

IT-Planungsrat

Digitale Zukunft gestalten



SACHSEN-ANHALT

#moderndenken

Verwaltung digital

Mensch macht's!

11. Fachkongress des IT-Planungsrats



115: Alleskönner in Krisenzeiten

Dirk Meyer-Claassen

Senatsverwaltung für Inneres
Digitalisierung und Sport | Berlin

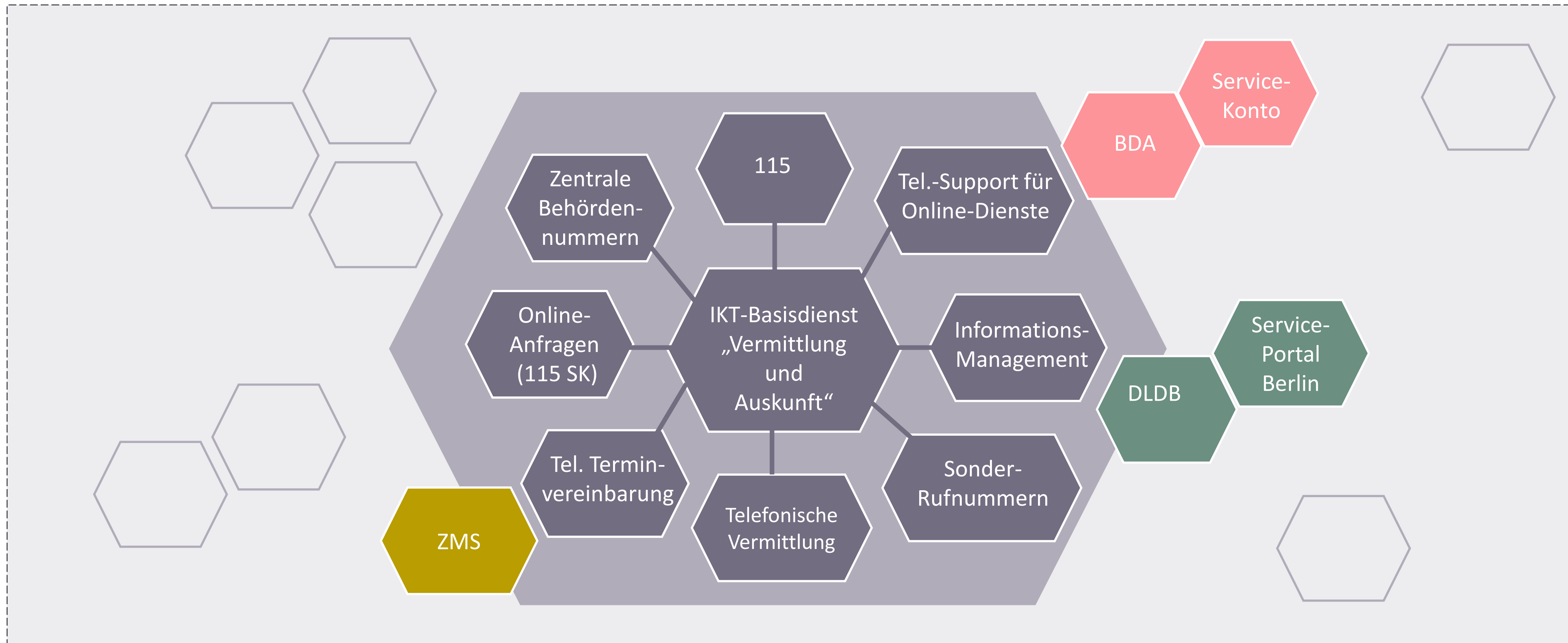
30. März 2023

1. Ausgangssituation

- Telefonischer Kanal ist weiterhin ein stark **nachgefragter Zugangsweg** für Bürgerinnen und Bürger zur Verwaltung. Über 290.000 Anrufe erreichen das Berliner Service Center im Monat.
- Die 115 ist gemäß 115-ZAG-Beschluss **nicht als Rufnummer für Krisensituationen geeignet**.
- Berlin ist „Gründungsmitglied“ im 115-Verbund. Die 115 ist wichtige Komponente der Berliner Verwaltung.
- Die **115 ist in Berlin keine „stand alone“ Komponente** sondern Teil des IKT-Basisdienstes „Vermittlung und Auskunft“ als Bestandteil einer Landes-Architektur komplementärer und integrierter IKT-Basisdienste.



2. IKT-Basisdienst „Vermittlung und Auskunft (115 u.a.)“



2020 – 2022: Herausforderungen für die Resilienz der Verwaltung



Ausbruch und Massenverbreitung von Covid-19 in Deutschland

- Schließungen und eingeschränkter Notbetrieb in Berliner Bürgerämtern
- Verdreifachung der Gesprächszeiten bei telefonischen Auskünften über die 115 im Berliner Servicecenter (von 8 auf 23 Minuten)



Impfkampagne zur Eindämmung der Corona-Krise

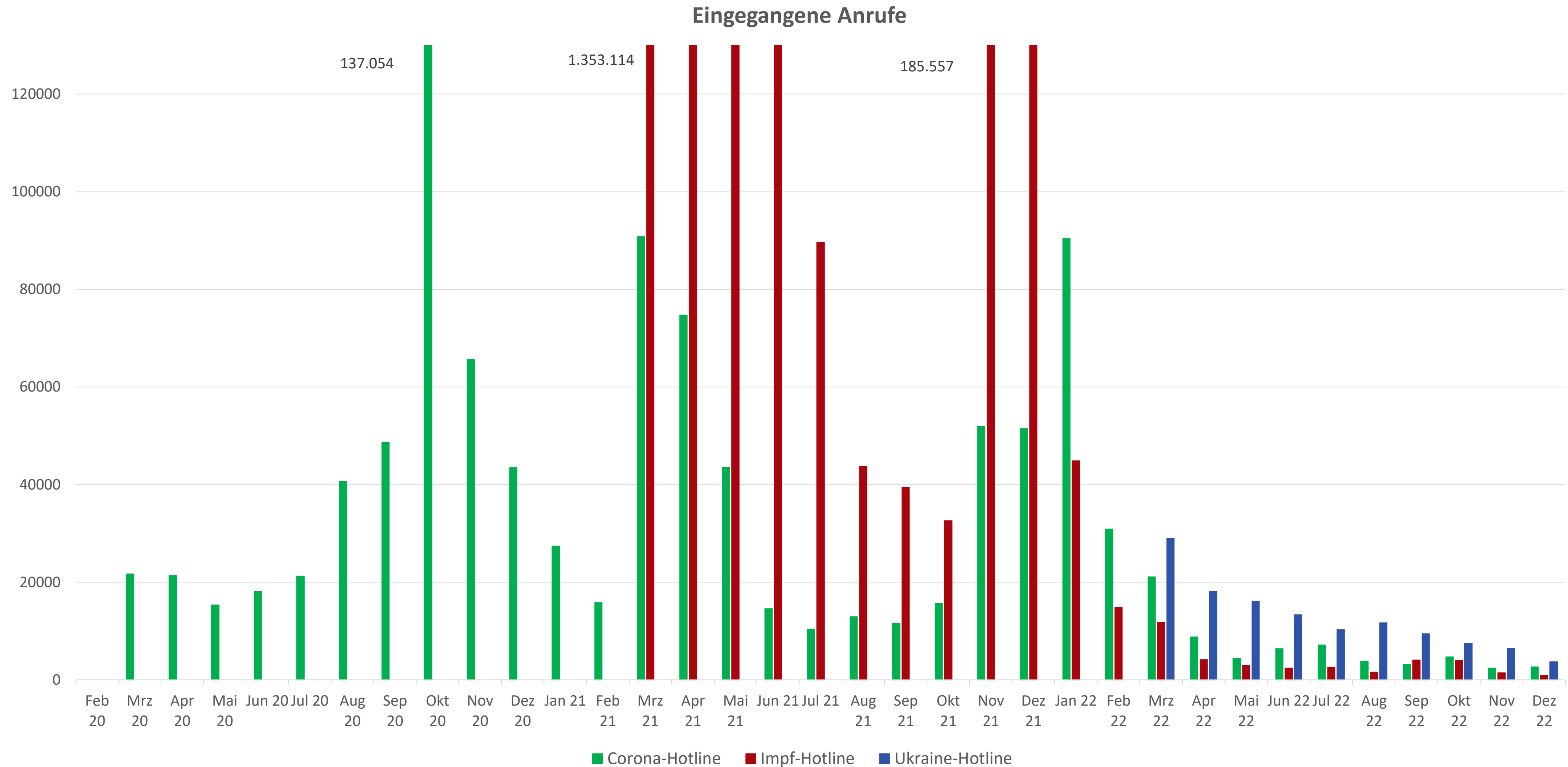
- Aufbau und Betrieb von sechs Impfzentren und weiteren Impfstellen durch das Land Berlin
- Über 2.7 Millionen Anrufe allein bei der Impfhilfe des Landes Berlin im ersten Quartal 2021



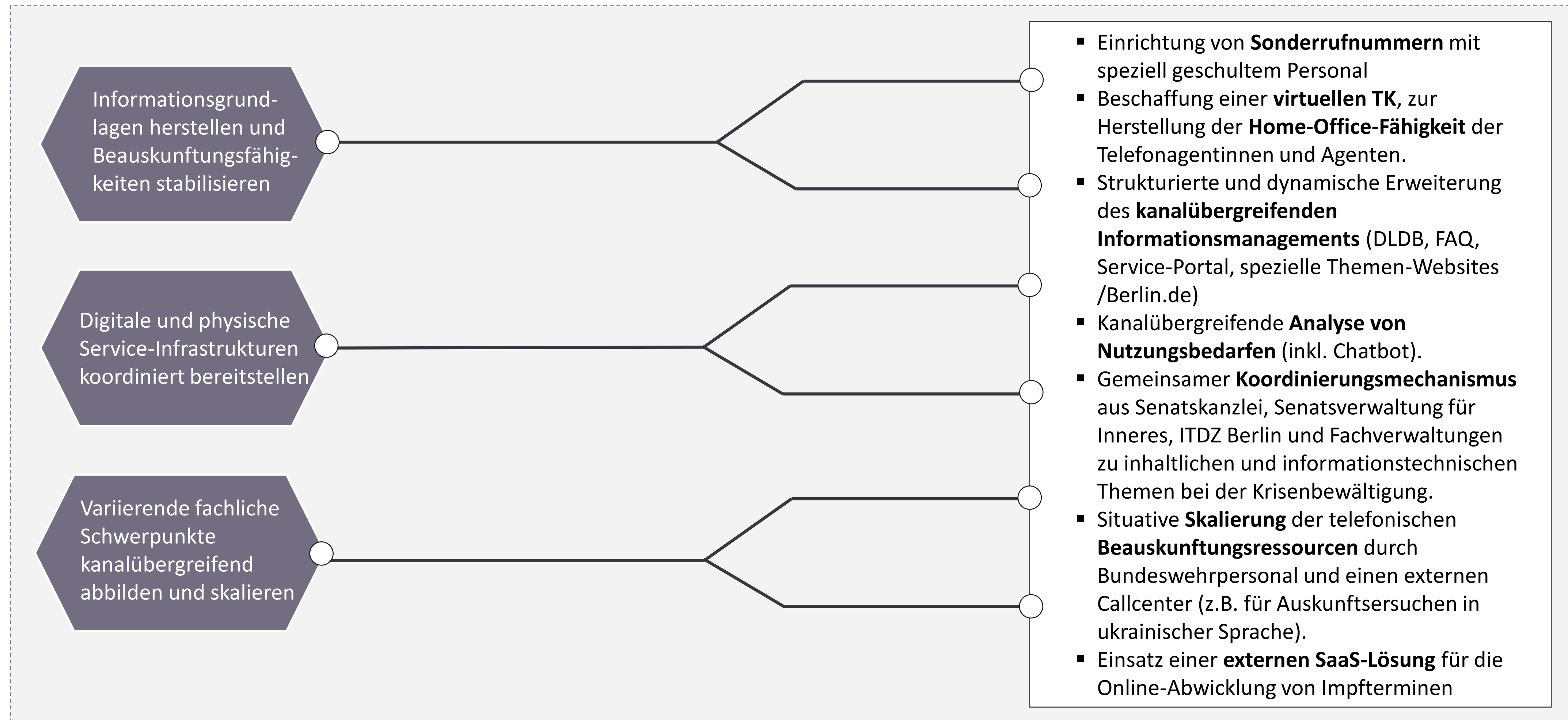
Flucht als Folge des russischen Angriffes auf die Ukraine

- 383.000 Kriegsflüchtlinge aus der Ukraine wurden seit Feb. 2022 in Berlin erstversorgt
- Aufbau und Betrieb eines Ukraine-Ankunftsentrums in Berlin Tegel
- Fast 128.000 Anrufe auf der Ukraine Hotline, fast 29.000 davon allein im März 2022

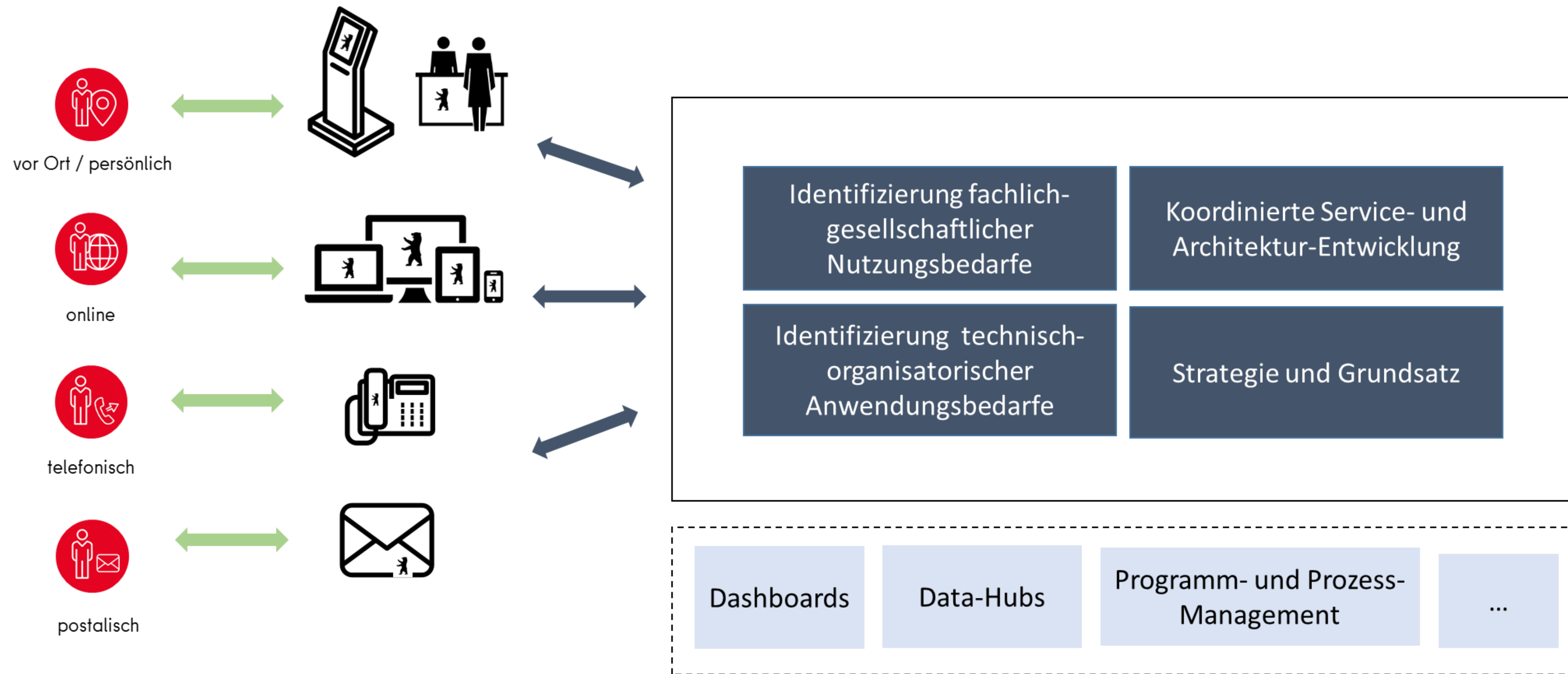
4. Krisenverläufe im Telefonkanal (Land Berlin)



5. Herausforderungen und Lösungsansätze



6. Erfahrungswerte für die strategische Weiterentwicklung nutzen (Multikanalstrategie)





7. Fazit

- **115** ist ein wichtiger **Impulsgeber** und integraler Bestandteil der Multikanalstrategie des Landes Berlin.
- Organisatorische und technische Prozesse der 115 dienen als **Ausgangspunkt** und Referenzarchitektur für die Schaffung belastbarer **Lösungen in der Krise**.
- Die gewonnenen Erkenntnisse aus der Krisensituation fließen in die **strategische Weiterentwicklung** der **Verwaltungszugänge** im Land Berlin ein [dauerhafte Erhöhung der Resilienz; von der Multikanalstrategie zur Omnikanalstrategie].



Vielen Dank!

Fragen?

*Diese Präsentation ist lizenziert unter
„Creative Commons Namensnennung 4.0 International Public License (CC BY 4.0)“*