

Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115

Eckpunktepapier zur Weiterentwicklung der Behördennummer 115

FINAL

(Version 0.6, Stand: 18. März 2021)



IHRE BEHÖRDENUMMER

Management Summary

Die 115 ist ein bürgernaher und direkter Kanal in die Verwaltung. Seit Jahren hat sich hier in kooperativer Zusammenarbeit zwischen Bund, Ländern und Kommunen ein einzigartiger Service entwickelt, der so von keinem Dritten erbracht werden kann und dessen Kern die telefonische Reaktion auf Nutzerfragen zu allen Angelegenheiten der öffentlichen Verwaltung ist.

Im Rahmen der Digitalisierung von Staat, Gesellschaft und Wirtschaft werden sich auch die Bürgerservices verändern. Insbesondere bedingt durch die gesetzlichen Vorgaben des Onlinezugangsgesetzes (OZG) und der Single Digital Gateway-Verordnung der EU (SDG) werden die Bürgerservices zunehmend durch Online-Leistungen ergänzt. Das Anfragevolumen für die 115 wird sich qualitativ sowie quantitativ ändern. Die Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen werden mehr und mehr Leistungen direkt online erledigen können und weniger häufig die Behörden aufsuchen müssen. Gleichzeitig werden sich die Fragen zum Vorhandensein, der Erreichbarkeit und gegebenenfalls der Funktionsfähigkeit der Online-Leistungen erhöhen. Auch der Unterstützungsbedarf bei der Nutzung dieser Leistungen wird steigen. Darüber hinaus werden einige Bürgerinnen und Bürger weiterhin einen persönlichen Kontakt zur Verwaltung benötigen, da ihnen der Zugang zu Online-Leistungen aufgrund persönlicher Voraussetzungen (z.B. ältere Menschen, fehlende Hardware) oder objektiver Einschränkungen (keine oder langsame Internetverbindung) verwehrt oder erschwert ist.

Die Behördennummer 115 eignet sich daher hervorragend, bei OZG- und SDG-Umsetzung die notwendige, unverzichtbare nutzerbezogene Unterstützung zu übernehmen. Optimierend kann der bewährte Kern, die telefonische Beauskunftung, (1) fachlich-inhaltlich und (2) technisch effizient und zeitnah weiterentwickelt werden.

Der 115-Verbund empfiehlt daher das nachfolgend ausführlich dargestellte Vorgehen:

- (1) Inhaltlich soll die 115 um eine Lotsenfunktion erweitert werden. Das bedeutet, dass die Behördennummer 115 als erste Anlaufstelle für Verwaltungsfragen aller Art – einschließlich Fragen zu Online-Leistungen – genutzt werden kann. Damit unterstützt sie die Bürgerinnen und Bürger optimal bei der Orientierung bezogen auf fachliche Zusammenhänge und Zuständigkeiten durch Beantwortung ihrer Fragen zu Verwaltungsleistungen und digitalisierten Verwaltungsprozessen.
- (2) Technisch stehen für die Weiterentwicklung der 115 durch Optimierung des Kundenkontakts mehrere Optionen zur Verfügung: Ein Sprachdialogsystem (SDS) zur Qualifizierung und teilautomatisierten Beantwortung von Anrufen, ein Kontaktformular, ein Chat und ein Chatbot (regelbasiert bzw. intelligent). Diese und die notwendigen Handlungsoptionen zur Umsetzung wurden durch den 115-Verbund umfassend geprüft und bewertet. Im Ergebnis wurden SDS und Chatbot als die Technologien identifiziert, die kurzfristig ein hohes Wirkungspotential, insbesondere auch bei der Bewältigung der pandemiebedingten Herausforderungen, für die 115 haben und mit vertretbarem Aufwand umsetzbar sind.

Mit diesen beiden Handlungszeigen kann sich die Behördennummer 115 zu einer kunden- und serviceorientierten ‚Marke 115‘ als unverzichtbare Komponente im OZG-Gefüge weiterentwickeln – wobei der Kern auch in Zukunft die telefonische Beauskunftung bleiben wird.

Inhaltsverzeichnis

Management Summary	0
Inhaltsverzeichnis	1
1. Einleitung und Ziel des Dokuments	1
2. Ausgangslage aus Sicht der 115	2
3. Erwartungen bezüglich der Weiterentwicklung der 115	4
4. Weiterentwicklungspotential der 115	7
4.1 Lotsenfunktion	7
4.2 Einführung zentraler Technologien im Verbund	9
4.2.1 Sprachdialogsystem (SDS)	9
4.2.2 Kontaktformular	11
4.2.3 Chat	12
4.2.4 Chatbot	12
4.2.5 Zusammenfassung	13
5. Zielbild	15
6. Chancen, Risiken und Herausforderungen	18
7. Handlungsfelder und Aufgaben für die 115	20
7.1 Handlungsfelder	20
7.1.1 Entwicklung und Implementierung neuer Technologien	20
7.1.2 Entwicklung und Implementierung der Lotsenfunktion	20
7.1.3 Etablierung der 115 als feste Komponente im Rahmen der OZG- Umsetzung	21
7.1.4 Partizipative Weiterentwicklung der 115 im Verbund	21
7.2 Kurzfristige Maßnahmen und Aufgaben	22
7.2.1 Aufgabenbereich Grundsatz	22
7.2.2 Aufgabenbereich Betrieb	23
7.2.3 Aufgabenbereich Qualitäts- und Wissensmanagement	23
7.2.4 Aufgabenbereich Öffentlichkeitsarbeit	23
7.2.5 Aufgabenbereich Flächendeckung	24
8. Literatur- und Dokumentenverzeichnis	25

1. Einleitung und Ziel des Dokuments

Die Behördennummer 115 und ihre telefonische Beauskunftung durch die kommunalen 115-Servicecenter (115-SC) hat sich als direkter Kanal in die Verwaltung für Bürgerinnen und Bürger¹ etabliert. Sie steht für bürgernahe Verwaltung und wegweisende Zusammenarbeit zwischen Bund, Ländern und Kommunen. Alle Abläufe und Grundsätze der 115 sowie ihre Infrastruktur bleiben im Zusammenhang mit der Digitalisierung von Verwaltungsleistungen sowie den gesetzlichen Vorgaben des Onlinezugangsgesetz (OZG)² oder der Single Digital Gateway-Verordnung (SDG) der EU³ bestehen, jedoch ändern sich die Rahmenbedingungen. Um hier für die Zukunft gut aufgestellt zu sein, muss sich die Behördennummer 115 weiterentwickeln. Dabei darf sie ihren Kern, die telefonische Beauskunftung, nicht aus den Augen verlieren.

Der Auftrag zur Erstellung eines Eckpunktepapiers für die Weiterentwicklung der 115 in Abstimmung mit den OZG-relevanten Gremien wurde in der 31. Sitzung des IT-Planungsrates (IT-PLR) am 25. März 2020 erteilt. Die Zentrale Arbeitsgruppe (ZAG) hat daraufhin in ihrer 26. Sitzung am 31. März und 1. April 2020 die Geschäfts- und Koordinierungsstelle (GK) 115 u.a. gebeten, ein Konzept zur Weiterentwicklung der 115 zu erarbeiten. Das vorliegende Eckpunktepapier ist im engen Dialog mit der Themenarbeitsgruppe (TAG) Strategie des 115-Verbundes erarbeitet worden und fasst die wesentlichen Erkenntnisse und Ergebnisse in Umsetzung der Aufträge des IT-PLR und der ZAG zusammen. Die Abstimmung des Eckpunktepapiers mit der KG Portalverbund steht derzeit noch aus.

Die nachfolgenden Kapitel beschreiben zunächst die Ausgangslage und die Erwartungen bezüglich einer Weiterentwicklung aus Sicht der 115. Darauf aufbauend werden die bestehenden Weiterentwicklungspotenziale dargestellt und das daraus abgeleitete Zielbild für die 115 entwickelt. Die damit verbundenen Chancen sowie Risiken und Herausforderungen als auch Handlungsfelder für die 115, die sich bei der Umsetzung dieses Zielbildes ergeben, schließen das Eckpunktepapier ab.

¹ Wenn im Dokument von Bürgerinnen und Bürger gesprochen wird, werden dort auch selbstverständlich die Unternehmen mit in dieser Begrifflichkeit einbezogen.

² Gesetz zur Verbesserung des Onlinezugangs zu Verwaltungsleistungen (Onlinezugangsgesetz - OZG)

³ Verordnung (EU) 2018/1724 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 2. Oktober 2018 über die Einrichtung eines einheitlichen digitalen Zugangstors zu Informationen, Verfahren, Hilfs- und Problemlösungsdiensten und zur Änderung der Verordnung (EU) Nr. 1024/2012.

2. Ausgangslage aus Sicht der 115

Handlungsleitend zur Weiterentwicklung der 115 ist der Leitsatz der 115:

„Die Behördennummer 115 ist für Bürger und Unternehmen der direkte Zugang zu den Services der öffentlichen Verwaltung.“⁴

Dieser Leitsatz adressiert die für die Weiterentwicklungen grundlegenden, strategischen Ziele der 115:

- a) *115 in die Fläche bringen*: Flächendeckung bedeutet die Teilnahme aller Kommunen, Länder und des Bundes am 115-Verbund und dadurch die Erreichbarkeit des 115-Services für alle Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen.
- b) *Bekanntheit und Nutzung steigern*: Der Bekanntheitsgrad und die Nutzung der 115 sind wesentliche Messgrößen für den Erfolg der Behördennummer.
- c) *Leistungsumfang ausbauen*: Der Leistungsumfang der 115 setzt sich aus dem Serviceversprechen sowie der Breite, Tiefe und Aktualität des Informationsangebots zusammen. Daneben gehört auch die technische Architektur des 115-Verbundes sowie die Nutzung der 115 in besonderen Informationslagen dazu.
- d) *Multikanalstrategien unterstützen*: Multikanalfähigkeit bedeutet, dass die Nutzer über unterschiedliche Kanäle (bspw. Telefon, E-Mail, Internet, etc.) einheitliche Informationen zu Verwaltungsleistungen erhalten und über diese auch kommunizieren und Transaktionen abwickeln können.
- e) *Partizipation stärken*: Unter Partizipation wird die Beteiligung, Einbeziehung, Teilnahme, Mitwirkung, Mitbestimmung, Mitsprache und Teilhabe aller Teilnehmer am 115-Verbund verstanden.⁵

Gestützt werden der Leitsatz und die Strategie der 115 sowie ihre Entwicklung und Ausgestaltung durch die folgenden zentralen Leitgedanken

- Bund, Länder und Kommunen sind gleichberechtigte Partner.
- Die Teilnahme an der 115 basiert auf Freiwilligkeit.
- Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der 115-SC im 1st Level Support können jede Frage in gleicher Qualität beantworten. Dabei ist es unerheblich, ob es sich um Angelegenheiten der Kommunen, der Kreise, der Länder oder des Bundes handelt.

⁴ Strategiepapier zur Weiterentwicklung, S. 4.

⁵ Vgl. ebd., S. 4 ff.

- Die 115-SC unterstützen das Serviceversprechen der 115.
- 115-SC im 1st-Level Support sind kommunal⁶. Der Bund und die Länder finanzieren zentrale Komponenten und stellen 2nd-Level Ansprechpunkte bereit.
- Unnötige Eintrittsbarrieren für neue 115-Teilnehmer/115-SC werden vermieden.
- Es wird ein einheitlicher Auftritt nach außen hergestellt.
- Finanzielle und betriebliche Stabilität sind ein wesentliches Fundament.
- Es gelten die Grundsätze der Wirtschaftlichkeit und Nutzungssteigerung.
- Die 115 entwickelt sich kontinuierlich weiter. Schwerpunkt diesbezüglich ist die Umsetzung der Multikanalstrategie im Rahmen der fortschreitenden Digitalisierung.
- Die 115 bietet einen kundenorientierten Service mittels telefonischer Beauskunftung an, um die Fragen der Bürgerinnen und Bürger zielorientiert zu beantworten.⁷

⁶ Die besondere Situation von Berlin und Hamburg wird hier nicht explizit betrachtet, da sie keine Auswirkungen auf die weitere Entwicklung dieses Eckpunktepapiers hat.

⁷ Vgl. Strategiepapier zur Weiterentwicklung, S. 2 ff.; Thesenpapier, S. 2f.

3. Erwartungen bezüglich der Weiterentwicklung der 115

Die 115 bietet durch ein einheitliches Serviceversprechen, hohe Qualitätsstandards und eine verbundweite Infrastruktur ein besonderes Alleinstellungsmerkmal. Die Attraktivität der 115 zeigt sich durch ihr kontinuierliches Wachstum. Im Jahr 2019 stieg das Anrufvolumen auf 4,55 Mio. Anrufe.⁸ Im Jahr 2020 wird dieser Wert noch einmal deutlich übertroffen werden. Diesen Aufwärtstrend möchte die 115 auch weiterhin verfolgen und durch ihren hochwertigen Service das etablierte Serviceversprechen auch zukünftig in dieser Art aufrechterhalten. Im Laufe der Zeit des Bestehens der 115 haben sich ebenfalls die Fragen der Bürgerinnen und Bürger von einfachen Anfragen zu fachspezifischen Anliegen, die einer ausführlichen Beauskunftung bedürfen, entwickelt.⁹

Der 115-Verbund hat bereits mit der verabschiedeten Multikanalstrategie die Neuausrichtung und Weiterentwicklung der 115 selbst mit seinem Leitsatz angestoßen:

„Die 115 als einheitlicher Zugang zur öffentlichen Verwaltung möchte ihre Kunden über alle Kommunikationskanäle gut informieren und zufrieden stellen.“¹⁰

Im Folgenden galt zu konkretisieren, wie ein erweitertes Leistungsportfolio der 115 zukünftig aussehen könnte und welche zusätzlichen digitalen Kommunikationskanäle die 115 neben ihrem etablierten Telefonservice zukünftig bedienen möchte, um die verschiedenen Zielgruppen und ihre jeweiligen Bedürfnisse weiterhin in aktivem Austausch mit der öffentlichen Verwaltung zu behalten. Die daraus abgeleiteten Leitsätze für die Behördennummer 115 aus Sicht des 115-Verbundes sind.¹¹

- Die 115 soll als Dachmarke etabliert werden, d. h. als Multikanalzugang zur deutschen Verwaltung.
- Die 115 bzw. befähigte 115-SC führen den Kunden als Lotsen auf allen verfügbaren Zugangskanälen durch das Angebot der Verwaltung (sog. Lotsenfunktion, operatives Ziel des strategischen Ziels „Multikanalstrategien unterstützen“) und filtert Informationen für ihn.
- Die 115 wird ein inhaltlich kompetenter Partner bei Online-Prozessen.

⁸ Vgl. Steuerungsbericht 2019, S. 5f.

⁹ Vgl. Thesenpapier, S. 4.

¹⁰ „Die 115 im Kontext eines einheitlichen Bürgerservices“, S. 3.

¹¹ Vgl. „Die 115 in einer digitalisierten Welt“; Kopplung der 115 mit der Serviceportalwelt; „Die 115 im Kontext eines einheitlichen Bürgerservices“.

- Der Kunde erhält flächendeckend Zugang zum 115-Service über weitere Kanäle (z.B.: Kontaktformular mittels Supportkomponente, Chatmöglichkeit, ...).
- Die unterschiedlichen für die 115 relevanten Multikanal-Anwendungen (Chat-Bot, Sprachdialogsysteme, Supportkomponente etc.) sollen zentral weiterentwickelt werden.
- Die 115 entwickelt sich in Richtung einer Sensorfunktion weiter, die rechtzeitig Bürgerbedürfnisse erkennt, um langfristig eine hohe Kundenzufriedenheit zu erreichen.

Der Fokus des Serviceversprechens und der 115 selbst ist und bleibt der Telefonservice und die telefonische Beauskunftung durch die Agentinnen und Agenten. Dennoch ist auf Grund von geänderten Rahmenbedingungen eine Weiterentwicklung für die 115 geboten, um den Ansprüchen an einen modernen Bürgerservice auch weiterhin gerecht werden zu können. Diese geänderten Rahmenbedingungen entstehen weitestgehend durch die fortschreitende Digitalisierung von Gesellschaft, Wirtschaft und Staat. Mit Blick auf die Veränderungen in der öffentlichen Verwaltung sind das OZG und die SDG-Verordnung der EU maßgebliche Treiber dieser Entwicklungen.¹²

Vor diesem Hintergrund fußt die im Folgenden dargestellte Weiterentwicklung der 115 in besonderem Maße auf zwei zentralen Annahmen:

(1) **„Zusätzliche digitale Zugangskanäle“:**

Die Bedürfnisse und Anforderungen sowie das Nutzungsverhalten der Bürgerinnen und Bürger in Richtung **digitaler Zugangskanäle** haben sich verstärkt. Sie wünschen eine Kontaktaufnahme mit der öffentlichen Verwaltung über verschiedene Zugangskanäle.¹³

So hat z.B. eine Auswertung von Statista¹⁴ aus dem Jahr 2016 ergeben, dass die Zielgruppe der 14 bis 29-Jährigen eindeutig Messenger-Services (u.a. Chat-Funktionalitäten) in ihrer Kommunikation bevorzugen. Bei den 30 bis 49-Jährigen sind es E-Mails. Bei den 50 bis 64-Jährigen ist die Nutzung von Telefonie und E-Mail recht ausgewogen, mit leichtem Übergewicht der Telefonie. Schließlich nutzen die 65-Jährigen und älter das Telefon am meisten. Betrachtet man die Forsa-Umfrage zum Open

¹² Vgl. Thesenpapier, S. 4.

¹³ Vgl. ebd., S. 5.

¹⁴ Vgl. Statista (2016): So kommunizieren die Deutschen – Durchschnittliche tägliche Nutzungsdauer von Kommunikationswegen (in Min.), Infographik, <https://de.statista.com/infografik/6052/taegliche-nutzungsdauer-von-kommunikationswegen/>

Data/Open Government Monitor¹⁵ gingen bereits 2011 71 Prozent der Befragten davon aus, dass die Zufriedenheit mit der Verwaltung durch mehr Möglichkeiten der Kommunikation mit der Verwaltung steigen würde.

(2) **„Verlagerung des Anfragevolumens auf die verschiedenen Zugangskanäle der 115 – sowohl qualitativ als auch quantitativ“:**

Bedingt durch das Onlinezugangsgesetz (OZG) und die hinzukommenden Online-Leistungen wird sich das Anfragevolumen verlagern und verteilt sich auf die verschiedenen Zugangskanäle der öffentlichen Verwaltung sowie der 115: im Amt vor Ort, das Telefon sowie die optionalen, neuen digitalen Zugangskanäle. Verstärkt verlagert sich vor allem das Anfragevolumen von Ämtern vor Ort zu den verschiedenen Angeboten außerhalb des Amtes, da die Bürgerinnen und Bürger durch die neuen Möglichkeiten weniger vor Ort sein werden. Das Gesamtvolumen der Nachfragen an die öffentliche Verwaltung wird sich aber voraussichtlich nicht erhöhen, da davon auszugehen ist, dass die Bürgerinnen und Bürger insgesamt dieselbe Anzahl an Kontakten zur Verwaltung pro Jahr haben werden wie bisher. Die Anfragen werden aber spezifischer auf die Online-Leistungen bezogen sein, was für die 115 eine Erweiterung und Optimierung der zentralen Wissensdatenbank sowie vertieftes Wissen in diesen Bereichen bei den 115-Agentinnen und Agenten erfordert.¹⁶

¹⁵ Vgl. Open Data – Open Government Monitor (2011): Soziale Netzwerke – Was Bürger von der Verwaltung erwarten, S. 4.

¹⁶ Vgl. Thesenpapier, S. 4f.

4. Weiterentwicklungspotential der 115

Die Weiterentwicklung der 115 soll sich in zwei Richtungen vollziehen:

- (1) eine fachlich-inhaltliche Weiterentwicklung in der Form einer sogenannten Lotsenfunktion und
- (2) eine technische Weiterentwicklung durch die Einführung zentraler Technologien bzw. Zugangskanäle im 115-Verbund.

Auf beides wird in den folgenden Unterkapiteln näher eingegangen. In Bezug auf zentrale Technologien ist zu erwähnen, dass der 115-Verbund aktuell relevante und verfügbare Technologien betrachtet hat. Er überprüft weiterhin kontinuierlich neu aufkommende technologische Entwicklungen hinsichtlich der Nutzbarkeit für die 115, sofern eine effiziente Integration dieser Entwicklung möglich ist.

In Zusammenarbeit mit dem Portalverbund kann so ein Bürgerservice aus einer Hand („One-Stop-Government“) geschaffen werden, um die Verwaltung bürgerfreundlicher zu gestalten und Bürokratie abzubauen.

4.1 Lotsenfunktion

Mit der voranschreitenden Digitalisierung der Verwaltung in Deutschland werden zunehmend digitalisierte Antragsprozesse für Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen zur Verfügung stehen. Über den Portalverbund, der durch eine technische Verknüpfung der Verwaltungsportale des Bundes, der Länder und der Kommunen entstehen soll, können die Antragstellenden zukünftig ebenenunabhängig über ein Portal die sie interessierende Leistung digital erreichen. Damit einhergehend werden bei den Antragstellenden Fragen entstehen, die schnell, zuverlässig und kompetent beantwortet werden müssen.

Die Lotsenfunktion spielt ein zentrales Momentum bei der Weiterentwicklung der 115. Ziel der Lotsenfunktion ist es, dass die Behördennummer 115 die Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen unterstützt und Fragen zu digitalisierten Verwaltungsprozessen beantwortet. Konkret bedeutet die Lotsenfunktion, dass die Behördennummer 115 die erste Anlaufstelle für Verwaltungsfragen aller Art ist, einschließlich Fragen zu den angebotenen Online-Leistungen.

Im Rahmen dieser Lotsenfunktion könnten aus Sicht des 115-Verbundes insbesondere Auskünfte u.a. zu folgenden Fragestellungen in Bezug auf Online-Leistungen gegeben werden:

- Auskunft bzgl. der Existenz eines Online-Dienstes zur interessierenden Verwaltungsleistung
- allgemeine Auskünfte zum digitalisierten Antragsprozess (bspw. zum allgemeinen Prozessablauf, möglichen Voraussetzungen zur digitalen Antragstellung, Identifizierungsmitteln, Vertrauensniveau, etc.)

- Auskünfte zu besonders häufig gestellten Fragen/ häufig auftretenden Problemen bei der Nutzung des Online-Dienstes (sog. FAQ)
- Auskünfte zu Ansprechstellen bei weitergehenden fachlichen oder technischen Fragen

Die Beauskunftung muss weiterhin aus dem zentralen Wissensmanagement der Behördennummer 115 heraus erfolgen. Um dies für die Online-Dienste zu ermöglichen, ist es aus Sicht des 115-Verbundes zielführend, die im Portalverbund vorhandenen Informationen zu Online-Diensten auch im zentralen Wissensmanagement in der 115-Softwareplattform verfügbar zu machen. Der 115-Verbund sieht keine Notwendigkeit, vom Portalverbund unabhängige Informationsquellen über Online-Dienste zu erschließen oder zu schaffen.

Bund und Länder erarbeiten derzeit gemeinsam ein Musterformular für Online-Dienste, das notwendige Informationen zum digitalisierten Antragsverfahren strukturiert abbildet und als Vorgabe zur Beschreibung von Online-Diensten im Portalverbund verwendet werden soll.

Nach derzeitiger Planung sollen ab Mai 2021 die technischen Voraussetzungen im Portalverbund geschaffen sein, um Informationen zu Online-Diensten nach einem einheitlichen Standard mittels des Datenaustauschformats XZuFi 2.2.0 austauschen zu können.

Mit der Einführung von XZuFi 2.2.0 im Portalverbund entstehen jedoch für die Umsetzung der Lotsenfunktion fachliche und technische Abhängigkeiten des 115-Verbundes:

- Die Lotsenfunktion ist fachlich von den im Portalverbund genutzten Datenfeldern von XZuFi 2.2.0 und den damit transportierten Informationen abhängig, da eine Beauskunftung der 115-Agentinnen und -Agenten zu den Online-Diensten nur auf Grundlage der diesbezüglich verfügbaren Informationen im Portalverbund möglich ist.
- Die Unterstützung des Datenaustauschformats XZuFi 2.2.0 durch die zentrale 115-Softwareplattform ist erst nach der erfolgreichen Einführung von XZuFi 2.2.0 im Portalverbund geplant, um auf einem stabilen Stand des Datenaustauschformats aufsetzen zu können und so eventuelle technische Inkompatibilitäten zwischen der 115 und dem Portalverbund weitestgehend zu vermeiden.

Da zum aktuellen Zeitpunkt die Einführung vom XZuFi 2.2.0 im Portalverbund und die damit zusammenhängenden fachlichen und technischen Abstimmungen zwischen Bund und Ländern noch nicht abgeschlossen sind, können noch keine konkreteren Ausführungen zur Umsetzung der Lotsenfunktion in diesem Dokument gemacht werden. Der 115-Verbund wird seine diesbezüglichen Anforderungen auch weiterhin im Rahmen der fortgesetzten Ausgestaltung der Lotsenfunktion an den Portalverbund herantragen und mit ihm abstimmen.

4.2 Einführung zentraler Technologien im Verbund

Auf Grundlage der Multikanalstrategie des 115-Verbundes sowie der Erwartungshaltung von Bürgerinnen und Bürgern bzgl. der Kommunikation mit der öffentlichen Verwaltung auf unterschiedlichen Zugangskanälen hat der 115-Verbund die Einführung mehrerer Technologien an zentraler Stelle zur (dezentralen) Nutzung durch die 115-Teilnehmer im Sinne einer Einer-für-alle-Lösung geprüft.

Die untersuchten technischen Lösungen Sprachdialogsystem (SDS), Kontaktformular, Chat- und Chatbot-Funktion wurden dabei anhand von vier Dimensionen (strategisch, aufbau- und ablauforganisatorisch, technisch und finanziell) im Hinblick auf unterschiedliche Nutzungsszenarien (sog. Handlungsoptionen) eingehend betrachtet und bewertet, um die Kompatibilität mit der aktuellen Strategie und den Nutzen für die 115-SC zu ermitteln.¹⁷

Von den insgesamt elf bewerteten Handlungsoptionen haben sich fünf als besonders positiv herausgestellt, die in diesem Kapitel genauer erläutert und dahingehend betrachtet werden, inwieweit sie sich aus Sicht des 115-Verbundes als zusätzliche unterstützende Technologien und ggf. als neue digitale Eingangskanäle eignen.¹⁸

4.2.1 Sprachdialogsystem (SDS)

Mit einem SDS können Anrufer über das Telefon teil- oder vollautomatisierte natürlichsprachliche Dialoge führen. Ein SDS ermöglicht es den Bürgerinnen und Bürgern, z.B. durch Spracherkennung, Auskünfte zu (ausgewählten) Fragestellungen automatisiert zu erhalten. Das SDS kann mit vorab aufgenommener oder dynamisch generierter Sprache reagieren, um die Anrufenden zur weiteren Vorgehensweise anzuleiten. Für den 115-Verbund kann ein SDS an zentraler Stelle so in die Netzplattform integriert werden, dass entweder alle Anrufe an die 115 oder nur Anrufe für einzelne 115-SC (Mandantenfähigkeit) über das SDS geleitet werden, bevor sie an das jeweils zuständige 115-SC weitergeroutet werden.

Im Fall des SDS wurden die folgenden vier Handlungsoptionen bewertet:

- I. SDS
 - I.1. Dezentrale, inhaltliche Vorqualifizierung nach Themengebieten
 - I.2. Dezentrale, automatisierte Beauskunftung ausgewählter Fragestellungen

¹⁷ Auf die ausführlichen Bewertungen und Beschreibungen der Handlungsoptionen wird auf das Dokument Bewertungsmatrix verwiesen.

¹⁸ Die detaillierten Bewertungskriterien und Bewertungsgrundlage der hier dargestellten Kriterien zur Einschätzung des zentralen bzw. dezentralen Ressourcenaufwands eines Projekts zur Einführung einer bestimmten Technologie und zum Grad des Unterstützungspotentials der 115-SC sind im Dokument Schlussfolgerungen enthalten.

- I.3. Einzelne Fragestellungen, die nicht beauskunftet werden können, werden weitergeleitet (dezentral pro 115-SC und/oder zentral für alle Anrufe)
- I.4. Zentrale, automatisierte Beauskunftung in Gebieten mit Basisabdeckung¹⁹

Die Bewertung des SDS hat ergeben, dass die Umsetzung und Implementierung eines SDS Vorteile für die 115-SC bringt – unabhängig von der Größe des 115-SC. Die von den vier betrachteten am positivsten bewertete Option I.2. „Dezentrale, automatisierte Beauskunftung ausgewählter Fragestellungen“ wird im Folgenden im Hinblick auf eine mögliche verbundweite Einführung weiter betrachtet:

- Das **Unterstützungspotential** für die 115-SC wird allgemein als hoch beschrieben. Der größte Mehrwert wird bezüglich der Handlungsoption I.2 gesehen, bei der ausgewählte Fragestellungen von Bürgerinnen und Bürgern durch ein SDS automatisiert beantwortet werden.
- Die **Umsetzungszeit** wird als kurzfristig eingeschätzt: Das SDS kann technisch voraussichtlich mit überschaubarem Aufwand in die zentrale Netzplattform der Telekom integriert werden. Ab dem Zeitpunkt der notwendigen Vergabeentscheidung wird ein Zeitrahmen von drei bis sechs Monaten für eine Pilotierung geschätzt.
- Der **Finanzbedarf** kann nach ersten vorsichtigen Prognosen voraussichtlich im Rahmen der zentral verfügbaren Haushaltsmittel der 115 gedeckt werden. Die Konkretisierung des Finanzbedarfs kann nur in enger Abstimmung mit dem Dienstleister erfolgen, der das SDS bereitstellen soll. Von daher steht diese Aussage derzeit noch unter Vorbehalt.
- Aufgrund der Mandantenfähigkeit kann das SDS individuell entsprechend der fachlichen Bedürfnisse eines jeden 115-SC konfiguriert werden. Die technische Komplexität der Integration in bestehende dezentrale Infrastrukturen der 115-SC wird als gering eingeschätzt, da das SDS in die zentrale Netzplattform vorgeschaltet werden soll. Erst nach dem Durchlaufen des SDS wird ein Anruf ggf. wie bisher auch von der Netzplattform an das 115-SC weitergeleitet. Der **Umsetzungsaufwand** erhöht sich aber auf Grund der Erarbeitung und Pflege der Entscheidungsbäume und wird daher insgesamt bei den einzelnen 115-SC als mittel eingeschätzt.²⁰

¹⁹ Vgl. Schlussfolgerungen, S. 1.

²⁰ Vgl. ebd., S. 8f.

4.2.2 Kontaktformular

Ein Kontaktformular bietet die Möglichkeit, über den Schriftverkehr in Kontakt zu treten. Im Gegensatz zur E-Mail können durch verschiedene vorgegebene Formularfelder zusätzliche Informationen abgefragt werden, die für eine Beantwortung des Kontaktwunsches benötigt werden.

Die bereits entwickelte und im Einsatz befindliche Supportkomponente kann dafür so ertüchtigt werden, dass sie ausgewählte Inhalte (z.B. LeiKa-Schlüssel, Regionalschlüssel, 115-Teilnehmernummer) aus den auf dem jeweiligen Portal angezeigten Leistungsinformationen mit den Angaben zu Zuständigkeiten der Serviceeinheiten aus den Stammdaten des 115-Verbundes automatisiert verknüpfen kann. Alternativ könnte die Supportkomponente die Zuständigkeit im 115-Verband mittels Angabe von Ort/ PLZ mit Autovervollständigung selbst ermitteln. Die Übermittlung der Anfrage an das zuständige 115-SC kann über eine Kopplung der Supportkomponente an das Masterticketsystem des 115-Verbundes technisch umgesetzt werden.

Im Fall des Kontaktformulars wurden die folgenden Handlungsoptionen bewertet:

II. Kontaktformular

- II.1. auf 115.de mit Weiterleitung an örtlich zuständiges 115-SC
- II.2. auf 115.de mit Weiterleitung an spezialisiertes 115-SC
- II.3. auf Bundes- und/oder Landesportalen des Portalverbunds mit Weiterleitung an örtlich zuständiges 115-SC
- II.4. auf Bundes- und/oder Landesportalen des Portalverbunds mit Weiterleitung an spezialisiertes 115-SC²¹

Bei der technischen Komponente des Kontaktformulars werden lediglich die Handlungsoptionen II.1 und II.3 betrachtet, da der Aufbau von spezialisierten 115-SC²² im 115-Verband (Handlungsoptionen II.2 und II.4) in der aktuellen Situation mittelfristig als nicht realisierbar eingeschätzt wird. Deshalb wurden diese Optionen zunächst zurückgestellt und nicht detailliert bewertet. Die verbliebenen zwei Handlungsoptionen wurden in den jeweiligen Dimensionen sehr ähnlich bewertet, weshalb diese beiden Optionen im Sinne eines Umsetzungsprojekts im Folgenden zusammen beurteilt werden.

Ein Kontaktformular an zentraler Stelle ist technisch relativ einfach und kurzfristig **umzusetzen**, da die Supportkomponente bereits verfügbar und sofort einsetzbar

²¹ Vgl. Schlussfolgerungen, S. 1f.

²² Dabei handelt es sich um 115-SC (auf kommunaler, Landes- oder Bundesebene), die bestimmte Aufgaben für andere 115-SC im Verband übernehmen (wie z.B. alle Anfragen über das Kontaktformular für den gesamten 115-Verband zu übernehmen) und/oder sich auf bestimmte Fachthemen spezialisieren und damit auch weitergehende Auskünfte zu bestimmten Leistungen geben können als andere 115-SC.

ist. Es werden insgesamt nur kleinere Anpassungen nötig sein. Ein nennenswerter **Finanzbedarf** besteht daher nicht, da die Betriebskosten derzeit aus dem Digitalisierungsbudget des Bundes finanziert werden.

Der **Umsetzungsaufwand** in bestehende dezentrale Infrastrukturen wird mit einem geringen Aufwand eingeschätzt, da die über das Kontaktformular eingehenden Anfragen über bereits bestehende Kommunikationswege im 115-Verbund an das jeweils zuständige 115-SC weitergeleitet werden. Nichtsdestotrotz bedeutet das Angebot eines Kontaktformulars für die 115-SC einen organisatorischen Aufwand für die Umsetzung in der bestehenden Aufbauorganisation. Der größte Aufwand besteht darin, dass eine gewisse Anzahl an 115-Agentinnen und -Agenten für die Beantwortung von Kontaktformularen ausgebildet werden sollte und die Bearbeitung einer Kontaktformularanfrage im Durchschnitt mehr Zeit als ein Telefonat in Anspruch nimmt. Auch birgt ein neuer Zugangskanal das Risiko von mehr Fragen, je nachdem, wie stark dieser z.B. beworben wird.

Daher stellt das Kontaktformular für die meisten 115-SC einen Mehraufwand für die Beantwortung von Anliegen der Bürgerinnen und Bürger dar. Das **Unterstützungspotential** für die 115-SC wird demzufolge als niedrig eingeschätzt.²³

4.2.3 Chat

Ein Chat bezeichnet die elektronisch schriftliche Kommunikation in Echtzeit. Die Chat-Funktion als zentrale technische Komponente für den 115-Verbund wurde vor dem Hintergrund einer kurzfristigen Unterstützung und Entlastung der Servicecenter als negativ bewertet. Daher wird diese Technologie im Rahmen der Weiterentwicklung der 115 zunächst nicht weiter betrachtet. Sie kann in Zukunft wieder aufgegriffen werden.²⁴

4.2.4 Chatbot

- IV. Bei einem Chatbothandelt es sich um ein textbasiertes Dialogsystem, welches das Chatten mit einem technischen System erlaubt. Im Fall des Chatbots wurden die folgenden Handlungsoptionen bewertet:Chatbot
- IV.1. Zentraler, regelbasierter Chatbot zur automatisierten Beauskunftung basierend auf SC-spezifischen Entscheidungsbäumen
 - IV.2. Zentraler, intelligenter Chatbot zur automatisierten Beauskunftung basierend auf 115-WM und KI (einschließlich der lokalen Gegebenheiten)²⁵

²³ Vgl. Schlussfolgerungen, S. 9f.

²⁴ Vgl. ebd., S. 2, 10.

²⁵ Vgl. ebd., S. 2.

Die Handlungsoption IV.2, der intelligente, KI-basierte Chatbot, baut auf der Option IV.1, dem regelbasierten Chatbot, auf. Beide Optionen können auch in Kombination verwendet werden. In der Gesamtbewertung ergaben sich nur geringe Bewertungsunterschiede, sodass im Weiteren beide Optionen gemeinsam betrachtet werden.

Die Bereitstellung einer Chatbot-Funktionalität wird mit einer mittleren **Umsetzungszeit** und einem geringen **Finanzbedarf** für den 115-Verbund eingeschätzt, sofern die ressortübergreifende Chatbot-Lösung des Bundes dem 115-Verbund zur Mitnutzung angeboten werden kann. Diese Option wird derzeit von der GK 115 geprüft. Sofern die Option zur Nutzung nicht umsetzbar ist, müssen Umsetzungszeit und Finanzbedarf neu bewertet werden.

Die 115-Agentinnen und -Agenten müssen von Systemseite her nicht an den zentralen Chatbot angeschlossen werden. Der **Umsetzungsaufwand** für die 115-SC wird insgesamt als mittel eingeschätzt, da die Entwicklung der Entscheidungsbäume (und der perspektivisch geplante Anschluss an eine KI bzw. das Trainieren der KI) einen höheren Aufwand darstellt. Da es sich um eine Technologie handelt, die auf Automatisierung von Prozessen und Informationen basiert, ist das **Unterstützungspotential** für die 115-SC als hoch einzuschätzen und würde die 115-SC sehr entlasten.

Im Rahmen der Einführung einer zentralen Chatbot-Funktionalität ist darüber hinaus zu prüfen, ob die Anbindung an diesen zentralen Chatbot von dezentralen (kommunalen) Chatbots über eine Schnittstelle möglich ist. Auf diese Art und Weise können z.B. Fragen zu Bundes- und Landesleistungen vom dezentralen Chatbot an den zentralen Chatbot weitergeleitet und die Antwort des zentralen Chatbots vom dezentralen Chatbot angezeigt werden.²⁶

4.2.5 Zusammenfassung

Die Betrachtungen in Kapitel 4.2 sind inhaltlich und technisch fundiert bewertet worden. Vor diesem Hintergrund und auf Grund der großen Dringlichkeit durch die aktuelle Pandemiesituation plant der 115-Verbund, die Maßnahmen mit den folgenden Prioritäten umgehend umzusetzen (jeweils unter Berücksichtigung der Rahmenparameter Vergabe und Finanzierung):

1. Ein SDS soll kurzfristig verbundweit zentral für den 115-Verbund eingeführt werden, da die Umsetzungszeit an zentraler Stelle sowie der Umsetzungsaufwand für die 115-SC als gering eingeschätzt wird und gleichzeitig ein hohes Unterstützungspotenzial gegeben ist.
2. Eine Chatbot-Funktionalität soll mittelfristig verbundweit zentral zur Verfügung gestellt werden, da das Unterstützungspotential hoch ist, ein geringer Finanzbedarf erwartet wird und die Umsetzungszeit in den 115-SC

²⁶ Vgl. Schlussfolgerungen, S. 10f.

als mittel angesehen wird. Im Hinblick auf diese zentrale Chatbot-Funktionalität ist darauf zu achten, dass diese nach Möglichkeit über Schnittstellen auch in die lokalen Chatbots integriert werden kann.

3. Das Kontaktformular soll langfristig zur Steigerung der Wahrnehmung der 115 verbundweit an zentraler Stelle implementiert werden. Aufgrund des als niedrig eingeschätzten Unterstützungspotenzials wird diese Technologie jedoch als nicht prioritär im Hinblick auf die Einführung an zentraler Stelle angesehen.

Falls einzelne 115-SC schon heute das Kontaktformular dezentral einsetzen wollen, ermöglicht die bereits bereitgestellte Supportkomponente eine kurzfristige Einbindung eines Kontaktformulars auf den Seiten der jeweiligen Kommunen / des 115-SC.

4. Die Einführung eines Chats als zentrale Technologie im 115-Verbund wird aufgrund der Ergebnisse der Bewertungen in der Gesamtschau als derzeit nicht zielführend angesehen; kann aber aus strategischen Gründen oder auf Grund von Entscheidungen anderer Organe (bspw. Portalverbund) wieder aufgegriffen werden.

Diese Empfehlungen spiegeln die Sicht des 115-Verbundes auf die aktuelle Situation und die Weiterentwicklung der 115 insgesamt wider. Durch die GK 115 wird sichergestellt, dass die Weiterentwicklung und Weiterverfolgung der unterschiedlichen Maßnahmen als Auftrag an die FITKO übergeben wird. Damit ist die Weiterentwicklung der 115 über den 31. Dezember 2021 gesichert und bildet einen festen Bestandteil der OZG-Umsetzung.²⁷

²⁷ Vgl. Schlussfolgerungen, S. 11f.

5. Zielbild

Im folgenden Kapitel werden die Erkenntnisse aus Kapitel 4 in einer Gesamtschau betrachtet und die Weiterentwicklung der Behördennummer 115 im Hinblick auf Service- und Kundenorientierung dargestellt.

Kern der Service- und Kundenorientierung wird die Lotsenfunktion der 115 sein, die auf dem bisherigen Service und „Fundament“ der 115 aufbaut. Die 115 „lotst“ wortwörtlich die Bürgerinnen und Bürger durch die Angebote der öffentlichen Verwaltung – sowohl digital als auch analog. Die telefonische Beauskunftung durch die 115-Agentinnen und -Agenten wird somit weiterhin ein essenzieller Bestandteil der Lotsenfunktion sein. Als erste Anlaufstelle für die Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen bei allen Fragen zu Verwaltungsleistungen benötigt die 115 dennoch die in Kapitel 4 beschriebenen Weiterentwicklungsmöglichkeiten. Die zentralen Technologien können dabei, wie in Kapitel 4.2.5 beschrieben, stufenweise und unabhängig voneinander eingeführt und den 115-Teilnehmern zur Nutzung – angepasst an die jeweiligen Bedürfnisse – zur Verfügung gestellt werden.

Auf allen Zugangskanälen zur 115 muss durch die 115-Agentinnen und -Agenten bzw. automatisiert den Bürgerinnen und Bürgern ein einheitlicher, guter Service geboten werden. Dazu gehört auch weiterhin das Einhalten eines hohen 115-Verbund-internen Niveaus des Serviceversprechens, welches eine hohe Annahmquote („wieviel Prozent der den Servicecentern angebotenen Anrufe tatsächlich angenommen wurden“; Sollwert: 85%), ein hohes Servicelevel („die durchschnittliche Wartezeit von 60 Sekunden wird nicht überschritten“) und eine hohe Fallabschlussquote („wieviel Prozent der angenommenen Anrufe im ersten Kontakt zwischen Bürger und Mitarbeitenden des Servicecenters fallabschließend bearbeitet werden konnten“; Sollwert: 65%) beinhaltet.²⁸

Neben dem Serviceversprechen bleiben die fünf genannten strategischen Ziele in Kapitel 2 das Zentrum jeglicher Entscheidungen zur Weiterentwicklung, weshalb sie auch zentral bei der Bewertung der Technologien waren²⁹. Zusammengefasst zielt die Strategie der 115 auf die bundesweite Erreichbarkeit und Bekanntheit sowie eine stärkere Nutzung auf Grund ihres stetig erweiterten Leistungsumfangs und der verschiedenen digitalen Zugangskanäle ab. Um dies zu erreichen ist die Partizipation aller im 115-Verbund tätigen Mitglieder nötig.

Aus der Perspektive der 115 ergänzen sich die weitere Digitalisierung im Rahmen von OZG und SDG und die Weiterentwicklung der 115 gegenseitig. Die 115 sieht sich als festen Bestandteil der OZG-Umsetzung. Ziel der 115 ist es daher, in Zusammenarbeit mit dem Portalverbund einen modernen, nutzerfreundlichen Bürgerservice aus einer Hand zu schaffen („One Stop Government“). Die 115 soll als

²⁸ Vgl. Charta, § 2, Serviceversprechen, gültig ab dem 1. Januar 2020.

²⁹ Vgl. Bewertungsmatrix.

unverzichtbare Komponente in diesem Gefüge als erste Anlaufstelle für Verwaltungsfragen einschließlich Fragen zu Online-Leistungen der Verwaltung etabliert werden – mit ihrem Kern, der telefonischen Beauskunftung, als tragender Säule. Gleichzeitig positioniert sich die 115 als verlässlicher Partner und Lotse im Rahmen der fortschreitenden Digitalisierung.

Mit einem vollumfänglichen Service rund um die Lotsenfunktion und digitalen Zugangskanälen entwickeln sich die 115-SC von reinen Telefonie-SC hin zu Multikanal-SC und fungieren somit als „Informationsdrehscheibe“. Bei einem Telefonie-SC liegt der Schwerpunkt auf der Entgegennahme und Beantwortung von Anfragen, wohingegen bei einem Multikanal-SC der Telefonkanal nur einer von mehreren Zugangskanälen ist. Für den Aufbau eines Multikanal-SC sind ein dezidiertes Wissensmanagement, Spezialisierung, gute Weiterleitungs- und Rückkopplungsprozesse in die Fachverwaltung sowie ein hohes Maß kundenfreundlicher Serviceorientierung über die weitgehend von den Bürgerinnen und Bürgern gewünschten Kanäle erforderlich. Auf diese Art und Weise könnte sich die Behördennummer 115 im Rahmen der OZG-Umsetzung hin zu einer „Marke 115“ entwickeln, die den Bürgerinnen und Bürgern ein kunden- und serviceorientiertes Portfolio mit Lotsenfunktion, persönlicher Beauskunftung per Telefon und digitalen Zugangskanälen bietet. Damit wird ein Zugang zu den Services der gesamten öffentlichen Verwaltung geboten. Vor allem das persönliche Gespräch am Telefon durch eine beauskunftende Person in Form von 115-Agentinnen und -Agenten schafft ein großes Vertrauen zur öffentlichen Verwaltung bei den Bürgerinnen und Bürgern. Gleichzeitig betrachtet die 115 dabei die Wirtschaftlichkeit ihrer angebotenen Services. Damit würde sich ein Wechsel der Behördennummer 115 hin zu der „Marke 115“ mit einem neuen Leitsatz entwickeln:

„Die Nutzung der Telefonie und der digitalen Zugangskanäle in Verbindung mit der unterstützenden Lotsenfunktion bietet den Bürgerinnen und Bürgern einen vollumfänglichen (persönlichen) Service, der in jeglicher Lebenslage und für jede Zielgruppe zu jeder Zeit und jedem Ort verfügbar ist.“

Dieser Leitsatz ließe sich noch leichter erreichen, wenn die 115 eine essenzielle Basiskomponente innerhalb der OZG-Umsetzung wird, da im Rahmen einer verpflichtenden Teilnahme von Bund, Ländern und Kommunen an der 115 allen Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen der volle 115-Service wesentlich schneller geboten werden könnte, als das im Rahmen der derzeitigen freiwilligen Teilnahme möglich sein wird.

Eine hohe Bedeutung zur Etablierung dieses neuen Markenverständnisses bei den Bürgerinnen und Bürgern kommt der Öffentlichkeitsarbeit zu, um eine Aufmerksamkeit, ein Bewusstsein und eine Positionierung für die ‚Marke 115‘ zu generieren. Die Kommunikation nach außen bezüglich der Lotsenfunktion und der neuen digitalen Zugangskanäle wird von entscheidender Bedeutung sein. Auf diese Art und Weise kann die Markenbindung und Emotionalität zur 115 entscheidend erhöht werden.

Bei der Umsetzung dieses Zielbildes ist zwingend darauf zu achten, dass der Zusammenhalt und die Stabilität des 115-Verbundes nicht gefährdet werden darf. Dazu bedarf es eines gut aufgesetzten Veränderungsmanagements, um gemeinsam mit den 115-Teilnehmern, den 115-SC und den Gremien des Verbundes diesen Veränderungsprozess sicher und zielführend bewältigen zu können.

6. Chancen, Risiken und Herausforderungen

Im Folgenden werden aus dem in Kapitel 5 beschriebenen Zielbild die damit verbundenen wesentlichen Chancen sowie Risiken und Herausforderungen für die 115 abgeleitet.

Die konkreten Maßnahmen zur Reduzierung der hier beschriebenen Risiken sind in den nachfolgenden Handlungsfeldern (siehe Kapitel 7) zu finden.

1. Chancen

- a. Ein vollumfänglicher Service schafft eine ganzheitliche „Marke 115“, die Mehrwerte für Bürgerinnen und Bürger liefert und dadurch die unterschiedlichen Bedürfnisse der verschiedenen Zielgruppen der 115 befriedigt.
- b. Die „Marke 115“ wird die Attraktivität der (Behördennummer) 115 insgesamt steigern. Einhergehend damit bedient sie mit dem neuen Ansatz hin zu einer ganzheitlichen Marke ihren eigenen Leitsatz: Die Behördennummer 115 ist für Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen der direkte Zugang zu den Services der öffentlichen Verwaltung – unabhängig vom gewählten Zugangskanal.
- c. Die Lotsenfunktion hilft den Bürgerinnen und Bürgern, aus der Fülle an Informationen und Online-Prozessen die für sie relevanten Informationen zu finden und die Online-Prozesse ohne Hindernisse zu nutzen.
- d. Der vollumfängliche Service aus Telefon (mit Unterstützung eines SDS), Chatbot und Kontaktformular unterstützt die Lotsenfunktion, da für jede Zielgruppe das entsprechende Medium angeboten wird. Dies bietet für die 115-SC eine Möglichkeit der Kombination aus persönlichem Service der 115-Agentinnen und -Agenten für die Bürgerinnen und Bürger und aus Automatisierung durch SDS und/oder einer Chatbot-Funktionalität.
- e. Betrachtet man den Portalverbund bzw. die OZG-Umsetzung insgesamt wird die 115 mit diesen Weiterentwicklungsschritten zu einem unverzichtbaren Baustein in der OZG-Umsetzung. Dabei wird die 115 dieselben Leistungsberichte wie der Portalverbund nutzen.
- f. Ein vollumfänglicher Service für die verschiedenen Zielgruppen an jedem Ort und zu jeder Zeit kann im Prinzip nur gewährleistet werden, wenn die 115 als fester Bestandteil der OZG-Umsetzung betrachtet wird und damit verpflichtend für alle Kommunen, Länder und den Bund ist. Diese Verpflichtung kann eine enorme Chance für die Öffnung der öffentlichen Verwaltung sein, da dann ca. 82 Mio. Bürgerinnen und Bürger den vollen Service der 115 nutzen könnten.

2. Risiken und Herausforderungen

- a. Ein Risiko stellt die Partizipation aller Mitglieder im 115-Verbund dar. Die Mitglieder im 115-Verbund sind sehr heterogen, weshalb es essenziell ist, auf die unterschiedlichen Bedürfnisse im 115-Verbund mit jeweils konkreten Maßnahmen einzugehen und sie bei der Weiterentwicklung mit einzubeziehen.
- b. Eine Herausforderung wird die Vermittlung der Notwendigkeit der Weiterentwicklung der 115 insbesondere innerhalb des Verbundes sein.
- c. Sollte die 115 eine verpflichtende Basiskomponente werden, dann besteht auch hier die größte Herausforderung darin, die noch nicht beteiligten Kommunen, Länder und Bundesbehörden in die Abläufe und Prozesse einzubinden.
- d. Die 115 in ihrer Weiterentwicklung unterliegt deutlichen Abhängigkeiten in ihrer Umsetzung im Portalverbund; hier sind unter anderem XZuFi 2.2.0 und die Beschreibungen der Online-Leistungen zu nennen. Das Risiko besteht darin, dass die entsprechenden Anforderungen der 115 nicht angenommen werden und damit die zur Beauskunftung notwendige Informationsgrundlage im 115-Wissensmanagement nicht zur Verfügung steht.
- e. Ein immer stetiges Risiko ist selbstverständlich, dass der Finanzrahmen nicht ausreicht und deshalb die nötigen Weiterentwicklungsschritte entweder langsamer vollzogen werden können oder ein finanzieller Mehrbedarf angemeldet werden muss.
- f. Es muss gewährleistet werden, dass die Weiterentwicklungsbestrebungen der 115 im Zusammenhang mit dem Übergang der Aufgaben der GK 115 zur AöR FITKO abgestimmt und von der AöR FITKO getragen und weiterverfolgt werden.
- g. Es besteht bei der Umsetzung der Weiterentwicklungsbestrebungen die Herausforderung, dass die Stabilität der 115 durchgehend gewährleistet ist.

7. Handlungsfelder und Aufgaben für die 115

Um das in Kapitel 5 beschriebene Zielbild umzusetzen, genannte Chancen zu nutzen und Risiken als auch Herausforderungen zu begrenzen (Kapitel 6), ergeben sich kurz- und mittelfristig vier große Handlungsfelder für die 115. Kurzfristig lassen sich für das Jahr 2021 daraus konkrete Maßnahmen bzw. Aufgaben ableiten, die anschließend dargestellt werden.

7.1 Handlungsfelder

7.1.1 Entwicklung und Implementierung neuer Technologien

Dieses Handlungsfeld ist vor dem Hintergrund der pandemiebedingten Herausforderungen besonders wichtig und stark zeitkritisch. Durch die Einführung neuer Technologien wird eine Entlastung der 115-SC erwartet, die sich entsprechend positiv auf die Einhaltung des Serviceversprechens der 115 auswirkt.

Zur Umsetzung der Einführung der empfohlenen neuen Technologien SDS und Chatbot sind zunächst die konkreten fachlichen und technischen Voraussetzungen zu schaffen. Dazu gehört eine zeitliche und finanzielle Planung sowie die Erarbeitung der fachlichen Inhalte und technischen Anforderungen gemeinsam mit den Arbeitsgruppen des 115-Verbundes. Weiterhin sind die möglichen Dienstleister zu beauftragen, die konkrete technische Umsetzung zu entwickeln und anschließend die fertigen Technikkomponenten zu implementieren. Die Einführung neuer Technologien erfordert eine Weiterentwicklung und Anpassung der Arbeit in den 115-SC im Verbund. Insoweit ist die Einführung mit entsprechenden Informations- und Schulungsmaßnahmen zu begleiten.

7.1.2 Entwicklung und Implementierung der Lotsenfunktion

Die Lotsenfunktion hat starke Bezüge zu den künftigen Online-Leistungen gemäß OZG und SDG. Insoweit besteht eine deutliche Abhängigkeit insbesondere von den Entwicklungen im Portalverbund. Darüber hinaus stellt sie eine erhebliche Erweiterung des Leistungsumfanges der 115 dar. Die Umsetzung unter Berücksichtigung aller bestehenden Komponenten und Akteure im Verbund ist ein komplexes Vorhaben, das einer sorgfältigen Planung und Einbindung aller Beteiligten bedarf. Daher konnte die Lotsenfunktion bisher nur grob beschrieben werden und wird innerhalb des 115-Verbundes weiter ausdifferenziert werden müssen.

Im weiteren Verlauf sind hier nach der zeitlichen und finanziellen Planung die fachlichen Inhalte und technischen Anforderungen gemeinsam mit den Arbeitsgruppen des 115-Verbundes zu erarbeiten. Dabei sind Aspekte der Nutzung von XZuFi 2.2.0 und die enge Abstimmung mit den Akteuren im Portalverbund zu beachten, um die 115 im OZG-Gefüge als essenzielle Komponente zu etablieren.

Ein entscheidender Handlungsstrang bei der Entwicklung und Implementierung der Lotsenfunktion wird daher die enge Verzahnung mit den Gremien und Maßnahmen im Rahmen der OZG-Umsetzung sein.

7.1.3 Etablierung der 115 als feste Komponente im Rahmen der OZG-Umsetzung

Für die zukunftsfähige Ausgestaltung der 115 ist die Integration in das Dienstleistungsportfolio der OZG-Umsetzung vorgesehen.

Dabei soll die 115 als essenzielle Basiskomponente eingebracht und etabliert werden, die bei der Umsetzung der Online-Leistungen unverzichtbar ist. Als Ergänzung zur reinen Online-Abwicklung von Bürgerservices verringert die 115 die Eintrittsbarrieren für Online-Leistungen und erreicht auch die Zielgruppen, für die Online-Dienste nicht zugänglich sind.

Im Einzelnen ist in diesem Handlungsfeld eine umfassende Mitwirkung der 115 in Gremien und Arbeitsgruppen zur OZG-Umsetzung erforderlich, um die Vorteile und den Nutzen zu transportieren sowie eine einheitliche Basis für das Zusammenwirken zu schaffen.

Neben der Sensibilisierung und Aktivierung aller 115-Akteure, die 115-Aspekte im OZG-Kontext zu vertreten, sind in diesem Handlungsfeld bereits konkrete Aufgaben zu verorten. Dazu gehören das Einbringen von 115-Anforderungen und Aspekten bei der Entwicklung des Musterleistungsberichtes zur Erfassung von Online-Dienstleistungen, die Einbindung der 115 bei der OZG-Umsetzung oder die Sicherstellung der technischen Kompatibilität zu bestehenden Komponenten z.B. im Portalverbund.

7.1.4 Partizipative Weiterentwicklung der 115 im Verbund

Die Weiterentwicklung der 115 basiert auf den bewährten und etablierten Leistungen, organisatorischen Strukturen, Prozessen und Erfahrungen der vielen Akteure im 115-Verbund.

Die Weiterentwicklung hinsichtlich ergänzender Technologien, vor allem aber die Etablierung der 115 im OZG-Gefüge, bedürfen eines intensiven Austausches aller Beteiligten im Verbund. So sind z.B. Fragen nach der künftigen Optionalität der Teilnahme an der 115, einer ‚Marke 115‘, der Zusammenführung anderer Einwahlnummern mit der 115 oder der Form der Beteiligung der 115-SC im Hinblick auf OZG-Themen zu beantworten und bezüglich einer gemeinsamen Linie zu entscheiden.

Bei der konkreten Umsetzung der Handlungsfelder ist insbesondere die Basis der 115, die 115-SC, verstärkt einzubeziehen. Auf der einen Seite sind sie mit geeigneten Maßnahmen der Information und Mitwirkung bei der Weiterentwicklung zu beteiligen. Auf der anderen Seite sind die dort vorhandenen Informationen und Daten zur Kunden- bzw. Nutzersicht oder die tatsächlichen Bedarfe bei der

Beauskunftung zu Online-Leistungen ein wertvoller Input für die zielgerichtete Ausgestaltung der Lotsenfunktion bzw. Integration ins OZG-Gefüge.

Eine übergreifende Aufgabe in diesem Handlungsfeld ist die Begleitung der Weiterentwicklung der 115 in enger Zusammenarbeit und Abstimmung mit der AÖR FITKO. Mit dem geplanten Übergang der GK 115 zur FITKO zum Ende des Jahres 2021 sind entsprechende Strukturen und Voraussetzungen zu schaffen, so dass die 115 entsprechend der getroffenen Entscheidungen nachhaltig weiterentwickelt werden kann. Gleichzeitig ist dabei unbedingt dafür Sorge zu tragen, dass die bestehende Stabilität der 115 gewährleistet bleibt. Neben der bisherigen GK 115 kommt hier allen Mitgliedern im 115-Verbund die Aufgabe zu, die Schaffung der Voraussetzungen zu ermöglichen und die Nachhaltigkeit der entschiedenen Maßnahmen zur Weiterentwicklung zu forcieren.

7.2 Kurzfristige Maßnahmen und Aufgaben

Während die vorher beschriebenen Handlungsfelder einen längerfristigen Aufgabenrahmen für den gesamten 115-Verbund beschreiben, werden im folgenden Abschnitt die Maßnahmen dargestellt, die in Umsetzung dieses Eckpunktepapiers bis Ende 2021 durch die GK 115 abgeschlossen werden sollen. Diese sind Bestandteil der jährlichen Arbeitsplanung, die vom Lenkungsausschuss beschlossen wird. Die Ordnung der Aufgaben folgt insoweit der bisher etablierten organisatorischen Aufteilung in Funktionsbereiche.

7.2.1 Aufgabenbereich Grundsatz

Der Bereich Grundsatz koordiniert die weitere Ausgestaltung des konkreten Konzepts zur Weiterentwicklung auf Grundlage dieses Eckpunktepapiers und die darauf aufbauende Umsetzung einschließlich der damit verbundenen Prüfung rechtlicher und finanzieller Aspekte. Darüber hinaus liegt in diesem Bereich die Zuständigkeit für die Abstimmung mit und Zustimmung durch den IT-Planungsrat.

Zur Umsetzung der in diesem Papier festgelegten Maßnahmen zur Weiterentwicklung der 115 wird eine detaillierte Umsetzungsplanung sowie die Absicherung der Finanzierung und Vergaben an die Dienstleister von dem Bereich Grundsatz verantwortet.

Mit der engeren Verzahnung der 115-Leistungen und Online-Leistungen sind die Fragen zur Notwendigkeit und Möglichkeit der verpflichtenden Nutzung der 115 zu beantworten. Die Prüfung, ob und wie eine solche Verpflichtung umgesetzt werden kann, erfolgt federführend von hier.

Im Rahmen der weiteren Ausgestaltung muss insbesondere definiert werden, was die Aufgaben der GK115 im Rahmen der Weiterentwicklung der 115 sind, solange sie noch zuständig ist, und welche Aufgaben auf die AÖR FITKO zukommen werden, um so die stetige Weiterentwicklung der 115 zu gewährleisten. Nur

durch einen gesicherten Übergang der Aufgaben kann die Weiterentwicklung der 115 ohne Probleme und reibungslos stattfinden.

Der Bereich Grundsatz übernimmt darüber hinaus die Aufgabe der Koordination der Einbindung aller Akteure bei der Weiterentwicklung im Gegenstromverfahren (Information und partizipative Gestaltung).

7.2.2 Aufgabenbereich Betrieb

Ziel ist, bis Ende 2021 eine neue Technologie (SDS oder Chatbot) im 115-Verbund eingeführt zu haben.

Der Bereich ist für die technische Umsetzung dieser Technologie verantwortlich. Ein konkretisierender Zeit- und Maßnahmenplan ist kurzfristig zu erarbeiten und spätestens bis zum Ende des II. Quartals 2021 der ZAG vorzulegen.

Um das Ziel der Implementierung des Datenaustauschformates XZuFi 2.2.0 in die 115-Softwareplattform sicherzustellen, ist darüber hinaus eine entscheidende Aufgabe die Begleitung bei der technischen Unterstützung von XZuFi 2.2.0.

7.2.3 Aufgabenbereich Qualitäts- und Wissensmanagement

Der Bereich Qualitäts- und Wissensmanagement ist in engem Zusammenspiel mit der Facharbeitsgruppe für die weitere fachliche Ausgestaltung der Lotsenfunktion und die dafür nötige Lieferung von erforderlichem Wissen inkl. eines definierten Prozesses der Lieferung der Leistungsberichte zuständig.

Weiterhin ist die Begleitung zur Einführung von XZuFi 2.2.0 in fachlicher Hinsicht sowie die Vertretung der Interessen der 115 bei der OZG-Umsetzung ein wichtiger Bestandteil. Dreh- und Angelpunkt bilden die Fragen: Wie kommen die Informationen, die wir zukünftig brauchen in unser Wissensmanagement? Welche Informationen werden in XZuFi 2.2.0 in Zukunft in welcher Struktur enthalten sein?

Insbesondere ist darauf zu achten, dass notwendige Informationen zur Ausgestaltung der Lotsenfunktion (Kundensicht, tatsächliche Informationsbedarfe) aus den 115-SC bei der Erarbeitung in den Facharbeitsgruppen berücksichtigt werden und die Servicecenter umfassend über die anstehenden Entwicklungen informiert werden.

Der Bereich arbeitet in enger Abstimmung mit dem Portalverbund und FIM. Um die Anforderungen der 115 bei der Erstellung des Musterleistungsberichts für die Erfassung von Online-Leistungen einzubringen, wird eng mit der Bundesredaktion und dem Redaktionszirkel zusammengearbeitet werden.

7.2.4 Aufgabenbereich Öffentlichkeitsarbeit

Für den Bereich der Öffentlichkeitsarbeit wird zum einen die Aufgabe bestehen, die Mitglieder des 115-Verbunds über die Weiterentwicklungsbestrebungen zu informieren und sie von der Notwendigkeit der Weiterentwicklung der 115 zu

überzeugen (interne Kommunikation). Die Mitwirkung der Verbundteilnehmer an diesem Prozess wird durch neue Partizipationsangebote unterstützt und gefördert. Zum anderen sind die neue Lotsenfunktion sowie die neuen digitalen Zugangskanäle nach außen mittels verschiedener Marketingmaßnahmen bekannt zu machen sowie deren Einführung kommunikativ zu begleiten.

7.2.5 Aufgabenbereich Flächendeckung

Dem Bereich Flächendeckung obliegt die wesentliche Aufgabe, die bundesweite (und weltweite) Erreichbarkeit der 115 dauerhaft auf der Grundlage eines entsprechenden Beschlusses des IT-Planungsrates bis Ende 2021 sicherzustellen.

Darüber hinaus erfordert die Weiterentwicklung der 115 mit Blick auf die Lotsenfunktion und die neuen digitalen Zugangskanäle eine enge Betreuung und Begleitung der vorhandenen 115-Teilnehmer. Ein weiterer Schwerpunkt der Tätigkeit wird vor dem Hintergrund der durch die Weiterentwicklung gesteigerten Attraktivität der 115 auch die Gewinnung und Betreuung neuer Teilnehmer sein.

Insgesamt wird es zur Zielerreichung einer Weiterentwicklung der 115 nötig sein, dass diese Handlungsfelder und Aufgaben von den Gremien des 115-Verbundes eng begleitet und unterstützt werden – immer im Sinne der 115-Strategie, langfristig eine attraktive und zukunftsfähige 115 als zentrale Anlaufstelle für jegliche Anliegen der Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen flächendeckend zu etablieren und damit eine unverzichtbare Funktion im OZG-Gefüge abdecken zu können.

8. Literatur- und Dokumentenverzeichnis

Kurzbezeichnung	Titel des Dokuments	Bezug zu Sitzungen und Beschlüssen
Bewertungsmatrix	Bewertungsmatrix	Beschluss der ZAG zur Bewertung der Handlungsoptionen bzgl. des Einsatzes von zentralen Technologien vom 23./24.06.2020
Charta	Charta für den 115 Regelbetrieb (2019)	
„Die 115 im Kontext eines einheitlichen Bürgerservices“	„Die 115 im Kontext eines einheitlichen Bürgerservices“	11. Sitzung der ZAG am 01./02.04.2014, TOP 5.3
„Die 115 in einer digitalisierten Welt“	„Die 115 in einer digitalisierten Welt“	Ergebnisse des Workshops im Rahmen der Synergiesitzung am 24./25.09.2019
Kopplung der 115 mit der Serviceportalwelt	Kopplung der 115 mit der Serviceportalwelt der öffentlichen Verwaltung – Identifikation und Bewertung möglicher Kontakt- und Dialoginstrumente der 115 für die Serviceportale der öffentlichen Verwaltung (2017)	12. Sitzung des 115-Lenkungsausschusses am 05.12.2017, TOP 2.3
Schlussfolgerungen	Schlussfolgerungen der TAG Strategie aus der Bewertungsmatrix sowie Handlungsempfehlungen für die ZAG	
Steuerungsbericht 2019	Steuerungsbericht 2019	Beschluss Nr. 2020_01_LA des 115-Lenkungsausschusses vom 08.05.2020
Strategiepapier zur Weiterentwicklung	Strategiepapier zur Weiterentwicklung der Behördennummer 115 2017-2021 (2026)	Entscheidung 2016/45 des IT-PLR
Thesenpapier	Konzept Weiterentwicklung der 115 im Rahmen der OZG-Umsetzung – Thesenpapier	26. Sitzung der ZAG vom 31.03./01.04.2020, TOP 4.2



Impressum:

Herausgeber

Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat

Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115

Arbeitsgruppe DV 3

Alt-Moabit 140

10557 Berlin

Telefon: 030 18681-12535

www.115.de