

# **Umsetzungskonzeption**

## **Flächendeckender First-Level Support für Online-Dienste mit der 115**

**insbesondere im OZG- und SDG-Kontext**

Konzeption und Rahmenbedingungen aus Sicht des 115-Verbundes

(Version 0.3, Stand: 08.02.2023)



**IHRE BEHÖRDENNUMMER**



## Management Summary

Die 115 hat sich konzeptionell-strategisch und in vielen Regionen bereits operativ als verlässlicher Partner bei der Umsetzung von OZG und SDG etabliert. Mit ihrem Angebot des First-Level Supports für Online-Dienste ist sie DIE Ergänzung zu den sich entwickelnden technischen Lösungen. Sie unterstützt Bürger:innen und Unternehmen bei der zunehmenden flächendeckenden Nutzung der Online-Dienste.

Dieses konkrete und weit entwickelte Angebot der 115 war für den IT-Planungsrat Anlass, mit Beschluss 2022/05 vom 09.03.2022, die Behördennummer 115 zu beauftragen, den First-Level Support bevorzugt für EFA-Dienste umzusetzen.

Viele Bundesländer haben im Zuge der folgenden Abstimmungen und Diskussionen bereits ihre Bereitschaft erklärt, die 115 in ihren Ländern als einheitlichen und flächendeckenden First-Level Support nutzen zu wollen.

Auf Basis der von der AG RaBe entwickelten Mindeststandards für den Support von EFA-Leistungen, legt der 115-Verbund mit dem vorliegenden Papier eine Umsetzungskonzeption vor. Im Zielbild bietet die 115 dabei einen umfassenden First-Level Support und ist zentraler Einstiegspunkt zur öffentlichen – und digitalisierten – Verwaltung. Der 115-Verbund soll diesen Support einheitlich, flächendeckend und effizient anbieten. Im Kern beinhaltet dieser allgemeine Auskünfte und Antworten zu Verwaltungsleistungen, Fragen zur Existenz und dem Auffinden von Online-Diensten, der Bedienung und Nutzung sowie einen technischen Basis-Support. Über eine Anbindung an weitergehende Supportstrukturen werden komplexere Fragen und Probleme der Nutzenden direkt weitergeleitet. So wird ein hoher Grad der Nutzerfreundlichkeit sichergestellt und nachgelagerte Verwaltungs- und Supportstrukturen durch eine strukturierte und vorqualifizierte Auftragsfassung und -weitergabe entlastet.

Die Bereitstellung des First-Level Supports der 115 für Onlineleistungen ab dem Jahr 2025 erfolgt in zwei Phasen. Im Jahr 2023 sind grundsätzliche Fragen zu beantworten, Verantwortlichkeiten festzulegen und die notwendigen politischen Entscheidungen – einschließlich der grundlegenden Finanzierung des Vorhabens – bei Bund und Ländern zu treffen. In der zweiten Umsetzungsphase im Jahr 2024 werden die operativen Lösungen umgesetzt, so dass sie ab dem Jahr 2025 flächendeckend einsatzfähig sind.

Es wird für alle Beteiligten transparent dargestellt, welche Leistungen im Rahmen des First-Level Supports übernommen werden und wie die bestehenden Strukturen und Ressourcen ausgebaut werden müssen. Auch noch offene Fragen, notwendige Entscheidungen und erforderliche Voraussetzungen sind als Rahmenbedingungen benannt, um die flächendeckende Umsetzung bis 2025 sicherzustellen. Dazu gehört, dass:

1. die **Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten** für den First-Level Support und die Bereitstellung von erforderlichen Informationen geklärt sind.
2. die Organisationsform und das Vorgehen für die **Schaffung zusätzlicher Kapazitäten** festgelegt wurden.
3. die **Finanzierung** festgelegt und durch die betreffenden politischen Gremien auf

Bundes- und Landesebene bereitgestellt wurden.

4. ein über den 115-Verbund hinausgehendes **Wissens- bzw. Informationsmanagement** geschaffen wurde, das zusätzliche Informationen und Informationskanäle enthält, die für den Support unerlässlich sind.
5. die zugehörigen **technischen Systeme** definiert sind und alle den aktuellen **XZuFi Standard ab Version 2.2.0** verwenden.
6. die **Umsetzung** einvernehmlich und synchron mit allen Beteiligten und Verantwortlichen **entsprechend des Umsetzungszeitplans** erfolgt.

Die Umsetzungskonzeption dient dem 115-Verbund in Umsetzung des IT-Planungsrats-Auftrags als Grundlage für das weitere Vorgehen und die Einbeziehung der weiteren Beteiligten. Ziel ist eine zeitnahe Umsetzung und in Perspektive die vollständige Erfüllung des Digitalisierungsauftrages u.a. aus dem OZG und dem SDG.

Um die Voraussetzungen dafür zu schaffen, wird der IT-Planungsrat in seiner 40. Sitzung am 29. März 2023 auf Grundlage dieses Dokuments um die grundsätzliche Zustimmung und Billigung des Vorhabens gebeten. Bis spätestens zur 41. Sitzung des IT-Planungsrates am 4. Juli 2023 wird der 115-Verbund eine konkrete Kostenschätzung zur Finanzierung des Vorhabens zur Entscheidung vorlegen.

# Inhaltsverzeichnis

<b>Einleitung</b> .....	<b>1</b>
<b>1. Einheitlicher und flächendeckender First-Level Support für Online-Dienste</b> .....	<b>2</b>
1.1. Bedarf für einen flächendeckenden First-Level Support.....	2
1.2. Leistungsumfang des First-Level Supports der 115 .....	3
1.3. Notwendige Kapazitäten – Mengengerüst .....	5
1.4. Sicherung der Finanzierung .....	7
<b>2. Phasenweise Umsetzung des First-Level Supports</b> .....	<b>10</b>
2.1. Pilotierung des First-Level Supports.....	10
2.2. Erste Umsetzungsphase – Grundlagen schaffen .....	10
2.2.1. Benennung der Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten .....	10
2.2.2. Wissens- und Informationsmanagement.....	11
2.2.3. Technik .....	13
2.2.4. Festlegung der Organisationsform.....	16
2.2.5. Ergebnisse Umsetzungsphase Eins -Voraussetzungen für weitere Umsetzung.....	18
2.3. <b>Zweite Umsetzungsphase - Operative Umsetzung</b> .....	<b>19</b>
2.3.1. Der Aufbau von Kapazitäten für einen flächendeckenden First-Level Support für Online-Dienste .....	19
2.3.2. Entwicklung und Anbindung der technischen Systeme .....	20
2.3.3. Prozesse und Schulungen in den Servicecentern.....	20
<b>3. Arbeits- und Zeitplan</b> .....	<b>21</b>
3.1. <b>Stufenweiser Einstieg in den First-Level Support für Online-Dienste</b> ....	<b>21</b>
3.1.1. Erste Umsetzungsphase: Arbeitspakete 2023.....	21
3.1.2. Zweite Umsetzungsphase: Arbeitspakete 2024 .....	22
3.2. <b>Zeitplanung für die Arbeitspakete</b> .....	<b>23</b>
<b>Anlagenverzeichnis</b> .....	<b>24</b>



## Einleitung

Der 115-Verbund hat in den letzten Jahren intensiv an einer Weiterentwicklung der Behördennummer 115 gearbeitet, um Bürger:innen bei der Nutzung der insbesondere im Rahmen der OZG-Umsetzung entstandenen Online-Dienste der öffentlichen Verwaltung unterstützen zu können.

Beschlüsse des IT-Planungsrates haben diese Entwicklung maßgeblich forciert.

Im Hinblick auf die voranschreitende Digitalisierung in Staat, Wirtschaft und Gesellschaft beschreibt der IT-Planungsrat die 115 als eine tragende Säule der OZG-Umsetzung (Beschluss 2021/10 des IT-PLR, 34. Sitzung am 17.03.2021). Im Frühjahr 2022 hat der IT-Planungsrat die 115 gebeten, vor dem Hintergrund der Anforderungen aus der gemeinsamen OZG-Umsetzung insbesondere die Leistungen nach dem EfA-Prinzip bei dem weiteren Ausbau der Supportfunktion der 115 bevorzugt zu berücksichtigen und möglichst kurzfristig zu unterstützen (Beschluss 2022/05).

Die *Arbeitsgruppe für die Erstellung von Rahmenbedingungen für den Betrieb von EfA-Services* (AG RaBe) erarbeitet im Auftrag der AL-Runde (05.05.2022) abgestimmte und verbindliche Regelungen für den *nutzerfreundlichen und wirtschaftlichen* Betrieb von EfA-Diensten, die vom IT-PLR beschlossen werden sollen. Hierbei stimmt sich die AG RaBe koordinierend mit dem 115-Verbund ab.

Die *Mindestanforderungen für den Bereich Endanwender-Support* der AG RaBe geben vor, dass über das jeweils mitnutzende Land ein First-Level Support für Nutzende über die 115 zur Verfügung gestellt werden soll. Alternativ wird das mitnutzende Land verpflichtet, den First-Level Support über einen eigenen Service Desk bereitzustellen.

Parallel zur Festlegung, den First-Level Support in erster Linie über die 115 zur Verfügung zu stellen, hat die AG RaBe den 115-Verbund gebeten, eine Meilensteinplanung zu erstellen, um sicherstellen zu können, dass die 115 die an sie gerichteten Anforderungen für einen flächendeckenden First-Level Support insbesondere im OZG- und SDG- Kontext erfüllen kann.

Mit diesem Dokument zur Umsetzungsplanung wird ein zwingend notwendiges Bindeglied zwischen der im 115-Verbund erarbeiteten und vom IT-Planungsrat beschlossenen Weiterentwicklung der Behördennummer 115 (pol.-strategische Ebene) und dem konkreten Aufbau eines solchen flächendeckenden Angebots zusammen mit Ländern und Kommunen geschaffen. Wenn Insellösungen und aufwändige sowie teure Parallelstrukturen vermieden werden sollen, ist dieser Weg aus Sicht des 115-Verbundes alternativlos.

Für die weitere Umsetzung wird es sehr wichtig sein, die finanzielle und fachliche Unterstützung des IT-Planungsrates zu erlangen. Zweifelsohne werden im 115-Verbund mehr Kapazitäten benötigt, um das schon heute hohe Anfragevolumen bewältigen zu können.

Im Rahmen dieser Umsetzungsplanung werden die Rahmenbedingungen, die zwingenden Voraussetzungen sowie die Umsetzungsschritte beschrieben, um die von der AG RaBe formulierten Mindestanforderungen (vgl. Anlage 1) für einen flächendeckenden First-Level Support für Online Dienste durch die 115 gewährleisten zu können.

Die konkrete Ausgestaltung des zukünftigen First-Level Supports für Bundesleistungen muss im Rahmen der weiteren Umsetzung umfassend betrachtet werden. Hierfür bedarf es zunächst weiterer Abstimmungen und Konkretisierungen auf Bundesebene. Grundsätzlich soll sich die Ausgestaltung an den individuellen Bedarfen der jeweils zuständigen Bundesbehörden orientieren. Dabei finden sowohl die Beibehaltung und Nutzung bestehender, etablierter Strukturen als auch die Etablierung neuer Strukturen gleichermaßen Berücksichtigung.

Im Folgenden wird in Kapitel 1 zunächst die Notwendigkeit und der Bedarf eines einheitlichen und flächendeckenden First-Level Support für Online-Dienste beschrieben. Anschließend wird der Leistungsumfang dieses First-Level-Supports der 115 dargestellt und darauf aufbauend die benötigten Kapazitäten ausgeführt. Das erste Kapitel schließt mit der Beschreibung der Finanzierung des First-Level Supports. Kapitel 2 ist in zwei Umsetzungsphasen aufgeteilt: Nachdem die grundlegende und explorative Ausrichtung der Umsetzungsplanung in Form von niedrighwelligen Pilotierungen in Kap. 2.1 aufgezeigt wird, beschreibt Teil 1 die erste Umsetzungsphase für das Jahr 2023, in der die Grundlagen in den Bereichen Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten, Wissens- und Informationsmanagement, Technik und Organisationsform geschaffen werden. Der zweite Teil von Kapitel 2 stellt die operative Umsetzung im Jahr 2024 dar: der Aufbau von neuen Kapazitäten für den flächendeckenden First-Level Support, die Entwicklung notwendiger technischer Systeme und die Anbindung der bereits bestehenden technischen Systeme sowie die systematische Anpassung der Prozesse und die für den First-Level Support erforderlichen Schulungen in den Servicecentern. Die Umsetzungsplanung schließt mit Kapitel 3 und der Darstellung der Arbeitspakete für die beiden Umsetzungsphasen und die damit verbundene Zeitplanung.

## **1. Einheitlicher und flächendeckender First-Level Support für Online-Dienste**

### **1.1. Bedarf für einen flächendeckenden First-Level Support**

Eine Grundhypothese in dem vom IT-Planungsrat beschlossenen Eckpunktepapier zur Weiterentwicklung der Behördennummer 115 (Beschluss 2021/10) ist, dass sich, bedingt durch die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG), das Volumen der Anfragen an die öffentliche Verwaltung innerhalb der Verwaltung verlagern - im Gesamtvolumen aber gleichbleiben wird. Vor-Ort-Leistungen werden künftig stärker als bisher online erledigt, was auch dazu führen wird, dass sich Anfragen von Nutzenden zunehmend auf Zugangskanäle wie Telefon sowie neue digitale Zugangskanäle (beispielsweise Chatbot,



Kontaktformular, E-Mail) verlagern werden. Im Gesamtbild ist davon auszugehen, dass Bürger:innen insgesamt pro Jahr dieselbe Anzahl an Kontakten zur Verwaltung haben werden wie bisher.

Die Erfahrungen der 115 zeigen, dass die Bürger:innen im Kontakt mit der Verwaltung keine Unterscheidung zwischen herkömmlichen Vor-Ort-Verwaltungsleistungen und deren Online-Dienste machen. Aus Perspektive der Bürger:innen wird ein einfach zugänglicher Ansprechpartner benötigt, der alle Fragen im Zusammenhang mit der Inanspruchnahme von Verwaltungsleistungen beantworten kann. Dabei gehen inhaltliche und technische Fragen ineinander über. Insoweit ist aus Sicht der Nutzenden auch keine Unterscheidung zwischen einem (i.d.R. kommunalem) „Einzelangebot“ eines Online-Diensts und einer nachgenutzten EfA-Onlineleistung zu machen. Die 115 strebt im Sinne einer größtmöglichen Nutzerfreundlichkeit neben der Beauskunftung von EfA-Diensten daher grundsätzlich auch die Beauskunftung anderer Online-Dienste, insbesondere im OZG- und SDG-Kontext an. Die 115 verfolgt den Ansatz des One-Face-to-the-Customer und One-Stop-Governments.

Verwaltungsleistungen gehen aktuell und in Zukunft sukzessive online. Nach Einschätzungen des 115-Verbundes wird auch die Nutzung der Dienste durch Bürger:innen sukzessive in die Fläche gehen im Sinne eines organischen Wachstums. Mit einem ad-hoc ansteigendem Beauskunftungsbedarf ist nicht zu rechnen, auch weil Online-Dienste – ähnlich wie die entsprechenden Vor-Ort-Leistungen – teilweise sehr selten genutzt werden, sodass ein Gewöhnungseffekt nicht eintritt. Stattdessen wird mit einem konstant über die Zeit gleichbleibendem Beauskunftungsbedarf gerechnet. Innerhalb dieses Bedarfes antizipiert der 115-Verbund einen erhöhten Beauskunftungsbedarf zu zentralen Komponenten, wie z.B. E-Payment-Funktionen, eID-Funktionen oder zentralen Nutzerkonten. Diese sollen nicht nur inhaltlich fachlich beauskunftet werden können. Vielmehr soll den Nutzenden auch praktisch in der Handhabung dieser Komponenten Unterstützung angeboten werden können. Aus diesem Grund ist die Gestaltung im Bereich Nutzerfreundlichkeit der jeweiligen Online-Dienste – ob EfA oder nicht – entscheidend. Die intuitive und einfache Bedienung von Online-Diensten wird den Beauskunftungsbedarf beeinflussen: Eingangsbestätigungen per E-Mail, selbsterklärende Hilfesysteme in den Online-Diensten oder die Möglichkeit, den Status des Antrags einzusehen, sind nur einige Faktoren, die das Anfragevolumen positiv oder negativ einwirken können.

Die Weiterentwicklung von Online-Diensten, das Wachsen des Beauskunftungswissens in den Servicecentern und die zunehmende Nutzung von Online-Diensten einer breiten Schicht in der Bevölkerung gehen Hand in Hand. Aus den genannten Gründen wird der Grundbedarf an einem Beratungsanteil für Online-Dienste daher tendenziell eher niedriger eingeschätzt als der Beratungsanteil für allgemeine Fragen an die Verwaltung (die die 115 auch heute schon beauskunftet).

## **1.2. Leistungsumfang des First-Level Supports der 115**

Die 115 versteht sich als umfassender First-Level Support und zentraler Einstiegspunkt

zur öffentlichen Verwaltung. Kern der 115 ist die telefonische Beauskunftung. Bürger:innen sollen bei der Nutzung digitalisierter Verwaltungsverfahren mit gewohntem 115-Servicestandard unterstützt werden.

Ziel des 115-Verbundes ist es, diesen Support einheitlich, flächendeckend und effizient anzubieten.

Das Leistungsspektrum<sup>1</sup> der 115 in Bezug auf Online-Dienste umfasst neben den allgemeinen Auskünften zu den Verwaltungsleistungen (z.B. benötigte Unterlagen, Kosten, Fristen) folgende Komponenten:

- **Vorhandensein und Erreichbarkeit des Online-Dienstes:** Auskunft bzgl. der Existenz und Auffindbarkeit eines Online-Dienstes zur interessierenden Verwaltungsleistung und Weitergabe der URL. Hier besteht auch die Möglichkeit, dass die 115-Agent:innen Links zu den Online-Diensten an die Bürger:innen und Unternehmen per E-Mail oder SMS verschicken.

**Bedienbarkeit:** allgemeine Auskünfte zum digitalisierten Antragsprozess (niedrigschwelliger Support, bspw. zum allgemeinen Prozessablauf, möglichen Voraussetzungen zur digitalen Antragstellung, Anmeldung/Registrierung, Identifizierungsmitteln, Bezahlvorgang, Vertrauensniveau, Befüllen des Formulars mit Standardeingaben (Bedingte Eingabe- und Ausfüllhilfe) und zu Basiskomponenten, wie z.B. Nutzerkonto. : Auch Auskünfte zu besonders häufig gestellten Fragen/ häufig auftretenden Problemen (**FAQ**) bei der Nutzung des Online-Dienstes gehören dazu.

- **Technischer Basis-Support:** einfache technische Unterstützung, z.B. wie Dokumente hochgeladen werden können, welcher Browser zu benutzen ist, wie Kartenlesegeräten für den Dienst genutzt werden; weitergehende technische Fragen werden klassifiziert und an den technischen 2nd-Level Support weitergeleitet

Bei weiterführenden oder anderen Fragestellungen wird die 115 als zentraler Einstiegspunkt zur öffentlichen Verwaltung Anliegen weitergeben bzw. weiterleiten können:

- Weitergehende Fragen, die über den Umfang des First-Level-Support der 115 hinausgehen, beispielsweise zur Navigation, zu vertiefenden Fachfragen bzgl. des Befüllens eines Online-Antrags oder zu technischen Problemen im jeweiligen Portal fallen nicht unter den First-Level-Support für Online-Dienste; diese Fragen werden an die entsprechenden fachlichen und technischen Stellen weitergeleitet.
- 115-Agentinnen und Agenten treffen Entscheidung, ob es sich um ein fachliches oder technisches Problem handelt

---

<sup>1</sup> Leistungsspektrum des First-Level Supports in Konkretisierung der von der 115 definierten Lotsenfunktion

### 1.3. Notwendige Kapazitäten – Mengengerüst

Im 115-Verbund haben sich seit Beginn des Regelbetriebs im Jahr 2011 die gesamte Bundesverwaltung, 14 Länder und über 1.000 kommunale Gebietskörperschaften zusammengeschlossen, um ein qualitativ hochwertiges, einheitliches Beratungsangebot für Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen zu allen Verwaltungsleistungen, die innerhalb des 115-Verbundes angeboten werden, zu schaffen – unabhängig davon, in welcher Form diese Verwaltungsleistungen angeboten werden. Mehr als 32 Mio. Bürger:innen (entspricht ca. 37,2 Prozent der Bevölkerung) können dadurch den vollen 115-Service nutzen.

Pro Jahr beantworten die Servicecenter des 115-Verbundes über 3,6 Mio. telefonischer Anfragen. Die Attraktivität der 115 zeigt sich durch ihr kontinuierliches Wachstum. Das Anrufvolumen, d.h. die Anwahlen der 115, ist in den letzten Jahren kontinuierlich gestiegen und hat sich im Zeitraum 2017 bis 2021 verdreifacht. Die Zahl der Gespräche stieg im gleichen Zeitraum um rund 60 Prozent an. In ähnlichem Maße hat sich die Bekanntheit der 115 in der deutschen Bevölkerung erhöht.

Die gestiegene Nachfrage hat aber auch zur Folge, dass derzeit nicht alle Anrufe der Bürger:innen angenommen werden können. Die Zahl der bei der 115 registrierten Anrufe liegt bei ca. 10 Mio. pro Jahr, unter denen ein größerer Prozentsatz an Wiederholungsanrufen zu verzeichnen ist, sodass von einem tatsächlichen Bedarf von ca. 5 Mio. Beauskunftungen pro Jahr auszugehen ist.

Neben der 115 können Bürger:innen ihre Anfragen auch über andere Einwahlnummern an die Servicecenter des 115-Verbundes stellen. Über diese weiteren telefonischen Zugangskanäle werden zusätzlich ca. 12,5 Mio. Anfragen pro Jahr beantwortet. Insgesamt beantworten die Servicecenter des 115-Verbundes bei knapp 32 Mio. Bürger:innen pro Jahr damit ca. 16 Mio. Anfragen im First-Level Support. Bei einem geschätzten Bedarf an Servicecenterkapazitäten des 115-Verbundes von 5 Mio. Anrufen über die 115 pro Jahr ergibt sich auf Grundlage der vorliegenden statistischen Daten ein tatsächlicher Gesamtbedarf (einschließlich aller Anrufe an die 115-Servicecenter über andere Einwahlen) von ca. 22,4 Mio. Anfragen pro Jahr bezogen auf knapp 32 Mio. Einwohner.

Um ein flächendeckendes, einheitliches, qualitativ hochwertiges Beratungsangebot anbieten zu können, müssten die Servicecenterkapazitäten des 115-Verbundes wie folgt ausgebaut werden: Auf die gesamte Bundesbevölkerung von ca. 84,3 Mio. Einwohner hochgerechnet, ergibt sich auf Grundlage des (geschätzten) Gesamtbedarfs von 22,4 Mio. Beauskunftungen bezogen auf knapp 32 Mio. Einwohner im 115-Verbund ein Bedarf von ca. 60 Mio. Beauskunftungen pro Jahr bundesweit.

<b>Kennzahlen des 115-Verbundes</b>	<b>Durchschnitt</b>
Anzahl Bürger:innen im 115-Verbund:	31.717.771
Prozentsatz der Bevölkerung in Deutschland:	37,21%
Anwahlen pro Jahr über die 115	10.000.000
Geführte Gespräche pro Jahr (115)	3.600.000
Geschätzter Bedarf pro Jahr (115)	5.000.000
Anteil 115-Anrufe in den 115-Servicecentern	22,34%
Summe Beauskunjfungen im 115-Verbund über alle Einwahlnummern (aktuell)	16.114.593
Summe Beauskunjfungen im 115-Verbund über alle Einwahlnummern (Bedarf)	22.381.379
Gesamtsumme Beauskunjfungen bundesweit (aktuell geschätzter Bedarf ohne OZG)	60.148.827

Tabelle 1: Gesamtsummen für den aktuellen Bedarf an flächendeckenden Beauskunjfkapazitäten (ohne die Beauskunjfung von Online-Diensten).

Eine statistische Berechnung der für den OZG-Support notwendigen zusätzlichen Kapazitäten ist auf Grundlage der aktuell vorhandenen Daten nicht möglich. Es kann nur der aktuell vorhandene Bedarf auf Grundlage der bei bundesweiten Online-Verfahren wie z.B. Elterngeld digital oder auch BAföG digital etc. angegebene Supportanteil grob abgeschätzt werden.

Die Erfahrungen der 115-Servicecenter, die bereits heute eine größere Zahl von Online-Diensten beauskunjften, zeigen, dass eine Trennung von OZG- und nicht OZG-spezifischen Beauskunjfungen zudem fachlich nur schwer möglich und Bürger:innen nicht zu vermitteln ist. Daher ist eine trennscharfe Berechnung des Anteils von Beauskunjfungen, die sich ausschließlich auf Online-Dienste beziehen, in der Praxis kaum möglich ist.

Dennoch kann aufgrund der im 115-Verbund vorhandenen Erfahrungen eine bestmögliche Abschätzung erfolgen, wie viele zusätzliche Kapazitäten insgesamt und heruntergebrochen auf die einzelnen Bundesländer und den Bund voraussichtlich notwendig sein werden. Diese Abschätzungen sind im Rahmen der weiteren Ausgestaltung der Umsetzungsplanung noch zu eruieren und zu validieren. Geplant ist, dass der konkrete Bedarf einschließlich der damit verbundenen Kosten dem IT-Planungsrat zu seiner Herbstsitzung 2023 zur Beschlussfassung vorgelegt werden kann.

Wesentlich für die weitere Kostenschätzung ist der Prozentsatz an Anfragen, die im First-Level Support bereits abschließend bearbeitet werden können. Von den im 115-Verbund heute schon bearbeiteten 16 Mio. Anfragen werden mindestens 65 Prozent (und maximal 80 Prozent) abschließend im First-Level Support durch die 115 beantwortet. 20 bis 35 Prozent der Anfragen werden demzufolge an den Second- bzw. Third- Level Support zur Bearbeitung weitergeleitet.

Im Durchschnitt dauert eine telefonische Beauskunjfung derzeit (ohne Berücksichtigung der spezifischen Anforderungen an eine Beauskunjfung von Online-Diensten) auf Basis der aktuell im 115-Verbund vorliegenden Auswertungen ca. 4 Minuten (je nach 115-SC zwischen ungefähr 3,5 Minuten und 5,5 Minuten) und kostet in einer Vollkostenbetrachtung durchschnittlich 8,00 EUR (je nach 115-SC zwischen 6,00 EUR und 11,00 EUR). Zum Vergleich betragen die Kosten für ein Ticket bei einem IT-Dienstleister auf Grundlage der vorhandenen Informationen zwischen 24,00 EUR und 40,00 EUR, im Durchschnitt also

ca. 32,00 EUR.

Die ersten Auswertungen des 115-Verbundes deuten jedoch bereits jetzt darauf hin, dass sich die durchschnittliche Anrufdauer bei der Beauskunftung von Online-Diensten auf Grund ihrer spezifischen Anforderungen im Vergleich zu den Anforderungen an die Beauskunftung klassischer (papiergebundener) Antragsverfahren verlängern wird. Auch dies wird im weiteren Verlauf noch genauer zu analysieren sein, um eine solide Basis für die zu erwartenden Kosten zu erhalten.

Doch nicht allein die wirtschaftliche Betrachtung spricht klar für einen First-Level Support für Online-Dienste durch die 115. Durch eine Bündelung des First-Level Supports mit der 115 kann auf bereits etablierte Strukturen und Prozesse aufgesetzt werden. Der 115-Verbund hat den Anspruch, seine Erfahrungen aus zehn Jahren Regelbetrieb nutzbar und nachnutzbar zu machen. So ist die Startstrecke kürzer und der langfristige Aufwand inklusive Kosten geringer für die öffentliche Verwaltung.

Die 115 bietet durch ein einheitliches Serviceversprechen, hohe Qualitätsstandards und eine verbundweite Infrastruktur ein besonderes Alleinstellungsmerkmal. Eine Beauftragung von externen Dienstleistern mag zunächst plausibel und schnell umsetzbar erscheinen, hat aber den Nachteil, dass diese keinen Zugriff auf die Systeme und Verfahren der öffentlichen Verwaltung haben und Erfahrungswerte fehlen. Ein 115-Servicecenter unterscheidet sich von einem Call-Center in der gewerblichen Wirtschaft u.a. durch die große Dienstleistungsbreite und -tiefe, die hohe Beauskunftungsqualität, eine hohe Effizienz durch Nutzung der gemeinsamen Wissensdatenbank, der Möglichkeit der Optimierung verwaltungsinterner Prozesse sowie die gemeinsame Nutzung von Synergien und Lerneffekten („lernende Strukturen“).

Dennoch kann bei enger Anbindung an die Verwaltungsstrukturen in Betracht gezogen werden, insbesondere für eingegrenzte spezialisierte Fragestellungen oder einen weitergehenden technischen Support private Dienstleister im Backoffice unterstützend zu nutzen.

Um die zusätzlichen Beauskunftungskapazitäten in dem benötigten Zeitrahmen bereitstellen zu können, ist eine Bündelung und Konzentration des Kapazitätswachses vorrangig auf Landesebene notwendig (vgl. 2.2.4).

## **1.4. Sicherung der Finanzierung**

Wie bereits zuvor beschrieben beziehen sich die Beauskunftungen der 115-Servicecenter fast ausschließlich auf Landes- und Kommunalleistungen. Vor diesem Hintergrund ist es folgerichtig, dass auch die Finanzierung der zusätzlich benötigten Supportkapazitäten zur Beauskunftung von Online-Diensten durch das Land und die zugehörigen Kommunen für die jeweils eigenen Leistungen erbracht werden. Konkrete Vorschläge für eine derartige Finanzierung müssen in der weiteren Ausgestaltung noch entwickelt werden.

Im Rahmen der Umsetzungsplanung kann aus Komplexitätsgründen auf Grundlage der vorhandenen Kennzahlen lediglich das Einsparpotenzial ermittelt werden, das sich ergibt, wenn der First-Level Support im OZG-Kontext durch 115-Servicecenter erfolgt im Vergleich zu den Kosten, die entstehen, wenn der gesamte Support für Endnutzende durch IT-Dienstleister erbracht wird.

Auf Grundlage der im 115-Verbund vorhandenen Daten beträgt die Erstlösungsquote wie beschrieben mind. 65 Prozent aller Anfragen. Die durchschnittlichen Kosten pro Anruf liegen im 115-Verbund (heute mit nur einem sehr geringen Anteil an Beauskunftungen zu Online-Diensten) bei ca. 8 EUR. Die vorliegenden Daten aus Supportverträgen mit IT-Dienstleistern bei bestehenden Online-Diensten ergeben Kosten zwischen ca. 24 EUR und 40 EUR pro Ticket im Endnutzendensupport (Durchschnitt: 32 EUR).

In der folgenden Tabelle sind die rechnerischen Gesamtkosten pro Ticket für drei unterschiedliche Erstlösungsquoten im First-Level Support bezogen auf unterschiedliche Ticketkosten pro Second- und Third-Level Support durch IT-Dienstleister ermittelt:

<b>115</b>	<b>IT-Dienstleister</b>		
<b>8,00 €</b>	<b>24,00 €</b>	<b>32,00 €</b>	<b>40,00 €</b>
<b>65%</b>	16,40 €	19,20 €	22,00 €
<b>75%</b>	14,00 €	16,00 €	18,00 €
<b>85%</b>	11,60 €	12,80 €	14,00 €

Tabelle 1: Gesamtkosten pro Ticket unter Einbeziehung der 115 als First-Level Support für Online-Dienste, insbesondere im OZG- und SDG-Kontext

Daraus ergeben sich rechnerisch folgende Einsparpotenziale für den Fall, dass der First-Level Support nicht durch IT-Dienstleister durchgeführt wird:

<b>115</b>	<b>IT-Dienstleister</b>		
<b>8,00 €</b>	<b>24,00 €</b>	<b>32,00 €</b>	<b>40,00 €</b>
<b>65%</b>	31,7%	40,0%	45,0%
<b>75%</b>	41,7%	50,0%	55,0%
<b>85%</b>	51,7%	60,0%	65,0%

Tabelle 2: Prozentuales Einsparpotenzial bezogen auf die Gesamtkosten des Supports für Endnutzende

Die hier dargestellten Einsparpotenziale im Vergleich zu den Kosten ohne Nutzung der 115 machen den enormen wirtschaftlichen Vorteil einer Lösung mit der 115 als First-Level Support mehr als deutlich – unabhängig von der mit der 115 verbundenen hohen Qualität bei der Beauskunftung. Dies gilt ebenfalls im Fall der Beauskunftung von Online-Diensten, auch wenn die Anrufdauer (und damit die Gesamtkosten je Anruf) voraussicht-

lich höher sein werden als bislang bei der Beauskunftung „klassischer“ Verwaltungsleistungen.

Die Finanzierung eines flächendeckenden telefonischen First-Level Supports für Online-Dienste, insbesondere im OZG- und SDG-Kontext, durch die 115 innerhalb eines Landes für die eigenen Leistungen sowie die der zugehörigen Kommunen, erfolgt idealerweise über einen Anteil an den Betriebskosten für den Support für Endnutzende eines jeden Online-Dienstes. Der notwendige prozentuale Anteil für die Supportkapazitäten im First-Level Support kann gemäß der nachfolgenden Tabelle grob abgeschätzt werden:

115	IT-Dienstleister			
	8,00 €	24,00 €	32,00 €	40,00 €
65%	48,8%	41,7%	36,4%	
75%	57,1%	50,0%	44,4%	
85%	69,0%	62,5%	57,1%	

Tabelle 3: Finanzierungsanteil 115-Support bezogen auf die gesamten Supportkosten für Endnutzer

Plausibilitätsüberlegungen zur Finanzierbarkeit eines flächendeckenden telefonischen Supports für Online-Dienste der öffentlichen Verwaltung durch die 115 im OZG- und SDG-Kontext lassen sich anhand mehrerer bundesweiter Online-Verfahren ableiten, bei denen die derzeit geplanten Supportkosten für Endnutzende bekannt sind: Auf Grundlage der o.g. Finanzierungsanteile ergibt sich bereits für zwei große Online-Dienste des Bundes eine Summe i.H.v. 6 Mio. EUR jährlich zur Finanzierung von 115-Servicecenterkapazitäten bei einem First-Level Support Anteil von 36,4 Prozent der derzeitigen Kosten.

Hochgerechnet auf die digitale Bereitstellung (perspektivisch) aller OZG-Leistungen auf Bundes-, Landes- und kommunaler Ebene werden die für den Endnutzersupport einzukalkulierenden Anteile der Betriebskosten von Online-Diensten als auskömmlich betrachtet, da bei Nutzung der 115 als zentralen First-Level Support Einsparpotenziale i.H.v. mindestens 30 Prozent zu erwarten sind.

Die konkrete Ausgestaltung der Finanzierung des Supports zwischen dem Land und den zugehörigen Kommunen in Bezug auf die angebotenen Online-Dienste ist jeweils auf Ebene des Landes in Abstimmung mit seinen Kommunen zu gewährleisten.

Die Finanzierung der für die Beauskunftung von Bundesleistungen anfallenden Kosten muss durch den Bund mit gewährleistet werden. Dies kann z.B. durch Einbringen eigener Servicecenterkapazitäten des Bundes oder durch anteilige Verrechnung zwischen Bund und Ländern auf Grundlage der übernommenen Beauskunftungen für Bundesleistungen durch Servicecenter der Länder und Kommunen erfolgen.

## **2. Phasenweise Umsetzung des First-Level Supports**

### **2.1. Pilotierung des First-Level Supports**

Durch die Pilotierung des First-Level Supports in ausgewählten Servicecentern, die bereits jetzt Support zu Onlineleistungen bieten, werden die Fragestellungen praxisorientiert entwickelt und dienen als Best-Practices für andere Servicecenter als auch für Klärungen mit weiteren Stakeholdern, z.B. den verantwortlichen Bundesländern. Erste Pilotteilnehmer werden in Q1 2023 rekrutiert.

Viele Servicecenter bzw. Kommunen übernehmen bereits jetzt einen weitreichenden First-Level Support für Online-Verwaltungsleistungen. Insbesondere zu kommunalen Online-Diensten beschaffen sich die Kommunen proaktiv die notwendigen Informationen für die Beauskunftung. Gleichzeitig verfügen sie über eigene Systeme, diese Informationen verfügbar zu machen und die Agent:innen für die Aufgabe zu befähigen. Analog zu dem bestehenden Wissensmanagement, den etablierten Prozessen und Abläufen sind im Rahmen der Pilotierung Erkenntnisse zu gewinnen, wie das System für den gesamten Verbund ausgeweitet werden kann. Dieser Bottom-up-Ansatz sichert kurzfristig umsetzbare und funktionierende Lösungen auf Basis des bewährten 115-Modells.

### **2.2. Erste Umsetzungsphase – Grundlagen schaffen**

#### **2.2.1. Benennung der Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten**

Grundlage für das Zusammenwirken des First-Level Supports mit nachgelagerten Supportstrukturen im Second- und Third-Level ist die eindeutige Definition von Verantwortungen und Zuständigkeiten der beteiligten Stakeholder, wie z.B. fachverantwortlichen Stellen, IT-Dienstleistern und den bereitstellenden und mitnutzenden Ländern im EfA-Kontext sowie dem Bund.

Die Bereitstellung von Informationen muss klar abgegrenzt und Zuständigkeiten bestimmt werden. Einhergehend damit müssen die Informationen, die in das zentrale Wissensmanagement fließen, immer auf dem aktuellsten Stand sein. Das Zusammenwirken hierfür muss bereits bei Bereitstellung des Online-Dienstes geklärt sein.

Eine genaue Benennung der Akteure und Verantwortlichkeiten werden mit Ergebnissen des Projektes 115 als Supportkomponenten, Baustein 2, Wissensmanagement, Bremen/Hamburg, ergänzt.



#### *Mindestanforderung S2, AG RaBe, Verantwortlichkeiten Second- und Third-Level-Support*

Sowohl der Betriebsverantwortliche als auch der Mitnutzungsverantwortliche müssen in einer standardisierten, vom Betriebsverantwortlichen vorbefüllten Kommunikationsmatrix für technische und fachliche Fragen Routing-Ziele (Kommunikationswege) für Tickets für Second- und Third-Level-Support zur Verfügung stellen, die von allen Beteiligten im MiLa und ggf. Kommunen genutzt werden müssen. Dabei können der Betriebsverantwortliche und der Mitnutzungsverantwortliche die zulässigen Kommunikationswege einschränken, um Effizienz und Kosten kontrollieren zu können.

#### *Mindestanforderung S3 AG RaBe, Wissensmanagement (FAQ; Workarounds; Kategorisierungen)*

Der Betriebsverantwortliche muss FAQs und Schulungsunterlagen in strukturierten, für die telefonische Beauskunftung passenden Formaten mit Informationen für den First-Level-Support den Mitnutzungsverantwortlichen und Kommunen bereitstellen und stets aktuell halten. Das Format muss so geeignet sein, dass die Mitnutzungsverantwortlichen und Kommunen die Informationen an die eigenen Gegebenheiten anpassen und entsprechend erweitern können. Die Beauskunftung im First-Level-Support, so sie durch 115-Service Center erfolgt, stützt sich auf die Leistungsbeschreibungen im XZuFi-Standard und die dort hinterlegten Informationen ge-

## **2.2.2. Wissens- und Informationsmanagement**

Die Beauskunftung im 115-Verbund basiert auf einem einheitlichen Standard der Informationsbereitstellung. Die Basis für die umfassende Informations- und Wissensbasis sind Leistungsbeschreibungen im Format XZuFi, die allen 115-Teilnehmern zur Verfügung stehen.

Um den einheitlichen Support für Online-Dienste gewährleisten zu können, werden zusätzliche Informationsquellen und -kanäle erforderlich werden. Insbesondere für sich schnell ändernde Informationen oder Informationen aus unterschiedlichen Zuständigkeitsbereichen sind weitere Lösungen in das Wissensmanagement zu integrieren (vgl. 2.2.2.2).

Herausforderungen bei der Informationsbereitstellung sind neben der technischen Verknüpfung insbesondere die derzeit noch unklaren Zuständigkeiten für den Second-Level bzw. noch nicht geklärte Verantwortlichkeiten für die Bereitstellung der Supportinformationen. Die AG RaBe hat eine Kommunikationsmatrix erarbeitet, die die verschiedenen Zuständigkeiten für die Informationsbereitstellung für die Online-Dienste wiedergibt. In Weiterentwicklung dieser Matrix ist konkret zu beschreiben, wer für die Bereitstellung welcher Informationen verantwortlich ist. Zudem ist zu beschreiben, wie die Redaktionsprozesse aussehen und mit welchen technischen Systemen der Informationstransfer

inkl. Feedbackfassung einheitlich und standardisiert gewährleistet werden kann.

Diese Aufgabe soll im Rahmen des Projektes „115 als Supportkomponente“, Baustein 2, Wissensmanagement, Auftragnehmer: Bremen/Hamburg, geklärt werden. Die Ergebnisse werden in die Umsetzung des First-Level Supports der 115 einfließen. Daher ist es notwendig, dass hier im 2. Quartal dem 115-Verbund das Konzept für ein flächendeckendes Wissensmanagement vorliegen.

### 2.2.2.1. FIM-Musterformular als standardisierte Informationsgrundlage

Der 115-Verbund wird weiterhin das vom Baustein Leistungen des Föderalen Informationsmanagements (FIM) entwickelte Musterleistungsformular nutzen. Die Vorteile bestehen in der Standardisierung der Beschreibung von Leistungen, die Nutzung im Portalverbund und der Abstimmung im föderalen Kontext. So werden Synergien bei den Redaktionsprozessen genutzt.

Mögliche Ergänzungen oder Änderungen hinsichtlich der notwendigen Informationen für die Beauskunftung von Online-Diensten sind von der 115 bereits an den Baustein Leistungen von FIM herangetragen worden, um eine Veränderung des Standards des Musterleistungsformulars zu bewirken.

Im Rahmen der Abstimmungen ist deutlich geworden, dass der Standard von FIM für die Bereitstellung von Informationen zu Online-Diensten mit einigen Herausforderungen verbunden ist. So sind u.a. die Zeiträume bis zur Bereitstellung von Informationen derzeit tlw. zu lang, die notwendigen Informationen zu den Online-Diensten liegen in den zuständigen Redaktionen tlw. nicht vor, die Einbindung der Kommunen in die Redaktionsprozesse der Länder ist unterschiedlich weit bzw. gut fortgeschritten, etc. Insbesondere auch sich schnell ändernde Informationen der Online-Dienste sind im bisherigen FIM-System schwer aktuell zu halten. Hier sind ggf. neue Wege oder Lösungen notwendig, die in den Arbeitsgruppen von FIM zusammen mit dem 115-Verbund in Bearbeitung sind.

### 2.2.2.2. Zusätzliche Informationskanäle

Für weitere Supportinformationen, die für den First-Level Support erforderlich sind, werden die o.g. Leistungsberichte bzw. -beschreibungen nicht ausreichen. Der First-Level Support benötigt regelmäßig und anlassbezogen aktuelle Informationen der Anbieter der Online-Dienste über Störungen, Wartungsarbeiten oder Erreichbarkeitsprobleme. Um diese aktuellen Informationen erfassen zu können, eignet sich der Weg über Leistungsbeschreibungen nicht. Dennoch müssen auch diese Informationen standardisiert für alle Agent:innen möglichst unmittelbar verfügbar gemacht werden. Es werden weitere Kanäle für folgende Informationen benötigt:

- **Technische Supportinformationen:** Informationen zur Klassifizierung von Problemen/Fragestellungen für den First-Level Support, z.B. Screenshots der Online-Dienste, um den Agent:innen die Arbeit zu erleichtern und nachvollziehbar zu

machen, an welchen Stellen die Bürger:innen und Unternehmen Unterstützung benötigen.

- **Frequently-Asked Questions (FAQs)** bzw. Tipps und Tricks: Lösungen für häufige Probleme, die im Second-Level bekannt sind. Eine Rückmeldung an den First-Level Support der 115 ist notwendig, damit künftige Problemlösungen ggf. bereits hier möglich sind. (Nach Möglichkeit sollen jedoch alle verfügbaren Informationen in Leistungsbeschreibungen zu finden sein, u.a. auch damit über alle Zugangskanäle wie bspw. den 115-Chatbot die gleichen Informationen ausgegeben werden können.)

Auch soll auf FAQs Dritter in den Leistungsbeschreibungen verlinkt werden, die dann wiederum an die Bürger:innen und Unternehmen herausgegeben werden können. Über Links in den Leistungsberichten zu den digitalisierten Antragsprozessen gelangen die Agent:innen auf die jeweiligen Portale. Das setzt einen Internetzugang für die Agent:innen voraus.

- **Ad-hoc-Informationen:** Aktuelle Informationen über Störungen der Online-Dienste (Verfügbarkeitsprobleme).

### 2.2.2.3. Datenaustauschformat XZuFi 2.2.0

Die notwendigen Informationen für die Beauskunftung von Online-Verwaltungsleistungen des FIM-Musterleistungsformulars können vollständig nur über das Datenaustauschformat XZuFi ab Version 2.2.0 bereitgestellt und genutzt werden. Das erfordert sowohl bei den Bereitstellern als auch den Nutzenden von diesen Informationen den Einsatz des aktuellen Datenaustauschformates. Die Softwareplattform der 115 wird derzeit auf die Umstellung vorbereitet und soll im zweiten Quartal 2023 abgeschlossen werden. Mit der Einführung von XZuFi 2.2.0 ist das 115-Wissensmanagement technisch kompatibel zum gemeinsamen Portalverbund von Bund und Ländern (PVOG). Um Zugriff auf die notwendigen Informationen zu haben, müssen sämtliche 115-Servicecenter bis Ende 2024 entweder die Umstellung auf XZuFi 2.2.0 durchgeführt haben oder über die Web-Oberfläche (GUI) der 115 arbeiten. Neu aufzubauende 115-Beauskunftungskapazitäten auf Landesebene sollten von Beginn an mit XZuFi 2.2.0-kompatiblen Systemen arbeiten. Darüber hinaus werden die entsprechend angepassten inhaltlichen und technischen Spezifikationen zur Bereitstellung von Informationen, die die 115-Teilnehmer gemäß Charta innerhalb des Verbundes zur Verfügung stellen, in einem überarbeiteten Leitfaden zur Informationsbereitstellung festgehalten. In Abhängigkeit der o.g. Abstimmungen mit FIM wird dieser ebenfalls im zweiten Quartal 2023 vorliegen.

### 2.2.3. Technik

Neben den Festlegungen zu den Inhalten der benötigten Informationen sind entsprechende technische Systeme zu verbinden bzw. neu zu entwickeln, um jeweils aktuelle Informationen aus den unterschiedlichen Zuständigkeitsebenen der Online-Dienste (ad-

hoc-Informationen) bereitzustellen und der 115 verfügbar zu machen. Weiterhin ist auch eine technische Verknüpfung der verschiedenen Supportstrukturen zur Fehlermeldung, Weitergabe von Aufträgen (Tickets) und dem Austausch von Informationen (Rückkanal) erforderlich.

Voraussetzung dafür, um Lösungen für die vorgenannten technischen Systeme schaffen zu können, ist die Analyse und transparente Darstellung, welche Systeme und Dienstleister von den für die Online-Dienste Verantwortlichen (Bundesländern) bzw. im Portalverbund genutzt werden. Weiterhin ist die Kenntnis der Inhalte eines gemeinsamen Wissensmanagements erforderlich, das auf dem bisherigen 115-Wissensmanagement aufbaut (Ergebnisse des Projektes als ‚115 als Supportkomponente‘, Baustein 2, Wissensmanagement, Bremen/Hamburg). Diese Informationen müssen dem 115-Verbund zur Verfügung gestellt werden, damit dieser in Abstimmung mit den verantwortlichen Akteuren, Schnittstellen u.a. gemeinsame Lösungen entwickeln kann.

### **2.2.3.1. Ticketsystem**

Der 115-Verbund prüft, ob das bestehende Ticketsystem der 115-Softwareplattform für das Routing von Tickets über Organisations- und Ländergrenzen erweitert und ergänzt werden kann oder ob hierfür ein neues zentrales Ticketsystem für den Verbund in Betracht gezogen wird. Das zukünftige Ticketsystem muss eine Vielzahl von Akteuren im Second-Level mit bestehenden Supportstrukturen und Ticketsystem ansteuern und muss daher schnittstellenfähig sein. 2023 soll die Klärung der Finanzierung (verbundintern) und der mögliche Beschaffungsprozess angestoßen werden. Anfang 2024 sollte das neue bzw. erweiterte Ticketsystem aufgebaut, konfiguriert und pilotiert werden, damit es im Laufe des Jahres in den Betrieb genommen werden kann.

Das derzeitige Ticketsystem der 115 ist Teil der 115-Softwareplattform. Das System funktioniert nach dem sogenannten „fire and forget“ Prinzip. Daten, die aufgenommen werden, können an definierte Stellen geschickt werden aber nur zwischen den 115-Teilnehmern; Bayern und Brandenburg sind z.B. nach aktuellem Stand nicht inkludiert.

#### *Mindestanforderung S4 AG RaBe, übergreifende Ticketverantwortung*

Das mitnutzende Land muss eine Instanz etablieren, die eine Nachverfolgung der Tickets hinsichtlich ihrer Erledigung ermöglicht.

*Mindestanforderung S5 AG RaBe, Ticketsystem*

Das Routing von Tickets über Organisations- und Bundesländergrenzen hinweg sollte über Ticketsysteme stattfinden. In jedem Fall muss eine strukturierte und nachhaltige Übergabe von Informationen sichergestellt werden. Das System für den Austausch muss für jedes Routingziel in der Kommunikationsmatrix festgelegt werden. Sofern keine geeignetere Lösung zur Verfügung steht, sollte das Routing über eine E-Mail-Schnittstelle erfolgen, dabei müssen die E-Mail-Empfangsadressen über das Verbindungsnetz zwischen Bund und Ländern erreichbar sein. Tickets können priorisiert und kategorisiert werden.

### **2.2.3.2. Rückkanal**

Ein Rückkanal zur Rückgabe von Supportinformationen in das zentrale Wissensmanagement des First-Level Supports durch den technischen 2nd-Level Support muss für folgende Punkte gegeben sein:

- Lösungen für häufige Probleme im Second-Level: Mit dieser Rückmeldung an den First-Level (115) ist eine Problemlösung ggf. bereits dort möglich.
- Informationen zur Klassifizierung von Problemen/Fragestellungen: Um die Informationen zielgerichtet an den Second-Level weitergeben zu können bzw. beschreiben und kategorisieren zu können, sind diese Informationen erforderlich. So ist eine strukturierte Weitergabe möglich und die vollständige Problemerkennung muss nicht erneut im Second-Level erfolgen.

*Mindestanforderung S6 AG RaBe, Reporting mitnutzendes Land*

Der Mitnutzungsverantwortliche muss dem Betriebsverantwortlichen Statistiken über häufig vorkommende Probleme und Rückfragen zur Verfügung stellen, um eine Weiterentwicklung des OD zu ermöglichen. Das Reporting soll regelmäßig und standardisiert erfolgen.

### **2.2.3.3. Ad-hoc-Informationen**

Die für den Betrieb verantwortlichen Organisationen müssen aktuelle, relevante Informationen, wie bspw. Fehlermeldungen, aktuelle Informationen über Störungen der Online-Dienste (Verfügbarkeitsprobleme), ad-hoc an die zuständigen First-Level Supportstellen zur Verfügung stellen.

Der 115-Verbund klärt derzeit, wie die Funktion „Ad-hoc“-Meldungen in der zentralen

Softwareplattform der 115 durch verschiedene Empfänger über Schnittstellen genutzt werden kann, damit Servicecenter Push-Meldungen erhalten können und welche Anforderungen an die Funktion gestellt werden müssen. Geplant wird eine Abstimmung und Konzeption und Definition der Anforderungen in Q1 und Q2 2023 und eine Umsetzung ab Q3 2023.

*Mindestanforderung S7 AG RaBe, Reporting bereitstellendes Land*

Der Betriebsverantwortliche muss Störungen und Fehler des OD zeitnah im Wissensmanagement veröffentlichen.

#### **2.2.4. Festlegung der Organisationsform**

Der unter 1.2 beschriebene notwendige Kapazitätsbedarf für eine flächendeckende Beauskunftung im OZG- und SDG-Kontext mit der 115 erfordert einen Zuwachs an Beauskunftungskapazitäten, der über die Möglichkeiten des Aus- und Aufbaus bestehender und neuer Servicecenterkapazitäten auf kommunaler Ebene hinausgeht. Aufgrund der zeitlichen Dringlichkeit und der benötigten Quantität an Beauskunftungskapazitäten ist ein organisches Wachstum auf kommunaler Ebene als alleinige Maßnahme nicht zielführend.

*Mindestanforderung S1 AG RaBe, Bereitstellung First-Level Support*

Der Mitnutzungsverantwortliche soll einen First-Level-Support für Nutzende über die 115 zur Verfügung stellen, der Anfragen aufnimmt, idealerweise selbst abschließend bearbeitet und bei Bedarf an Second- und Third-Level-Support weitergibt. Sofern das MiLa die 115 nicht nutzen möchte, muss das MiLA den First-Level-Support über einen eigenen Service Desk bereitstellen.

Eine mögliche Organisationsform, die als zielführend betrachtet wird, ist der Aufbau von neuen Servicecenterkapazitäten auf Landesebene. Dort gibt es bereits erste Beispiele von auf Landesebene aufgebauten und betriebenen 115-Servicecentern, so z.B. in Thüringen. Diese Vorgehensweise geht Hand in Hand mit der von der AG RaBe vorgeschlagenen Zuständigkeit für die Bereitstellung des First-Level Supports. Die AG RaBe, die im Auftrag der AL-Runde (05.05.2022) abgestimmte und verbindliche Regelungen für Betrieb, Support und Weiterentwicklung von EfA-Diensten entworfen hat, schlägt vor, dass der First-Level Support durch die Länder bereitgestellt wird.

Aus Sicht des 115-Verbundes ist ein großer Vorteil dieser Vorgehensweise, dass, neben einer klaren Zuständigkeit, die Länder durch das Vorhalten von First-Level Supportstruk-

turen auch die Finanzierung dieser übernehmen. So können Synergieeffekte und Einsparpotenzial genutzt werden und nicht jede 115-Kommune muss die gleichen Strukturen vorhalten.

Eine Kapazitätsplanung auf Landesebene kann nur koordiniert stattfinden und alle Ressourcen müssen sinnvoll verbunden werden, um ganz im Sinne der Nutzerfreundlichkeit, einen First-Level Support aus einer Hand zu gewährleisten.

Für eine gleichmäßige Verteilung der Zuständigkeiten und Finanzierung zwischen Bund und Ländern werden folgende Organisationsformen für den Aufbau von Beauskunftungskapazitäten vorgeschlagen.

Für den Aufbau von Kapazitäten auf Landesebene gibt es zwei mögliche Modelle, die auch miteinander kombiniert werden können:

- Landesinterne Vergabe an bereits bestehende 115-Strukturen, die die Vollbeauskunftung für alle Kommunen, die nicht im 115-Verbund sind, sowie die Beauskunftung zu Online-Diensten übernehmen. So geplant in Baden-Württemberg.
- Aufbau neuer Kapazitäten auf Landesebene, indem solche Servicecenter die Vollbeauskunftung für alle Kommunen, die nicht im 115-Verbund sind, sowie die Beauskunftung zu Online-Diensten übernimmt. So durchgeführt in Thüringen.

Alternativ dazu gibt es zum Aufbau von zusätzlichen Kapazitäten weitere mögliche Optionen, die im Weiteren geprüft werden sollen:

- Bestehende Second-Level Servicecenter werden zu 115-Servicecentern mit Hilfe der Vorwahlfähigkeit<sup>2</sup>. Hierfür müssten entsprechende Vereinbarungen getroffen werden.
- Aufbau von Bundes-Servicecentern, welche die Beauskunftung von Online-Diensten des Bundes übernehmen. So würde auch der Bund seiner Verantwortung gerecht werden und für die Beauskunftung der Bundesverfahren eine adäquate Supportstruktur im First-Level anbieten können.

Die Aufstellung und Festlegung einer Organisationsform und das damit verbundene Vorgehen muss mit 115-Landesansprechpartnern unter Einbeziehung von Brandenburg und Bayern erarbeitet und abgestimmt werden. Jedes Land muss sich jeweils für einen landesspezifischen gangbaren Weg entscheiden. Dieser muss aber in die Gesamtprozessstruktur passen und ein reibungsloses System ermöglichen, damit die Beauskunftung der

---

<sup>2</sup> Der Begriff Vorwahlfähigkeit bezeichnet die Erreichbarkeit eines beliebigen 115-Servicecenters auch mittels Ortsvorwahl, beispielsweise (069) 115. Anrufe werden bei Vorwahlfähigkeit nicht nur nach örtlicher Zuständigkeit in das jeweilige 115-Servicecenter geleitet, sondern von jedem beliebigen Standort aus direkt in das vorwahlfähige 115-Servicecenter geführt – auch, wenn nach für den Ort des Anrufes ein anderes 115-Servicecenter zuständig wäre. Nicht alle 115-Servicecenter sind vorwahlfähig. Die Entscheidung hierüber trifft der jeweilige 115-Teilnehmer.

Bürger:innen und Unternehmen aus einer Hand geschehen kann. Die Koordination dieser Aufgaben und Abstimmungen liegt beim Produktmanagement 115 der FITKO.

### 2.2.5. Ergebnisse Umsetzungsphase Eins -Voraussetzungen für weitere Umsetzung

Die 115 gestaltet ihren First-Level Support gemäß dieser Umsetzungsplanung flächendeckend und Teilnehmer-übergreifend. Sie agiert dabei in enger Abstimmung mit allen betreffenden Akteuren und nutzt dabei vorhandene Standards und Prozesse. Insoweit müssen zum Ende der ersten Umsetzungsphase zwingend einige Rahmenbedingungen vorliegen, Vereinbarungen und Entscheidungen getroffen und übergreifende Lösungskonzepte vorliegen, damit der First-Level Support vom 115-Verbund weiter umgesetzt werden kann.

Die Voraussetzungen für die weitere Umsetzung des First-Level Supports der 115 sind konkret:

1. **Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten** sind geklärt

Insbesondere die Verantwortlichen für den First-Level Support und die für die Bereitstellung von erforderlichen Informationen für den Support liegen vor.

2. Die **Organisationsform für zusätzliche Kapazitäten** ist festgelegt und die Verantwortlichen stehen fest.

3. Die Grundlagen der **Finanzierung** sind festgelegt und durch die betreffenden politischen Gremien auf Bundes- und Landes-Ebene entschieden.

4. Das **Konzept „115-Wissensmanagement“** aus dem Projekt „115 als Supportkomponente“, Baustein 2, Wissensmanagement, Bremen/Hamburg („Projekt WM“) - liegt zum 30.06.2023 vor

5. Die notwendigen und bereits formulierten **Anpassungen bei den FIM-Standards** sind umgesetzt.

Insbesondere die Anpassungen im Musterleistungsformular und die Aufnahme des Informationsbedarfes für den First-Level Support i.S.d. OZG als ein Arbeitsziel von FIM (aktueller Arbeitstitel: „115-Szenario“) sind realisiert.

6. Eine **Konzeption für zusätzliche Informationskanäle** für technische Supportinformationen, Ad-hoc Informationen und eine Ticketweiterleitung liegt vor.

7. Die zu Punkt 6. zugehörigen **technischen Systeme** sind definiert und alle Bereitsteller als auch Nutzenden von Informationen verwenden den aktuellen **XZuFi Standard ab Version 2.2.0.**



## 2.3. Zweite Umsetzungsphase - Operative Umsetzung

### 2.3.1. Der Aufbau von Kapazitäten für einen flächendeckenden First-Level Support für Online-Dienste

Der Aufbau eines 115-Servicecenters erfordert organisatorische, technische und personelle Anstrengungen. Zur Vermeidung bzw. Minimierung möglicher Fehlerquellen empfiehlt es sich, den Aufbau eines 115-Servicecenters gezielt als Projekt aufzusetzen und durchzuführen.

Der 115-Verbund verfügt zum Aufbau von Kapazitäten neben dem Know-how, über strukturierte Handlungsleitfäden und Blaupausen. So kann der Aufbau von neuen Servicecentern nach einem praxiserprobten Sechs-Phasen-Modell (Anlage 3) erfolgen.

- (1) Der Aufbau beginnt mit einer Projekt- und Entscheidungsvorbereitung. In dieser ersten Phase fällt die Zustimmung der Entscheidungsträger, auch vor dem Hintergrund der notwendigen Investitionen. Die Projektinitiatoren erstellen einen Projektvorschlag, auf dessen Basis über den Projektstart entschieden wird.
- (2) In der folgenden zweiten Phase wird das Projekt aufgesetzt, die Ist-Situation und das Umfeld analysiert und bewertet sowie mögliche organisatorische Umsetzungsoptionen geprüft (inkl. Wirtschaftlichkeitsbetrachtung der Alternativen).
- (3) Gegenstand der sich anschließenden dritten Phase ist die Beschreibung der Anforderungen und die Erarbeitung eines Soll-Konzepts mit den inhaltlichen Schwerpunkten Personal, Technologie, Räumlichkeit und Organisation. Dieses Konzept bildet auch die Grundlage für die Erstellung eines Lastenheftes für die ggf. erforderlichen Beschaffungsmaßnahmen (z. B. Einrichtung der Räumlichkeiten, Büroausstattung, Hardware (z.B. Telefonanlage mit ACD-Funktion), Software (z.B. Service-Software).
- (4) In der vierten Phase wird das Soll-Konzept realisiert und Funktionstests der einzelnen Komponenten vorgenommen. Neben der technischen Umsetzung und Integration (Bereitstellung der Informationen, Routing und Mapping, 115-Bandansage) müssen auch die Maßnahmen zur Einrichtung der Aufbauorganisation (inkl. der personellen Maßnahmen) und der Ablauforganisation (Prozesse) umgesetzt werden.
- (5) Inhalt der fünften Phase bilden umfangreiche Tests aller technologischen Komponenten einzeln und im Zusammenspiel (Integrationstest), die Abnahme sowie die Schulung des Personals und eine Generalprobe, bei welcher der Echtbetrieb simuliert wird.
- (6) Hiernach erfolgt der Übergang in die Betriebsphase, flankiert durch Maßnahmen zur Erfolgskontrolle, Personalentwicklung, kontinuierlichen Verbesserung und strategischen Weiterentwicklung.

### **2.3.2. Entwicklung und Anbindung der technischen Systeme**

Nach der der verantwortlichen Institutionen, der eingesetzten technischen Systeme und Dienstleister ist eine Abstimmung über mögliche Lösungen bereits getroffen worden. Im nächsten Schritt kann nun die Entwicklung der gemeinsamen technischen Ermittlung Systeme und die konkrete Weiterentwicklung der 115-Systeme erfolgen. Nach der Entwicklung erfolgt eine Überführung in einen Testbetrieb und schließlich die verbundweite Nutzung, die eine Verknüpfung mit den nachfolgenden Supportstrukturen und den Bereitstellern von Informationen sicherstellt. Im Ergebnis ist der First-Level Support der 115 mit einem Ticketsystem mit weiteren Supportebenen verbunden, ein Rückkanal gewährleistet die stetige Erhöhung der Abschlussquote des First-Level Supports und eine bessere Klassifizierung der Anfragen. Ad-hoc-Meldungen über einen direkten Kanal ermöglichen, dass u.a. Störungsmeldungen bereits im First-Level bekannt sind und Ressourcen in weiteren (kostenintensiveren) Supportebenen reduziert werden können.

Die entsprechenden technischen Lösungen müssen in allen Servicecentern der 115, die den First-Level Support gewährleisten, ausgerollt sein.

### **2.3.3. Prozesse und Schulungen in den Servicecentern**

Sobald die konkreten Inhalte, die notwendigen Informationen der Beauskunftung und Klassifizierung und Weiterleitung von Supportanfragen festgelegt sind, kann die systematische Anpassung der Prozesse und Ressourcen in den bereits vorhandenen kommunalen 115-Servicecentern sowie die Befähigung der Mitarbeitenden erfolgen. Als Blaupause stehen dafür die Erfahrungen aus dem Aufbau der 115-Servicecentern zur Verfügung. Hier wurde das Prinzip der pilothaften Umsetzung in einzelnen Servicecentern genutzt. Diese haben ihre Erfahrungen und Konzepte an weitere Servicecenter in Form von praxistauglichen und einfach umsetzbaren Musterlösungen und Multiplikatorenschulungen (Teach the teacher) weitergegeben. Diese Musterlösungen werden durch die Erkenntnisse der aktuellen Pilotierung des First-Level Supports in einzelnen Servicecentern ergänzt und auf die aktuellen Anforderungen angepasst. Darüber hinaus wird das Produktmanagement der 115 bei der FITKO die Koordinierung und den Transfer unterstützen.

## 3. Arbeits- und Zeitplan

### 3.1. Stufenweiser Einstieg in den First-Level Support für Online-Dienste

In Kapitel 2 wurde das Vorgehensmodell für einen flächendeckenden First-Level Support für Online-Dienste in zwei Phasen beschrieben.

Zusammenfassend werden in Phase 1 (2023) die Grundlagen dafür gelegt, dass die 115 auch im Bereich der Online-Dienste beauskunfteten kann und die bundesweite Flächendeckung ausgebaut wird. Dazu wird das 115-Wissensmanagement erweitert und die erforderlichen technischen Systeme identifiziert und ausgewählt. Alle zentralen Entscheidungen für einen First-Level Support für Online-Dienste müssen getroffen werden und alle relevanten Beschlüsse gefasst werden (landesintern und auf Ebene des IT-PLR). Innerhalb der gefassten Beschlüsse muss die Finanzierung konkret geregelt und festgelegt werden. Darüber hinaus wird die Organisationsstruktur für eine flächendeckende Versorgung in Deutschland definiert.

In Phase 2 (2024) werden die in Phase 1 (2023) geschaffenen Grundlagen operativ umgesetzt. Die neuen technischen Systeme und das Zusammenspiel mit den bewährten Systemen werden zunächst mit Pilotteilnehmern entwickelt und dann in die Fläche gebracht und ggf. weiterentwickelt. Letzteres wird durch systematische Trainingsmaßnahmen unterstützt.

Die Umsetzung dieses Modells soll in sieben Arbeitspaketen bearbeitet und umgesetzt werden. Beide Umsetzungsphasen werden von Pilot-Servicecenter begleitet, die in Phase 1 (2023) rekrutiert werden.

#### 3.1.1. Erste Umsetzungsphase: Arbeitspakete 2023

##### AP 1: Konzeption und Grundlagen für ein übergreifendes Wissens- und Informationsmanagement

- Koordinierung mit Projekt „115 als Supportkomponente“, Baustein 2, Wissensmanagement, Bremen/Hamburg („Projekt WM“) & AG RaBe
- Gestaltung der zukünftigen Redaktionsprozesse
- Konzeption zusätzlicher Informationskanäle, z.B. technische Supportinformationen, FAQ, Ad-hoc-Informationen
- Konzeptionelle Verknüpfung der vorhandenen und entstehenden Systeme im erweiterten 115-Wissensmanagement

- Harmonisierung mit FIM
- Benennung von Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten

#### **AP 2: Konzeption und Grundlagen Technik**

- Erstellung eines Konzepts für technische Verknüpfung der vorhandenen und entstehenden Systeme
- Einführung von technischer Lösung für Feedbackschleifen im erweiterten 115-Wissensmanagement
- Einführung eines zentralen Ticketsystems, über Organisations- und Ländergrenzen hinweg
- Einführung einer technischen Lösung für Ad-Hoc-Informationen
- Flächendeckende Umstellung zunächst der 115-Servicecenter auf das Datenaustauschformat XZuFi 2.2.0

#### **AP 3: Festlegung und Konzeption der Organisationsform**

- Erstellung von Modellen für den Aufbau flächendeckender Servicecenterkapazitäten
- Abstimmung mit 115-Landesansprechpartnern und politischen Akteuren
- Entscheidungsfindung der politischen Akteure

### **3.1.2. Zweite Umsetzungsphase: Arbeitspakete 2024**

#### **AP 4: Aufbau von Kapazitäten für einen flächendeckenden First-Level Support für Online-Dienste**

- Begleitender Erfahrungsaustausch für Organisation auf Landesebene
- Begleitung und Unterstützung des Aufbaus neuer 115-Servicecenter nach praxiserprobtem Sechs-Phasen-Modell

#### **AP 5: Entwicklung und Anbindung der technischen Systeme**

- Entwicklungssteuerung neuer technischer Systeme sowie die Weiterentwicklung der 115-Systeme
- Durchführung von iterativen Testverfahren mit Pilotteilnehmern und beteiligten (Informations-)Akteuren

### AP 6: Weiterentwicklung bestehender Servicecenter

- Erstellung von Leitfäden für First-Level Support der Online-Dienste in bestehenden Servicecentern
- Bereitstellung einer Austauschplattform für Erfahrungsaustausch zwischen bestehenden Servicecentern

### AP 7: Entwicklung und Integration neuer Prozesse und Schulungen in den Servicecentern

- Erstellung von Leitfäden für First-Level Support von Online-Diensten
- Konzeption und Durchführung von Trainings nach dem Prinzip „Teach the teacher“

## 3.2. Zeitplanung für die Arbeitspakete

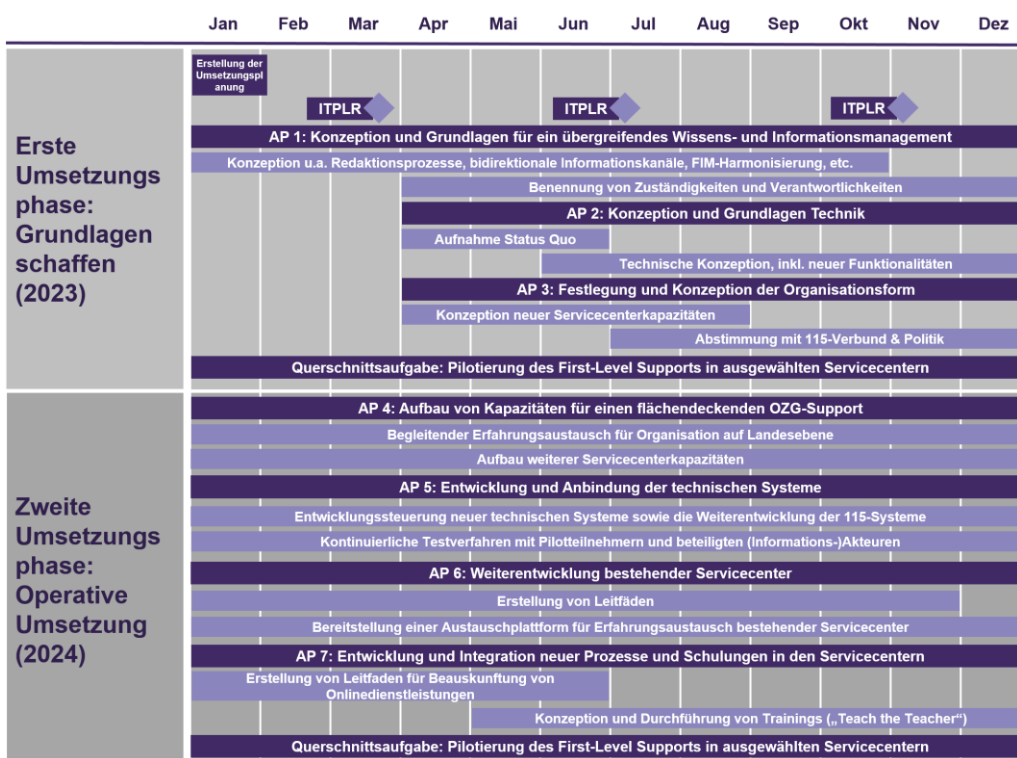


Abbildung 1: Zeitplan für die stufenweise Umsetzung des First-Level Support für Online-Dienste

## Anlagenverzeichnis

Anlage 1 Mindestanforderungen der AG RaBe

Anlage 2 Eckpunktepapier zur Weiterentwicklung der Behördennummer 115

Anlage 3 Leitfaden Aufbau SC und Leitfaden Integration neue Teilnehmer



**Impressum:**

Herausgeber

Produktmanagement 115 der FITKO (Föderale IT-Kooperation)  
Zum Gottschalkhof 3  
60594 Frankfurt am Main

Bundesministerium des Innern und für Heimat  
Referat DV II 3  
Alt-Moabit 140  
10557 Berlin