

Leitfaden
zur Integration neuer Teilnehmer
in den 115-Verbund
Version 2.1

Stand:
Februar 2023



IHRE BEHÖRDENUMMER

Inhaltsverzeichnis

Abbildungs-/Tabellenverzeichnis.....	4
Abbildung 8: 115-StrukturAbkürzungsverzeichnis	4
Vorwort	6
1. Einleitung.....	6
1.1 Was ist die 115?	6
Zielsetzung.....	6
Das Serviceversprechen.....	7
Ebenenübergreifende Zusammenarbeit im 115-Verbund	8
1.2 Welchen Nutzen bietet eine Teilnahme bei der 115?	8
Nutzen für Bürgerinnen, Bürger und Wirtschaft.....	8
Nutzen für Politik und Verwaltung.....	9
1.3 Was bietet Ihnen dieser Leitfaden?.....	11
Zielsetzung.....	11
Zielgruppen, Aufbau und Handhabung des Leitfadens	11
2 Wie funktioniert die 115?	11
2.1 115-Servicearchitektur	11
Anruf- und Auskunftsprozess im 115-Verbund.....	11
Ebenenmodell	12
2.2 Technische Systeme.....	13
Netzbetrieb.....	13
115-Wissensmanagement.....	15
115-Informationsweiterleitung.....	19
2.2.4 115-Berichtswesen	21
2.3 Organisation.....	1
Verbundmanagement	1
Betriebsmanagement.....	2
Qualitätsmanagement.....	2
Kommunikation/Öffentlichkeitsarbeit	3
3 Phasen der Integration in den 115-Verbund	3
3.1 Phase 1 - Projektinitierung	4
Projektdefinition	4

Rahmenbedingungen	6
Organisatorische Realisierungsoptionen	6
Projektumfang, Chancen und Risiken	7
Identifikation aller Beteiligten	7
Entscheidungspunkt: „Projekt ist genehmigt“	8
3.2 Phase 2 - Projektplanung.....	8
Kick-Off	8
Projektplanung mit Hilfe des Integrationsfahrplans	9
Öffentlichkeitsarbeit	10
Entscheidungspunkt „Projekt ist definiert“	11
3.3 Phase 3 - Umsetzung	11
Umsetzungsschritte und -dokumentation	11
Anschluss an das 115-Wissensmanagement.....	12
Anschluss an den 115-Netzbetrieb.....	13
Anschluss an die 115-Informationsweiterleitung	13
Anschluss an das 115-Berichtswesen	14
Durchführungen von Schulungen	14
Umsetzung der Kommunikationsmaßnahmen	14
Entscheidungspunkt „Projekt hat Abnahmereife erreicht“	15
3.4 Phase 4 - Qualitätssicherung und Abnahme.....	16
3.5 Phase 5 - Übergang in den Wirkbetrieb	16
Stiller Wirkbetrieb.....	16
Kommunikative Vorbereitung der offiziellen Freischaltung.....	16
Offizielle Freischaltung	17
Betriebsstart überwachen	17
Erfolgskontrolle und -steuerung.....	17
Kontinuierlicher Verbesserungsprozess	18
Verbundbeteiligung	18
Kontinuierlicher Kommunikationsprozess.....	19
4 Phasen des Aufbaus eines 115-Servicecenters	19
5 Weiterführende Dokumentationen	20
6 Glossar	21

Versionsverzeichnis

Version	Bemerkung	Datum	Status
Version 1.0.0	Handbuch zur Integration neuer Teilnehmer in den D115-Verbund	2011	Freigegeben
Version 2.1	Vollständige Überarbeitung	Februar 2023	Entwurf

Abbildungs-/Tabellenverzeichnis

Abbildung 1: Mehrwert der 115

Abbildung 2: Mehrwert der 115 für die Verwaltung

Abbildung 3: Dreistufige Servicearchitektur

Abbildung 4: Verteilung der Top100-Leistungen bei kreisfreien Städten und Landkreisen mit kreisangehörigen Gemeinden

Tabelle 5: Abfragen im 115-Verbund

Abbildung 6: Ablauf der elektronischen Informationsweiterleitung (Ticketing)

Abbildung 7: Beispielhafter 115-Monatsbericht für den 115-Verbund

Abbildung 8: 115-Struktur

Abkürzungsverzeichnis

Abkürzung	Bedeutung/Erläuterung
115-IWL	115-Informationsweiterleitung
115-QM	115-Qualitätsmanagement
115-SC	115-Servicecenter
115-SWP	115-Softwareplattform
115-TN	115-Teilnehmer
115-TNS	115-Teilnehmerservice
115-WM	115-Wissensmanagement
ACD	Automatic Call Distribution (Automatische Anrufweiterleitung)
AG	Arbeitsgruppe
AGS	Amtlicher Gemeindeschlüssel
BMI	Bundesministerium des Innern und für Heimat
CSV	Character Separated Values (Textdatei zur Speicherung oder zum Austausch einfach strukturierter Daten)
DTAG	Deutsche Telekom AG
GK 115	Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115
GUI	Graphical User Interface (Grafische Benutzeroberfläche)
ITIL	Information Technology Infrastructure Library
LB	Leistungsbericht
LeiKa	Förderales Informationsmanagement - Leistungskatalog
ONKZ	Ortsnetzkennzahl (Vorwahlgebiet)
XZuFi-Datei	XZuFi-XML-Datei

Vorwort

„Das Ganze ist mehr als die Summe seiner Teile“ – dies trifft auch auf die Behördennummer 115 zu. Somit ist jede Integration eines neuen Teilnehmers in den 115-Verbund ein Zugewinn für alle Teilnehmer.

Die öffentliche Verwaltung steht vor großen Herausforderungen: Der Abbau von Bürokratie und die Digitalisierung bestehender Verwaltungsprozesse müssen bei knappen Kassen realisiert werden. Gleichzeitig fordern die Bürgerinnen und Bürger eine Orientierung an ihren gestiegenen Bedürfnissen und eine Verbesserung des Servicegedankens der öffentlichen Verwaltung. Daraus ergibt sich die Notwendigkeit, den Bürgerservice für Bund, Länder und Kommunen kontinuierlich zu verbessern.

Ein innovativer Weg, dieses Ziel zu erreichen, ist die Teilnahme am 115-Verbund, denn die Behördennummer 115 bietet den Bürgerinnen und Bürgern einen einfachen und bequemen Zugang zu den Informationen der Verwaltungen – ganz gleich, ob es sich um kommunale, Landes- oder Bundesleistungen handelt.

Auch vor dem Hintergrund der Verwaltungsdigitalisierung ist der telefonische Bürgerservice ein nicht zu vernachlässigender Faktor. Auch zukünftig werden nicht alle Fragen online abschließend beantwortet werden und auch die noch so ausgereifte Onlineanwendung benötigt einen kompetenten und verwaltungsnahen Support, wenn es einmal nicht so funktioniert wie geplant.

1. Einleitung

1.1 Was ist die 115?

Zielsetzung

Was 2009 mit einer handvoll Kommunen begann, hat sich inzwischen zum Servicestandard in vielen Behörden Deutschlands entwickelt. Die 115 ist einer der wichtigsten Treiber für eine bürgernahe, modernisierte und effiziente Verwaltung. Hinter der 115 steht ein umfassendes Wissensmanagementsystem. Die an der 115 teilnehmenden Kommunen, Landes- und Bundesbehörden stellen hier Informationen zu den am häufigsten gefragten Leistungen ein. Die über die 115 erteilten Auskünfte unterliegen hohen Qualitätsstandards, die für alle Teilnehmer auf kommunaler, Landes- und Bundesebene gelten.

Bundesweit gibt es geschätzt mehr als 20.000 Behörden auf den drei Verwaltungsebenen von Bund, Ländern und Kommunen. Für diese Behörden sind zahlreiche Rufnummern im Gebrauch. Die Suche nach der zuständigen Behörde und der richtigen Durchwahl zum verantwortlichen Sachbearbeiter für das jeweilige Anliegen ist für den Informationssuchenden (Bürger/in oder Wirtschaft) mühsam.

Die 115 verfolgt das Ziel, deutschlandweit einen telefonischen Bürgerservice mit dreistelliger Rufnummer, verwaltungsebenenübergreifendem Angebot und standardisiertem Serviceversprechen zu etablieren. Mit der Behördennummer 115 wird unabhängig von lokalen Zuständigkeiten ein direkter telefonischer Zugang in die öffentliche Verwaltung geboten.

Der Leitgedanke der 115 war und ist: Verwaltung einfach erreichen!

Das Serviceversprechen

Anspruch der 115 ist es, stets zuständig, lösungs- und serviceorientiert zu sein sowie kompetent, effizient und als zuverlässiger Partner zu handeln. Im Mittelpunkt der Marke 115 steht dabei das Serviceversprechen, zu dessen Umsetzung sich der 115-Verbund verpflichtet hat und das sich im zentralen Claim der Marke 115 verdichtet:

Wir lieben Fragen!

Das 115-Serviceversprechen sieht eine interne und eine externe Dimension vor. Diese konsequente Unterteilung ermöglicht eine gezieltere Öffentlichkeitsarbeit und verbesserte interne Steuerungsmöglichkeiten.

Das Serviceversprechen lautet wie folgt:

Die 115-Teilnehmer im Verbund einigen sich darauf, gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern folgendes Mindest-Serviceversprechen zu kommunizieren und umzusetzen:

Externe Dimension

„Die 115 ist Ihr Kontakt in die Verwaltung - egal, wo Sie sind und welche Frage Sie haben. Unsere freundlichen, kompetenten Mitarbeitenden erreichen Sie schnell und zuverlässig, Montag bis Freitag von 08.00 bis 18.00 Uhr.

Ihre Angelegenheit wird beim ersten Kontakt erledigt. Sollte dies einmal nicht möglich sein, leiten wir diese zur Bearbeitung weiter.“

Interne Dimension

Um dies zu erreichen, verpflichten sich die 115-Teilnehmer untereinander dazu,

- a. 85% aller lokal angebotenen 115-Anrufe durch Mitarbeitende anzunehmen. Beim Einsatz von erweiterten technischen Systemen (z. B. Sprachdialogsysteme/Chatbots) gilt die Quote ab Transfer vom technischen System an die Mitarbeitenden.*
- b. eine durchschnittliche Wartezeit von 60 Sekunden nicht zu überschreiten. Beim Einsatz von erweiterten technischen Systemen (z. B. Sprachdialogsysteme/Chatbots) gilt die Wartezeit ab Transfer vom technischen System an die Mitarbeitenden.*
- c. 65 % der angenommenen 115-Anrufe beim Erstkontakt zu beantworten.*

- d. bei Erhalt eines verbundintern weitergeleiteten Anliegens den Kundinnen und Kunden innerhalb von 24 Stunden während der Servicezeiten eine Rückmeldung, je nach Wunsch per E-Mail, Fax oder Rückruf, zu geben.

Ebenenübergreifende Zusammenarbeit im 115-Verbund

Die 115 steht beispielhaft für eine partnerschaftliche, ebenenübergreifende Zusammenarbeit in der Verwaltung. Dezentrale Serviceeinheiten von Kommunen, Ländern und dem Bund werden intelligent vernetzt, sodass Informationen schnell und kompetent abrufbar sind. Das im 115-Verbund entwickelte 115-Wissensmanagement wurde speziell für den Bedarf einer verbundweiten Nutzung geschaffen, stetig weiterentwickelt und hat sich als Grundlage für ebenenübergreifende Auskünfte bewährt.

Die 115 bietet einen Kundenservice im Kontakt mit der öffentlichen Verwaltung und unterscheidet sich von anderen Bürgerservicenummern, die im Regelfall „nur“ Auskünfte zu Leistungen in der jeweils eigenen Zuständigkeit geben.

Der 115-Verbund lebt von der engen Zusammenarbeit der Teilnehmenden aus allen Verwaltungsebenen und -bereichen. In Arbeitsgruppen werden die Erfahrungen der Teilnehmenden diskutiert und Lösungen für die Herausforderungen gemeinsam entwickelt, verabschiedet sowie deren Umsetzung überwacht.

Der 115-Verbund wird vom Produktmanagement 115 der FTKO koordiniert. Das Produktmanagement 115 leistet Unterstützung bei allen Fragen rund um die Behördennummer 115 und den 115-Verbund.

1.2 Welchen Nutzen bietet eine Teilnahme bei der 115?

Nutzen für Bürgerinnen, Bürger und Wirtschaft

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

- Zuständigkeiten und einzelne Telefonnummern müssen nicht mehr aufwendig recherchiert werden.
- Ohne den komplexen Verwaltungsapparat im Detail verstehen zu müssen, erhalten Anruferinnen und Anrufer verständliche und verlässliche Auskünfte.
- Durch gezielte Information vorab können unnötige Behördengänge vermieden werden.
- Ein „wir sind nicht zuständig“ gibt es bei der 115 nicht.
- Die Verwaltung ist zu einheitlichen Servicezeiten zuverlässig erreichbar.

- Die Anliegen können überwiegend direkt beim ersten Anruf geklärt werden.
- Die Mitarbeitenden in den 115-SC sind verantwortungsvolle und kompetente Ansprechpartner/innen für jeden Anrufenden. Anhand der gesammelten Erfahrungen wird das Serviceangebot stetig optimiert.



Abbildung 1: Mehrwert der 115

Nutzen für Politik und Verwaltung

Die Politik bietet den Bürgerinnen und Bürgern mit der 115 einen modernen telefonischen Bürgerservice. Damit eröffnen sich Möglichkeiten zur Stärkung der Bürgernähe und zur Vereinfachung von Verwaltungsprozessen. Die Verwaltung profitiert von der Rufnummer 115, da hierfür Verfahren optimiert, Innovationen angestoßen und Strukturen modernisiert werden können.

- 115 ist DER telefonische Bürgerservice: Der einzige telefonische Bürgerservice mit dreistelliger Rufnummer, ebenenübergreifendem Service und standardisiertem Serviceversprechen. Mit der Integration in den 115-Verbund erweitert sich das Leistungsspektrum aus Sicht des Anrufenden erheblich, denn der Dienstleistungsgedanke macht nun auch an der Grenze der eigenen Verwaltung nicht mehr halt.
- 115 schafft eine bürgernahe Verwaltung: Der direkte Draht zu Auskünften über Verwaltungsleistungen verstärkt die Bürger - und Serviceorientierung der öffentlichen Verwaltung.
- 115 entlastet die Verwaltung: Die Fachebene wird durch allgemeine Auskünfte weniger beansprucht, da die meisten Anfragen bereits im Erstkontakt beantwortet werden. Das optimiert Verwaltungsprozesse und führt mittelbar zu Kosteneinsparungen.

- 115 optimiert das Angebot der öffentlichen Verwaltung: Die 115 trägt dazu bei, dass Infrastruktur und Prozesse im Verbund verbessert und professionalisiert werden – wie Telefonkanal, Serviceangebot, systematisches Beschwerde- und Fallmanagement bis hin zu einem einheitlichen 115-Wissensmanagement.
- 115 ist als Dienstleistung eine Marke, die für hohe Qualität steht: Die Teilnahme am 115-Verbund ist ein „Qualitätssiegel“ für die eigene Verwaltung.
- 115 wirkt als Sensor für Bürgerbedürfnisse: Durch objektive Daten über Serviceanliegen wird erkennbar, wo den Bürgerinnen und Bürgern „der Schuh drückt“. Schnell und für jeden 115-Teilnehmenden verfügbar, können Informationen im 115-Wissensmanagementsystem bereitgestellt und aktualisiert werden. Die 115 ist ein wichtiges Instrument für Partizipation und Qualitätsmanagement.
- 115 stärkt die ebenenübergreifende Zusammenarbeit und den Erfahrungsaustausch untereinander. Kommunen, Länder und Bund gestalten die 115 zusammen. Sie basiert auf Gemeinsamkeit, Gegenseitigkeit und enger Einbeziehung aller Beteiligten. Expertise und Erfahrungen werden ausgetauscht und gegenseitig nutzbar gemacht.
- 115 hebt Synergiepotenziale: Bspw. können sich 115-Servicecenter (115-SC) wechselseitig vertreten, indem das Anrufvolumen mehrerer 115-SC auf eines konzentriert wird. Dies ermöglicht in schwach ausgelasteten Zeiten einen wirtschaftlichen Personaleinsatz. Gleichzeitig profitieren teilnehmende Verwaltungen vom Angebot des gemeinsamen 115-Gebärdentelefonats.



Abbildung 1: Mehrwert der 115 für die Verwaltung

1.3 Was bietet Ihnen dieser Leitfaden?

Zielsetzung

Dieser Leitfaden gibt Ihnen einen Überblick über die 115, zeigt den Nutzen einer Teilnahme bei der 115 auf und hilft bei der internen Entscheidungsfindung. Zudem bietet er Ihnen eine Übersicht über die technischen und organisatorischen Themen und hilft bei der Auswahl und Zuordnung der relevanten Dokumente (Handbücher, Spezifikationen, Leitfäden, Checklisten, etc.).

Dieser Leitfaden gibt Antworten auf die Fragen:

- Was ist die 115 und wie funktioniert sie?
- Wie ist die Integration einer Verwaltung in den 115-Verbund zu bewerkstelligen?

Zielgruppen, Aufbau und Handhabung des Leitfadens

Dieser Leitfaden richtet sich an unterschiedliche Zielgruppen:

- Entscheidungstragende finden Informationen, die sie bei der Meinungsbildung und Entscheidungsfindung unterstützen, um ihre Verwaltung in den 115-Verbund zu integrieren.
- Projektverantwortliche und Projektteams finden Hilfestellungen, um eine Integration erfolgreich durchzuführen.
- Mitglieder von Mitbestimmungsorganen können sich über die Effekte der 115-Integration für Arbeitsumgebung und Aufgabenstellungen der Belegschaft informieren.

Der Leitfaden und alle ergänzenden Unterlagen sind im 115-Teamraum verfügbar. Ein Zugang zum 115-Teamraum kann über die E-Mail-Adresse 115@fitko.de angefordert werden.

2 Wie funktioniert die 115?

2.1 115-Servicearchitektur

Anruf- und Auskunftsprozess im 115-Verbund

Im Zentrum der 115 stehen die Beantwortung von Fragen und die Bearbeitung von Anliegen der Bürgerinnen und Bürger im Kontext eines integrierten Informations- und Telefonverbundes. Daraus ergibt sich der zentrale Geschäftsprozess des 115-Verbundes:

- Der 115-Anruf wird zunächst durch die 115-Netztechnik anhand seines geografischen Ursprungs automatisiert dem örtlich zuständigen kommunalen Servicecenter, dem sog. 1st Level, zugestellt.
- Dort wird der Anrufende durch einen Mitarbeitenden des kommunalen 115-Servicecenters angenommen und nach dem jeweiligen Anliegen gefragt. Ausgehend vom Fragegegenstand und dem örtlichen Bezug wird über die lokale und die 115-Wissenssuche nach geeigneten Informationen gesucht. Der

zentrale 115-Wissenspool besteht mindestens aus Leistungsberichten zu den 100 am häufigsten nachgefragten Verwaltungsleistungen aller teilnehmenden Kommunen sowie zusätzlichen Leistungsberichten zu Themen der Landes- und Bundesebene. Der 115-Wissenspool wächst stetig, da immer mehr Kommunen sowie Landes- und Bundesbehörden zusätzliche, über die TOP-100 hinausgehende Leistungsberichte, einstellen.

- Anhand der Ergebnisliste der Wissenssuche identifiziert der Mitarbeitende den geeigneten Leistungsbericht und beantwortet die Anfrage des Anrufenden.
- Sollten die Informationen aus dem Wissensmanagement nicht ausreichen, um das Anliegen fallabschließend zu bearbeiten, kann dem Anrufenden die telefonische Weiterleitung oder die Aufnahme des Anliegens und dessen elektronische Übermittlung an die zuständige Stelle in der eigenen Fachverwaltung oder an den zuständigen Teilnehmer im 115-Verbund, das sog. 2nd-Level, angeboten werden.
- Im Falle der telefonischen Weiterleitung innerhalb des 115-Verbundes übergibt der Mitarbeitende das Gespräch qualifiziert an die annehmende Stelle und erläutert der Person, an die das Telefonat weitergegeben werden soll, zunächst das Anliegen des Anrufenden bevor das Gespräch übergeben wird.
- Im Falle einer elektronischen Weiterleitung innerhalb des 115-Verbundes wird ein sog. Ticket versandt, das von der annehmenden Stelle zügig bearbeitet wird. Die annehmende Stelle sendet dem Anfragenden innerhalb von 24 Stunden eine Rückmeldung.
- Wenn das annehmende Servicecenter im 2nd Level ebenfalls keine Antwort auf das Anliegen geben kann, wird die Anfrage zur Beantwortung an die zuständige Fachbehörde bzw. Fachorganisationseinheit, das sog. 3rd Level, im jeweiligen Verantwortungsbereich des 2nd-Level-Teilnehmers auf Bundes-, Landes- oder kommunaler Ebene, übergeben. Auch hier erfolgt die Antwort durch die annehmende Stelle direkt an den Anfragenden.

Ebenenmodell

Der 115-Verbund besteht aus einer dreigliedrigen Servicearchitektur. Dabei sind die Begriffe 1st, 2nd und 3rd Level als Bezeichnungen für die am Auskunftsprozess beteiligten Stellen zu verstehen. Ihre Anwendung auf eine Verwaltungseinheit oder ein 115-SC bezieht sich auf die Position im Anrufverlauf und markiert gleichzeitig eine zunehmende Spezialisierung der auskunftgebenden Stelle. Daraus ergeben sich folgende Ableitungen:

- Ein kommunaler Teilnehmer (115-SC) ist immer erste Anlaufstation und bildet den 1st- Level.
- Ein kommunaler Teilnehmer kann bei Weiterleitungen aus anderen Gemeinden aber auch zur zweiten Station des Anrufs und damit zum 2nd Level werden. Bei Landes- oder Bundesteilnehmern ist dies immer der Fall.

Der 3rd Level bezeichnet immer den nachgelagerten Bereich des 2nd- Levels und wird nie direkt aus einem „fremden“ 1st-Level angesprochen.

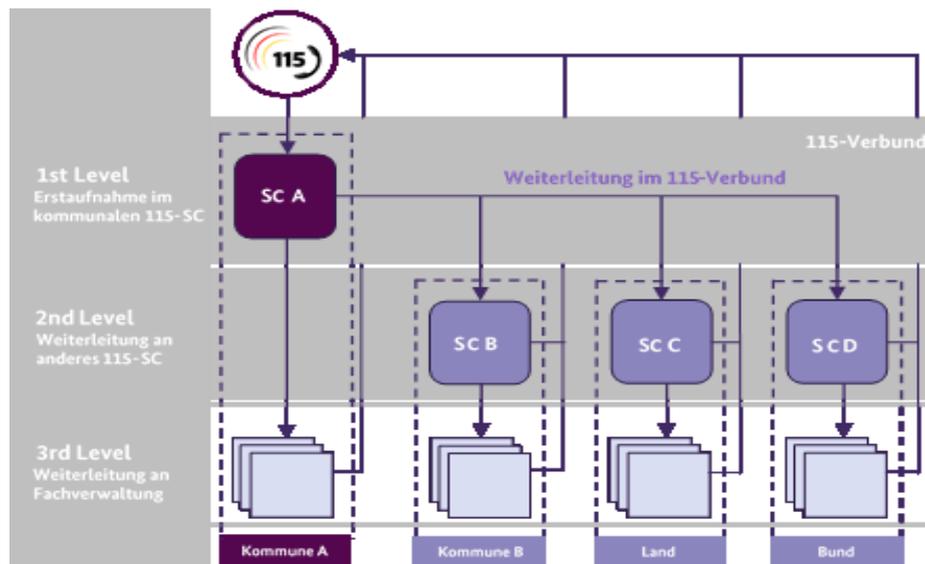


Abbildung 2: Dreistufige Servicearchitektur

2.2 Technische Systeme

Netzbetrieb

2.2.1.1 Netzeinrichtung

Am 5. Dezember 2007 hat die Bundesnetzagentur dem Bundesministerium des Innern die Rufnummer 115 zugeteilt. Damit die 115 in Deutschland auch telefonisch erreicht werden kann, muss sie von den Netzbetreibern in ihren Netzen eingerichtet und freigeschaltet werden.

2.2.1.2 Tarifierung

Ein wichtiger Aspekt im Bereich Netzeinrichtung und -betrieb ist die Höhe der Tarife. Anrufe bei der 115 sind nicht kostenlos. Die Telekommunikationsanbieter sind in der Preisgestaltung frei, da die Tarife nicht reguliert sind. Die Behördennummer ist jedoch in der Regel zum Festnetztarif und damit kostenlos über Flatrates erreichbar. Viele Mobilfunkanbieter haben ihre Preise den Festnetztarifen angepasst.

2.2.1.3 Anrufzuführung

Wichtiger Bestandteil der Marke 115 ist die einfache Handhabbarkeit. Der Anrufer muss, unabhängig davon, wo er sich befindet oder welches Mobilfunknetz er nutzt, lediglich 115 wählen. Die Eingabe zusätzlicher Stellen zur Identifikation des Ziels ist nicht erforderlich. Die Zuordnung von 115-Anrufen zum jeweiligen Einzugsbereich eines Teilnehmers (Mapping) und die automatische, zeitabhängige

Zuführung ins regional zuständige Servicecenter (Routing) erfolgt mithilfe anonymer Standortinformationen des Anrufers. Dieses Vorgehen ist von den Datenschutzbeauftragten des Bundes und der Länder gebilligt worden.

Das aktuell eingesetzte Mapping und Routing basiert für den Festnetzbereich auf der automatisierten Auswertung der Vorwahl, also der Ortsnetzkennzahl (ONKZ) des Anrufenden. Die Anrufe aus den Mobilfunknetzen werden ebenfalls in Abhängigkeit ihres Standortes automatisch in das räumlich zuständige Servicecenter geroutet. Im Mobilfunk wird die Standortinformation des Anrufenden durch eine Auswertung der Mobilfunkzelle und Übersetzung in eine der folgenden Systematiken generiert:

- Amtlicher Gemeindeschlüssel (AGS), verwendet durch T-Mobile;
- Vierstellige Ortsnetzkennzahl (ONKZ), verwendet durch Vodafone;
- Kreiskennzahl, verwendet durch Telefónica.

Die Nutzung der ONKZ (dies gilt in gleicher Weise für Mobilfunk- und Festnetzanrufe) oder der Kreiskennzahl als Routingkriterium bringt einige Unzulänglichkeiten mit sich. So ist das geografische Gebiet, das einer dieser Kodierungen zugeordnet ist, nicht immer identisch mit den Gebietsgrenzen auf Gemeindeebene. Im besten Fall sind die Abweichungen klein und können vernachlässigt werden. Einige Kommunen haben jedoch kein eigenes Vorwahl- oder Notrufeinzugsgebiet, sondern teilen sich dieses mit einer oder mehreren anderen Kommunen, z. B. Mülheim/Ruhr und Oberhausen oder Frankfurt a. M. und Offenbach. Nur die Nutzung des AGS stellt wirklich sicher, dass das telefonische Einzugsgebiet auch dem tatsächlichen Zuständigkeitsgebiet entspricht.

2.2.1.4 Anrufübergabe

Während die Anrufzuordnung in dem intelligenten Netz des Dienstleisters Deutsche Telekom AG erfolgt, übernimmt die Netz-ACD weitere Steuerungs- und Anrufkontrollfunktionen, wie das Spielen von Ansagen und Wartefeldern und die Anrufverteilung auf freie Agenten in den Servicecentern.

2.2.1.5 Wechselseitige Vertretung

Das zentral steuerbare Mapping und Routing von 115-Anrufen durch den 115- Netzbetrieb ermöglicht eine neue Form der Zusammenarbeit. 115-Servicecenter können sich wechselseitig vertreten, etwa um in schwach ausgelasteten Zeiten Personal effizient einzusetzen, indem das Anrufvolumen mehrerer Servicecenter auf eines konzentriert wird. Vertretungen sind auch möglich, sollte ein Servicecenter aus technischen (Störung) oder betrieblichen Gründen (bundesuneinheitliche Feiertage, Mitarbeiterversammlung u. ä.) nicht erreichbar sein.

2.2.1.6 Ansagenmanagement

Um die Marke 115 zu stärken und ein einheitliches Erscheinungsbild der 115-Servicecenter zu unterstützen, unterliegen alle Ansagen und Warteschleifen einem verbundeinheitlichen Soundbranding, für das eine individuelle 115-Wartemusik komponiert wurde. Beispieldateien können im 115-Teamraum abgerufen werden.

Ansagen und Wartefelder werden an verschiedenen Stellen im Anrufverlauf gespielt und können vollständig in der zentralen Netztechnik hinterlegt werden.

2.2.1.7 Anrufweiterleitung

Der 115-Netzbetrieb soll eine für die Servicecenter kostenlose und statistisch erfassbare Anrufweiterleitung zwischen Servicecentern und zu Dritten ermöglichen. Dazu ist es erforderlich, 115-Anrufe über das Netz von der Telekom Deutschland AG weiterzuleiten und der Netz-ACD entsprechende Steuerbefehle zu geben.

Näheres zu den technischen Systemen des 115-Verbundes ergibt sich aus dem [Leitfaden Netzbetrieb](#).

115-Wissensmanagement

Die Komponente 115-Wissensmanagement gliedert sich in zwei Teilbereiche auf:

Die Informationsbereitstellung für die gemeinsame 115-Wissensdatenbank und die Informationsabfrage über die 115-Wissenssuche.

2.2.2.1 Informationsbereitstellung

Im Rahmen der Informationsbereitstellung stellt ein 115-Teilnehmer Leistungsberichte in die 115-Wissensdatenbank ein, damit der gesamte 115-Verbund auf diese Informationen zurückgreifen kann. An diese Leistungsberichte werden Anforderungen in Bezug auf den Leistungsumfang sowie die technische und inhaltliche Form gestellt, die im Folgenden kurz skizziert werden.

Leistungsportfolio

Der 115-Verbund ist mit einem Leistungsportfolio gestartet, welches sich an den am häufigsten nachgefragten Leistungen der Kommunen, der Länder und des Bundes orientiert. Für die kommunalen Auskünfte, die den Schwerpunkt der Nachfragen darstellen, wurde eine Liste der Top-100-Leistungen festgelegt, die als Mindestvoraussetzung durch jede teilnehmende Kommune bereitzustellen und zu pflegen ist. Es steht jedem Teilnehmenden frei, mehr als die geforderte Mindestanzahl an Leistungsberichten bereitzustellen.

Organisatorische Anforderungen an die Leistungsbereitstellung

Bei Landkreisen und kreisangehörigen Kommunen kommt es im Regelfall zu einer Aufteilung der Leistungsbereitstellungen, da einige Aufgaben durch den Kreis und andere durch die kreisangehörigen

Kommunen wahrgenommen werden. In einem Kreis bedeutet dies, dass i. d. R. sowohl die Kreisverwaltung als auch alle kreisangehörigen Kommunen, diejenigen Leistungen bereitstellen, die sie jeweils zu verantworten haben.

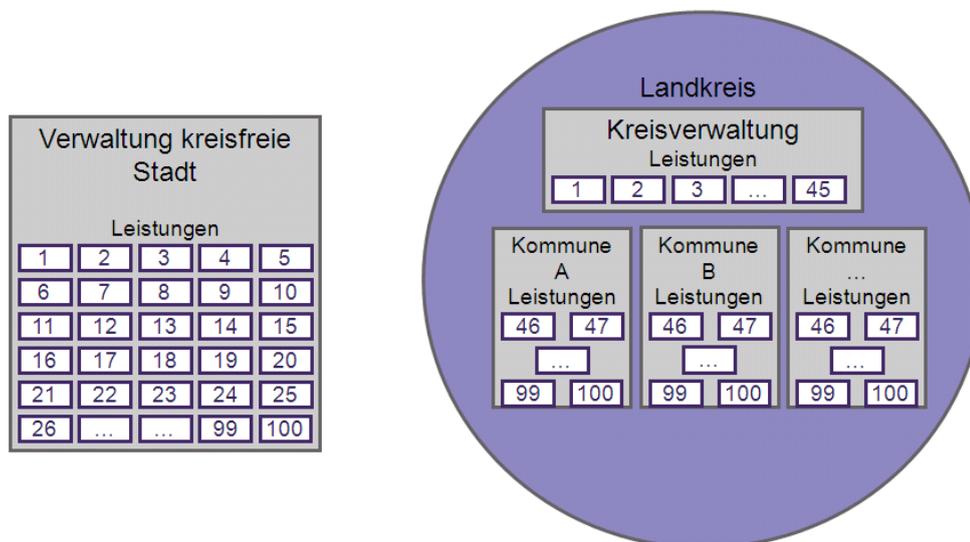


Abbildung 4: Verteilung der Top100-Leistungen bei kreisfreien Städten und Landkreisen mit kreisangehörigen Gemeinden

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

Während in einer kreisfreien Stadt alle Leistungen zentral erbracht werden, erfolgt dies in den kreisangehörigen Verwaltungen entweder in Parallelstrukturen (mehrere kreisangehörige Kommunen halten die Leistung parallel vor) oder abweichend davon in verteilten Zuständigkeiten (mindestens eine Kommune übernimmt eine Leistung eigenständig während für eine oder mehrere andere Kommunen dieselbe Leistung durch die Kreisverwaltung erbracht wird). Damit hat die Verwaltungsstruktur Auswirkungen auf die Bereitstellung der für die 115 erforderlichen Leistungsberichte. Bei der Informationsbereitstellung muss somit darauf geachtet werden, dass zwischen Kreis und kreisangehörigen Kommunen wechselseitige Abstimmungen vorgenommen werden.

Die Informationen werden i. d. R. über die jeweilige Landesredaktion einheitlich bereitgestellt und können über eine technische Schnittstelle in die 115-Wissensuche integriert werden.

Doch auch innerhalb einer kleinen kreisangehörigen Gemeinde oder großen kreisfreien Stadt, innerhalb einer Landesverwaltung und sogar innerhalb eines Ressorts oder Geschäftsbereichs können organisatorische Abstimmungen nötig werden, da die erforderlichen Informationen i. d. R. durch die Fachebene zur Verfügung gestellt werden. Die Fachebene in einen optimalen Redaktionsprozess einzubinden, der die Qualitätsstandards des 115-Verbundes berücksichtigt, ist entscheidender Erfolgsfaktor für die Güte des 115-Service.

Bereitstellungsformat

Sämtliche Informationen für die 115-Wissensdatenbank werden durch die Teilnehmenden im standardisierten XZuFi-Format bereitgestellt, um sie den Agentinnen und Agenten später gleichartig strukturiert und visuell einheitlich aufbereitet anzeigen zu können. Die Bereitstellung von Informationen erfolgt unter dem Gesichtspunkt eines effizienten Ressourceneinsatzes nach Möglichkeit aus bereits vorhandenen Datenquellen wie Internetauftritten, lokalen Wissensmanagementsystemen oder Landesredaktionen. Das Hosting der Leistungsberichte erfolgt dezentral bei den 115-Teilnehmenden. Das 115-Wissensmanagementsystem fragt die Leistungsberichte der Teilnehmenden alle 24 Stunden oder zusätzlich bei Bedarf ab und übernimmt die Informationen in die 115-Wissensdatenbank. Dies gilt in gleicher Weise für die Schnittstelle zwischen einem Landesredaktionssystem und der 115-Wissensdatenbank.

Qualitätsstandards für Leistungsberichte

Neben den Anforderungen an das Bereitstellungsformat spielt auch die inhaltliche Qualität der Leistungsberichte eine wichtige Rolle. Die Verantwortung für die sachliche Richtigkeit, Bereitstellung und Pflege der Informationen trägt jede am 115-Verbund teilnehmende Verwaltung selbst. Die qualitativen Anforderungen an Leistungsberichte für die telefonische Auskunftserteilung sind verbundeinheitlich in einem Kriterienkatalog definiert und werden u. a. bei der sukzessiven Erstellung von standardisierten Stammtexten zu einzelnen Leistungsmerkmalen verwendet.

Eine herausragende Rolle spielt dabei die Zuordnung von LeiKa-Nummern zu jedem 115-Leistungsbericht. Eine LeiKa-Nummer ist eine Kodierung in Form einer Ziffernfolge, die eine öffentliche Leistung eindeutig identifiziert und abgrenzt. Alle diese Identifikationsnummern werden im sog. Leistungskatalog (LeiKa) zusammengefasst. Der LeiKa wird ständig erweitert und um die Bedarfe der Verwaltungen ergänzt. Auch im Kontext des Online Zugangsgesetzes (OZG) dienen LeiKa-Nummern zur eindeutigen Markierung und Abgrenzung von Leistungsberichten (TOP-100). Über die zu jeder LeiKa-Nummer hinterlegten Synonyme kann bei der Suche eines relevanten Leistungsberichts auch dann etwas gefunden werden, wenn die Bezeichnung vom Suchbegriff abweicht.

2.2.2.1 Informationsabfrage über die 115-Wissensuche

Die 115-Wissenssuche greift auf die 115-Wissensdatenbank zu und erlaubt eine ebenenübergreifende Informationsabfrage. Auf diese Suchanwendung können die Teilnehmer über zwei Wege zuzugreifen. Einerseits ist die Suche browsergestützt über die Web-GUI einer gesicherten Internetseite aufrufbar. Andererseits bietet eine XML-basierte Web-Service-Schnittstelle den Servicecentern die Möglichkeit, die 115-Suche in lokale Wissensmanagementsysteme einzubinden. In beiden Fällen werden die Leistungsberichte den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern einheitlich strukturiert angezeigt, um eine schnelle Erfassung der Informationen sicherzustellen.

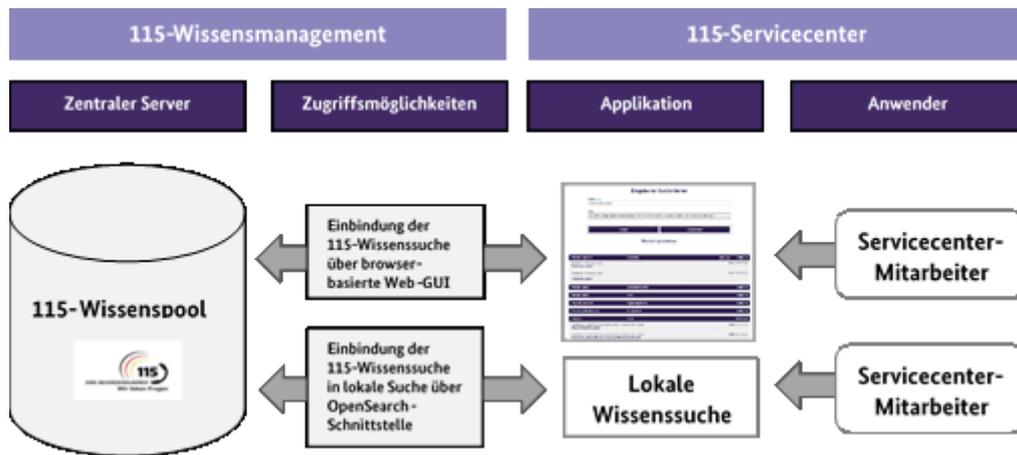


Abbildung 5: Abfragen im 115-Verbund

Die eigentliche Suchfunktion basiert auf der Abfrage der gewünschten Leistung in Kombination mit dem nachgefragten Ort. Die besondere Effizienz der 115-Wissenssuche beruht dabei auf der Zuhilfenahme zusätzlicher Datenkataloge, die der besseren Auswertung der beiden Suchkriterien dienen. Mit Hilfe des Teilnehmerkataloges, der der Ordnung des Regionalschlüssels folgt, können Verwaltungen schnell und eindeutig identifiziert werden. Verwaltungsleistungen, deren Bezeichnungen regional sehr verschieden sind, werden mit Hilfe des LeiKa eindeutig bestimmt.

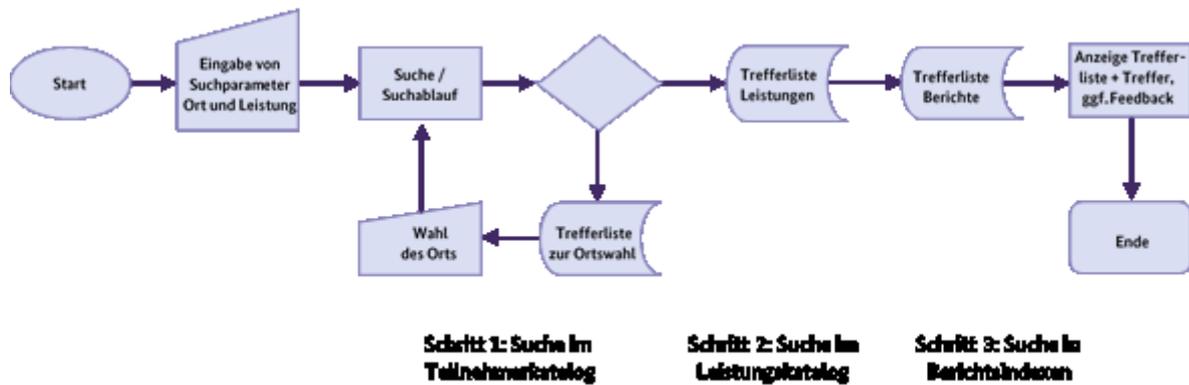


Abbildung 6: Ablauf Suchprozess

Weitere Informationen können Sie den [Leitfäden Informationsbereitstellung und Anbindung an die 115-Wissensuche entnehmen](#).

115-Informationsweiterleitung

Neben der oben beschriebenen telefonischen Weiterleitung ist die Weitergabe von Informationen des Anfragenden an andere Teilnehmende auch auf elektronischem Wege möglich. In beiden Fällen sind die Weiterleitungsziele dem 115-Telefonbuch zu entnehmen.

2.2.3.1 Elektronische Informationsweiterleitung (Ticketing)

Die elektronische Informationsweiterleitung erfolgt technisch so einfach wie möglich, jedoch unter Gewährleistung der Anforderungen an den Datenschutz und die Datensicherheit.

Damit die Weiterbearbeitung von Kundendaten im 115-Verbund effizient erfolgen kann, werden sie in einer strukturierten Form aufgenommen und als standardisiertes XML-Dokument per E-Mail über gesicherte Verwaltungsnetze an den zuständigen Teilnehmenden weitergeleitet. Hierzu wird das sichere Verwaltungsnetz DOI (Deutschland-Online Infrastruktur) genutzt, indem ein E-Mail-Relay für 115 betrieben wird. Jeder Teilnehmende muss einen abgesicherten Transportweg zu einem DOI-Übergabepunkt nutzen. Dieser Übergabepunkt kann sich z. B. in einem kommunalen oder Landesrechenzentrum befinden oder über die Netze IVBB und IVBV (später Netze des Bundes) erfolgen. Alternativ besteht die Möglichkeit einen direkten Zugang an das DOI-Netz zu nutzen.

Adressiert werden Alias-Adressen (Teilnehmernummer@d115.de), die vom E-Mail-Relay auf entsprechende Funktionspostfächer der Teilnehmenden weitergeleitet werden, d. h. E-Mail-Adressen, die nicht einer Person, sondern der Funktion „115-Infoweiterleitungen empfangen“ zugeordnet sind.

Als Hilfsmittel zur manuellen Erzeugung, Bearbeitung und Anzeige der im 115-Verbund genutzten Tickets im Format XD115 wird der Editor für D115-Infoweiterleitungen zur Verfügung gestellt. Eine nutzerfreundlichere Integration dieser Funktion in bestehende Ticketing-Systeme wird jedoch empfohlen.

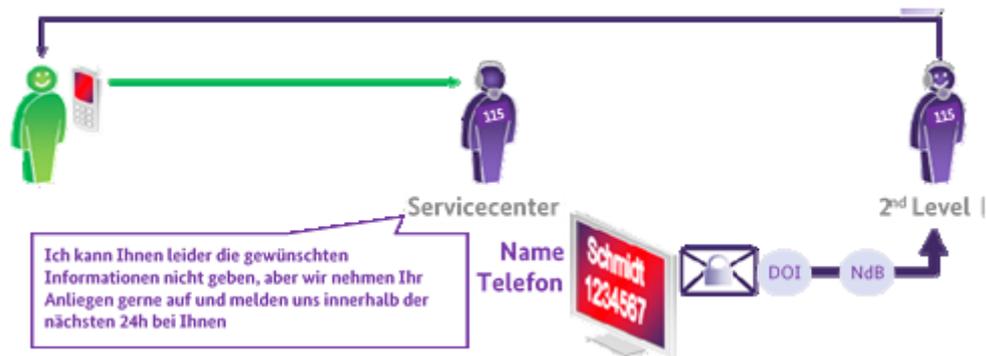


Abbildung 7: Ablauf der elektronischen Informationsweiterleitung (Ticketing)

Näheres ergibt sich aus dem [Leitfaden Informationsweiterleitung](#).

2.2.2.2 115-Telefonbuch

Das 115-Telefonbuch ist eine CSV-Datei in definiertem Format, die zu jedem Teilnehmer folgende Informationen enthält:

- Teilnehmernummer
- Teilnehmername
- Weiterleitungsinformationen, d.h.
 - Anrufweiterleitungsnummern und/oder
 - E-Mail-Adresse für die Informationsweiterleitung per Ticket
- Kontaktdaten der Personen des Teilnehmenden mit definierten Aufgaben, wie z. B. Servicecenter-Leitung, IT-Administration
- Kontaktdaten der Betriebsrollen des Teilnehmers, wie z. B. der Betriebsmanager

Das Telefonbuch kommt insbesondere bei der Weiterleitung von Bürgeranfragen zum Einsatz. Im Rahmen der Wissenssuche (über GUI oder OpenSearch) wird zu jedem Leistungsbericht in der 115-Wissensdatenbank sowohl der erstellende Teilnehmende, als auch dessen eindeutige Teilnehmernummer angezeigt. Über die Teilnehmernummer können die Servicecentermitarbeiterinnen und -mitarbeiter dann im Telefonbuch nachschlagen, ob ein Teilnehmender über Ticket und/oder über den Telefonkanal für Nachfragen zur Verfügung steht. Zu diesen beiden Kontaktmöglichkeiten sind im 115-Telefonbuch die jeweiligen Kontaktadressen (Weiterleitungsnummer bzw. Infoweiterleitungs-Mail-Adresse) enthalten.

Aufgabe bei der Integration in den 115-Verbund ist es, für einen 115-Teilnehmer die Inhalte dieses 115-Telefonbuchs allen seinen an den 115-Anfrageprozessen beteiligten Mitarbeitenden zur Verfügung zu stellen. Dies kann wahlweise über einen direkten Zugriff auf die CSV-Datei oder durch den Import der CSV-Datei in ein eigenes Telefonbuch oder Ticketing-System erfolgen.

Weitere Ausführungen zum Telefonbuch sind der [Anwenderdokumentation](#) zu entnehmen.

2.2.4 115-Berichtswesen

Im Rahmen des 115-Berichtswesens erfolgt die kontinuierliche Qualitätsermittlung durch einheitlich definierte Kennzahlen, die auf monatlicher Basis erhoben werden. Hierzu zählen als wesentliche Parameter die Annahmequote, die Fallabschlussquote und die durchschnittliche Wartezeit. Diese und weitere Kennzahlen wurden gemeinsam im 115-Verbund entwickelt, abgestimmt und werden den künftigen Anforderungen entsprechend weiterentwickelt.

Die Kennzahlen des Berichtsmonats werden durch die Teilnehmenden bis zum 10. des Folgemonats über die 115-Softwareplattform an die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 übermittelt. Die Zahlen werden durch den Fachbereich Qualitätsmanagement analysiert und in Berichtsform aufbereitet. Die Quartalsberichte werden allen Teilnehmenden zur Verfügung gestellt. Die individuellen Teilnehmerdaten werden vertraulich behandelt. Zusätzlich wird ein aggregierter Leitungsbericht monatlich erstellt, der anonymisierte Gesamt- und Durchschnittswerte für den 115-Verbund enthält.

115-Quartalsbericht
Berichtsquartal: 2019_10 - 12



Von 52 Servicecentern haben in den Berichtsmonaten
2019_10 = 49, 2019_11 = 48, 2019_12 = 49 Kennzahlen geliefert.

Serviceversprechen

Kennzahl	Berichtsmonat		
	2019_10	2019_11	2019_12
Annahmequote im 115-Verbund	83,77%	87,08%	85,16%
Anteil der angebotenen Anrufe, die im 1st Level angenommen wurden (Sollwert: 85%)			
Durchschnittliche Wartezeit im 115-Verbund ¹	29,93	27,23	25,65
Durchschnittliche Wartezeit in Sek. bis ein Anruf durch einen SC-Mitarbeiter im 1st Level angenommen wird (Sollwert x ≤ 50)			
Fallabschlussquote im 115-Verbund	82,68%	82,47%	82,95%
Anteil der angenommenen Anrufe, die im 1st Level fallabschließend beantwortet werden konnten (Sollwert: 65%)			
¹ Darstellung aus Sicht des 115-Servicecenters (aus Sicht des Kunden sind 9 Sek. Bandansage und 1 Sek. Prozesszeit hinzuzurechnen).			

Anruf- und Gesprächsvolumen

Kennzahl	Berichtsmonat		
	2019_10	2019_11	2019_12
Gesamtanrufvolumen pro Monat (24/7)	436.240	336.932	289.179
Anzahl der monatlichen Anrufe in Deutschland (Mo.-So., 0-24 Uhr), Telekom-Statistik			
Gesamtanrufvolumen pro Monat innerhalb der Servicezeit	390.510	299.977	252.135
Anzahl der monatlichen Anrufe in Deutschland (Mo.-Fr., 08-18 Uhr), Telekom-Statistik			
Davon Anrufe im vollabgedecktem Gebiet	375.493	286.189	240.082
(Anteil am Gesamtanrufvolumen, Mo.-Fr., 08-18 Uhr)	96,15%	95,40%	95,22%
Telekom-Statistik			
Davon Anrufe im basisabgedecktem Gebiet	14.281	11.175	11.602
(Anteil am Gesamtanrufvolumen, Mo.-Fr., 08-18 Uhr)	3,66%	3,73%	4,60%
Telekom-Statistik			
Davon Anrufe in Gebieten ohne 115-Abdeckung	736	2.613	451
(Anteil am Gesamtanrufvolumen, Mo.-Fr., 08-18 Uhr)	0,19%	0,87%	0,18%
Telekom-Statistik			
Angebotene Anrufe pro Monat	271.432	240.134	202.027
Anzahl der dem 1st Level angebotenen Anrufe, Teilnehmer-Statistik			
Angebotene Anrufe pro Servicetag	12.338 ²	11.435 ³	11.884 ⁴
² Auf Basis von 22 Servicetagen, ³ Auf Basis von 21 Servicetagen, ⁴ Auf Basis von 17 Servicetagen			
Angenommene 115-Anrufe pro Monat	227.372	209.100	172.053
Anzahl der monatlich im 1st Level angenommenen Anrufe im versorgten Gebiet (innerhalb der lokalen Servicezeit, mindestens Mo.-Fr., 08-18 Uhr), Teilnehmer-Statistik			

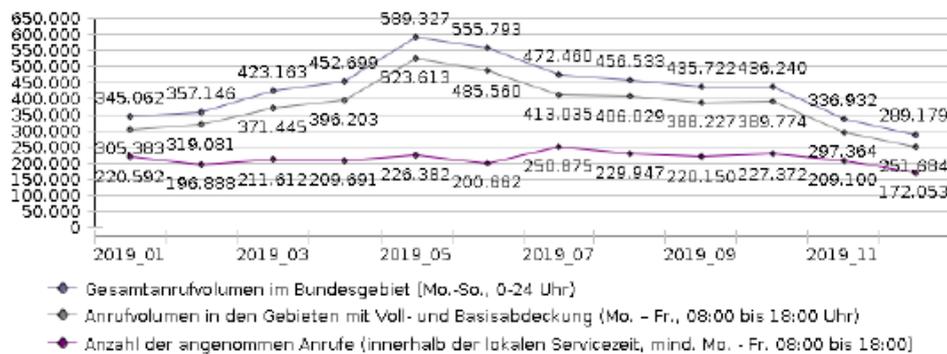


Abbildung 1: Volumenwerte pro Monat – Kennzahlenkaskade

Abbildung 8: Beispielhafter 115-Quartalsbericht für den 115-Verbund

Weiterführende Informationen dazu finden Sie im [Leitfaden Berichtswesen](#).

2.3 Organisation

Neben den technischen Komponenten und Schnittstellen sind die Zusammenarbeit im 115-Verbund und insbesondere der Betrieb des gemeinsamen 115-Services auf bestimmte Managementprozesse und organisatorische Schnittstellen angewiesen. Zugleich ist festzustellen, dass neben technischen Anpassungen auf Seiten der 115-TN auch organisatorische Maßnahmen notwendig sein können, z. B. im Bezug auf die Informationsbereitstellung, für die ggf. weitere Stellen eingebunden werden müssen.

Verbundmanagement

Das Produktmanagement 115 der FITKO gliedert sich in vier Fachbereiche, die über eine parallele Arbeitsgruppenstruktur des 115-Verbundes eng mit den Teilnehmenden zusammenarbeiten. In den Arbeitsgruppen werden die Erfahrungen der Teilnehmenden diskutiert und Lösungen für die Herausforderungen gemeinsam entwickelt, verabschiedet sowie deren Umsetzung überwacht. Die Arbeitsgruppensitzungen finden abwechselnd bei bestehenden Teilnehmenden oder in Berlin statt. Ein Vertretungssystem der Verbundpartnerinnen und -partnern sowie der virtuelle 115-Teamraum stellen die Beteiligung an den Sitzungen und den Informationstransfer aus diesen sicher.

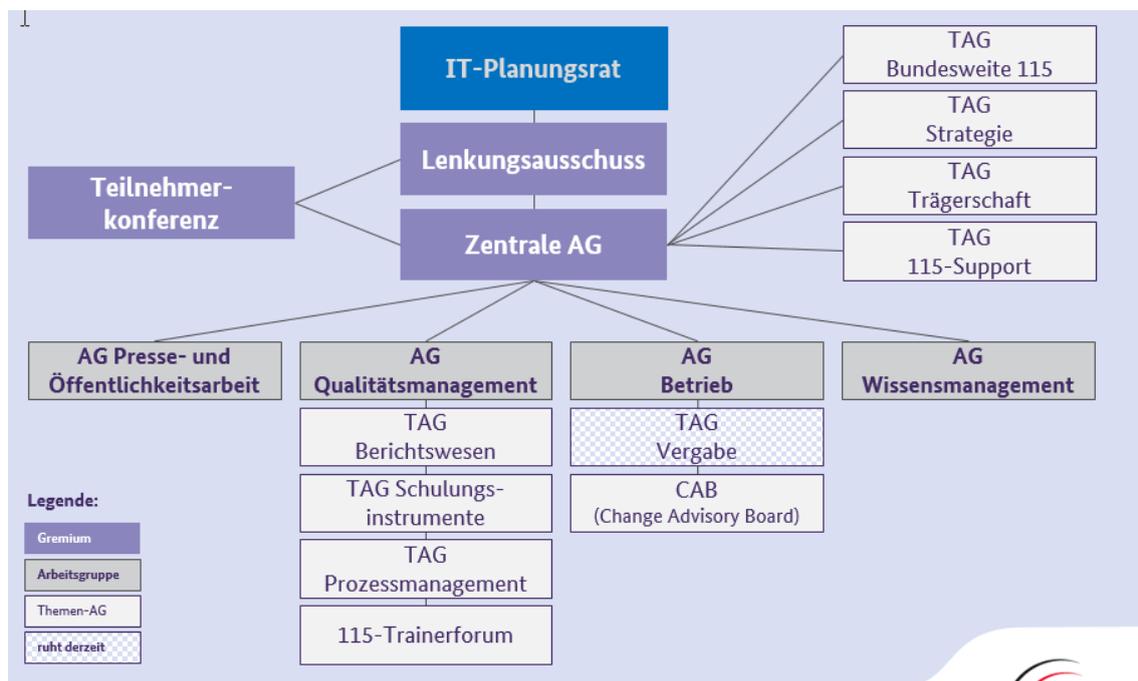


Abbildung 9: 115-Struktur

Für eine optimale Zusammenarbeit im Verbund empfiehlt es sich, als 115-TN folgende Rollen und Funktionsträger zu benennen. Diese fungieren als Ansprechpartnerinnen und -partner und arbeiten bei Interesse in den entsprechenden Arbeitsgruppen mit. Je nach personeller Kapazität und interner Organisation der Teilnehmenden kann eine natürliche Person mehrere Rollen übernehmen bzw. können einzelne Funktionen einer Rolle auf mehrere Personen verteilt sein.

- Politische Leitung
- 115-Hauptansprechpartner/in Personal und Organisation
- 115-Hauptansprechpartner/in für IT und Technik
- Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
- Qualitätsmanager/in
- Informationsmanager/in

Betriebsmanagement

Für den Betrieb der 115 sind standardisierte Verfahren und Regelungen notwendig, um die Kontinuität, Performance und Qualität des 115-Services sicherzustellen. Das [115-Betriebshandbuch \(Band 2\)](#) beschreibt die Verfahren und Regelungen des 115-Betriebsmanagements. Es definiert die Schnittstellen des Betriebsmanagements zum 115-Verbund und den zentralen 115-Dienstleistenden.

Als einheitliche Kontaktstelle für die Teilnehmenden, insbesondere im Falle von Störungen und Beschwerden, fungiert der 115-Teilnehmerservice.

Der Teilnehmerservice ist u. a. auch Ihr Ansprechpartner, wenn es um Zugangsdaten für den 115-Teamraum sowie die 115-Softwareplattform geht oder ein Vertretungs-/Notfallrouting eingerichtet werden muss.

Qualitätsmanagement

Das 115-Qualitätsmanagement umfasst alle Maßnahmen zur Erhaltung und Verbesserung des Leistungsangebots der 115. Dieses zu sichern, ist ein kontinuierlicher Prozess.

Die kontinuierliche Qualitätsermittlung erfolgt durch im 115-Verbund einheitlich definierte Kennzahlen, die im Rahmen des 115-Berichtswesens auf monatlicher Basis erhoben werden (vgl. 2.2.4). Auf Grundlage dieser Zahlen erfolgt eine regelmäßige Datenanalyse des operativen Geschäftes. Dieses Controlling und Benchmarking dient der Steuerung der 115 und ermöglicht die Identifikation weiterer Optimierungspotenziale für den Betrieb.

Ein weiterer Aspekt des Qualitätsmanagements betrifft die Etablierung einer einheitlichen Gesprächsqualität, sowie der dafür notwendigen Prozesse und Standards bei der Erteilung von Auskünften innerhalb des 115-Verbundes. Dafür stellt der 115-Verbund u. a. standardisierte Schulungsunterlagen für die eigenständige Schulung von Mitarbeitenden in den Servicecentern bereit.

Die primären Handlungsfelder des Qualitätsmanagements im 115-Verbund sind das Strategiemangement, die Befähigung der Mitarbeitenden, das Prozessmanagement und das Controlling.

Ausgangspunkt jedweder Aktivitäten innerhalb des 115-Verbundes ist eine passende Strategie und ihre stringente Umsetzung. Jeder Akteur innerhalb des 115-Verbundes muss in dem für seine Funktion notwendigem Maße wissen, welche Ziele, durch wen, wie und bis wann umzusetzen sind. Die Mitarbeitenden müssen dazu befähigt sein, die Dienstleistung des 115-Verbunds - „die 115-Beauskunftung“ - in hoher, an den Kunden orientierter und gleichbleibender Qualität zu erbringen.

Sämtliche Prozesse im Rahmen der Dienstleistungserbringung (ob mittel- oder unmittelbar) müssen effektiv und effizient gestaltet sein. Die Prozesse müssen durch die Mitarbeitenden umgesetzt, d. h. gelebt werden. Die erzielten Ergebnisse müssen den Anforderungen (z. B. den Sollwerten des Serviceversprechens) entsprechen. Die Erkenntnisse aus der Umsetzung der Maßnahmen und den jeweiligen Ergebnissen werden im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses verarbeitet und bei der Planung und Realisierung zukünftiger Maßnahmen beachtet.

Kommunikation/Öffentlichkeitsarbeit

Eine aktive Presse- und Öffentlichkeitsarbeit ist von entscheidender Bedeutung für den Erfolg der 115. Durch eine hohe Bekanntheit der Behördennummer und ein positives Image des 115-Services wird sich das Anrufvolumen nachhaltig erhöhen. Ziel ist es, bei den Zielgruppen eine erhöhte Wahrnehmung der Marke 115 sowie eine positive Einstellung gegenüber dieser zu erzeugen, um damit eine Steigerung des derzeitigen Anrufvolumens sowie ein langfristig stabiles Nutzungsverhalten des 115-Services sicherzustellen.

Die Öffentlichkeitsarbeit der 115 folgt den Organisationsstrukturen der 115, indem sie auf eine Vernetzung der Akteure des 115-Verbundes setzt. Das Produktmanagement 115 koordiniert die Kommunikationsarbeit im Rahmen der föderalen Ordnung und unter Wahrung der kommunalen Selbstverwaltung. Die zentrale Presse- und Öffentlichkeitsarbeit wird vom Produktmanagement 115 geplant und umgesetzt. Sie entwickelt Instrumente, Konzepte und Maßnahmen und stellt diese den 115-Teilnehmern zur Verfügung.

Zur Unterstützung der Öffentlichkeitsarbeit während des Integrationsprozesses stellt das Produktmanagement 115 ein geeignetes Kommunikationskonzept zur Verfügung. Damit werden neue Teilnehmer mit allen notwendigen Informationen, Instrumenten und Checklisten der Öffentlichkeitsarbeit ausgestattet, um eine möglichst große mediale Wirkung zu entfalten. Die Umsetzung erfolgt eigenverantwortlich und mit eigenen finanziellen Mitteln der 115-Teilnehmer.

Das Produktmanagement 115 bietet während der Vorbereitung auf den jeweiligen Start des Wirkbetriebs eine enge personelle Begleitung des Integrationsprozesses an. Um eine gezielte dezentrale Öffentlichkeitsarbeit in den Regionen zu betreiben, werden sowohl die jeweiligen Pressereferenten als auch die Internetredaktionen sowie sonstige verantwortliche Stellen eingebunden. Dies geschieht bereits dann, wenn sich eine Region zur Teilnahme an der 115 entschieden hat.

Weiterführende Informationen sind dem [Leitfaden Öffentlichkeitsarbeit](#) zu entnehmen.

3 Phasen der Integration in den 115-Verbund

Die Integration eines neuen TN in den 115-Verbund erfordert – gegenüber dem Neuaufbau eines Servicecenters – in der Regel vergleichsweise geringe organisatorische, technische und finanzielle Anstrengungen. Dennoch empfiehlt es sich, die Integration als Projekt aufzusetzen und durchzuführen. Dieses Kapitel bietet beispielhaft einen möglichen Projektverlauf mit Hilfestellungen zu den einzelnen

Phasen und zugehörigen Aufgaben an. Grundlage für diese Empfehlung sind die Erfahrungen bei bereits durchgeführten Integrationen neuer 115-TN. Die Phasen bauen aufeinander auf und werden jeweils mit einem Entscheidungspunkt abgeschlossen. Das Produktmanagement 115 unterstützt neue 115-TN in jeder Phase der Integration. Federführend für die Betreuung neuer 115-TN ist der Bereich Flächendeckung, der engen Kontakt zu den neuen 115-TN aufbaut und vor allem die Projektinitiierung unterstützt.

Mit fortschreitenden Phasen und dem zunehmenden Bedarf an technischer Beratung kommt den Fachexperten aus dem Bereich Betrieb eine wichtige Rolle zu. Für die kommunikative Begleitung steht ein Mitarbeiter aus dem Bereich Kommunikation als Ansprechpartner zur Verfügung. Mit Bereitstellung der Informationen für die 115-SWP, der Einrichtung des neuen 115-TN in der Netzplattform und einer lokal durchgeführten Generalprobe erfolgt der gleitende Übergang in den Wirkbetrieb. Ab diesem Zeitpunkt ist ein neuer 115-TN produktiver Teil des 115-Verbundes und wird im Rahmen der AG Sitzungen und Betriebsprozesse durch den Bereich Flächendeckung betreut.

3.1 Phase 1 - Projektinitiierung

Projektdefinition

Im Rahmen der Projekt- und Entscheidungsvorbereitung wird ein Projektvorschlag erarbeitet. Zweck des Projektvorschlags ist die systematische Darstellung der Informationen und Daten, die verdeutlichen, dass die Durchführung des Projekts sinnvoll und nutzbringend ist. Gleichzeitig werden die Rahmenbedingungen und Realisierungsoptionen skizziert sowie mögliche Projektrisiken identifiziert und bewertet. Der Projektvorschlag enthält insofern die Zieldefinition des Projektes und ist die Leitlinie für die Projektplanung und -durchführung. Dadurch wird ein gemeinsames Verständnis über das Projekt bei allen Beteiligten erreicht.

Damit das Projekt gestartet werden kann, ist in der Regel ein offizieller Beschluss notwendig. Daher wird aus der Projektdefinition meist ein Projektantrag – beispielsweise in Form eines Vermerks oder einer Beschlussvorlage – formuliert und zur Entscheidung vorgelegt. Bei der Erarbeitung des Projektvorschlags wird verschiedenen Fragestellungen nachgegangen, die sich grob in drei Blöcke unterteilen lassen.

- **Was, Warum:** Zunächst werden Anlass und Motivation des Projektantrages dokumentiert. Dabei werden in Abhängigkeit der individuellen Ausgangslage des interessierten Teilnehmers die mit dem Projekt verbundenen Zielstellungen skizziert. Es wird aufgezeigt, welche Möglichkeiten die Beteiligung an der 115 für die eigene Verwaltung und die Verbesserung des Bürgerservice bietet.
- **Wie:** Bevor der Umfang, die Organisation und die Kosten des Projektes eingegrenzt werden können, ist es notwendig, den möglichen Lösungsraum einzugrenzen und in Abhängigkeit der individuellen Rahmenbedingungen verschiedene Umsetzungsmöglichkeiten zu bewerten.
- **Wer, Womit, Wie lange:** Je nach Realisierungsweg lässt sich die anschließend die notwendige Ressourcen- und Zeitschätzung vornehmen.

Fragestellung	Erläuterung
Was, Warum?	
Wie ist die Ausgangssituation?	Zu Beginn des Projektvorschlags wird die Ausgangssituation auf Basis der gegenwärtig verfügbaren Kontaktmöglichkeiten zwischen den Bürgern sowie der Wirtschaft mit ihrer Verwaltung analysiert.
Was ist der Projektanlass?	Hier spielen Impulse aus Politik und Wirtschaft eine Rolle. Anlass kann aber auch die Interessenlage oder ein konkreter Beschluss der Verwaltung sein.
Welches sind die Projektziele?	Abgeleitet vom Projektanlass und von der Ausgangslage werden die Projektziele definiert. Die Ziele sollten lösungsneutral, realistisch, vollständig, messbar, präzise und verständlich sein.
Wie?	
Was sind die Rahmenbedingungen?	Betrachtungsgegenstand sind hier technische und organisatorische, aber auch finanzielle und politische Einflussgrößen. Diese sind möglichst vollständig aufzuführen, um Überraschungen während der Projektdurchführung zu vermeiden. Parallele Projekte der Verwaltung können sich gegenseitig beeinflussen. Auch diese sind in die Überlegungen aufzunehmen.
Welche Realisierungsoptionen gibt es?	In diesem Kontext werden die verschiedenen Möglichkeiten für die Integration in den 115-Verbund grob skizziert.
Was ist der Projektumfang?	Der Projektumfang definiert die inhaltliche Aufgabenstellung des Projekts und grenzt gleichzeitig Aspekte aus, die im Rahmen des Projekts nicht betrachtet werden.
Welche Chancen und Risiken bestehen?	Zu einem frühen Zeitpunkt sind die Chancen und Risiken des Projekts zu bewerten.

Wer, Womit, Wie lange?	
Wie wird die Projektorganisation aussehen?	Neben den o. g. Kriterien ist die Einordnung der Projektorganisation in der Verwaltung und die Verteilung der Rollen innerhalb der Organisation vorzunehmen. Üblicherweise werden folgende Rollen vergeben: Entscheidungs- bzw. Auftraggeber, Lenkungsausschuss, Projektleitung, Projektteammitglieder. Beteiligte aus allen Einflussgruppen (Politik, Verwaltungsleitung, Interessenvertretungen, fachlich zuständige Stellen) sind im Projekt einzubinden. Die Beteiligung der fachlich zuständigen Stellen bei der Neugestaltung der Verwaltungsprozesse wirkt sich dabei positiv auf die Qualität und die Akzeptanz des gesamten Projekts aus.
Welche Kosten werden entstehen?	Die Kosten für die Integration variieren je Ausgangssituation und der gewählten Modelloption. Ziel ist eine grobe Kostenschätzung, um bereits frühzeitig Haushaltsmittel einzuplanen.
Wie lange dauert das Projekt?	Basierend auf den gewonnen Erkenntnissen kann eine erste Schätzung bezüglich der benötigten Ressourcen und Projektdauer und voraussichtlichen -kosten vorgenommen und der Projektzeitraum (Start und Ende) vorgeschlagen werden.
Welche Chancen und Risiken bestehen?	Zu einem frühen Zeitpunkt sind die Chancen und Risiken des Projekts zu bewerten.

Tabelle 3: Wesentliche Fragestellungen in der Vorbereitung

Rahmenbedingungen

Ausgangspunkt jeder Betrachtung ist eine erste Bestandsaufnahme der eigenen Leistungsfähigkeit im Sinne der technischen und organisatorischen Anforderungen zur Verwirklichung des 115-Service und zur Erfüllung des 115-Serviceversprechens. Die Anforderungen ergeben sich aus der jeweiligen TN-Rolle, die zukünftig einzunehmen ist. Die damit in Zusammenhang stehende Integrationsbreite bestimmt, welche technischen Systeme vorgehalten, welche Schnittstellen bedient, welche Betriebsrollen bestimmt und welche organisatorischen Maßnahmen getroffen werden müssen.

Organisatorische Realisierungsoptionen

Es ist jedem 115-TN freigestellt, wie er den 115-Service realisiert. Die Bandbreite schwankt zwischen der vollständig eigenständigen Leistungserbringung, ggf. durch ein eigenes 115-SC bis hin zur vollständig ausgelagerten Leistungserbringung durch Anschluss an ein öffentliches oder privatwirtschaftliches Multiservicecenter. Auch Zwischenformen sind denkbar, bei denen nur bestimmte Funktionen ausgelagert oder in Form virtueller, auf Kooperation mehrere öffentlicher Träger beruhender Servicecenterstrukturen erbracht werden.

Entscheidender Einflussfaktor auf die Frage nach einer separierten oder zusammengefassten Leistungserbringung mehrerer kommunaler 115-TN ist die Abgrenzungsmöglichkeit des jeweiligen telefonischen Einzugsbereichs. Während die eigene Zuständigkeit durch die politisch-administrativen Gebietsgrenzen festgelegt ist, weichen die für die Anrufzuführung maßgeblichen Ortsnetzgrenzen i. d. R. davon ab. Je nach Ausmaß der Abweichung und der Überschneidungen mit den Zuständigkeitsbereichen anderer Kreise und Gemeinden bietet sich eine Kooperation an bzw. scheint sogar zwingend geboten.

Vor diesem Hintergrund sind frühzeitig Gespräche mit den umliegenden Kommunen zu führen und gemeinsam zu prüfen, ob im Rahmen der interkommunalen Zusammenarbeit eine Mitbeaufsichtigung des neuen 115-TN für überschneidende Vorwahlbereiche anderer Kommunen erfolgen kann. Ggf. ist sogar eine noch engere Kooperation i. S. d. gemeinsamen Leistungserbringung möglich, um positive Synergieeffekte zu erzielen.

Projektumfang, Chancen und Risiken

Beide Fragestellungen sind in Abhängigkeit der zukünftigen Teilnehmerrolle und der Realisierungsvariante zu beantworten. Im Rahmen der grundsätzlichen Bewertung der Chancen und Risiken ist zu entscheiden, wie mit bestehenden Einschränkungen der Rufnummer 115 gegenüber lokalen Service-rufnummern umgegangen wird. Dies betrifft:

- die derzeitige Kostenpflichtigkeit,
- die Erreichbarkeit und
- die Servicezeiten.

Identifikation aller Beteiligten

Im Rahmen der Festlegungen zur Projektorganisation sind die Funktions- und Entscheidungsträger zu identifizieren, die an der Bewertung, Entscheidung und Umsetzung des Projektes zu beteiligen sind. Für die Integration eines neuen 115-TN in den 115-Verbund müssen je nach Ausgangslage und Realisierungsweg folgende Beteiligte eingebunden werden.

Entscheidungsträger:

- Verwaltungsleitung (Oberbürgermeister, Bürgermeister, Landrat, Dezernenten etc.)
- Verantwortliche für Presse und Öffentlichkeitsarbeit
- Leitung des Hauptamtes/Personal und Organisation
- Leitung des Bürgerservice
- Leitung der Fachbereiche

Projektteammitglieder des Integrationsprojektes:

- Projekt- bzw. Servicecenterleitung
- Verantwortliche/r für Telekommunikation im 115-SC
- Verantwortliche/r für Wissensmanagement im 115-SC
- Verantwortliche/r für Internetauftritt/Online-Redaktion

Neben diesen Funktionsträgern müssen besonders auch die Mitbestimmungsorgane (Personalräte, Gleichstellungs- und Behindertenbeauftragte) in das Projekt einbezogen werden, damit in späteren Projektphasen keine zusätzlichen Abstimmungsaufwände erforderlich sind.

Entscheidungspunkt: „Projekt ist genehmigt“

Für den Projektstart ist in der Regel ein offizieller Beschluss notwendig. Daher wird der Projektvorschlag meist als Projektantrag formuliert – beispielsweise in Form eines Vermerks oder einer Beschlussvorlage – und der Verwaltungsleitung/Politik zur Entscheidung vorgelegt. Diese Entscheidung wird in der Regel im Rahmen einer Präsenzveranstaltung der relevanten Entscheidungsträger getroffen. Häufig rekrutiert sich auch der spätere Projektleitungsausschuss aus diesem Personenkreis.

Am Ende der Phase 1:

- liegt eine schriftliche Entscheidung vor.
- wurden die Bewertung des Projektvorschlags durch den/die Entscheider und die Gründe, die zur Entscheidung geführt haben, dokumentiert.
- wurde der Projektauftrag dokumentiert, der die Arbeitsgrundlage für den designierten Projektleiter bildet und den Projektvorschlag widerspiegelt, ggf. mit Änderungen oder Ergänzungen der Verwaltungsleitung.

Bei einer positiven Entscheidung wird die Phase 2 (Projektplanung) begonnen.

3.2 Phase 2 - Projektplanung

Mit der Phase 2 wird das Projekt offiziell gestartet. Der Projektleiter nimmt auf Basis des Projektauftrags seine Arbeit auf. Die benötigten Mittel und Ressourcen müssen definiert und von der Verwaltungsleitung zur Verfügung gestellt werden. Die Projektorganisation wird festgelegt und die Projektrollen werden besetzt, u. a. werden dabei die Mitglieder des Projektleitungsausschusses bestimmt. In der Regel wird eine verantwortliche Person aus der Leitungsebene als interner Auftraggeber und Eskalationsinstanz für Problem- und Konfliktsituationen festgelegt.

Kick-Off

Im Rahmen einer Kick-Off-Veranstaltung werden alle Beteiligten über das Projekt informiert. Ziel des Kick-Offs ist es, auf Grundlage der Projektdefinition und der darin vorgegebenen Leitlinien ein gemeinsames Verständnis für das Vorhaben zu erreichen. Das Kick-Off ist als Präsenzveranstaltung mit ca. drei bis vier Stunden Dauer zu konzipieren. Der Projektleiter führt durch diesen Workshop.

Projektplanung mit Hilfe des Integrationsfahrplans

Für die effiziente und effektive Projektplanung empfiehlt sich, einen Projektstrukturplan zu erstellen. In diesem werden die Vorüberlegungen aus Phase 1 konkretisiert, indem die Hauptaufgabe (Projektgegenstand), Aufgabenbereiche und Teilaufgaben definiert werden. Die Arbeitspakete werden den jeweils Verantwortlichen zugeordnet. Basierend auf dem Projektstrukturplan findet die Aufwandschätzung, Ablauf- und Terminplanung, die Ressourcen- und ggf. die Kostenplanung statt.

Für diese Projektplanung steht ein Integrationsfahrplan zur Verfügung. Das Produktmanagement 115 berät in dieser Phase intensiv die Servicecenterleiter/Projektleiter und die Entscheidungsträger. Neben dem zuständigen Landesansprechpartner wird auch der 115-Integrationsmanager in die Planungen einbezogen. Alle Beteiligten erhalten im Ergebnis der Projektplanung ein Verständnis für den Ablauf und die Vorgehensweise der Integration oder des Anschlusses als 115-TN.

Folgende Punkte sind zu beachten:

- Die zukünftige Teilnehmerrolle und die damit zusammenhängende Integrationsbreite bestimmen, welche Aufgaben des Integrationsfahrplans bearbeitet werden müssen.
- In Abhängigkeit der Umsetzungsvariante ist zu entscheiden, welche Aufgabe von wem erledigt wird. So kann es im Falle der kompletten Auslagerung der Funktionserbringung vorkommen, dass wesentliche Aufgaben durch das Multiservicecenter zu erledigen sind, über das sich ein neuer 115-TN in den 115-Verbund integriert.
- Es kann davon ausgegangen werden, dass die benötigte technische Infrastruktur für die Integration eines funktionsfähigen 115-SC vorhanden und im Regelfall keine Neubeschaffung notwendig ist. Im Rahmen der detaillierten Projektplanung erfolgt jedoch eine Entscheidung über den Integrationsgrad und die konkrete Integrationsvariante zwischen den zentralen 115-Komponenten und der lokalen Servicecenterinfrastruktur.
- Zusätzlicher Anpassungsbedarf kann u. U. auch hinsichtlich der Erzeugung und Bereitstellung der benötigten Kennzahlen für das 115-Berichtswesen entstehen. Die inhaltlichen Anforderungen an die Kennzahlen müssen geprüft und der Anpassungsaufwand eingeplant werden.
- Gerade bei der komplexen Integration eines eigenen 115-SCs erfolgt die Bewertung der einzelnen Aufgaben des Projektplans im Sinne einer Anforderungs- und Umsetzungsanalyse sorgfältig, um zu einer realistischen Einschätzung der Aufwände und Zeitbedarfe zu gelangen.

Zu berücksichtigen sind:

- technische Einrichtung der Schnittstellen zwischen den Komponenten und Durchführung von Funktionstests – beides erfordert u. U. die Beauftragung externer Dienstleister bzw. Lieferanten,
- organisatorische Aufwände, etwa die Abstimmung mit anderen Fachbereichen bei der Bereitstellung, Qualitätssicherung und Pflege der TOP-100-Leistungsberichte sowie bei der Anfragebearbeitung als 3rd Level,
- Anpassung der Ablaufprozesse bei der Annahme und Bearbeitung von Anliegen (Auskunftsprozess) sowie

- entsprechendes Schulen und Trainieren des vorhandenen und ggf. sogar zusätzlich zu beschaffenden Personals

Die Bearbeitung der verschiedenen Aufgabenfelder einer Teilnehmerintegration lässt sich grundsätzlich parallelisieren, da die organisatorischen und technischen Aufgaben getrennt voneinander geplant und umgesetzt werden können. Auf diese Weise kann die Durchlaufzeit eines Integrationsprojektes optimiert werden.

Im Rahmen der Projektplanung sind einige Grundsatzentscheidungen zu treffen, die richtungsweisend für die weitere Konkretisierung sind und an dieser Stelle kursorisch aufgezählt werden.

Auf Grundlage der Einträge errechnet ein sog. Integrationsfahrplan grob die **Durchlaufzeit** für das Integrationsprojekt:

- Die durchschnittliche Projektdurchlaufzeit für ein Integrationsprojekt beträgt zwischen vier und sechs Monaten.
- Die durchschnittliche Projektdurchlaufzeit für den Anschluss an ein 115-SC beträgt zwischen zwei und vier Monaten.

Öffentlichkeitsarbeit

Bereits im Zuge der Projektplanung sind flankierende Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit vorgesehen, abgestimmt zusammen mit den lokal Verantwortlichen der Internetredaktion und Öffentlichkeitsarbeit abgestimmt sowie mit einer Ressourcenzuweisung versehen.

Die Öffentlichkeitsarbeit lässt sich sinnvoll in vier **Meilensteine** untergliedern. :

1. erster Meilenstein-Entscheidung über die Teilnahme –, dies umfasst den Zeitraum der Vorbereitung auf die Integration
2. zweiter Meilenstein-Bekanntgabe des regionalen Starttermins
3. dritter Meilenstein-Tag des Betriebsstarts
4. vierter Meilenstein-EBeginn ein bis zwei Wochen nach dem Betriebsstart

Für jeden Meilenstein gibt es unterschiedliche Maßnahmen, die empfohlen werden. Für den Erfolg der 115 ist von besonderer Bedeutung, dass trotz der regionalen Besonderheiten und der zahlreichen unterschiedlichen Partner mit „einer Stimme“ gesprochen wird. Die zentralen Informationen und die zentralen Botschaften werden einheitlich kommuniziert. Somit wird gewährleistet, dass diese auch von der Öffentlichkeit angenommen werden.

Folgende **Informationen** müssen transportiert werden:

- 115-Serviceversprechen
- lernendes System, bei dem die Auskunftsleistungen stetig weiter ausgebaut werden
- Teilnahme des örtlichen telefonischen Servicecenters/der Region
- Servicestruktur (technische Hintergründe, SC-Mitarbeiter als direkte Ansprechpartner)
- Kosten des Anrufs bei der 115

- Abgrenzung zu den Notrufnummern

Neben den Fakten zur 115 sind auch stets der Nutzen der 115 für Bürger, Verwaltung und Politik durch die Teilnahme der Region an der 115 zu vermitteln. Es hat sich bewährt, alle Zielgruppen, die mit der 115 in Kontakt kommen, umfassend und rechtzeitig zu informieren. Dazu zählen sowohl externe (alle „Kunden“, die die Behördenrufnummer anwählen) als auch interne Zielgruppen (diejenigen, deren Unterstützung für den Erfolg der 115 von zentraler Bedeutung ist). Detaillierte Informationen sind im **Leitfaden Öffentlichkeitsarbeit** zu finden.

Entscheidungspunkt „Projekt ist definiert“

Am Ende der Phase 2:

- sind alle Beteiligten über Projektinhalte und -ziele informiert.
- ist die Projektorganisation eingerichtet.
- ist auf Grundlage einer Anforderungs- und Umsetzungsanalyse bekannt, welche Anpassungsmaßnahmen für eine Integration erforderlich sind.
- liegt die Projektplanung vor.

Damit existiert eine vollständige Entscheidungsgrundlage zur Projektfortsetzung und Umsetzung der Integrationsvariante. Diese ist essentiell für die nächsten Schritte, weil sich die Anforderungen je nach gewählter Variante erheblich unterscheiden.

Die Entscheidung wird durch den lokalen Projektleiter vorbereitet und vom Lenkungsausschuss des Integrationsprojektes getroffen. Sie muss ggf. von der Verwaltungsspitze und/oder der Politik bestätigt werden. Bei einer positiven Entscheidung wird der Projektleiter mit der Umsetzung in der nächsten Phase beauftragt. Die dafür vorgesehenen Mittel und Ressourcen werden freigegeben. Falls der Entscheidungspunkt negativ beschieden wird, wird die Integration zurückgestellt oder die Phase mit neuen Zielvorstellungen erneut durchlaufen.

3.3 Phase 3 - Umsetzung

Umsetzungsschritte und -dokumentation

In der Umsetzungsphase werden die im Rahmen der Planung definierten Maßnahmen durchgeführt. Im Idealfall folgt die Umsetzung den Planungsvorgaben. Je genauer die Arbeitsschritte in der Vorphase geplant wurden, desto einfacher ist die Durchführung der Integration eines neuen 115-TN.

Gleichwohl wird selbst die beste und präziseste Planung nicht davor schützen können, dass Dinge geschehen, die den geplanten Umsetzungsverlauf verändern. Der Projektplan ist lebendig und muss kontinuierlich analysiert und angepasst werden. Dem Projektleiter obliegt es, den Projektverlauf zu verfolgen und den 115-Integrationsmanager regelmäßig über den Projektfortschritt und das Erreichen der im Integrationsfahrplan definierten Meilensteine zu informieren sowie auf Verzögerungen und Probleme hinzuweisen. Zusammen mit dem zuständigen Regionalberater wird der 115-Integrationsmanager im Bedarfsfall Lösungsvorschläge entwickeln und den 115-TN bei der Problembhebung unterstützen.

In die Umsetzungsphase fällt auch die Abstimmung mit ggf. erforderlichen externen Dienstleistern bzw. Lieferanten, die mit der technischen Integration beauftragt werden. Auf Grundlage der Anforderungen und vorgegebenen Schnittstellen wird die erforderliche Dienstleistung über ein Pflichtenheft definiert, vom Dienstleister umgesetzt und anschließend vom Auftraggeber getestet und abgenommen.

Teil der Umsetzung ist die Durchführung von Tests und Qualitätsprüfungen. Diese werden in Verantwortung des 115-SC und teilweise gemeinsam mit dem 115-Qualitätsmanager durchgeführt, der auch die Einbindung der zentralen Dienstleister koordiniert, sofern dies erforderlich ist. Nach erfolgreichem Abschluss eines Tests bzw. einer Prüfung wird das Ergebnis dokumentiert und dem 115-Integrationsmanager übermittelt. Die entsprechenden Vorlagen und Checklisten sind Bestandteil des Integrationsfahrplans.

Im Zuge der Umsetzung und der Abarbeitung der Meilensteine sind bestimmte Entscheidungs- und Umsetzungsergebnisse, etwa die Vorwahlgebiete des telefonischen Einzugsbereichs oder die Fundstelle der Leistungsberichte, im 115- Meldeformular als s. g. Stammdaten eines 115-TN zu dokumentieren. Dazu gehört es auch, die definierten Betriebsrollen einzurichten und die zugehörigen Personen und Kontaktdaten im Meldeformular zu hinterlegen. Ein Großteil dieser Informationen wird in das 115-Telefonbuch übernommen.

Im Anschluss an die Funktionstests und Qualitätsprüfungen und in Vorbereitung der Phase 4-Testbetrieb erfolgt die Schulung der Mitarbeiter im Umgang mit den Prozessen und technischen Systemen. Orientiert an der Gliederung des Integrationsfahrplans werden im Folgenden die wesentlichen Teilaufgaben der einzelnen Aufgabenbereiche aufgeführt. In Abhängigkeit der Teilnehmerrolle und der Integrationsvariante sowie der Entscheidungen aus der Projektinitiierungs- und der Projektplanungsphase sind diese Aufgaben ggf. nur teilweise oder durch Dienstleister bzw. Kooperationspartner zu erledigen.

Anschluss an das 115-Wissensmanagement

- **Inhaltliche Aufbereitung der Informationsbereitstellung**
 - Aufgabe: Die Leistungsberichte sind nach den vordefinierten Qualitätskriterien und ggf. auf Basis zur Verfügung stehender Stammtexte zu erstellen und mit LeiKa-Nummern zu versehen.
 - Test/Prüfung: Die inhaltliche Qualität wird anhand vordefinierter Checklisten selbst überprüft. Der 115-Infomanager prüft anschließend eine exemplarische Auswahl an Leistungsberichte und gibt ggf. Empfehlungen für eine Anpassung.
 - Dokumentation/Meldung: Die Prüfergebnisse sind mittels Testprotokollen dokumentiert und münden in der Abnahmeempfehlung.
- **Technische Umsetzung der Informationsbereitstellung**
 - Aufgabe: Die Leistungsberichte müssen als XZuFi-konforme Internetseiten ausgezeichnet oder über einen Landeszuständigkeitsfinder bereitgestellt werden. Die Fundstellen der Leistungsberichte werden mitgeteilt.

- Test/Prüfung: Mittels Testindizierungen und anschließender Suche der eingelesenen Leistungsberichte prüft der Fachverantwortliche WM die korrekte Übertragung der Informationen in dem 115-WDB und die richtige Darstellung in der 115-Wissenssuche.
- Dokumentation/Meldung: Bereitstehende Leistungsberichte mit Testbericht.
- Anschluß 115-Wissensuche
 - Aufgabe: Sofern nicht die browserbasierte 115-Web-GUI genutzt wird, muss die Open-Search-Schnittstelle der zentralen 115-SWP gemäß Spezifikation in das lokale WM integriert und die Zugriffsberechtigung mittels Eintragung des zulässigen IP-Adressbereichs eingerichtet werden.
 - Test/Prüfung: Der Funktionstest erfolgt eigenverantwortlich mittels Stichproben.
- 115-Telefonbuch integrieren
 - Aufgabe: Sofern vorgesehen, muss das 115-Telefonbuch als csv-Datei in das lokale System eingelesen werden.
 - Test/Prüfung: Der Funktionstest erfolgt eigenverantwortlich mittels Stichproben.
 - Dokumentation/Meldung: Lokaler Zugriff auf das 115-Telefonbuch und Testbericht.

Weiterführende Informationen sind dem **Leitfaden Informationsbereitstellung**, **Leitfaden Informationsweiterleitung** und dem **Leitfaden Anbindung an die Wissenssuche** zu entnehmen.

Anschluss an den 115-Netzbetrieb

- Festlegung des telefonischen Einzugsbereichs eines kommunalen Teilnehmers
 - Aufgabe: Anhand der vom Produktmanagement 115 zur Verfügung gestellten Karten und der Einzugsbereiche wird das telefonische Einzugsgebiet festgelegt. Dafür sind die jeweiligen ONKZ, Notrufcodes und Gemeindegchlüssel auszuwählen und über den 115-Integrationsmanager zur Einrichtung des Mappings und Routings an die Deutsche Telekom Service GmbH zu übermitteln. Ggf. ist zuvor eine Abstimmung mit umliegenden Kommunen herbeizuführen.
 - Test/Prüfung: Der lokal durchgeführte Erreichbarkeits- bzw. Mappingstest erfolgt im Rahmen des stillen Wirkbetriebs in Phase 5, da die 115 erst zu diesem Zeitpunkt freigeschaltet wird und aktiv getestet werden kann.
- Einrichtung von Vertretungsregeln
 - Sofern vorgesehen und mit anderen 115-TN vereinbart, werden die genauen Tage und Zeiten der geplanten Vertretungsregelung an den 115-TNS gemeldet und dort im Routingplan hinterlegt.

Weiterführende Informationen sind dem **Leitfaden Netzbetrieb** zu entnehmen.

Anschluss an die 115-Informationsweiterleitung

- Aufgabe: Vom 115-TN sind ein Funktionspostfach und der Anschluss an sichere Verwaltungsnetze einzurichten. Sofern vorgesehen, muss eine Funktion zur automatisierten Erstellung von XZuFi 115-konformen Tickets in die lokalen Systeme integriert werden. Alternativ kann das XD115-Tool

genutzt werden. Im 115-E-Mail-Relay wird die zugehörige und auf der Teilnehmernummer basierende Aliasadresse des Teilnehmers registriert.

- Test/Prüfung: Der Ticketversand wird getestet.
- Dokumentation/Meldung: Der erfolgreiche Test wird im Konfigurationsdatenblatt festgehalten.

Weiterführende Informationen sind dem **Leitfaden Informationsweiterleitung** zu entnehmen.

Anschluss an das 115-Berichtswesen

- Aufgabe: Die erforderlichen Kennzahlen werden gemäß ihrer Definition aus den lokalen Systemen ausgelesen, geprüft, in der vorgesehenen Excel-Vorlage (Importmastersheet) zusammengeführt, in das erforderliche csv-Lieferformat für das 115-Berichtswesen umgewandelt und versendet.
- Test/Prüfung: Die inhaltliche Überprüfung der gelieferten Testkennzahlen erfolgt durch die 115-QM-Verantwortlichen im jeweiligen 115-SC. Eine Wiederholung des Tests erfolgt in Phase 4 im Rahmen der Generalprobe.
- Dokumentation/Meldung: Der erfolgreiche Test wird schriftlich festgehalten.

Weiterführende Informationen sind dem **Leitfaden Berichtswesen** zu entnehmen.

Durchführungen von Schulungen

- Aufgabe: In Vorbereitung auf die Generalprobe werden die Agenten im Umgang mit dem 115-Auskunftsprozess, der Nutzung des 115-WM, dem Empfang und Versand, sowie der Erstellung und Bearbeitung von 115-Tickets, als auch der Weiterleitung von normalen 115-Anrufen und von Notrufen geschult. Hierzu findet eine 115-Erstschulung i. d. R. als Halbtages-Schulung statt. Diese Schulung wird zentral angeboten und durchgeführt.
- Die Einweisung des QM-Verantwortlichen bzgl. der Kennzahlenlieferung erfolgt im Rahmen des Termins zur Generalprobe.

Weiterführende Informationen sind dem **Leitfaden Schulungen** zu entnehmen.

Umsetzung der Kommunikationsmaßnahmen

Für eine erfolgreiche Öffentlichkeitsarbeit des 115-SC sind folgende Aufgaben durch den 115-TN zu bearbeiten:

- Benennung von Ansprechpartnern für die Öffentlichkeitsarbeit
- Planung und Abstimmung dezentraler Maßnahmen gemeinsam mit Produktmanagement 115
- Umsetzung der gemeinsam geplanten dezentralen Maßnahmen
- Verwendung der durch das Produktmanagement 115 zur Verfügung gestellten Instrumente für die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
- Regionale Presse- und Medienarbeit
- Platzierung des Themas 115 in Gremien vor Ort
- Präsentation der 115 auf regionalen Veranstaltungen und Messen

- Regionales Eventmanagement

Das Bereich Presse- und Öffentlichkeitsarbeit des Produktmanagements 115 unterstützt die Planung und Umsetzung der Kommunikationsmaßnahmen. Eine Checkliste für die dezentrale Pressearbeit hilft den 115-TN bei der medialen Begleitung des Aufschalttermins.

Der Handlungsleitfaden beginnt ca. zwei Monate vor dem eigentlichen Aufschalttermin der Region mit der Grobplanung. In Absprache mit dem Produktmanagement 115 der FITKO ist rechtzeitig ein Presseverteiler zu erstellen und abzugleichen. Ebenso ist zeitnah eine Entscheidung über die Einladung möglicher VIP-Gäste und -Redner im Rahmen einer öffentlichkeitswirksamen Veranstaltung (z.B. Pressekonferenz) zu treffen .

Eine Auswahl an Druckvorlagen für Werbematerialien wird den 115-TN zentral zur Verfügung gestellt. Diese sind rechtzeitig in die Produktion zu geben. Die Werbemaßnahmen zur 115 beinhalten neben der externen Verbreitung auch interne Kommunikationsmaßnahmen. Die Reduzierung von parallel veröffentlichten zentralen Einwahlnummern muss geprüft und sollte minimiert werden.

Nach der Grobplanung wird ein erster Ablaufplan gemeinsam abgestimmt. **Etwa fünf Wochen vor dem Aufschalttermin muss der Termin in den Veranstaltungskalendern publiziert werden.** Ebenso sind wichtige Zitate und Statements von VIP-Gästen, z. B. Minister, Landrat, Bürgermeister usw. einzuholen. Ein rechtzeitiges Einladungsmanagement sichert die Teilnahme von möglichen VIP-Gästen.

Die Presseeinladung ist spätestens zwei Wochen vor der Veranstaltung zu verschicken. Es empfiehlt sich, die eingeladenen Medienvertreter, einige Tage später anzurufen und persönlich auf die Einladung hinzuweisen. Teilweise können in solchen Gesprächen detaillierte Vorabinformationen an die Presse übermittelt werden.

Nach der Konkretisierung des Ablaufplans und des Einladungsmanagements sind ca. eine Woche vor Veranstaltung die Presseunterlagen wie Pressemitteilungen, Informationsmaterial und Werbematerial usw. abzustimmen und zu finalisieren.

Konkrete Handlungsabläufe können der oben genannten Checkliste entnommen werden. Ebenso steht den 115-TN ein Ansprechpartner für Hilfe bei der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit des Produktmanagements 115 zur Verfügung.

Die [Leitfäden Öffentlichkeitsarbeit 7 Maßnahmen \(Basismaßnahmen\)](#) und [Maßnahmenkatalog ÖA](#) bieten weitere Hilfestellungen.

Entscheidungspunkt „Projekt hat Abnahmereife erreicht“

Am Ende der Phase 3 sind:

- die technischen Systeme konfiguriert und getestet.
- die Leistungsberichte qualitätsgesichert und in der 115-Wissensdatenbank eingestellt.
- die Mitarbeiter im Umgang mit den technischen Systemen und den Auskunfts- und Betriebsprozessen vertraut.
- die erforderlichen Kommunikationsmaßnahmen angelaufen.
- die Checklisten und das Meldeformular ausgefüllt.

- die Umsetzungsmaßnahmen durch den 115-Integrationsmanager geprüft und bestätigt.
- die vorbereitenden Kommunikationsmaßnahmen durchgeführt und die Ablaufplanung für den Aufschalttermin festgelegt.

Das Entscheidungsgremium bestehend aus den Bereichen Flächendeckung und Betrieb berät auf Grundlage des Fortschrittberichts des 115-Integrationsmanagers, ob das Integrationsprojekt die Abnahmereife erreicht hat und die Voraussetzungen für die Durchführung der Generalprobe in Phase 4 geschaffen wurden.

3.4 Phase 4 - Qualitätssicherung und Abnahme

Nach der erfolgreichen Umsetzungsphase, den lokalen Tests der Integration und der Schulung der Mitarbeiter startet die Abnahme und Qualitätssicherung in Form einer Generalprobe, die ca. vier Wochen vor dem geplanten Freischalttermin stattfindet. Ziel der Generalprobe ist es, das Zusammenspiel zwischen Personal und Technik unter Beachtung der 115- Auskunftsprozesse und Servicestandards unter realistischen Bedingungen zu testen. Am Ende der erfolgreichen Generalprobe steht die Abnahme.

Weiterführende Informationen dazu finden Sie im **Leitfaden Generalprobe**.

3.5 Phase 5 - Übergang in den Wirkbetrieb

Stiller Wirkbetrieb

Ist die Generalprobe erfolgreich abgeschlossen und sind alle ggf. erforderlichen Anpassungen und Trainings durchgeführt, geht der neue 115-TN bzw. das 115-SC in den stillen Wirkbetrieb über. Ziel des ca. zweiwöchigen stillen Wirkbetriebs ist die langsame Überleitung in den Wirkbetrieb und die Durchführung von Erreichbarkeitstests (Mappingtest) im Einzugsbereich des 115-SC.

Für den stillen Wirkbetrieb wird die Rufnummer 115 im definierten Einzugsbereich des 115-TN freigeschaltet, ohne dass diese Freischaltung offiziell verkündet oder beworben wurde. Alle 115-Anrufe kommen im lokalen 115-SC an. Aus diesem Grund müssen bereits zu diesem Zeitpunkt Mitarbeiter für die Annahme von 115-Anrufen zur Verfügung stehen. Die Anzahl der Anrufe wird während des stillen Wirkbetriebs eher gering sein. Dies dient einer entspannten Eingewöhnungsphase der Mitarbeiter, bevor aufgrund der medialen Veröffentlichung die Anzahl der Anrufe steigt.

Kommunikative Vorbereitung der offiziellen Freischaltung

Der Betriebsstart des 115-SC wird durch entsprechende Presse- und Öffentlichkeitsarbeit in den Medien bekanntgegeben. Nach den ca. zweimonatigen Vorbereitungen für die offizielle Freischaltung erfolgt die konkrete Durchführung des Pressetermins. Neben der inhaltlichen Information der Presse zur 115 werden Medienbilder für die Presse inszeniert. Z. B. könnte die Unterzeichnung der so genannten Charta durch lokale Entscheidungsträger und einen Repräsentanten der FITKO oder einen Fototermin mit den Verantwortlichen vor einem 115-Banner oder den 115-Riesenziffern ein medienwirksames Bild darstellen.

Wichtig ist die Dokumentation der teilnehmenden Medienvertreter. Diese sollten vor Ort einen Ansprechpartner haben, der ggf. auch Interviews mit den Rednern und lokalen Entscheidungsträgern

vermitteln kann. Neben dem Ansprechpartner sollte auch ein eigener Fotograf die Veranstaltung dokumentieren. Ein geeignetes Foto sollte am gleichen Tag über den eigenen Medienverteiler an die Presse verschickt werden.

Offizielle Freischaltung

Die konkrete Terminierung für die offizielle, d. h. öffentlichkeitswirksame Freischaltung des neuen 115-TN ist von der lokalen Planung zur Öffentlichkeitsarbeit abhängig. Ziel ist es, durch die Bündelung von Freischaltungen eine größere mediale Aufmerksamkeit zu erhalten.

Die Aufnahme eines neuen 115-TN in den 115-Verbund wird offiziell mit der Unterzeichnung der Projektcharta durch einen lokalen Entscheidungsträger und dem Produktmanagement dokumentiert. Die Charta enthält Vereinbarungen zur Zusammenarbeit im 115-Verbund und den Rechten und Pflichten der Verbundteilnehmer. Die Unterzeichnung der Charta eignet sich daher sehr gut als Programmpunkt für eine öffentlichkeitswirksame Freischaltung.

Betriebsstart überwachen

Zu Beginn des Betriebsstarts des 115-TN liegen zumeist noch keine verlässlichen Angaben über die Anzahl der eingehenden Anrufe in einem bestimmten Zeitraum, das Anrufverhalten, die Anrufverteilung in Spitzen- oder Tagesrandzeiten vor. Es ist wenig bekannt, inwieweit die definierten Prozesse der Anrufverteilung innerhalb der ACD die Realität widerspiegeln oder ggf. angepasst werden müssen, weil Anrufe nicht rechtzeitig durchgestellt werden können.

Daneben liegen die Anruferzahlen in den ersten Wochen nach der offiziellen Eröffnung des 115-SC erfahrungsgemäß aufgrund der medialen Bekanntgabe deutlich über dem üblichen Niveau. Erfahrungen des 115-Verbunds zeigen einen direkten Zusammenhang zwischen den Marketingmaßnahmen, dem daraus resultierenden Bekanntheitsgrad der 115 und den Anruferzahlen im 115-SC.

Um sicherzustellen, dass die Anlaufzeit „planmäßig“ verläuft, empfiehlt es sich, mindestens noch zwei Wochen nach Betriebsstart eine technische bzw. administrative Ressource zur Unterstützung vor Ort zu haben. Darüber hinaus muss im Rahmen der Kapazitätssteuerung regelmäßig geprüft werden, ob Anpassungen notwendig sind.

Weiterhin sollten die Beschäftigten entsprechend auf „stressigere“ Arbeitstage eingestimmt und der Umgang mit Testanrufen durch z. B. Journalisten geübt sein.

Erfolgskontrolle und -steuerung

Die 115 verfolgt das Ziel, die Fragen der Bürger sowie der Wirtschaft zeitnah und kompetent zu beantworten. Die Erreichung dieses Ziels und damit einhergehend die Einhaltung des einheitlich vereinbarten Serviceversprechens zur Sicherung der Qualität wird kontinuierlich von der für das QM im 115-SC verantwortlichen Person gemessen und ausgewertet. Dies ermöglicht auch den anonymisierten Vergleich mit anderen 115-SC aus dem 115-Verbund.

Eine Steuerung über Kennzahlen bietet die Möglichkeit, über die Analyse des Nachfrage- und Anrufverhaltens eine genaue Entscheidungsgrundlage für die Einleitung weiterer Maßnahmen zu erhalten. Liegen Abweichungen der Ist-Kennzahlen von Soll-Kennzahlen über bzw. unter definierten Schwellenwerten, werden diese analysiert, um den Grund hierfür zu ermitteln und Maßnahmen zur Optimie-

rung einleiten zu können. So kann die Kennzahl, die sich auf die vom Bürger nachgefragten Themenschwerpunkte bezieht, z. B. die Notwendigkeit aufzeigen, das eigene Angebot an die Bedürfnisse des Bürgers anzupassen. Dies würde ggf. die Notwendigkeit zum Aufsetzen von Schulungsmaßnahmen mit neuen Themenschwerpunkten oder zur Vertiefung von Wissen erkennen lassen.

Kontinuierlicher Verbesserungsprozess

Zur Sicherstellung eines gleichbleibend hohen Qualitätsstandards empfiehlt sich die Einführung kontinuierlicher Verbesserungsprozesse (Continual Service Improvement). Diese Prozesse werden in der Praxis in der Regel in Zyklen durchgeführt. Da die Leistungsfähigkeit, tatsächlich kontinuierlich gemessen wird, können beispielsweise Verbesserungen der Prozesse oder der IT-Infrastruktur vorgenommen werden, um die Effizienz und Effektivität zu steigern. Auch das Aufsetzen von fachlichen oder Soft-Skill-Schulungen sowie Coaching- und Trainingsmaßnahmen können im Ergebnis die Gesamtleistung des 115-SC erhöhen. Mögliche Maßnahmen in diesem Zusammenhang sind:

- Regelmäßige Durchführung von Schulungen,
- Nutzung standardisierter Unterlagen zum Selbstlernen und Auffrischen,
- 115-Arbeitsabläufe inkl. Prozesse,
- Anleitungen für wichtige Gesprächssituationen (Taschenkarten),
- Eigene Anrufsimulation,
- Gegenseitige Anruftests,
- Coaching am Arbeitsplatz,
- Training über Generalprobenteilnahme,
- Einsatz Schulungs- und Trainingskoordinator,
- Nutzung von Vertreterregelungen zur Schulung.

In diesem Kontext ist auch die laufende Überprüfung auf Aktualität und Richtigkeit sowie die Verbesserung der 115-Wissensdatenbank zu berücksichtigen. Nur wenn die Prozesse zur Meldung mangelhafter Informationen in der 115-Wissensdatenbank von allen Mitarbeitern gelebt werden, kann die initial erstellte Güte gehalten und weiter gesteigert werden. Gleichzeitig kann nun begonnen werden, das Leistungsportfolio kontinuierlich zu vergrößern.

Verbundbeteiligung

Mit Beginn des Wirkbetriebs erfolgt der Übergang von der Projekt- in die Betriebsphase. Spätestens zu diesem Zeitpunkt sollte der neue 115-TN Vertreter für die Arbeitsgruppen des 115-Verbundes benannt haben, die regelmäßig an den Sitzungen teilnehmen. Über die definierten Betriebsrollen und deren Kommunikationsnetzwerke wird der 115-TN in die Betriebsprozesse des 115-Verbundes integriert und erhält alle relevanten Informationen, um sich an der Optimierung und Weiterentwicklung des 115-Service zu beteiligen.

Kontinuierlicher Kommunikationsprozess

Der Bekanntheitsgrad der 115 bestimmt konkret das Anrufvolumen in den Regionen. Daher soll die Kommunikation nachhaltig sein. Neben der Aufarbeitung des Aufschalttermins durch Berichte für die eigene Website, können konkrete Ereignisse, z. B. 100-Tage-Bilanz, ein Besuch des 115-SC durch lokale Entscheidungsträger o. Ä. geeignete Ereignisse für die Medien sein, um kontinuierlich darüber zu berichten. Konkrete Hilfe bietet hierbei der Leitfaden für die dezentrale Presse- und Öffentlichkeitsarbeit. Ebenso bietet Bereich Öffentlichkeitsarbeit des Produktmanagements 115 eine konkrete Hilfestellung bei der Umsetzung der dezentralen Öffentlichkeitsarbeit der 115-TN.

4 Phasen des Aufbaus eines 115-Servicecenters

Der Aufbau eines 115-SC erfordert organisatorische, technische und personelle Anstrengungen. Zur Vermeidung bzw. Minimierung möglicher Fehlerquellen empfiehlt es sich, den Aufbau eines 115-SC gezielt als Projekt aufzusetzen und durchzuführen. Daher unterteilt sich der Aufbau in 6 Phasen:

- Phase 1-Projekt- und Entscheidungsvorbereitung
- Phase 2-Ist-Situation, Analyse und Bewertung der organisatorischen Umsetzungsoptionen, WiBe
- Phase 3-Beschreibung der Anforderungen, Soll-Konzept, Beschaffungsmaßnahmen
- Phase 4-Umsetzung
- Phase 5-Tests, Abnahme, Schulungen
- Phase 6-Betriebsphase, Erfolgskontrolle, Personalentwicklung, Weiterentwicklung

Nähere Informationen zum Aufbau eines Servicecenters sind im **Leitfaden SC Aufbau** zu finden.

5 Weiterführende Dokumentationen

Fachbereich	Leitfaden
Betrieb	
	Anwenderdokumentationen
	Anbindung an die 115-Wissenssuche
	Betriebshandbuch Band 2
	Informationsbereitstellung
	Informationsweiterleitung
	Netzbetrieb
	SC Aufbau
Öffentlichkeitsarbeit	
	Maßnahmenkatalog ÖA
	Öffentlichkeitsarbeit
	Öffentlichkeitsarbeit 7 Maßnahmen (Basismaßnahmen)
Qualitätsmanagemen	
	Berichtswesen
	Generalprobe
	Schulungen

6 Glossar

115-Teilnehmerservice

Der 115-Teilnehmerservice ist der 1st-Level-Support für die 115-TN.

Produktmanagement 115

Das Produktmanagement 115 ist bei der Föderalen IT-Kooperation (FITKO) angesiedelt. Das Produktmanagement übernimmt die Steuerung des 115-Regelbetriebs in Zusammenarbeit mit den Gremien der 115. Die FITKO stellt die zentrale technische Infrastruktur bereit, unterstützt Maßnahmen der Partnergewinnung und führt das Qualitätsmanagement sowie zentrale Maßnahmen der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit durch. Das Produktmanagement 115 kann über die E-Mail-Adresse 115@fitko.de kontaktiert werden.

Die Aufgaben des Produktmanagements 115 der FITKO wurden bis Dezember 2022 von der im Bundesministerium des Innern und für Heimat (BMI) angesiedelten Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 (GK 115) wahrgenommen. Mit dem Aufgabenübergang von der GK 115 an die FITKO wurde die GK 115 im BMI aufgelöst.

Informationsbereitstellung

Die Informationsbereitstellung beschreibt den Prozess, Beschreibungen öffentlicher Leistungen in Form von Leistungsberichten für das 115-Wissensmanagement zur Verfügung zu stellen. Sie umfasst technische und inhaltliche Aspekte.

Leistungsbericht

Ein Leistungsbericht setzt sich aus verschiedenen Modulen zusammen und beschreibt eine öffentliche Leistung vollständig. Diese Module dienen zur Leistungsbeschreibung (z. B. Kurzttext, Gebührenrahmen etc.) und zur Angabe von Ansprechpunkten.

Leistungsbeschreibung

Eine Leistungsbeschreibung ist die Summe aller Module eines Leistungsberichts, die die Leistung inhaltlich vollständig beschreiben, ohne auf Ansprechpunkte einzugehen.

Stammtext

Ein Stammtext ist die standardisierte Beschreibung eines Leistungsberichts. Ein Stammtext kann als Vorlage für die Erstellung von Leistungsbeschreibungen dienen. Bei der Umwandlung eines Stammtextes in einen Leistungsbericht müssen die Felder des Stammtextes (Stammfelder) so ergänzt oder ersetzt werden, dass die lokalen Besonderheiten korrekt wiedergegeben werden. In der Regel müssen dazu insbesondere lokale Ansprechpunkte hinzugefügt werden.



Impressum

Herausgeber

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

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