

# D115 in der Modellregion Mitte

Prof. Dr. Walter Gora  
Regionalbeauftragter D115



# Agenda

- § Idee und Zielsetzung
- § Sachstand und Beteiligte
- § Anforderungen an die Service Center
- § Weitere Vorgehensweise



## Herausforderung für die Bürger



Bundesweit gibt es geschätzt mehr als 20.000 Behörden auf den drei Verwaltungsebenen Bund, Länder und Kommunen.

## 115 – Die Idee



### Eine einfach merkbare Rufnummer für die gesamte deutsche Verwaltung

#### Kunden

Bürger  
Unternehmen  
Institutionen  
Behörden



#### Dienstleister

Kommunen  
Kreise  
Länder  
Bund

immer zuständig und lösungsorientiert  
serviceorientiert und hilfsbereit  
kompetent und effizient  
zuverlässig

## Was bringt D115?



### Bürgernähe & Bürokratieabbau

Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen erhalten einen direkten, schnellen und einfachen Draht zur Verwaltung.

### Effizienz

D115 entlastet die Verwaltung, insbesondere die Fachebene.

### Vernetzung & gem. Lernen

Kommunen, Länder und Bund gestalten D115 gemeinsam und profitieren vom gegenseitigen Erfahrungsaustausch.

### Innovation

D115 entwickelt telefonische Serviceeinrichtungen von Kommunen, Ländern und Bund, weiter.



## 115 – Der Service

- § Der Bürger wählt 115 für Behördendienste – egal wo in Deutschland.
- § Ein kompetentes 115-Servicecenter hilft
  - durch Auskunft
    - Wer ist zuständig?
    - Wo befindet sich welches Amt?
    - Wann sind die Öffnungszeiten?
    - Was muss ich mitbringen?
    - ...
  - durch Annahme von Meldungen und Aufträgen
    - Zusendung einer Steuerkarte
    - Defekte Ampeln, Straßenbeleuchtung, wilde Müllkippen, ...
  - durch Weiterleitung an die richtige Stelle
    - Finanzamt, Schule, Bundesagentur, ...
- § Es gibt kein „Wir sind nicht zuständig“!

## 115 - Prinzipien



- § **Direkter Draht** zu Verwaltungsdienstleistungen für Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen
- § **Leicht merkbare Rufnummer**, überwiegender Anteil der Anfragen werden bei Erstkontakt beantwortet
- § **D115 verbindet Verwaltungsebenen**, bestehende Strukturen werden vernetzt und weiterentwickelt
- § **Entlastung der Verwaltung**, insbesondere der Fachebene

Bürgernähe

Service

Innovation

Effizienz

## 115 – Der Nutzen



### § Für den Bürger

- Keine Suche nach Zuständigkeiten
- Keine Telefonnummer für Verwaltung suchen
- Einfacher und kompetenter Zugangskanal zur Verwaltung
- Kompetente und konsistente Auskunft in Krisensituationen
- Höhere Erreichbarkeit

### § Für die Verwaltung

- Professionalisierung des Telefonkanals
- Bessere Möglichkeiten zur Kooperation
- Sachbearbeiter von einfachen Telefonauskünften entlasten
- Konsistente Information in Krisensituationen sicherstellen
- Schnelle Skalierung
- Schnelle Information über Störungen etc.

### § Für die Politik

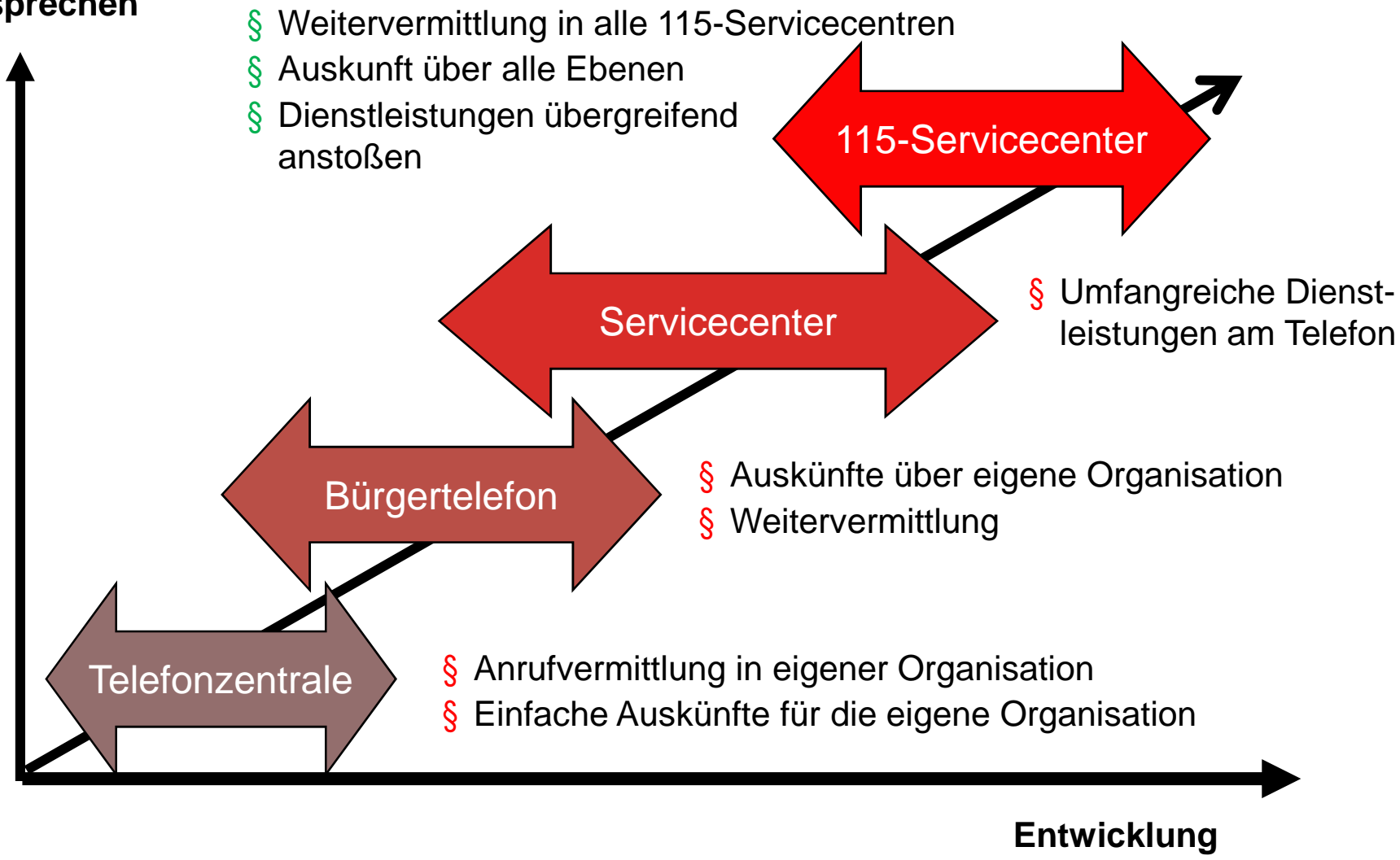
- Objektive Daten über Servicebedürfnisse der Bürger



# Die Service-Qualität



Service-Versprechen



## Unterschiede Service Center zu Call Center



§ Gegenüber „bekanntem“ Call Center bieten die D115-Servicecenter eine bessere Servicequalität und eine umfangreichere Leistungstiefe:

- Qualifiziertes und geschultes Personal sind die Voraussetzung
- Keine langen Warteschleifen, innerhalb von 30 Sekunden sollen die meisten Anrufe angenommen werden.
- Die Qualität der Beauskunftung wird durch ein Qualitätsmanagement sichergestellt.
- Ziel sind freundliche und kompetente Servicecenter-Kräfte.



# D115 folgt internationalem Trend



## Perspektive D115



### Flächendeckung

Fokus auf kleine und mittlere Verwaltungen,  
Versorgung in der Fläche

### Integration Fachverfahren

Sukzessive Anbindung, mittel- bis langfristiger Prozess

### Wirtschaft- lichkeit

Mitarbeiterorientierung, Entlastung, Filterfunktion

### Rolle der Wirtschaft

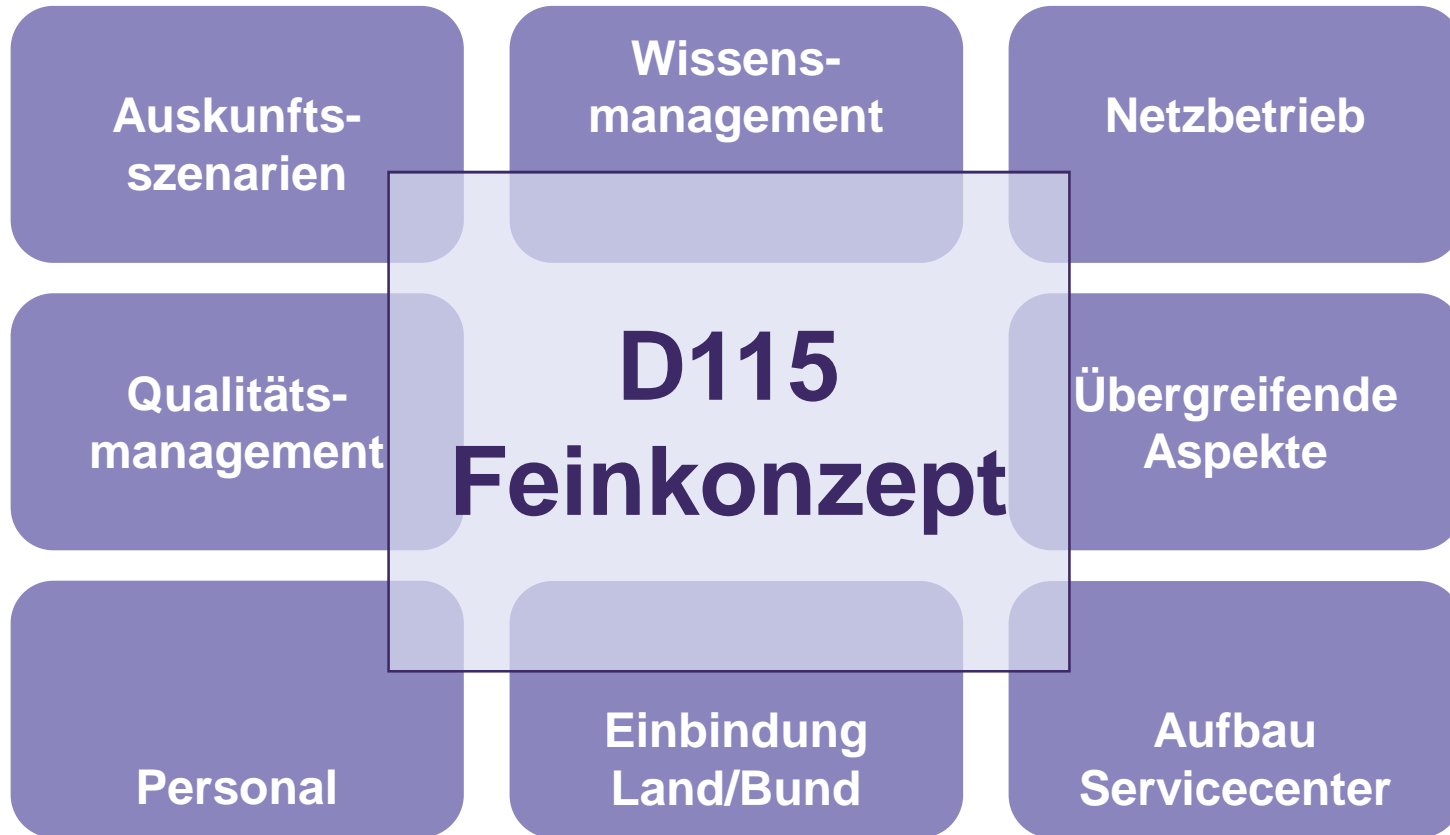
Aktive Beobachtung des Pilotbetriebes,  
Weiterentwicklung der Lösungen im Wettbewerb

## Sachstand: Von der Idee zum Projekt



- § Herbst 2006: Die Idee zu 115 wird veröffentlicht
- § Dezember 2006: Der nationale IT-Gipfel greift die Idee auf
- § März 2007: Bund und Hessen werden beauftragt, eine Entscheidungsvorlage für die Ministerpräsidentenkonferenz zu erstellen
- § Juni 2007: Das Zentralprojekt (BMI/Land Hessen) wird initiiert
- § Oktober 2007: Auswahl von Modellregionen (u.a. Rhein-Main)
- § Januar 2008: „Kick-off“ in der Modellregion Mitte (Hessen, Rheinland-Pfalz)
- § 1 HJ. 2008: Diverse bundesweite Arbeitsgruppen-Sitzungen mit ca. 180 Experten
- § August 2008: Erörterung und Abstimmung des D115-Feinkonzeptes
- § September 2008: Aufnahme der Testphase D115
- § März 2009: Vergabe Servicecenter-Sammelausschreibung (Modellregion)
- § März/April 2009: Start Pilotbetrieb D115

# D115 – Inhalte des Feinkonzepts



## Ausgangssituation



§ Für die Teilnahme an der Testphase haben sich viele der bestehenden und im Aufbau befindlichen Servicecenter gemeldet:

- 22 Städte und Kreise (ca. 10,5 Mio. Einwohner)
- 4 Bundesländer
- 10 Bundesressorts sowie weitere nachgeordnete Bundesbehörden

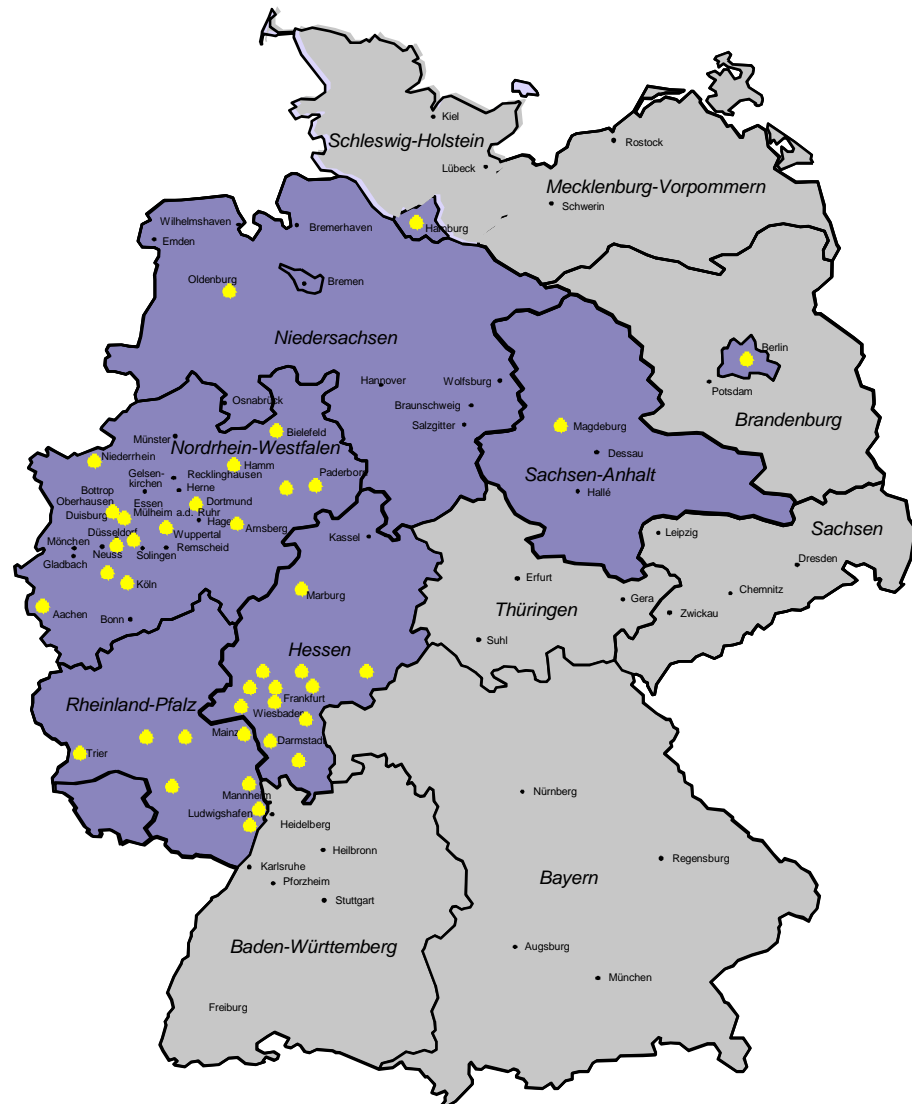
§ Die verschiedenen Organisationsmodelle werden bereits durch die Teilnehmer der Testphase repräsentiert

- Eigenregie
- Public Public Partnership
- Public Private Partnership
- Privater Betrieb

# D115-Modellregionen



- Berlin**
- Hamburg**
- Hessen**
- RP Darmstadt
  - Frankfurt
  - RP Gießen
  - Hanau
  - Hanau
  - Stadt Kassel
  - RP Kassel
  - Marburg
  - Offenbach
  - Wiesbaden
  - Hochtaunuskreis
  - Kreis Bergstraße
  - Kreis Marburg-Biedenkopf
  - Kreis Offenbach
  - Main-Kinzig-Kreis
  - Main-Taunus-Kreis
- Niedersachsen**
- Oldenburg



- Nordrhein-Westfalen**
- Aachen
  - Arnsberg
  - Bielefeld
  - Dortmund
  - Düsseldorf
  - Duisburg
  - Frechen
  - Hamm
  - Köln / Bonn / Leverkusen
  - Mülheim/Ruhr
  - Wuppertal
  - Kreis Lippe
  - Landschaftsverband Rheinland

- Rheinland-Pfalz**
- Mainz
  - Trier
  - Kreis Trier-Saarburg
- Saarland**
- Sachsen-Anhalt**
- Magdeburg

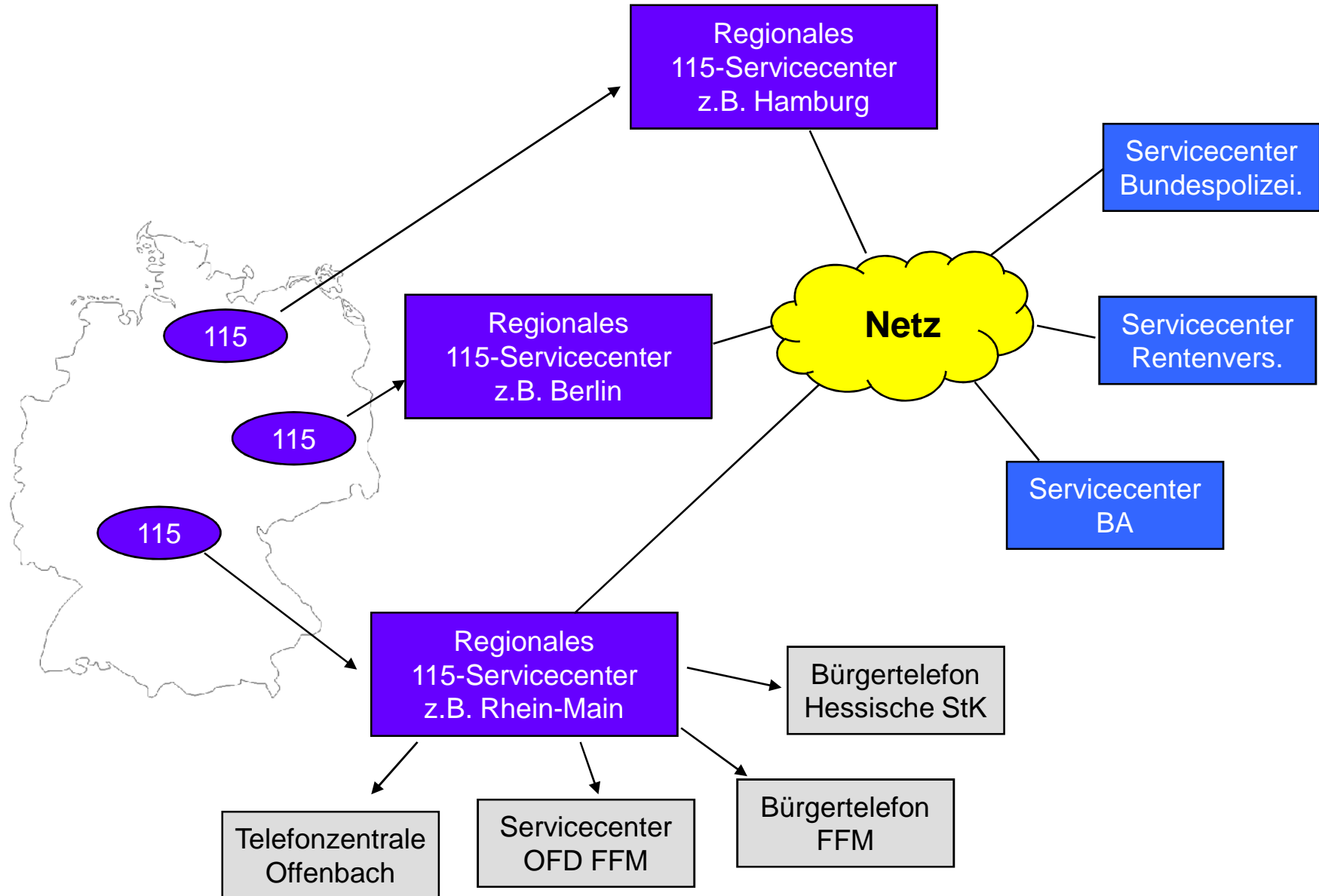


## Beteiligte in der Modellregion Mitte

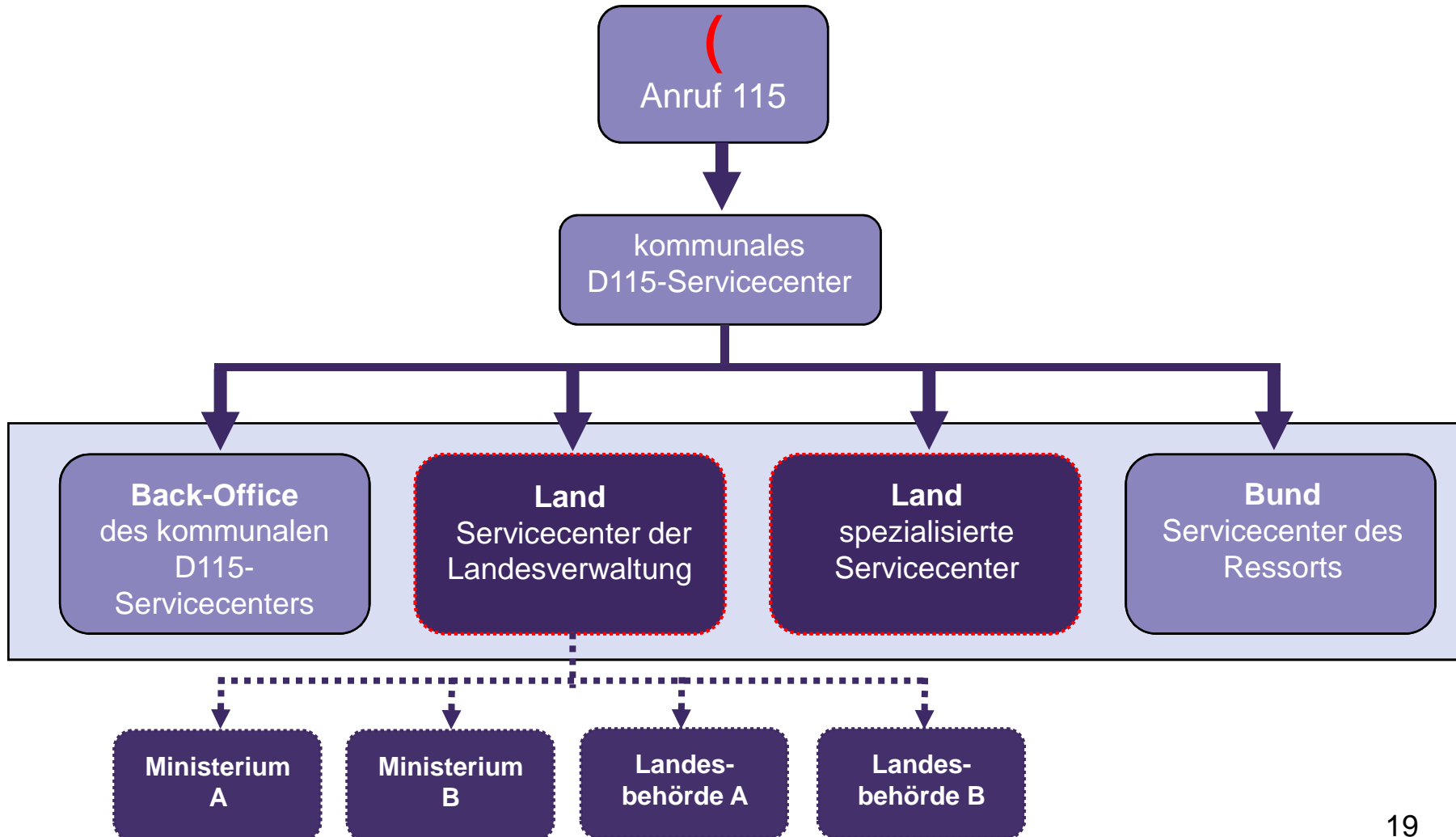


- § Von den sich beteiligenden Städten, Kreisen und Gemeinden werden ca. 4,0 Mio. Einwohner abgedeckt.
- § Die Modellregion Mitte ist länderübergreifend (Hessen, Rheinland-Pfalz).
- § Über das Rhein-Main-Gebiet als Kernregion hinaus werden weitere Städte und Kreise als „Satelliten“ angebunden und verstärken damit den Pilotcharakter, insbesondere im Hinblick auf die Einbindung kleiner und mittlerer Verwaltungen.
- § Acht kreisfreie Städten (davon zwei Landeshauptstädte), sieben Landkreise (mit zusätzlich weiteren Städten und Gemeinden) sowie (bislang) fünf Landesbehörden sind Teilnehmer in der Modellregion.

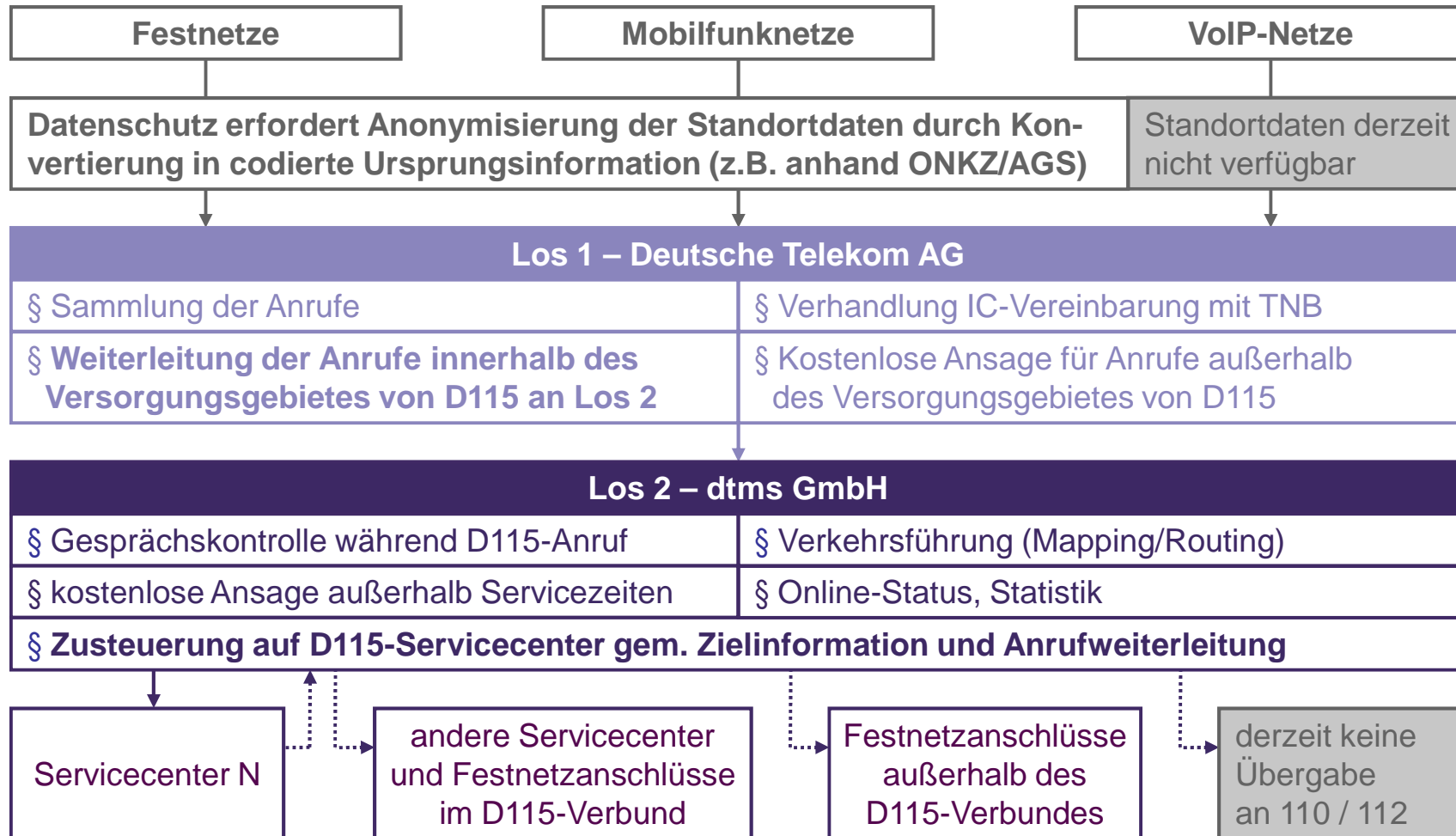
# Vernetzung von Service Centern



# 1st und 2nd Level



# D115-Netz



## Serviceversprechen



### Servicezeiten

§ Im Pilotbetrieb ist die Behördenrufnummer 115 einheitlich von **Montag bis Freitag von 8:00 bis 18:00 Uhr** erreichbar.

### Service Level

- § Im Pilotbetrieb startet D115 mit einem **Service Level von 75/30**: 75 Prozent aller Anrufe sollen innerhalb von 30 Sekunden angenommen werden.
- § Langfristig strebt der D115-Verbund den Standard Service Level von 80/20 an.

### Dienstleistungstiefe

- § Im Pilotbetrieb wird eine **Beantwortungsquote von 55 Prozent** im Erstkontakt aller Servicecenter im 1st Level angestrebt.
- § Bis Ende 2009 wird eine Steigerung auf 65 Prozent angestrebt. Langfristiges Ziel des D115-Verbundes ist eine Beantwortungsquote für 115-Anrufe von 75 Prozent.

## Abgrenzung zu Notrufnummern



### 110 Polizei

- § Selbst oder Andere in Gefahr für Leib und Leben
- § Zeuge oder Opfer eines Unfalls
- § Zeuge oder Opfer einer Straftat, Hinweise zu Fahndungen
- § Verdächtige Beobachtungen, die polizeilich geprüft werden sollen

### 112 Feuerwehr Notruf

- § Feuer, Unfall oder andere Notlage
- § Lebensbedrohlicher Gesundheitszustand
- § „Mein Keller ist voll mit Wasser!“
- § „Der Baum fällt gleich um!“



- § Für allgemeine Fragen an die Verwaltung, Öffnungszeiten etc.
- § Hinweis zur Sicherheit des öffentlichen Raumes (defekte Ampel)
- § Fragen nach Zuständigkeit

# Mindestanforderungen an D115-Service Center



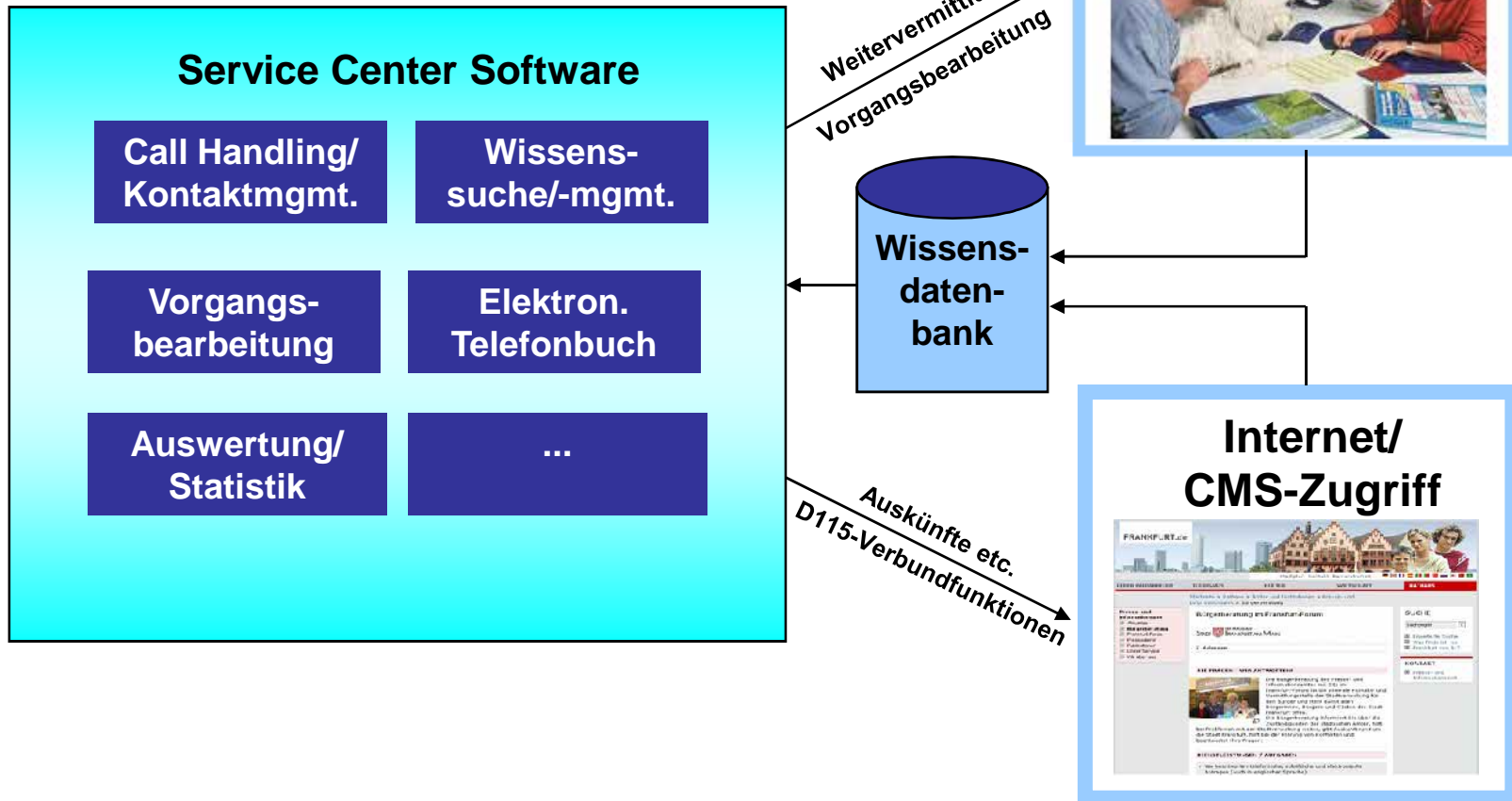
## Allgemeine Anforderungen

- § Klares Bekenntnis der teilnehmenden Behörden zur Mitwirkung am D115-Pilotbetrieb.
- § Der Aufbau erfordert Bereitschaft zu notwendigen Investitionen in den eigenen Bürgerservice.
- § Bereitstellung eines Projektteams für den Aufbau und die Integration des Pilot-Servicecenters in den D115-Verbund.

## Fachliche Anforderungen

- § Abbildung von Kreis, Kommune und Landesverwaltungseinheit
- § Einbringen in das regionale Projektteam
- § Qualitätsmanagement (Monitoring und Reporting im Verbund)
- § Stellung und Schulung des Personals für das eigene Servicecenter

# Architektur



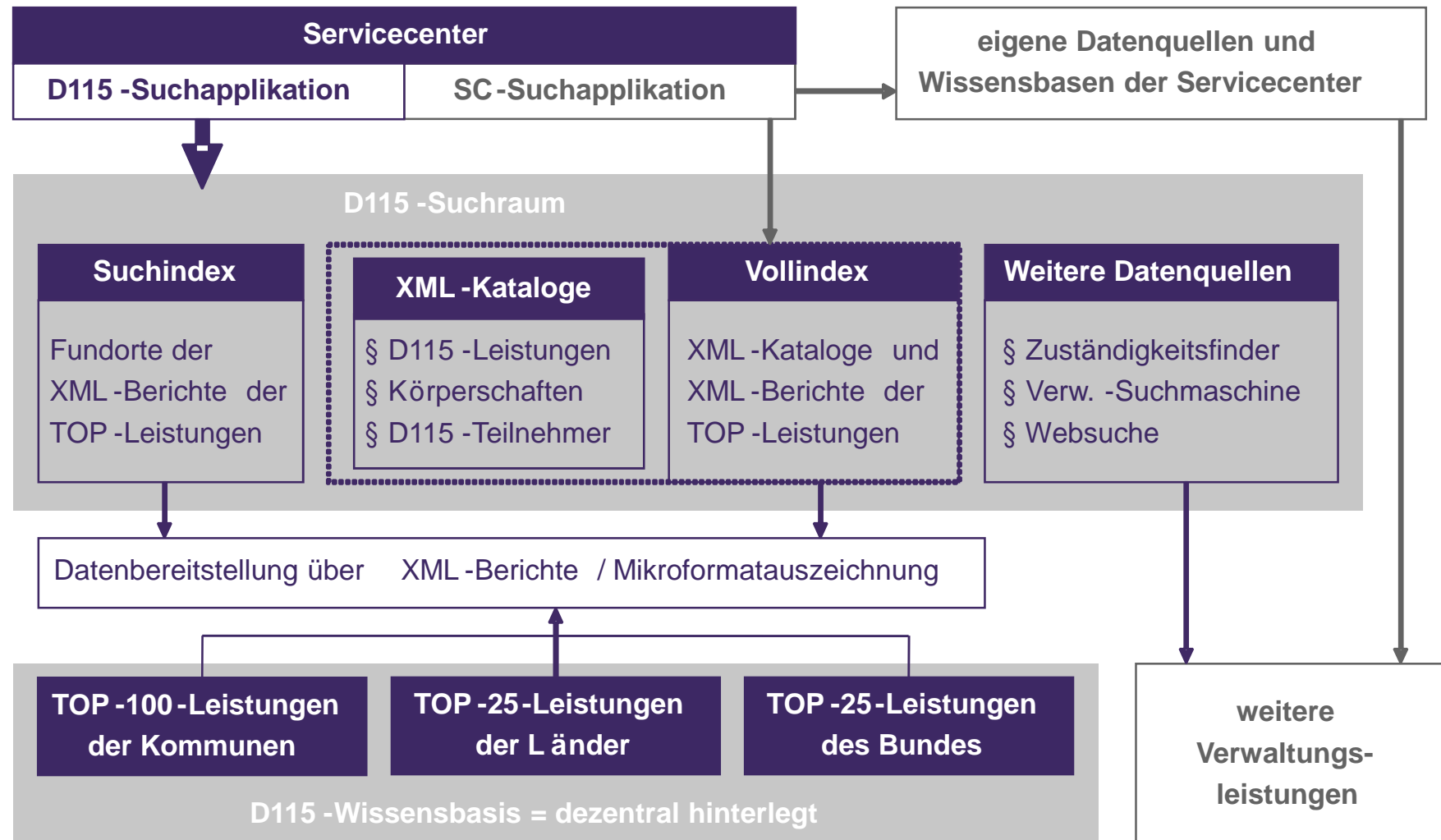


# Übersicht Software-Funktionalitäten

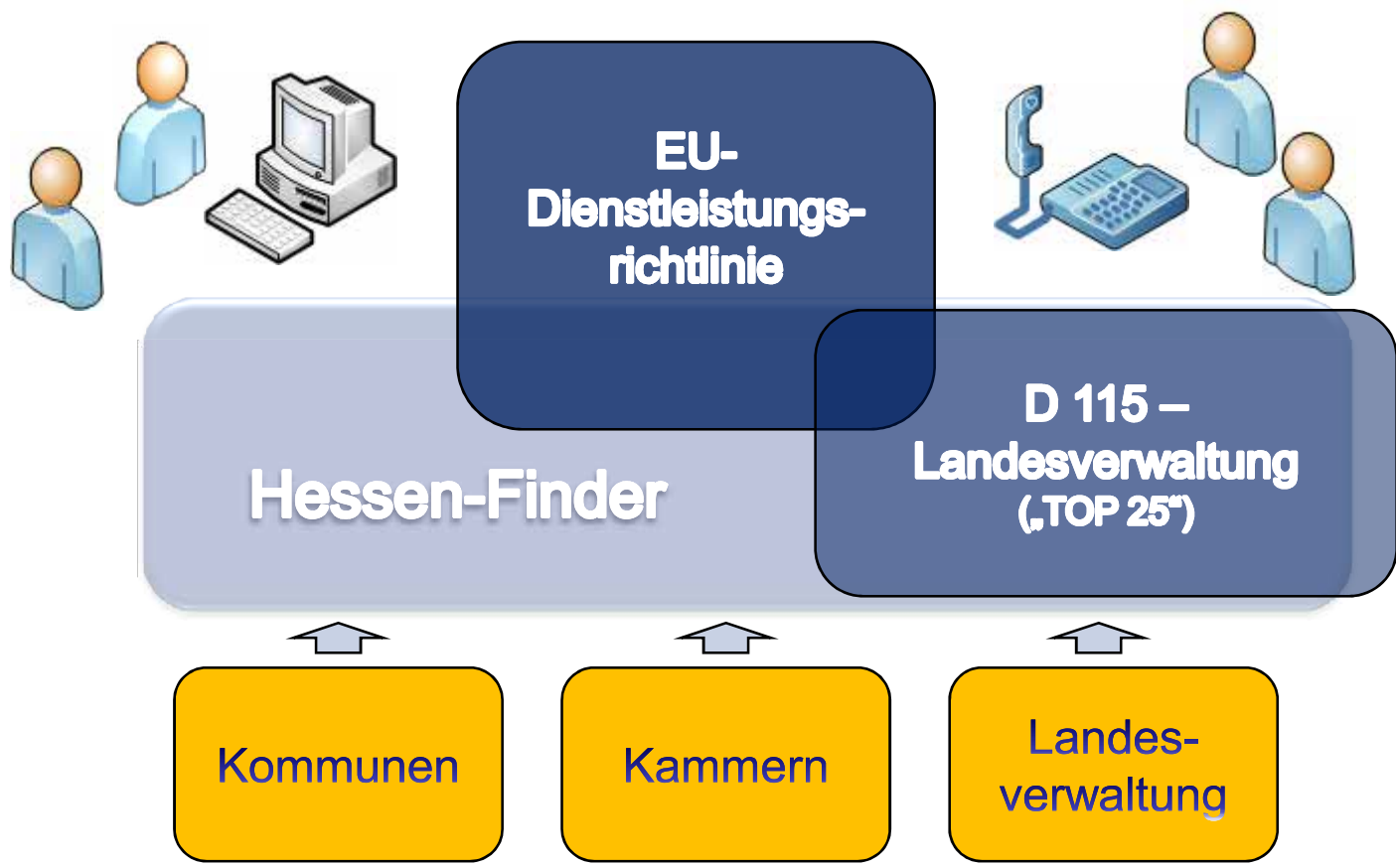


- § Zur Unterstützung der Tätigkeiten an einem D115-Arbeitsplatz in einem Service Center müssen folgende Haupt-Funktionalitäten unterstützt werden:
- Kontaktdatenerfassung und Vorgangsbearbeitung mit Weiterleitung an die eigenen Fachbereiche sowie an D115-Verbundpartner
  - Wissensmanagement-System inkl. Wissenssuche
  - E-Mail-Versand und E-Mail-Bearbeitung
  - Elektronisches Telefonbuch
  - CTI-Funktion (Computer Telephony Integration)
  - Browser-gestützter Zugriff auf Internet-Informationen
  - Multichannel-Fähigkeit (Telefon, Mail, Internet etc.)
- § Die im Rahmen von D115 definierten Verbundfunktionen (Wissensdatenbank, strukturiertes Auslesen von Internet-Seiten anderer Verwaltungen über XML-Berichte) müssen unterstützt werden.

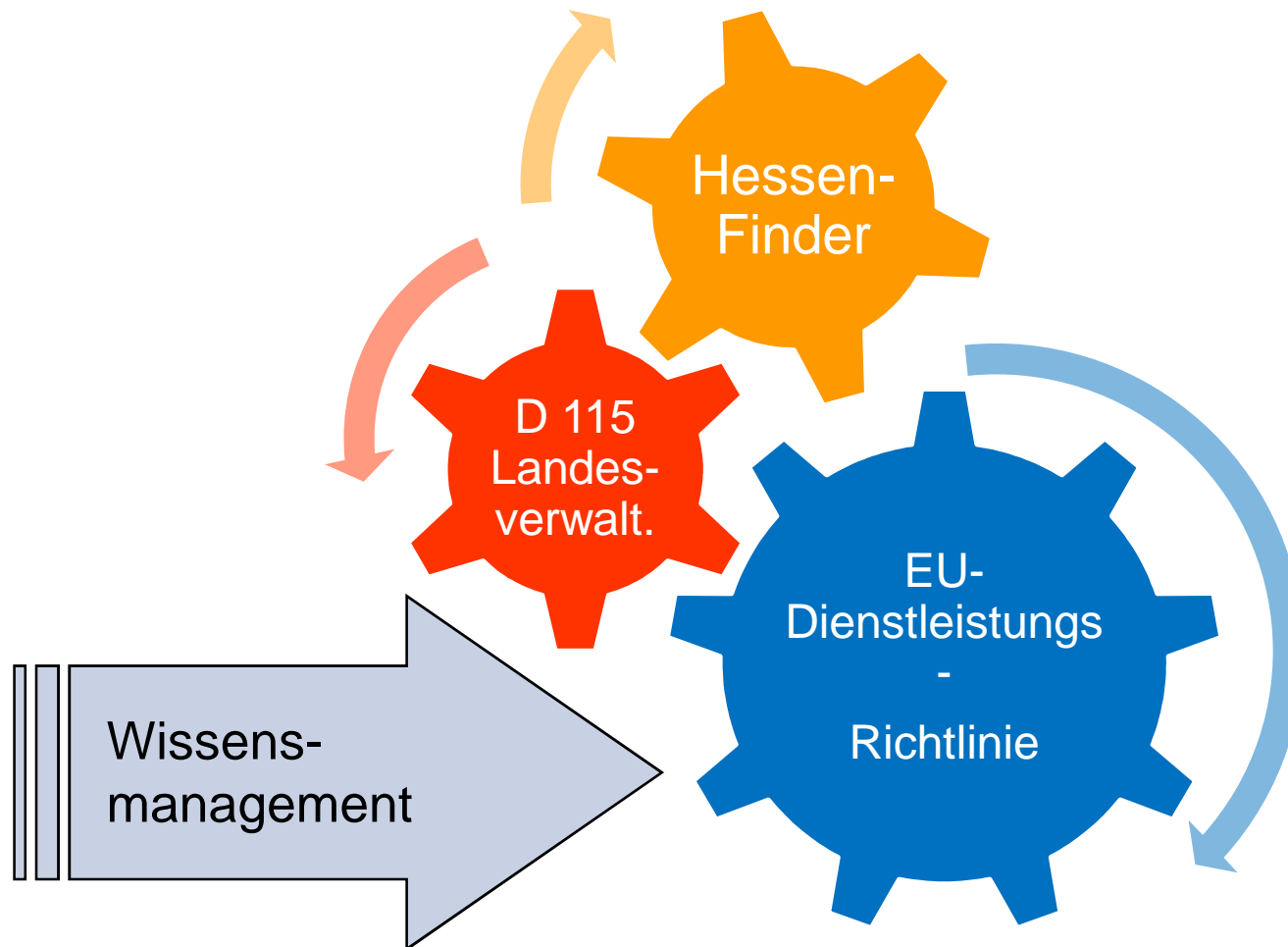
# Top-Leistungen



# D115 in der Hessischen Landesverwaltung



# Verknüpfung der Einzelprojekte



# D115-Qualitätsmanagement



## Bestandteile des D115-Qualitätsmanagements

Einrichtung AG Qualitätsmanagement

Umsetzung des Berichtswesens mit Hilfe einer Web-Anwendung

Lieferung der Kennzahlen durch die Servicecenter bis 10. Tag eines Monats für den jeweiligen Vormonat

Aufbauend auf den Lieferungen der Servicecentern Erstellung eines konsolidierten Berichts durch die PG D115 bis zum 25. Tag eines Monats für den jeweiligen Vormonat

Keine personenbezogenen Kennzahlen

Veröffentlichung bzw. Austausch der Kennzahlen nur anonymisiert

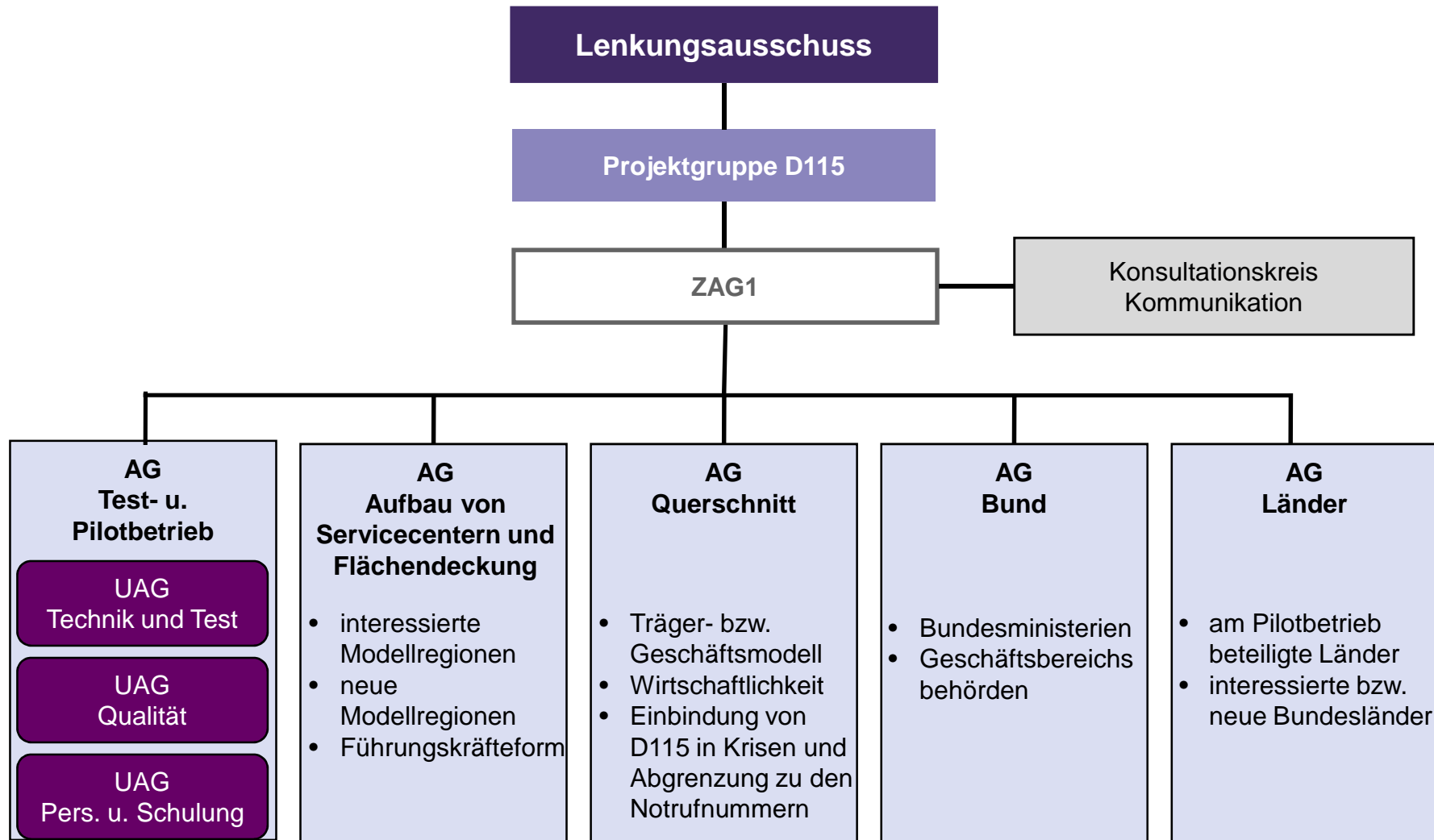
Kundenbefragungen werden durchgeführt

Durchführung von Qualifikationsmaßnahmen für Mitarbeiter und Führungskräfte

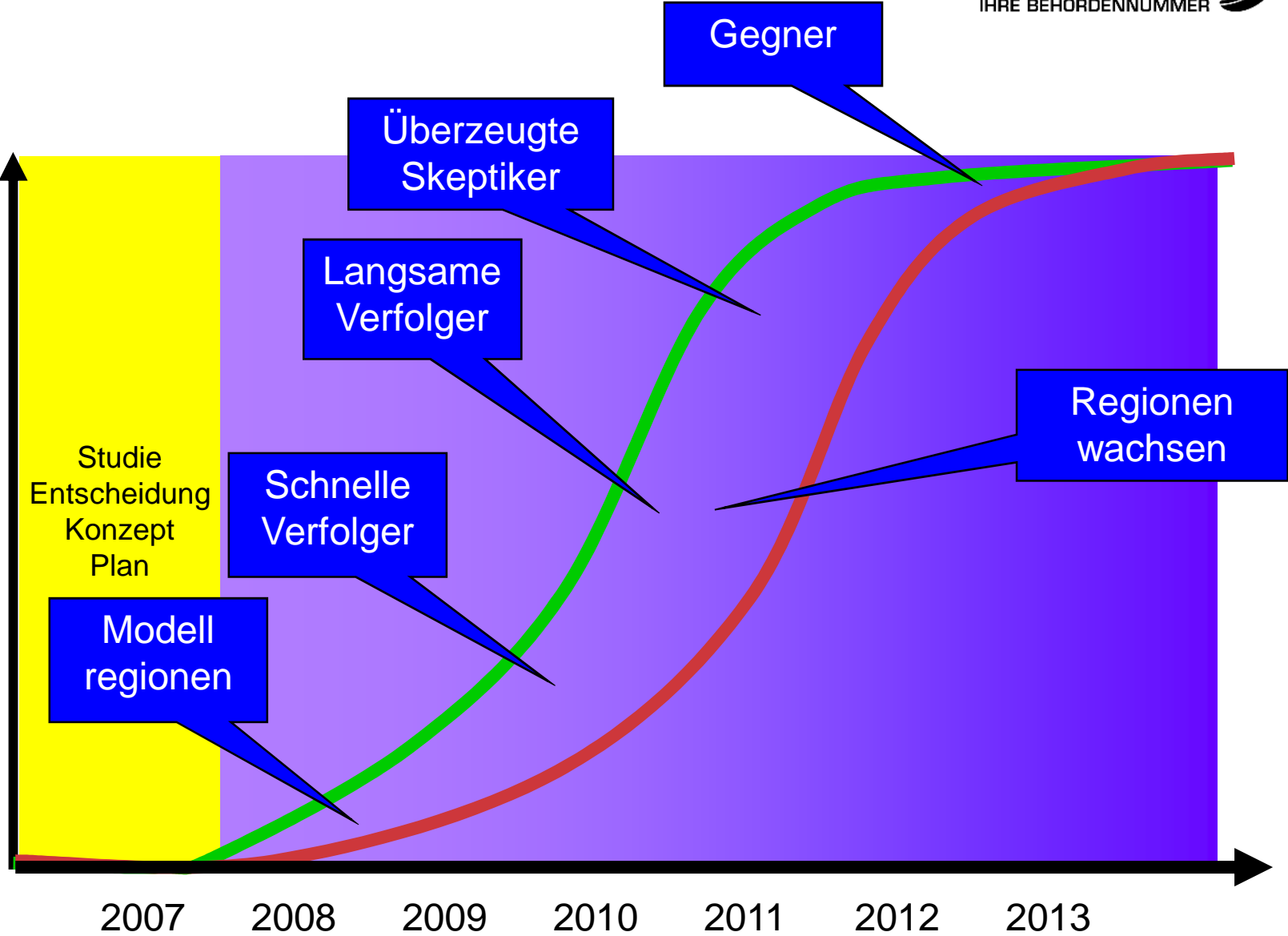
Start des Benchmarking

Implementierung eines Fehler- und Beschwerdemanagement

# Projektorganisation



# Der Zeitstrahl



## Weitere Vorgehensweise



### § Region Mitte:

- Mitwirkung von Main-Taunus-Kreis, Hochtaunuskreis, Frankfurt, Landkreis OF und Stadt OF in der Testphase
- Aufnahme des Pilotbetriebes beim Main-Taunus-Kreis im Frühjahr 2009
- Aufbau eines virtuellen Servicecenters auf Landesebene als Verbund der Regierungspräsidien (Darmstadt, Gießen, Kassel)
- Sukzessive Aufnahme weiterer Servicecenter in Hessen und Rheinland-Pfalz in den Pilotbetrieb

### § Genereller Projektplan (bundesweit):

- Testphase seit 09/2008
- Pilotbetrieb: ab Frühjahr 2009
- Wirkbetrieb: ab 2010/2011



# Vorgehensmodell Pilotteilnahme (1)



Pha- se	Aufgabe	Erläuterung
<b>A. Interessensmeldung/Kontaktaufnahme</b>		
A1	Kontaktaufnahme	Aktive Kontaktaufnahme; Informationswunsch der Behörde
A2	Bereitstellung allgem. Informationsmaterial	D115-Flyer, D115-Newsletter, D115-Zusammenfassung; Verweis auf <a href="http://www.d115.de">www.d115.de</a>
A3	Nachfrage	Erkundigung, ob Interesse; ggf. Kontakt zu bestehenden Servicecentern herstellen
<b>B. Information</b>		
B1	Terminabsprache	Polit. Führung, Führungskräfte der Verwaltung; Bürgerbüro/Hauptamt
B2	Termin vor Ort	Erläuterungen; Diskussion; erste Voraussetzungen klären
B3	Zugang D115-Teamraum	Beantragung Zugang für Interessenten beim BMI; Einrichten des Zugangs durch BMI
B4	Bereitstellung hessen-spez. Informationen	Informationen zu Hessenfinder, Servicecenter-Software, Kontaktadre
B5	Betreuung	Regelmäßige Nachfrage; ergänzende Informationen etc.

## Vorgehensmodell Pilotteilnahme (2)



Pha- se	Aufgabe	Erläuterung
<b>C. Commitment zur Mitwirkung</b>		
C1	Vorbereitung Entscheidung	Klärung finanzieller, organisatorischer und techn. Anforderungen/ Rahmenbedingungen
C2	Grobplanung	Erforderliche Maßnahmen, Organisation, Meilensteine
C3	Entscheidung	Magistratsbeschluss, Entscheidung Landrat, Oberbürgermeister o.ä.
C4	Bestätigungsschreiben	Schreiben politische Spitze an regionales D115-Projekt wg. Mitwirkung
C5	Info D115-Projekt	Information an D115-Projektgruppe/-büro (BMI)
<b>D. Vorbereitung Testphase</b>		
D1	Detailplanung	Projektplanung mit Verantwortlichen vor Ort (Maßnahmen, Zeiten)
D2	Organisation, Personal	Zuständige Org.einheit, Anzahl und Qualifikation der Mitarbeiter
D3	Räumlichkeiten	Festlegung und ggf. Ertüchtigung der Räume; Beschaffung Mobiliar
D4	Servicecenter-HW/SW	IT-Unterstützung der Servicecenter-Kräfte , Installation/Inbetriebnahme
D5	Schulungsbedarf	Bewertung vorhandener und zukünftig notwendiger Qualifikationen

## Vorgehensmodell Pilotteilnahme (3)



Pha- se	Aufgabe	Erläuterung
<b>E. Testphase</b>		
E1	Technische Anbindung an den D115-Verbund	Gespräch/Telefonkonferenz mit Fa. dtms; ggf. Einbindung techn. Ansprechpartner und/oder Drittfirmen
E2	Organisation der Trainings	Servicecenter-Kräfte, Administratorschulung etc.
E3	Durchführung der Trainings	Servicecenter-Kräfte, Administratorschulung etc.
E4	Befüllung D115-Teilnehmerkatalog	Allgemeine Angaben und Notrufstellen, D115-Mailadressen aufnehmen
E5	Einrichtung und Test D115-Info.weiterleitung	Einrichtung E-Mail-Routing; Konfiguration und Anschluss an Domain-/Mailserver D115
E6	Interne Testanrufe	Durchführung/Auswertung des Feedbacks
E7	Überprüfung der Leistungskataloge	Prüfen der Inhalte (Zuständigkeiten, Ansprechpartner, Öffnungszeiten etc.), ggf. Korrektur
	Auswertung und Optimierung	Statistiken (Fa. dtms, eigene ACD etc.)

## Vorgehensmodell Pilotteilnahme (4)



Pha-se	Aufgabe	Erläuterung
<b>F. Vorbereitung Pilotphase</b>		
F1	Terminabsprache	Koordination des Termins zum Pilotstart
F2	Überprüfen Ansagen und Wartefelder	Test auf Korrektheit
F3	Test und Optimierung techn..Konfiguration	Konfigurationsabstimmung zwischen lokaler und Netz-ACD
F4	Gruppentests	Inhaltliche Tests mit anderen Servicecentern gemäß Testkonzept
F5	Training und Test Notfallmeldungen	Weiterleitung an lokale Notrufstellen; Umgang mit externen Notfallmeldungen



Bundesministerium  
des Innern



## Kontakt:

Prof. Dr. Walter Gora

Regionalbeauftragter der Modellregion Mitte  
Hessisches Ministerium des Innern und für Sport

Mail: [walter.gora@hmdis.hessen.de](mailto:walter.gora@hmdis.hessen.de)

Tel.: 0611/353-1964

Mobil: 0171/5437423

Informationen zu D115 finden Sie im Internet unter [www.d115.de](http://www.d115.de)

