

# Strategische Ausrichtung der Behördennummer 115

Deep Dive ins IT-Planungsrat-Portfolio:  
115



**Hohe Düne**  
**18./19.03.2026**

**Thorsten Maid (FITKO)**  
Teamleitung | Produktmanagement 115



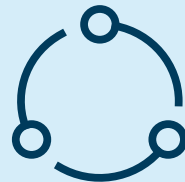
# Die 115 ist mehr!



**Onlinedienste**



**Transformation**



**Ökosystem**

# Die 115 - Historie & Entwicklung



**Ursprung**



**Wandel**



**Gegenwart**

# Das politische Mandat: Beschlusslage



## Weitere wichtige Mandate:

**Modernisierungsagenda Bund**

**DINSpec 66336**

**AG Rabe**  
**Mindestanforderungen**

# Ausgangslage: Warum wir handeln müssen



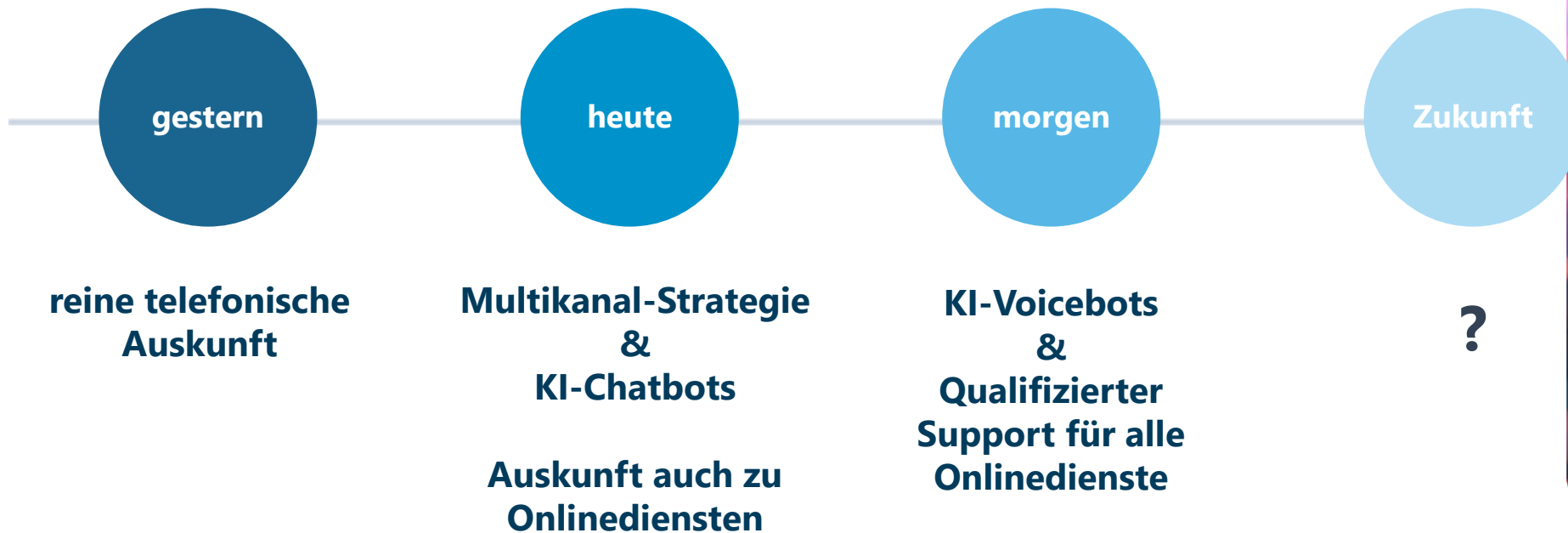
**Regionales Routing**



**Auskunftsfähigkeit**



# Unser Fundament ist stark und bereit für den nächsten Schritt

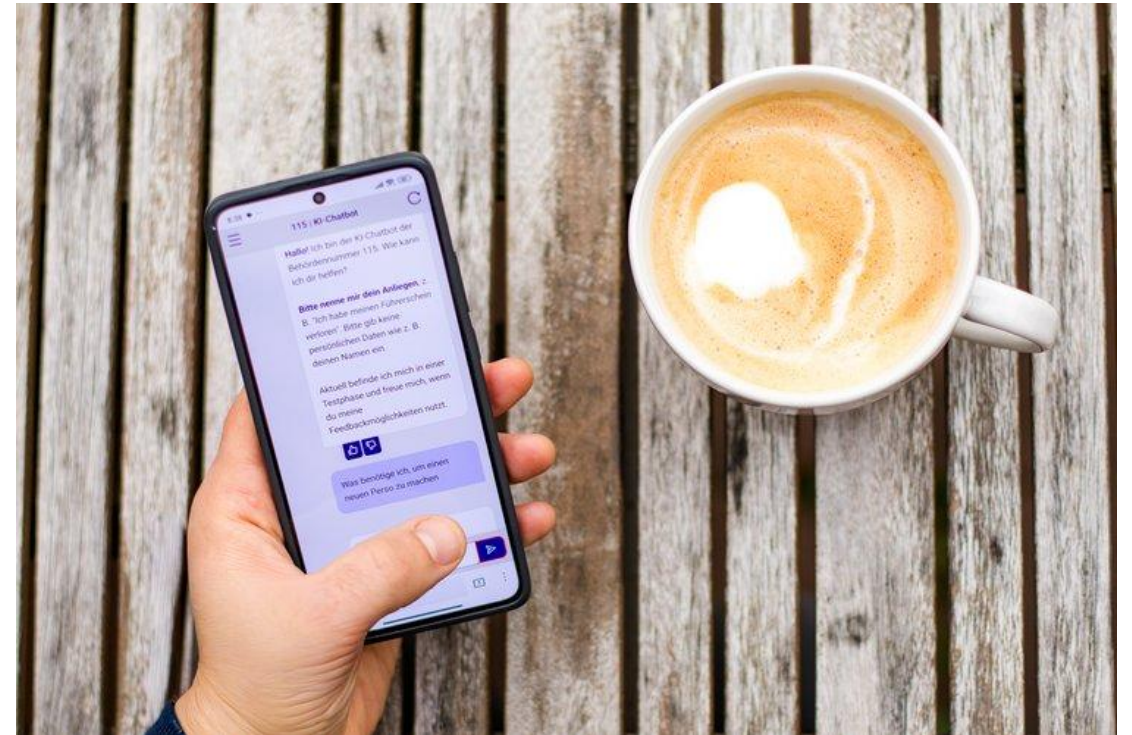


# Innovation trifft Service

Wir setzen auf neue Technologien wie **KI-Chatbots** und bereiten den Rollout von **KI-Voicebots** vor.

## Unser Ziel:

Tragfähige und skalierbare Lösungen, um qualifiziert und schnell auf die Anliegen der Bürger:innen zu reagieren.





# Standards setzen: Gremien und Verbindlichkeiten

## Betrieb von EfA-Diensten

### Anforderung S1: Support

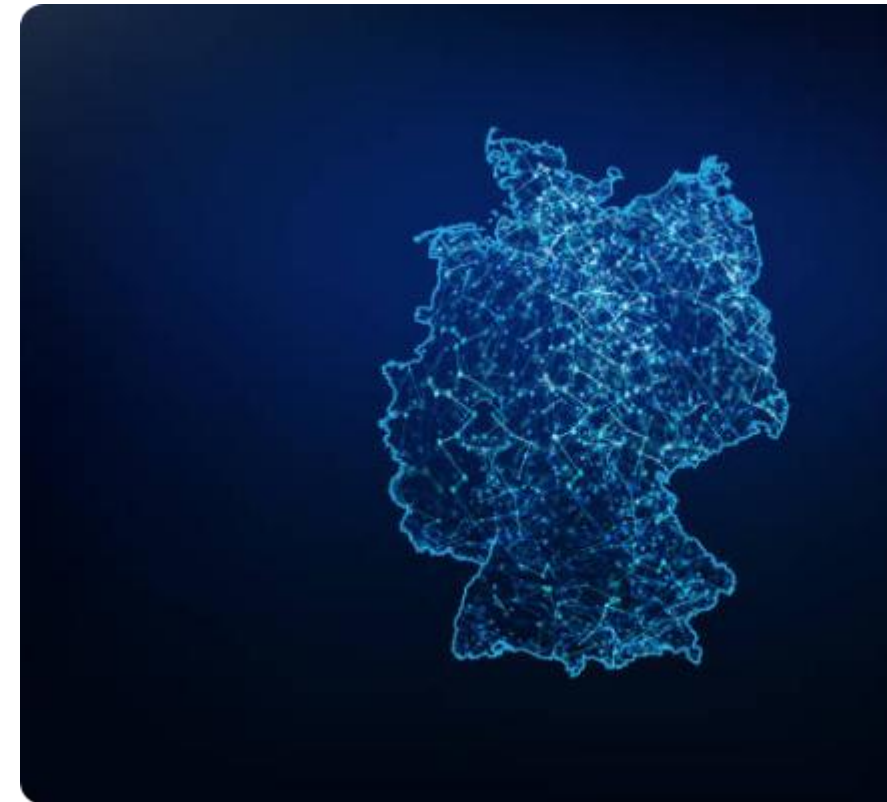
"Der Mitnutzungsverantwortliche soll einen First-Level-Support für Nutzende über die 115 zur Verfügung stellen."



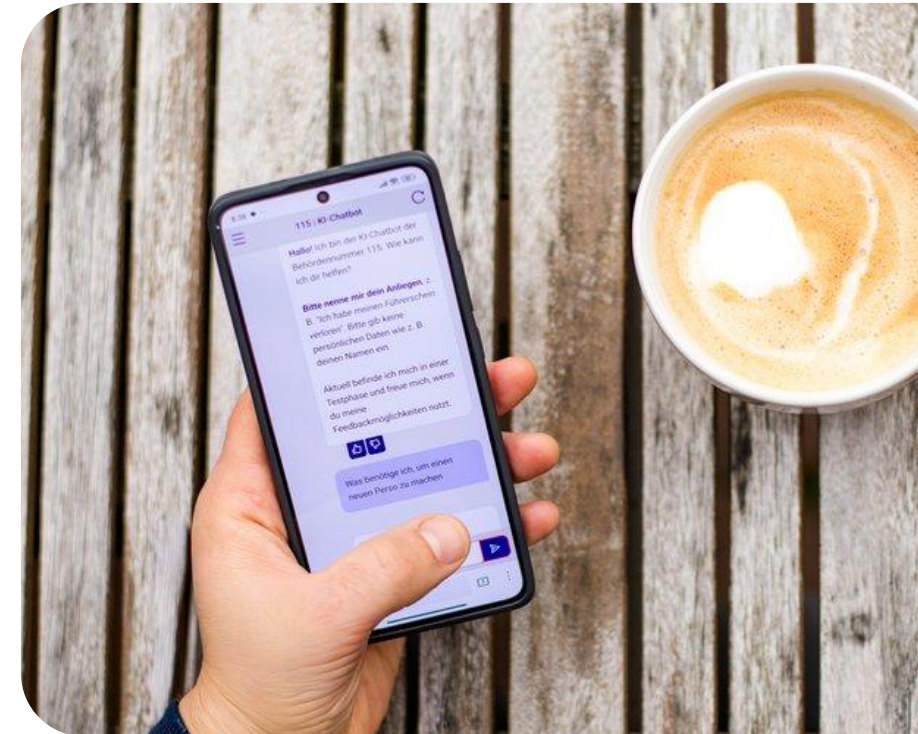
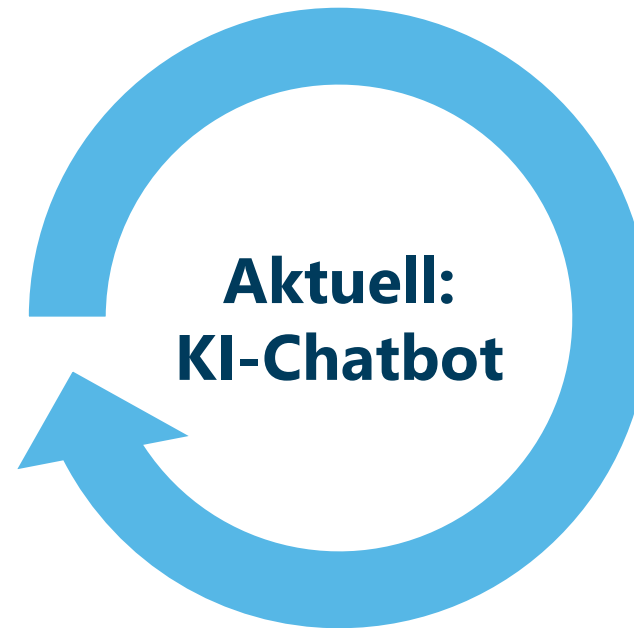
**Die 115 ist die standardisierte Lösung für wirtschaftlichen Support.**

# Organisatorische Neuausrichtung

- ✓ Bestandteil der OZG-Infrastruktur.
- ✓ Verantwortung der Länder
- ✓ Cluster-Bildung



# Technologische Transformation - Mehr als nur Telefonie

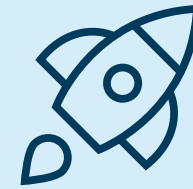


# Der Gamechanger: Intelligentes Routing



## Status Quo

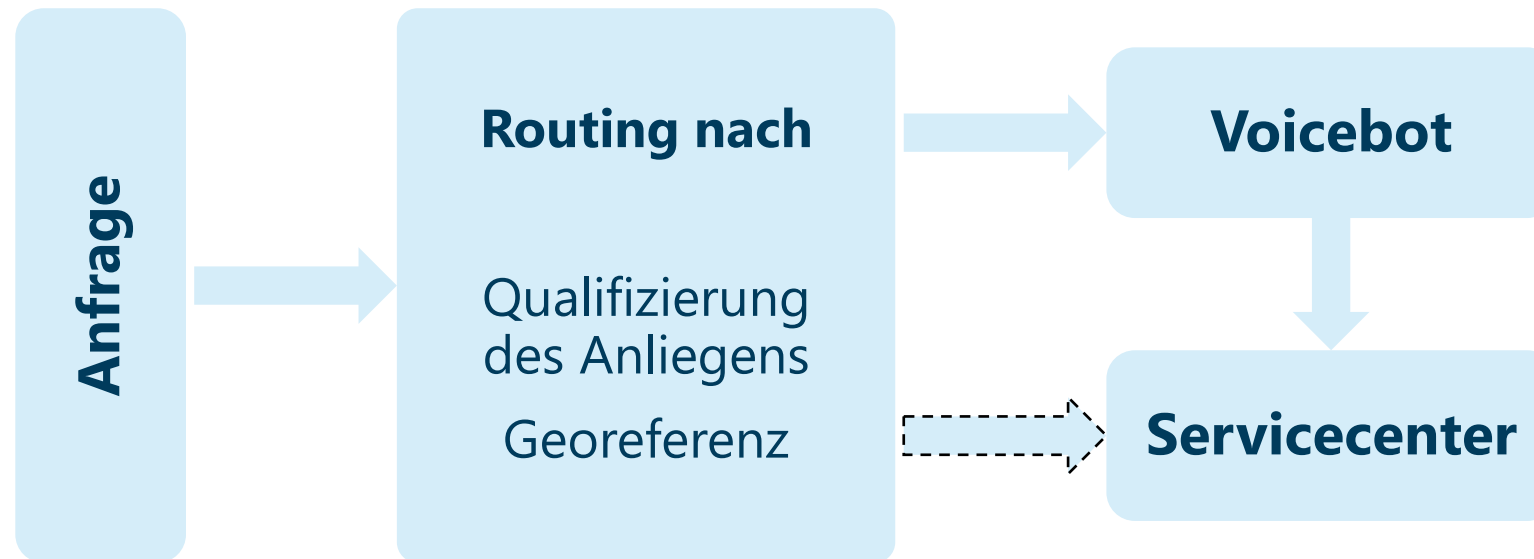
- Statisches Routing
  - basierend auf Georeferenz des Anrufs



## Zielbild (Voicebot)

- Qualifikationsbedingtes Routing
- Direct-to-Level-2
- Lastverteilung

# Technologie kann das Routing übernehmen ABER: „Human in the Loop“



# Lösung für die EfA-Herausforderung

- Infrastruktur für den länderübergreifenden Support
- Die 115 als Enabler
- Routing zu **Schwerpunkt-Servicecenter** ermöglichen



# Das Ökosystem: FIM, PVOG und 115

Ganzheitliche Informationslogistik aus Nutzendensicht gedacht:

- **FIM (Daten)**
- **PVOG (Infrastruktur)**
- **115 (Zugang)**

→ **Gemeinsame Grundlage und Struktur schafft einen erhöhten Kundennutzen**



# Strategie 2027: Der ganzheitliche Blick auf die Zukunft der 115

## DER resiliente Servicezugang zu Verwaltungsleistungen

- Nutzendenzentriert
- Bedürfnisse und Anforderungen
- Perspektiven im Verbund
- Technologie ist kein Selbstzweck



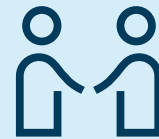
# Paradigmen in der Strategie Entwicklung

## „Vertrauen in den Staat stärken.“



### Einfachheit

Nutzende müssen  
Verwaltungsstrukturen nicht  
verstehen, um Antworten zu  
bekommen.



### Verlässlichkeit

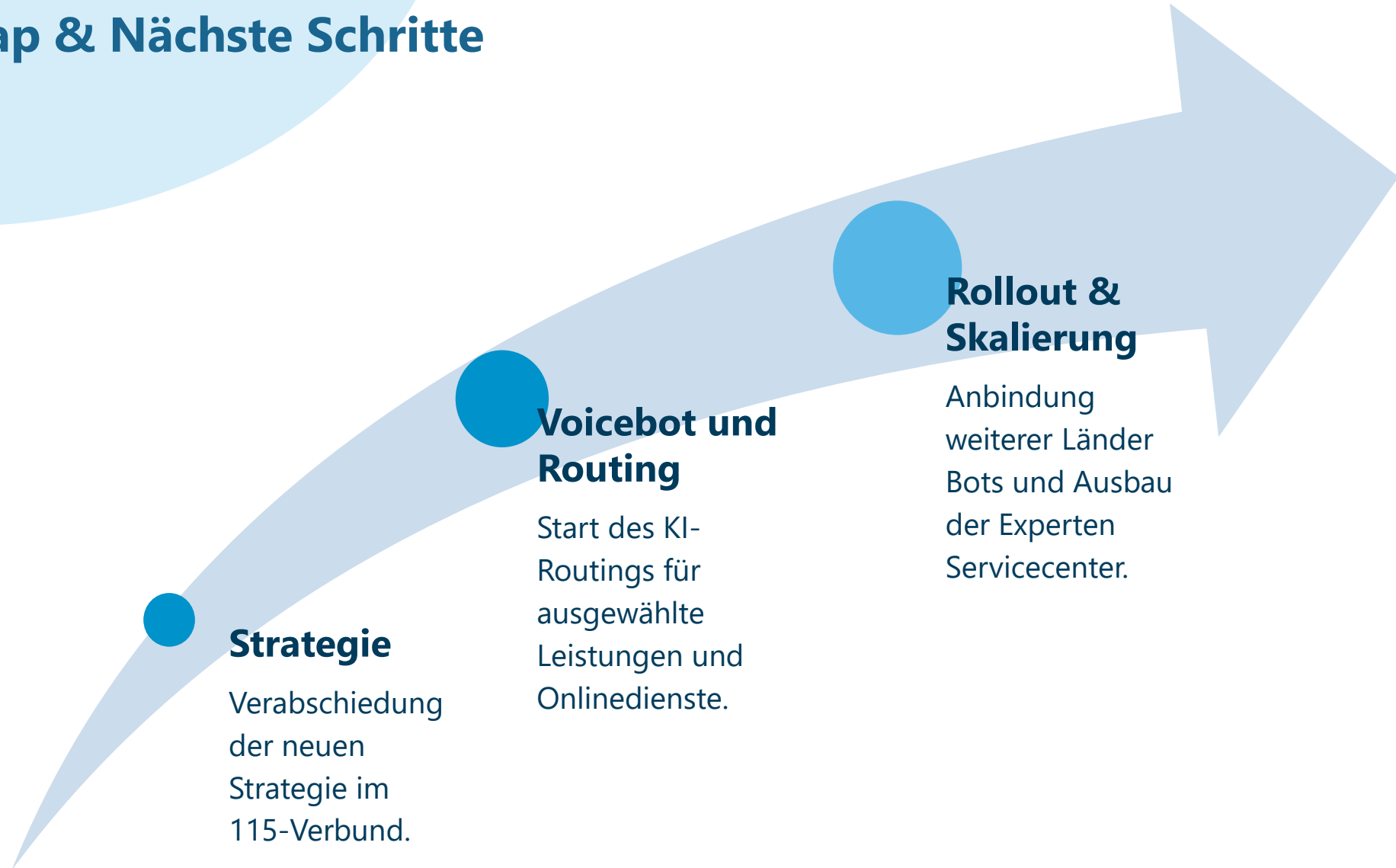
Ein staatlicher,  
qualitätsgesicherter Kanal für  
eine rechtssicher Auskunft.



### Zugang

Diskriminierungsverbot  
Sozialstaatsprinzip  
Barrierefreiheit

# Roadmap & Nächste Schritte



## **Strategie**

Verabschiedung der neuen Strategie im 115-Verbund.

## **Voicebot und Routing**

Start des KI-Routings für ausgewählte Leistungen und Onlinedienste.

## **Rollout & Skalierung**

Anbindung weiterer Länder Bots und Ausbau der Experten Servicecenter.





## Thorsten Maid

Teamleitung | Produktmanagement 115

[Thorsten.maid@fitko.de](mailto:Thorsten.maid@fitko.de)

# Danke!



## Noch Fragen ?