



SmartGov:  
Made in Bremen

# Wissensmanagement

## Konzept

### „Wissensmanagement für Online- Verwaltungsleistungen“

Projekt: 115 als zentrale Supportkomponente (Baustein 2 „Wissensmanagement“)

## Dokumentenhistorie

Version	Datum	Autor	Kommentar
1.0	17.05.2023	Nico Kroker	Aretas GmbH (ext)
1.01	17.05.2023	René Pönitz	Capgemini (ext.)
		Im Auftrag	<a href="mailto:info@betriebskoordination.bremen.de">info@betriebskoordination.bremen.de</a>

## Nutzungshinweise

Dieses Dokument ist freigegeben zur Verwendung im Projekt „115 als zentrale Supportkomponente“.

### Hinweise

Der Inhalt dieses Dokuments ist Eigentum von Freie Hansestadt Bremen/ Der Senator für Finanzen /Stabstelle 4-1 -  
Programmbüro Themenfeld Familie & Kind

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Vorbemerkung</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Gegenstand</b>	<b>7</b>
2.1	Zweck des Dokuments	7
2.2	Übergeordnetes Ziel	7
2.3	Liefergegenstände	8
2.4	Geltungsbereich	9
2.5	Ausschlüsse	9
2.6	Organisatorische Rahmenbedingungen	10
<b>3</b>	<b>Grundlagen Wissensmanagement</b>	<b>12</b>
3.1	Informationsbedarf	13
3.2	Redaktions- und Bereitstellungsprozesse	14
3.3	Technische Abbildung der Redaktions- und Bereitstellungsprozesse	15
3.4	Strukturelle Rahmenbedingung	16
<b>4</b>	<b>IST-Stand Wissensmanagement</b>	<b>17</b>
4.1	Vorhandene Informationen	17
4.1.1	Fachliche Informationen	17
4.1.2	Technische Informationen	19
4.1.3	AdHoc Informationen	20
4.1.4	Fazit – vorhandene Informationen	20
4.1.5	Erkenntnisse aus den Interviewstichproben mit den Servicecentern	21
4.2	Redaktions- und Bereitstellungsprozesse	23
4.2.1	Bereitstellungsprozesse für fachliche Informationen	23
4.2.2	Bereitstellungsprozesse für technische Informationen	24
4.2.3	Bereitstellungsprozesse für AdHoc Informationen	24
4.2.4	Fazit - Redaktions- und Bereitstellungsprozesse	25
4.3	Technische Abbildung der Redaktions- und Bereitstellungsprozesse	26
4.3.1	Portalverbund	26
4.3.2	115-Softwareplattform	27
4.3.3	XZuFi-Standard	28
4.3.4	Fazit - Technische Abb. der Redaktions- und Bereitstellungsprozesse	29
4.3.5	Erkenntnisse aus den Interviewstichproben mit Servicecentern	30
<b>5</b>	<b>Zielbild Wissensmanagement</b>	<b>31</b>

5.1	AdHoc Informationen	33
5.2	Informationsangebot	34
5.2.1	Basisinformationen	35
5.2.2	Informationen zur „Reaktion im Fehlerfall“	36
5.2.3	Mindestanforderungen zu Informationsbereitstellung	37
5.2.4	AdHoc Informationen	37
5.2.5	Mindestanforderungen AdHoc Informationen	38
5.3	Redaktions- und Bereitstellungsprozesse	39
5.3.1	Methodische Basis der Prozessoptimierung	39
5.3.2	Management des fachlichen Wissens (FIM)	42
5.3.3	Management des technischen Wissens	43
5.3.4	Qualitätssicherung der Prozesse	44
5.3.5	Mindestanforderungen an die Redaktionsprozesse	44
5.3.6	Management von AdHoc Informationen	45
5.3.7	Mindestanforderungen – Prozess zur Bereitstellung von AdHoc Informationen	47
5.4	Technische Abbildung der Redaktions- und Bereitstellungsprozesse	48
5.4.1	Mindestanforderungen an die technische Abbildung der Prozesse	52
5.4.2	Technische Unterstützung AdHoc Informationen	52
5.4.3	Mindestanforderungen an die technische Umsetzung der AdHoc Anforderungen	53
<b>6</b>	<b>Gaps und Maßnahmen</b>	<b>54</b>
6.1	GAPS- Informationsangebot	54
6.2	GAPS- Redaktions- und Bereitstellungsprozesse	55
6.3	GAPS- Technische Abbildung der Redaktions- und Bereitstellungsprozesse	56
6.4	Vorgeschlagene Maßnahmen	57
<b>7</b>	<b>Anhang</b>	<b>59</b>
7.1	Informationsbedarf im Support des Leistungsprozesses	59

# 1 Vorbemerkung

Mit fortschreitender Digitalisierung einer Vielzahl von Aufgaben und Interaktionen, sowohl im geschäftlichen als auch im privaten Umfeld stehen auch die öffentlichen Verwaltungen in der Verantwortung, Ihre Aufgaben und Leistungen digital anbieten zu können.

Die EU hat bereits mit der seit 2006 geltenden Europäischen Dienstleistungsrichtlinie die öffentlichen Verwaltungen der Mitgliedsstaaten dazu verpflichtet, für die Verwaltungsleistungen zur „... Aufnahme und Ausübung einer Dienstleistungstätigkeit ...“ sowohl einheitliche Ansprechpartner sicherzustellen (Artikel 6, Richtlinie 2006/123/EG) als auch für diese Verwaltungsleistung eine elektronische Verfahrensabwicklung (Artikel 8, Richtlinie 2006/123/EG) zu ermöglichen.

Mit dem Onlinezugangsgesetz (OZG), das im August 2017 in Kraft getreten ist, haben Bund und Länder die bundesweiten Verwaltungsdigitalisierung bzgl. der Online-Beantragung fokussiert.

Da das Onlinezugangsgesetz (OZG) Bund, Länder und Kommunen verpflichtet hat, Verwaltungsleistungen bis Ende des Jahres 2022 digital bereitzustellen, ist das arbeitsteilige, zeitsparende Vorgehen nach „Einer für Alle“ (EfA) besonders wichtig. Verwaltungsleistungen und auch die EfA-Leistungen werden dabei durch ein Bundesland realisiert, betrieben und weiterentwickelt. Die anderen Bundesländer können diese Angebote mitnutzen.

Das OZG verpflichtet nun die Länder zur Teilnahme an einem Portalverbund, der einen barriere- und medienbruchfreien Zugang zu den Online-Diensten gewährleisten soll. Damit entsteht für den Nutzer ein transparentes Angebot über alle angebotenen Verwaltungsleistungen hinweg.

Der IT-Planungsrat hat in der 37. Sitzung am 09.03.2022 den Beschluss 2022/05 wie folgt gefasst<sup>1</sup>:

1. Der IT-Planungsrat nimmt das vom 115-Lenkungsausschuss vorgelegte Strategiepapier<sup>2</sup> zur Weiterentwicklung der Behördennummer 115 für die Jahre 2022 bis 2026 zur Kenntnis.
2. Der IT-Planungsrat begrüßt insbesondere das strategische Ziel, den Leistungsumfang auszubauen.
3. Der IT-Planungsrat bittet darum, in diesem Rahmen die Anforderungen aus der gemeinsamen OZG-Umsetzung insbesondere nach dem EfA-Prinzip bevorzugt zu berücksichtigen und möglichst kurzfristig zu unterstützen.

<sup>1</sup> <https://www.it-planungsrat.de/beschluss/beschluss-2022-05>

<sup>2</sup> Strategiepapier zur Weiterentwicklung der Behördennummer 115 / Nach Beschluss des 115-Lenkungsausschusses am 14. Dezember 2021

In diesem Zusammenhang wurde die Aufgabe zur Erstellung eines einheitlichen Konzeptes für Wissensmanagement im Support an das Referat 4-1, Stabsstelle Familie & Kind in Bremen und das Amt für IT & Digitalisierung (ITD) Senatskanzlei in Hamburg übergeben. Das „Wissensmanagement“ ist ein Baustein im übergeordneten Projekt „115 als zentrale Supportkomponente.“ Die Organisation ist in Abbildung 1: Organisation der projektrelevanten Ressourcen dargestellt.

Es muss sichergestellt werden, dass Wissen identifiziert, dokumentiert und allen am Support beteiligten First-Level Servicecentern zur Verfügung gestellt wird.

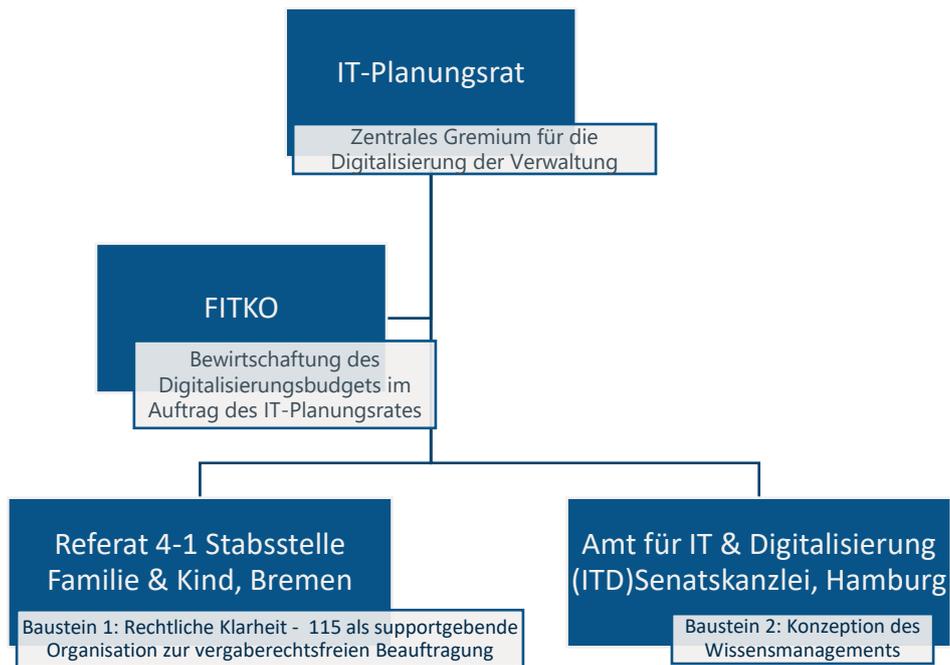


Abbildung 1: Organisation der projektrelevanten Ressourcen

Die Behördennummer 115 ist ein Verbund aus Teilnehmern von Bundesbehörden, Bundesländern und Kommunen. Die Koordination des Verbundes und die Bereitstellung der zentralen Komponenten erfolgt ab dem 1.1.2023 durch das 115-Produktmanagement der FITKO.

Die Geschäfts- und Koordinierungsstelle der Behördennummer 115 (angesiedelt im BMI) hat diese Aufgabe bis zum 31.12.2022 wahrgenommen.

Es besteht der Anspruch, dass sich alle unmittelbar und mittelbar zum Wissensmanagement im Support ergebenden Fragen aus diesem Dokument beantworten lassen.

# 2 Gegenstand

## 2.1 Zweck des Dokuments

Dieses Dokument beschreibt konzeptionell die Inhalte, Abläufe und deren technische Unterstützung eines konsistenten und transparenten Wissensaufbaus für den Support digitaler Verwaltungsleistungen.

Das Konzept dient der Verbesserung des Austauschs von Informationen zwischen betreibenden und supportgebenden Organisationen in Bezug auf Vollständigkeit, Aktualität und Nutzbarkeit.

Das Konzept soll Handlungsfelder aufzeigen, um die nötigen Informationen so bereitzustellen, dass ein flächendeckender, zukunftsfähiger und nutzerzentrierter Support der Online-Dienste bundesweit möglich ist.

Ziel ist eine Beschlussvorlage für die 41. Sitzung des IT-Planungsrats.

## 2.2 Übergeordnetes Ziel

Im Vordergrund des Konzeptes steht die Zufriedenheit der Nutzenden (Bürger und Bürgerinnen sowie Organisationen und Unternehmen) der bereitgestellten Online-Dienste mit der Unterstützung durch die supportgebenden Organisationen. Dabei spielt die 115 als zentrale Supportkomponente eine herausragende Bedeutung. Im Projektantrag für die „115 als zentrale Supportkomponente“ heißt es dazu:

*„Als großes Ziel sollen die Anfragen und Probleme, die durch die Benutzung der Online-Dienste auftreten, direkt gelöst bzw. beantwortet werden („Erstlösungsquote“). Ein guter Support ist ein positives Aushängeschild der Online-Dienste („Visitenkarte der Verwaltung“). [...]“*

Dies wird auch durch die Beschlüsse 2022/05 und 2023/11 des IT-Planungsrates bekräftigt.

- Beschluss 2022/05<sup>3</sup> „Behördennummer 115“ 37. Sitzung 09.03.2022
- Beschluss 2023/11<sup>4</sup> „Behördennummer 115“ 40. Sitzung 29.03.2023

Da die Abdeckung des Supports durch die 115 bundesweit noch nicht vollständig ist, werden auch Szenarien betrachtet, die nicht auf die 115 setzen. Da diese Szenarien länderspezifisch und heterogen sind, werden die Handlungsempfehlungen, insbesondere für die organisatorische und technische Umsetzung für diese Szenarien weniger konkret sein.

<sup>3</sup> <https://www.it-planungsrat.de/beschluss/beschluss-2022-05>

<sup>4</sup> <https://www.it-planungsrat.de/beschluss/beschluss-2023-11>

## 2.3 Liefergegenstände

Dieses Konzept gliedert sich in folgende Abschnitte:

Kapitel 4 ordnet das Wissensmanagement in den Kontext anderer relevanter Konzepte (z.B. Konzeption zur Lotsenfunktion und 115-Informationsmanagement) und Arbeitsgruppen (z.B. AG RaBe-EfA), sowie den aktuellen Stand relevanter Vorlagen und Entscheidungen des IT-Planungsrates (z.B. EfA-Mindestanforderungen für den Betrieb und Umsetzungsplanung) ein.

Das aktuell nutzbare Informationsangebot, mit besonderem Fokus auf Wissen, das durch die 115 genutzt werden kann, sowie die IST-Struktur zur Bereitstellung von Wissen ist in Kapitel 5 beschrieben. In diesem Kapitel wird der Informationsfluss von den bereitstellenden zu den supportgebenden Organisationen skizziert. Darüber hinaus werden die bereits erfüllten Informationsbedarfe den offenen Informationsbedarfen gegenübergestellt und die dazu genutzten Standards und Formate identifiziert.

Die Darstellung des SOLL-Zustandes (Zielbild) des Wissensmanagements für die Beauskunftung zu Online-Diensten und Verwaltungsleistungen (im First-Level) unter besonderer Berücksichtigung der Bereitstellung und Mitnutzung von EfA-Diensten erfolgt in Kapitel 6. Der Leistungsumfang gemäß 115-Umsetzungskonzept wird dabei genauso berücksichtigt, wie die Mindestanforderungen an den Betrieb der EfA-Leistungen (AG RaBe-EfA).

In Kapitel 6 werden die Lücken zwischen dem aktuellen IST- und dem beschriebenen SOLL-Zustand identifiziert und bewertet. Zudem werden Handlungsempfehlungen abgeleitet und diese in einen ersten Maßnahmenplan zur Erreichung der Ziele eingeordnet. Dabei wird besonderes Augenmerk auf die Integration der 115 mit den nachfolgenden Supportorganisationen und ggf. Änderungen/Ergänzungen an den Formaten und Standards beschrieben.

## 2.4 Geltungsbereich

Dieses Konzept liefert Analysen und Handlungsempfehlungen innerhalb des folgenden Geltungsbereichs:

### Organisatorisch:

- Die 115 als zentrale Supportkomponente inklusive 115-Verbund und kommunale Servicecenter
- Erstkontakte (First-Level Support) der Länder, die nicht dem 115-Verbund zugehörig sind, jedoch als Informationsquelle dienen oder in den Support involviert sind
- Nachgelagerte fachliche Supporteinheiten (Zuständige Stellen) der Mitnutzenden Länder (MiLa)
- Nachgelagerte technische Supporteinheiten (IT-Dienstleister)
- Betreibende Länder (BeLa) als Online-Dienst Betreiber

### Geographisch:

- bundesweit

### Services/ Leistungen:

- Alle, im Leistungskatalog der öffentlichen Verwaltung (LeiKa) namentlich benannten Verwaltungsleistungen inkl. EfA-Leistungen.

## 2.5 Ausschlüsse

Folgende Themen sind nicht Bestandteil des Wissensmanagements in diesem Konzept:

- Anbindungsprozess der Online-Dienste von den bereitstellenden Ländern zu den Kommunen der mitnutzenden Länder
- Informationsanforderungen/ Bereitstellung – Anbindungsleitfaden inkl. Parametrisierung
- Konzeptionelle Informationen zur Anbindung der Online-Dienste
- Abnahmekriterien zum Übergang von Implementierung in den Betrieb
- Die Beschreibung konkreter Lösungen zur Umsetzung der Anforderungen sowie die Betrachtung von dafür geeigneten Technologien oder Anwendungen
- Anforderungen und Handlungsempfehlungen, die bereits durch die „Umsetzungskonzeption Flächendeckender First-Level Support für Online-Dienste mit der 115<sup>5</sup>“ gedeckt sind.

<sup>5</sup> Anlage\_Umsetzungskonzeption Flächendeckender First-Level Support für Online-Dienste mit der 115

## 2.6 Organisatorische Rahmenbedingungen

Die organisatorischen Rahmenbedingungen sind gerade in Bezug auf die Frage nach den Informationsgebern und Informationsnehmern relevant. Die folgende organisatorische Grundstruktur findet, gemäß Abbildung 2: Übersicht der relevanten Ressourcen, im Zielbild Berücksichtigung.

### **Servicecenter**

Die zu berücksichtigenden Servicecenter sind entweder dem 115-Verbund zugehörig oder regional eigenständig organisiert. Die Servicecenter treten als Organisationen zum First-Level Support auf. In diesem Zusammenhang fungieren sie im Kern als Informationsempfänger, gelten in Bezug auf Anwendbarkeit von Informationen und Verarbeitung von Nutzer:innen-Feedback auch als Informationsgeber.

### **Normgebende Stelle**

Normgebende Stellen sind die jeweiligen Fachressorts, die entsprechende Gesetzesänderungen melden und sich daraus ergebene Verwaltungsleistungen definieren und kommunizieren. Diese fungieren im Kern als Informationsgeber, gelten in Bezug auf Anwendbarkeit, Vollständigkeit von Informationen und Verarbeitung in den Servicecentern auch als Informationsempfänger.

### **Zuständige Stelle**

Zuständige Stellen tragen die Verantwortung für den operativen Vollzug der Verwaltungsleistungen. Diese fungieren im Kern als Informationsgeber, gelten in Bezug auf Anwendbarkeit, Vollständigkeit von Informationen und Verarbeitung in den Servicecentern auch als Informationsempfänger.

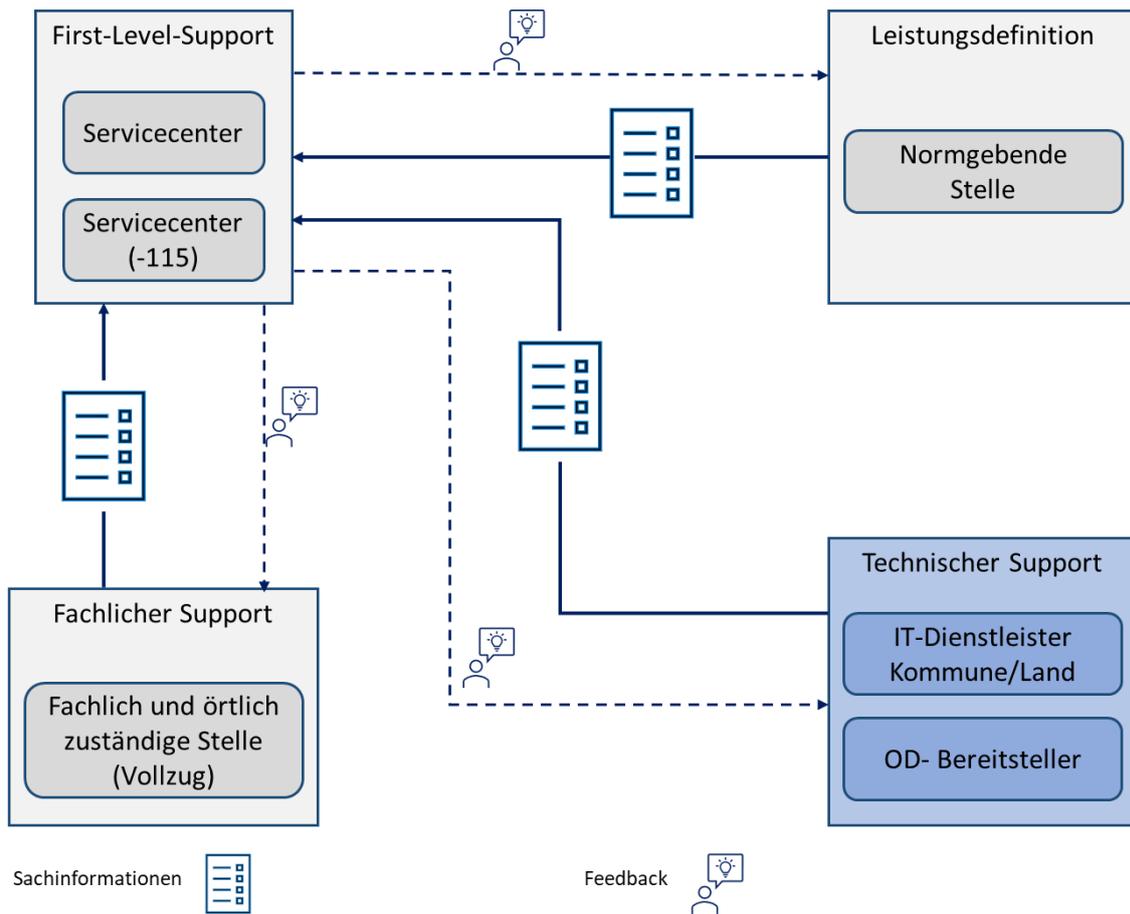


Abbildung 2: Übersicht der relevanten Ressourcen

# 3 Grundlagen Wissensmanagement

Managementsysteme stellen sicher, dass Organisationen in der Lage sind, systematisch zu handeln, reibungslose Abläufe sicherzustellen und geplante Ergebnisse zu erreichen.

Das Wissensmanagement wird in drei Bausteinen betrachtet (siehe Abbildung 3: Darstellung der Bausteine in 3 Ebenen). Diese werden in den weiteren Kapiteln in einem logischen Scheibenmodell dargestellt. Das heißt, dass im Folgenden jeweils die „Informationsebene“, die zur Information notwendigen „Bereitstellungsprozesse“ und die „technische Abbildung der Prozesse“ berücksichtigt werden.

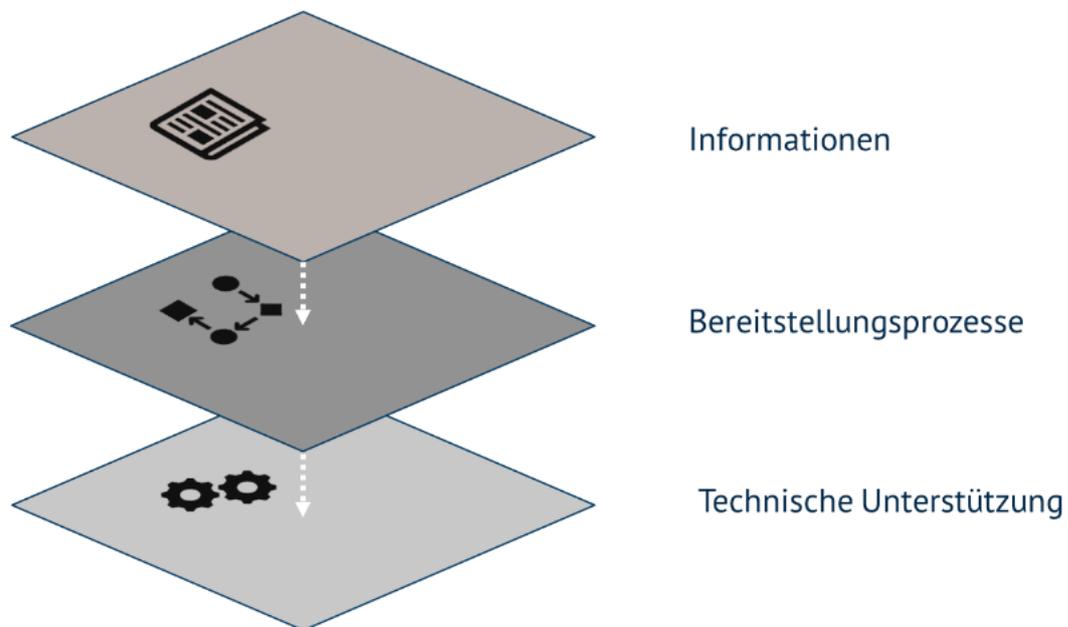


Abbildung 3: Darstellung der Bausteine in 3 Ebenen

## 3.1 Informationsbedarf

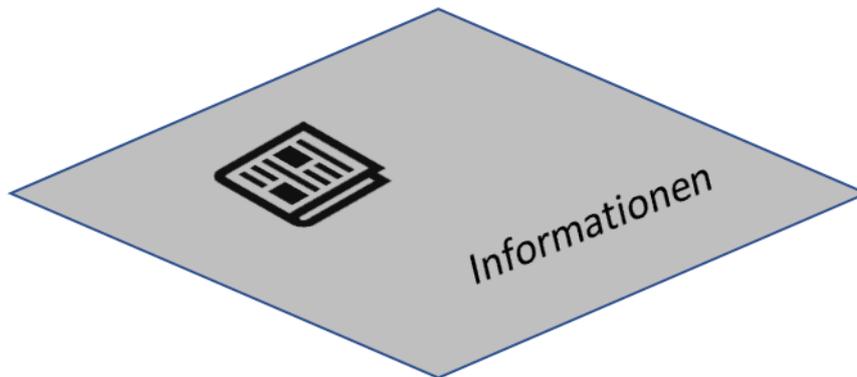


Abbildung 4: Darstellung Ebene 1

Für ein erfolgreiches Arbeiten im Support werden konkrete Informationen unterschiedlichen Typs benötigt, die eine sinnvolle Reaktion auf die unterschiedlichen Supportfälle ermöglichen. Die Informationen müssen dazu qualitätsgesichert vollständig, aktuell und für die Supportfälle relevant sein. Darüber hinaus müssen die Informationen im Supportkontext auffindbar und für die Nutzung zielgruppenorientiert bezüglich Detailtiefe, Fachterminologien, Umfang etc. aufbereitet sein. Für die digitalen Verwaltungsleistungen werden Informationen im fachlichen und im technischen Kontext benötigt.

- **Leistungsbezogene Informationen**  
Diese Informationen beschreiben die Leistung, den Ablauf der Leistungsanfrage, benötigte Unterlagen und weitere Informationen zur Unterstützung des fachlichen Prozesses. Hierzu gehören auch eventuell erforderliche Formulare und Hinweise auf weitere erforderliche Unterlagen.
- **Organisatorische Informationen**  
Leistungen, Leistungsausprägungen und Zuständigkeiten sind spezifisch für ein Leistungsgebiet (Bundesland, Kreis, Stadt, Kommune, etc.). Informationen zur zuständigen Stelle sind daher essenziell für a) eine spezifische Beauskunftung und b) für eine zielgerichtete Weitergabe von Supportanfragen.
- **Technische Informationen**  
Für eine sinnvolle Beauskunftung digitaler Verwaltungsleistungen, wie die im Rahmen der OZG-Umsetzung erstellten Online-Dienste oder EfA-Leistungen, sind zusätzliche Informationen technischer Art erforderlich. Dazu gehören vor allem Informationen über die

Zuständigkeiten über den gesamten digitalen Leistungsprozess, sowie Informationen zur Klassifizierung von Anfragen und FAQ zum Umgang mit häufigen technischen Anfragen.

- AdHoc-Informationen

Im Erstkontakt (First Level / 115) ist die Kenntnis aktueller Störungen oder Leistungseinschränkungen essenziell, um Aufwand zu reduzieren und adäquat auf derartige Situationen zu reagieren. Bei Online-Diensten spielen oft viele technische Komponenten zusammen. Ausfälle oder Beeinträchtigungen einzelner Komponenten können zur Nicht-Verwendbarkeit einzelner oder mehrerer Online-Dienste führen. Informationen dazu, speziell zu erwarteten Ausfallzeiten sind entsprechend im Supportkontext essentiell.

## 3.2 Redaktions- und Bereitstellungsprozesse

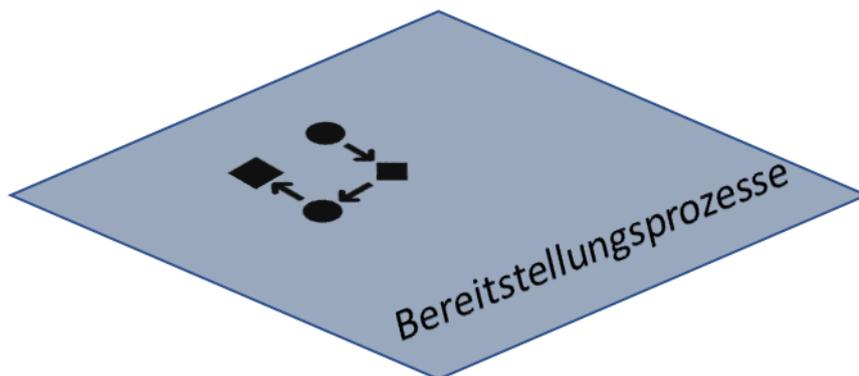


Abbildung 5: Darstellung Ebene 2

Relevante Informationen entstehen bei der Erstellung der Leistungsbeschreibung für eine digitale Verwaltungsleistung, bei fachlicher und technischer Änderung der Leistung oder auch als Antwort auf Informationsanfragen durch die Supportorganisationen. Die Prozesse zur Bereitstellung relevanter Informationen für die Supportorganisationen müssen rechtssicher, datenschutzkonform und zügig gestaltet sein, um den Support optimal zu unterstützen. Dazu sind mindestens folgende Prozesse zu betrachten:

- Prozesse zur Bereitstellung aktueller Leistungsbeschreibungen

Die Supportorganisationen benötigen vollständige, inhaltlich richtige und vor allem aktuelle Informationen zu den Leistungen. Daher muss der Redaktionsprozess eine Bereitstellung innerhalb einer adäquaten Zeitspanne ermöglichen.

- Prozesse zur Bereitstellung technischer Informationen  
Diese Prozesse müssen Informationen über die gesamte Leistungskette bereitstellen und dabei Informationen verschiedener Bereitsteller berücksichtigen und konsolidieren.
- Prozesse zur Aufnahme und Umsetzung von Rückmeldungen sowie Prozesse zur Qualitätsverbesserung (häufige Anfragen, fehlende Informationen, falsche Informationen, veraltete Informationen, etc.)  
Im Kontakt mit Bürger:innen und Firmen lassen sich Erkenntnisse über die Qualität der Informationen gewinnen. Die Nutzung dieser Erkenntnisse ist der Schlüssel für die Verbesserung der Supportqualität insgesamt.

### 3.3 Technische Abbildung der Redaktions- und Bereitstellungsprozesse

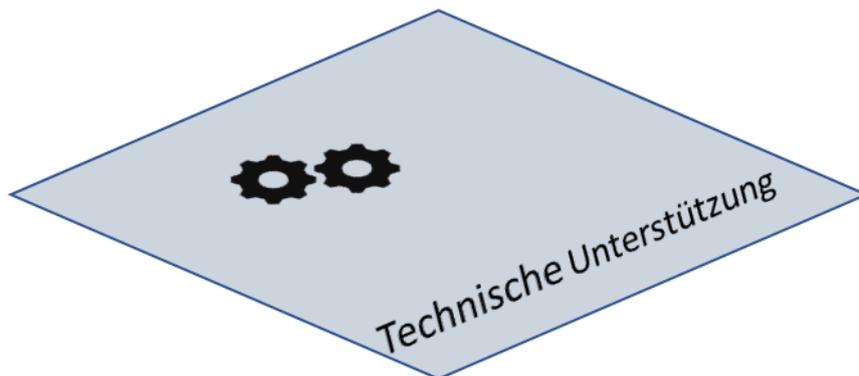


Abbildung 6: Darstellung Ebene 3

Die Fülle der bereitzustellenden Informationen, sowie die Anforderungen an Auffindbarkeit und Aktualität erfordern einen hohen Grad an Automatisierung. Dabei kommt der Standardisierung insbesondere an den Schnittstellen (organisatorisch und technisch) eine besondere Bedeutung zu. Dazu gehören folgende Elemente:

- Das Repository FIM-Leistungen / FIM Redaktionssystem  
Dieses System / dieser Systemverbund dient als Quelle für die Leistungsbeschreibungen zu allen Online-Diensten.
- Der Portalverbund  
Im Portalverbund werden Informationen zu den Leistungen für die Nutzung durch Bürger:innen und Firmen bereitgestellt.
- Service Management Plattformen  
Service Management Plattformen (u.a. Ticketsysteme) werden von den Supportorganisationen eingesetzt, um die Supportabläufe zu automatisieren und den

Supportagenten eine effiziente Arbeitsumgebung vor allem in Bezug auf den Zugang zu erforderlichem Wissen und anderen Informationen zu bieten.

### 3.4 Strukturelle Rahmenbedingung

Die relevanten Leistungen werden gesamthaft gemäß Abbildung 7: LeiKa-Typen und deren Regelungs- & Vollzugskompetenzen im Leistungskatalog der öffentlichen Verwaltung (LeiKa) dargestellt. Die Leistungen werden nach Regelungs- und Vollzugskompetenz wie folgt strukturiert.

LeiKa-Typ	Regelungskompetenz	Vollzugskompetenz
1	Bundesebene	Vollzug durch Bund
2a	Bundesebene	Vollzug durch Landesebene
2b		Ausführungsvorschriften durch Landesebene. Vollzug durch kommunale Ebene
3a	Bundesebene (Abweichungsrecht)	Vollzug durch Landesebene
3b		Ausführungsvorschriften durch Landesebene. Vollzug durch kommunale Ebene
4a	Landesebene	Vollzug durch Landesebene
4b		Vollzug durch kommunale Ebene
5	Kommunale Ebene	Vollzug durch kommunale Ebene

Abbildung 7: LeiKa-Typen und deren Regelungs- & Vollzugskompetenzen

Die Leistungsstruktur ist – bedingt durch die unterschiedlichen Ebenen der Regelungs- und Vollzugskompetenzen – relevant, da sich hieraus sowohl für die Bereitstellungsprozesse als auch für die technische Unterstützung unterschiedliche Anforderungen ergeben.

# 4 IST-Stand

## Wissensmanagement

### 4.1 Vorhandene Informationen

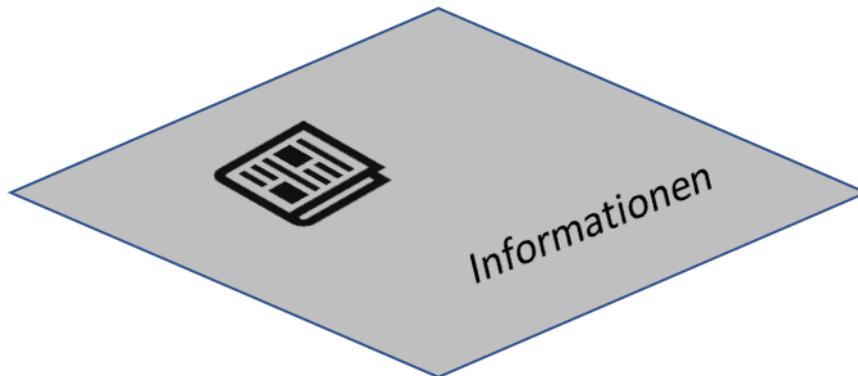


Abbildung 8: Darstellung 1. Ebene – Informationen

#### 4.1.1 Fachliche Informationen

Das Föderale Informationsmanagement (FIM) dient dazu, leicht verständliche Bürgerinformationen, einheitliche Datenfelder für Formulare Systeme und standardisierte Prozessvorgaben für den Verwaltungsvollzug bereitzustellen.

Die fachlichen Informationsbedarfe sind im Wesentlichen definiert durch die drei FIM-Bausteine:

- Leistungen  
Der Baustein „Leistungen“ bezieht sich im Wesentlichen auf die Beschreibung der Verwaltungsleistungen sowie die vom Bürger benötigten Informationen, anfallende Kosten und Anlaufstellen. Gesetzliche Vorgaben werden in einer vom Nutzer (Bürger:innen & Unternehmen) verständlichen Sprache formuliert.
- Datenfelder  
Der Baustein „Datenfelder“ enthält Adressstammdaten, den Rechtsgrund der Datenerfassung und dient der standardisierten Nutzung über diverse technische Schnittstellen.
- Prozess  
Der Baustein „Prozess“ beschreibt den chronologischen Ablauf der Bearbeitungsschritte inkl. der notwendigen Qualitätssicherung, die rechtlich vorgegeben sind.

Die Analyse zum Ist-Stand ergab, dass sich aktuell im Rahmen der Digitalisierung vor allem auf die Beschreibung der Leistungen und die Datenfelder für die online bereitgestellten Leistungsformulare fokussiert wird. Der Baustein „Prozesse“ wird aktuell in der Praxis nicht genutzt.

## Leistungsbeschreibung und FIM-Musterformular

Für jede Verwaltungsleistung im Leistungskatalog der öffentlichen Verwaltung wird ein Leistungsbericht erstellt.

Im Rahmen der Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) wurden von der Geschäfts- und Koordinierungsstelle der 115 die inhaltlichen Mindestanforderungen, Module und deren Struktur im Konzept „Informationsmanagement der 115 für die Lotsenfunktion“ (Version 0.3, Stand: 15.06.2022 nach AG Q)<sup>6</sup> bereits formuliert.

Mit diesem standardisierten Aufbau soll die einheitliche Darstellung aller aktuell benötigten Informationen sowie deren Ergebnisqualität sichergestellt und eine im 115-Verbund ebenenübergreifende Informationsbasis geschaffen werden.

Das FIM-Musterformular bildet die definierten Standards ab, visualisiert die Inhalte des Bausteins „Leistungen“ des Föderalen Informationsmanagements (FIM), dient als standardisierte Grundlage des Informationsflusses und besteht aus vier Hauptkapiteln:

1. Stammtext/ Leistungsbeschreibung
2. Organisationseinheit – Stelle an die sich Bürger:innen/ Unternehmer wenden soll
3. Formulare (Offline)
4. Online-Dienst

Die jeweils aktuelle Version kann jederzeit im FIM-Portal<sup>7</sup> abgerufen werden.

<sup>6</sup> Anlage\_Informationsmanagement der 115.pdf

<sup>7</sup> [www.fimportal.de](http://www.fimportal.de)

## Aktuelles Vorgehen zur Qualitätssicherung

Die inhaltliche Richtigkeit der Informationen sowie deren Formulierung in einer verständlichen, vom/von der Nutzer:in lesbaren Form wird durch die FIM-Redaktion in Zusammenarbeit mit den Fachreferent:innen der jeweiligen Fachressorts sichergestellt.

Die Vollständigkeit der für den Support relevanten Informationen, die über die Nutzung des FIM-Musterformulars bereitgestellt werden sollen, wird derzeit weder von der FIM-Redaktion noch von Personalressourcen der 115 überwacht und bewertet (siehe Abbildung 9: Qualitätssicherung von Informationen).



Abbildung 9: Qualitätssicherung von Informationen

Im 115-Verbund wurden im Rahmen von durchgeführten Interviews innerhalb des Projekts Bedenken gegenüber einer Bewertung der Information auf Aktualität und Vollständigkeit durch die 115-Agent:innen geäußert, da hier nach derzeitigem Kenntnisstand mit erheblichen Mehraufwänden zu rechnen ist.

### 4.1.2 Technische Informationen

Die Leistungen gemäß Leistungskatalog wurden und werden nach OZG als EfA-Leistungen oder eigene Leistungen des jeweiligen Bundeslandes digitalisiert. Daraus ergeben sich auch technische Fragestellungen. Zu den technischen Fragestellungen gehören alle Fragen, die sich im Zusammenhang mit der Online-Beantragung von Leistungen ergeben können.

Für technische Fragestellungen und Inhalte sind derzeit keine Leistungsberichte verfügbar.

Der geplante Übergang von XZuFi 2.1.0 zu XZuFi 2.2.0 und die Anpassung des FIM-Musterformulars sind bereits im „Informationsmanagement der 115 für die Lotsenfunktion“ (Version 0.3, Stand: 15.06.2022 nach AG Q)<sup>8</sup> und im „Grobkonzept Lotsenfunktion Kurzfassung“<sup>9</sup> (Version 1.2, Stand:

<sup>8</sup> Anlage\_Informationsmanagement der 115.pdf

<sup>9</sup> Anlage\_211228\_Kurz\_Grobkonzept-115-Lotsenfunktion\_V1.2

28.12.2021) berücksichtigt. Hier ist konzeptionell im FIM-Musterformular<sup>10</sup> in Abschnitt4 „Onlinedienst“ vorgesehen, im Modul „Hilfetext“ die technischen Informationen als Freitext listenartig in Verbindung mit anderen Informationen bereitzustellen. In dieser Ausprägung ist eine strukturierte Suche nicht möglich.

#### 4.1.3 AdHoc Informationen

AdHoc Informationen sind in diesem Zusammenhang technische Informationen wie Störungen oder Ereignisse im Zusammenhang mit einem oder mehreren Online-Diensten bzw. technischen Komponenten wie elektronische Identifikation, Zahl-Services, etc.

Für den Betrieb der zugrundeliegenden Basisdienste und der dazugehörigen IT-Systeme ist in der Regel ein Monitoring eingerichtet. Informationen zum aktuellen Status eines Online-Dienstes sind dennoch aktuell für die Supportorganisationen nicht verfügbar. Deren Bereitstellung ist derzeit durch den XZuFi-Standard abgedeckt, wird jedoch in der aktuellen Ausprägung in der 115-Softwareplattform nicht umgesetzt. Es gibt keinen Prozess zur Eingabe oder zur zielgerichteten Bereitstellung von Adhoc-Informationen. In der SWP gibt es zwar eine Funktionalität, die so heißt, allerdings nicht aus dem Online-Dienst Kontext kommt und nicht genutzt wird.

#### 4.1.4 Fazit – vorhandene Informationen

Zusammengefasst lässt sich, wie in Abbildung 10: Informationsflüsse und deren Qualität dargestellt, festhalten, dass die Korrektheit der Informationen zu neuen und geänderten Leistungen, von der normgebenden Stelle, qualitätsgesichert gewährleistet wird. Zusätzlich zur Korrektheit der Informationen sind jedoch auch noch die Relevanz und die Vollständigkeit der Informationen zu neuen und geänderten Leistungen zu betrachten, diese Eigenschaften sind jedoch aktuell nicht messbar bewertbar, da diese Informationseigenschaften (Relevanz und Vollständigkeit) im aktuellen FIM-Redaktionsprozess nicht gesteuert werden. Die Prozessergebniskontrolle bezieht sich ausschließlich auf die Vollständigkeit der im FIM-Musterformular abgefragten Informationen.

Fachliche Informationen, die von der für den Vollzug verantwortlichen zuständigen Stelle bereitgestellt werden, sind inhaltlich korrekt. Auch sind diese Informationen relevant, da sie vom First-Level Support (Servicecenter) konkret nachgefragt werden. Vollständigkeit kann auch hier nicht bewertet werden.

Bei technischen und AdHoc Informationen kann derzeit weder Korrektheit noch Vollständigkeit als auch Relevanz sichergestellt werden.

<sup>10</sup> Anlage\_220517\_Musterformular\_Leistungsbeschreibung\_ergänzt.docx

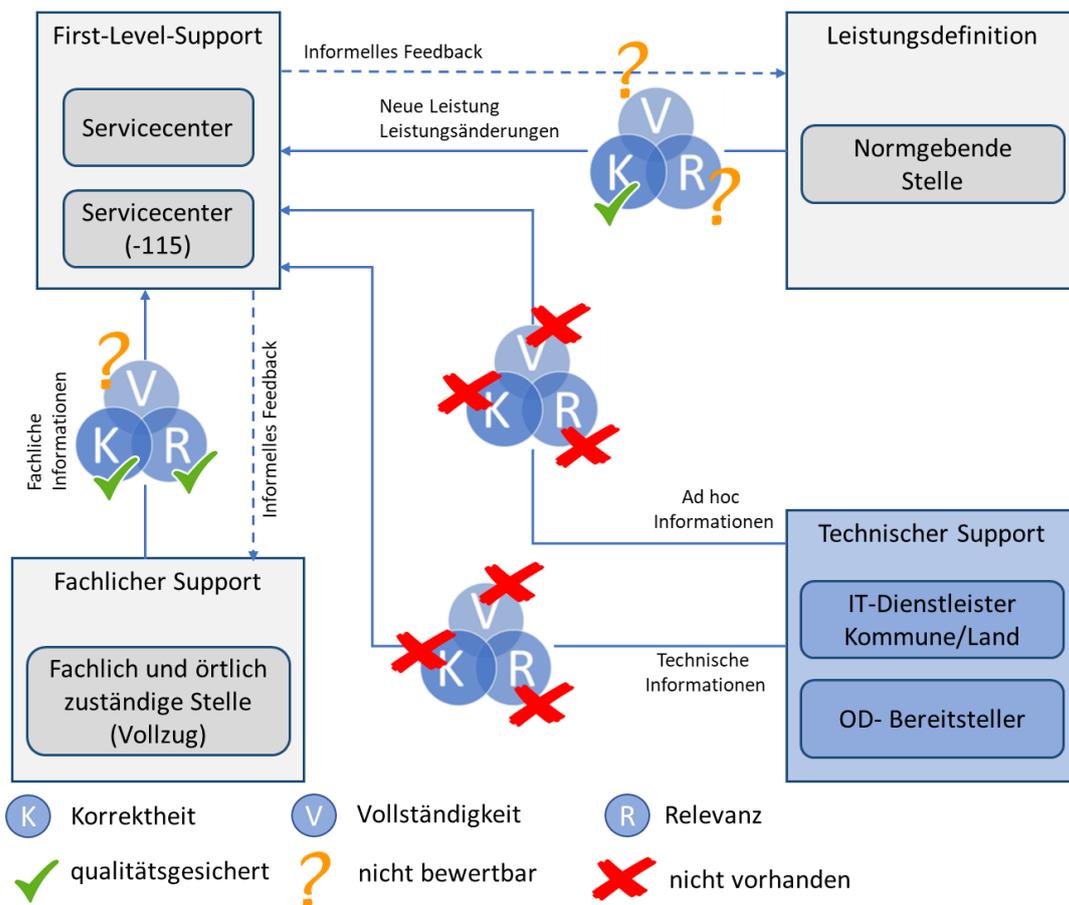


Abbildung 10: Informationsflüsse und deren Qualität

#### 4.1.5 Erkenntnisse aus den Interviewstichproben mit den Servicecentern

##### Vorbemerkung:

Die Servicecenter Strukturen sind sehr heterogen. Manche Servicecenter beauskunften vornehmlich – neben der geringen Anzahl an Anrufen aus dem 115-Verbund – ihr eigenes Einzugsgebiet (Bsp. Aachen beauskunftet Aachen). Andere Servicecenter beauskunften als sog. Multicenter auch landesübergreifend (Bsp. Ludwigshafen beauskunftet BW/HE/RPF im Rhein-Neckar Raum)

In diesem Zusammenhang können kaum allgemeingültige Aussagen getroffen werden.

##### Fachliche Informationen

Die 115-Agent:innen in den Servicecentern erhalten aus den jeweiligen Servicecenter Applikationen zur Beauskunftung von Verwaltungsleistungen im Prinzip vollständige und qualitativ nutzbare Informationen. Die Servicecenter Applikationen enthalten in der Regel Informationen aus

verschiedenen Informationsquellen, maßgeblich aus der jeweiligen kommunalen Datenbank basierend auf Informationen von FIM sowie aus der 115-Softwareplattform.

Die Informationen aus dem FIM-Musterformular/ FIM-Redaktionsprozess sind von den Servicecentern sowohl zur inhaltlichen Beauskunftung als auch zur Weiterleitung an die jeweils zuständigen Stellen sehr gut nutzbar. Ein sehr hoher, jedoch nicht zu beziffernder Anteil an Fragen bezieht sich auf Terminvereinbarungen. Die dazu nötigen Informationen zur Weiterleitung an entsprechend andere Servicecenter oder zuständige Stellen liegen vollständig vor.

Der Anteil der kommunenübergreifenden Anfragen ist sehr gering wird jedoch nicht mengenmäßig erfasst.

Informationen aus dem Abschnitt 4 „Onlinedienste“ werden derzeit noch nicht genutzt.

Nutzeranfragen, die nicht aus den bereitgestellten Informationen beantwortet werden können, werden von den 115-Agent:innen über die Fachressorts, eigens etablierte Datenbanken oder auch über die Google-Suche auf behördlichen Quellen in Erfahrung gebracht und nach bestem Wissen und Gewissen beauskunftet. Ergänzende regionale Informationen werden bei den jeweils zuständigen Stellen (Ämter/Behörden) abgefragt. Die fachliche Qualitätssicherung der ergänzenden regionalen Informationen erfolgt durch die zuständige Stelle (Vollzug). Die Informationen werden in den jeweils lokal eigenen technischen Systemen dokumentiert.

Der Auslöser zur Ergänzung von Informationen ist in der Regel der/die 115-Agent:in. Diese/r schickt Informationen an die zuständige Person, wie bspw. den Qualitätsmanager der Geschäftsstelle des 115-Servicecenters. Die zuständige Person qualifiziert, ob die fehlende Information in die Zuständigkeit von Fachressorts oder Landesredaktionen fallen und kontaktiert diese.

Ergänzende grundsätzliche Informationen werden bei der Landesredaktion nachgefragt. Diese stellt die Informationen dann über den FIM-Redaktionsprozess an die Landesportale bereit.

Die Aussagen basieren auf der Wahrnehmung der befragten Servicecenter und sind nicht durch konkrete Zahlen belastbar.

### Technische Informationen

In den Servicecentern liegen keine technischen Informationen vor. Technische Fragestellungen können derzeit nicht beantwortet werden. Der Link zu bekannten, in den Datenbanken hinterlegten Online-Diensten kann den Anfragenden herausgegeben werden. Wie hoch hier der konkrete Anteil ist, kann nicht beziffert werden, da dies derzeit nicht gemessen wird.

### AdHoc Informationen

In den Servicecentern liegen keine AdHoc Informationen, z.B. zu Störungen oder Ereignissen vor. Bei Kontaktaufnahmen der Nutzer:innen bzgl. Störungen von Onlinediensten ist derzeit seitens der Servicecenter keine Stellungnahme oder Hilfe möglich.

## 4.2 Redaktions- und Bereitstellungsprozesse

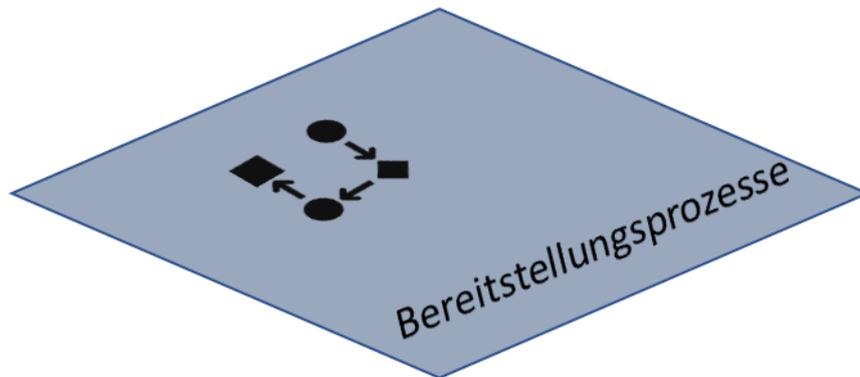


Abbildung 11: Darstellung 2. Ebene – Redaktions- und Bereitstellungsprozesse

### 4.2.1 Bereitstellungsprozesse für fachliche Informationen

Fachliche Informationen werden im Falle neuer Leistungen und Leistungsänderungen von der jeweils normgebenden Stelle (Betriebsverantwortliche:r des Bereitstellenden Landes) über den FIM-Redaktionsprozess bereitgestellt.

Darüber hinaus werden fachliche Informationen im Rahmen des Supports von der fachlich und örtlich zuständigen Stelle (Vollzug) benötigt.

#### Der FIM-Redaktionsprozess

Der FIM-Redaktionsprozess dient dazu, leicht verständliche Bürgerinformationen, einheitliche Datenfelder für Formulare Systeme und standardisierte Prozessvorgaben für den Verwaltungsvollzug bereitzustellen. Zur Strukturierung des Informationsgehalts der Leistungsbeschreibung wird das FIM-Musterformular genutzt.

Der Redaktionsprozess enthält Aktivitäten zur Qualitätssicherung bezüglich der Korrektheit und Verständlichkeit der Informationen bei neuen und geänderten Leistungen.

Der Redaktionsprozess ist bis auf Landesebene dokumentiert (siehe Bsp. Hessen<sup>11</sup>), enthält die Definitionen der notwendigen Rollen und Verantwortlichkeiten sowie ein technisches Redaktionssystem (siehe Kapitel „Technische Abbildung der Redaktions- und Bereitstellungsprozesse“).

Der aktuell operativ genutzte Prozess lässt sich gemäß Abbildung 12: FIM- Redaktionsprozess abstrakt in sechs Schritte gliedern.

<sup>11</sup> Bsp.: Anlage\_FIM\_Redaktionskonzept\_2.2\_Hessen.pdf



Abbildung 12: FIM- Redaktionsprozess abstrakt

Der derzeit gelebte FIM-Redaktionsprozess, der auch zur Ergänzung von Supportinformationen angewandt wird, ist für die Informationsanforderungen der 115-Agent:innen zu langwierig. Zeitliche Durchlaufzeiten sind im FIM-Redaktionsprozess nicht definiert.

Ergänzung von Informationen in vorhandenen Modulen kann bis zu mehreren Wochen in Anspruch nehmen. Die Anlage neuer Module, die eine Erweiterung des Standards darstellen, dauert derzeit von mehreren Wochen bis zu mehreren Monaten.

### Prozess zur Bereitstellung von fachlichen Informationen im Support

Ein formaler Prozess zur Bereitstellung fachlicher Informationen für den Support durch die jeweils örtliche zuständige Stelle existiert nicht. Fehlende Informationen werden vom First-Level Support aktiv angefragt. Die zurückgemeldeten Informationen sind in Bezug auf Korrektheit von der jeweils zuständigen Stelle qualitätsgesichert.

#### 4.2.2 Bereitstellungsprozesse für technische Informationen

Aktuell ist föderal kein Prozess etabliert, mit dem Informationen zur Beantwortung technischer Fragen oder Anliegen der Online Nutzer:innen für den First-Level Support bereitgestellt werden. Somit können technische Fragestellungen nicht aus bestehender Dokumentation beantwortet und auch nicht an den jeweils zuständigen IT-Dienstleister weitergegeben werden. Eventuelle kommunale Einzellösungen sind nicht ausgeschlossen, jedoch konzeptionell nicht relevant.

#### 4.2.3 Bereitstellungsprozesse für AdHoc Informationen

Aktuell ist kein Prozess etabliert, der AdHoc Informationen für den First-Level Support bereitstellt. Somit ist es dem First-Level Support nicht möglich, akute technische Störungen oder technische Ereignisse zu beauskunften oder zu bearbeiten.

Eine technisch administrative Entstörung ist durch den First-Level Support (115-Verbund) nicht möglich, da dieser in der Regel keinen administrativen Zugriff auf die jeweiligen technischen Systeme hat.

#### 4.2.4 Fazit - Redaktions- und Bereitstellungsprozesse

Zusammengefasst lässt sich, wie in Abbildung 13: Prozesse zur Qualitätssicherung des Informationsflusses dargestellt, festhalten, dass der FIM-Redaktionsprozess die Korrektheit und Verständlichkeit der Informationen zu neuen und geänderten Leistungen qualitätsgesichert bereitstellt.

Für fachliche Supportinformationen, technische Informationen und AdHoc Informationen sind aktuell keine Redaktions- oder Bereitstellungsprozesse etabliert.

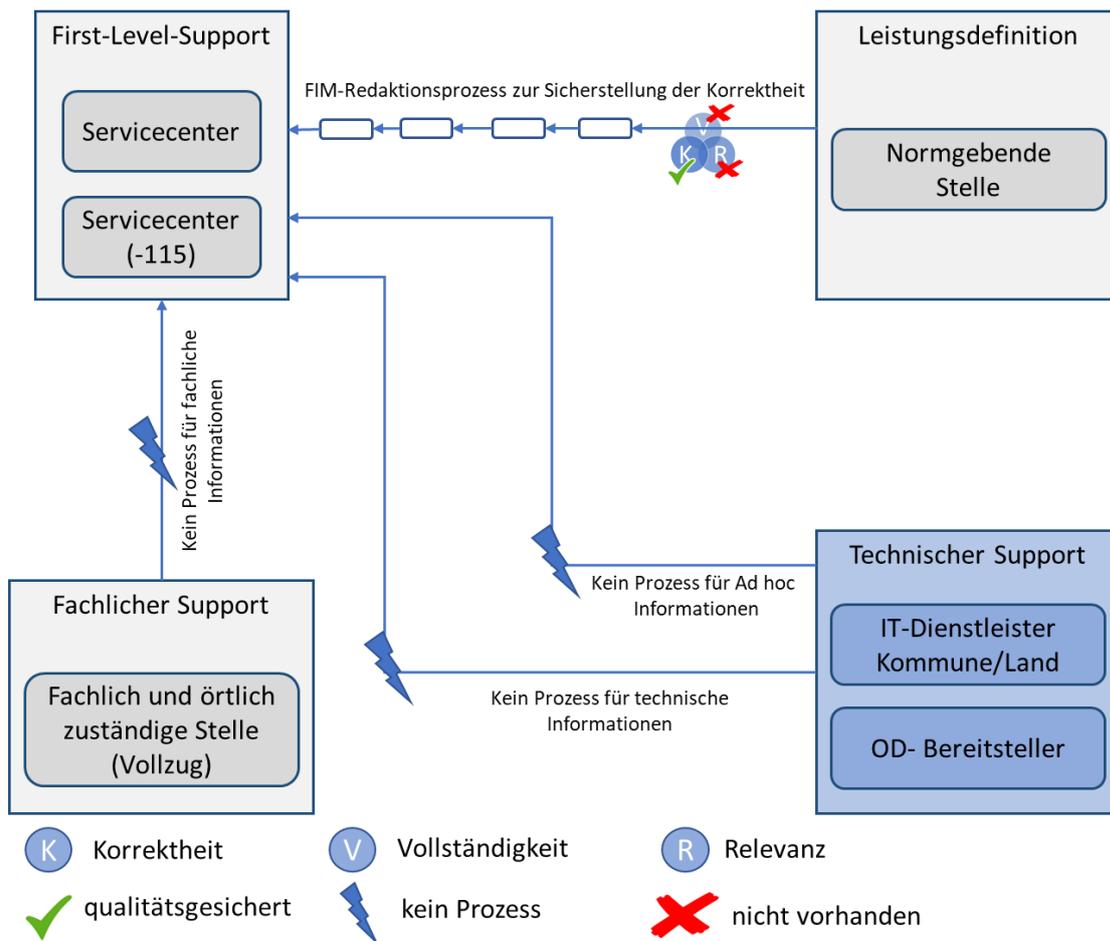


Abbildung 13: Prozesse zur Qualitätssicherung des Informationsflusses

## 4.3 Technische Abbildung der Redaktions- und Bereitstellungsprozesse

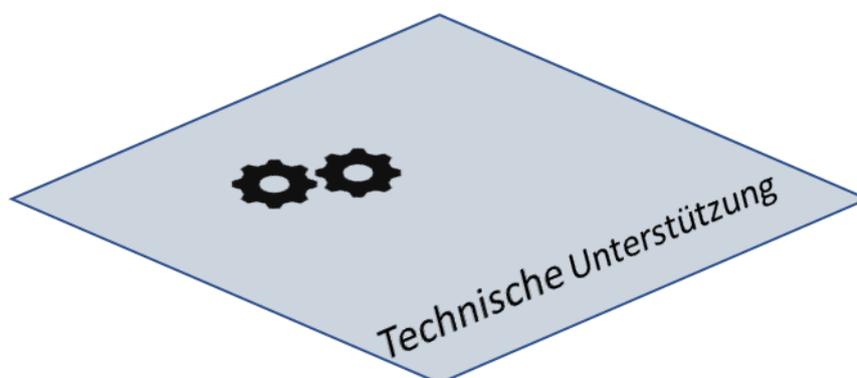


Abbildung 14: Darstellung 3. Ebene – Technische Unterstützung

### Zwei technische Wege zur Informationsbereitstellung

Die Bereitstellung der Informationen erfolgt heute über zwei Wege. Zum einen über den Portalverbund, der die Bereitstellung der öffentlich zugänglichen Informationen zu Verwaltungsleistungen und Online-Diensten in den Landesportalen ermöglicht und zum anderen über die 115-Softwareplattform, die Supportinformationen für die 115-Servicecenter zur Verfügung stellt.

Beide Wege nutzen als Informationsbasis die Leistungsbeschreibungen in den Einzelrepositories der Länder sowie dem Bundesrepository. Die Leistungen des Bundes werden im Bundesredaktionssystem gepflegt und in die Landesrepositories übertragen. Diese Leistungen und die individuellen Leistungen der Länder können dann über die jeweiligen Landesredaktionssysteme angepasst werden. Hier werden z.B. Spezialisierungen und Zuständigkeiten gepflegt. Die Inhalte der Leistungsbeschreibungen werden dabei in der Regel über das FIM-Musterformular für Leistungen zusammengetragen und dann in das Redaktionssystem eingepflegt.

#### 4.3.1 Portalverbund

Der Portalverbund stellt die technische Plattform zur Verfügung, auf der Bürger:innen und Unternehmen jede Verwaltungsleistung – unabhängig davon, auf welchem Verwaltungsportal in Deutschland sie die Suche nach der Verwaltungsleistung beginnen – einfach und schnell erreichen können. Dafür werden die Verwaltungsportale des Bundes und der Länder unter Berücksichtigung der föderalen Strukturen verknüpft.<sup>12</sup> Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, das

<sup>12</sup> <https://www.onlinezugangsgesetz.de/Webs/OZG/DE/themen/ozg-infrastruktur/portalverbund/portalverbund-node.html>

Landesverwaltungsportal mit den Portalen seiner Kommunen zu verknüpfen. Dies wird jedoch nicht flächendeckend genutzt. Der Bund verknüpft die Fachportale des Bundes mit seinem Verwaltungsportal Bund (siehe Abbildung 15: Portalverbund).

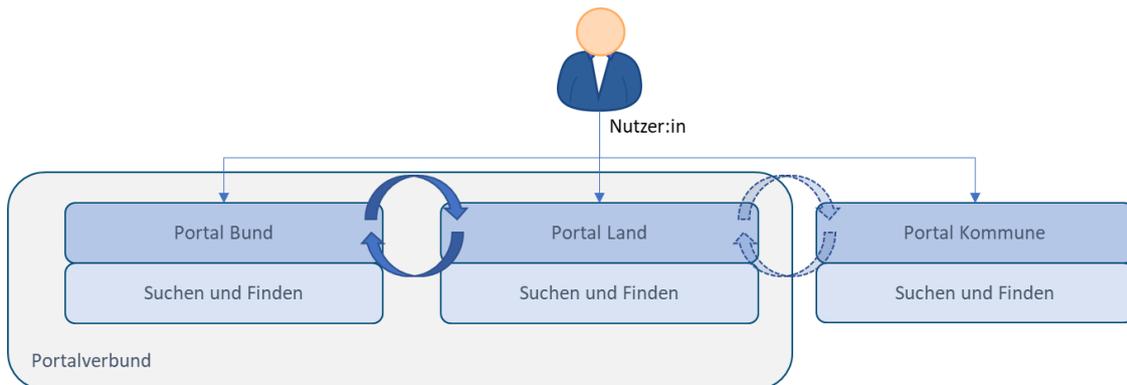


Abbildung 15: Portalverbund

Die Leistungsbeschreibungen in den Länderrepositories werden in einem Sammelrepository aggregiert und für die Länder zur Verfügung gestellt. Die Länder können auf diese Informationen zugreifen und sie in ihren Landesportalen zur Verfügung stellen. Dazu stehen grundsätzlich zwei Optionen zur Verfügung:

1. Regelmäßiger Import aller Daten

Der Import wird typischerweise täglich durchgeführt. Damit werden die aktuellen aggregierten Daten aller Länder in das Repository des Landesportals übertragen.

2. Zugriff auf das Sammelrepository per API

Relevante Informationen zu einer Leistung werden erst bei einer konkreten Anfrage übertragen. Ein eigenes Repository für das Landesportal entfällt.

Die auf diesem Weg zur Verfügung gestellten Informationen sind zur Veröffentlichung im jeweiligen Landesportal bestimmt.

#### 4.3.2 115-Softwareplattform

Auch die 115-Softwareplattform greift auf die Teilnehmer-Repositories zu und aggregiert Informationen in einer eigenen Datenbank, der 115-Wissens-Datenbank. Dazu werden jede Nacht die Daten der Landesrepositories übertragen. Die 115-Teilnehmer stellen jeweils Informationen zu den Fundstellen (Liste der Fundstellen) bereit. Da der Zweck dieser Datenbank die Unterstützung der 115 mit relevantem Wissen ist, werden hier nicht alle verfügbaren Informationen aus der Leistungsbeschreibung aggregiert.

Der Zugriff auf die 115-Wissens-Datenbank erfolgt entweder über das Frontend der 115-Softwareplattform (<https://softwareplattform.115.de>) oder über eine Schnittstelle, die Open Search unterstützt, zu einem lokalen Frontend des jeweiligen Servicecenters.

Die teilnehmenden Servicecenter der 115 nutzen in der Regel die Open Search Schnittstelle zum Zugriff auf die 115-Wissens-Datenbank. Die 115-Wissens-Datenbank und die Open Search Schnittstelle unterstützen dabei aktuell zwei Datenformate:

1. XZuFi 2.1.0
2. XD 115

Keines der beiden Datenformate unterstützt Inhalte zu Online-Diensten.

Die 115-Softwareplattform besitzt neben der 115-Wissens-Datenbank auch eine eigene webbasierte Anwendung zum Zugriff auf die Wissensinformationen. Diese Anwendung stellt folgende Funktionalitäten bereit:

1. Suchfunktion  
Mit der Suchfunktion kann auf bereitgestellte Supportinformationen in der 115-Wissens-Datenbank zugegriffen werden.
2. 115-Telefonbuch mit den entsprechenden Nummern zur Weiterleitung
3. Unterstützungsanfragen (Ticket)  
Mit der 115-Softwareplattform können Tickets erfasst und an Partner im 115-Verbund weitergeleitet werden.
4. Reportingfunktion  
Die Servicecenter erstellen monatliche Berichte. Diese werden in der 115-Softwareplattform hochgeladen und somit zur Verfügung gestellt.

Da die Servicecenter in der Regel eigene Plattformen nutzen, um den Support der Bürger:innen & Unternehmen zu organisieren, werden die genannten Funktionen kaum genutzt.

Informationslücken der 115-Wissens-Datenbank werden häufig durch die Servicecenter ausgeglichen und in den eigenen Systemen gepflegt. Diese Informationen bleiben dann in der Regel lokal (im Servicecenter) verfügbar. Eine Synchronisation mit der 115-Wissens-Datenbank oder mit den Landesredaktionssystemen findet nicht statt.

### 4.3.3 XZuFi-Standard

Durch den XZuFi Standard wird der Produkt- und Hersteller-unabhängige Austausch von Daten zu Verwaltungsleistungen und zuständigen Stellen sowie hierzu erforderlichen Metadaten standardisiert. Hiermit wird dem Umstand Rechnung getragen, dass zwischenzeitlich eine Vielzahl von Systemen im öffentlichen Bereich Daten, die originär in Zuständigkeitsfindern erhoben bzw. verwaltet werden, benötigen bzw. weiterverarbeiten. Durch die Standardisierung des Datenaustausches soll die Interoperabilität dieser Systeme erhöht werden.

Der XZuFi-Standard in der Version 2.1.0 ist hinsichtlich der XÖV-Konformität seit April 2018

zertifiziert.<sup>13</sup>

Das Datenformat XML (englisch Extensible Markup Language) wird für den Austausch relevanter Informationen genutzt. Die Leistungsberichte der 115-Teilnehmer werden aktuell als XZuFi-XMLDatei(en) (XZuFi-Dateien) in der Version 2.1.0 bereitgestellt. Die notwendigen Informationen für die Beauskunftung von Online-Verwaltungsleistungen können vollständig nur über das Datenaustauschformat ab Version 2.2.0 bereitgestellt und genutzt werden (siehe [Informationsmanagement der 115<sup>14</sup>](#)). Die Softwareplattform der 115 wird derzeit auf die Umstellung von XZuFi 2.1.0 auf XZuFi 2.2.0 vorbereitet. XZuFi 2.3.0 ist aktuell in der Entwicklung.

## Mehrsprachigkeit

Im Kontext des 115 Wissensmanagements wird derzeit keine Mehrsprachigkeit in den XZuFi-Dateien unterstützt. Technische Details sind im „Leitfaden zur Informationsbereitstellung“<sup>15</sup> beschrieben.

Das Europäische Parlament und der Europäische Rat haben im Jahr 2018 beschlossen, mit der Verordnung zum Single Digital Gateway (SDG) ein einheitliches digitales Zugangstor zur Verwaltung in der EU zu schaffen. Auf europäischer Ebene wird das bereits bestehende Informationsportal „Your Europe<sup>16</sup>“ erweitert, modernisiert und zur zentralen Anlaufstelle für die Angebote und Informationen der öffentlichen Verwaltungen aller europäischen Mitgliedsstaaten ausgebaut. Hierzu wird das Your Europe-Portal mit den Portalen der Mitgliedstaaten verlinkt – in Deutschland mit dem Verwaltungsportal des Bundes<sup>17</sup>.

Hieraus ergibt sich mindestens für die Leistungsbeschreibungen auf Bundesebene die Anforderung einer Mehrsprachigkeit.

### 4.3.4 Fazit - Technische Abb. der Redaktions- und Bereitstellungsprozesse

Als Informationsquellen dienen Bundes-, Landes-, und kommunale technische Systeme, sowie die 115-Softwareplattform. Der Zusammenhang ist in Abbildung 16: Übersicht der Systeme zur Bereitstellung von Informationen für Verwaltungsleistungen schematisch dargestellt. Bundes- und Landesredaktionssysteme sowie die 115-Softwareplattform synchronisieren bis in die kommunalen Systeme. Informationsanreicherungen in kommunalen Systemen für den Support verbleiben i.d.R. lokal.

<sup>13</sup> <https://teleport.de/aktuelles/XZuFi-2-1-0-zertifiziert/>

<sup>14</sup> Anlage\_ Informationsmanagement der 115 (Version 0.3, Stand: 15.06.2022 nach AG Q)

<sup>15</sup> Anlage\_ Leitfaden Informationsbereitstellung XZuFi 2.1.0 - Version 2.0 Stand: November 2018

<sup>16</sup> [https://europa.eu/youreurope/index\\_de.htm](https://europa.eu/youreurope/index_de.htm)

<sup>17</sup> <https://www.onlinezugangsgesetz.de/Webs/OZG/DE/grundlagen/info-sdg/info-sdg-node.html>

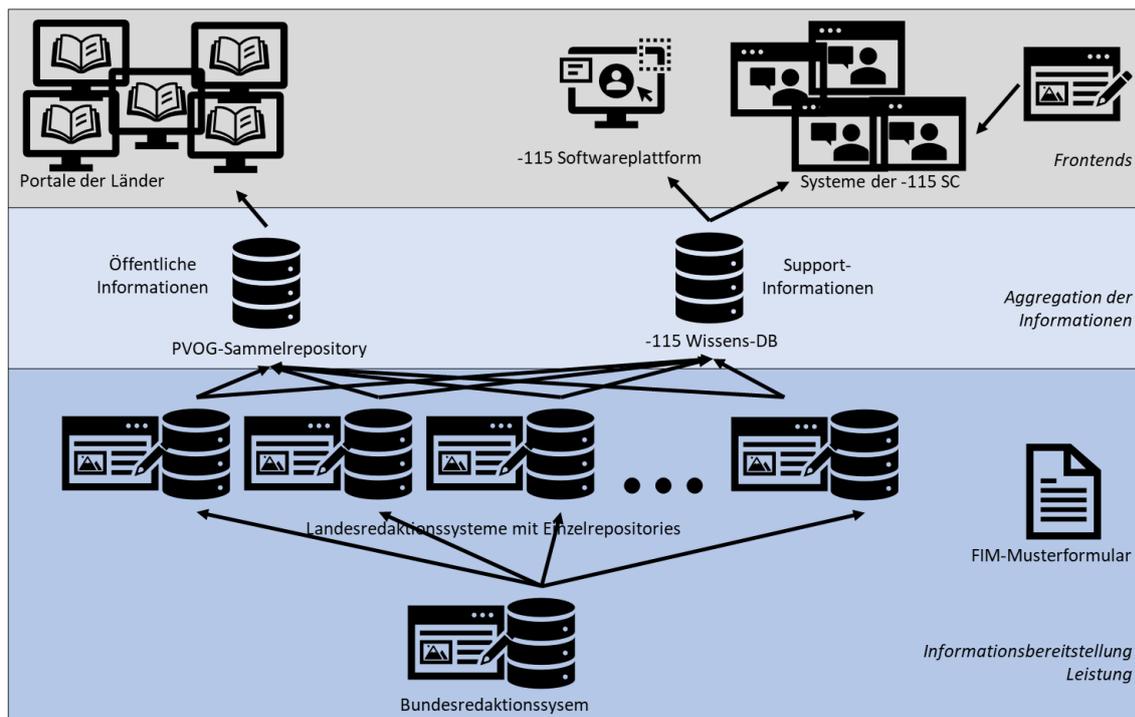


Abbildung 16: Übersicht der Systeme zur Bereitstellung von Informationen für Verwaltungsleistungen

#### 4.3.5 Erkenntnisse aus den Interviewstichproben mit Servicecentern

Die Servicecenter nutzen in der Regel eigene lokale Systeme, so genannte Servicecenter Applikationen zur Beauskunftung. Diese lokalen Systeme sind jeweils Servicecenter-spezifisch und mit der 115-Softwareplattform über eine Schnittstelle verbunden. Die Werkzeuge sind i.d.R. regional eigenständig entwickelt oder von den IT-Dienstleistern der Länder wie bspw. Dataport oder Teleport bereitgestellt.

Die in den Servicecenter genutzten Werkzeuge greifen auf föderale Redaktionssysteme zu und werden mit regionalen Informationen angereichert.

Das 115-Softwareplattform Frontend wird in der Einschätzung von sehr wenigen Servicecentern genutzt. Die genauen Zahlen dazu werden aktuell nicht erfasst.

Die Umstellung auf XZuFi 2.2.0 ist noch nicht überall erfolgt, deshalb kann in diesen Fällen selbst der Link zum Online-Dienst nicht übertragen werden. Vor allem die Informationen aus der 115-Softwareplattform enthalten diese noch nicht, da der 115-Verbund noch nicht vollständig auf XZuFi 2.2.0 aktualisiert ist.

# 5 Zielbild Wissensmanagement

Mit dem OZG soll den Bürger:innen und Organisationen ein einfacher Zugang zu den Verwaltungsleistungen auf allen Ebenen der Verwaltung ermöglicht werden, ohne dafür persönlich in der zuständigen Stelle vorstellig zu werden. Diese Erleichterung führt auch dazu, dass sich der Kontakt der Nutzer:innen von der zuständigen Stelle in die Portale und Online-Dienste der Länder verlagert. Der Bedarf an Unterstützung verändert sich dadurch fundamental.

1. Durch die Nutzung der Online-Dienste entsteht eine Distanz zwischen Online-Nutzenden und der Zuständigen Stelle. Fragen zur Verwaltungsleistung können nicht mehr direkt im Dialog gestellt und beantwortet werden.
2. Die technische Umsetzung stellt zusätzliche Anforderungen an die Online-Nutzenden (z.B. Anmeldung an ein Nutzerkonto, Hochladen von Dokumenten etc.)
3. Die Systeme, die zur Digitalisierung der Verwaltungsleistung genutzt werden, bergen Risiken in Bezug auf Ausfälle und Fehlfunktionen.

Die Ziele des Wissensmanagements lassen sich wie folgt konkretisieren:

1. Wissensmanagement soll die Unterstützungsbedarfe der Online-Nutzenden adressieren und eine schnelle Beantwortung ermöglichen.
2. Der Aufwand im Support soll durch die Bereitstellung relevanten Wissens so gering wie möglich gehalten werden.

Die Erreichung beider Ziele erfordert die Bereitstellung vollständiger, aktueller und relevanter Informationen für die Online-Nutzenden und einen konsequenten „shift left“ Ansatz. Mit „shift left“ wird allgemein die Verlagerung der Aktivitäten in der Supportkette von der Lösung in Richtung Vermeidung von Störungen beschrieben. Abbildung 17: Zusammenhang zwischen funktionaler Eskalation und Aufwand im Support dient dazu, den Beitrag des Wissensmanagements einzuordnen.

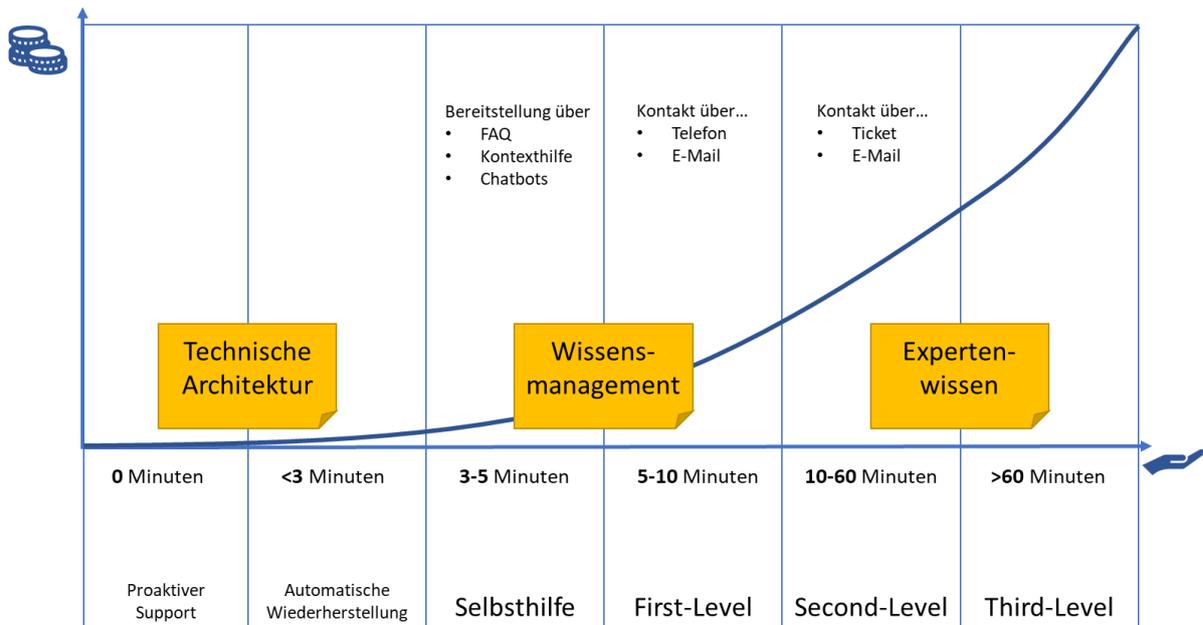


Abbildung 17: Zusammenhang zwischen funktionaler Eskalation und Aufwand im Support

In der obigen Betrachtungsweise ist sowohl der First-Level Support der Servicecenter als auch der First-Level Support in den jeweiligen zuständigen Stellen berücksichtigt.

Dazu kann das Wissensmanagement folgende Beiträge leisten:

1. Bereitstellung von fachlichen und technischen Informationen zur Selbsthilfe der Online-Nutzenden (FAQ, Kontexthilfe)
2. Bereitstellen von fachlichen und technischen Informationen für die Nutzung durch Chatbots
3. Bereitstellen von fachlichen und technischen Informationen für die Beauskunftung durch den First-Level Support (115)
4. Bereitstellen von Informationen zur Kategorisierung von Anfragen für die Weiterleitung an den Second-Level Support
5. Sicherstellen der Qualität der bereitgestellten Informationen

In den folgenden Abschnitten wird das Zielbild des „Wissensmanagements“ im Detail formuliert.

## 5.1 AdHoc Informationen

Bei der Aufnahme der Ist-Situation wurde auch der Bedarf an sogenannten Ad-Hoc Informationen deutlich. Damit sind Informationen über den Status eines Online-Dienstes gemeint. Fällt ein Dienst oder ein System aus, das einen Online-Dienst, oder einen Teil davon bereitstellt, greifen die Informationen zur Selbsthilfe ebenso ins Leere, wie Auskünfte im First-level-Support.

Der Zweck der Bereitstellung von AdHoc Informationen ist

1. Die Vermeidung von Supportaufwänden
2. Die proaktive Kommunikation in Richtung der Online-Nutzenden

Informationen zum Status eines Systems oder Dienstes werden nicht durch die Prozesse und Verfahren des Wissensmanagements bereitgestellt, weil die Bereitstellungszyklen für diese Art Information zu lang sind. Ähnliches gilt für die eingesetzten Technologien im Wissensmanagement, die eine Echtzeitverarbeitung (bzw. echtzeitnahe Verarbeitung), wie sie für die Statusinformationen erforderlich ist, nicht erlauben. Dazu ist ein separater Prozess mit eigenen Systemen zu etablieren. Die Anforderungen an die Informationen, den Prozess und die Technologien werden in den folgenden Abschnitten jeweils adressiert.

## 5.2 Informationsangebot

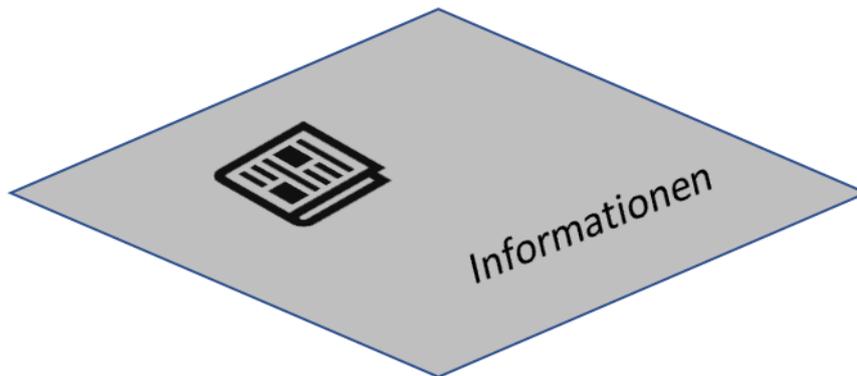


Abbildung 18: Darstellung 1. Ebene – Informationen

Um das Ziel, den Unterstützungsbedarf der Online-Nutzenden zu adressieren und eine schnelle Beantwortung zu ermöglichen, betrachten wir in der Beauskunftung zu Anfragen drei grundlegende Aspekte:

1. Die Beauskunftung zu fachlichen Anfragen
2. Die Beauskunftung zur technischen Realisierung der digitalen Verwaltungsleistung
3. Die Kommunikation von Ereignissen (AdHoc)

Umfang und Inhalt der möglichen Antworten der Servicecenter auf fachliche Anfragen unterliegen den Anforderungen und Implikationen des Verwaltungsverfahrensgesetzes. Die Leistungen der 115 werden auf Auskünfte zum Ablauf des Verfahrens und der Mitwirkungsleistungen der Bürger:innen und Organisationen beschränkt. Fachlich-inhaltliche Auskünfte dürfen nicht durch die 115 erteilt werden. Die konkrete und abschließende Bereitstellung von diesbezüglichen Informationen ist bereits im FIM-Standard zur Leistungsbeschreibung abgebildet. Die Bereitstellung der Informationen über einen Redaktionsprozess, der die normgebenden Stellen einbezieht und sicherstellt, dass ausschließlich geprüfte Auskünfte für die 115 bereitgestellt werden, ist hier adäquat und bedarf keiner Erweiterung.

Durch die Digitalisierung der Verwaltungsleistung entstehen zusätzliche Unterstützungsbedarfe. Mit dem Angebot als 115, künftig einen flächendeckenden First-Level Support für Online-Dienste bereitzustellen, ergeben sich an das Wissensmanagement nicht nur optimierende, sondern auch neue Anforderungen. Hier im Zielbild des Wissensmanagements wird der gesamte Informationsbedarf für einen optimalen Support der Online-Dienste berücksichtigt. Dies beinhaltet auch die 115 Umsetzungskonzeption.

Die folgenden Themen und Tätigkeitsfelder wurden in der referenzierten 115 Umsetzungskonzeption, unter Berücksichtigung der Mindestanforderungen der AG RaBe-EfA, wie folgt vom 115-Verbund definiert:

### **Vorhandensein und Erreichbarkeit des Online-Dienstes**

- Auskunft bzgl. der Existenz und Auffindbarkeit von Online-Diensten zu Verwaltungsleistung und Weitergabe der URL

### **Bedienbarkeit**

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

### **Technischer Basis-Support**

- Einfache technische Unterstützung, z.B. wie Dokumente hochgeladen werden können, welcher Browser zu benutzen ist, wie Kartenlesegeräte für den Dienst genutzt werden
- Weitergehende technische Fragen werden klassifiziert und an den technischen 2nd-Level Support weitergeleitet

#### **5.2.1 Basisinformationen**

Die Informationsanforderungen, insbesondere die Informationsanforderungen zur Bedienbarkeit, müssen entlang der digitalisierten Leistungskette, mit der Online-Nutzer interagieren, konkretisiert werden.

Die Leistungskette gliedert sich in sieben Teilleistungen, mit denen Online-Nutzer in Kontakt kommen können (siehe Abbildung 19: Darstellung der nutzerwahrnehmbaren Leistungskette der digitalen Verwaltungsleistung)



Abbildung 19: Darstellung der nutzerwahrnehmbaren Leistungskette der digitalen Verwaltungsleistung

Die Informationsanforderungen der ersten beiden Teilleistungen (suchen & finden) beziehen sich auf die Nutzung des jeweiligen Portals (Landesportal) und der im Portalverbund bereitgestellten Daten und Informationen.

Die Teilleistungen im Bereich der elektronischen Antragstellung können je nach Art und Weise der Digitalisierung ganz unterschiedlich bereitgestellt werden. Das hat zur Folge, dass die Informationen zur Nutzung der Funktionen spezifisch für eine digitale Verwaltungsleistung sind. Für jede der Teilleistungen müssen daher individuelle Informationen zur Bedienbarkeit je Online-Dienst zur Verfügung gestellt werden. Dazu gehören:

1. Hinweise zu Nutzungsvoraussetzungen (z.B. Browsertyp und-Version)
2. Anleitungen zur Bedienung und Übersicht der Struktur des Online-Dienstes
3. Hinweise zur Bedienbarkeit und Navigation
4. Hinweise zu Beschränkungen (z.B. erlaubte Datenformate, erlaubte Zahlungsmittel, etc.)
5. Hinweise zu benötigten oder möglichen Dritt-Diensten (Zahlungsdienste, Authentifizierungsdienste)

Der Informationsbedarf, ausgerichtet am Leistungsprozess, ist im Detail im Anhang [„Informationsbedarf“](#) beschrieben.

Da sich in Bezug auf die Online-Dienste die technische Unterstützung bis in die Abwicklung des eigentlichen Fachverfahrens entwickeln kann, muss das Wissensmanagement im Zielbild auch den letzten Teil „Antrag bearbeiten“ des Leistungsprozesses berücksichtigen (siehe Abbildung 20: Fachverfahren als letzter Teil der Leistungskette).



Abbildung 20: Fachverfahren als letzter Teil der Leistungskette

Abhängig von der künftigen Leistungstiefe der jeweiligen EfA-Leistung müssen auch länderübergreifend Supportinformationen und Statusinformationen über den Stand der Antragsbearbeitung bereitgestellt werden können, da bereits erste Bestrebungen zur Digitalisierung der gesamten Leistungskette, inklusive der Anbindung von Registern und Fachverfahren existieren.

## 5.2.2 Informationen zur „Reaktion im Fehlerfall“

Im Kontext des technischen Supports werden Informationen zum Umgang mit technischen Problemen benötigt, also Informationen zu typischen Problemen und Fehlersituationen mit passenden Lösungen (im Nutzer-Kontext).

Der administrative Zugriff auf die Systeme und Komponenten, mit denen die Teilleistungen der Leistungskette bereitgestellt werden, wird auch in Zukunft den Bereitstellern (2nd- und 3rd-Level Support) vorbehalten bleiben, da diese auch in der Regel administrative (privilegierte) Rechte auf technische Systeme erfordern. Um die Bereitsteller gezielt anzusprechen und mit den erforderlichen Informationen zur Fehlersituation versorgen zu können, müssen Informationen zur Kategorisierung und der Erstanalyse der Fehlersituation zur Verfügung gestellt werden.

### 5.2.3 Mindestanforderungen zu Informationsbereitstellung

Die Mindestanforderungen an die Bereitstellung von Wissen für den Support sind:

1. Die Granularität der Beschreibung muss sich an der Technischen Leistungskette orientieren.
2. Eine Zuordnung der Verantwortung und der Ansprechpartner für die technische Teilstrecke einer digitalen Verwaltungsleistung muss möglich sein.
3. Eine Kurzbeschreibung der eingesetzten Komponente (oder des Basisdienstes) muss abgebildet werden können.
4. Die Zuordnung der Informationen (Wissensdokumente) für die technische Teilstrecke einer digitalen Verwaltungsleistung muss möglich sein.

### 5.2.4 AdHoc Informationen

Für die Agent:innen in den Servicecentern sind Informationen zu technischen Ereignissen mit Auswirkungen auf die Verfügbarkeit der digitalen Verwaltungsleistung wichtig, um effizient auf entsprechende Anfragen der Online-Nutzer:innen reagieren zu können.

Um AdHoc Informationen zum Status einer digitalen Verwaltungsleistung im Support nutzen zu können, müssen die relevanten Komponenten und Systeme den digitalisierten Verwaltungsleistungen und den entsprechenden Prozessschritten zugeordnet werden.

Auswirkungen eines technischen Systemausfalls können sowohl bei einzelnen digitalisierten Verwaltungsleistungen als auch in regionalen Gebieten auftreten. Wenn technische Systeme ausfallen, die zur Bereitstellung von (Teil-) Leistungen im Leistungsprozess genutzt werden, sind die Auswirkungen bei diesen Leistungen republikweit zu spüren. Wenn hingegen technische Systeme ausfallen, die zur Bereitstellung von (Landes-) Portalen genutzt werden, sind die Auswirkungen nur regional spürbar, jedoch bei allen digitalisierten Leistungen.

Aufgrund der großen Zahl digitaler Verwaltungsleistungen müssen diese Informationen für die Agent:innen im Servicecenter in einer Übersicht einsehbar sein. Anders als das Wissen über fachliche oder technische Inhalte, stammen diese Zustandsinformationen nicht aus einem Redaktionsprozess, sondern aus dem technischen Monitoring der Systeme und Komponenten der Online-Dienst

Bereitsteller. Je nach dem, an welcher Stelle im Leistungsprozess ein technisches Ereignis eintritt, müssen die Informationen sowohl dem betroffenen Online-Dienst als auch dem betroffenen Prozessschritt im Nutzerkontext zugeordnet werden, um die Nutzenden korrekt über Ausfälle, Einschränkungen und Auswirkungen informieren zu können (siehe Abbildung 21: Möglichkeiten potenzieller Ausfälle oder Beeinträchtigungen von Online-Diensten aufgrund technischer Störungen).

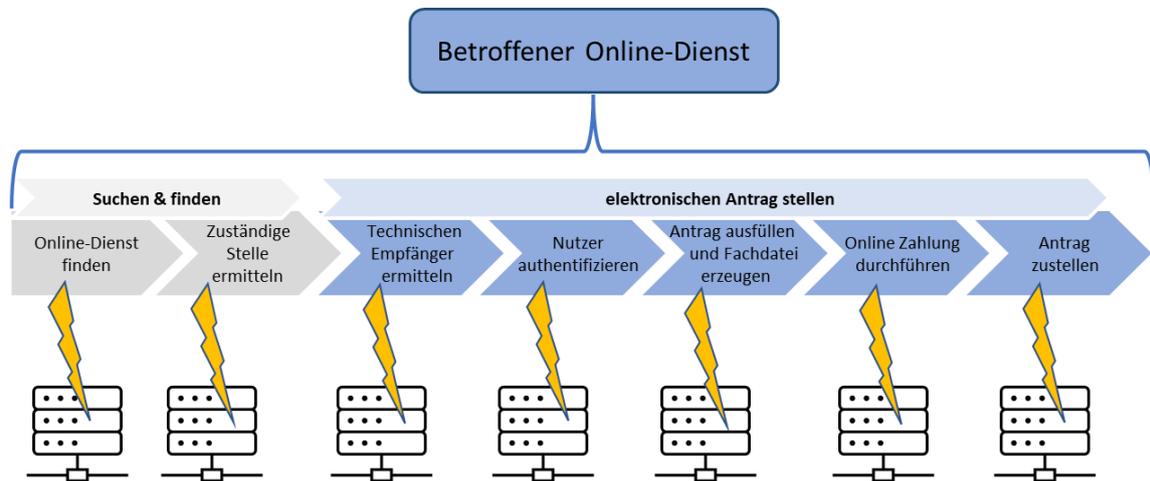


Abbildung 21: Möglichkeiten potenzieller Ausfälle oder Beeinträchtigungen von Online-Diensten aufgrund technischer Störungen

### 5.2.5 Mindestanforderungen AdHoc Informationen

Es muss ein Nachrichtenformat bereitgestellt werden, dass die Informationsanforderungen an Ereignismeldungen unterstützt. Folgende Informationen sind erforderlich:

1. Betroffene Verwaltungsleistung
2. Status der Leistung
3. Auswirkung der Beeinträchtigung
4. Status im Entstörungsprozess
5. geplante nächste Information

## 5.3 Redaktions- und Bereitstellungsprozesse

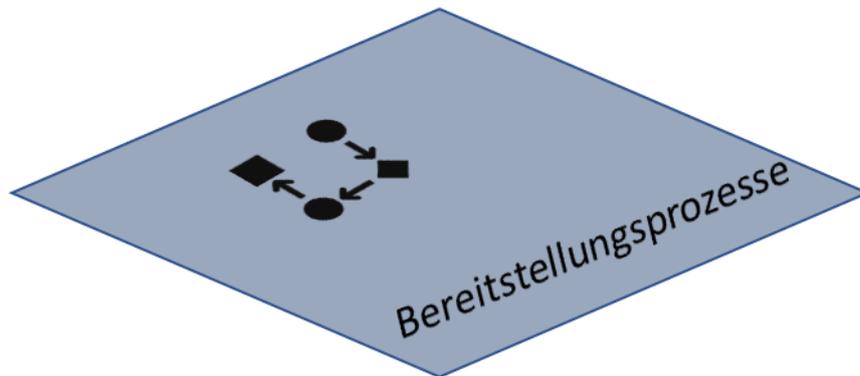


Abbildung 22: Darstellung 2. Ebene – Redaktions- und Bereitstellungsprozesse

### 5.3.1 Methodische Basis der Prozessoptimierung

Um die Qualität, der für den Online-Dienst-Support bereitgestellten Informationen steuern zu können, ist bei den redaktionellen Bereitstellungsprozessen ein angemessener Prozessreifegrad eine wichtige Voraussetzung.

Eine hohe Prozessreife trägt dazu bei, dass Abläufe effizienter, produktiver und aktiv steuerbar werden. Prozessreife bezieht sich darauf, wie gut eine Organisation oder ein Organisationsverbund seine Prozesse definiert, dokumentiert, misst, überwacht und verbessert.

Im Detail ergibt sich mit steigender Prozessreife folgender, auf den Zielen des Wissensmanagements basierender Nutzen:

1. Verbesserung von Konsistenz und Qualität

Wenn Prozesse klar definiert und dokumentiert sind, können die an den Redaktionsprozessen Beteiligten diese besser verstehen und zielgerichteter ausführen. Dadurch wird die Konsistenz in der Ausführung erhöht, und die Qualität der Ergebnisse verbessert.

2. Reduktion von Fehlern:

Eine hohe Prozessreife trägt dazu bei, Fehler zu reduzieren, indem sie sicherstellt, dass die Prozesse überwacht und kontinuierlich verbessert werden. Im Fehlerfall können die Akteure schnell reagieren und Maßnahmen ergreifen, um zukünftige Fehler zu vermeiden.

3. Reduktion der Durchlaufzeiten (Effizienz):

Messbare Prozesse tragen dazu bei, dass die Organisation effizienter arbeitet, indem sie unnötige Schritte in Prozessen identifiziert und eliminiert, die Zeit- und Ressourcenbelastung verursachen. Prozessschleifen werden verhindert.

#### 4. Sicherstellung von Relevanz:

Eine entsprechende Prozessreife erlaubt es auf „Störgrößen“ zu reagieren. Im Falle von Feedback kann dieses zeitnah verarbeitet werden. Somit stellt der Prozess sicher, dass relevante Informationen ergänzt und irrelevante Informationen eliminiert werden.

Zur Festlegung des Prozessreifegrades soll im Folgenden die methodische Basis das CMMI- Modell (Capability Maturity Model Integration) dienen.

Das CMMI-Modell wurde von der ISACA<sup>18</sup> unter anderem als Referenzmodell zur Feststellung von Prozessreifegraden in der Serviceerbringung entwickelt. Nach diesem Modell lassen sich Prozesse, gemessen an ihren Eigenschaften, entsprechenden Reifegradklassen (maturity levels) zuordnen.

Das CMMI-Modell sieht 5 Reifegradklassen vor (siehe Abbildung 23: Zielbild Prozessreifegrade (maturity levels) nach CMMI).

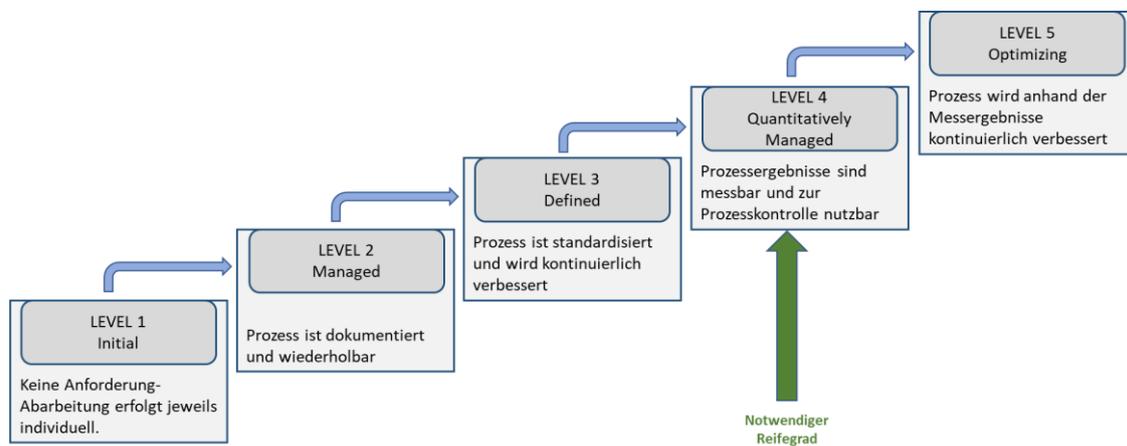


Abbildung 23: Zielbild Prozessreifegrade (maturity levels) nach CMMI

Um den Anforderungen im Rahmen der Digitalisierung von Verwaltungsleistungen gerecht zu werden und auch die „Mindestanforderungen an den Betrieb von „Einer für Alle -Services“ zu erfüllen, ist ein Prozessreifegrad von LEVEL 4 zwingend erforderlich.

Zur Erreichung des Reifegrades LEVEL4 müssen Prozesse über eine messbare **Prozesssteuerung** verfügen. Darüber hinaus müssen auch die **Prozessergebnisse messbar** sein.

**Prozesssteuerung** bedeutet:

- Die Auslöser des entsprechenden Prozesses sind definiert.
- Die Aktivitäten im Prozess sind chronologisch beschrieben.

<sup>18</sup> <https://de.wikipedia.org/wiki/ISACA>

- Die Akteure kennen ihre Aufgaben und Verantwortlichkeiten.
- Der aktuelle Fortschritt/ Status im Prozess ist transparent.
- Bei messbaren Abweichungen ist ein korrigierender Prozesseingriff möglich.

**Messbare Prozessergebnisse** bedeutet:

- Es existieren konkrete Zielvorgaben bezüglich der Informationsqualität
  - Korrektheit
  - Vollständigkeit
  - Relevanz
- Es sind Messpunkte im Prozess definiert.
- Es existieren Werkzeuge zur Messung der Ergebnisse.
- Gemessene Ergebnisse sind transparent dargestellt.

Im Zielbild des Wissensmanagements sind zwei redaktionelle Prozessstränge zu berücksichtigen: Zum einen, der bereits etablierte „FIM- Redaktionsprozess“ zum Management des fachlichen Wissens und zum anderen ein technischer Redaktionsprozess zum Management des technischen Wissens. Die Prozesslandschaft sollte im Zielbild, wie in Abbildung 24: Zielbild redaktionelle Prozesslandschaft dargestellt, gestaltet sein.

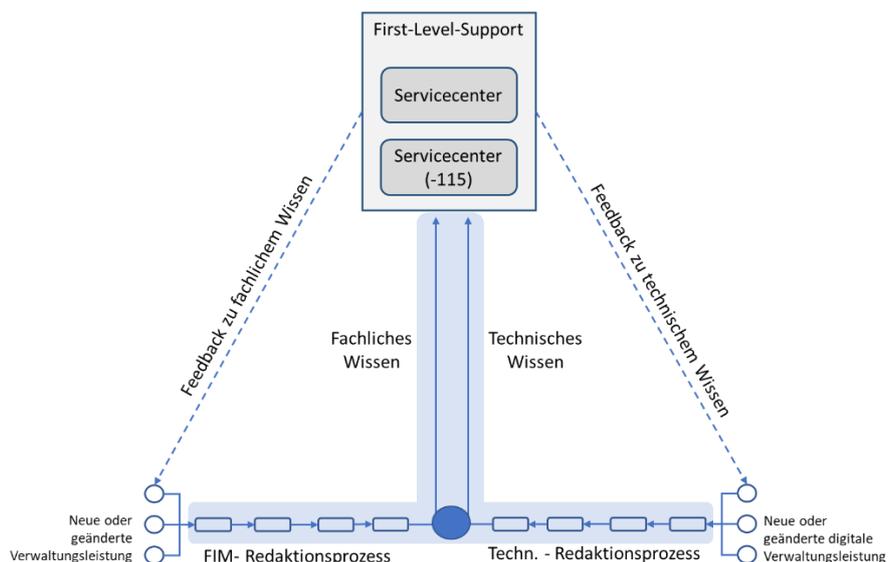


Abbildung 24: Zielbild redaktionelle Prozesslandschaft

Beide Redaktionsprozesse liefern ihre Ergebnisse jeweils **kategorisiert** und **klassifiziert** zu. Die **Kategorisierung** unterscheidet zwischen „technischem Wissen“ und „fachlichem Wissen“ um die jeweiligen Inhalte in den zu nutzenden Medien und Standards (XZuFi) differenzierbar zu machen.

Die **Klassifizierung** unterscheidet die Zielgruppe der Informationen in „privat“ für den internen Gebrauch der Servicecenter und „public“ für den Gebrauch durch die Nutzer:innen. Je nach Zielgruppe variiert sowohl die Inhaltsdichte als auch die Präsentation der Inhalte.

Diese Klassifizierung bildet die Grundlage für die technische Unterstützung. Technisch müssen diese Informationen abgrenzbar sein, um die Informationen in die richtigen Systeme zu synchronisieren (siehe Abbildung 25: Zielbild Kategorisierung und Klassifizierung)

- „privat“ – synchronisiert in 115 Softwareplattform und Servicecenter-Datenbanken zur Nutzung durch Servicecenteragent:innen
- „public“ – synchronisiert in Bundes- & Landesportale zur Nutzung durch Bürger:innen & Unternehmen

Die Klassifizierung ist ebenfalls Voraussetzung für eine optimale Nutzung von Chatbots. Da hier nur „public“ Informationen als Antwort ausgegeben werden sollen.

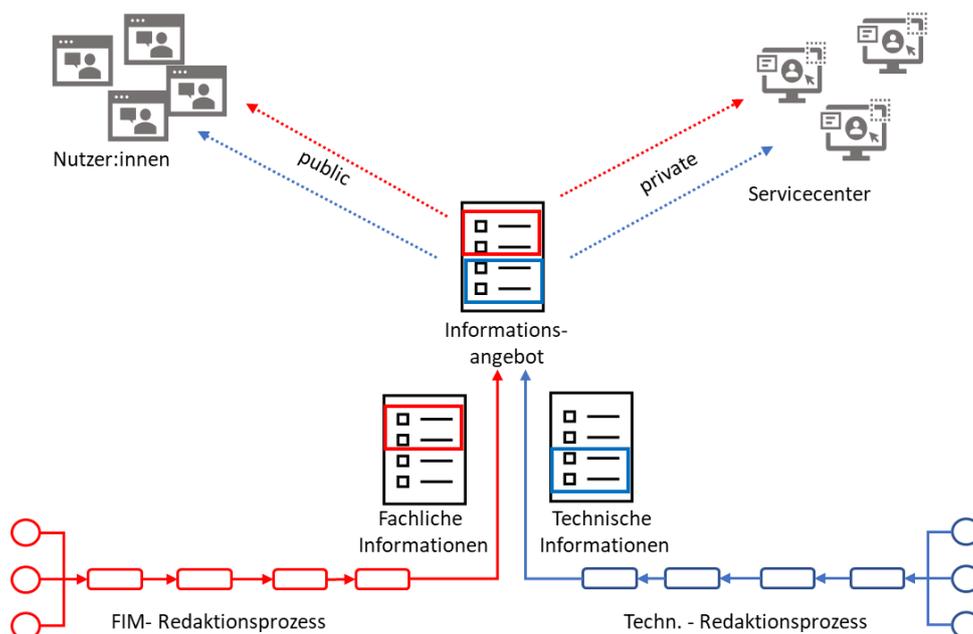


Abbildung 25: Zielbild Kategorisierung und Klassifizierung

### 5.3.2 Management des fachlichen Wissens (FIM)

Das fachliche Wissen wird über den FIM-Redaktionsprozess (siehe Abbildung 26: Zielbild fachlicher Redaktionsprozess) zur Verfügung gestellt. Dieser Prozess startet durch drei mögliche **Auslöser**

- Neue Verwaltungsleistung
- Geänderte Verwaltungsleistung
- Feedback zu fachlichem Wissen

Der FIM-Prozess ist dokumentiert, wiederholbar und standardisiert. Er entspricht damit einem Reifegrad von 2-3.

- Die **Initialisierung** beinhaltet die Bewertung des Auslösers, die Identifikation der erforderlichen Aktivitäten und die Bestimmung der Zuständigkeiten. Verantwortlich für die Initialisierung ist der „Betriebsverantwortliche“.
- Im Rahmen der **Recherche/Prüfung** wird die aktuelle Dokumentation auf formelle Vollständigkeit und Korrektheit überprüft.
- Die **Modellierung** beinhaltet die fachliche Bearbeitung der Informationen gemäß des Auslösers.
- Bei der **fachlichen Prüfung/Freigabe** werden die Anpassungen fachlich und rechtlich geprüft und freigegeben.
- Bei der **methodischen Prüfung/ Freigabe** werden die Anpassungen gemäß der methodischen Anforderungen geprüft und freigegeben. Hierzu gehören die Kategorisierung in „fachliches Wissen“ sowie die Klassifizierung in „privat“ (Servicecenter) und „public“ (Nutzer:innen)
- Durch die **Publikation** werden die neuen/ geänderten Informationen bereitgestellt und in den definierten Medien veröffentlicht.

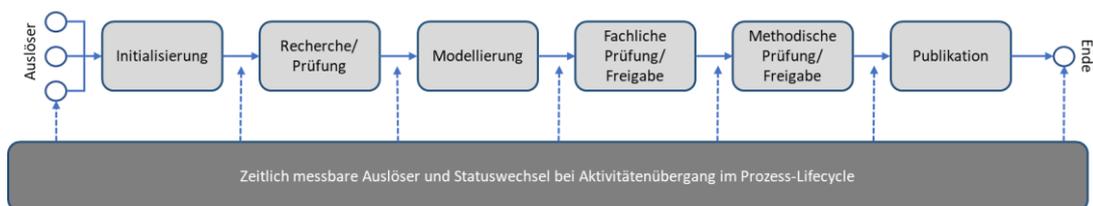


Abbildung 26: Zielbild fachlicher Redaktionsprozess

### 5.3.3 Management des technischen Wissens

Das technische Wissen wird über den technischen- Redaktionsprozess (siehe Abbildung 27: Zielbild technischer Redaktionsprozess) zur Verfügung gestellt. Dieser Prozess startet ebenfalls durch drei mögliche **Auslöser**

- Neue digitale Verwaltungsleistung
  - Änderungen an der Technologie, die der digitalen Verwaltungsleistung zugrunde liegt
  - Feedback zu technischem Wissen
- Die **Initialisierung** beinhaltet die Bewertung des Auslösers, die Identifikation der erforderlichen Aktivitäten und die Bestimmung der Zuständigkeiten. Verantwortlich für die Initialisierung ist der „Bereitsteller“.
  - Im Rahmen der **Identifikation** wird festgestellt, welche namentlich genannte Verwaltungsleistung, in welcher Leistungstiefe digitalisiert wurde.
  - Die **Zuordnung** beinhaltet die Nutzung und Zuweisung technischer Systeme und Komponenten zu den einzelnen Schritten des Leistungsprozesses.

- Bei der **technischen Prüfung/Freigabe** wird die Vollständigkeit und Korrektheit der technischen Informationen geprüft und freigegeben.
- Bei der **methodischen Prüfung/Freigabe** werden die Anpassungen gemäß den methodischen Anforderungen geprüft und freigegeben. Diese Prüfung bezieht sich ausschließlich auf als „public“ klassifizierte Informationen.
- Durch die **Publikation** werden die neuen/geänderten Informationen bereitgestellt und in den definierten Medien veröffentlicht.

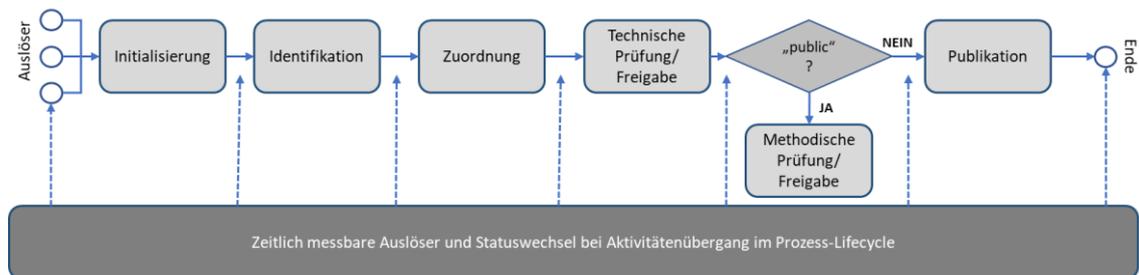


Abbildung 27: Zielbild technischer Redaktionsprozess

#### 5.3.4 Qualitätssicherung der Prozesse

Die Qualitätssicherung des Prozesses beinhaltet zwei Perspektiven. Die Prozessergebnisqualität und die Prozesssteuerungsqualität. Das Prozessergebnis ist die Beschreibung der Verwaltungsleistung.

Zur Bewertung der Prozessergebnisqualität sind folgende Kennzahlen relevant:

- Vollständigkeit der Informationen in Bezug zu den Dokumentationsanforderungen (z.B. des Musterleistungsformulars)
- Korrektheit der Informationen
- Relevanz der Informationen in Bezug auf die Anforderungen des First-Level Supports und der Nutzer:innen

Zur Bewertung der Prozesssteuerungsqualität sind folgende Kennzahlen relevant:

- Durchlaufgeschwindigkeit einer Änderung. Diese ist ein Maß für die erreichbare Aktualität.
- Prozessfähigkeit, also die Ergebnisqualität im Bezug zur Auslastung (Anzahl der Änderungen). Dies ist Indikator für die optimale Ausstattung des Prozesses mit Ressourcen.

Die Qualitätsziele für die beschriebenen Kennzahlen sind noch zu definieren. Ihre Erhebung muss über die technische Unterstützung (Workflow Management System) ermöglicht werden.

#### 5.3.5 Mindestanforderungen an die Redaktionsprozesse

Die Mindestanforderungen an die Redaktionsprozesse sind:

1. Die bereitstellenden Länder müssen einen Redaktionsprozess für die Bereitstellung des technischen Wissens etablieren.

2. Die Prozessqualität in Bezug auf Ergebnisqualität, Aktualität, Vollständigkeit, Geschwindigkeit und Relevanz muss definiert sein.
3. Es muss in den Ländern Prozessverantwortliche geben, die die Redaktionsprozesse in Bezug zu den Prozesszielen steuern und Verantwortung für die kontinuierliche Verbesserung des Prozesses, inklusive der Bearbeitung des Feedbacks übernehmen.

### 5.3.6 Management von AdHoc Informationen

Wie in Kapitel „[Management von AdHoc Informationen](#)“ bereits erwähnt, stammen diese Zustandsinformationen nicht aus einem Redaktionsprozess, sondern aus dem technischen Monitoring der Systeme und Komponenten der Online-Dienst Bereitsteller, die in nahezu Echtzeit bereitgestellt werden müssen. Für diese Anwendungsfälle sind die Werkzeuge (Prozesse & Technologie), wie sie im Wissensmanagement Anwendung finden, nicht geeignet.

Der Umgang der Adhoc Informationen wird im Rahmen der IT-Service Management Methode ITIL<sup>19</sup>, dem „Event Management“ zugeordnet. Dieser Prozess beinhaltet die Kernaufgaben des Monitorings und des Alertings. Das bedeutet, dass dieser Prozess folgende (Teil-)Ergebnisse liefern und verarbeiten muss.

1. Kenntnis der am Online-Dienst beteiligten technischen Systeme und Komponenten
2. Kenntnis und Klassifizierung von Ereignissen an technischen Systemen und Komponenten
3. Korrelation der technischen Systeme und Komponenten zu Teilschritten des Leistungsprozesses
4. Korrelation der technischen Systeme und Komponenten zum unterstützten Online-Dienst
5. Kommunikation der als relevant definierte Ereignisse an die korrekte Zielgruppe

Das Ziel des Event Management Prozesses, die Systeme und Komponenten permanent zu überwachen, um auffällige Systemzustände zu erkennen und bei Bedarf rechtzeitig zu kommunizieren und Maßnahmen einleiten zu können, zählt direkt auf die Ziele dieses Konzeptes ein:

1. Die Vermeidung von Supportaufwänden
2. Die proaktive Kommunikation in Richtung der Online-Nutzenden

Der zu etablierende Event Management Prozess muss drei Kernaufgaben beinhalten:

1. Organisation (Planung)
2. Monitoring (Überwachung)
3. Alerting (Kommunikation)

<sup>19</sup> <https://de.wikipedia.org/wiki/ITIL>

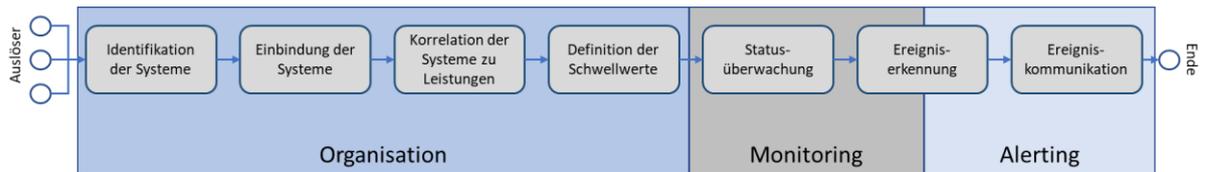


Abbildung 28: Zielbild Kernaufgaben und Einzelaktivitäten im Event Management

Wie in Abbildung 28: Zielbild Kernaufgaben und Einzelaktivitäten im Event Management dargestellt, ergeben sich folgende Einzelaktivitäten:

- Im Rahmen der **Identifikation der Systeme** werden neue bzw. geänderte Komponenten oder Systeme, die relevant sind, identifiziert und dokumentiert.
- Die **Einbindung der Systeme** beinhaltet die Installation der entsprechenden Sensorik und die Einbindung in das technische Monitoringsystem.
- Durch die **Korrelation der Systeme zu Leistungen** werden die technischen Komponenten und Systeme sowohl dem namentlich benannten Online-Dienst als auch dem relevanten Teil des Leistungsprozesses logisch zugeordnet und dokumentiert.
- Bei der **Definition der Schwellwerte** werden die Schwellwertgrenzen definiert, bei deren Erreichung eine Beeinträchtigung und der Ausfall eines Online-Dienstes oder ein Teil dessen, Nutzer-wahrnehmbar eintritt.
- Im Rahmen der **Statusüberwachung** werden die technischen Komponenten und Systeme in Bezug auf Status und Performance permanent technisch überwacht.
- Die **Ereigniserkennung** sorgt dafür, dass die eingetretenen Ereignisse vom Monitoringsystem wahrgenommen und in einer weiterzuverarbeitenden Form aufgezeichnet werden.
- Die **Ereigniskommunikation** stellt sicher, dass das erkannte Ereignis über definierte, technische Medien an die entsprechende Zielgruppe im Support der Online-Dienste in Echtzeit übermittelt wird.

Der Operative Aufwand in Bezug auf alle drei Kernaufgaben, sowie die Durchführungsverantwortung liegt bei dem jeweiligen Online-Dienst Bereitsteller oder dem Betreiber der jeweiligen Teilleistung im Leistungsprozess. (Bsp. Betrieb der Bezahldienste)

### 5.3.7 Mindestanforderungen – Prozess zur Bereitstellung von AdHoc Informationen

Die Mindestanforderungen an den Prozess zur Bereitstellung von AdHoc Informationen sind:

1. Der Prozess muss technische Ereignisse auf Ihre Relevanz in Bezug auf die Nutzbarkeit des Online-Dienstes bewerten
2. Der Prozess muss den Status des Online-Dienstes verzögerungsarm bereitstellen
3. Der Prozess muss Informationen zum Status eines Ereignisses (z.B. Bearbeitung der Störung) bereitstellen.

## 5.4 Technische Abbildung der Redaktions- und Bereitstellungsprozesse

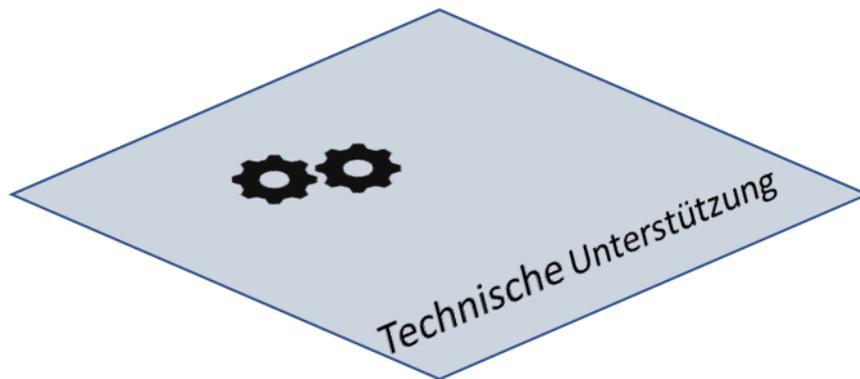


Abbildung 29: Darstellung Ebene 3 – Technische Unterstützung

Um die zuvor beschriebenen Prozesse wirtschaftlich und ressourcenschonend umsetzen zu können, bedarf es einer technisch adäquaten Unterstützung.

Die Technische Basis zur Abbildung der Redaktions- und Bereitstellungsprozesse bilden die Redaktionssysteme für die Prozessergebnisse und ein **Workflow Management System** zur Prozesssteuerung.

Die bereits etablierten **Redaktionssysteme** dienen auf Bundes- und Landesebene zur Erstellung, Bearbeitung und Präsentation qualitätsgesicherter Prozessergebnisse (Verwaltungsleistungen inkl. Änderungen & technisches Wissen)

Zur Verbesserung der Prozessqualität müssen die Redaktionsprozesse, der FIM-Prozess als auch der Prozess zur Bereitstellung der technischen Informationen durch ein Workflow-Managementsystem unterstützt werden. Die technische Unterstützung der Redaktionsprozesse durch die Redaktionssysteme sowie die Prozesssteuerung durch Ticketsystemunterstützung ist in Abbildung 30: Zielbild Ticket- und Redaktionssysteme abstrakt dargestellt.

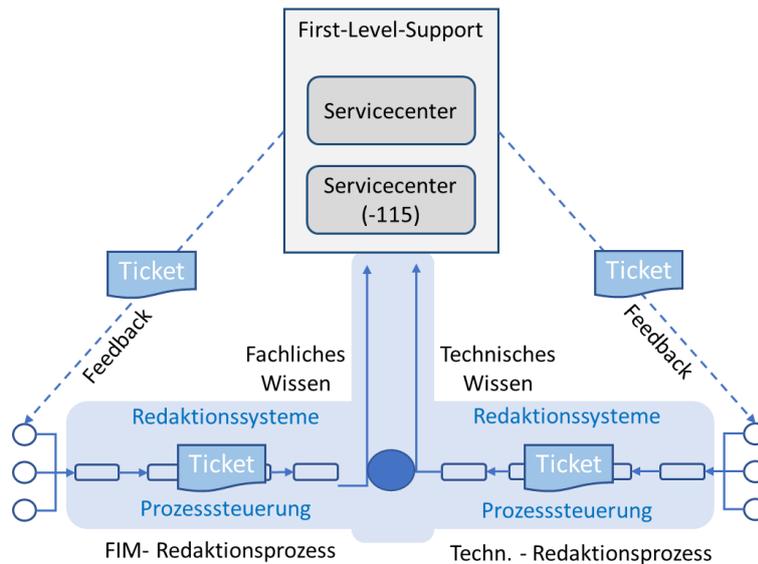


Abbildung 30: Zielbild Ticket- und Redaktionssysteme

Damit ergeben sich optimale Möglichkeiten zur:

1. Zuordnung von Aufgaben zu den Aufgabenverantwortlichen im Redaktionsprozess
2. Verbesserung der Kommunikation entlang des Redaktionsprozesses
3. Steuerung der redaktionellen Vorgänge
  - a. Qualität der Ergebnisse
  - b. Durchlaufzeit für Änderungen an der digitalen Verwaltungsleistung
  - c. Auslastung der mitwirkenden Ressourcen
  - d. Behebung und ggf. Eskalation von Prozessblockaden.
4. Bereitstellung eines „Rückkanals“ für Feedback aus den 115-Servicecentern oder anderen Nutzern der bereitgestellten Informationen

Die Vorgänge sollen einen Bezug zur LeiKa haben, um die jeweils relevante Verwaltungsleistung identifizieren zu können. Ebenfalls sind die jeweiligen Organisationen als „Zuweisungsgruppen“ zu definieren, um sicherstellen zu können, dass Aufgaben organisationsintern und organisationsübergreifend zugeordnet und nachverfolgt werden können.

Das Workflow Management System soll gemäß Abbildung 31: Zielbild Workflow Management System sicherstellen, dass alle beteiligten Organisationseinheiten sowohl intern als auch organisationsübergreifend leistungsbezogen, miteinander über ihre jeweiligen Ticketsysteme kommunizieren können.

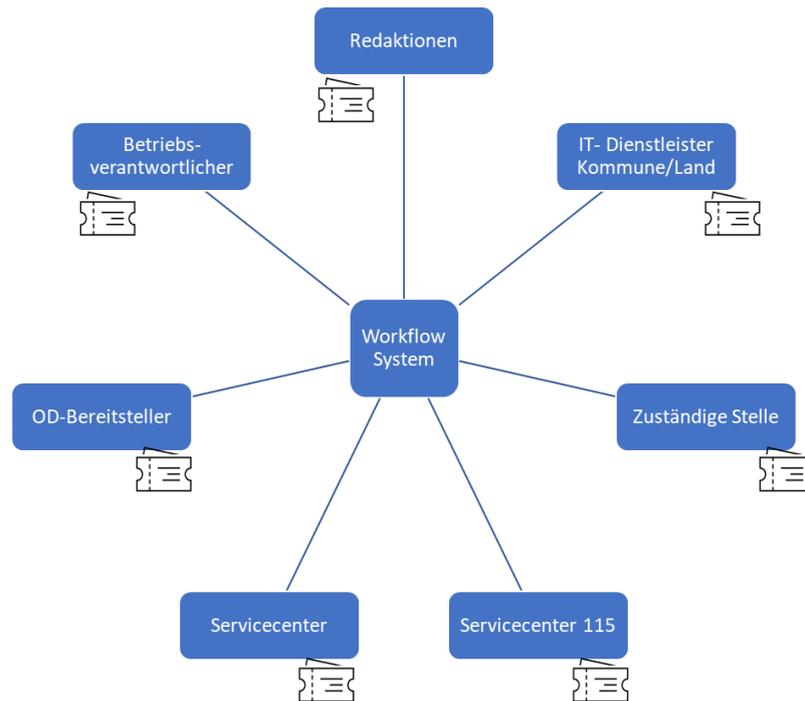


Abbildung 31: Zielbild Workflow Management System

Die qualitätsgesicherten Informationen aus den jeweiligen Redaktionsprozessen sollen in einem zentralen Repository, wie in Abbildung 32: Zielbild Technische Bereitstellung zur Verfügung gestellt werden. Dadurch können die bereits im Umsetzungskonzept<sup>20</sup> beschriebenen Funktionen eines Chatbots adäquat unterstützt werden. Die gemeinsame Aggregation der Informationen aus den Landesrepositories stellt zudem sicher, dass die Lieferung von Informationen in Richtung Portalverbund und in Richtung Servicecenter synchron erfolgt.

<sup>20</sup> Umsetzungskonzeption Flächendeckender First-Level Support für Online-Dienste mit der 115

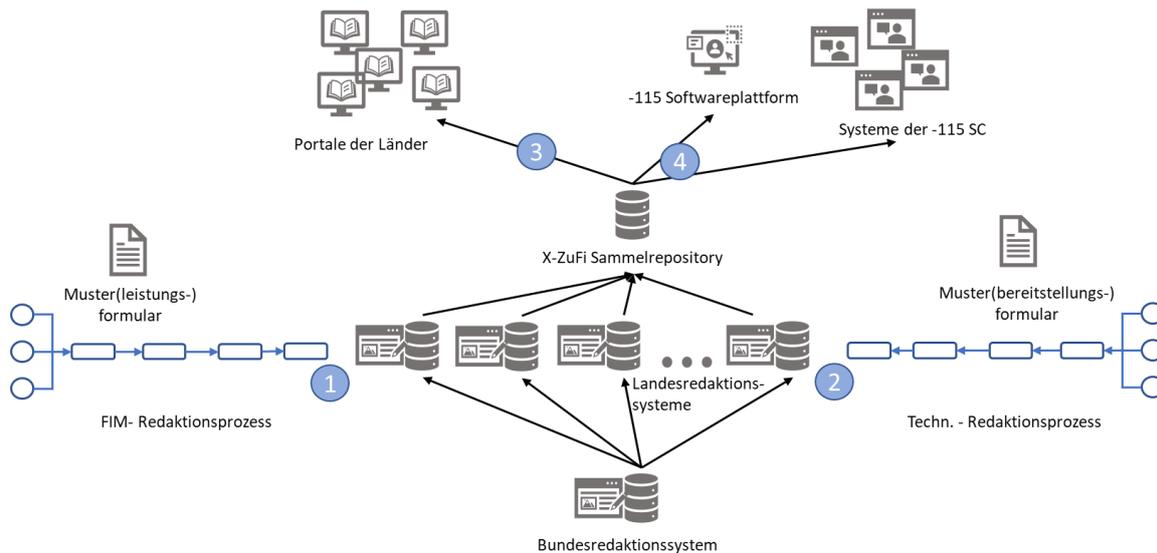


Abbildung 32: Zielbild Technische Bereitstellung

1. Informationen der Kategorie „fachliches Wissen“
2. Informationen der Kategorie „technisches Wissen“
3. Informationen der Klassifizierung „public“
4. Informationen der Klassifizierung „privat“

Die Ergebnisse der jeweiligen Redaktionsprozesse werden, je nach Ebene im Bundesredaktionssystem oder Landesredaktionssystem vorgehalten und über den XZuFi Standard unter Berücksichtigung der Kategorisierung und Klassifizierung im XZuFi Sammelrepository bereitgestellt.

Die Möglichkeit von Ergänzungen spezifischer, lokaler Informationen im System der 115-Softwareplattform oder in Servicecentersystemen bleibt weiterhin bestehen.

Die aktuelle Abbildung der Informationsanforderungen in XZuFi 2.2.0 erlaubt zwar eine rudimentäre Abbildung der technischen Informationen zu einer digitale Verwaltungsleistung, allerdings ergeben sich auch hier noch Unschärfen.

Der XZuFi Standard sollte dahingehend erweitert werden, dass die vollständige Leistungskette (siehe Abbildung 33: Vollständige Leistungskette einer digitalen Verwaltungsleistung) mit den Informationen zu Verantwortung und Wissensinformationen abgebildet werden kann.

Mindestens jedoch die Detailleistungen der unter „Suchen& finden“ und „elektronischen Antrag stellen“. Diese Leistungen sind Teil der Customer Journey, das heißt, dass Online-Nutzer mit diesen Teilleistungen direkt interagieren.



Abbildung 33: Vollständige Leistungskette einer digitalen Verwaltungsleistung

Die Teilleistungen und „Antrag bearbeiten“ sind zwar nicht durch Online-Dienst-Nutzer wahrnehmbar und haben daher auch keine Relevanz für die Servicecenter der 115, dennoch sind diese auch für diese Teilleistungen Supportinformationen erforderlich und müssen, abhängig von der Leistungstiefe der EfA-Leistung, ggf. auch länderübergreifend bereitgestellt werden. Die aktuelle OZG-Umsetzung zielt zwar nur auf die Bereitstellung eines Onlinezugangs, der mit dem elektronischen Antrag erfolgt, erste Bestrebungen zur Digitalisierung der gesamten Leistungskette, inklusive der Anbindung von Registern und Fachverfahren existieren jedoch bereits.

#### 5.4.1 Mindestanforderungen an die technische Abbildung der Prozesse

Folgende Mindestanforderungen werden an die technische Abbildung der Redaktions- und Bereitstellungsprozesse gestellt:

1. Die Redaktionsprozesse (technisch und fachlich) müssen über Workflowmanagementsysteme abgebildet sein.
2. Die Workflowmanagementsysteme müssen einen Kanal zur Annahme von Feedback (Rückkanal) bereitstellen.
3. Das Workflowmanagementsystem muss die Messung der Prozessqualität unterstützen.
4. Die Aggregation der Wissensinformationen muss über ein gemeinsames Sammelrepository erfolgen.
5. Die Informationen müssen über eine offene Schnittstelle zur Verfügung gestellt werden.

#### 5.4.2 Technische Unterstützung AdHoc Informationen

Die Technische Unterstützung des Managements von AdHoc Informationen ist nicht durch die bereits im Wissensmanagement beschriebenen technischen Werkzeuge realisierbar. Zur Bereitstellung dieser Informationen sind Systeme nötig, die in der Lage sind, nahezu in Echtzeit Zustandsinformationen zu erfassen, diese zu klassifizieren und an definierte Empfänger zu kommunizieren. Um diesen Informationsfluss in Echtzeit zu gewährleisten, ist das in Abbildung 34: Zusammenspiel von Monitoringsystemen mit Workflowsystem und Portale dargestellte Zusammenspiel aus den abgebildeten Systemen eine zwingende Voraussetzung.

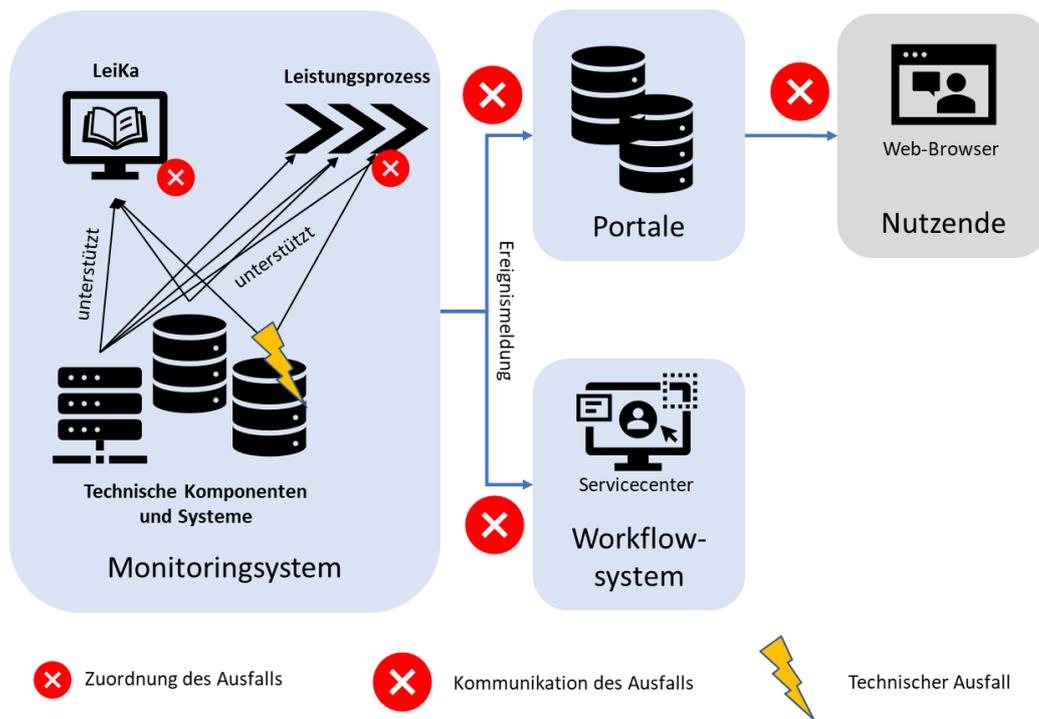


Abbildung 34: Zusammenspiel von Monitoringsystemen mit Workflowsystem und Portalen

### 5.4.3 Mindestanforderungen an die technische Umsetzung der AdHoc Anforderungen

Folgende Mindestanforderungen sind bei der technischen Umsetzung der Mindestanforderungen zu erfüllen:

1. Der Bereitsteller muss ein Monitoring etablieren, das Ereignisse mit Auswirkungen auf den bereitgestellten Online-Dienst erkennt und entsprechende Nachrichten mit Bezug zum Online-Dienst und der betroffenen technischen Komponenten des Leistungsprozesses verzögerungsarm zur Verfügung stellen.
2. Es muss ein System geben, das Nachrichten zu Ereignissen mit Auswirkungen auf einen Online-Dienst sammelt und in Bezug zum betroffenen Online-Dienst dem Support (Servicecenter/115 oder andere Supporteinheiten) zur Verfügung stellt.
3. Die Servicecenter müssen Nachrichten zu in Anspruch genommenen Leistungen (z.B. EfA Leistungen) über ihr Service Management System abonnieren können.

# 6 Gaps und Maßnahmen

Im folgenden Kapitel werden die Gaps und die sich daraus ergebenden Maßnahmen aufgezeigt. Die Gaps ergeben sich aus dem festgestellten „IST-Stand“ und dem definierten „Zielbild“.

## 6.1 GAPS- Informationsangebot

GAP 1	<p>Die Informationsanforderungen in Bezug auf das fachliche Wissen für den Support der Verwaltungsleistungen sind bereits durch die Leistungsbeschreibung und ihre Abbildung im Musterformular abgebildet.</p> <p><b>Das Wissen über die technische Abbildung eines Online-Dienstes fehlt aktuell weitgehend.</b></p>
GAP 2	<p>Die im Umsetzungskonzept der 115 geplante Aufnahme von technischem Wissen ist unzureichend strukturiert.</p> <p><b>Technisches Wissen kann aktuell nicht den technischen Komponenten und ihren unterschiedlichen Bereitstellern zugeordnet werden.</b></p>
GAP 3	<p>Die im Umsetzungskonzept geplante Aufnahme von Wissen für den Support betrachtet ausschließlich die Bedarfe der Servicecenter.</p> <p><b>Der Support für die technische Umsetzung der digitalen Verwaltungsleistungen in der zuständigen Stelle ist noch nicht berücksichtigt.</b></p>
GAP 4	<p>Informationen zum Status der digitalen Verwaltungsleistung sind aktuell nur punktuell verfügbar.</p> <p><b>Informationen zu Beeinträchtigungen in der Nutzung digitaler Verwaltungsleistungen im Kontext dieser Leistung sind nicht verfügbar.</b></p>

## 6.2 GAPS- Redaktions- und Bereitstellungsprozesse

GAP 5	<p>Der fachliche Redaktionsprozess (FIM-Redaktionsprozess) ist bereits etabliert. Der Prozess liefert aktuell die Leistungsbeschreibungen zu den Online-Diensten.</p> <p><b>Der Prozess ist aktuell nicht gesteuert, Prozessqualitäten sind nicht vereinbart und die Prozessverantwortung ist nicht zugewiesen.</b></p>
GAP 6	<p>Im Zuge der Technischen Realisierung wurden bisher nur punktuell Informationen zum Betrieb bereitgestellt.</p> <p><b>Ein Redaktionsprozess für das technische Wissen ist bisher nicht etabliert.</b></p>
GAP 7	<p>Informationslücken werden durch die Servicecenter punktuell selbst gefüllt.</p> <p><b>Die Bewertung der Relevanz und Feedback zu Aktualität oder Qualität der Informationen kann aktuell nicht strukturiert verarbeitet werden.</b></p>
GAP 8	<p>Für einige Online-Dienste und Basisdienste wird bereits ein Monitoring gemacht und die Informationen werden für einzelne Servicecenter bereitgestellt.</p> <p><b>Ein konsistenter Prozess zur Analyse, Bewertung und Korrelation von Systemereignissen mit Nutzungseinschränkungen der Online-Dienste und deren Kommunikation existiert nicht.</b></p>

## 6.3 GAPS- Technische Abbildung der Redaktions- und Bereitstellungsprozesse

GAP 9	<p>Derzeit werden Informationen über den XZuFi Standard aufgenommen und bereitgestellt.</p> <p><b>Der aktuelle XZuFi 2.2.0 Standard deckt, ebenso wie die geplante Version 2.3.0, die technischen Anteile der digitalen Verwaltungsleistung nur ungenügend ab.</b></p>
GAP 10	<p>Sowohl im Portalverbund der Länder, als auch in den Systemen der Servicecenter werden Informationen zu den Online-Diensten bereitgestellt. Die Anforderungen an eine gleichartige Bereitstellung von Informationen wachsen mit den Plänen zum Einsatz von Chatbots.</p> <p><b>Die Informationsbereitstellung über getrennte zentrale Repositories ist ineffizient und kann zu inkonsistenten Informationsständen (Portal vs. Servicecenter) führen.</b></p>
GAP 11	<p>Viele Informationen zu technischem Wissen entstehen im Rahmen der Pilotierung oder im Rollout der Online-Dienste in den Ländern.</p> <p><b>Diese Informationen werden aktuell nicht strukturiert gesammelt. Ein Redaktionssystem für technische Informationen ist nicht etabliert.</b></p>
GAP 12	<p>Der FIM-Redaktionsprozess ist ein gelebter Prozess. Die Kommunikation zwischen den Prozessbeteiligten ist allerdings nicht systematisiert.</p> <p><b>Der Prozessablauf ist nicht durch ein Workflow Management System gestützt.</b></p>

## 6.4 Vorgeschlagene Maßnahmen

<b>1. Nachfolgestandard (Version) für XZuFi</b>	GAP 1, GAP 2, GAP 3, GAP 9
<p><b>Beschreibung:</b></p> <p>Es ist ein Nachfolgestandard (Version) für XZuFi zur Bereitstellung fachlicher und technischer Informationen zu etablieren. In diesem Zusammenhang ist eine Struktur zu entwickeln, in der technische und fachliche Informationen von unterschiedlichen Organisationen aus verschiedenen Prozessen getrennt zugeliefert werden können.</p> <p>Die Struktur ist so auszuprägen, dass ebenfalls zwischen „private“ (Nutzung in den Servicecentern) &amp; „public“ (Nutzung von den Bürger:innen &amp; Unternehmen) Informationen unterschieden werden kann, um diese anhand dieser Klassifizierung in die entsprechenden technischen Systeme synchronisieren zu können.</p> <p>Die Mindestanforderungen der Informationsbereitstellung sind in Kapitel 5.2.3 Mindestanforderungen zu Informationsbereitstellung zusammengestellt.</p>	

<b>2. Aufbau der Redaktionsprozesse für technische Informationen</b>	GAP 6, GAP 7, GAP 11
<p><b>Beschreibung:</b></p> <p>Es ist ein Konzept für den Prozess zur Bereitstellung technischer Informationen durch Bereitsteller und IT-Dienstleister der Länder zu erstellen. Dieses Konzept muss zwischen Bund und Ländern abgestimmt werden, da die Redaktion durch die Länder und ihre Dienstleister erfolgen muss.</p> <p>Der Zielprozess ist in Kapitel 5.3.3 Management des technischen Wissens beschrieben. Die Mindestanforderungen an den Redaktionsprozess finden sich in 5.3.5 Mindestanforderungen an die Redaktionsprozesse.</p>	

<b>3. Prozesssteuerungskonzept für Redaktionsprozesse</b>	GAP 5, GAP 7, GAP 12
<p><b>Beschreibung:</b></p> <p>Es ist ein Konzept zur Prozesssteuerung der Redaktionsprozesse zu erstellen. Das Konzept muss die Qualitätsziele definieren, die Prozessverantwortung zuordnen und die Steuerungsmechanismen beschreiben, die für die Erreichung der geforderten Qualität notwendig sind.</p> <p>Darüber hinaus muss das Konzept die Mindestanforderungen an ein Workflowsystem zur Prozessunterstützung und -steuerung inkl Rückkanal definieren und einen Vorschlag für ein geeignetes Workflowsystem erarbeiten.</p> <p>Die Mindestanforderungen zur Prozesssteuerung sind in Kapitel 5.4.1 Mindestanforderungen an die technische Abbildung der Prozesse beschrieben.</p>	

<b>4. Erfassung des technischen Wissens</b>	GAP 1, GAP 2, GAP 3
<p><b>Beschreibung:</b></p> <p>Es ist eine Bestandsaufnahme der bereits zur Verfügung stehenden technischen Informationen durchzuführen.</p> <p>In den aktuell laufenden Pilotierungen und Rollouts der Online-Dienste werden auch Informationen für den Betrieb der Online-Dienste erstellt. Diese sind strukturiert zu sammeln und über den technischen Redaktionsprozess (siehe Maßnahme 2) freizugeben.</p> <p>Die Mindestanforderungen an diese Informationen ergeben sich aus dem Nachfolgestandard XZuFi (siehe Maßnahme 1).</p>	

<b>5. Konsolidierung der Repositories</b>	GAP 10
<p><b>Beschreibung:</b></p> <p>Es ist ein technisches Konsolidierungskonzept für die aktuell bestehenden Repositories (PVOG und 115-Wissensdatenbank) zu erstellen.</p>	

<b>6. Aufbau eines Monitorings und Alertings</b>	GAP 4, GAP 8
<p><b>Beschreibung:</b></p> <p>Es ist ein Konzept für die Bereitstellung von AdHoc Informationen für den Support zu erarbeiten.</p> <p>Adhoc Informationen basieren auf einem konsistenten Monitoring und der standardisierten Bereitstellung von Nachrichten zu Online-Dienst-bezogenen Ereignissen. Dieses Konzept muss zwischen Bund und Ländern abgestimmt werden, da das Monitoring durch die Länder und ihre Dienstleister erbracht werden muss.</p> <p>Die Mindestanforderungen an die Bereitstellung von AdHoc Informationen sind in Kapitel 5.2.5 Mindestanforderungen AdHoc Informationen und Kapitel 5.4.3 Mindestanforderungen an die technische Umsetzung der AdHoc Anforderungen beschrieben.</p>	

Die aufgeführten Maßnahmen 1-4 sind in Abhängigkeit zu betrachten.

# 7 Anhang

## 7.1 Informationsbedarf im Support des Leistungsprozesses



Abbildung 35: Leistungsprozess – Verwaltungsleistungen

### Mitnutzendes Land

First-Level Support:

- Kenntnis der verfügbaren Leistungen inkl. der Online-Dienste
- Kenntnisse über die einzelnen Inhalte der verfügbaren Leistungen inkl. der Online-Dienste
- Kenntnis der inhaltlichen Verfahrensinformationen und Servicebeschreibungen
- Kenntnis der zuständigen Stelle (themenbezogen und geographisch)
- Kenntnis der Online-Dienst-Betreiber inkl. Kontaktdaten (IT-Dienstleister)
- Kenntnis der Status jeweiliger allgemeiner Supporttickets
- Kenntnis der Status jeweiliger fallbezogener Tickets
- Kenntnis der digitalisierten Schritte und deren technischer Voraussetzungen
- Kenntnis der technisch implementierungsrelevanten Informationen
- Kenntnis der verfügbaren Leistungen inkl. der Online-Dienste
- Kenntnis der zu nutzenden Formulare
- Kenntnis der für die jeweilige Verwaltungsleistung relevanten Unterlagen des Antragstellers
- Kenntnis der technisch implementierungsrelevanten Informationen
- Kenntnis der Zahlungsmöglichkeiten
- Kenntnis der Zahlungskonditionen
- Kenntnis technischer Störungen
- Kenntnis über technische Wartungsfenster

Fachlicher Support:

- Kenntnis der verfügbaren Leistungen inkl. der Online-Dienste
- Kenntnisse über die einzelnen Inhalte der verfügbaren Leistungen inkl. der Online-Dienste (Leistungstiefe)

- Kenntnis der inhaltlichen Verfahrensinformationen und Servicebeschreibungen
- Kenntnis der Online-Dienst-Betreiber (IT-Dienstleister)
- Kenntnis der Status und Inhalte jeweiliger allgemeiner Supporttickets
- Kenntnis der Status und Inhalte jeweiliger fallbezogener Tickets
- Inhaltliche Kenntnis über die Abwicklung der Verwaltungsverfahren
- Kenntnis der zuständigen Stelle (themenbezogen und geographisch)
- Kenntnis des Adressstammdatensatzes des Antragstellers
- Kenntnis der zu nutzenden Formulare
- Kenntnis der für die jeweilige Verwaltungsleistung relevanten Unterlagen des Antragstellers
- Kenntnis der technisch implementierungsrelevanten Informationen
- Kenntnis der Zahlungsmöglichkeiten
- Kenntnis der Zahlungskonditionen
- Kenntnis der jeweiligen Formvorschriften
- Kenntnis der inhaltlichen Mindestanforderungen

IT-Dienstleister Kommune/ Land:

- Kenntnis der technischen Infrastruktur und ggf. Besonderheiten
- Kenntnis nicht gelöster Tickets mit technischem Inhalt
- Kenntnis über Vorgaben und Rahmenbedingungen für den techn. Support
- Kenntnis der Status und Inhalte jeweiliger technischer Supporttickets

### **Betreibendes Land**

Online-Dienst-Betreiber 2nd & 3rd Level:

- Kenntnis über Vorgaben und Rahmenbedingungen für den inhaltlichen Support
- Kenntnis über Vorgaben und Rahmenbedingungen für den technischen Support
- Kenntnis der Status und Inhalte jeweiliger allgemeiner Supporttickets
- Kenntnis der Status und Inhalte jeweiliger Online-Dienst-bezogener Supporttickets