



SACHSEN-ANHALT

#moderndenken

Beitrag der Behördennummer 115 zum OZG-Support

23. OZG-Sprechstunde

am 29.06.2022



AGENDA



01 Aufgaben der 115

02 Weiterentwicklungsprojekte im Rahmen der Digitalisierung

03 Lotsenfunktion

04 Ausblick und offene Fragen?



Aufgabe der 115 – kurz erklärt

- **Eine Rufnummer** für die gesamte deutsche Verwaltung für die **Beauskunftung von Leistungen von Kommune, Land, Bund** – und weit mehr als eine „Hotline“
- **Fokus -> NUTZER:INNEN**
- Regelbetrieb seit 04-2011
- **Produkt des IT-Planungsrates**
- Immer zuständig und Barrierefrei (Gebärdentelefon)
- **Serviceorientiert** -> Mo bis Fr von 8:00 bis 18:00 Uhr weltweit unter der Kurzwahl (+49) 115 erreichbar
- **Kompetent** – Beantwortung der Fragen mittels qualitätsgeprüfter Wissensdatenbank, ggf. durch jedes beliebige Servicecenter bundesweit
- **Fallabschluss** – abschließende Beauskunftung von Anfragen, keine Weiterleitung
- **Partnerschaftliche Zusammenarbeit** im föderalen Verbund – Rund 550 Kommunen, 14 Länder und die gesamte Bundesverwaltung (88 Behörden)



115 in Zahlen

- **Gesprächsvolumen:** 2019: 2,5 Mio., 2020: 3,5 Mio., 2021 ähnlich wie 2020
- Rund 550 Kommunen, 14 Länder und die gesamte Bundesverwaltung (88 Behörden) -> **Abdeckung über 54 Servicecenter**





Weiterentwicklungsprojekte der 115 im Rahmen der Digitalisierung

Herausforderungen durch die Digitalisierung

- Stetiger Anstieg der Beauskunftungsanfragen auch die die Onlineleistungen
- Veränderung der Fragen (komplexer und Online-Leistungen der Verwaltung) mit mehr Zeitbedarf bei der Beauskunftung
- Mehr Menschen erledigen ihre Behördengänge online
- Wachsende Bekanntheit über den Service in der Bevölkerung und bei Zufriedenheit mit der Beauskunftungsleistungen auch Bereitschaft diesen wieder zu nutzen
- Auftrag des IT-Planungsrats im Oktober 2021 -> 115 als tragende Säule der OZG-Umsetzung zu nutzen



1st Level-Support zu Verwaltungsleistungen und Online-Diensten	Ausweitung der Erreichbarkeit auf 24/7 -> Mehrkanalzugang  	
<p><u>Lotsenfunktion</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Weiterentwicklung der 115 nach dem „One-Face-to-the-Customer“-Prinzip• Die 115 beantwortet „1st-Level-Fragen“ und „lotst“ durch Verwaltungsleistungen, egal ob online oder analog.	<p><u>Sprachdialogsystem (SDS)</u></p> <p>Sprachdialogsystem (SDS) für vollautomatisierte Auskünfte ausgewählter Fragestellungen.</p>	<p><u>Chatbot</u></p> <p>Chatbot ermöglicht automatisierte Auskünfte umfangreicher Fragestellungen.</p>

* geplant



Lotsenfunktion im Detail

- „Die Behördennummer 115 ist der erste Kontakt für Fragen zu Verwaltungsleistungen und deren Online-Diensten. Mit der Lotsenfunktion der 115 werden Bürger*innen und Unternehmen anfragebezogen auf den Zugangskanälen der 115 durch das Angebot der Verwaltung geführt. Die 115 unterstützt die Anfragenden bezogen auf fachliche Zusammenhänge, Zuständigkeiten und mögliche Verfahrensformen.
- Die 115 erläutert die Möglichkeit der Online-Abwicklung von Verwaltungsleistungen und erreicht auch Zielgruppen, die Online-Dienste (noch) nicht für sich in Betracht gezogen haben und unterstützt sie, diese zu nutzen.“*

*Definition innerhalb des 115-Verbundes, beschlossen durch Zentrale Arbeitsgruppe der 115 am 16.11.2021

▪ Allgemeine Fragen	▪ Bedienbarkeit	▪ Technischer Basissupport	▪ Vorhandensein und Erreichbarkeit des Onlinedienstes	▪ Fragen zum Online-Verfahren
Beantwortung von Leistungsberichten, Weiterleitung an zust. Stellen	Anmeldung/Registrierung/Identifizierung, Bezahlvorgang, Befüllen von Formularen mit Standardeingaben	Weitergehende technische Fragen: Qualifizierung und Weiterleitung		Dauer, Kosten, Verfahrensstand

Grenzen!

- Vertiefende Fachfragen, Fallbearbeitung
- Befüllen eines Online-Antrags
- Größere techn. Probleme des Onlinedienstes

* geplant

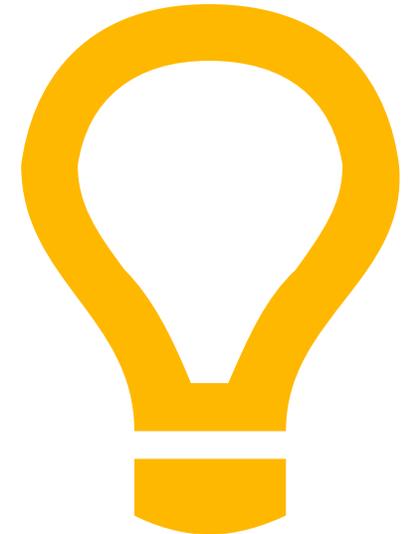
- erster Kontakt für Fragen zu Verwaltungsleistungen und deren Online-Diensten (Abschluss – Qualifizierung – Weiterleitung)
 - 2. Lotsen durch das Angebot der Verwaltung (verschiedene Kanäle)
 - 3. Unterstützung bei fachlichen Zusammenhängen, Zuständigkeiten und Verfahrensformen und der Online-Abwicklung von Verwaltungsleistungen
- > erreicht Zielgruppen, die Online-Dienste (noch) nicht für sich in Betracht gezogen haben



Ausblick und offene Fragen?

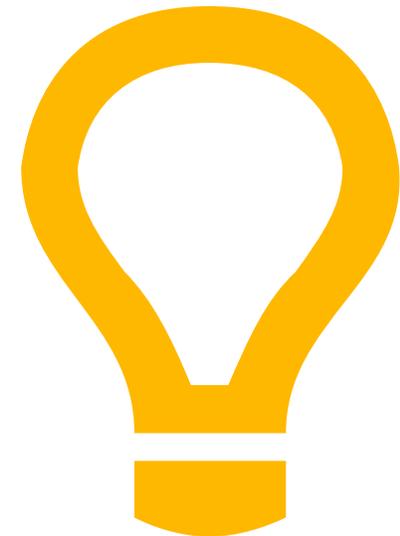
Perspektive der Nutzer:innen -> Fokus Mensch

- One Face – zentraler einheitlicher Zugang
- Immer zuständig
- Erfolgreiche Antworten – Hohe Abschlussquote
- Verringerung der Komplexität
- Überall erreichbar (Basisabdeckung)
- Auskunft aus einer Hand (Vorort- und Onlineleistungen)



Perspektive der Verwaltung -> vorhandene Strukturen ausbauen

- Blaupause: Strukturen und zentrale Komponenten (Plattform, Wissensmanagement, Qualifizierung, Standards) vorhanden
- Über 10-jährige Erfahrungen (Best Practice, gegenseitiges Lernen)
- Fähigkeit zu Veränderungen und Flexibilität
- An der Basis: Orientierung auf Nutzende und verwaltungsinterne Belange
- „Insiderwissen“
- Entlastet Fachabteilungen
- Einvernehmliche Zusammenarbeit aller föderalen Ebenen



- Anforderungskklärung (detaillierte Ausgestaltung der Lotsenfunktion)
 - Weitere Konkretisierung in Abstimmung mit anderen Supportstrukturen
 - Schaffung der Voraussetzungen (Wissensmanagement, Technische Unterstützung, Befähigung, Prozesse, Schnittstellen, ggf. gesetzliche Regelungen)
- Pflege und Aktualität der Daten im Bürger-Unternehmens-Service (BUS) zu den Verwaltungsleistungen, damit eine Beauskunftung möglich ist.