Anrufe in Servicecentern beträgt 95 Sekunden.

Stellt man sich einen Anruf in einer Telefonzentrale vor, die nach klassischem Vermittlungsprozess arbeitet, so ergeben sich deutlich längere Gesamtprozesszeiten. Die zuständige Stelle muss identifiziert werden, das Gespräch muss dorthin vermittelt werden, das Anliegen des Bürgers muss wiederholt werden, bevor die Beantwortung erfolgen kann. Kann der Anruf wegen Überlastung oder einer Nichtverfügbarkeit des fachlich zuständigen Mitarbeiters (Außentermin, gerade im Gespräch, in Pause etc.) nicht vermittelt werden, dauert die Prozesszeit bis zur Beantwortung der Anfrage bedeutend länger (in Anruftests bis zu 8 Minuten). Häufig schildert der Anrufer sein Anliegen mehrfach.

Die Einrichtung von Servicecentern ermöglicht es, gleichartige Aufgaben zu bündeln. Dies betrifft zum Beispiel Hotlines und telefonische Anlaufstellen. In der Regel werden Hotlines aufgrund von saisonalen oder politischen Erfordernissen eingerichtet (z. B. Umweltprämie, Neue Influenza, Bewerber-Hotline Lehrereinstellungen etc.). Nach Änderung der Lage bestehen die Hotlines häufig unverändert weiter. Die Schaltung in ein Servicecenter erlaubt, diese Hotlines zusammenzufassen, die Infrastruktur zu bündeln und Kosten zu sparen.

In Nordrhein-Westfalen werden über das Landes-Servicecenter „NRW direkt“ Hotlines gebündelt, die vorher aufwendiger in Fachressorts bedient wurden. Ein Team von acht Mitarbeitern bearbeitet über 200.000 Anfragen pro Jahr mit gesicherter Erreichbarkeit. Würden diese Aufgaben heute zurückverlagert, müsste die Mitarbeiteranzahl deutlich erhöht werden. In Hessen wird ein ähnliches Beispiel mit der Verlagerung des 2nd Level auf die drei Regierungspräsidien in Kassel, Gießen und Darmstadt verfolgt.

In größeren Verwaltungsstrukturen lassen sich mehrfach vorhandene Telefonzentralen (z. B. in Bezirksämtern) organisatorisch zusammenfassen.

Auch in Telefonzentralen beschäftigte Mitarbeiter mit Behinderung können, wie Beispiele aus dem D115-Verbund zeigen, im Servicecenter einen neuen, mit einem Wissensmanagement ausgestatteten Arbeitsplatz finden.

Die Stadt Hamburg hat alle Telefonzentralen der sieben Bezirksämter sowie fast aller Fachbereiche 2006 aufgelöst und im Telefonischen HamburgService zusammengefasst, der 2009 1,5 Mio. Anrufe bearbeitete. Ein deutlicher Synergieeffekt aus der Änderung der Aufbauorganisation ist die Reduzierung der Bearbeitungszeit (Gesprächsdauer plus Nachbearbeitungszeit): Lag diese beim Start des Telefonischen HamburgService bei durchschnittlich 3,14 Minuten, so liegt sie 2009 bei 2,09 Minuten (33 % Reduzierung). Bei gleichbleibend hoher Fallabschlussquote (über 85 %) ist die Anzahl der durch den Service abgedeckten Dienstleistungen auf über 3.000 Leistungen gestiegen.

Nur durch die Bündelung war Hamburg Ende 2009 in der Lage, innerhalb von zwei Werktagen die Hotline zur „Neuen Influenza“ von der Gesundheitsbehörde zu übernehmen und eine große Anzahl von zusätzlichen Anrufen zu bewältigen (bis zu 1.200 Anrufe täglich).

Verkürzte Bearbeitungszeiten und die Bündelung gleichartiger Aufgaben führen bei einem jährlichen Volumen von 300.000 Anrufen zu einem Entlastungspotenzial von **447.730 Euro<sup>9</sup> pro Jahr**.

#### 7.1.2. Entlastung von Unterbrechungen (bei eigener Zuständigkeit)

Eine hohe Anzahl von Fragen wird bereits im Erstkontakt durch das Servicecenter beantwortet. Als Ziel wird regelmäßig eine Fallabschlussquote von 55 % angesetzt. Diese Anfragen erreichen die Fachebene nicht und entlasten diese von Unterbrechungen ihrer fachlich-konzeptionellen Arbeit.

Anfragen, die vom Servicecenter nicht im Erstkontakt beantwortet werden können, werden ggf. nicht sofort weitergeleitet, sondern zunächst gesammelt und dann gebündelt per E-Mail an die Fachebene übergeben (sog. Ticketing-Verfahren). Die Fachebene kann bei der Beantwortung zielgerichtet und priorisierend vorgehen. Es wird nicht in laufende Prozesse eingegriffen.

Hierdurch können sich die Beschäftigten in den Fachämtern besser auf ihre Aufgaben konzentrieren. Dies schafft Kapazitäten, die zum Abbau von Überlastungen, zu Freiräumen für neue Aufgaben und / oder Einsparungen an Arbeitszeit beitragen und damit die Haushalte der Verwaltungen entlasten können. Dies geht einher mit einer Verbesserung der Arbeitszufriedenheit auf den Fachebenen.

Die Stadt Wuppertal hat in ihrer Verkehrsmessung aus dem Jahr 2005 vor Entscheidung zur Einrichtung eines Servicecenters festgestellt, dass lediglich 56 % aller Anrufe erfolgreich waren, somit jeder zweite Anruf vor Einrichtung des Servicecenters nicht beantwortet wurde. Besonders überraschend war die Erkenntnis, dass 95 % aller Anrufe direkt in die Fachbereiche gingen und nur 5 % an die Telefonzentrale. Mit der Erkenntnis, dass die Stadt Duisburg über 80 % der Anrufe sofort im Erstkontakt bearbeiten kann, reifte die Überzeugung, dass die Einrichtung eines „Front-Office“ mit Bündelung häufiger Anfragen die Fachbereiche so nachhaltig entlastet, dass sich organisatorisch mit entsprechender Überzeugungsarbeit Einsparungen in den Fachbereichen umsetzen lassen.

Für 40 benötigte vollzeitäquivalente Stellen setzte man sich 2007 das Ziel, 48 Stellen durch Reorganisation an anderer Stelle einschließlich bisheriger Telefonzentrale einzusparen. Im Doppelhaushalt 2008/09 wurde die Hälfte der Einsparungen erzielt, im Doppelhaushalt 2010/11 ist die weitere halftige Einsparung geplant. Künftig wird der Haushalt der Stadt jährlich mit 350.000 Euro entlastet.

Die Bezirksregierung Düsseldorf als Aufsichtsbehörde hat in schwieriger Haushaltssituation das Vorgehen der Stadt Wuppertal geprüft und genehmigt. Remscheid in vergleichbarer Haushaltsslage konnte sich aufgrund der positiven Erfahrungen das identische Vorgehen genehmigen lassen und lässt seit Herbst 2009 seine Anrufe im Wuppertaler Servicecenter als „Front-Office“ bearbeiten.

Die Entlastung der Fachebene von Unterbrechungen durch Anrufe mit allgemeinen Anliegen führt bei einem jährlichen Volumen von 300.000 Anrufen zu einem Entlastungspotenzial von **559.663 Euro<sup>10</sup> pro Jahr**.

#### **7.1.3. Reduktion der Besuche in der Verwaltung**

Viele Fragen der Bürger können bereits im telefonischen Erstkontakt geklärt werden. Entsprechende Besuche können entfallen. Trotzdem erforderliche Besuche werden durch einen Anruf im Servicecenter gut vorbereitet unternommen, da der Bürger erfahren hat, welche Unterlagen er beibringen muss. Zudem kann er zielgenau auf bestimmte lastenarme Zeitpunkte „gesteuert“ werden.

Die Reduzierung der Besuche in der Verwaltung führt bei einem jährlichen Volumen von 300.000 Besuchen zu einem Entlastungspotenzial von **153.907 Euro<sup>11</sup> pro Jahr**.

#### **7.1.4. Reduktion des Pflegeaufwands der Daten (bei eigener Zuständigkeit)**

Die Wissensbereitstellung erfolgt bei professioneller Organisation für mehrere Informationsanforderungen aus einer Quelle: den Bürgerservice-Bereich des Internetauftritts, das eigene Intranet, Auskünfte für den einheitlichen Ansprechpartner etc. Bezieht man in die Erstellung dieser Inhalte die Erfahrungen aus dem Servicecenterbetrieb ein, so ergeben sich weitere Einspareffekte, da die Formulierungen schneller verständlich und bürgerfreundlicher verfasst und strukturiert werden. Diese Anfor-

<sup>10</sup> Kalkulation s. Anlage IV.6

<sup>11</sup> Kalkulation s. Anlage IV.6

derungen ergeben sich aus dem hohen Antwortvolumen und der erforderlichen Schnelligkeit in der Erfassung der Inhalte für eine Auskunft. Das heißt, die Nutzung des Wissens ist nicht nur für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Servicecenter, sondern für alle Mitarbeiter der Verwaltung schneller abrufbar und nutzbar.

Als „Nebeneffekt“ werden die bereitgestellten Texte auch für anderweitige Nutzungen in moderner Form angeboten. Auch der Internetnutzer spart beispielsweise Lesezeit, da er schneller die wichtigen Informationen erhält.

Die Reduktion des Pflegeaufwandes führt zu einem Entlastungspotenzial von ca. **22.387 Euro<sup>12</sup> pro Jahr**.

#### 7.1.5. Optimierung des Personaleinsatzes

Die regelmäßige Messung der ankommenden Telefonate ermöglicht es, den Personaleinsatz anhand der durchschnittlichen Anzahl der eingehenden Anfragen auszurichten. Gleichzeitig konnte durch Messungen im D115-Verbund nachgewiesen werden, dass sich das Anrufvolumen aufgrund entfallender Wiederanrufe durch vorher häufige Besetzungszustände und Bündelung mehrerer Fragen bei einem Anruf (z. B. Umzug: Alle Fragen zu Ummeldung, KFZ-Ummeldung, Schule, Hund etc. können bei einem Kontakt beantwortet werden) um 30 % verringert. Auch diese Effekte verbessern die Wirtschaftlichkeit. Erfahrungen zeigen, dass sich Bürger bei schlechter Erreichbarkeit entscheiden, auf andere, kostenintensivere Kontaktwege auszuweichen, sei es eine beliebige, nicht zuständige andere Nummer derselben Verwaltung, ein persönlicher Besuch vor Ort oder eine E-Mail.

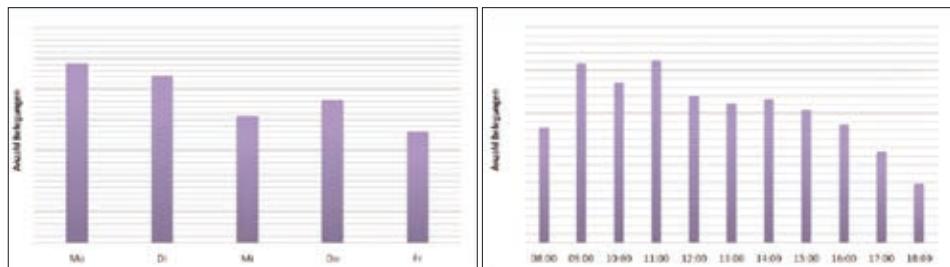


Abbildung 17: Anrufbelegungen im Wochen- und im Tagesverlauf (Anrufverlauf im gesamten D115-Verbund ähnlich, so wie aus privaten Callcentern bekannt)

Die an D115 teilnehmenden Kreise bündeln die Telefonate in einer an die bestehenden Bürgeranlaufstellen angebundenen Einheit. Diese ermöglicht einen rollierenden Einsatz zwischen persönlicher Bürgerbedienung und telefonischer Anfragebearbeitung.

Bei teilnehmenden kreisangehörigen Kommunen kann der Vorteil entstehen, dass durch die Front-Office-Funktion die telefonische Erreichbarkeit der Verwaltung gewährleistet wird. Nicht zuletzt dadurch bleibt in aller Regel die lokale Identität gewahrt. Die Servicezeiten für Fachbereiche der kreisangehörigen Kommunen können

sogar eher zeitlich reduziert werden, da die telefonische Erreichbarkeit D115-konform immer von 8 bis 18 Uhr sichergestellt ist. Dies ermöglicht kreisangehörigen Kommunen, Kosten einzusparen bzw. die frei werdenden Personalressourcen anders einzusetzen.

Während des Pilotbetriebs von D115, an dem die Kreise Lippe, Main-Taunus-Kreis, Rhein-Erft-Kreis und Rheinisch-Bergischer-Kreis teilnehmen, ist festzustellen, dass sich die Anzahl der dort eingebundenen kreisangehörigen Kommunen nach anfänglicher Skepsis kontinuierlich erhöht. So nehmen mittlerweile im Main-Taunus-Kreis alle kreisangehörigen Kommunen an D115 teil, und der Kreis Lippe meldete kürzlich, dass in 2010 über 90 % der Kommunen Anschluss finden.

## 7.2. Zusätzliche Effizienzpotenziale durch die Integration in den D115-Verbund

### 7.2.1. Reduktion des Pflegeaufwands der Daten (bei fremder Zuständigkeit)

Rund 10 % der Anrufe in der Verwaltung betreffen Zuständigkeiten der Landes- oder Bundesverwaltung (z. B. Elterngeld, Rentenversicherung). Viele Verwaltungen pflegen hierfür auf ihren Internetseiten oder in ihren Wissensdatenbanken entsprechende Leistungsberichte. Im D115-Verbund kann auf die Daten der zuständigen Behörde zugegriffen werden. Der eigene Pflegeaufwand entfällt. Dies führt zu einem Einsparungspotenzial von **10.392 Euro<sup>13</sup> pro Jahr**.

### 7.2.2. Reduktion der Schulungskosten

Die D115-Projektgruppe stellt einen Coach zur Verfügung, der sowohl vor Ort die Servicecenter-Agenten trainiert als auch jährlich zentrale Schulungsveranstaltungen organisiert.

Dies führt bei den teilnehmenden Servicecentern zu einem Einsparungspotenzial von ca. **3.750 Euro<sup>14</sup> pro Jahr**.

### 7.2.3. Reduktion der Beratungskosten

Über die Teilnahme an D115 erhält die Verwaltung umfangreiche Informationen in Form eines intensiven Know-how-Transfers zur Projektdurchführung sowie zu technischen und organisatorischen Aspekten und erhält Zugang zum D115-Teamraum. Zudem kann sie auf ein Angebot themenspezifisch durchgeföhrter Arbeitsgruppen zugreifen. Gleichzeitig erhalten Projektleiter durch die Teilnahme eine Art „Servicecenter-Grundausbildung“ zur späteren Führung einer solchen Organisationseinheit.

Dieser Know-how-Transfer führt zu einem **einmaligen** Einsparungspotenzial an Beratungskosten von ca. **40.000 Euro**.

<sup>13</sup> Kalkulation s. Anlage IV.6

<sup>14</sup> Kalkulation s. Anlage IV.6

#### 7.2.4. Entlastung von Unterbrechungen (bei fremder Zuständigkeit)

Im Rahmen des Pilotbetriebs stellte sich heraus, dass für diverse Themen mehrere Verwaltungsebenen zuständig sind. Damit besteht die Chance, die Beantwortung dort vornehmen zu lassen, wo der Bürger hauptsächlich und beim ersten Mal anruft. Nach ersten Erfahrungen zeigt sich, dass dies mit wenigen Ausnahmen (z. B. Arbeitsagentur, Rentenangelegenheiten) die kommunale Ebene ist. Dies ermöglicht es, die Stellen zu entlasten, die heute dafür teils mit sehr schwankender Auslastung vorgehalten werden, damit diese sich künftig auf ihre Fachzuständigkeit konzentrieren können.

Das Servicecenter der Stadt Bielefeld und die Deutsche Rentenversicherung Bund führten eine Bestandsaufnahme der Anfrage und Anrufprozesse zum Themenkomplex Rentenversicherung durch. Sie einigten sich auf folgendes Verfahren: Ist für die Auskunft der spezifische Versicherungsverlauf erforderlich, wird immer an den Leistungsträger direkt weitergeleitet. Wird ein persönlicher Beratungstermin gewünscht, so wird über das e-Terminvergabeeverfahren der Deutschen Rentenversicherung Bund ein Termin vereinbart. Dies entlastet das Versicherungsamt der Stadt Bielefeld von vielen Telefonaten. Nach Abschluss der Tests, der gemeinsamen Auswertung und der Billigung durch die Beteiligten soll dieses Verfahren im gesamten D115-Verbund umgesetzt werden.

## 8. Flächendeckung

### 8.1. Gründe für Handlungsbedarf

#### 8.1.1. Bürger wollen die 115

„Vier von fünf Bürgern wollen den einheitlichen Behördenruf 115 nutzen“, so eine Studie des Branchenverbands BITKOM. Auch laut der Allensbach-Studie überzeugt der Gedanke der 115 die große Mehrheit auf Anhieb: 81 % der Bevölkerung finden es gut, dass es eine einheitliche Behördenrufnummer gibt. 55 % der Bevölkerung möchten ihre Behördenangelegenheiten telefonisch regeln. Für 45 % der Bevölkerung ist die Möglichkeit eines qualifizierten telefonischen Kontaktes mit Behörden sehr wichtig, für 38 % wichtig. Damit ist der telefonische Zugang zu den Behörden ungleich favorisierter als der Zugang per E-Mail (9 %) oder Internet (6 %).

Gleichzeitig existieren rund 20.000 Behörden auf den drei Verwaltungsebenen von Bund, Ländern und Kommunen – fast jede mit einer eigenen Einwahlnummer.

Die 115 können derzeit nur 13 Millionen Bürgerinnen und Bürger erreichen. Insbesondere aus Sicht des Bürgers besteht daher Handlungsbedarf.

Erst eine bundesweite Flächendeckung unter Beteiligung aller Kommunal-, Landes- und Bundesbehörden führt zur vollen Entfaltung des Nutzens von D115.

### 8.1.2. Breite Unterstützung für 115

Vor dem Hintergrund, dass D115 zunehmend als Instrument zur

- Optimierung des Bürgerservices,
- Effizienzsteigerung des Verwaltungshandelns und zur
- Verbesserung der Steuerungsinformationen für die Politik

anerkannt wird, gibt es für die Flächendeckung aus der Politik im Wesentlichen drei Impulse. Zum einen stärken die Innenminister und Senatoren von Bund und Ländern mit einem erneuten Beschluss<sup>15</sup> den weiteren Ausbau:

„Die IMK begrüßt die Aufnahme des Probebetriebs [...]. Bund, Länder und Kommunen sind aufgerufen, sich mit weiteren Verwaltungsbereichen dem 115-Verbund alsbald anzuschließen und den Bürgerservice 115 bundesweit auszubauen.“

Darüber hinaus haben sich auch der Chef des Bundeskanzleramtes und die Chefin und Chefs der Staats- und Senatskanzleien der Länder in ihrer Sitzung am 19. November 2009 mit D115 befasst und folgenden Beschluss getroffen:

„Der Arbeitskreis der Staatssekretäre für E-Government wird gebeten, zur Besprechung der Bundeskanzlerin mit der Regierungschefin und den Regierungschefs der Länder am 10. Juni 2010 über die Ergebnisse des Pilotprojekts zu berichten und Möglichkeiten zur weiteren Flächendeckung des 115-Services aufzuzeigen.“

Weiterhin legt der Koalitionsvertrag zwischen CDU, CSU und FDP für die 17. Legislaturperiode zwei wesentliche Ziele für das Projekt D115 fest:

„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 Teilnahme am D115-Projekt beruht auf dem Prinzip der Freiwilligkeit und unter Wahrung des Konnektivitätsprinzips. Daher bedarf es einer umfassenden Informationspolitik, um die Reichweite der 115 zeitnah erhöhen und weitere Partner gewinnen zu können. Maßnahmen hierzu können durch

- Kommunen, die sich für einen Anschluss an D115 interessieren,
- die Projektgruppe D115,
- Teilnehmer im D115-Verbund,
- die Länder und
- den Bund

angestoßen werden. Hilfreich sind in diesem Kontext vor allem gemeinsame Stellungnahmen und Unterstützung durch Multiplikatoren wie insbesondere die kommunalen Spitzenverbände, aber auch die Vitako (Bundes-Arbeitsgemeinschaft der kommunalen IT-Dienstleister e. V.) und die KGSt (Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement). So wurde mit den kommunalen Spitzenverbänden am 24.11.2009 eine Gemeinsame Erklärung unterzeichnet, die darauf abzielt, eng

<sup>15</sup> Beschluss auf der 188. Sitzung der Ständigen Konferenz am 4. und 5. Juni 2009 in Bremerhaven

und kooperativ zusammenarbeiten und einen Rahmen für den weiteren Verlauf des Pilotbetriebs sowie den Übergang zum Regelbetrieb zu schaffen (siehe Anlage 5).

### 8.1.3. Derzeitiger Teilnehmerstand

Mit dem Startschuss des Pilotbetriebs der D115 am 24. März 2009 verfügten ca. 10 Millionen Einwohner in den Modellregionen über einen direkten telefonischen Draht in die öffentliche Verwaltung. 45 Kommunen, Landes- und Bundesbehörden ermöglichen diesen Erfolg durch ihre frühzeitige Teilnahme am Projekt D115.

Seitdem steigt die Anzahl der am Verbund teilnehmenden Kommunen und Behörden stetig. Fünf neue Teilnehmer konnten bis Ende 2009 zusätzlich in den D115-Verbund integriert werden. Damit kamen innerhalb eines Dreivierteljahres zu den oben genannten 10 Mio. noch einmal ca. 1 Mio. Einwohner hinzu.

#### Teilnehmende Kommunen

- Berlin**
- Hamburg**
- In Hessen**
  - Frankfurt
  - Main-Taunus-Kreis inkl. aller kreisangehörigen Kommunen
  - Offenbach
- In Niedersachsen**
  - Oldenburg
- In Baden-Württemberg**
  - Bodenseekreis
- In Nordrhein-Westfalen**
  - Aachen
  - Arnsberg
  - Bad Salzuflen
  - Bielefeld
  - Bonn
  - Dinslaken
  - Dortmund
  - Düsseldorf
  - Duisburg
  - Hürth
  - Köln
  - Kreis Lippe
  - Landschaftsverband Rheinland
  - Leverkusen
  - Mülheim/Ruhr
  - Münster (ab 04/2010)
  - Neuss
  - Remscheid
  - Rhein-Erft-Kreis (Hürth, Frechen)
  - Rheinisch-Bergischer Kreis (Bergisch Gladbach)
  - Wuppertal

#### Teilnehmende Länder

- Berlin**
- Hamburg**
- Nordrhein-Westfalen**
- Hessen**
  - Regierungspräsidium Darmstadt
  - Regierungspräsidium Gießen
  - Regierungspräsidium Kassel

#### Teilnehmende Bundesbehörden

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

Weitere zahlreiche Kommunen und Behörden auf Landes- und Bundesebene befinden sich derzeit in der Entscheidungsphase und klären ihre technischen wie organisatorischen Möglichkeiten für eine Umsetzung. Die Projektgruppe D115 begleitet die Modellkommunen in diesem Prozess.

Für das Jahr 2010 befinden sich Kommunen in nachfolgenden Ländern mit folgenden Einwohnerzahlen in Prüfung, in Entscheidung und in Umsetzung:

Land	in Prüfung <sup>15</sup>	in Entscheidung <sup>16</sup>	in Umsetzung <sup>17</sup>	D115-Erreichbarkeit
Schleswig-Holstein	988.788	301.320		
Hamburg				1.770.629
Niedersachsen	2.150.497	245.810	120.009	159.563
Bremen			547.769	
Nordrhein-Westfalen	2.507.529	162.575	980.179	5.536.836
Hessen	1.853.162	264.380	1.241.045	225.426
Rheinland-Pfalz	1.305.640		549.102	
Baden-Württemberg	1.217.539	219.430	288.917	206.759
Bayern	134.462			
Saarland		860.146	176.452	
Berlin				3.416.255
Brandenburg	150.833			
Mecklenburg-Vorpommern				
Sachsen	1.901.224			
Sachsen-Anhalt	359.467		230.140	
Thüringen	202.929			
<b>Gesamt:</b>	<b>12.772.070</b>	<b>2.053.661</b>	<b>4.063.560</b>	<b>11.315.468</b>

Tabelle 6: Einwohnerzahlen nach Status

Das Saarland strebt an, die 115 ab 2011 flächendeckend einzuführen. Grundlage hierfür ist ein einstimmiger Beschluss der Mitgliederversammlung des Zweckverbandes eGo-Saar (Zweckverband Elektronische Verwaltung für saarländische Kommunen) vom 8. Dezember 2009 (siehe Anlage 4). Im Zweckverband eGo-Saar sind alle saarländischen Kommunalverwaltungen vertreten (52 Kommunen, sechs Landkreise) sowie fünf kommunale Spitzenverbände.

Damit bietet der Zweckverband in zweierlei Hinsicht die optimalen Voraussetzungen für die Einführung der 115 im Saarland. Zum einen wird die der Verwaltungsmoder-

<sup>15</sup> In Prüfung: Kontakt zur PG D115 aufgebaut, erste konzeptionelle Überlegungen zur Machbarkeit werden getroffen;

<sup>16</sup> In Entscheidung: Leitungsentscheidung wird vorbereitet und steht bevor;

<sup>17</sup> In Umsetzung: Entscheidung zum Beitritt an D115 ist gefallen, Servicestrukturen werden aufgebaut.

nisierung dienende interkommunale Kooperation um den telefonischen Service erweitert und zum anderen wird die bereits seit 2004 mit dem E-Government-Pakt bestehende Zusammenarbeit mit dem Land weiter ausgebaut. Auf der Basis des Zweckverbandsbeschlusses werden eGo-Saar und das Land ein gemeinsames Realisierungskonzept erstellen. Dieses soll den Kommunen die Möglichkeit eröffnen, je nach Größe und ortsspezifischen Gegebenheiten, an dem von eGo-Saar organisierten virtuellen D115-Verbund teilzunehmen. Ziel ist es, die Flächendeckung bis 2011 sukzessive zu erreichen.

Nach dem ersten Jahr der Pilotphase verbleiben damit bundesweit etwa 86 % der Bevölkerung, die es für eine gesamtdeutsche Flächendeckung zu erreichen gilt.

## 8.2. Ausbau der Flächendeckung

### 8.2.1. Angebot der Projektgruppe D115 in der Flächendeckung

Die Projektgruppe von BMI und dem Land Hessen bietet interessierten Verwaltungen aus Kommunen, Ländern und Bund frühzeitig Unterstützung an und offeriert allen Interessenten ein breites Leistungsangebot. Das Leistungsspektrum der D115-Berater umfasst dabei nachfolgende Maßnahmen:

- Angebot diverser Vorlagen und Hilfestellungen (z. B. Handbücher, Integrationsfahrplan)
- Gespräche / Präsentationen mit den Verwaltungsleitungen und verantwortlichen Arbeitsebenen von Kreisen, kreisfreien Städten und kreisangehörigen Kommunen
- Mailing / Informationsmaßnahmen / Veranstaltungen zur Information der kreisangehörigen Bürgermeister und / bzw. leitenden Verwaltungsbeamten
- Beratung und Betreuung beim Aufbau der Servicecenter sowie bei der Integration in den D115-Verbund
- Unterstützung beim Aufbau von Multicentern
- Durchführung diverser Arbeitsgruppensitzungen zum interkommunalen und interministeriellen Erfahrungsaustausch

Insbesondere die Entwicklung der Hilfsmittel wie Handbücher, Checklisten, Vorlagen, Vorgehensmodelle, Wirtschaftlichkeitsberechnungen etc. stellt eine wesentliche Unterstützung für interessierte Kommunen und Behörden dar. Sie vereinfachen einerseits durch Vermittlung der Standards den Aufbau und die Anbindung neuer Servicecenter und schränken zum anderen heterogene Umsetzungsvarianten ein.

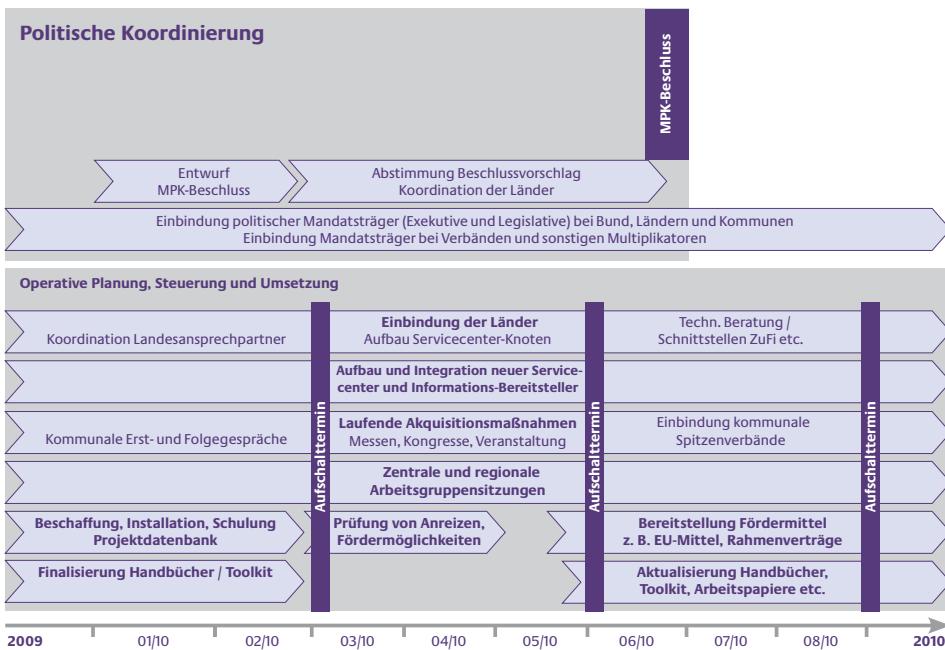


Abbildung 18: Planung zur Umsetzung des Koalitionsvertrages zur Flächendeckung bis Ende 2013

Die Herausforderung im zweiten Jahr der Pilotphase besteht vor allem darin, dass nur noch wenige Kommunen über Servicecenter-Strukturen verfügen, die zügig in den Verbund integriert werden können. Dies bedeutet, dass D115-Servicestrukturen in vielen Regionen vollumfänglich neu zu etablieren sind. Kommunen sind mit effizienter, D115-kompatibler Technik auszustatten, und das Personal ist zu schulen. Dies geht einher mit einem entsprechenden Zeitbedarf. Die Kommunen, die sich für den Aufbau solcher Strukturen entscheiden, werden durch das Teilprojekt Partnergewinnung / Flächendeckung unterstützt. Regional zugeordnete D115-Berater widmen sich der Gewinnung und Unterstützung neuer Teilnehmer von der Entscheidungsfindung bis zur Aufschaltung der 115.

Nicht für jede Kommune lohnt sich die Investition in ein eigenes Servicecenter. Insbesondere für kleine Kommunen und im ländlichen Raum kann es wirtschaftlich sein, den 115-Service über bereits bestehende Servicecenter anderer Kommunen anzubieten bzw. gemeinsam mit anderen Kommunen eine gemeinsame Servicestruktur aufzubauen. Beispiele aus dem D115-Verbund (Köln, Bielefeld, Wuppertal etc.) zeigen, dass hierdurch Synergiepotenziale und höhere Auslastungen des Personals erreicht werden. Die Unterstützung durch die bestehenden Servicecenter und die Länder wird daher zu einem wesentlichen Erfolgsfaktor der Flächendeckung.

### 8.2.2. Maßnahmen bestehender D115-Servicecenter

Bestehende D115-Servicecenter können den Ausbau der Flächendeckung erheblich beeinflussen. So ist es für den Verbund gewinnbringend, wenn D115-Verbundpartner Informationen aus dem laufenden Betrieb bereitstellen, die sich als Vorlage für andere Teilnehmer eignen.

Ein besonderes Augenmerk gilt jedoch dem sogenannten „multizentrischen“ Ausbau der D115-Servicecenter. Dabei bietet das bestehende Servicecenter seinen Service im Rahmen einer Verwaltungskooperation im Regelfall benachbarten Kommunen / Kreisen an. Neben der Beschleunigung des Ausbaus der Einheitlichen Behördenrufnummer in der Fläche verhilft dieser Ansatz beteiligten Kommunen zu Kosten einsparungen. Häufig sind etablierte Servicecenter dazu in der Lage, einer anderen Kommune günstigere Preise anzubieten, als diese selbst bei einer Eigenproduktion realisieren könnte.

Die Multizentrik bzw. die Kooperation mehrerer Landkreise oder Kommunen in einem zentralen oder virtuellen Servicecenter erleichtert die Abbildung der eigenen Verwaltungsgrenzen auf die Vorwahl- und Mobilfunkbereiche.

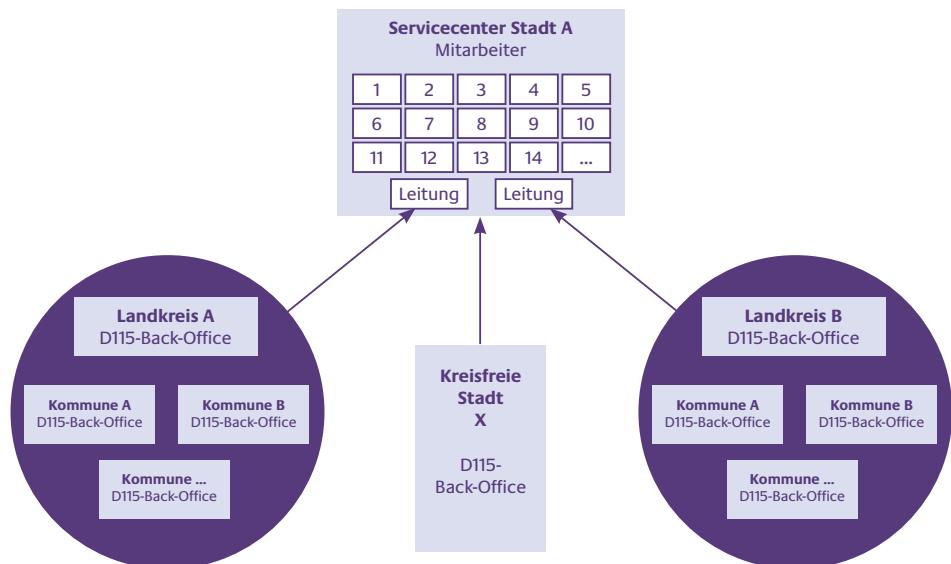


Abbildung 19: Landkreise und Kommunen im multizentrischen Modell (Shared Servicecenter)

Beim Aufbau multizentrischer Servicecenter gilt es, gemeinsam mit anderen Kommunen / Kreisverwaltungen bzw. in interkommunaler Zusammenarbeit ggf. mit mehreren kreisfreien Städten, Landkreisen sowie deren kreisangehörigen Kommunen-Servicecentern zusammenzuarbeiten oder sich an bereits existierende Servicecenter anzuschließen.

### 8.2.3. Besonderheit der Flächendeckung in Landkreisen und kreisangehörigen Kommunen

Die Implementierung der 115 in Landkreisen und kreisangehörigen Kommunen zählt zu den besonderen Herausforderungen des Projekts D115: Kleinere kreisangehörige Kommunen können ebenso wie kleinere Landkreise Effizienzpotenziale aufgrund ihrer Größe langsamer generieren. Für die Einhaltung des D115-Serviceversprechens wird ein Mindestpersonalbedarf benötigt (das Serviceversprechen muss während der gesamten Servicezeit gewährleistet sein). In kleineren Kommunen oder kleineren Landkreisen muss trotzdem sichergestellt werden, dass dieses Personal ausgelastet wird. Es bedarf daher bei Unterschreitung einer kritischen Größe bzw. Einwohnerzahl einer interkommunalen Zusammenarbeit, für die der D115-Verbund aktiv wirbt. Die nachfolgende Tabelle vergleicht verschiedene Umsetzungsmodelle nach ausgewählten Kriterien der Effizienz- und Bürgerorientierung:

Kriterium \ Modell	Kreisangehörige Kommune	Kreis und kreisangehörige Kommunen	Multizentrischer Ansatz / Verwaltungskooperation (mehrere Landkreise und kreisfreie Städte)
Genaugigkeit in der Zuordnung der Anrufe	Gering (Begrenzung auf Stadtgebiet nicht möglich; daher können Anrufe aus umliegenden Gebieten eingehen)	Mittel (Abgrenzung relativ gut; Überlappungen in umliegende Gebiete möglich)	Hoch (Abgrenzung gut; kleinere Überlappungen in umliegende Gebiete möglich)
Synergiepotenziale	Eher gering	Mittel	Hoch („Einer für alle“)
Organisatorischer Aufwand	Eher gering (Abstimmung mit Kreis hinsichtlich Auskunft zu Kreisleistungen)	Mittel / Hoch (Abstimmung zwischen Kreis und allen Kreiskommunen)	Mittel (hoher Erstaufwand; Folgeaufwände eher gering)
Professionalisierung / Spezialisierung	Eher gering	Mittel	Sehr hoch
Bürgernähe	Sehr hoch	Hoch	Hoch

Tabelle 7: D115-Umsetzungsmodelle für Kreise und kreisangehörige Kommunen

Bei der Einbindung von kreisangehörigen Kommunen über ihre Kreise sollte die Finanzierung hierzu durch die Kreisverwaltung gewährleistet werden. Entsprechende Erfahrungen sind im D115-Pilotbetrieb gemacht worden. In den gegenwärtigen Praxisbeispielen aus dem D115-Pilotbetrieb werden „nur“ die 115-Anrufe durch die Servicecenter der jeweiligen Kreise angenommen und dort für deren kreisangehörige Kommunen bearbeitet. Die dafür entstehenden Kosten sind jedoch gering. Sofern eine Kreisverwaltung in ihrem Servicecenter die 115-Anrufe und das gesamte

Aufkommen der eigenen Telefonzentrale bündelt, fallen die 115-Anrufe, die für die kreisangehörigen Kommunen beantwortet werden, aufgrund ihrer derzeit relativ geringen Anzahl wirtschaftlich nicht / kaum ins Gewicht. Wenn jedoch kreisangehörige Kommunen ihre eigene Telefonzentrale teilweise (Tagesrandzeiten zur Ausweitung der telefonischen Erreichbarkeit oder Überläufe bei Überlastung der eigenen Telefonzentrale) oder in Gänze durch das Servicecenter des Kreises übernehmen lassen, dann führt dieser Vorgang – in Abhängigkeit der Gemeindegröße – zu nennenswerten zusätzlichen Belastungen, die ggf. gesondert durch den Kreis in Rechnung gestellt werden müssen.

Im D115-Verbund ist zusätzlich bereits eine kreisangehörige Stadt vertreten, die mit der Beantwortung der Top 100-Leistungen gleichsam Auskunft zu Kreisleistungen gibt. Das Servicecenter dieser Stadt stellt in Schwachlast-Zeiten (in diesem Beispiel freitagnachmittags) den Betrieb ein und leitet die anfallenden Anrufe an ein anderes Servicecenter zur Bearbeitung weiter: Somit muss das Personal in auslastungsschwachen Zeiten nicht eigenständig vorgehalten werden, und die Bündelung der Anrufe in einem anderen Servicecenter erhöht dort die Auslastung.

Ein multizentrischer Ansatz kann physisch durch die Verlagerung von Arbeitsplätzen an eine oder wenige zentrale Dienststellen erfolgen oder aber auch virtuell geschehen, indem Arbeitsplätze an mehreren Orten über entsprechende technische und organisatorische Infrastrukturen eingebunden werden.

Ein virtuelles Servicecenter ist eine Sonderform der Multizentrik. Sie gewährleistet, dass mehrere Verwaltungen eine gemeinsame Servicestruktur aufbauen, wobei das Servicecenter nicht an einem gemeinsamen, sondern an verschiedenen Standorten agiert. Der Vorteil dieser Sonderform ist es, dass Mitarbeiter eines virtuellen Servicecenters an ihrem Standort und in ihrer Behörde verbleiben können. Eine klare fachliche Steuerung und Weisung ist dabei sicherzustellen.

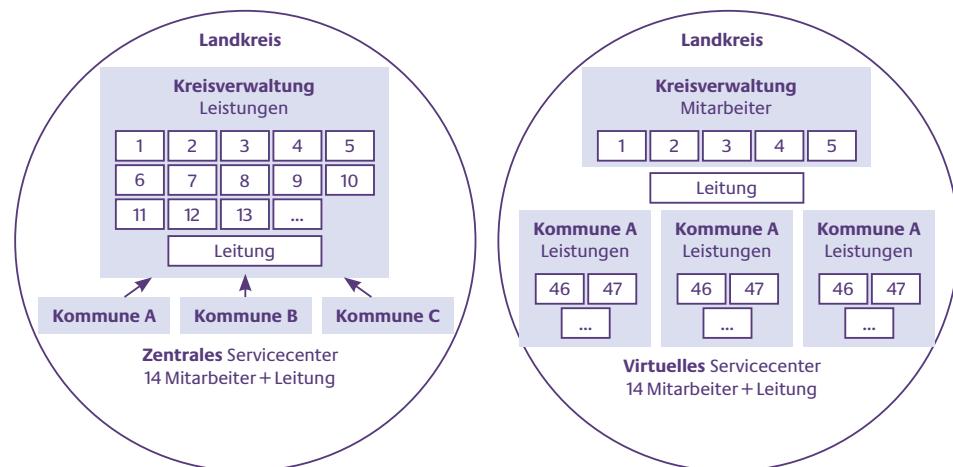


Abbildung 20: Zentrales versus virtuelles Servicecenter (Shared Servicecenter)

Das Modell des virtuellen Servicecenters bietet sich vor allem bei großflächigen Landkreisen mit geringeren Einwohnerzahlen an.

#### 8.2.4. Maßnahmen der Länder

Die Präsenz von D115 wurde in den Flächenländern insbesondere durch Einsetzung von Regionalkoordinatoren und die Durchführung von Regionalkonferenzen, Veranstaltungsreihen sowie Workshops gestärkt. Nachfolgende Tabelle gibt ausschnittsweise einen Überblick über durchgeführte Maßnahmen im „Jahr 1“ der Pilotphase:

Land	Maßnahmen im „Jahr 1“ der Pilotphase
Hamburg	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Erweiterung der bestehenden Infrastruktur des Telefonischen HamburgService um D115-Komponenten</li> <li>■ Integration der D115-Wissenssuche in die Software des Servicecenters, um den Mitarbeitern eine einheitliche Bedieneroberfläche zu bieten</li> <li>■ Einsatz barrierefreier Software für sehbehinderte Mitarbeiter im Servicecenter</li> <li>■ „Runderneuerung“ der technischen und softwaretechnischen Komponenten im Telefonischen HamburgService, um im Sinne eines multizentrischen Ansatzes auch für Partner eine leistungsfähige Grundlage zu schaffen und genaue QM-Daten erheben zu können</li> <li>■ Umfangreiche Öffentlichkeitsarbeit, z. B. Presseerklärungen, Plakatierungen in Gebäuden mit hohem Bürgerkontakt, Plakatwerbung in öffentlichen Verkehrsmitteln (U- und S-Bahn), Werbung in den Stadtinformationsanlagen, z. T. gemeinsam mit dem Behördenfinder, Auslage von Infomaterial und Give-aways auf Messeständen etc.</li> <li>■ Es wird angestrebt, neue Kunden in Hamburg außerhalb der Kernverwaltung zu gewinnen</li> </ul>
Hessen	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Federführende Beteiligung Hessens bei der Einführung der D115 erfolgte, um den Bürgerservice in Hessen zu verbessern und bundesweit die Erreichbarkeit von Verwaltungsdienststellen deutlich zu erleichtern</li> <li>■ Vorstellung D115 im Rahmen der Bürgermeister-Dienstversammlungen</li> <li>■ Leitfaden „Aufbau und Einrichtung von D115-Servicecentern“ in Hessen</li> <li>■ Einbindung des kommunalen IT-Dienstleisters ekom21</li> <li>■ Erstellung eines Realisierungskonzepts zur Flächendeckung in Hessen in Zusammenarbeit mit dem Teilprojekt Flächendeckung (im BMI) bis 2013</li> <li>■ Erstellung einer Konzeption zum Anschluss der Landesbehörden, sofern diese Bürgerservice-relevante Leistungen erbringen, und Abstimmung mit den politisch Verantwortlichen</li> </ul>

Land	Maßnahmen im „Jahr 1“ der Pilotphase
Nordrhein-Westfalen	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Entwicklung einer Erfassungssoftware für die Pflege der Beiträge des Landes in der zentralen Wissensdatenbank; diese ermöglicht dem Servicecenter „NRW direkt“ und den Ressorts die strukturierte Beschreibung ihrer Leistungen im XD115-Format auf einfache Weise</li> <li>■ Medienwirksamer Besuch eines multizentrischen Servicecenters durch den Staatssekretär des Innenministeriums</li> <li>■ Regelmäßige D115-Öffentlichkeitsarbeit durch das Land NRW (beispielsweise Präsenz auf E-Government-Veranstaltung, dem ÖV-Symposium, der CeBIT etc.)</li> <li>■ Austausch des Landeskoordinators mit interessierten Kommunen über Schritte zur Teilnahme am D115-Verbund</li> <li>■ Unterstützung der nordrhein-westfälischen Pilotteilnehmer mit Werbematerial am Starttag des Pilotbetriebs</li> <li>■ Thematisierung der Einheitlichen Behördenrufnummer auf den Tagungen des Innenministers mit den Westfälischen und den Rheinischen Hauptverwaltungsbeamten im Februar 2010</li> <li>■ Ausarbeitung eines Konzeptpapiers in Zusammenarbeit mit dem BMI mit möglichen Maßnahmen zur Erreichung der Flächendeckung</li> </ul>
Rheinland-Pfalz	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Leitung des Projekts über die Zentralstelle für IT und Multimedia unter Wahrung der kommunalen Selbstverwaltung</li> <li>■ Lizenzierung einer landeseinheitlichen Servicecenter-Software, welche den Modellkommunen kostenlos zur Verfügung gestellt wird</li> <li>■ Bereitstellung und Betrieb von Software über das gesicherte rlp-Netz</li> <li>■ Durchführung von Informationsveranstaltungen unter Beteiligung von Landkreisen und Städten</li> <li>■ Planung der Gewinnung zunächst der größeren Städte und Kreise für D115</li> <li>■ Multizentrische Ansätze im Rahmen der Metropolregion Rhein-Neckar</li> <li>■ Vorstellung des Projekts auf Veranstaltungen wie CeBIT, Moderner Staat und während des Multimediakongresses des Landes</li> <li>■ Medienwirksame Begleitung des Projekts durch das Referat „Öffentlichkeitsarbeit“ der Zentralstelle für IT und Multimedia</li> <li>■ Bereitstellung von Mitteln aus dem Konjunkturprogramm II</li> </ul>
Saarland	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Auslotung der Realisierungsmöglichkeiten für D115</li> <li>■ Arbeitskreis „Saar“ (Modellkommunen und Landesverwaltung) initiiert</li> <li>■ Einbindung Zweckverband Elektronische Verwaltung für saarländische Kommunen eGo-Saar</li> <li>■ Information und Austausch der Modellkommunen über die Projektgruppe</li> <li>■ Austausch mit „Saarland Servicedienst“</li> <li>■ Vorstellung der Planungen der Landeshauptstadt Saarbrücken zum Aufbau deren Servicecenters</li> <li>■ Zahlreiche Informationsveranstaltungen des eGo-Saar</li> <li>■ Ende 2009: Beschluss des Zweckverbandes eGo-Saar, das Projekt für die saarländischen Kommunen durchzuführen und Vereinbarung mit dem Land, gemeinsam ein Realisierungskonzept zu erstellen</li> <li>■ Förderung der Beschaffung einer Servicecenter-Software durch Kommunen auch im Rahmen einer Shared Servicecenter-Lösung aus Konjunkturpakt Saar („Saarländischer Konjunkturfonds e-Government“, Amtsbl. S. 1161).</li> <li>■ Erstellung eines Realisierungskonzepts zur Flächendeckung im Saarland gemeinsam durch das Land Saarland und den Zweckverband eGo-Saar</li> </ul>

Land	Maßnahmen im „Jahr 1“ der Pilotphase
Sachsen-Anhalt	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ausschreibung einer Machbarkeitsstudie, die landesspezifische Optionen aufzeigt, technisch und organisatorisch einen Dienst zur Umsetzung telefonischer Servicecenter in Sachsen-Anhalt aufzubauen</li> <li>■ Beschluss der Landesregierung Sachsen-Anhalt am 29.09.2009, ein D115-konformes Servicecenter in Kooperation mit der Landeshauptstadt Magdeburg pilothaft aufzubauen</li> <li>■ Nutzung der sich im Aufbau befindlichen Infrastruktur der Landeshauptstadt Magdeburg</li> <li>■ Herbeiführung einer Zusammenkunft von Vertretern der Landkreise und kreisfreien Städte am 25.02.2010 zum Aufbau und zur Weiterentwicklung der D115 in Sachsen-Anhalt</li> <li>■ Auslotung eines Arbeitskreises „flächendeckende Einführung von D115 in Sachsen-Anhalt“ als Grundlage interkommunaler Zusammenarbeit</li> <li>■ Das Land Sachsen-Anhalt stellt für die Jahre 2009/2010 Mittel aus dem Konjunkturpaket II zur Verfügung</li> </ul>

Tabelle 8: Übersicht über die Maßnahmen der Länder im „Jahr 1“ der Pilotphase

Stärken / Schwächen	Lerneffekte	Ableitung von Maßnahmen für 2010
Häufig stehen nur wenig finanzielle wie personelle Ressourcen und Projektmanagement-Know-how für die Umsetzung von D115 in den Verwaltungen zur Verfügung.	Auf die finanzielle Situation des Teilnehmers ist von Beginn an Rücksicht zu nehmen.	Technische und organisatorische Anforderungen sind gedeckelt und werden nur gemeinsam mit den Verbundpartnern angehoben; interkommunale Zusammenarbeit ist zu stärken; für Multizentrik zu motivieren.
Im Rahmen der Pilotphase sind die Handbücher „Aufbau eines Servicecenters“ und „Integration eines Teilnehmers“ erarbeitet worden. Hier spiegeln sich die Erfahrungen der bestehenden Servicecenter wider.	Das Zusammentragen und die Erstellung solch komplexer Unterlagen sind langwierig. Sofern neue Unterlagen verfügbar sind, sollten diese unmittelbar an die Projektgruppe D115 übermittelt und in die Handbücher integriert werden.	Die Handbücher werden regelmäßig aktualisiert.
Die Projektgruppe D115 unterstützt gemeinsam mit den Verbundpartnern neue interessierte Modellregionen.	Die Unterstützungsmaßnahmen von Projektgruppe und Verbundpartnern ist für die Geschwindigkeit des Aufbaus und der Integration neuer Partner in den D115-Verbund von besonderer Bedeutung.	Stetige Aktualisierung der Vorgehensmodelle sowie Überprüfung der Hilfestellungen auf ihre Effizienz und Effektivität.

Stärken / Schwächen	Lerneffekte	Ableitung von Maßnahmen für 2010
Zuständigkeitsfinder der Länder (mit Redaktions- und Datenpool) erleichtern den Anschluss neuer Servicecenter in den D115-Verbund.	Zuständigkeitsfinder verringern den Aufwand für die Bereitstellung von Informationen durch Kommunen für das D115-Wissensmanagement.	Weiterer Ausbau der Kooperation zwischen D115 und den Zuständigkeitsfindern der Länder, insbesondere über die Projekte LeiKa, Stammtexte und FIM.
Unterstützung bei der Umsetzung des Einheitlichen Ansprechpartners (EU-DLR).	Die Umsetzung der EG-DI-RI hat 2009 ein Großteil der kommunalen Projektkapazität gebunden. Es wird erwartet, dass die Intensität dieses Projekts bis Mitte 2010 erheblich abgenommen hat, sodass damit neue Kapazitäten für die Umsetzung von D115 geschaffen werden können. Zusätzlich kann auf die Erfahrungen der EA-Umsetzung aufgebaut werden.	Entwicklung eines modellhaften Musterkataloges über die Dienstleistungen, die D115 für den einheitlichen Ansprechpartner übernehmen kann.
Der Nachweis der Wirtschaftlichkeit ist einzelwirtschaftlich schwer zu erbringen, da Ursache und Wirkung realwirtschaftlich nur schwer in einen direkten Zusammenhang zu bringen sind.	Die häufig alles entscheidende Frage zur Wirtschaftlichkeit wird in nahezu allen Verwaltungen gestellt. Das heißt, der Zusatznutzen (z. B. Bürgerorientierung) ist vielfach „nur“ eine Nebenzieleinstellung.	Es werden fallbezogene Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen auf Basis von Erfahrungswerten aus den teilnehmenden Servicecentern aufbereitet.
Kreise wollen Anschluss, deren kreisangehörige Kommunen verhalten sich hingegen abweichend.	Die Zentrierung einer Aufgabe von einer kreisangehörigen Kommune bei deren Kreis wird häufig als Herausforderung angesehen. Die anteiligen Kosten, die bei der Einführung von D115 für die kreisangehörigen Kommunen anfallen, werden im Regelfall durch die Kreisverwaltung getragen.	Offene Kommunikation und Werben bei kreisangehörigen Kommunen sowie Einbindung der kommunalen Spitzenverbände.
Die Akquisition neuer Kommunen gelingt nur langsam.	Im Akquisitionsprozess bedarf es großer Ausdauer. Die Entscheidungsprozesse sind komplex, und auch die Zustimmung bei Bürgermeistern und Landräten kann nur über längere Zeiträume erreicht werden.	Entscheidungsfindung soll vor Ort stärker begleitet werden.

Stärken / Schwächen	Lerneffekte	Ableitung von Maßnahmen für 2010
Unterstützung der kommunalen Spitzenverbände auf Landesebene ist nicht in allen Ländern sichergestellt.	Empfehlungen der Spitzenverbände, zunächst das Ende des Pilotbetriebs abzuwarten, wirken bremsend.	Mit Zustimmung der Bundesverbände werden Einzelgespräche und Vereinbarungen auf Ebene der Landesverbände angestrebt.
Kleinere Kommunen sehen prinzipiell größere Schwierigkeiten, sich dem D115-Verbund anzuschließen, als dieses bei größeren Kommunen der Fall ist.	Die sogenannte kritische Masse an telefonischen Anfragen führt in kleineren Kommunen häufig dazu, dass nur geringe Stellenanteile der Fachverwaltung gegen die Kosten von D115 gerechnet werden können.	Es sind stärker interkommunale Kooperationen zu fördern.
Wenige 115-Anrufe bei parallel geschalteten anderen Servicenummern (Beispiel „300“ der Doline in Dortmund).	Andere zentrale Servicerufnummern „konkurrieren“ mit der 115 – durch D115 wurde der Service der bestehenden Servicecenter erweitert. Somit werden faktisch D115-Leistungen erbracht, die unter lokalen Einwahlnummern durch den Bürger abgerufen werden.	Mit dem Aufschalten neuer Servicecenter wird dieser Aspekt zunehmend in den Hintergrund treten. Intensivierung der Öffentlichkeitsarbeit für D115; Herstellung der Flatrate-Kompatibilität von D115, sodass 115-Anrufe in die Flatrates der Netzbetreiber aufgenommen und insofern nicht gesondert in Rechnung gestellt werden.

Tabelle 9: Erkenntnisse aus der Umsetzung der Flächendeckung (Länder und Kommunen)

### 8.2.5. Maßnahmen des Bundes

Auf Bundesebene wird angestrebt, alle Behörden, die bereits heute intensiv mit telefonischen Auskünften für Bürgerinnen, Bürger und Wirtschaft befasst sind, sukzessive bis Ende 2011 in den D115-Verbund einzubringen. Vergleichbar mit der kommunalen Flächendeckung werden die Stärken des D115-Verbundes erst dann vollständig wirksam, wenn die Bundesebene mit allen bürgerrelevanten Behörden in den 115-Service integriert ist. Die derzeitige Anzahl an Leistungsberichten von Bundesbehörden muss deutlich erhöht werden, um die D115-Wissenssuche noch stärker in den Auskunftsprozessen der kommunalen Servicecenter zu etablieren.

Zur Erreichung dieses Ziels wurde das Aufgabenfeld „Integration Bundesebene“ in ein eigenes Teilprojekt ausgegliedert. Neben der Entwicklung und Umsetzung einer Strategie wird das Teilprojekt einen Kabinettsbeschluss vorbereiten, im Ressortkreis abstimmen und noch im ersten Halbjahr 2010 dem Bundeskabinett vorlegen. Der Beschluss soll den Umfang der Beteiligung am D115-Verbund und die daraus resultierenden Aufgaben der Bundesbehörden konkretisieren. Die Integration der Bundes-

behörden in den Verbund erfolgt in einzelnen Gruppen, jeweils zu den vierteljährlichen Zuschaltterminen. Die Zusammensetzung der einzelnen Umsetzungsgruppen erfolgt nach den Kriterien „Bürgerrelevanz“, „Ausgangslage“ und „Interesse“.

Stärken / Schwächen	Lerneffekte	Ableitung von Maßnahmen für 2010
Zu wenige Informationen zu Bundesleistungen im D115-Wissensmanagement wegen anfänglicher Beschränkung der Anzahl auf 25. Daraus resultierend geringere Attraktivität der D115-Wissenssuche.	Neue Teilnehmer mit Bundesleistungen können sich an bisherigen Partnern orientieren.	
Inhaltliche Qualität der Leistungsbeschreibung kann verbessert werden.	Inhaltliche Beschreibung soll sich an den Anforderungen im telefonischen Auskunftsservice orientieren.	Die Qualitätskriterien für eine Leistungsbeschreibung im D115-Verbund werden für alle Bereitstellungen von Bundesseite verbindlich. Ein direkter Austausch zwischen Bund und Kommune soll die Qualität weiter verbessern.

Tabelle 10: Flächendeckung Bund

## 9. Ausblick

Der außergewöhnlich gute Start der Pilotphase ist ein großer Ansporn für die Fortsetzung der Umsetzung auch im zweiten Jahr. Es gilt, den bisherigen reichen Erfahrungsschatz zu nutzen und weitere Erfahrungen zu sammeln. Insbesondere gilt es, aus auffälligen Besonderheiten des Pilotbetriebs zu lernen und den Service weiter zu verbessern. Dies alles geschieht in Zeiten, in denen die beteiligten Kommunen einem strikten Sparzwang unterworfen sind. Deshalb muss im zweiten Jahr des Pilotbetriebes ein besonderes Augenmerk auf das Heben von Effizienzpotenzialen gelegt werden.

### 9.1. Weiterentwicklung des D115-Services

Die Stabilisierung und Optimierung des laufenden Betriebs sowie die Gewinnung weiterer Teilnehmer sind die Hauptziele des zweijährigen Pilotbetriebs der 115. Die Marke D115 soll jedoch bereits auch während des Pilotbetriebs durch weitere Services schrittweise ergänzt und ausgebaut werden. Dadurch soll der 115-Service bei Bürgerinnen und Bürgern sowie der Wirtschaft und Verwaltung weiter etabliert und die 115 als einheitlicher und einfacher Zugang zu Leistungen der öffentlichen Verwaltung gestärkt werden.

### 9.1.1. Gebärdentelefon

Ziel des D115-Verbundes ist es, den Zugang zu Informationen und Leistungen der öffentlichen Verwaltung allen Bürgerinnen und Bürgern zur Verfügung zu stellen. Eine wichtige gesellschaftliche Gruppe, die den 115-Service bislang nicht oder nur unter größeren Umständen nutzen konnten, sind gehörlose und hörbehinderte Menschen. Mit dem neuen Angebot des 115-Gebärdentelefons, das über Video-Telefonie erreichbar ist, soll auch dieser Zielgruppe ein leichter Zugang zur öffentlichen Verwaltung ermöglicht werden.

Das Gebärdentelefon wird in enger Zusammenarbeit mit dem Bundesministerium für Arbeit und Soziales aufgebaut. Der Start des neuen 115-Services für hörbehinderte und gehörlose Bürgerinnen und Bürger ist für den April 2010 geplant. Die Erweiterung des 115-Services um ein Gebärdentelefon fördert zwei wichtige Ziele des D115-Verbundes:

#### **a) Stärkung der Teilhabe hörgeschädigter und gehörloser Menschen**

Mit der Einrichtung eines Gebärdentelefons wird der größer werdenden gesellschaftlichen Gruppe der Hörgeschädigten und Gehörlosen ein uneingeschränkter Zugang zum Leistungsspektrum von D115 ermöglicht. Unter Berücksichtigung des allgemeinen Ziels der Bundesregierung, die Teilhabe von Menschen mit Behinderungen weiter zu verbessern, stellt diese Maßnahme einen wichtigen Beitrag der öffentlichen Verwaltung zur Erreichung dieses Ziels dar.

#### **b) Stärkung des Verbundgedankens**

Die Serviceerweiterung Gebärdentelefon wird die eigentlichen Stärken des D115-Verbundes noch klarer herausstellen. Vor dem Hintergrund der Bündelung aller Kontakte an einer Stelle wird die Nutzung der D115-Wissenssuche und mithin die Bereitstellung von Leistungen für das D115-Wissensmanagement durch alle Verbundteilnehmer weiter forciert. Die D115-Wissenssuche ist für das Gebärdentelefon die maßgebliche Auskunftsquelle.

### 9.1.2. Nutzung der 115 in Krisen und Lagen

Schadenslagen (Hochwasser) oder besondere Ereignisse (Umweltprämie) sind dadurch gekennzeichnet, dass innerhalb kürzester Zeit ein hohes Informationsbedürfnis in der Öffentlichkeit entsteht.

Der D115-Verbund besteht aus leistungsfähigen Servicecentern der Kommunen und Kreise. Sie sind hinsichtlich der technischen Ausstattung und der Fähigkeiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf den telefonischen Auskunftsservice der öffentlichen Verwaltung bei hohem Anrufvolumen ausgerichtet und hoch spezialisiert.

Auf dieser Basis und in Verbindung mit dem etablierten 115-Netzbetrieb sowie dem D115-Wissensmanagement könnte der Verbund der D115-Servicecenter ein fester und die Träger der Gefahrenabwehr entlastender Bestandteil in der Krisenkommunikation werden. Hierzu sollen im zweiten Jahr des Pilotbetriebs entsprechende Kon-

zepte gemeinsam durch den D115-Verbund und die zuständigen Behörden für Bevölkerungs- und Katastrophenschutz erarbeitet werden. Der Schwerpunkt der Arbeiten soll dabei auf die folgenden vier Säulen gelegt werden:

- Musterlösung „Lokale Einbindung eines D115-Servicecenters in die Krisen- und Lagenkommunikation“
- Musterlösung „Bundesweite Nutzung der 115 bei nationalen Lagen“
- Outbound-Dienste des D115-Servicecenters zur Bevölkerungsinformation
- Einbindung der 115 in die länderübergreifende Krisenmanagement-Übung („LÜKEX“)

#### 9.1.3. Weitere Standardisierung in der Leistungsbereitstellung

Der D115-Verbund setzt auf die verfassungsrechtlich garantierte unabhängige kommunale Selbstverwaltung. Informationen zu gleichartigen Leistungen der öffentlichen Verwaltung werden häufig heterogen bereitgestellt, sowohl in der inhaltlichen Beschreibung als auch im technischen Format. Voraussetzung für einen effizienten Austausch von Informationen zu Leistungen der öffentlichen Verwaltung innerhalb des Verbundes ist eine Standardisierung. Der D115-Verbund setzt daher Standards in Inhalt und Struktur einer Leistungsbeschreibung sowie bezüglich des technischen Datenaustauschformats („XD115“).

Informationen zu Leistungen der öffentlichen Verwaltungen werden auch über andere Vertriebskanäle und öffentliche Informationsanbieter gegeben, zum Beispiel im Kontext der einheitlichen Ansprechpartner oder der Zuständigkeitsfinder in den Ländern. Unter allen Anbietern von Informationen zu Leistungen der öffentlichen Verwaltung zeigt sich eine große Schnittmenge in der Beschreibung einer Leistung. Die Bereitstellung von Informationen durch eine Kommune / eine Behörde für mehrere Informationsanbieter darf nicht zu Doppelaufwänden führen, um die Beteiligung an allen Vorhaben zu fördern.

Die Projektgruppe D115 unterstützt daher in Kooperation mit der Geschäfts- und Koordinierungsstelle des LeiKa und des Behördenfinders Deutschland das Konzept des Föderativen Informationsmanagements (FIM). Im Rahmen des FIM sollen inhaltlich und methodisch abgestimmte Instrumente zur dezentralen Nutzung für Bereitsteller öffentlicher Leistungsinformationen angeboten werden. Perspektivisch regt das Projekt D115 die Erarbeitung eines sog. Integrationsdatensatzes an, der die Anforderungen der verschiedenen Informationsanbieter an der inhaltlichen Darstellung berücksichtigt, die Konzepte des LeiKa sowie der Stamm- und Ergänzungstexte integriert und in einem XÖV-Format spezifiziert werden soll (Abbildung).



**\* FIM:**  
Inhaltlich und methodisch abgestimmte „Werkzeuge / Instrumente“ zur Nutzung durch die Informationsbereitsteller

**\*\* Integrationsdatensatz:**  
Vereint alle Anforderungen der verschiedenen Informationsanbieter hinsichtlich der Leistungsmerkmale und integriert Stammtexte zu einzelnen Merkmalen sowie Leistungsnummer und Synonyme

Abbildung 21: ebenenübergreifendes integriertes Wissensmanagement (perspektivische Darstellung)

## 9.2. D115-Dachorganisation

Das Projekt D115 soll durch den Aufbau einer Dachorganisation nach Ende des Pilotbetriebs verstetigt werden. Die künftige Dachorganisation soll aus der bisherigen Struktur des Projekts erwachsen:

### Die D115-Dachorganisation muss

- den Grundprinzipien – einfach, partnerschaftlich, ebenenübergreifend und freiwillig – des Verbundes Rechnung tragen,
- die Einhaltung des Serviceversprechens durch alle D115-Teilnehmer gewährleisten,
- in der Lage sein, als Auftraggeber für die zentralen Komponenten zu fungieren (als Vergabestelle kann das Beschaffungsamt aktiv werden oder die Dachorganisation selbst),
- auf eine solide finanzielle Basis gestellt werden,
- flexibel sein und mit dem Ausbau der Flächendeckung Schritt halten.

Die Kommunen sind das Fundament, auf dem der gesamte Verbund aufgebaut ist. Der D115-Verbund besteht zum jetzigen Zeitpunkt mehrheitlich aus kommunalen Teilnehmern. Zudem sind einige Länder und Bundesbehörden aktiv am Projekt beteiligt. Mittelfristig sollen alle Länder im Projekt vertreten sein – nur dann lässt sich das langfristige Ziel einer Flächendeckung erreichen. Schließlich sollen bis Ende 2011 alle Bundesbehörden an D115 angeschlossen werden. Das Projekt wirbt dafür, weitere Teilnehmer zu gewinnen. Bund und Länder prüfen gegenwärtig Struktur, Aufgaben und zukünftige Finanzierung der Dachorganisation.

### 9.3. Überblick über Herausforderungen „Jahr 2“

Die wesentlichen Schwerpunkte im zweiten Jahr der Pilotphase vom 24. März 2010 bis 24. März 2011 liegen in folgenden Bereichen:

#### ■ Zufriedenheit der Bürger

Zufriedenheit entsteht durch eine hohe gleichbleibende Qualität der Auskunft und der Bereitstellung von weiterführenden Informationen. Dabei ist es von besonderer Relevanz, dass das Servicecenter stets nach einer Antwort sucht und dem Bürger ein Gefühl der besonderen Aufmerksamkeit vermittelt. Eine nachhaltige Verbesserung der Qualität kann mit einem weiteren Ausbau der Dienstleistungsbreite und -tiefe bei D115 erreicht werden.

#### ■ Bekanntheitsgrad der Rufnummer 115 erhöhen

Erst knapp jeder dritte Bürger hat von der 115 schon gehört. In den Pilotregionen ist der Anteil höher, hier kennt jeder zweite Bürger die 115, in den unversorgten Gebieten hingegen nur jeder Vierte. Knapp jeder achte Bürger in den versorgten Gebieten, der weiß, dass die 115 geschaltet ist, hat sie bereits genutzt.

**Die Marke D115 befindet sich in einer frühen Produkt- und Diffusionsphase.** Kernvoraussetzung für eine breitere Nutzung ist ein umfangreiches konkretes Wissen über das Leistungsangebot von D115. Diesbezüglich wünschen sich 61 % der Bürger, die von der 115 bereits gehört haben, mehr Informationen. Selbst von den Nutzern der 115 fühlt sich knapp die Hälfte nicht ausreichend über das Angebot informiert. Es existiert ein **großes psychologisches Nutzerpotenzial**, da für rund 70 % der Bevölkerung in den Pilotregionen die Nutzung der 115 infrage kommt.

Im zweiten Jahr der Pilotphase sollen somit Kommunikationsmaßnahmen durch den D115-Verbund intensiviert werden, um die Bürger und die Nutzer der 115 besser über das Konzept und die Dienstleistungsbreite zu informieren. Die 115 sollte bei den Bürgern als „**der telefonische Zugangskanal in die Verwaltung**“ und damit ebenenübergreifend zu Land, Bund und Kommunen gesehen werden.

#### ■ Ausbau des Wissensmanagements

Die Qualität des verbundübergreifenden 115-Services gründet vor allem auf der Güte und bedarfsgerechten Aufbereitung der bereitgestellten Informationen. Der D115-Wissenspool muss deshalb in seiner Breite und Tiefe, vor allem aber auch in seiner Qualität ausgebaut werden. Gleichzeitig muss der Zugriff auf den D115-Wissenspool

noch nutzerfreundlicher werden. Entsprechende technische Weiterentwicklungen befinden sich in der Endabstimmung und werden zügig umgesetzt.

#### ■ **Gewinnung weiterer Partner**

Das Hauptaugenmerk wird im „Jahr 2“ neben der weiteren Gewinnung interessierter Kommunen auf die Unterstützung und Werbung für den Ausbau von multizentrischen Anschlüssen neuer Teilnehmer gelegt. Daneben sollen auf Bundesebene die Grundlagen für das Erreichen des Ziels aus dem aktuellen Koalitionsvertrag gelegt werden, alle Bundesbehörden bis 2011 in den D115-Verbund zu integrieren. Hierzu soll im 1. Halbjahr 2010 die bisherige Beteiligung des Bundes an D115 evaluiert werden. Auf Basis dieser Ergebnisse wird ein Umsetzungsplan erarbeitet, der Maßstab der Arbeiten zur Integration auf der Bundesebene in den D115-Verbund bis Ende 2011 sein soll.

D115 ist als neuer telefonischer Bürgerservice eine Marke, die für hohe Qualität und Serviceorientierung steht. Die Teilnahme am D115-Verbund ist ein „Qualitätssiegel“ für die eigene Verwaltung. Die Aufrechterhaltung dieser Qualität und die kontinuierliche Weiterentwicklung des Services sind Anspruch und Herausforderung zugleich.



## IV. Anhang

<b>IV.1. Abbildungsverzeichnis</b>	<b>67</b>
Abbildung 1: Aufgaben der Länder	13
Abbildung 2: Projektorganisation	14
Abbildung 3: Servicearchitektur im D115-Verbund (I)	16
Abbildung 4: Servicearchitektur im D115-Verbund (II)	17
Abbildung 5: Tarifgefüge für Anrufe bei D115 (Stand: 20. März 2009)	18
Abbildung 6: Verteilung der Top 100-Leistungen bei kreisfreien Städten und Landkreisen mit kreisangehörigen Gemeinden	20
Abbildung 7: Maske der Suchanwendung und erste Trefferliste	21
Abbildung 8: Informationstext aus dem Wissensmanagement (Beispiel)	22
Abbildung 9: Beispielhafter D115-Monatsbericht für den D115-Verbund	25
Abbildung 10: Kundenzufriedenheit (Allensbach-Studie)	26
Abbildung 11: Informationen zu D115 (Allensbach-Studie)	27
Abbildung 12: Serviceversprechen 2009	28
Abbildung 13: Entwicklung der Anrufzahlen: Gesamt, Festnetz, Mobilfunk 2009	29
Abbildung 14: Entwicklung der Anrufzahlen: Gesamt, Versorgt, Unversorgt 2009	30
Abbildung 15: Entwicklung der Anrufzahlen je Bundesland 2009	31
Abbildung 16: Entwicklung der Anrufzahlen je Bundesland je 1.000 Einwohner	31
Abbildung 17: Anrufbelegungen im Wochen- und im Tagesverlauf (Anrufverlauf im gesamten D115-Verbund ähnlich, so wie aus privaten Callcentern bekannt)	44
Abbildung 18: Planung zur Umsetzung des Koalitionsvertrages zur Flächendeckung bis Ende 2013	51
Abbildung 19: Landkreise und Kommunen im multizentrischen Modell (Shared Servicecenter)	52
Abbildung 20: Zentrales versus virtuelles Servicecenter (Shared Servicecenter)	54
Abbildung 21: Ebenenübergreifendes integriertes Wissensmanagement (perspektivische Darstellung)	63
<b>IV.2. Tabellenverzeichnis</b>	<b>67</b>
Tabelle 1: Organisation, Struktur und Beteiligte	15
Tabelle 2: D115-Servicearchitektur (Technische Konzeption)	23
Tabelle 3: D115-Qualitätsmanagement	33
Tabelle 4: Kommunikationsmaßnahmen	37
Tabelle 5: Kommunikation des D115-Verbundes	39
Tabelle 6: Einwohnerzahlen nach Status	49
Tabelle 7: D115-Umsetzungsmodelle für Kreise und kreisangehörige Kommunen	53
Tabelle 8: Übersicht über die Maßnahmen der Länder im „Jahr 1“ der Pilotphase	55
Tabelle 9: Erkenntnisse aus der Umsetzung der Flächendeckung (Länder und Kommunen)	57
Tabelle 10: Flächendeckung Bund	60

**Projekt D115**  
**Einheitliche Behördenrufnummer**

# Projektcharta D115



Bundesministerium  
des Innern



# Projektcharta D115

## Einheitliche Behördenrufnummer

### § 1 Präambel

1. Mit dem Projekt D115 wird der Beschluss der E-Government-Staatssekretäre von Bund und Ländern vom 19. März 2007 umgesetzt.
2. Mit der einheitlichen Behördenrufnummer 115 wird unabhängig von Zuständigkeiten ein einfacher direkter telefonischer Zugang zu Auskünften über Leistungen der öffentlichen Verwaltung während des Pilotbetriebs eingeführt. Das Projekt D115 steht für eine verwaltungsebenenübergreifende Zusammenarbeit in Deutschland, um eine stärkere Ausrichtung öffentlicher Verwaltung auf die Erwartungen der Bürgerinnen und Bürger und der Wirtschaft zu erzielen. Dezentrale Serviceeinheiten von Bund, Ländern und Kommunen sind miteinander vernetzt, so dass Bürgerinnen, Bürger und Wirtschaft Informationen schnell und in qualifizierter Weise abrufen können.
3. Durch den Aufbau von D115 werden neben der Stärkung der Kundenorientierung die Fachverwaltungen entlastet. Die Informationen und Auskünfte für Bürgerinnen, Bürger und Wirtschaft können zielgenau für die betroffenen Verwaltungseinrichtungen erteilt, gesteuert und Verfahrensabläufe verbessert werden. Zusätzlich wird der weitergehende Einsatz moderner technischer und organisatorischer Verfahren unterstützt. Bereits während der Pilotphase wird D115 in der Fläche durch Hinzutreten neuer D115-Partner und inhaltlich durch die Ausweitung des Leistungsportfolios horizontal und vertikal ausgebaut. Der D115-Verbund bildet den organisatorischen Rahmen für die Durchführung des Pilotbetriebs.
4. Die Teilnehmer im D115-Verbund erbringen alle Aktivitäten nach bestem Wissen und Gewissen und mit der gebotenen Sorgfalt.

# Projektcharta D115

## Einheitliche Behördenrufnummer

### § 2 Serviceversprechen

1. Die Partner im D115-Verbund geben ein Basis-Serviceversprechen entsprechend den Anforderungen der aktuellen Fassung des Feinkonzeptes ab. Dieses umfasst die Servicezeiten, den Service Level, die Dienstleistungstiefe, die Gesprächsqualität und den -standard. Änderungen des Serviceversprechens werden gemeinsam im D115-Verbund beschlossen.
2. Die teilnehmenden Servicecenter gewährleisten die Erreichbarkeit der Behördenrufnummer 115 in einer Kernservicezeit von Montag bis Freitag von 8.00 bis 18.00 Uhr.
3. Die teilnehmenden Servicecenter verzichten auf die Schließung während der Kernservicezeit. Ausgenommen hiervon sind die Servicecenter, die eine Partnerschaft mit einem anderen Servicecenter eingegangen sind, welches deren Aufgaben übernimmt. Derartige Vereinbarungen zwischen den teilnehmenden Servicecenter sind der Projektgruppe D115 vorab mitzuteilen.
4. Die teilnehmenden Servicecenter stellen sicher, dass während der Pilotphase 75 Prozent aller Anrufe innerhalb von 30 Sekunden (gemessen im Monatsmittel) durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter angenommen werden (Servicelevel).
5. Sie beantworten die Anfragen von Bürgerinnen, Bürgern und Wirtschaft im telefonischen Kontakt möglichst umfassend und abschließend. Als Ziel wird vereinbart, dass die Beantwortungsquote anfänglich zumindest bei 55 Prozent liegen soll. Kann eine Anfrage nicht abschließend beantwortet werden, so wird diese mit Zustimmung des Anrufers aufgenommen und an die zuständige Stelle weitergeleitet.
6. Die teilnehmenden Servicecenter gewährleisten die Entgegennahme von telefonischen und elektronischen Weiterleitungen. Im Falle einer elektronischen Weiterleitung gewährleisten sie eine Reaktion gegenüber den Bürgerinnen, Bürgern und der Wirtschaft innerhalb von 24 Stunden eines Werktages nach Eingang des elektronisch aufgenommenen Anliegens.
7. Die in den Absätzen 1 bis 6 genannten Serviceanforderungen werden von den Teilnehmern des Bundes nach Maßgabe der vereinbarten Beteiligung am D115-Verbund gewährleistet. Darüber hinausgehende Qualitätsstandards bleiben von der Charta unberührt.

# Projektcharta D115

## Einheitliche Behördenrufnummer

### § 3 Organisation und Kooperation

1. Die Projektgruppe D115 nimmt in enger Zusammenarbeit mit den Modellregionen die Koordination des Projektes wahr. Das Vorhaben wird im Rahmen der föderalen Ordnung und unter Wahrung der kommunalen Selbstverwaltung realisiert.
2. Die teilnehmenden Servicecenter in den Modellregionen integrieren sich freiwillig mit Unterzeichnung der Projektcharta in den D115-Verbund.
3. Der Lenkungsausschuss ist das höchste Entscheidungsgremium in der Gesamtprojektorganisation. Er ist für die Besetzung der Projektleitung und weiterer Projektinstanzen der Projektgruppe D115 verantwortlich. Die Projektziele werden auf Initiative des Lenkungsausschuss in Abstimmung mit den Verbundteilnehmern und der Projektgruppe D115 weiterentwickelt.
4. In einer zentralen Arbeitsgruppe (ZAG) werden die Teil- und Gesamtergebnisse aus den Facharbeitsgruppen des Projektes D115 mit den Projektleitungen der teilnehmenden Modellregionen beraten und anhand von Beschlussvorschlägen zur Entscheidung gebracht.
5. Die Teilnehmer am D115-Verbund entsenden Vertreter in Facharbeitsgruppen und tragen zu deren Ergebnissen bei.

### § 4 Aufgaben und Pflichten der Teilnehmer

1. Die an D115 teilnehmenden Kommunen, Länder und Bundesressorts bringen ein funktionsfähiges Servicecenter in das Projekt ein, bauen ein eigenes Servicecenter auf oder schließen sich einem solchen an.
2. Die teilnehmenden Servicecenter stellen die gemeinsam definierten Informationen für den D115-Verbund in der abgestimmten Form in eigener Verantwortung zur Verfügung. Sie gewährleisten die fachliche und inhaltliche Richtigkeit sowie die Aktualität der Informationen.
3. Die teilnehmenden Servicecenter unterstützen aktiv den Pilotbetrieb und werben für den D115-Verbund.
4. Die teilnehmenden Servicecenter sorgen für die Qualifikation der Servicekräfte, die zwischen den Teilnehmern aufgrund der Erfahrungen des Pilotbetriebes präzisiert werden soll.

# Projektcharta D115

## Einheitliche Behördenrufnummer

### § 5 Aufgaben und Pflichten der Projektgruppe D115

1. Die Projektgruppe D115 sorgt für die Bereitstellung einer gemeinsamen verbund-übergreifenden D115-Wissensbasis für den D115-Verbund und stellt den Netzbetrieb sicher.
2. Die Projektgruppe D115 koordiniert und steuert die erforderlichen Absprachen zwischen den Teilnehmern im Pilotbetrieb. Für den flächendeckenden Regelbetrieb sollen die Aufgaben der Projektgruppe in eine Dachorganisation überführt werden. Gleichzeitig stellt die Projektgruppe D115 die Vernetzung mit Deutschland Online-Projekten sicher.
3. Die Projektgruppe D115 wirbt ebenfalls um neue Teilnehmer und gliedert diese in den D115-Verbund ein.

### § 6 Qualitätsmanagement

1. Die Einhaltung der definierten Standards wird durch ein gemeinsames Qualitätsmanagement im D115-Verbund gewährleistet, das zwischen den Teilnehmern aufgrund der Erfahrungen des Pilotbetriebes präzisiert wird. Dieses umfasst unter anderem regelmäßige Berichtspflichten.
2. Abweichungen von den festgelegten Qualitätsstandards, sowie systematische Fehler und Beschwerden werden durch das D115-Qualitätsmanagement analysiert und gelöst.

### § 7 Übergabe der Markenrechte an der Rufnummer 115

Die Markenrechte an der Rufnummer 115 werden für die Zeit der Teilnahme am D115-Verbund an die teilnehmenden Kommunen, Länder, Bundesressorts übertragen. Eine Weitergabe ist nicht erlaubt. Sollte ein Teilnehmer aus dem D115-Verbund ausscheiden, ist eine Weiternutzung der Markenrechte an der Rufnummer D115 ausgeschlossen.

# Projektcharta D115

## Einheitliche Behördenrufnummer

### § 8 Kosten

1. Der Pilotbetrieb funktioniert auf Gegenseitigkeit. Jeder Teilnehmer im D115-Verbund trägt seine Kosten selbst.
2. Die Koordinationsaufgaben der Projektgruppe D115 sowie die Entwicklung von verbundübergreifenden infrastrukturellen Maßnahmen werden während des Pilotbetriebs durch das Bundesministerium des Innern und das Land Hessen getragen.
3. Sollte es zu dauerhaften und nennenswerten Ungleichgewichten bei der Lastenverteilung kommen, so sind dafür Ausgleichsverfahren abzustimmen.
4. Für die Dauer der Pilotphase stellt das Bundesministerium für Arbeit und Soziales allen D115-Teilnehmern das Gebärdensprache-Telefon kostenlos zur Verfügung.

### § 9 Öffentlichkeitsarbeit

1. Die Projektgruppe D115 betreibt eigenständig Kommunikationsmaßnahmen. Diese werden mit den in den Modellregionen geplanten Maßnahmen verzahnt. Zudem entwickelt die Projektgruppe D115 gemeinsam mit den Teilnehmern Kommunikationsinstrumente, die durch die Teilnehmer genutzt werden können.
2. Die Modellregionen bewerben die Nummer 115 jeweils selbst und sorgen durch geeignete Maßnahmen für einen hinreichenden Bekanntheitsgrad der Marke.

### § 10 Dauer, Anpassung und Beendigung der Vereinbarung

1. Diese Vereinbarung wird für die Dauer der Pilotphase getroffen. Sollte ein Teilnehmer vorzeitig den D115-Verbund verlassen, so hat er dieses den anderen Teilnehmern drei Monate im Voraus anzugeben.
2. Sollten Zielanpassungen oder Änderungen notwendig werden, so verhandelt die Projektgruppe D115 diese mit den Teilnehmern des D115-Verbundes.
3. Vor Abschluss der Pilotphase wird das Projekt durch die Projektgruppe D115 evaluiert und allen Teilnehmern ein Abschlussbericht vorgelegt.

# Projektcharta D115

## Einheitliche Behördenrufnummer

Für die Projektgruppe D115

---

Dr. Dominik Böllhoff  
Gesamtprojektleitung

---

Ort / Datum

Für die teilnehmenden Modellregionen  
und Teilnehmer auf Bundes- und Landesebene

---

Ort / Datum

#### IV.4. Beschluss über die Flächendeckung des Saarlandes [Auszug]

Gemäß Verbandsversammlung des Zweckverbandes Elektronische Verwaltung für saarländische Kommunen – eGo-Saar (Tagesordnungsauszug und Erläuterungen):



Sitzungsort: Sitzungssaal des Entsorgungsverbandes Saar, Untertürkheimer Straße, Saarbrücken

am 08. November 2009, 11.00 Uhr

Tagesordnung:

##### B Öffentlicher Teil:

6. Flächendeckende Einführung der Einheitlichen Behördenrufnummer 115 im Saarland

##### **Erläuterungen: Öffentlicher Teil:**

Zu TOP 6:

##### **Flächendeckende Einführung der Einheitlichen Behördenrufnummer 115 im Saarland**

D115 bzw. die einheitliche Behördenrufnummer ist – nach der Initialzündung durch die Kanzlerin – ein priorisiertes Projekt in Deutschland-Online, das neben E-Governmentlösungen die deutschen Verwaltungen revolutionieren und sie letztendlich effizienter und effektiver gestalten soll. Das vorgegebene Ziel des Projektes D115 ist es, Bürgerinnen und Bürgern ebenso wie Unternehmen den Zugang zu Verwaltungsdienstleistungen zu erleichtern und gleichzeitig die Sachbearbeitungen von „Telefonstörungen“ zu entlasten. Ob Termine beim Standesamt, Fragen zu Formularen, der Müllabfuhr oder zum Rentenbescheid - unter der Rufnummer 115 soll

(ohne eine neue Verbindungsralley) freundlich, schnell und kompetent Auskunft erteilt werden, unabhängig davon, welche der drei Verwaltungsebenen –Bund, Land oder Kommune - betroffen ist.

Das Projekt steht beispielhaft für eine partnerschaftliche ebenenübergreifende Zusammenarbeit. Dezentrale Serviceeinheiten von Kommunen, Ländern und Bund sollen intelligent vernetzt werden, so dass Informationen schnell und kompetent abrufbar sind.

**Seit dem 24. März 2009 wird das Projekt D115 Einheitliche Behördenrufnummer im Pilotbetrieb in verschiedenen Teilen der Republik erprobt. Rund 10 Millionen Bürgerinnen und Bürger haben mittlerweile mit der 115 einen direkten Draht in die Verwaltung.**

Im Saarland hat man mit der Gründung des Zweckverbandes eGo-Saar im Jahr 2004 die besten Voraussetzungen für die flächendeckende Angliederung an D115 geschaffen. Der Zweckverband eGo-Saar wurde mit dem Ziel gegründet, E-Government-Technologien und -Lösungen für die Saarländischen Städte, Gemeinden und Gemeineverbände zu erschließen und nutzbar zumachen, um so den Bürgerinnen / Bürgern und der Wirtschaft den Zugang und den Kontakt zu den Verwaltungsleistungen, unabhängig ob sie von Land oder Kommune erbracht werden, zu erleichtern. Ebenso sollen die verwaltungsinternen Abläufe und Entscheidungsprozesse gestrafft und die Qualität der Leistungen der Kommunalverwaltungen für die Bürgerinnen/ Bürger und die Wirtschaft verbessert werden um so das Verwaltungshandeln der kommunalen Behörden transparenter zu gestalten. Dies wird derzeit auf Basis von sogenannten E-Government-Komponenten realisiert, also über den virtuellen, digitalen Weg. Über das gemeinsam mit der Landesregierung geschaffene Portal „Bürgerdienste Saar“, in welchem Informationen zu Behörden und Verwaltungsleistungen gebündelt werden und Formulare sowie elektronische Services bereitgestellt werden, wird es Bürgerinnen/ Bürger sowie Vertretern der Wirtschaft ermöglicht, sich mit ihren Anliegen an die öffentliche Verwaltung zu wenden, ohne wissen zu müssen, ob das Land, der Landkreis oder eine Kommune dafür zuständig ist.

Ebenso schafft das kommunale Netz – eGo-NET, welches auch an das Landesdatennetz angeschlossen ist, eine weitere Komponente um die interkommunale ebenenübergreifende Zusammenarbeit im Saarland zu fördern und weiter auszubauen.

Mit der flächendeckenden Einführung der einheitlichen Behördenrufnummer D115 im Saarland besteht die Möglichkeit, die schon begonnene Verwaltungsmodernisierung durch E-Government-Komponenten auch über das Kommunikationsmedium Telefon anzubieten. Mit diesem erweiterten Bürgerservice entsteht ein weiterer Standortvorteil für das Saarland.

Durch die Verbesserung der Verwaltungsdienstleistungen schon beim ersten Kontakt von Bürger und Wirtschaft mit der Verwaltung, der meist über das Telefon stattfindet, wird ein positives Bild unserer Region projiziert und so der Standort Saarland gestärkt.

Die flächendeckende Einführung von D115 ist für das kleine, extrem finanzschwache Flächenland Saarland zum einen die wirtschaftlichste und finanziell günstigste Lösung und zum anderen das verwaltungsökonomisch beste Vorgehensweise, unter Einbindung der vorhandenen Kapazitäten eine umfassenden kommunalen Telefon-services sicherzustellen. So hat beispielsweise die Stadt Wuppertal gegenüber ihrem Rat nachgewiesen, dass der Telefonservice 115 insgesamt neben einer Verbesserung der Dienstleistungen zu Gesamteinsparungen von rd. 350.000 Euro geführt hat.

Im Übrigen zwingt auch die im Saarland vorhandene Telefontechnik der Telekom, bei der die Vorwahlbereiche leider nicht mit den Gemeindegrenzen übereinstimmen, zu einer gemeinsamen flächendeckenden Umsetzung. Bei einer sukzessiven Umsetzung von D 115 würde der Wissenspool, aus dem die telefonischen Antworten generiert werden, nur nach und nach befüllt, sodass Bürger/innen in einem Vorwahlbereich für mehrere Gemeinden (z.B. Bous/ Schwalbach/ Wadgassen) unterschiedlich behandelt werden müssten bzw. keine Informationen über ihre Kommune erhalten könnten, obwohl ihr Vorwahlbereich bei der 115 freigeschaltet ist. Dies ist Bürgerinnen, Bürgern und Unternehmen nur sehr schwer zu vermitteln.

Für die flächendeckende Integration eines Landes in den D115-Verbund wurde im Projektbüro D115 Berlin das Teilprojekt "Partnergewinnung/Flächendeckung" gebildet. Dieses neue D115-Kompetenzteam informiert interessierte Länder über D115 und begleitet sie bei ihrer Integration in den Verbund. Wenn die Verbandsversammlung die Entscheidung trifft, dass der eGo-Saar die flächendeckende Anbindung an D 115 für das Saarland umsetzt, kann das Saarland als Pilotregion fungieren und so das personelle und fachliche Know-How aus dem Bundesprojektbüro in Anspruch nehmen.

Zusätzlich zu dem fachlichen Wissen, auf das der eGo-Saar zurückgreifen kann, stehen im Saarland Fördermittel für die Beschaffung einer gemeinsamen technischen Plattform in Höhe von 250.000 Euro aus Mitteln des Konjunkturpaketes II zur Verfügung. Darüber hinaus kann nach Einschätzung der Geschäftsführung möglicherweise auch eine Anlauffinanzierung des Betriebs der D115 im Saarland aus EFRE-Mitteln über mehrere Jahre erfolgreich beantragt werden.

Der Vorstand hat in seiner Sitzung am 02.11.2009 der vorgeschlagenen flächendeckenden Umsetzung des Projektes D 115 unter Nutzung einer gemeinsamen techni-

schen Plattform einstimmig zugestimmt. Die Geschäftsführung wurde beauftragt, die vorgestellte Grobplanung des Projektes zu verfeinern.

Das Grobkonzept wird nachgereicht.

**Beschlussvorschlag:**

*Die Verbandsversammlung wird gebeten, die Zustimmung zur weiteren Projektdurchführung zu erteilen.*

\*\*\*\*\*

Auszug aus der Niederschrift vom 8. Dezember 2009:

**Zu TOP 6:**

**Flächendeckende Einführung der Einheitlichen Behördenrufnummer 115 im Saarland**

**„Die Verbandsversammlung stimmt der weiteren Projektdurchführung gemäß dem Grobkonzept einstimmig zu.“**

## **Gemeinsame Erklärung**

**des Bundesministeriums des Innern,**

vertreten durch den Staatssekretär

Dr. Hans Bernhard Beus,

des

**Deutschen Städtetages**

vertreten durch das Geschäftsführende Präsidialmitglied

Dr. Stephan Articus,

des

**Deutschen Landkreistages**

vertreten durch das Geschäftsführende Präsidialmitglied

Prof. Dr. Hans-Günter Henneke,

und des

**Deutschen Städte- und Gemeindebundes,**

vertreten durch das Geschäftsführende Präsidialmitglied

Dr. Gerd Landsberg

- im Folgenden "Partner" –

über

**die Zusammenarbeit im Rahmen des Projekts**

**Einheitliche Behördenrufnummer**

**D115**

**Berlin, den 24. November 2009**

## **I. Einleitung**

Die einheitliche Behördenrufnummer soll den Bürgerinnen und Bürgern den telefonischen Zugang zu Verwaltungsdienstleistungen, unabhängig von der betroffenen Verwaltungsebene erleichtern.

Ziel des Projektes D115 ist es, unter einer einzigen Telefonnummer einfache und häufig wiederkehrende Bürgeranfragen ebenenübergreifend für Bund, Länder und Kommunen möglichst mit einem Anruf durch Servicecenter zu beantworten. Darüber hinausgehende Anfragen werden an die zuständige Verwaltungseinheit, an andere Kommunen, aber auch an die Landes- und Bundesebene telefonisch oder elektronisch weitergeleitet. Unabhängig von der Zuständigkeit für die nachgefragte Leistung sollen Bürgerinnen und Bürger unter der Rufnummer 115 qualifizierte Auskünfte zu ihren Fragen erhalten. Hierfür sollen dezentrale Serviceeinheiten von Kommunen, Ländern und Bund aufgebaut und intelligent vernetzt werden, so dass Informationen schnell und kompetent abrufbar sind.

Über 40 Kommunen, Landesdienststellen und Bundesbehörden stellen z.Z. den Zugang zu Verwaltungsinformationen über die Rufnummer 115 zur Verfügung.

Die kommunalen Spitzenverbände sind seit dem Start des Projekts durch einen Konsultationskreis eng in das Projekt D115 einbezogen und haben das Vorhaben konstruktiv und durch Einbringung ihres Sachverstands begleitet.

Während der zweijährigen Pilotphase sollen der 115-Service noch verbessert und weitere Kommunal-, Landes- und Bundesbehörden in den D115-Verbund integriert werden.

Nach dem Pilotbetrieb soll D115 in den Dauerbetrieb übergehen.

## **II. Ziele**

Die Partner sehen das Projekt D115 als

- eine wichtige Initiative für mehr Service für Bürgerinnen und Bürger durch
- Vereinfachung und Verbesserung des Telefonzugangs zu öffentlichen Dienstleistungen 3
- eine wichtige Maßnahme zur verstärkten Modernisierung, Dienstleistungsorientierung und zum Bürokratieabbau in der öffentlichen Verwaltung durch Aufbau und Vernetzung professioneller Servicestrukturen im Sinne eines „one stop governments“

- die Chance zur verstärkten Verwaltungscooperation und horizontalen wie vertikalen Vernetzung von Verwaltungseinheiten durch Aufbau und Nutzung gemeinsamer Serviceinfrastrukturen.
- Um den Erfolg von D115 sicherzustellen, wollen sie weiterhin vertrauensvoll und kooperativ zusammenarbeiten, um einen Rahmen für den weiteren Verlauf des Pilotbetriebs und den Übergang zum Regelbetrieb zu schaffen.

### III. Teilnahme bei D115

Die Partner unterstützen Kommunen, Länder und Bundesinstitutionen, die bereits während der Pilotphase bereit sind, sich dem D115-Verbund anzuschließen. Dazu wollen sie durch kooperative Zusammenarbeit die Bekanntheit von D 115 steigern mit dem Ziel, einer flächendeckenden Versorgung näher zu kommen.

Zur Steigerung des Bekanntheitsgrads und der Akzeptanz von D115 werden gemeinsame Maßnahmen zur Öffentlichkeitsarbeit geplant und durchgeführt. Dies umfasst insbesondere:

- Durchführung von Regionalkonferenzen und Führungskräfteforen für kommunale Entscheidungsträger und Experten,
- Thematisierung von D115 in den einschlägigen Gremien der kommunalen Spitzenverbände und ihrer Mitgliedsverbände in geeigneter Art und Weise, sowie
- Initiierung von Informations- und Diskussionsveranstaltungen für die interessierte Fachöffentlichkeit und Präsentation der neuesten Entwicklungen von D115.

Unterschriften BMI, DST, DLT, DStGB

## IV.6. Investitionen, Kosten und Einsparpotenziale

### Investitions- und Kostenschätzung für den Aufbau eines Servicecenters

Im Rahmen des Aufbaus eines Servicecenters werden im Regelfall folgende Investitionen vorgenommen:

#### Einrichtungskosten

1. Investitionskosten	Aufwand in Euro pro Arbeitsplatz (auszahlungswirksam)					
	gering		mittel		hoch	
	1.1 Einrichtungskosten					
<b>Arbeitsplatzausstattung</b> (Stuhl, Tisch, PC, Bildschirm, MS-Office, Telefon, Schallschutz, Bepflanzung, Headsets, Container)	Arbeitsplätze sind bereits vorhanden, es werden Trennwände beschafft.	1.000,00	Aus dem Bestand werden einige Gegenstände bereitgestellt. Überwiegend wird neu beschafft.	2.000,00	Die Arbeitsplatzausstattung wird komplett neu beschafft.	4.000,00
<b>Raumgestaltung</b> (Teppich, Akustik etc.)	Es steht bereits ein SC-konformer Raum zur Verfügung (insbesondere bei kleineren SC häufig der Fall), der nur optisch aufbereitet wird.	1.000,00	Es muss in die Erweiterung der Räumlichkeiten investiert werden (z. B. Vergrößerung durch Wanddurchbrüche, neue Verkabelung, neuer Teppich etc.).	2.000,00	Es wird ein neuer Raum für das SC umfangreich hergerichtet (komplette Geräuschdämmung, Verkabelung, räumliche Grundstruktur etc.).	4.000,00
<b>Klimaanlage / Luftbefeuchtung</b>	Keine Investition erforderlich (gerade in kleinen SC / kleinen Räumen sind diesbezügliche Investitionen häufig nicht erforderlich).	–	Einfaches Klimagerät bzw. Luftbefeuchtung erforderlich.	500,00	Insbesondere für große Räume mit mehr als 20 Arbeitsplätzen sind automatisierte Klima- und Luftbefeuchtungsanlagen erforderlich.	2.000,00
<b>Sozial- / Schulungsräume</b>	Keine Investition erforderlich, da die Räumlichkeiten bereits eingerichtet sind.	–	Ergänzung bereits bestehender Räume erforderlich (z. B. neue Schulungssysteme, eigener Sozialraum mit Pantry etc.).	1.000,00	Komplette Neueinrichtung der Räumlichkeiten.	2.000,00
<b>Beratungskosten für Einrichtungsplanung</b>	Keine Beratung erforderlich.	–	Hinweise durch Sachverständigen.	500,00	Umfangreiches Konzept durch Sachverständigen.	2.500,00
<b>SUMMEN</b>		<b>2.000,00</b>		<b>6.000,00</b>		<b>14.500,00</b>

In Abhängigkeit von den bereits existierenden Ausstattungsgegenständen und der Größe des Servicecenters ist mit Einrichtungskosten von **2.000,00-14.500,00 Euro** pro Arbeitsplatz zu rechnen.

## Softwarekosten

	Aufwand in Euro pro Arbeitsplatz (auszahlungswirksam)					
	gering		mittel		hoch	
	1.2 Softwarekosten					
<b>ACD-Komponenten</b>	ACD bereits vorhanden.	–	ACD bereits vorhanden, aber Lizenzausweitung erforderlich.	750,00	Neue ACD erforderlich, ACD mit 30 Agenten, Supervisor-Applikationen und Hardware.	2.500,00
<b>CTI-Komponente (optional)</b>	Wird nicht beschafft.	–	Wird nicht beschafft.	–	Lizenzen werden beschafft.	250,00
<b>Wissensmanagement, Ticketing</b>	Komponenten sind bereits vorhanden bzw. vorhandene Zuständigkeitsfinder/ D115-Wissensmanagement werden genutzt	–	Komponenten sind bereits vorhanden, werden aber erweitert / angepasst.	1.000,00	Beide Komponenten werden neu beschafft.	4.000,00
<b>Personaleinsatz-Planungstool (optional)</b>	Einfache Excel-Lösung (insbesondere bei kleinen SC keine kostspielige Lösung erforderlich; ggf. Übernahme einer Eigenentwicklung eines D115-Partners).	–	Einfache Excel-Lösung (insbesondere bei kleinen SC keine kostspielige Lösung erforderlich; ggf. Übernahme einer Eigenentwicklung eines D115-Partners).	–	Personaleinsatz-Planungstool wird beschafft (lohnt sich erst ab 40 Mitarbeitern).	2.000,00
<b>Anpassungskosten ACD (Implementierung und Integration)</b>	Geringe Anpassung erforderlich.	250,00	Mittlere Anpassungen erforderlich.	500,00	Umfangreiche Anpassungen erforderlich.	700,00
<b>Anpassungskosten WM (Implementierung und Integration)</b>	Keine Anpassung erforderlich.	–	Geringe Anpassungen erforderlich (z. B. Schnittstelle zum D115-Wissensmanagement).	250,00	Integration und Implementierung	500,00
<b>Informationsbereitstellung Top 100</b>	Vollständige Bereitstellung mit eigenen Mitarbeitern (ca. 10 Personentage).	–	Bereitstellung erfolgt teilweise durch externe Unterstützung.	100,00	Bereitstellung erfolgt durch externen Dienstleister.	250,00
<b>GESAMT</b>		<b>250,00</b>		<b>2.600,00</b>		<b>7.950,00 / 10.200,00 (mit optionalen Komponenten)</b>

Die CTI-Komponente und das Personaleinsatz-Planungstool stellen Software dar, die für den Betrieb eines Servicecenters nicht grundsätzlich erforderlich sind, sondern einen zusätzlichen Komfort darstellen.

In Abhängigkeit von den bereits existierenden Komponenten und der Größe des Servicecenters ist mit Softwarekosten von **250,00–10.200,00 Euro** pro Arbeitsplatz zu rechnen.

Insbesondere die Ausgaben für die Beschaffung von Software sind bei kleineren Servicecentern proportional höher, als dieses bei größeren Servicecentern mit einer entsprechend höheren Anzahl von Arbeitsplätzen der Fall ist. Tendenziell kann festgehalten werden, dass die Ausgaben pro Arbeitsplatz mit zunehmender Anzahl der Arbeitsplätze sinken (Skaleneffekte).

#### Personalkosten

1.3 Personalkosten	E5	E6	E7	E8
<b>Schulungen – Mitarbeiter</b>		2 Tage * MA * Eingruppierung		
<b>Schulungen – Administrator ACD</b>		2 Tage * MA * Eingruppierung		
<b>Schulungen – Administrator WM</b>		2 Tage * MA * Eingruppierung		
<b>Projektleitung und -durchführung</b>		Anzahl Tage * MA * Eingruppierung (in Abhängigkeit von der Größe des Projekts)		

Die vorgenannten Personalkosten sind interne Aufwände, die im Regelfall nicht auszahlungswirksam sind.

#### Sonstige Kosten

1.4 Sonstige Kosten (auszahlungswirksam)	Aufwand in Euro pro Mitarbeiter	Bemerkungen
<b>Schulungen</b>	500,00	externes Coaching der Mitarbeiter, Administratoren
<b>GESAMT</b>	<b>500,00</b>	

Für die Schulungen der SC-Mitarbeiter und Administratoren ist durchschnittlich von ca. **500,00 € pro Mitarbeiter** und Jahr auszugehen.

Neben etwaig erforderlichen Beratungsleistungen zur Einrichtung der Räumlichkeiten kann ggf. für die Unterstützung des Projektleiters eine zusätzliche externe Beratung fallweise oder durchgängig projektbegleitend erforderlich werden. Diese Kosten fallen insbesondere beim Aufbau kleinerer Servicecenter nicht an und werden daher nicht prognostiziert.

#### Zusammenfassung der Investitionskosten

	Aufwand in Euro pro Arbeitsplatz (auszahlungswirksam)		
Investitionskosten	gering	mittel	hoch
<b>Einrichtungskosten</b>	2.000,00	6.000,00	14.500,00
<b>Softwarekosten</b>	250,00	2.600,00	7.950,00/10.200,00
<b>Schulungen</b>	500,00	500,00	500,00
<b>GESAMT</b>	2.750,00	9.100,00	22.950,00/25.200,00
<b>SUMMEN bei 17 Arbeitsplätzen</b>	<b>46.750,00</b>	<b>154.700,00</b>	<b>390.150,00/428.400,00</b>

Basierend auf diesen Daten entstehen für ein Servicecenter beispielsweise mit 17 Mitarbeitern Investitionsausgaben in Höhe von bis zu **428.400,00 Euro**. Darin sind die Ausgaben für die Herstellung der Räumlichkeiten, der Arbeitsplatzbedarf, die erforderliche (sowie teilweise optionale) Hard- und Software sowie Ausgaben für externe Trainer enthalten. Im günstigsten Fall beläuft sich der Investitionsbedarf für ein Servicecenter mit 17 Mitarbeitern auf ein Zehntel der vorgenannten Summe, ca. **46.750,00 Euro** (und somit weniger als ein Zehntel der Maximalsumme).

### **Betriebskosten**

Ausgehend von den Erfahrungen, dass pro Jahr eine Anfrage pro Einwohner mit allgemeinem Inhalt in die Verwaltung eingeht, ist in einer Kommune mit 300.000 Einwohnern mit 300.000 Anrufen zu kalkulieren. Bei einem zu bewältigenden Anrufvolumen von ca. 20.000 Anrufen pro Jahr und pro Servicecenter-Agent ergibt sich ein Personalbedarf von ca. 15 Stellen für SC-Mitarbeiter. Daneben wird eine Stelle für die Servicecenter-Leitung und eine Stelle für die Administration benötigt. Dementsprechend werden kalkulatorisch 17 Arbeitsplätze in Ansatz gebracht.

Die laufenden Betriebskosten hängen entscheidend von der Anzahl des Personals und der Höhe der Raumkosten ab.

Im Beispieldfall werden 6,00 Stellen mit E5, 8,00 Stellen mit E6, 1,00 Stelle mit E8, 1,00 Stelle mit E9 und 1,00 Stelle mit E11 vergütet.

Für den Betrieb eines Servicecenters mit 17 Mitarbeitern ist mit ca. **718.255,00 Euro laufenden Personalkosten** zu rechnen. Die laufenden sächlichen Betriebskosten machen von unter 10 % bis ca. 25 % der Gesamtkosten aus, sodass nachfolgend mit einem Zuschlag von 20 % (143.651,00 Euro) gerechnet wird. Daraus ergeben sich dann Betriebskosten in Höhe von **861.906,00 Euro** pro Jahr.

Die vorgenannten Kosten beziehen sich auf eine Vollauslastung. Das heißt, dass jeder Bürger (jeden Alters) ein Telefonat mit seiner Verwaltung führt und dieses im Servicecenter entgegengenommen wird. Dieser Zustand wird anfänglich nur erreicht, wenn zusätzlich zur 115 auch die zentrale Einwahlnummer einer Verwaltung (im Regelfall die Null) durch das Servicecenter entgegengenommen wird.

## Betriebskosten

Laufende Betriebskosten		
Kostenart	Gesamtkosten in Euro	Bemerkungen
<b>Raumkosten</b>	Miete, Strom, Wasser, Reinigung, Versicherungen	
<b>Personalkosten</b>	718.255,00	38.262 € für E5*6 Mitarbeiter, 41.567 € für E6*8 Mitarbeiter, 44.773 € für E8*1, 49.820 € für stellvertr. Leitung, 61.554 € für Leitung; Quelle: Personalkostensätze des BMF
<b>Sächliche Betriebskosten</b>	143.651,00	ca. 20 % der Gesamtpersonalkosten (darin sind insbesondere auch die kalkulatorischen Abschreibungen der Investitionen enthalten)
<b>GESAMT</b>	<b>861.906,00</b>	+ Raumkosten

Die sächlichen Betriebskosten setzen sich aus pagatorischen Kosten (diese Kosten führen im zu betrachtenden Haushalt Jahr zu Auszahlungen [z. B. Auszahlungen für die Wartung der Telekommunikationsanlage an einen externen Dienstleister]) und kalkulatorischen Kosten (diese Kosten führen im zu betrachtenden Haushalt Jahr entweder nicht zu Auszahlungen oder zu Auszahlungen in von den Kosten abweichender Höhe. Bedeutendes Beispiel für kalkulatorische Kosten sind die Abschreibungen auf die erforderlichen (Erst-)Investitionen. Diese Investitionen werden auf die Dauer ihrer Nutzung über verschiedene Verfahren (linear, degressiv, nach Verbrauch etc.) abgeschrieben und somit den zu betrachtenden Haushalt Jahren ange lastet.

## Einsparpotenziale

Einsparpotenziale, die nachfolgend aufgeführt sind, zielen ausschließlich auf die öffentliche Verwaltung selbst. Positive verwaltungsexterne Effekte werden nicht aufgeführt. Aus dem Betrieb eines Servicecenters, welches die Beantwortung allgemeiner Fragen an einer zentralen Stelle bündelt, ergeben sich folgende Potenziale:

## Einsparpotenziale

Jährliches Einsparpotenzial	Potenzial in Euro	Kalkulation	Bemerkung
<b>Kalkulationsbasis: 300.000 Anrufe, die Jahresarbeitsminuten eines Mitarbeiters betragen 96.000 Min., eine E6-Stelle kostet ca. 44.773 €</b>			
<b>Betrieb eines Servicecenters</b>			
<b>Verkürzte Bearbeitungszeiten (bei Fallabschluss)</b>	384.767,97	Bei einer Fallabschlussquote von 55 % entfallen diese Gespräche mit einer Dauer von 5 Minuten.	Ein Agentengespräch dauert im D115-Durchschnitt ca. 90 bis 100 Sekunden. Unter Hinzurechnung von Verteilzeiten kann von einer durchschnittlichen Gesamtgesprächsdauer (inkl. Nachbearbeitung und Verteilzeiten) in Höhe von 3 Minuten ausgegangen werden. Ohne Nutzung eines Servicecenters verlängern sich die Gesprächsdauern aufgrund der vielen unnötig Beteiligten und der deutlich schlechteren Wissensaufbereitung auf insgesamt 5 Minuten.
<b>Verkürzte Bearbeitungszeiten (ohne Fallabschluss)</b>	62.962,03	In 45 % aller Fälle wird eine Reduktion von 1 Minute erzielt.	Können Anfragen nicht im Erstkontakt beantwortet werden, werden diese durch die abgestimmten Prozesse im Regelfall zielgenau in die Fachverwaltung übermittelt. Hierdurch kann die Länge des Gesamttelefons von 5 auf 4 Minuten reduziert werden.
<b>Entlastung von Unterbrechungen (bei Fallabschluss)</b>	384.767,97	In 55 % der Anrufe werden Konzentrationsunterbrechungen von 5 Minuten pro Gespräch vermieden (8 Minuten gemäß Studie).	Bei einer Fallabschlussquote von 55 % werden mindestens 55 % der Anrufe entweder gar nicht oder nur zielgenau einem Mitarbeiter in der Fachverwaltung zugeleitet.
<b>Entlastung von Unterbrechungen bei „Unbeteiligten“</b>	174.894,53	Erfahrungsgemäß werden in mindestens 25 % aller Fälle Verwaltungsmitarbeiter angesteuert, die nicht zuständig sind und inhaltlich nicht weiterhelfen können. Auch in diesen Fällen wird durch den Betrieb des SC eine Konzentrationsunterbrechung von 5 Minuten pro Gespräch vermieden.	Ohne Servicecenter kann im Regelfall die zielgenaue telefonische oder elektronische Zuordnung der Anfragen vorgenommen werden. Das führt in sehr vielen Fällen dazu, dass „unbeteiligte“ Mitarbeiter der Verwaltung, die keine Zuständigkeit oder Kompetenz für die Beantwortung der Bürgeranfrage haben, mit einem Anruf belastet werden.
<b>Reduktion der Besuche der Bürger in der Verwaltung</b>	125.924,06	Durch die fallabschließende Beauskunftung des Servicecenters entfallen ca. 15 % der persönlichen Bürgerbesuche.	Der Kundenkontakt eines Besuchers mit einem Verwaltungsmitarbeiter liegt mit ca. 6 Min. erheblich über der Dauer eines D115-Telefongesprächs. Beispiel: Ein D115-SC übernimmt die telefonische Wohngeldberatung für die Stadt. Während eines Zeitraums von einigen Monaten wurde bei 1.600 Antragsgesprächen in 1.100 Fällen festgestellt, dass der Antragsteller nicht Wohngeldberechtigt war. Somit wurden nur 500 Anträge tatsächlich vorbereitet und der fachlich verantwortlichen Stelle zugeleitet. > Die Anzahl der Besuche hat sich erheblich reduziert und die Qualität der Vorarbeit führt zu erheblich schnelleren Durchlaufzeiten.

Jährliches Einsparpotenzial	Potenzial in Euro	Kalkulation	Bemerkung
<b>Reduktion der Besuche der Bürger in der Verwaltung</b>	27.983,13	Durch das Telefonat mit dem Servicecenter ist der Kunde vorbereitet. Dies führt zu einer Reduktion der Kontaktzeiten um 2 Minuten pro Kontakt (gilt für ca. 10 % der telefonischen Anfragen).	Auch wenn trotz Beauskunftung durch das Servicecenter dennoch ein persönlicher Verwaltungsbesuch erforderlich wird, so reduziert sich die Kontaktzeit im persönlichen Gespräch durch eine professionelle Vorbereitung, die aus dem Gespräch mit dem Servicecenter herrührt.
<b>Reduktion des Pflegeaufwands der Daten (bei eigener Zuständigkeit)</b>	22.386,50	Bei professioneller Organisation entfällt künftig in vielen Fällen die Pflege redundanter Datenquellen. Erspart mindestens 0,50 Stelle.	Teilweise werden in einer Verwaltung mehrere Wissensbestände mit vergleichbaren Inhalten gepflegt. Bei Bündelung in einem Wissenspool wird die redundante Datenpflege eingestellt.
<b>Einfach Nutzung fremder Daten (bei fremder Zuständigkeit)</b>	5.596,63	Durch die Nutzung der Leistungsberichte des D115-Verbunds werden ca. 1/8 bis 1/4 Stellen entlastet.	Ca. 10 % der Anrufe in der Verwaltung betreffen Zuständigkeiten der Landes- oder Bundesverwaltung (z. B. Elterngeld, Rentenversicherung). Im D115-Verbund kann auf die Daten der zuständigen Kommune / Behörde zugegriffen werden. Aufwendige Recherchen entfallen.
<b>Reduktion der Schulungskosten</b>	3.750,00	Durch den von der D115-Projektgruppe finanzierten Coach reduzieren sich die Schulungskosten um 250 Euro pro SC-Agent.	Durchschnittlicher jährlicher Verbundeffekt durch vereinheitlichte Qualifizierungsmaßnahmen. Die D115-Projektgruppe stellt einen Coach zur Verfügung, der sowohl vor Ort Coachingmaßnahmen als auch zentral Schulungsveranstaltungen durchführt.
<b>SUMME bei einem Volumen von 300.00 Anrufen</b>	<b>1.193.032,81</b>		

#### IV.7. Impressum

##### **Herausgeber**

Bundesministerium des Innern

Projekt D115

Alt-Moabit 101 D

10559 Berlin

Telefon: +49-(0)30 18 681-2535

[www.d115.de](http://www.d115.de)

Stand: März 2010

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

**[www.d115.de](http://www.d115.de)**

