



Bundesministerium
des Innern



Projekt D115 Einheitliche Behördenrufnummer

Feinkonzept

Version 1.1
Stand: 08.10.2008

Bundesministerium des Innern
Land Hessen

Berlin und Wiesbaden

Vorbemerkung

Das vorliegende Feinkonzept wurde von der Projektgruppe D115 des Bundesministeriums des Innern und des Landes Hessen zusammen mit den Vertretern der Modellregionen erstellt. Der überwiegende Teil der Inhalte wurde in einer Vielzahl von zentralen und dezentralen Arbeitssitzungen entwickelt und diskutiert.

Grundlage des Feinkonzepts ist ein am 17. November 2007 von der Projektgruppe D115 vorgelegtes Grobkonzept, das erste Vorschläge für die inhaltliche Umsetzung und den Ablauf der Erprobung der einheitlichen Behördenrufnummer 115 skizziert. Darüber hinaus sind Anregungen der im Dezember 2007 veröffentlichten Studie des ISPRAT-Instituts "Strategie 115" in die Konzeptionierung des Projekts D115 eingeflossen.

Das Feinkonzept wurde zwischen allen beteiligten Behörden auf Kommunal-, Landes- und Bundesebene abgestimmt und vom Lenkungsausschuss der Projektgruppe D115 im September 2008 gebilligt.

Es dient den am D115-Verbund beteiligten Servicecentern von Kommunen, Ländern und dem Bund sowie der Projektgruppe D115 als Basis für die Testphase bis Ende 2008 und den sich anschließenden zweijährigen Pilotbetrieb. Hier wird insbesondere auf Kapitel 14 (Einrichtung von D115-Servicecentern), Kapitel 9 (Einbindung der Länder) und Kapitel 10 (Einbindung des Bundes) verwiesen.

Kommunen, Ländern und Bundesinstitutionen, die Interesse an einer Teilnahme am Projekt D115 haben, bietet das Feinkonzept Informationen zum Aufbau von Servicecentern und Unterstützung bei der Vorbereitung auf eine Teilnahme am D115-Verbund.

Das Feinkonzept ist ein Arbeitspapier, das aufgrund der Erfahrungen in der Test- und Pilotphase ständig weiter entwickelt wird.

Inhaltsverzeichnis

1 Überblick	16
2 Ausgangssituation, Zielsetzung und weitere Entwicklungsschritte	20
2.1 Ziel und Zweck des Feinkonzepts	20
2.1.1 Zielgruppen	20
2.2 Ausgangssituation	21
2.2.1 Eine Vielzahl von Behörden und Behördenrufnummern	21
2.2.2 Kooperation der Verwaltung, Konnexität, rechtliche Chancen, Schwierigkeiten und Synergien	21
2.2.3 Erwartungen der Bürgerinnen und Bürger	21
2.2.4 Beschreibung der Bedeutung des telefonischen Zugangs in Relation zu anderen Zugängen	22
2.2.5 Situation der heute bestehenden Servicecenter	22
2.2.6 Verschiedene Ausgangssituationen zur Bildung eines Servicecenters – Typen telefonischer Anlaufstellen	23
2.2.6.1 VORZIMMER-ARBEITSPLATZ	23
2.2.6.2 TELEFONZENTRALEN	23
2.2.6.3 CALL-CENTER	23
2.2.6.4 SERVICECENTER	24
2.2.7 Verbindung zu anderen E-Government-Projekten, insbesondere zur EG-Dienstleistungsrichtlinie (EG-DL-RL)	25
2.3 Das Projekt D115: Organisation, Aufgaben, Rahmenbedingungen	26
2.3.1 Politische Willensbildung	26
2.3.2 Struktur und Aufgaben des Projekts D115	26
2.3.3 Funktion des Lenkungsausschusses	27
2.3.4 Einbeziehung der Modellkommunen, Länder und Bundesbehörden	27
2.3.4.1 D115-MODELLREGIONEN	27
2.3.4.2 EINBEZIEHUNG DER LANDESEBENE	28
2.3.4.3 EINBEZIEHUNG DER BUNDESEBENE	28
2.3.5 Servicevereinbarung im D115-Verbund für die Pilotphase	28
2.3.6 Rechtliche Rahmenbedingungen	29
2.3.7 Geschäftsmodell und D115-Dachorganisation	30
2.3.8 Projektaufgaben und Planung 2007 bis 2009	30
2.3.8.1 RÜCKBLICK 2007	30
2.3.8.2 ENTWICKLUNG IN 2008	30

2.3.8.3	AUSBLICK 2009	31
2.3.8.4	PROJEKT- UND ZEITPLANUNG FÜR DIE TEILNAHME AM PILOTBETRIEB.....	31
2.4	Chancen und Nutzen von D115	33
2.4.1	Nutzen für Bürgerinnen, Bürger und Wirtschaft	33
2.4.2	Nutzen für Verwaltung und Politik	33
2.5	Risiken und Hemmnisse.....	34
2.6	Finanzierung des Projekts D115.....	35
2.7	Ausblick	36
3	Auskunftsszenarien D115.....	37
3.1	Servicestruktur.....	37
3.2	Prozesse der 1st Level-Ebene	38
3.2.1	Fallabschließende Beantwortung unter Verwendung der eigenen Wissensbasis	38
3.2.2	Fallabschließende Beantwortung unter Verwendung der Wissensbasis im D115-Verbund	41
3.3	Weiterführende Bearbeitung mit Beantwortung durch das Back Office oder die Fachverwaltungen.....	41
3.4	Prozesse der 2nd und 3rd Level-Ebene	43
4	Wissensmanagement: Aufbau und Organisation der Auskünfte im D115-Verbund.....	47
4.1	Eingangsbemerkung.....	47
4.2	Wissensorganisation innerhalb des D115-Verbundes	47
4.2.1	XML-Berichte als Informationsbasis.....	47
4.2.2	Verantwortung für die Informationsbereitstellung	48
4.3	Top 100-Leistungen der Kommunen.....	48
4.3.1	Identifikation der Top 100-Leistungen jeder Kommune.....	48
4.3.2	Verbindlicher Start mit den Top 100-Leistungen	52
4.3.3	Besondere Anforderungen bei der Bereitstellung der Top 100-Leistungen von Kreisen und kreisangehörigen Kommunen	52
4.3.4	Top-Leistungen anderer nachgeordneter kommunaler Verwaltungsstrukturen, Betriebe und sonstiger Organisationen	54
4.4	Leistungen der Länder	55

4.4.1	Top 25-Leistungen	55
4.4.2	Zusätzliche Top-Leistungen ausgewählter Landesbehörden	56
4.5	Leistungen des Bundes.....	57
4.5.1	Top 25-Leistungen	57
4.5.2	Zusätzliche Top-Leistungen ausgewählter Bundesbehörden.....	59
4.6	Katalog der Weiterverbindungsadressen	60
4.7	Vorbereitung und Aufgaben für und während des Pilotbetriebes	61
5	Technische Realisierung des D115-Wissensmanagements.....	62
5.1	Ausgangslage - Wissensmanagement in den bestehenden Servicecentern	62
5.2	Ziele und Anforderungen an das Wissensmanagement D115	64
5.3	Lösungsansätze für die Wissensbasis und den D115-Wissenszugriff.....	65
5.3.1	Standards für die Bereitstellung der Information im Verbund.....	65
5.3.2	Die D115-Datenbasis aus Leistungsinformationen und Katalogen.....	69
5.3.3	D115-Wissenszugriff (Suchapplikation)	71
5.4	Vorbereitung und Aufgaben für und während des Pilotbetriebs	75
6	Informationsweiterleitung im D115-Verbund.....	76
6.1	Datenstruktur einer Informationsweiterleitung	76
6.2	Integration der XML-Informationsweiterleitung in die Fachverfahren	77
6.3	Datenschutzkonformer Versand von Informationsweiterleitungen	78
6.4	Vorbereitung und Aufgaben für und während des Pilotbetriebs	79
7	Netzeinrichtung und Zuführung der Rufnummer 115.....	80
7.1	Basiskomponente Netzeinrichtung und Netzbetrieb.....	80

7.2	Vorgehen zur Entscheidung der Gebührenfrage	82
7.3	Einrichtung der Rufnummer 115 in allen Netzen (Los 1)...	82
7.4	Telefonverkehrssteuerung und -verteilung (Los 2)	83
7.5	Statistikauswertungen (Los 2)	84
7.6	Optionale Funktionen Los 2.....	85
7.7	Vorbereitung und Aufgaben für und während des Pilotbetriebes	87
8	Das Serviceversprechen und die Gesprächsqualität der D115	88
8.1	Grundsätze des Serviceversprechens	88
8.2	Das Serviceversprechen während der Pilotphase.....	89
8.2.1	Servicezeiten	89
8.2.1.1	KERNSERVICEZEITEN FÜR ALLE TEILNEHMENDEN VERWALTUNGEN	90
8.2.1.2	AUSWEITUNG VON SERVICEZEITEN BEI NACHFRAGESCHWANKUNGEN.....	90
8.2.1.3	SYNERGIEEFFEKTE BEI DER AUSWEITUNG VON SERVICEZEITEN	91
8.2.2	Weiterleitung von Anliegen	92
8.3	Service-Parameter.....	92
8.3.1	Service Level	92
8.3.2	Beantwortungsquote im Erstkontakt	93
8.4	Gesprächsqualität und -standard.....	94
8.4.1	Gesprächsführung	94
8.4.2	Fremdsprachen.....	94
8.5	Vorbereitung und Aufgaben der Servicecenter in der Pilotphase.....	95
9	Das Qualitätsmanagement von D115	97
9.1	Ansatz und Anforderungen.....	97
9.2	Die Bedeutung der Mitarbeiter im Qualitätsmanagement.....	97
9.3	Die Bedeutung des technischen Netzbetriebes im Qualitätsmanagement.....	98

9.4	Übergreifendes Qualitätsmanagement im D115-Verbund.....	98
9.5	Qualitätssicherung und Controlling.....	102
9.6	Benchmarkingprozess im D115-Verbund	103
9.7	Optimierung des Leistungsangebots D115 durch Fehler- und Beschwerdemanagement	105
9.8	Vorbereitung und Aufgaben für und während des Pilotbetriebs	108
10	Übergreifende, zentrale Aspekte des D115-Verbundes	110
10.1	Datenschutz.....	110
10.1.1	Rechtsgrundlagen.....	110
10.1.2	Darstellung von Datentiefe, Datenflüssen und Auskunftsquellen und deren datenschutzrechtliche Bewertungen.....	111
10.1.3	Lösungen für eine datenschutzrechtlich unbedenkliche Umsetzung des D115-Services.....	113
10.2	Umgang mit Notrufen sowie Möglichkeiten und Grenzen einer Einbindung der 115 in Krisenlagen	115
10.2.1	Einleitung	115
10.2.2	Umgang mit Fehlanrufen (Notrufe)	116
10.2.2.1	ABGRENZUNG ZU DEN NOTRUFNUMMERN 110/112.....	116
10.2.2.2	UMGANG MIT NOTFALLMELDUNGEN, DIE BEI DER 115 EINGEHEN	117
10.2.2.3	UMGANG MIT FEHLANRUFEN (DIE BEI DER 110/112 EINGEHEN UND DIE 115 BETREFFEN).....	118
10.2.2.4	FAX-NOTRUF FÜR HÖRGESCHÄDIGTE	118
10.2.3	Einbindung der 115 bei Krisen und Großschadensereignissen.....	118
10.2.3.1	EINLEITUNG	118
10.2.3.2	CHANCEN UND POTENZIALE EINER NUTZUNG DER 115	119
10.2.3.3	GRENZEN EINER NUTZUNG DER 115	119
10.2.3.4	DER IST-ZUSTAND (BÜRGERTELEFONE).....	119
10.2.3.5	EINBINDUNG DER 115	120
10.2.3.6	ORGANISATION DER PROZESSE	121
10.2.4	Überlastsituationen	123
10.2.4.1	ÜBERLAST BEI DER 115.....	123
10.2.5	Kontinuitätsmanagement in D115-Servicecentern	125
10.2.5.1	NOTWENDIGKEIT DES KONTINUITÄTSMANAGEMENTS	125
10.2.5.2	ANFORDERUNG AN DIE TECHNIK.....	126

10.3 Steuerliche Aspekte im D115-Verbund	128
10.3.1 Einleitung	128
10.3.2 Grundsätze der Besteuerung der öffentlichen Hand	129
10.3.2.1 STEUERLICHE BEURTEILUNG VON INTERKOMMUNALEN KOOPERATIONEN IM ALLGEMEINEN	130
10.3.3 Steuerliche Beurteilung der Leistungsbeziehungen im D115- Verbund	131
10.3.3.1 KOOPERATIONSVEREINBARUNGEN BEI GEMEINSAM BETRIEBENEN SERVICECENTERN	131
10.3.3.2 FALLBEISPIEL INTERKOMMUNALE KOOPERATION: „CALLCENTER KÖLN-BONN“	132
10.3.3.3 KOOPERATIONSVEREINBARUNGEN ÜBER DIE GEGENSEITIGE ÜBERNAHME VON SERVICELEISTUNGEN MIT KOSTENVERRECHNUNG.....	132
10.3.3.4 LEISTUNGSVEREINBARUNGEN MIT DEN BÜRGERN MIT GEBÜHRENBERECHNUNG	132
10.3.4 Steuerpflicht von „Servicecentern“ in anderen EU- Ländern; hier England und Frankreich	133
10.3.5 Weitere Vorgehensweise	133
10.4 Vergaberechtsfragen	133
10.4.1 Ausgangslage	133
10.4.2 Rechtsgrundlage für die interkommunale Zusammenarbeit.....	133
10.4.2.1 ZWECKVERBAND	134
10.4.2.2 ÖFFENTLICH-RECHTLICHE VEREINBARUNGEN	134
10.4.3 Interkommunale Kooperationen im Kontext zum derzeitigen Vergaberecht	134
10.4.3.1 KOOPERATION STADT KÖLN UND BUNDESSTADT BONN	135
10.4.3.2 GEGENWÄRTIGE KOOPERATION STADT KÖLN UND STADT LEVERKUSEN	136
10.4.4 Gesetzgeberischer Handlungsbedarf.....	136
10.4.5 Zusammenfassende Bewertung	136
10.5 Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen	137
10.5.1 Vorbemerkungen	137
10.5.2 Errichtung eines D115-Servicecenters.....	138
10.5.2.1 NUTZENERWARTUNGEN FÜR BÜRGERINNEN UND BÜRGER.....	138
10.5.2.2 NUTZENERWARTUNGEN FÜR WIRTSCHAFT	139
10.5.2.3 NUTZENERWARTUNGEN FÜR DIE VERWALTUNG	139
10.5.2.4 NUTZENERWARTUNGEN FÜR DIE POLITIK	140
10.5.3 Investitionen.....	141
10.5.3.1 VORBEMERKUNGEN	141
10.5.3.2 INVESTITIONSGRÖßEN	142
10.5.3.2.1 Anzahl der erforderlichen Arbeitsplätze in einem Servicecenter	142
10.5.3.2.2 Investitionen pro Arbeitsplatz.....	144
10.5.3.2.3 Beispielhaftes Investitionsvolumen.....	145

10.5.3.3	LAUFENDE BETRIEBSKOSTEN	145
10.5.4	Ausbau eines bestehenden Servicecenters zu einem D115-Servicecenter	147
10.5.5	Wirtschaftlichkeitsbetrachtung des D115-Verbundes.....	149
10.6	Mitbestimmungs- und Arbeitsschutzaspekte.....	149
10.6.1	Einbindung Personalvertretung, Sicherheitsbeauftragte, Berufsgenossenschaften.....	149
10.6.2	Einhaltung der Arbeitsschutzbestimmungen (erhöhte Belastung für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Servicecentern).....	151
10.7	Barrierefreiheit	157
10.7.1	Barrierefreier Zugang für Mitarbeiter in D115-Servicecentern	158
10.7.2	Barrierefreier Zugang für Kunden/Nutzer von D115.....	160
10.7.3	Beauskunftung und Weiterleitung bei Anrufen hörbehinderter D115-Kunden.....	162
10.8	Vorbereitung und Aufgaben für und während des Pilotbetriebes	163
11	Einbindung der Länder in den D115-Verbund.....	164
11.1	Einführung.....	164
11.2	Organisation der Ländereinbindung	164
11.2.1	Verantwortlichkeiten.....	164
11.2.2	Beteiligungsformen	166
11.3	Nutzen und Chancen	167
11.3.1	Beschreibung des Ist-Zustands.....	167
11.3.2	Optimierungsmöglichkeit durch D115-Teilnahme	167
11.4	Anforderungen	169
11.4.1	Wissensmanagement.....	169
11.4.2	Serviceversprechen	174
11.4.3	Qualitätsmanagement/ Monitoring/ Reporting.....	175
11.5	Umsetzungsschritte.....	178
12	Einbindung des Bundes in den D115-Verbund	180
12.1	Einführung.....	180
12.2	Organisation Ressort/Geschäftsbereich	180
12.2.1	Verantwortlichkeiten.....	181
12.2.2	Beteiligungsformen	182

12.3 Nutzen und Chancen	182
12.3.1 Beschreibung des Ist-Zustands.....	182
12.3.2 Optimierungsmöglichkeit durch D115-Teilnahme	183
12.4 Anforderungen	184
12.4.1 Wissensmanagement.....	184
12.4.2 Serviceversprechen	190
12.4.3 Qualitätsmanagement/Monitoring/Reporting	191
12.5 Umsetzungsschritte.....	194

13 Personal und Führung in D115-Servicecentern 197

13.1 Servicecenter-Personal	197
13.1.1 Eingangsbemerkungen	197
13.1.1.1 ÜBERBLICK	197
13.1.1.2 BESONDERHEITEN EINES ARBEITSPLATZES IM SERVICECENTER.....	198
13.1.1.3 ANFORDERUNGEN AN DIE MITARBEITERINNEN UND MITARBEITER EINES SERVICECENTERS	198
13.1.2 Auswahl des Servicecenterpersonals	199
13.1.2.1 ALLGEMEINES	199
13.1.2.2 STELLENBESCHREIBUNG	199
13.1.2.3 STELLENAUSSCHREIBUNG (ANZEIGE)	199
13.1.2.4 VORAUSWAHL UND TELEFONINTERVIEW.....	200
13.1.2.5 BEWERBUNGSGESPRÄCH.....	200
13.1.3 Ausbildung und Einarbeitung des Servicecenterpersonals	201
13.1.3.1 ALLGEMEINES	201
13.1.3.2 UNTERSCHIEDLICHE AUSGANGSSITUATIONEN FÜR SCHULUNGSMÄßNAHMEN	202
13.1.3.3 AUSBILDUNGSMODULE	202
13.1.3.3.1 <i>Modul fachliche Inhalte</i>	202
13.1.3.3.2 <i>Modul Gesprächsführung – Kundenorientiertes Telefonieren</i>	203
13.1.3.3.3 <i>Modul Technik</i>	204
13.1.4 Personalentwicklung im Betrieb	206
13.1.4.1 FACHLICHE SCHULUNGEN	206
13.1.4.2 KOMMUNIKATIONSSCHULUNGEN	206
13.1.4.3 COACHING AM ARBEITSPLATZ.....	206
13.1.4.4 MEETINGS	206
13.1.4.5 HOSPITATION.....	207
13.1.4.6 MULTIPLIKATOREN	207
13.1.4.7 PATEN	207
13.1.4.8 SONSTIGES.....	208
13.1.4.8.1 <i>Wissensquiz</i>	208
13.1.4.8.2 <i>Tagesnews</i>	208

13.1.5	Motivationsinstrumente	208
13.1.5.1	HINTERGRUND	208
13.1.5.2	UNTERSTÜTZUNG DURCH TEAMLEITER ODER SERVICECENTERLEITUNG	208
13.1.5.3	ANERKENNUNG GUTER LEISTUNGEN	208
13.1.5.4	LEITBILD	209
13.1.6	Arbeitsformen/Arbeitsgestaltung	209
13.2	Führungskräfte	211
13.2.1	Einführung	211
13.2.2	Grundsätzliche Führungsaufgaben	212
13.2.2.1	PERSONAL	212
13.2.2.2	TECHNOLOGIE	213
13.2.2.3	STEUERUNG UND QUALITÄTSSICHERUNG	214
13.2.2.4	PROJEKTE UND PROZESSE	215
13.2.2.5	KOMMUNIKATION	216
13.2.3	Führungsqualifikationen	217
13.2.4	Führungsebenen	217
13.2.4.1	LEITUNG DES SERVICECENTERS	217
13.2.4.2	TEAMLEITER	217
13.2.4.3	GRUPPENLEITER	217
13.2.4.4	SUPERVISOR	218
13.2.4.5	SONSTIGE	218
13.2.5	Strategische Kapazitätssteuerung	218
13.2.5.1	PERSONALBEDARFSPLANUNG	218
13.2.5.1.1	<i>Grundlagen und Faktoren</i>	218
13.2.5.1.2	<i>Gesamtpersonalbedarf</i>	219
13.2.5.1.3	<i>Täglicher Personalbedarf</i>	219
13.2.5.1.4	<i>Das Erlang C-Modell</i>	219
13.2.5.1.5	<i>Voraussetzungen für die Anwendung des Erlang C-Modells</i>	220
13.2.5.1.6	<i>Ergebnis</i>	220
13.2.5.2	PERSONALEINSATZPLANUNG	221
13.2.5.2.1	<i>Steuerung bei Spitzenlast</i>	221
13.2.5.3	PAUSEN-, AUSBILDUNGS- UND COACHINGPLANUNG	221
13.3	Ausblick auf erste verbundübergreifende Schulungs- und Qualifizierungsmaßnahmen	222
13.4	Aufgaben der Servicecenter in der Test- und Pilotphase:	223
14	Einrichtung von D115-Servicecentern	224
14.1	Einführung	224

14.2	Spezifika bei der Einrichtung von Servicecentern auf kommunaler, Landes- und Bundesebene	224
14.2.1	Einführende Bemerkungen	224
14.2.2	Großstadt	224
14.2.3	Kreise, kleine und mittlere Kommunen.....	225
14.2.4	Landes- und Bundesverwaltungen.....	227
14.3	Beauftragung eines Shared Service Centers als Alternative zum Eigenbetrieb.....	227
14.3.1	Ausgangssituation.....	227
14.3.2	Voraussetzungen für die Einrichtung eines Shared Service Centers	228
14.4	Wahl des Betreibermodells für ein Servicecenter	229
14.5	Beleuchtung besonderer Schwerpunkte zur Einrichtung eines Servicecenters	230
14.5.1	Wesentliche Planungs- und Budgetierungsüberlegungen im Überblick	230
14.5.2	Erwartetes Anrufvolumen.....	230
14.5.3	Akzeptanzsicherung innerhalb der eigenen Verwaltung	231
14.5.4	Raumplanung.....	231
14.5.5	Technische Infrastruktur.....	232
15	Kommunikation D115.....	235
15.1	Dimension der Kommunikationsaufgabe	235
15.1.1	Rahmenbedingungen für die Kommunikationsarbeit von D115.....	235
15.1.2	Analyse der Stärken/Chancen von D115	235
15.1.3	Analyse der Schwächen/Risiken.....	236
15.1.4	Ziele der Kommunikation	237
15.1.5	Externe Zielgruppen.....	237
15.1.6	Interne Zielgruppen.....	237
15.1.7	Multiplikatoren.....	238
15.2	Phase I - Vorbereitung des Pilotbetriebs	240
15.2.1	Ziele der Kommunikation in Phase I (zentral und dezentral).....	240
15.2.2	Zentrale Maßnahmen in Phase I.....	240
15.2.3	Dezentrale Maßnahmen in Phase I.....	241
15.3	Phase II - Beginn Pilotbetrieb	241
15.3.1	Ziele der Kommunikation in Phase II (zentral und dezentral).....	241
15.3.2	Zentrale Maßnahmen in Phase II.....	242
15.3.3	Dezentrale Maßnahmen in Phase II.....	242

15.4 Vorbereitungen und Aufgaben für und während des Pilotbetriebs	242
16 Umsetzungsplan D115	244
16.1 Überblick.....	244
16.2 Organisation des Testmanagements	245
16.3 Vorbereitungen zur Umsetzung von D115.....	245
16.4 Kostenverteilung.....	247
16.5 Umsetzungsphasen	247
16.5.1 Phase 1: Systemtest	247
16.5.2 Phase 2: Testbetrieb	249
16.5.3 Phase 3: Erprobungsbetrieb	251
16.5.4 Der D115-Pilotbetrieb.....	252
16.6 Umsetzungsplanung.....	253
16.7 Vorbereitungen und Aufgaben für die Umsetzung D115	254
17 Aufgaben für und während des Pilotbetriebes.....	255
Glossar	268
Anlagen	287
Danksagung	389

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 2.1:	Zielgruppen des D115-Feinkonzepts	20
Abbildung 2.2:	Typen telefonischer Anlaufstellen aus der Sicht von D115	24
Abbildung 2.3:	Projektplanung D115 2008 - 2010.....	32
Abbildung 2.4:	Risikomanagement	35
Abbildung 2.5:	Kostenverteilung in der Pilotphase.....	36
Abbildung 3.1:	Servicestruktur von D115	38
Abbildung 3.2:	Fallabschließende Beantwortung im 1st Level (Legende siehe in Anlage 1)	40
Abbildung 3.3:	Fallabschließende Beantwortung im 2nd Level (Legende siehe in Anlage 1)	45
Abbildung 3.4:	Fallabschließende Beantwortung im 3rd Level (Legende siehe in Anlage 1)	46
Abbildung 4.1:	Beispielhafte Darstellung zur Ableitung der Anfragehäufigkeiten bei zunehmender Anzahl von Leistungen	49
Abbildung 4.2:	LeiKa-Leistungsgruppen	51
Abbildung 4.3:	Unterschiede zwischen Kreisen und kreisfreien Städten	53
Abbildung 4.4:	Einbindung von Informationen aus an D115 nicht teilnehmenden Landesorganisationen	55
Abbildung 4.5:	Top 25-Landesleistungen.....	56
Abbildung 4.6:	Top 25-Bundesleistungen	59
Abbildung 5.1:	Anforderungen an das D115-Wissensmanagement.....	65
Abbildung 5.2:	Datenbereitstellung per XML- Bericht und Mikroformat.....	66
Abbildung 5.3:	D115-Wissenszugriff - Zugriffsalternativen Suchindex, Vollindex	67
Abbildung 5.4:	Feldinhalte der Spezifikation Mikroformat und XML-Bericht.....	69
Abbildung 5.5:	Entstehung der Daten für die D115-Wissensbasis.....	71
Abbildung 5.6:	Nutzungsalternativen des D115-Wissenszugriffs	73
Abbildung 5.7:	Suchmechanismus – Qualifizierungsschritt.....	74
Abbildung 6.1:	Datenstruktur der XML-Informationsweiterleitung	77

Abbildung 7.1:	D115-Netzbetrieb und Anrufmanagement.....	81
Abbildung 8.1:	Abdeckung von Tagesrandzeiten und Wochenend-Diensten	91
Abbildung 8.2:	Stichproben zu Fremdsprachenanforderungen	95
Abbildung 9.1:	Optionen zum Aufbau des Reportings	99
Abbildung 9.2:	Kennzahlen im D115-Verbund	102
Abbildung 9.3:	Beschwerdemanagement	107
Abbildung 10.1:	Abgrenzung zu Notrufnummern	117
Abbildung 10.2:	Entscheidungsprozess Großschadensereignis (Beispiel)	122
Abbildung 10.3:	Prozess Automatisiertes Sprachdialogsystem (IVR).....	124
Abbildung 10.4:	Maßnahmengruppen.....	127
Abbildung 11.1:	Die Landesebene im D115-Verbund - Was ist der 2nd Level? ...	166
Abbildung 11.2:	Kriterien für die Auswahl von Top-Leistungen.....	170
Abbildung 11.3:	Die Top 25-Leistungen der Länder.....	171
Abbildung 11.4:	Kennzahlen 2nd Level.....	177
Abbildung 12.1:	Kriterien für die Auswahl von Top-Leistungen.....	185
Abbildung 12.2:	Top 25-Bundesleistungen	187
Abbildung 12.3:	Die Bundesebene im D115-Verbund - Was ist der 2nd Level? ...	189
Abbildung 12.4:	Kennzahlen für den 2nd Level.....	194
Abbildung 15.1:	D115-Zielgruppen (extern/intern) und Multiplikatoren	239
Abbildung 16.1:	Phase 1: Systemtest	249
Abbildung 16.2:	Phase 2: Testbetrieb	251
Abbildung 16.3:	Phase 3: Erprobungsbetrieb.....	252
Abbildung 16.4:	Pilotbetrieb	253
Abbildung 16.5:	Schematische Darstellung der Umsetzungsphasen.....	253

Abkürzungsverzeichnis

ACD	Automatic Call Distribution
AG QM	Arbeitsgruppe Qualitätsmanagement
AGS	Amtlicher Gemeindeschlüssel
Arge	Arbeitsgemeinschaft
BFH	Bundesfinanzhof
BgA	Betrieb gewerblicher Art
BG-PRÜFZERT	Berufsgenossenschaftliches Prüf- und Zertifizierungssystem
BMAS	Bundesministerium für Arbeit und Soziales
BMELV	Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz
BMF	Bundesministerium der Finanzen
BMFSFJ	Bundesministerium Familie, Senioren, Frauen und Jugend
BMG	Bundesministerium für Gesundheit
BMI	Bundesministerium des Innern
BMVBS	Bundesministerium für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung
BMWi	Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie
BPA	Presse- und Informationsamt der Bundesregierung
BPersVG	Bundespersönlichkeitsvertretungsgesetz
BRH	Bundesrechnungshof
BSI	Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik
BuMA	Bevölkerungsinformation und Medienarbeit
CC	Call-Center
CMS	Content-Management-System
CRT	Cathode Ray Tube
CTI	Computer Telephony Integration
db	Dezibel
DOL	Deutschland-Online
DLRG	Deutsche Lebens-Rettungs-Gesellschaft e.V.
DRK	Deutsches Rotes Kreuz e.V.
EAP	Einheitlicher Ansprechpartner (EU-Dienstleistungsrichtlinie)
EStG	Einkommensteuergesetz
EU	Europäische Union
EG-DL-RL	Richtlinie des Europäischen Parlaments und des Rates über Dienstleistungen im Binnenmarkt
EG-Dienstleistungsrichtlinie	Richtlinie des Europäischen Parlaments und des Rates über Dienstleistungen im Binnenmarkt
EuGH	Europäischer Gerichtshof
FAQ	Frequently Asked Questions
FSHG	Gesetz über den Feuerschutz und die Hilfeleistung
GkG	Gesetz über kommunale Gemeinschaftsarbeit
GO	Gemeindeordnung
GSL.Net	IT-Programm zur Bewältigung größerer Schadenslagen in NRW
GS-Zeichen	Zeichen für „Geprüfte Sicherheit“
GUI	Graphical User Interface
GWB	Gesetz gegen Wettbewerbsbeschränkungen
HTML	Hypertext Markup Language
https	HyperText Transfer Protocol Secure
IBV	Interessenbekundungsverfahren

IKT	Informations- und Kommunikationstechnologie
IMK	Ständige Konferenz der Innenminister und -senatoren der Länder
IP	Internet Protocol
ISDN	Integrated Services Digital Network
ISO	International Standard Organisation
ISPRAT	Interdisziplinäre Studien zu Politik, Recht, Administration und Technologie e.V.
ISUP	ISDN User Part
IVR	Interactive Voice Response
jPdöR	juristische Person des öffentlichen Rechts
KMV	kleine und mittlere Verwaltungen
KoopA , KoopAADV	Kooperationsausschuss ADV Bund / Länder / Kommunalbereich
KStG	Körperschaftsteuergesetz
LCD	Liquid Crystal Display
LeiKa	Leistungskatalog
LWL	Lichtwellenleiter (Glasfaserkabel)
LZPD NRW	Landesamt für Zentrale Polizeiliche Dienste Nordrhein-Westfalen
NGO	Non-Government-Organisation
NPO	Non-Profit-Organisation
NRW	Nordrhein-Westfalen
OB	Oberbürgermeister
OFD	Oberfinanzdirektion
ONKZ	Ortsnetzkennzahl
OSA	One-Stop-Agency
OSCI	Online Services Computer Interface
OSG	One-Stop-Government
PersVG	Personalvertretungsgesetz
PHP	Hypertext Preprocessor (ursprüngl.:Personal Home Page Tools)
QM	Qualitätsmanagement
QS	Qualitätssicherung
RDF	Resource Description Framework
SC	Servicecenter
SGB	Sozialgesetzbuch
SIC	Steuerliches Info-Center
SSC	Shared Service Center
SSL	Secure Sockets Layer
STP	Signalling Transfer Point
Testa	Trans-European Services for Telematics between Administrations
TK-Anlage	Telekommunikationsanlage
TNS Infratest	Taylor Nelson Sofres
UPS	Uninterruptible Power Supply
USV	Unterbrechungsfreie Stromversorgung
VoIP	Voice over IP (Internet Protocol)
VSM	Verwaltungssuchmaschine
WfM	Workflow Management
XHTML	Extensible Hypertext Markup Language
XML	Extensible Markup Language
XML-W	XML-Weiterleitungsformular
XP	eXPerience
ZIC	Zoll-Infocenter
ZZ	Zentraler Zuständigkeitsfinder (nunmehr Behördenfinder)

1 Überblick

Das Kapitel gibt dem schnellen Leser einen kurzen Überblick über die wesentlichen Inhalte des D115-Feinkonzepts.

In Kapitel 2 werden die **Ausgangssituation, die Zielsetzungen und die weiteren Entwicklungsschritte für die Umsetzung einer Einheitlichen Behördenrufnummer** skizziert. Die Erwartungen von Bürgerinnen, Bürgern und Wirtschaft an den Service D115 werden dargestellt und es wird beschrieben, wie diese von der Einführung einer Einheitlichen Behördenrufnummer profitieren können. Dies gilt auch für die Politik und die Verwaltung selbst. Der Pfad, wie aus einzelnen Vorzimmer-Arbeitsplätzen voll funktionsfähige Servicecenter aufgebaut werden, wird beispielhaft beschrieben. Ein Schwerpunkt dieses Kapitels ist die Beschreibung der Organisation des D115-Projekts, der Einbindung der Servicecenter von Bund, Ländern und Kommunen als auch der rechtlichen Rahmenbedingungen. Die Darstellung der wesentlichen Zielsetzungen für die Jahre 2008 und 2009 sowie eine Auflistung der mit dem Projekt einhergehenden Risiken und Hintergrundinformationen zur Finanzierung runden das Kapitel 2 ab.

Die **Auskunftsszenarien im D115-Verbund** werden in Kapitel 3 beleuchtet. Das grundsätzliche Zusammenspiel der Servicecenter von Kommunen (1st Level), Ländern und Bund (2nd und 3rd Level) sowie die Anfragestruktur, mit der innerhalb des D115-Verbunds zu rechnen ist, wird beschrieben. Die Arbeitsabläufe für die Beantwortung von Anfragen, die telefonische Weiterleitung an die Fachspezialisten-Ebene und die elektronische Informationsweiterleitung werden erklärt.

In Kapitel 4 wird das **Wissensmanagement mit Aufbau und Organisation der Auskünfte im D115-Verbund** beschrieben. Die Top 100-Leistungen der Kommunen sowie die Top-Leistungen von Bund und Ländern werden für den Start von D115 definiert. Über die Bereitstellung der Top-Leistungen als XML-Berichte soll ein einheitliches Format für den verbundübergreifenden Wissenszugriff geschaffen werden. Darüber hinaus wird festgehalten, dass alle teilnehmenden Servicecenter jederzeit frei sind, zusätzlich über die vereinbarten Top-Leistungen hinaus auch weitere Leistungen an ihre Kunden abzugeben.

Kapitel 5 **Technische Realisierung des Wissensmanagements** bildet die wesentlichen technischen Rahmenparameter für den verbundübergreifenden Wissenszugriff ab. Eine Analyse der bereits verfügbaren bzw. in der Entwicklung befindlichen Suchalgorithmen schließt mit der Erkenntnis, dass diese durch D115 genutzt werden sollen, aber dennoch die Entwicklung einer eigenen Suchapplikation für den verbundübergreifenden Wissenszugriff erforderlich ist. Die Anforderungen an eine solche Lösung sowie die Erfordernisse an die Informationsbereitstellung (dezidierte Struktur der XML-Berichte) werden im Anschluss daran beschrieben.

Kapitel 6 **Informationsweiterleitung im D115-Verbund** legt die Datenstruktur für die elektronische Informationsweiterleitung eines Anliegens fest, welches nicht im Erstkontakt beantwortet werden kann. Es wird darauf verwiesen, dass die Integration der weitergeleiteten Daten aus dem XML-Bericht in eigene Fachverfahren allein in der Verantwortung jedes teilnehmenden Servicecenters bzw. jeder teilnehmenden Verwaltung liegt.

Abschließend wird darauf verwiesen, dass eine mit dem Datenschutz konforme Versendung der Informationen erfolgen muss und dass zu diesem Zweck der zwei geeignete Verfahren

auf Kosten und kurzfristige Umsetzbarkeit geprüft werden – die Übertragung über sichere Verwaltungsnetze und der Datentransport mittels OSCI-Protokoll.

In Kapitel 7 wird ein Überblick zur **Netzeinrichtung und Zuführung der Rufnummer 115** gegeben. Durch die Vergabe soll die Einrichtung der Rufnummer in allen Telefonnetzen und die intelligente Verteilung der Anrufe auf die an D115 teilnehmenden Servicecenter sichergestellt werden.

Daneben wird in diesem Kapitel auch das Vorgehen zur Bemessung der Gesprächsgebühren erklärt.

Kapitel 8 behandelt **Serviceversprechen und Gesprächsqualität von D115**, welche die elementaren Grundlagen für den Aufbau des D115-Verbundes sind. D115 wird zu Beginn eine Servicezeit von 8:00 bis 18:00 Uhr anbieten und Synergie-Effekte bei der Ausweitung auf Tagesrandzeiten mit der Bündelung auf einzelne Servicecenter erproben. Der Service Level soll für jedes der teilnehmenden Servicecenter bei 75/30 liegen. Das bedeutet, dass 75 Prozent aller Anrufe innerhalb von 30 Sekunden durch eine Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter im Servicecenter persönlich angenommen werden. Als weitere wesentliche Servicegröße wird die Beantwortungsquote im Erstkontakt auf 55 Prozent festgelegt. Die Beantwortungsquote soll mittelfristig auf 65 und langfristig auf 75 Prozent erweitert werden. Kurze Anweisungen zur Gesprächsqualität schließen das Kapitel ab.

Kapitel 9 stellt die verschiedenen Aspekte des **Qualitätsmanagements** im D115-Verbund vor, die zum Ziel haben, dass die D115-Leistungen nachhaltig in kontinuierlicher Qualität erbracht werden. Zur Durchführung des Qualitätsmanagements werden Kennzahlen benötigt, die ausführlich beschrieben sind. Diese – aber auch andere – Kennzahlen sind für Vergleiche geeignet, die Servicecenter untereinander durchführen können. Das Qualitätsmanagement soll künftig durch eine Arbeitsgruppe weiterentwickelt werden. Richtlinien für das Fehlerreporting und Beschwerdemanagement sollen für eine stetige Optimierung des Leistungsangebotes von D115 sorgen.

In Kapitel 10 werden eine **Vielzahl von technischen, rechtlichen und organisatorischen Querschnittsthemen** des Projekts D115 behandelt, die in sehr unterschiedlicher Weise Chancen aber auch Grenzen der 115 aufzeigen. Unter anderem werden ein Konzept zum Datenschutz für die Erfassung, Speicherung und Übermittlung von personenbezogenen Daten vorgestellt, die Möglichkeiten und Grenzen einer Einbindung der 115 in Krisenlagen geprüft und die wichtige Abgrenzung zu den bestehenden Notrufnummern inhaltlich und technisch beschrieben. Daneben greift dieses Kapitel rechtliche Themenstellungen auf, die insbesondere für die langfristige flächendeckende Ausbreitung des D115-Service von hoher Bedeutung sind. Es werden Nutzen und Kosten der 115 betrachtet sowie die Chancen und Anforderungen zu den Themen Barrierefreiheit, Mitbestimmung und Arbeitsschutz dargestellt.

Kapitel 11 beschreibt die **Einbindung der Länder** in den D115-Verbund. Ebenenübergreifende Antworten erfordern, dass auch auf der Landesebene (innerhalb jeder Landesverwaltung im Einzelnen) mindestens ein Servicecenter als zweite Anlaufebene (2nd Level) aufgebaut wird, in das aus der kommunalen Anlaufebene (1st Level) Anfragen übermittelt werden können, wenn diese dort nicht beantwortbar sind. In dem Kapitel werden die unterschiedlichen Organisationsformen für die Einbindung der Landesverwaltung in D115 dargestellt. Die Herleitung der Top-Leistungen, die Darstellung von Optimierungspotenzialen, Anforderungen an das Wissensmanagement sowie die Anforderungen, die sich aus dem Qualitätsmanagement ergeben, bilden die weiteren Schwerpunkte dieses Kapitels. Das Kapitel dient auch

dazu, bisher nicht am D115-Verbund beteiligten Ländern den Anschluss an das D115-Projekt zu erleichtern.

Kapitel 12 beschreibt die **Einbindung des Bundes in den D115-Verbund**. Auch für den Bund gilt gleichermaßen wie für die Länder, dass seine Ressorts und deren nachgeordnete Behörden zweite Anlaufebene (2nd Level) sind, wenn Anfragen an zuständige Servicecenter des Bundes weitergeleitet werden. Analog zu Kapitel 11 werden die Herleitung der Top-Leistungen, die Darstellung von Optimierungspotenzialen, Anforderungen an das Wissensmanagement und die Anforderungen, die sich aus dem Qualitätsmanagement ergeben, abgebildet. Interessierte Bundesbehörden erhalten einen Überblick über die Anforderungen, die für den Beitritt zu D115 zu erfüllen sind.

Kapitel 13 beschreibt **Personal und Führung in D115-Servicecentern**. Empfehlungen zur Auswahl, Aus- und Weiterbildung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die als Servicecenterkräfte in den D115-Servicecentern eingesetzt werden sollen, werden beschrieben. Aufgrund des für die Verwaltung relativ neuen Berufsbildes, werden zusätzlich besondere Anforderungen an die Führungskräfte der D115-Servicecenter dargelegt. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eines Servicecenters besetzen die zentrale Schnittstelle zu den Kunden von D115. Sie verursachen zudem einen Anteil von ca. 75 Prozent aller Kosten, die für den Betrieb eines Servicecenters anfallen. Insofern ist auf die Qualifikation und Motivation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter höchster Wert zu legen. Die relevanten Aufgabenfelder zu den Themen Personal und Führung von D115-Servicecentern sollen künftig durch eine Arbeitsgruppe untersucht werden.

In Kapitel 14 werden unterschiedliche Organisationsformen zur **Einrichtung von D115-Servicecentern** diskutiert. Es werden die Unterschiede zwischen Großstädten, Kreisen und kreisangehörigen Kommunen sowie Landes- und Bundesverwaltungen diskutiert und innovative neue Organisationsformen zur Einrichtung von Servicecentern beschrieben („Shared Service Center“). Einige grundlegende Planungsgrößen werden diskutiert: Betriebskosten und Investitionsgrößen, erwartetes Anrufvolumen, Anforderungen an die Raumplanung sowie erforderliche technische Infrastrukturelemente.

Diese Inhalte haben unmittelbare Bedeutung für interessierte Modellregionen und sollen im zweiten Halbjahr 2008 weiter ausdifferenziert werden.

Die Ausgangssituation, Ziele sowie ein Umsetzungsplan für die interne und externe **Kommunikation des Projekts D115** werden in Kapitel 15 vorgestellt. Es werden zwei Phasen definiert, innerhalb derer unterschiedliche Kommunikationsschwerpunkte gesetzt werden: Phase I beschreibt den Zeitraum vor Beginn des Pilotbetriebes. Phase II startet mit Beginn des Pilotbetriebs und dauert bis zur Übergabe des Projekts D115 an eine Dachorganisation. Daneben wird zwischen der zentralen Kommunikation des Projekts D115 und der dezentralen Kommunikation in den Modellregionen vor Ort unterschieden. Alle Aspekte erfordern verschiedene Kommunikationsstrategien und Maßnahmen, die in Kapitel 15 erläutert werden.

In Kapitel 16 wird der **Umsetzungsplan** mit den erforderlichen Maßnahmen für die erfolgreiche Aufnahme des Pilotbetriebes dargestellt. Mit einem Interessenbekundungsverfahren an die qualifizierten Modellregionen startet die Projektgruppe D115 in die Umsetzung des Pilotbetriebes. Die neu beschafften technischen Komponenten werden innerhalb der Phase der Systemtests auf ihre Funktionalität und Belastbarkeit überprüft. Stehen die Komponenten dann bereit, so wird der Testbetrieb aufgebaut, innerhalb dessen unterschiedliche Testszenarien in den Servicecentern durchlaufen werden. Im Erprobungsbetrieb wird die 115 bereits zu Testzwecken eingebunden, allerdings ohne dass dieses der Öffentlichkeit kommuniziert

wird. Nach Durchführung der erfolgreichen Tests wird D115 dann in den Pilotbetrieb übergeben.

Kapitel 17 führt die am Ende jedes Kapitels aufgeführten Handlungsschritte **Vorbereitung und Aufgaben für und während des Pilotbetriebs** zusammen. Für jede Verwaltung, die sich auf den Pilotbetrieb vorbereitet oder plant, künftig an D115 teilzunehmen, ist das Kapitel 18 ein praktischer Handlungsleitfaden in Form einer übersichtlichen Aufgabenliste. Aus der Aufgabenliste geht auch hervor, was von der Projektgruppe D115 vor und während der Pilotphase zu leisten sein wird. Der Handlungsleitfaden wird im Rahmen des Testbetriebs weiter konkretisiert.

2 Ausgangssituation, Zielsetzung und weitere Entwicklungsschritte

2.1 Ziel und Zweck des Feinkonzepts

Das vorliegende Feinkonzept bildet die Grundlage für die Planung und Umsetzung der Erprobung der einheitlichen Behördenrufnummer in Modellregionen. Es definiert die technischen und organisatorischen Rahmenbedingungen für den Testbetrieb bis voraussichtlich Ende 2008 und den daran anschließenden Pilotbetrieb. Daneben bietet es Unterstützung beim Aufbau von Servicecentern und einer geplanten Teilnahme am D115-Verbund von interessierten Verwaltungen.

Das Feinkonzept zielt nicht darauf ab, die Rahmenbedingungen für einen flächendeckenden Wirkbetrieb abzubilden. Diese werden während des Pilotbetriebs entwickelt. Das Feinkonzept wird auf Basis der Erfahrungen aus dem Testbetrieb und dem Pilotbetrieb fortlaufend fortgeschrieben.

2.1.1 Zielgruppen

Das Feinkonzept richtet sich an folgende Zielgruppen:

- Modellkommunen, Landes- und Bundesbehörden, die sich mit ihren schon bestehenden Servicecentern bereits in 2008 am Testbetrieb und daran anschließend am Pilotbetrieb beteiligen,
- Modellkommunen, Landes- und Bundesbehörden, die im Begriff sind, ein Servicecenter aufzubauen und sich dem D115-Verbund im Jahr 2009 oder später anschließen möchten,
- Kommunen, Landes- und Bundesbehörden, die allgemeines Interesse an D115 entwickeln und eine Teilnahme an D115 erwägen.

Insbesondere die Kurzfassung des Feinkonzepts, die parallel zum Feinkonzept veröffentlicht wird, richtet sich darüber hinaus auch an die politischen Entscheidungsträger.

Zielgruppe	Das Feinkonzept bietet...
Kommunen, Landkreise, Landes- und Bundesbehörden, die sich mit ihren bereits bestehenden Servicecentern oder Bürgerservice-Stellen am Testbetrieb und am Pilotbetrieb beteiligen	...organisatorische und technische Rahmenparameter und einen Umsetzungsplan für die Durchführung von Test- und Pilotbetrieb
Modellkommunen, Landes- und Bundesbehörden, die im Begriff sind, ein Servicecenter aufzubauen und sich dem D115-Verbund 2009 oder später anschließen möchten	...Unterstützung beim Aufbau eines Servicecenters
Kommunen, Landkreise, Landes- und Bundesbehörden, die allgemeines Interesse an D115 entwickeln und eine Teilnahme an D115 erwägen	...umfassende Informationen zu den Anforderungen des D115-Verbunds und Unterstützung bei Interesse an einer Teilnahme
Politische Entscheidungsträger	...eine Kurzfassung , die über Zielrichtung, Anforderungen und Nutzen des Projekts D115 informiert.

Abbildung 2.1: Zielgruppen des D115-Feinkonzepts

2.2 Ausgangssituation

2.2.1 Eine Vielzahl von Behörden und Behördenrufnummern

Bundesweit gibt es geschätzt mehr als 20.000 Behörden auf den drei Verwaltungsebenen Bund, Ländern und Kommunen. Für diese Behörden sind zahlreiche Rufnummern im Gebrauch. Die Suche nach der zuständigen Behörde und der richtigen Durchwahl zum verantwortlichen Sachbearbeiter für das jeweilige Anliegen ist für den Informationssuchenden mühsam. Mit der einheitlichen Behördenrufnummer 115 wird unabhängig von lokalen Zuständigkeiten ein direkter telefonischer Zugang zu Auskünften über Leistungen der öffentlichen Verwaltung eingeführt. D115 bietet eine neue Dimension des Kundenservices im Kontakt mit der öffentlichen Verwaltung.

2.2.2 Kooperation der Verwaltung, Konnexität, rechtliche Chancen, Schwierigkeiten und Synergien

Die Verteilung der staatlichen Aufgaben und die Aufteilung der damit verbundenen Ausgaben sind durch das Grundgesetz geregelt und durch das Konnexitätsprinzip miteinander verknüpft. Den Möglichkeiten der übergreifenden Kooperation der Verwaltungsebenen sind dadurch Grenzen gesetzt, die insbesondere bei einem Vorhaben wie der einheitlichen Behördenrufnummer 115 berücksichtigt werden müssen.

Nach der Lastenverteilungsregel des Grundgesetzes, Art. 104 a Abs.1 GG, tragen der Bund und die Länder – vorbehaltlich anderer Bestimmungen des Grundgesetzes – „gesondert die Ausgaben, die sich aus der Wahrnehmung ihrer Aufgaben ergeben.“ Die Kosten der Erfüllung einer staatlichen Aufgabe trägt die Ebene, die die Verwaltungszuständigkeit dafür besitzt (Prinzip der Vollzugskausalität). Die Kommunen sind in die Lastenverteilung des Grundgesetzes nicht einbezogen. Art. 104 a GG regelt nur die Lastentragung im Bund-Länder-Verhältnis. Gemeinden und Gemeindeverbände werden vom Grundgesetz aber als Bestandteil der Länder behandelt und sind deshalb in Art. 104 a GG nicht genannt.

Art. 28 Abs. 2 S. 3 GG sieht die finanzielle Eigenverantwortung der Gemeinden als Grundlage ihrer Selbstverwaltung. Alle Landesverfassungen der Flächenländer enthalten Regelungen, die das Konnexitätsprinzip insofern berücksichtigen, als dass das Land nur dann Aufgaben auf die Gemeinden bzw. Gemeindeverbände übertragen kann, wenn es gleichzeitig die Verantwortung für die Finanzen übernimmt, die mit der Erfüllung der Aufgaben verbunden sind.

Das in den Landesverfassungen verankerte Konnexitätsprinzip schützt damit die Kommunen vor der Übertragung kostenträchtiger Aufgaben, die ihren Finanzspielraum zusätzlich einschränken und sie in ihrer, durch Art. 28 Abs. 2 GG gewährleisteten Selbstverwaltung einschränken. Diese Regelungen der Landesverfassungen gelten jedoch nur für landesgesetzlich übertragene Aufgaben, was bei D115 nicht der Fall ist. Der Freiwilligkeitsansatz des Projektes D115 bietet damit die Möglichkeit im Sinne einer gegenseitigen „Amtshilfe“ neue Ansätze der Kooperation zu erproben und verwaltungsübergreifende Synergien zum Nutzen von Bürger und Wirtschaft zu erzielen.

2.2.3 Erwartungen der Bürgerinnen und Bürger

Die Erwartungen der Bürgerinnen und Bürger an die Verwaltung steigen zunehmend. Die Menschen leben in einer Welt, in der zunehmend Mobilität und Flexibilität gefordert werden. Sie ziehen öfter um, wechseln häufiger den Arbeitgeber, und sind durch die Möglichkeiten der neuen Medien an die rasche, ortsunabhängige und komfortable Informationsversorgung

gewöhnt. Von der öffentlichen Verwaltung erwarten die Bürgerinnen und Bürger ebenso wie die Unternehmen heute zu Recht eine schnelle, einfache und serviceorientierte Erledigung ihrer Anliegen. Sie wollen eine Verwaltung, die erreichbar ist und sie kompetent unterstützt.

Zahlreiche Umfragen weisen jedoch die Unzufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit dem Service der Behörden nach. Laut einer Befragung der Unternehmensberatung Accenture aus dem Jahr 2007 gab jeder vierte Befragte an, dass sich der Service von Jahr zu Jahr verschlechtere¹. Im internationalen Vergleich landete Deutschland hier auf Platz 14. Als besonders negativ bewerteten die Befragten, dass sie oft einfach nicht wüssten, welche Behörde für ihr Problem zuständig sei. Auch die Forsa-Untersuchung „Bürgerbefragung Öffentlicher Dienst – Einschätzungen, Erfahrungen und Erwartungen“ aus dem Jahr 2007 verweist auf Defizite: 41 Prozent der Bürgerinnen und Bürger beklagen laut dieser Befragung, dass es nicht leicht sei herauszufinden, welche Behörde für welche Angelegenheiten zuständig ist². Bei einer Einschätzung der Probleme im Verhältnis der Bürgerinnen und Bürger zur Verwaltung steht die Aussage „die Zuständigkeiten sind unklar“ mit 60 Prozent an fünfter Stelle.

2.2.4 Beschreibung der Bedeutung des telefonischen Zugangs in Relation zu anderen Zugängen

Der präferierte Zugang zur Verwaltung ist nach wie vor der telefonische. Nach Angaben des Statistischen Bundesamts greifen nur 27,8 Prozent der Bevölkerung auf Websites öffentlicher Stellen zur Informationsbeschaffung zu³. Bei Unternehmen ist die E-Government-Nutzung mit 36 Prozent etwas verbreiteter. Selbst unter den Nutzern behördlicher Internetangebote nimmt das Medium Telefon nach wie vor einen hohen Stellenwert ein, wie eine Studie von TNS Infratest 2007 belegt: 72 Prozent der E-Government-Nutzer nehmen zugleich telefonisch Kontakt mit ihrer Behörde auf⁴. Das Internet hat sich somit zwar zu einem wichtigen Zugangskanal zu den Leistungen der Öffentlichen Verwaltung entwickelt, ersetzt aber nicht die herkömmlichen Wege der Kontaktaufnahme (persönlich, schriftlich oder telefonisch) mit der öffentlichen Verwaltung.

2.2.5 Situation der heute bestehenden Servicecenter

Die Einführung von Servicecentern zur Beantwortung telefonischer Bürgeranfragen hat seit den 90er Jahren an Bedeutung zugenommen. Insbesondere auf kommunaler Ebene, da hier die Mehrzahl der Anfragen eingehen. Aber auch auf Landes- und Bundesebene sind etablierte, professionell arbeitende telefonische Servicecenter anzutreffen. Allerdings handelt es sich nicht um ein deutschlandweit flächendeckendes Angebot. Viele öffentliche Verwaltungen verfügen über eine Telefonzentrale mit reiner Vermittlungstätigkeit, jedoch keiner Fähigkeit zur Beauskunftung. Hinzu kommt eine schlechte Erreichbarkeit, da die zuständigen Ansprechpartner in der Verwaltung oft genug nicht vermittelt werden können. Die bestehenden Servicecenter geben in erster Linie Auskünfte für ihre eigene Verwaltung. Einige wenige Servicecenter nehmen bereits verwaltungsübergreifend Dienstleistungen für benachbarte Kommunen wahr (sog. „multizentrischer Ansatz“). Auf Ebene der Länder gibt es erste ressortübergreifende Servicecenterlösungen.

¹ Accenture: Government Executive Series, Leadership in Customer Service: Delivering on the Promise, accenture 2007.

² Forsa, Gesellschaft für Sozialforschung und statistische Analysen mbH: Bürgerbefragung öffentlicher Dienst, Einschätzungen, Erfahrungen und Erwartungen, 2007.

³ Eurostat: vgl. die Tabellen unter http://ec.europa.eu/eurostat/Wissenschaft_und_Technologie, Die Informationsgesellschaft, 2006.

⁴ TNS Infratest: vgl. www.tns-infratest.com, 2007.

Die Erfahrungen mit bereits existierenden Servicecentern sind positiv – sie führen zu einem verbesserten Bürgerservice und einer nachhaltigen Entlastung der Fachverwaltung, wie diverse Studien aufzeigen. Ziel des Projekts D115 ist es, diese Servicecenter miteinander zu vernetzen und darüber hinaus deren Expertise für den Aufbau weiterer Servicecenter zur Verfügung zu stellen.

2.2.6 Verschiedene Ausgangssituationen zur Bildung eines Servicecenters – Typen telefonischer Anlaufstellen

Die Unterschiede verschiedener telefonischer Anlaufstellen und deren Entwicklungsstufen sowie Qualitätsmerkmale sollen nachfolgend vorgestellt werden:

2.2.6.1 Vorzimmer-Arbeitsplatz

Der Vorzimmer-Arbeitsplatz hat eine veröffentlichte Telefonnummer, ist telefonisch meistens erreichbar und leitet bedarfsweise auf einen anderen Apparat um. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter besitzen einen geringen Grad an spezieller Gesprächsschulung. Manche Anliegen werden direkt erledigt, manche zum Vorgesetzten weitergeleitet. Ein solcher Arbeitsplatz kann aufgrund der unzuverlässigen Erreichbarkeit nicht Bestandteil von D115 sein. Nach genauer Analyse eines Gesprächswunsches kann nach Identifikation der Zuständigkeit in Einzelfällen an einen solchen Arbeitsplatz im D115-Verbund vermittelt werden.

2.2.6.2 Telefonzentralen

In Telefonzentralen sind Teams mit der Bearbeitung aller eingehenden Telefonate betraut. Telefonisch sind sie innerhalb der definierten Öffnungszeiten erreichbar. Ausnahmen bilden Überlastzeiten. Für die Servicecenterkräfte erfolgen regelmäßige Schulungen zur professionellen Gesprächsführung. Die Arbeitsplätze sind auf reine Vermittlungstätigkeit ausgelegt. Der Anteil einer abschließenden Beantwortung im Erstkontakt ist überwiegend sehr gering. Vielmehr werden die Anliegen an zuständige Fachexperten weitervermittelt.

In den Telefonzentralen werden häufig im Rahmen eines Monitorings und Reportings die Erreichbarkeit und Service Level analysiert und die Qualität der definierten Servicestandards überwacht.

Aufgrund der geringen fallabschließenden Lösungsrate im Erstkontakt kann eine klassische Telefonzentrale im Regelfall nicht Bestandteil des D115-Verbundes sein. Eine Reihe zentraler Basiselemente sind zwar vorhanden, es fehlt jedoch ein umfassendes Wissensmanagement und die Möglichkeit, Anliegen in Form von E-Mail aufzunehmen und zielgenau weiterzuleiten. Entsprechend wird in der klassischen Telefonzentrale ein überwiegender Teil von Fragen zeitaufwändig an mögliche Experten telefonisch weitergeleitet, die zudem in vielen Fällen nicht erreichbar sind. Dies führt sowohl beim Kunden als auch bei den Servicecenterkräften oft genug zu Unzufriedenheit.

2.2.6.3 Call-Center

Ein Call-Center ist spezialisiert auf die Bearbeitung von hochvolumigem Telefongeschäft mit eingehenden und ausgehenden Telefonaten. Es verfügt über spezialisierte technische Unterstützungssysteme, die auf eine hohe Arbeitsproduktivität ausgelegt sind. Ein Call-Center gewährleistet eine hohe Erreichbarkeit. Das Personal ist für die telefonische Aufgabenbewältigung speziell geschult. Die technischen Systeme führen Anrufe den Arbeitsplätzen zu.

Der Begriff Call-Center steht für die in Teilen der Privatwirtschaft genutzten und oft mit wenig und schlecht ausgebildetem Personal besetzten Telefonzentralen. Deshalb wird dieser Begriff im Zusammenhang mit D115 nicht verwendet. Er ist allenfalls als Schlagwort und Gat-

tungsbegriff einsetzbar. Prinzipiell sind bestehende Call-Center für den Einsatz von D115 zwar geeignet, erfüllen aber nicht das Anforderungsprofil.

2.2.6.4 Servicecenter

Das Servicecenter ist eine Weiterentwicklung der Organisationsform Call-Center. Die Betonung in der Außenwirkung liegt auf „Service“ und erweitert gleichzeitig die monostrukturierte Kontaktform „Call“ um weitere von Kunden und Bürgern verwendete übliche Kontaktformen: persönlicher Kontakt, Brief, Fax, E-Mail sowie Kommunikationsformen, die sich auf mobile Technologien stützen (SMS, MMS etc.). Derartige Organisationsformen werden häufig in der Praxis als „Bürgerservice“ bezeichnet, insbesondere dann, wenn neben telefonischen Informationsdiensten die persönliche Beratung und Betreuung ein wesentlicher Bestandteil ist. Im Rahmen von D115 werden unter dem Begriff „Servicecenter“ die Organisationseinheiten verstanden, die vorrangig über den telefonischen Zugangskanal Auskünfte erteilen und darüber hinausgehende Dienstleistungen erbringen.

Das Servicecenter ist jederzeit in der Lage eine Aussage darüber treffen zu können, welche Wünsche und Fragen hauptsächlich in einem bestimmten Berichtsintervall bearbeitet wurden, unabhängig davon, ob die Anliegen sofort oder in einer angemessenen Rückantwortzeit abschließend beantwortet werden konnten.

Ein leistungsfähiges Servicecenter sollte sich in der Personalkapazität an das durchschnittlich regelmäßige Kontaktvolumen anpassen und mit flexiblen Zeitmodellen auch regelmäßig auftretende Spitzenlasten ohne Servicedefizite bearbeiten können.

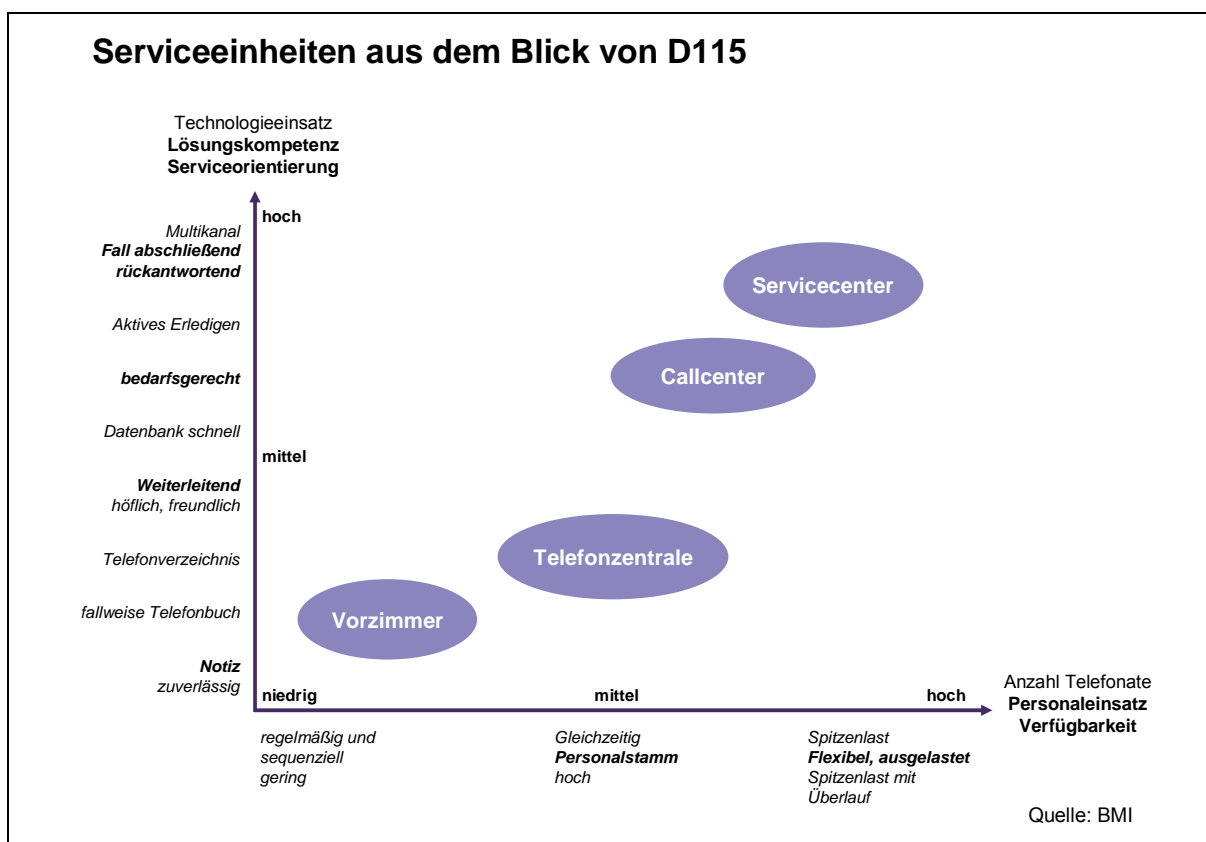


Abbildung 2.2: Typen telefonischer Anlaufstellen aus der Sicht von D115

Der Pfad von einer Vorzimmer-Vermittlung über den Aufbau einer Telefonzentrale hin zu einem Servicecenter mit zunächst beschränktem, dann aber stetig vergrößertem Dienstleis-

tungsportfolio ist durch viele der existierenden Servicecenter in mehrjährigen Prozessen durchlaufen worden. Dieser Pfad bietet auch heute noch die Möglichkeit, mit Unterstützung durch den D115-Verbund ein Servicecenter aufzubauen.

2.2.7 Verbindung zu anderen E-Government-Projekten, insbesondere zur EG-Dienstleistungsrichtlinie (EG-DL-RL)

Das Projekt D115 nimmt eine wichtige Stellung in Verbindung mit anderen Initiativen ein. Aus dem Bereich der Deutschland-Online-Aktivitäten sind neben den Vorhaben zur Basisinfrastruktur und zur Standardisierung die Fachprojekte zu nennen, die unmittelbar auf die Bedürfnisse der Bürger zielen:

- Kraftfahrzeugzulassung
- Personenstandswesen
- Meldewesen
- EG-Dienstleistungsrichtlinie
- Verbund Internetportale/Zuständigkeitsfinder.

Auch zu E-Government-Vorhaben aus dem Regierungsprogramm „Zukunftsorientierte Verwaltung durch Innovationen“ gibt es Verbindungen, z.B. zum Elektronischen Personalausweis oder dem Projekt Bürgerportale.

Um die Entstehung des gemeinsamen Europäischen Binnenmarktes zu fördern und Hemmnisse zur Aufnahme und Ausübung von grenzüberschreitenden Dienstleistungstätigkeiten im Binnenmarkt zu erleichtern, hat die EU die „Richtlinie 2006/123/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 12. Dezember 2006 über Dienstleistungen im Binnenmarkt“ erlassen. Diese Richtlinie verpflichtet die Mitgliedstaaten der EU, bis zum 28. Dezember 2009 die „Einheitlichen Ansprechpartner“ (engl.: „Points of Single Contact“) ins Verwaltungsgefüge zu implementieren. Der Einheitliche Ansprechpartner (EA) soll es in Deutschland Dienstleistern aus anderen EU-Mitgliedstaaten ermöglichen, sämtliche für die Niederlassung und Dienstleistungserbringung notwendigen Verfahren mit den verschiedenen Behörden über eine Stelle abzuwickeln – auch auf elektronischem Wege.

Ein Synergiefeld, das bei der Umsetzung der DL-RL in den Ländern besonders geprüft werden sollte, besteht zwischen dem Projekt D115 und der Umsetzung der DL-RL. Beide Projekte haben ähnliche Zielsetzungen im Hinblick auf einen erleichterten Zugang zur Verwaltung für Bürger bzw. Unternehmen/Dienstleister. Weiter verfolgen beide die Behandlung der Verfahren über eine Anlaufstelle (Prinzip des One-Stop-Governments). Unterschiede gibt es hinsichtlich der Zielgruppen (D115: Bürger und Wirtschaft in Deutschland; DL-RL: Dienstleister aus Deutschland und anderen EU-Ländern). Schnittstellen bestehen beispielsweise bei der Mehrkanalfähigkeit, d. h., dass die Bürger bzw. die Unternehmen/Dienstleister "die Verwaltung" persönlich, schriftlich, telefonisch und elektronisch kontaktieren können. Auch für die Erreichbarkeit des EA etwa liegen Synergien mit D115 nahe.

2.3 Das Projekt D115: Organisation, Aufgaben, Rahmenbedingungen

2.3.1 Politische Willensbildung

Auf dem ersten nationalen IT-Gipfel am 18. Dezember 2006 wurde u. a. angeregt, im Rahmen der weiteren Modernisierung von Verwaltungsdienstleistungen, verbunden mit einem Kontakt zum Bürger, eine bundeseinheitliche Servicenummer einzuführen. Die Bundeskanzlerin hat die Idee einer einheitlichen Behördenrufnummer aufgegriffen und deren bundesweite Einführung empfohlen. Mit einem Workshop am 18. März 2007 auf der CeBIT, wurde der Öffentlichkeit ein deutliches Signal vermittelt, diesem Vorhaben, gemeinsam mit Bund, Ländern und Kommunen, mit Entschlossenheit zum Erfolg zu verhelfen.

Am 19. März 2007 hat die E-Government-Staatssekretärsrunde den Bund und das Land Hessen mit der Federführung für die Einführung der einheitlichen Behördenrufnummer 115 betraut. Gemäß Beschluss soll die 115 in Pilotprojekten in städtischen, ländlichen und Metropolregionen erprobt werden. Das Vorhaben soll im Rahmen der föderalen Ordnung und unter Wahrung der kommunalen Selbstverwaltung realisiert werden. Dabei werden die bereits bei Bund, Ländern und Kommunen vorhandenen Serviceeinrichtungen im Rahmen der jeweiligen Zuständigkeiten genutzt und weiterentwickelt.

Das Projekt wurde im Jahr 2007 und bis Mai 2008 in folgenden Gremien behandelt und zur Kenntnis genommen:

- Ständige Konferenz der Innenminister und Innensenatoren (IMK)
- Arbeitskreis VI „Organisation, öffentliches Dienstrecht und Personal“ der IMK
- Arbeitskreis VI „Organisation, öffentliches Dienstrecht und Personal“ der IMK/UA Allgemeine Verwaltungsorganisation
- Besprechung der Bundeskanzlerin mit den Regierungschefs der Länder
- Besprechung des Chefs des Bundeskanzleramtes mit der Chefin und den Chefs der Staats- und Senatskanzleien der Länder
- Deutscher Bundestag Innenausschuss
- E-Government-Staatssekretärsrunde
- Ausschuss für Organisationsfragen [der Bundesministerien] (AfO)
- Bundeskabinett.

Mit Kabinettsbeschluss vom 19. März 2008 wurde das Projekt D115 in den Umsetzungsplan 2008 des Regierungsprogramms „Zukunftsorientierte Verwaltung durch Innovationen“ aufgenommen.

2.3.2 Struktur und Aufgaben des Projekts D115

Koordiniert wird das Projekt D115 Einheitliche Behördenrufnummer durch eine vom Bundesministerium des Innern und dem Land Hessen eingesetzte Projektgruppe, die ihre Arbeit im Frühjahr 2007 aufgenommen hat. Die Projektgruppe D115 organisiert die erforderlichen technischen, organisatorischen und rechtlichen Maßnahmen und nimmt die Erprobung der einheitlichen Behördenrufnummer 115 in enger Zusammenarbeit mit den Modellregionen vor.

Der Aufbau der Gesamtorganisation von D115 ist von dezentralen Strukturen und Verantwortlichkeiten geprägt. Projektinhalte und -abfolgen werden in dezentralen Arbeitsgruppen gemeinsam entwickelt. Die zentrale Projektgruppe D115 bildet eine Klammer über alle de-

zentralen Aktivitäten, koordiniert diese und setzt dort, wo dies zielführend und notwendig ist, in Abstimmung mit allen Projektbeteiligten Rahmenparameter und Standards.

Die Dezentralisierung erfolgt bereits durch die Benennung von Länderbeauftragten, die von ihren Landesregierungen autorisiert sind, zunächst die Koordination der pilotierenden Kommunen und Landesbehörden sowie im Anschluss daran den hinzukommenden Kommunen und weiteren Landesbehörden zu übernehmen.

Die Steuerung der dezentralen Pilotprojekte obliegt den Trägern der Servicecenter (insbesondere den Kommunen). Somit liegt die Aufgabe und Verantwortung der Projektgruppe D115 (BMI/Land Hessen) nicht in der Umsetzung von dezentralen Einzelprojektergebnissen, sondern in der Koordination des Gesamtgefüges. Die Projektgruppe bildet den Nukleus der für 2010 geplanten Gründung einer Dachorganisation für die Weiterführung der einheitlichen Behördenrufnummer im Regelbetrieb.

2.3.3 Funktion des Lenkungsausschusses

Der Lenkungsausschuss, dem derzeit Vertreter des Bundesministeriums des Innern und des Landes Hessen angehören, ist höchste Instanz der Gesamtprojektorganisation D115 und verfolgt diesen Anspruch auch gegenüber den Vertretern aus den Ländern und Kommunen. Die Aufgaben des Lenkungsausschusses sind vielfältig und auf die Verfolgung der Projektziele und die Sicherung entsprechender Projektergebnisse ausgerichtet. Die Aufgaben im Einzelnen bestehen in der

- Besetzung der Projektleitung und weiterer Projektmitglieder,
- Definition und Weiterentwicklung der Projektziele,
- Bereitstellung der erforderlichen personellen und finanziellen Ressourcen,
- Billigung der Projektorganisation und Aufgabenverteilung,
- Abnahme von Teil- bzw. Gesamtergebnissen,
- Repräsentanz und Vorantreiben des Projekts in politischen Gremien.

2.3.4 Einbeziehung der Modellkommunen, Länder und Bundesbehörden

2.3.4.1 D115-Modellregionen

Bei den Überlegungen, wie mögliche Modellregionen für die Erprobung der einheitlichen Behördenrufnummer gewonnen werden könnten, haben die Projektverantwortlichen über den Kontakt mit den für D115 verantwortlichen Ansprechpartnern der Länder und unter Einbeziehung der kommunalen Spitzenverbände im Sommer 2007 ein Interessenbekundungsverfahren für die Teilnahme von Modellregionen am Projekt D115 durchgeführt.

Ende Oktober 2007 haben Berlin, Hamburg, Hessen, Nordrhein-Westfalen und Rheinland-Pfalz ihre Beteiligung am Pilotprojekt mit den von ihnen benannten Kommunen, Landschaftsverbänden, Regierungspräsidien und weiteren Landesorganisationen zugesagt. Zunächst wurden diese in die Kategorien „interessierte“ und „qualifizierte“ Modellregionen eingeteilt. Diese Unterscheidung wurde im Rahmen der Feinkonzeptionsphase aufgehoben, da das Engagement, die Erfahrung und Expertise aller Beteiligten gleichermaßen zur Erstellung desselben beigetragen haben. Die Entscheidung über die Teilnahme an der ersten Stufe des Pilotbetriebs wird ebenfalls unabhängig von dieser ursprünglichen Kategorisierung fallen. Entscheidend wird die erfolgreiche Teilnahme am vorbereitenden Testbetrieb sein.

Der Kreis der Modellregionen hat sich inzwischen erweitert: Neben den in 2007 über das Interessenbekundungsverfahren identifizierten Modellregionen sind das Saarland, Sachsen-Anhalt und die Städte Oldenburg und Wuppertal hinzu gekommen.

2.3.4.2 Einbeziehung der Landesebene

Die Länder haben zwei Aufgabenbereiche im Projekt D115: Sie sollen koordinative Aufgaben bei der Einbeziehung der Kommunen des Landes in das Projekt D115 übernehmen und tragen zur Einwerbung weiterer Kommunen bei. Außerdem sind sie eigenständige Teilnehmer am D115-Verbund durch die Bereitstellung von Auskünften, die die jeweilige Landesebene und deren nachgeordnete Bereiche betreffen.

Für die Vorbereitung des Pilotbetriebs ist insbesondere die Unterstützung der Länder der Modellregionen, die voraussichtlich mit Beginn des Pilotbetriebs an D115 teilnehmen werden, notwendig.

2.3.4.3 Einbeziehung der Bundesebene

Auf Bundesebene waren alle Ressorts aufgefordert, an der Erstellung des Feinkonzepts mitzuwirken. In verschiedenen Ressortbesprechungen wurden die Anforderungen von D115 an den Bund gemeinsam entwickelt und definiert. Die Ressorts einschließlich ihrer aus Bürgersicht und somit auch aus D115-Sicht relevanten Geschäftsbereichsbehörden haben Beiträge zu den für den Bund relevanten Themen wie bestehendem Wissensmanagement, Verfahren, Serviceversprechen, Einbeziehung der Geschäftsbereichsbehörden sowie Top-Leistungen geliefert. Alle intensiv mit telefonischen Auskünften schon heute engagierten Ressorts sollen sich in den D115-Verbund einbringen.

2.3.5 Servicevereinbarung im D115-Verbund für die Pilotphase

Zur Teilnahme am Pilotbetrieb soll eine Servicevereinbarung abgeschlossen werden. Grundlage des D115-Verbundes ist die Erfüllung des gemeinsam definierten Serviceversprechens und Qualitätsmanagements (vgl. Kap. 8 und 9). Diese determinieren die Ausgestaltung der Servicevereinbarung, die im D115-Verbund zwischen der Projektgruppe D115 (BMI/Hessen) und den teilnehmenden Servicecentern bei Kommunen und Ländern geschlossen werden. Mit den Bundesbehörden wird eine gesonderte Vereinbarung getroffen.

Servicevereinbarungen sollen eine zielführende effiziente und effektive Zusammenarbeit im D115-Verbund auf vertraglicher Basis festlegen.

Die Projektgruppe erarbeitet während der Testphase einen Vereinbarungsentwurf zwischen der Projektgruppe D115 und den teilnehmenden Servicecentern. Eine solche Vereinbarung sollte folgende Mindestinhalte beschreiben:

- Vision, Ziel und Zweck von D115,
- Organisation und Kooperation,
- Aufgaben und Pflichten,
- Einhaltung des Serviceversprechens,
- Einhaltung der Berichtspflichten,
- Controlling,
- Übergabe der Rufnummer 115,
- Dauer und Beendung der Vereinbarung.

2.3.6 Rechtliche Rahmenbedingungen

Das Projekt D115 ist gemäß dem Beschluss der E-Government-Staatssekretäre vom 2. Mai 2007 „im Rahmen der föderalen Ordnung und unter Wahrung der kommunalen Selbstverwaltung“ zu realisieren. Dieser Vorgabe wird dadurch Rechnung getragen, dass die Mitwirkung in dem Projekt für alle Beteiligten auf dem Prinzip der Freiwilligkeit basiert. Ein Eingriff in die gemäß Art. 28 Abs. 2 GG verfassungsrechtlich gewährleistete Selbstverwaltungsgarantie der kommunalen Gebietskörperschaften ist daher mit dem Projekt D115 nicht verbunden. Die Hoheit der Länder bleibt ebenfalls gewahrt, denn auch deren Teilnahme beruht auf dem Prinzip der Freiwilligkeit.

Die ebenenübergreifende Kooperation in dem Projekt hat darüber hinaus dem Verbot der Mischverwaltung Rechnung zu tragen. Darunter ist jede funktionelle und organisatorische Verflechtung von Bund und Ländern bzw. der kommunalen Ebene zu verstehen. Die Zusammenarbeit zwischen Bund, Ländern und Kommunen im Projekt D115 verstößt nicht gegen diesen Grundsatz, denn die bisherige Projektstruktur dient lediglich der internen Organisation zur Vorbereitung des Verbundes. In der Phase der operativen Erprobung der Rufnummer werden hoheitliche Handlungen gegenüber dem Bürger lediglich durch die beteiligten Servicecenter im Rahmen ihrer Zuständigkeit vorgenommen.

Von der ebenenübergreifenden Organisation des Projektes zu unterscheiden sind rechtliche Aspekte, die bei der Erbringung von Verwaltungsdienstleistungen gegenüber dem Bürger durch das am D115-Verbund teilnehmende Servicecenter zu beachten sind. Die Bündelung von Aufgaben in einem Servicecenter, die sich auf beratende, vermittelnde und unterstützende Funktionen zur Entlastung der Fachverwaltung konzentrieren, erfordert eine Anpassung der organisatorischen Struktur und der Zusammenarbeit der Behörden untereinander. Die notwendigen rechtlichen Veränderungen sind jedoch in der Regel unproblematisch, da die binnenorganisatorische Gestaltung der Behördenstruktur der vorrangig betroffenen kommunalen Ebene vorbehalten und Teil ihrer Selbstverwaltungsgarantie ist.

Die Erhebung von Gebühren für die Inanspruchnahme der Servicenummer 115 ist grundsätzlich zulässig, unabhängig davon, ob ein erhöhter Telefentarif oder konkrete Gebühren für bestimmte Verwaltungshandlungen erhoben werden. Dabei zu beachten sind die Grundsätze des Gebührenrechts. Die Höhe der Gebühren kann sich demnach an dem Prinzip der Kostendeckung und an dem wirtschaftlichen Wert der erbrachten Verwaltungsdienstleistung orientieren.

Die Einhaltung datenschutzrechtlicher Bestimmungen erscheint unproblematisch, da unter der Rufnummer 115 zunächst nur allgemeine Auskünfte und Informationen erteilt werden. Bei der Bearbeitung von Anfragen, die nicht im Erstkontakt gelöst werden können und eine Rückmeldung an den Anrufer erfordern, ist eine Erhebung personenbezogener Daten und eine Kurzbeschreibung des Anliegens erforderlich. Diese Datenerhebung erfolgt jedoch nur mit Einwilligung des Bürgers. Die Weiterleitung dieser Daten durch das Servicecenter an die zuständige Stelle ist daher und auf Grund der Nutzung sicherer Übertragungsverfahren (vgl. Kap. 10) datenschutzrechtlich unbedenklich.

Die derzeitige Ausgestaltung der einheitlichen Behördenrufnummer erfordert somit derzeit keine gesetzgeberischen Anpassungen. Änderungen der rechtlichen Bewertung können sich ergeben, wenn in einer langfristigen Perspektive über die Erteilung von Informationen und Auskünften hinausgegangen werden soll und eine verfahrensabschließende Bearbeitung von Vorgängen angestrebt wird. Schließlich bedarf es für die angestrebte Überführung des Projektes von der Erprobungsphase in den Regelbetrieb einer rechtlich zulässigen und verbindlichen Struktur für die Zusammenarbeit der D115-Servicecenter in einer Dachorganisation.

2.3.7 Geschäftsmodell und D115-Dachorganisation

Mit Abschluss des Pilotbetriebes (voraussichtlich im Jahr 2010) soll D115 aus der Projektstruktur in eine auf Dauer angelegte Betriebsstruktur überführt werden. Diese Betriebsstruktur ist von einer Dach- oder Trägerorganisation zu führen, die aus Mitgliedern der an D115 beteiligten Kommunen, Ländern und dem Bund besteht.

Aufgabe der Dachorganisation wird es sein, den D115-Verbund weiterzuentwickeln, die Standardisierung, die Funktionsausweitung und das Qualitätsmanagement zu koordinieren sowie die Kommunikation von D115 zu steuern. Zur Regelung der Zuständigkeiten für die verschiedenen Aufgaben wird ein Geschäftsplan erstellt.

Für die Organisation der D115-Dachorganisation müssen Rechte und Pflichten, Ressourcenbereitstellung und Finanzierung, sowie Funktionsweisen und nicht zuletzt eine geeignete Rechtsform festgelegt werden. Es wird davon ausgegangen, dass ein breiter Konsens darüber unter den Beteiligten erreicht wird und weitreichende Abstimmungsverfahren festgelegt werden.

Mit dem Entwurf eines Konzepts zum Aufbau der D115-Dachorganisation wird bereits in 2008 durch die Projektgruppe D115 begonnen und mit den Beteiligten aus Bund, Ländern und Kommunen entwickelt. Die Umsetzung soll im Anschluss daran erfolgen, so dass die Übergabe der Gesamtverantwortung von der Projektgruppe D115 an die D115-Dachorganisation spätestens Ende 2010 zum Ende der Pilotphase erfolgen kann.

2.3.8 Projektaufgaben und Planung 2007 bis 2009

2.3.8.1 Rückblick 2007

Noch in 2007 wurden grundlegende Etappenziele auf dem Weg der einheitlichen Behördenrufnummer von der Idee in die Praxis erreicht:

- Im Frühjahr 2007 nahm die vom Bundesministerium des Innern und dem Hessischen Ministerium des Innern und für Sport eingesetzte Projektgruppe D115 ihre Arbeit auf.
- Im Herbst 2007 wurden Modellregionen über ein Interessenbekundungsverfahren identifiziert.
- Die Bundesnetzagentur teilte am 6. Dezember 2007 die Rufnummer 115 dem Bundesministerium des Innern zu.
- Zum Jahresende 2007 wurde das Grobkonzept veröffentlicht.

2.3.8.2 Entwicklung in 2008

Auf den in 2007 erreichten Meilensteinen baut die Entwicklung in 2008 auf:

- Die Einrichtung der Rufnummer 115 in allen Telefonnetzen wurde ausgeschrieben.
- Die Internetseite www.d115.de mit einer geschützten Kommunikationsplattform für die beteiligten Modellregionen, dem so genannten „Teamraum D115“, wurde frei geschaltet.
- Von Januar bis Juni 2008 fanden die Arbeitsgruppensitzungen zur Erstellung des Feinkonzepts statt.
- Ab August 2008 erfolgt die Abstimmung des Feinkonzepts. Das fertige Feinkonzept für die Erprobung der 115 wird voraussichtlich im September veröffentlicht.

- Ab September 2008 soll in einem Testbetrieb der Pilotbetrieb von D115 in einigen Modellregionen, die bereits über ein Servicecenter oder einen telefonischen Bürgerservice verfügen, vorbereitet werden.
- Die Netzvergabe wird erfolgen.
- Der Pilotbetrieb startet voraussichtlich in ausgewählten Regionen, die erfolgreich den Testbetrieb durchlaufen haben.

2.3.8.3 Ausblick 2009

Folgende Aufgaben stehen in 2009 an:

- Sollte ein Start des Pilotbetriebs in 2008 nicht möglich sein, wird dieser zu Beginn des Jahres 2009 erfolgen.
- Der Pilotbetrieb wird inhaltlich und räumlich um die Modellregionen ausgeweitet, die erst ein Servicecenter aufbauen und den anschließenden Testbetrieb erfolgreich durchlaufen haben.
- Das Feinkonzept wird fortgeschrieben.
- Konzepte für die Dachorganisation werden entwickelt.
- Begleitforschung und Evaluation werden betrieben.

2.3.8.4 Projekt- und Zeitplanung für die Teilnahme am Pilotbetrieb

Ein Pilotbetrieb zur Erprobung der einheitlichen Behördenrufnummer 115 wird voraussichtlich noch in 2008, spätestens Anfang 2009 starten. Der genaue Beginn des Pilotbetriebs hängt nach Abschluss des vorliegenden Feinkonzepts von zwei weiteren Faktoren ab: Vom Erfolg der Testphase und dem erfolgreichen Abschluss der Ausschreibung des Netzbetriebs und weiterer verbundübergreifender Komponenten. Der genaue Termin für den Start des Pilotbetriebs wird voraussichtlich im Herbst 2008 benannt werden können.

Aufgrund der unterschiedlichen Entwicklungsstände der telefonischen Erreichbarkeit (Servicecenter vorhanden/bisher nur Telefonzentrale vorhanden) in den beteiligten Kommunen werden nicht alle Modellregionen direkt zu Beginn am Pilotbetrieb teilnehmen können. Nicht nur die bisher interessierten Regionen, sondern auch einzelne qualifizierte Regionen werden möglicherweise erst zu einem späteren Zeitpunkt in den D115-Verbund einsteigen können. Für viele Teilnehmer liegt zunächst der Fokus auf der Einrichtung des Servicecenters für die eigene Verwaltung und nach erfolgreichem Testbetrieb kann dann der Einstieg in den D115-Pilotbetrieb erfolgen.

Der Pilotbetrieb soll inhaltlich und räumlich stufenweise ausgeweitet werden. Nach und nach werden weitere Kommunen und Regionen zu D115 hinzukommen und die Zahl der angebotenen Dienstleistungen kann fortlaufend wachsen. Welche Regionen mit Beginn des Pilotbetriebs mitwirken werden, wird sich insbesondere im Rahmen des Testbetriebs herausstellen.

Die Teilnahme am Pilotbetrieb D115 erfordert - abhängig vom bereits erreichten Stand in den teilnehmenden Verwaltungen - notwendige zeitliche Vorläufe. Dabei kann für den Start von D115 bzw. für den Start in die Testphase unterschieden werden nach Verwaltungen,

- die bereits über ein Servicecenter oder einen telefonischen Bürgerservice verfügen
- die ein solches noch aufbauen müssen.

Ein potenzieller Entwicklungspfad zum Aufbau eines Servicecenters wird in Kap. 14 aufgezeigt.

Für die weitere Zeitplanung bedarf es einer Differenzierung der folgenden Begriffe:

- Systemtest und Testbetrieb,
- Pilotbetrieb,
- Wirkbetrieb.

Die Testphase beinhaltet alle Aufgaben, die für die technische und organisatorische Vorbereitung vor Start des Pilotbetriebes erforderlich sind. Teil der Testphase ist der Testbetrieb. Am Testbetrieb, der ab September 2008 startet, können solche Verwaltungen teilnehmen, die bereits über ein Servicecenter oder einen entsprechenden Bürgerservice verfügen; der Pilotbetrieb für diese Verwaltungen schließt sich dann daran an (frühestens Ende 2008 oder Anfang 2009).

Alle anderen D115-Teilnehmer müssen erst ein Servicecenter mit den erforderlichen organisatorischen, personellen, informationstechnischen und finanziellen Ressourcen aufbauen. Erst danach ist die Teilnahme am Testbetrieb, und nach dessen nachgewiesenem erfolgreichen Verlauf am Pilotbetrieb möglich.

Die nachfolgende Grafik verdeutlicht diese auf die zwei Typen (Servicecenter vorhanden/Servicecenter ist erst aufzubauen) bezogene Zeitplanung:

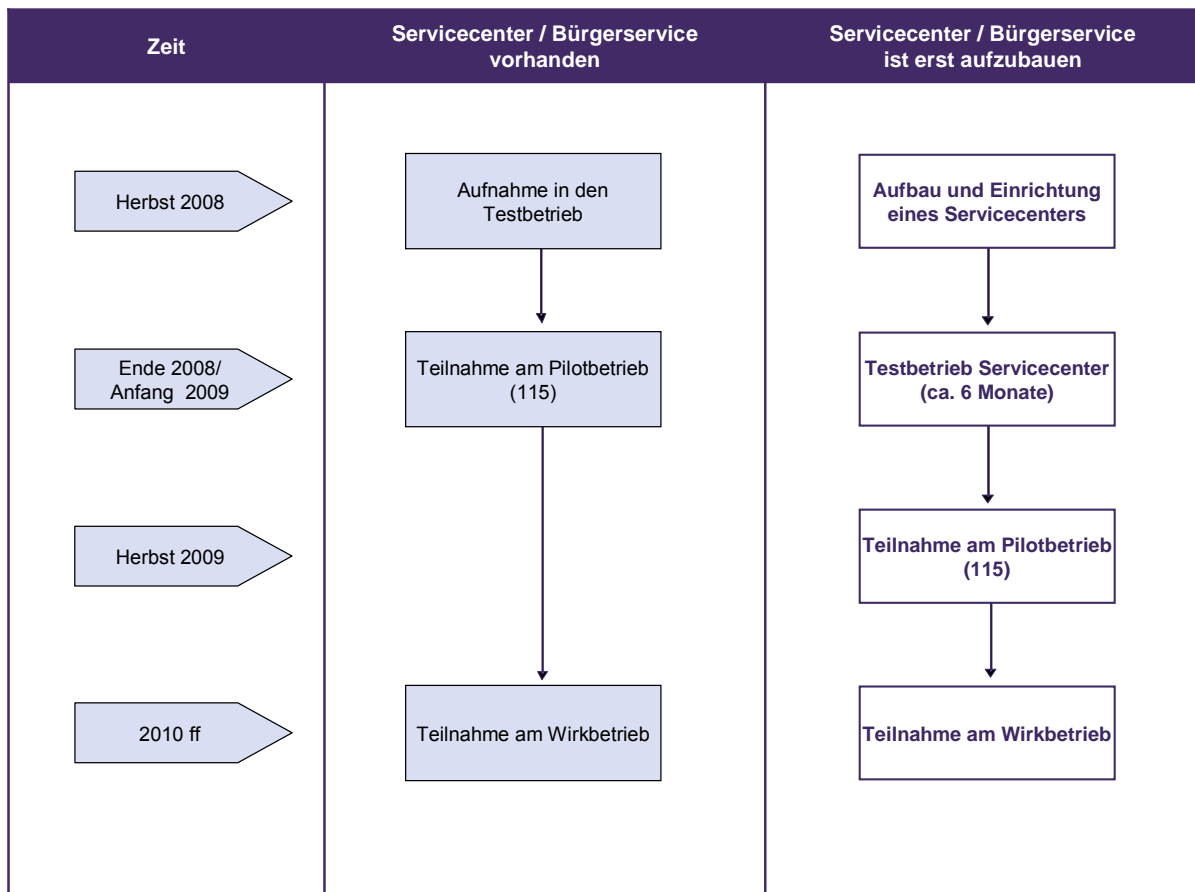


Abbildung 2.3: Projektplanung D115 2008 - 2010

2.4 Chancen und Nutzen von D115

Das Projekt D115 orientiert sich an den oben aufgeführten Bedürfnissen von Bürgerinnen, Bürgern und der Wirtschaft, die Leistungen der öffentlichen Verwaltung nachfragen. Doch neben den Kundinnen und Kunden profitieren auch Verwaltung und Politik von D115. Der jeweilige Nutzen von D115 wird nachfolgend dargestellt.

2.4.1 Nutzen für Bürgerinnen, Bürger und Wirtschaft

Bürgerinnen, Bürger und die Wirtschaft erhalten unabhängig von lokalen Zuständigkeiten mit einer leicht zu merkenden Rufnummer schnelle und verlässliche Auskünfte sowie Hilfestellungen bei Angelegenheiten, die im öffentlichen Interesse und im öffentlichen Auftrag stehen:

- Die Suche nach Zuständigkeiten und einzelnen Telefonnummern entfällt.
- Der Service im D115-Verbund bietet eine hohe Erreichbarkeit und einen verlässlichen Umgang mit den Anliegen der Kunden.
- D115 versteht sich als lernende Organisation, die gesammelten Erfahrungen führen zu einem stetig optimierten Serviceangebot.
- Qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Servicecenter bieten eine gute Qualität und sind verantwortungsvolle Partner und kompetente Berater für jeden Anrufer.
- Der D115-Verbund steht Montag bis Freitag von 8 bis 18 Uhr zu einheitlichen Servicezeiten zur Verfügung.

2.4.2 Nutzen für Verwaltung und Politik

Die Verwaltung profitiert von D115, da Prozesse optimiert, Innovationen angestoßen und Strukturen modernisiert werden. D115 schafft ein modernes Serviceverständnis und damit ein neues Selbstbewusstsein. Für die Politik bietet die D115 u. a. Möglichkeiten zur Stärkung der Bürgernähe und zur politischen Steuerung:

- D115 schafft eine bürgernahe Verwaltung:
Der direkte Draht zu Auskünften über Verwaltungsleistungen verstärkt die Bürger- und Serviceorientierung der öffentlichen Verwaltung.
- D115 entlastet die Verwaltung:
Die Fachebene wird für allgemeine Auskünfte weniger beansprucht, da möglichst viele der Anfragen bereits im Erstkontakt beantwortet werden. Das optimiert Verwaltungsprozesse und führt mittelbar zu Kosteneinsparungen.
- D115 optimiert das Angebot der telefonischen Servicecenter:
Die Einführung der 115 trägt dazu bei, dass Infrastruktur und Prozesse – wie Telefonkanal, Serviceangebot, systematisches Beschwerde- und Fallmanagement bis hin zu einem einheitlichen Wissensmanagement – im Verbund verbessert und professionalisiert werden.
- D115 vereint Erneuerung mit Bewährtem:
Bereits vorhandene telefonische Bürgerservicecenter werden in den D115-Verbund eingebracht, weiterentwickelt und vernetzt.
- D115 ist als neue Dienstleistung eine Marke, die für hohe Qualität steht:

Die Teilnahme am D115-Verbund ist damit ein „Qualitätssiegel“ für die eigene Verwaltung.

- D115 unterstützt die Umsetzung der EG-DL-RL:

Die Idee des One-Stop-Governments liegt auch D115 zugrunde, ebenso wie der Einsatz von Wissensmanagement-Technologien. D115 ist damit als erstes Modul einer Weiterentwicklung des Bürger- und Wirtschaftsservices durch die sog. Mehrkanalfähigkeit zu verstehen.

- D115 wirkt als Sensor für Bürgerbedürfnisse:

Durch objektive Daten über Serviceanliegen wird erkennbar, wo den Bürger „der Schuh drückt“. D115 ist ein wichtiges Instrument für Partizipation und Qualitätsmanagement.

- D115 folgt internationalen Vorbildern:

In anderen Ländern und Metropolregionen gibt es bereits zentrale Servicenummern (Call 311 in New York, 3939 Service Public France). Neu ist die Einrichtung eines Telefonservices über die Ebenen von Kommunen, Ländern und Bund hinweg.

- D115 stärkt die ebenenübergreifende Zusammenarbeit und den Erfahrungsaustausch untereinander:

Das Projekt wächst von unten nach oben. Kommunen, Länder und Bund gestalten D115 zusammen. Das Projekt basiert auf Gemeinsamkeit, Gegenseitigkeit und enger Einbeziehung aller Beteiligten. Expertise und Erfahrungen werden ausgetauscht und gegenseitig nutzbar gemacht.

2.5 Risiken und Hemmnisse

Der kooperative und auf Freiwilligkeit beruhende Ansatz des Projektes D115 bietet einerseits viele Chancen für einen qualitativ wie wirtschaftlich besseren Service der Verwaltung, andererseits handelt es sich auch um ein Vorhaben, das in dieser Form einzigartig ist und damit auf besondere Risiken und Hemmnisse stößt. Die Ursachen und Gründe für diese Risiken sind verschiedenartig und bedürfen eines speziellen Risikomanagements im Rahmen der weiteren Vorgehensweise.

In der nachfolgenden Tabelle sind die wichtigsten Risiken und Hemmnisse grob aufgeführt sowie mögliche Gegenmaßnahmen kurz erläutert.

Kategorien	Beispielhafte Risiken	Mögliche Gegenmaßnahmen
Rechtliche Risiken	<ul style="list-style-type: none"> • Rechtliche Hemmnisse bei der Zusammenarbeit von Bund, Ländern und Kommunen • Datenschutz- und IT-Sicherheitsrechtliche Bedenken im Verbund 	<ul style="list-style-type: none"> • Absicherung der Zusammenarbeit durch Verwaltungsvereinbarungen • Verbindliche Regelungen erarbeiten und einführen
Organisatorische Risiken	<ul style="list-style-type: none"> • In den Verwaltungen müssen vor dem Aufbau eines Servicecenters erst die Zuständigkeiten langwierig geklärt werden • Keine ausreichende inhaltliche Wissensbereitstellung und -pflege durch die Fachverwaltung 	<ul style="list-style-type: none"> • Aufbereitung von konkreten Realisierungsbeispielen • Konkretisierung der Wirtschaftlichkeit anhand von praxisnahen Szenarien aus dem Pilotbetrieb • Schaffung von Anreizsystemen für die Fachverwaltung

Kategorien	Beispielhafte Risiken	Mögliche Gegenmaßnahmen
	<ul style="list-style-type: none"> Gefahr, dass durch das Prinzip der Freiwilligkeit die erforderliche Flächendeckung nicht erreicht wird 	<ul style="list-style-type: none"> Förderung der Einrichtung neuer D115-Servicecenter
Technische Risiken	<ul style="list-style-type: none"> Komplexe in der Praxis unperformante Informations- und Wissensarchitektur Anrufe erreichen die D115-Servicecenter nicht oder gehen im Netz „verloren“ 	<ul style="list-style-type: none"> Erprobung im Rahmen des Pilotbetriebs; redundante Informationsbereitstellung Permanente Qualitätssicherung
Leistungs- und Qualitätsrisiken	<ul style="list-style-type: none"> Unterschiedliche Qualitätsniveaus bei der D115-Leistungserbringung Lange Wartezeiten, bis man als Anrufer ein 115-Servicecenter – insbesondere zu Stoßzeiten (11-12, 14-15 Uhr) – erreicht Gefahr im 115-Verbund, dass zu oft weitergeleitet wird, bevor Auskunft gegeben werden kann 	<ul style="list-style-type: none"> Qualitätsmanagement etablieren und dezentral verankern Stärkere Integration der Bund-/Länderebene als „Backup“-Ebene in Stoßzeiten Sukzessive Pflege und Weiterausbau der Wissensbasis
Wirtschaftliche Risiken	<ul style="list-style-type: none"> Hohe Investitionskosten und laufende Kosten für den Betrieb der Servicecenter Return-on-Invest wird erst langfristig oder überhaupt nicht erreicht Gefahr, dass Leistungen ohne Gegenwert für andere erbracht werden 	<ul style="list-style-type: none"> Best-Practice-Beispiele ausarbeiten Bestehende IT-Dienstleistungsstrukturen (Datenzentralen) in den Aufbau integrieren Anreizsysteme für den Ausgleich schaffen
Akzeptanzrisiken	<ul style="list-style-type: none"> Keine ausreichende politische Akzeptanz Geringe Akzeptanz auf der Ebene der Fachverwaltung Gefahr einer geringen Nutzung durch Bürger und Wirtschaft 	<ul style="list-style-type: none"> Adäquate persönliche Vermittlung des politischen Nutzens Aufzeigen des Nutzens für die Fachverwaltung; Vermeiden von Konkurrenzdenken Öffentlichkeitswirksames Marketing

Abbildung 2.4: Risikomanagement

2.6 Finanzierung des Projekts D115

Die Finanzierung des Projekts D115 folgt ebenfalls dem Grundsatz der Dezentralität. Die Investitionen für den Auf- oder Ausbau und Betrieb der Servicecenter in den teilnehmenden Modellregionen sind von den jeweiligen Behörden und Körperschaften in den Kommunen und Ländern zu leisten, d. h., die Einführung von D115 steht damit auch in Abhängigkeit zu der finanziellen Leistungsfähigkeit vor Ort. Die nachstehende Abbildung 2.5 erläutert die Kostenverteilung in der Pilotphase.

Die Kosten für die zentrale Projektgruppe D115 werden durch das Bundesministerium des Innern und durch das Land Hessen getragen. Beide Projektbeteiligte übernehmen Personal- und Sachkosten sowie Kosten für Workshops, Öffentlichkeitsarbeit und Verträge mit Dritten. Für die Herstellung des D115-Verbunds wird darüber hinaus eine Anschubfinanzierung durch den Bund bereitgestellt, mit der die Entwicklung und Einrichtung der für die Erprobung

notwendigen zentralen Komponenten, wie beispielsweise die Herstellung des Netzverbunds, Wissensmanagement-Komponenten oder Begleitforschung finanziert wird.

Kostenverteilung in der Pilotphase:

	Kommunen	Kreise	Landesv.	Bundesv.	Bund / BMI	Hessen
Anrufe aus 115-Netz						
Aufbau Netzplattform in Pilotphase					√	
Betrieb Netzplattform					√	
Aufbau eigener Servicecenter	√	√	√	√		
Personal	√	√	√	√		
Infrastruktur	√	√	√	√		
Wissensmanagement	√	√	√	√	√	
Vorgangsbearbeitung	√	√	√	√		
ACD	√	√	√	√		
Dienstleistungskosten	√	√	√	√		
D115-Projektmanagement						
Teilnahme Arbeitsgruppen	√	√	√	√	√	√
Eigene Personalkosten	√	√	√	√	√	√
Verbundübergreifende Technikkomponenten					√	√
Projektgruppe D115					√	√
Länder Projektmanagement			√			

Abbildung 2.5: Kostenverteilung in der Pilotphase

2.7 Ausblick

Für die Erprobung der D115 Einheitliche Behördenrufnummer stehen genügend qualifizierte Modellregionen bereit, viele interessierte Modellregionen sind im Begriff weitere Servicecenter aufzubauen. Das Feinkonzept bietet dafür wesentliche Informationen und Handlungsanweisungen. Der Pilotbetrieb wird wichtige Erfahrungen in der Zusammenarbeit von Bund, Land und Kommunen liefern und damit zentrale Modernisierungsprozesse anstoßen.

3 Auskunftsszenarien D115

3.1 Servicestruktur

Die einheitliche Behördenrufnummer 115 führt nicht nur zu einer Verbesserung des Kundenservices, sondern bringt auch eine Vielzahl von Herausforderungen für die öffentliche Verwaltung bzw. die teilnehmenden Servicecenter mit sich. Ein wesentlicher Teil des Serviceversprechens ist es, Informationen zu Leistungen einheitlich und verbundübergreifend neben den bereits lokal und regional existierenden Informationen zur Verfügung zu stellen.

Eine weitere Herausforderung ist es, einen möglichst großen Teil der Anfragen der Bürgerinnen und Bürger und der Wirtschaft bereits im Erstkontakt abschließend zu beantworten. Um dies zu erreichen, erfolgt zu Beginn des Pilotbetriebs eine Begrenzung der Verbundleistungen. Dies ermöglicht den D115-Servicecentern die Konzentration der Arbeiten auf den Auf- und Ausbau der Serviceleistungen zu besonders häufig vorgetragenen Anliegen. Für die kommunalen Servicecenter bedeutet dies, dass neben dem Auskunftsdienst zu einer Vielzahl von Leistungen in eigener Zuständigkeit drei Aufgaben hinzutreten, die für eine Teilnahme am D115-Verbund verpflichtend sind. Einerseits sind dies die erforderlichen Beschreibungen der kommunalen Top100-Leistungen innerhalb der örtlichen Zuständigkeit, andererseits werden diese Leistungen im Pilotbetrieb für alle teilnehmenden Kommunen beauskunftet. Zusätzlich werden Auskünfte zu den Top 25-Leistungen der Länder und des Bundes erteilt (vgl. Kap. 4).

Die Leistungsbereiche aller D115-Servicecenter werden durch einen bundeseinheitlichen „Leistungskatalog“ mit den jeweils bundesweit am häufigsten telefonisch vorgetragenen Anliegen (Top 150-Liste: Top100 Kommune; Top 25 Land; Top 25 Bund) unterstützt. Identifiziert die Servicekraft, dass es sich um ein Anliegen handelt, das sich auf eine Region bezieht, die noch nicht im Verbund angeschlossen ist, so kann sie wie bisher den zentralen Zuständigkeitsfinder, die Verwaltungssuchmaschine oder andere Applikationen nutzen, um sich die benötigten Informationen zu erschließen.

Möglichst viele Anliegen sollen beim telefonischen Erstkontakt umfassend und abschließend beantwortet werden, so dass der Anrufer in der gleichen Angelegenheit nicht erneut auf die Verwaltung zugehen muss. Anfragen, die nicht abschließend beantwortet werden können, können nach Wunsch des Anrufenden aufgenommen und qualifiziert, d.h. nach Feststellung der tatsächlichen Zuständigkeit, an die verantwortliche Stelle im D115-Verbund weitergeleitet werden (vgl. Kap. 6 und 8).

In der Regel wird die erste Kontaktstelle des Anrufers ein kommunales D115-Servicecenter sein. Fragen zu Dienstleistungen, z.B. Beantragung eines Personalausweises, Lebenslagen (z.B. Heirat) oder Zuständigkeiten können vom kommunalen D115-Servicecenter schnell und kompetent beantwortet werden.

Komplexe Anliegen, z.B. bei Vorliegen besonderer Ausgangsvoraussetzungen für die Beantragung von Elterngeld, können nicht von dieser Ebene (1st Level) beantwortet werden, sondern sollten an die zuständige Fachbehörde auf kommunaler Ebene, ein anderes kommunales Servicecenter oder Servicecenter eines Landes oder des Bundes weitergeleitet werden (2nd Level). Wenn auf dieser Ebene ebenfalls keine Antwort auf das Anliegen gegeben werden kann, so wird die Anfrage von dort an die zuständige Fachbehörde bzw. Fachorganisationseinheit weitergeleitet (3rd Level). Die Abbildungen 3.3 und 3.4 veranschaulichen dies.

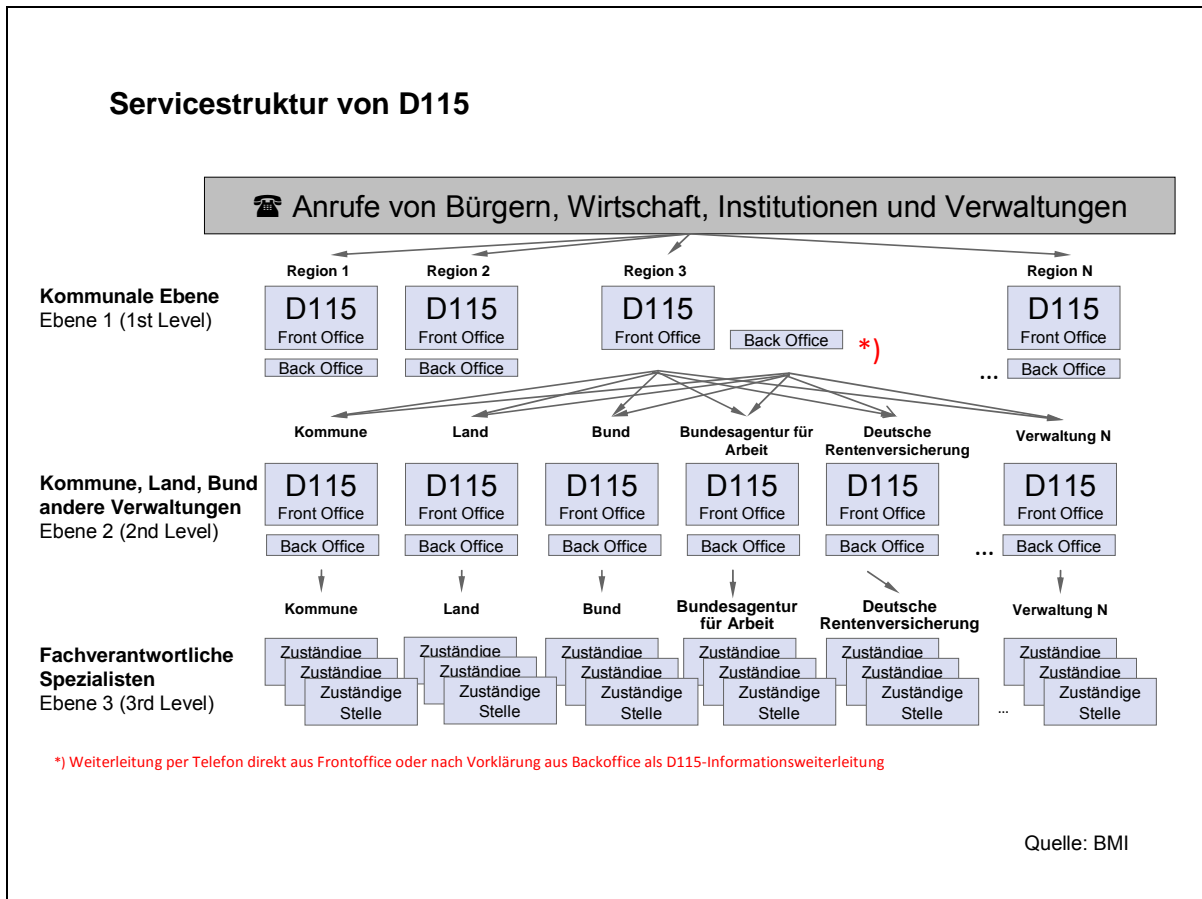


Abbildung 3.1: Servicestruktur von D115

Die Servicecenter sind nicht als zentrale Anlaufstelle für alle telefonischen Anfragen an die Verwaltung (Single Point of Contact) gedacht. Ein Direktanruf der Fachverwaltungen, insbesondere bei laufenden Vorgängen/Verfahren, ist weiterhin vorgesehen. Auch die bisher genutzten zentralen Telefonnummern der einzelnen Behörden bleiben bestehen. Dort eingehende Anrufe können auf das jeweilige Servicecenter umgeleitet werden. Nachfolgend sind die Prozesse der Beantwortung eines Anliegens für die eigene Region, für den D115-Verbund und für Regionen, die noch nicht dem Verbund angeschlossen sind sowie die Prozesse der Weiterleitung in den drei Ebenen (1st Level, 2nd Level und 3rd Level) ausführlich beschrieben. Die Prozesse sind idealtypisch dargestellt und können als Empfehlungen für den Aufbau neuer Servicecenter genutzt werden. Abweichungen davon können in der Praxis erforderlich werden.

3.2 Prozesse der 1st Level-Ebene

3.2.1 Fallabschließende Beantwortung unter Verwendung der eigenen Wissensbasis

Sowohl für den Anrufer als auch für das D115-Servicecenter ist die abschließende Beantwortung ein erstrebenswertes Szenario, das mit entsprechend definierten „Fallabschlussquoten“ (vgl. Kap. 9) unterstrichen wird. Folgender Prozess wird bei der abschließenden Beantwortung durchlaufen:

Die Anrufe der Kunden aus dem Festnetz, dem Mobilfunk oder von internetbasierten Diensten (Voice over IP) werden durch die Netzinfrastruktur an das nächstgelegene Servicecenter geleitet. Die Anrufannahme kann durch einen automatisierten Prozess erfolgen:

- Schritt 1: Versuch der direkten Zuteilung des Gespräches an das zuständige Servicecenter,
- Schritt 2: im Falle einer Überlast-Situation: Übergabe an eine Warteschlange, in der max. acht Freizeichen (entspricht ca. 30 Sekunden) signalisiert werden,
oder
- Schritt 3: Übergabe in eine interaktive Warteschlange mit Ansage und ggf. Verteilung auf andere Servicecenter.

Der Vorteil besteht darin, dass die Anruferin oder der Anrufer über die aktuelle Situation informiert wird, wenn der Anruf nicht unmittelbar angenommen werden kann. So kann ggf. die durchschnittliche Wartezeit übermittelt werden und der Kunde kann entscheiden, ob er in der Leitung bleiben möchte, um auf einen freien Mitarbeiter des Servicecenters zu warten.

Innerhalb eines Servicecenters kann es zu einer durch das Servicecenter in der Telefonanlage festzulegenden Verteilung der Anrufe (Call Distribution Agent, ACD) auf die Servicekräfte kommen. Einerseits können Telefonate, die von weiterhin genutzten regionalen Telefonnummern eingehen, auf bestimmte Teams verteilt werden, andererseits können die eingehenden 115-Anrufe speziell geschulten Mitarbeiterteams zugeordnet werden.

Die D115-Servicekraft nimmt den Anruf entgegen, identifiziert in kurzer Zeit durch geschulte Fragetechniken das Anliegen und prüft, ob es sich um eine Fragestellung handelt, die sich auf die eigene Verwaltung bezieht, auf eine der teilnehmende Modellregionen des D115-Verbundes oder eine Region, die noch nicht am Verbund teilnimmt.

Bezieht sich das Anliegen auf die eigene Region, so wird der Suchbegriff, meist die Leistung oder ein Schlagwort, in die Suchapplikation eingegeben. Der Suchalgorithmus greift auf die eigene lokal vorliegende Wissensbasis zu. Das Suchergebnis wird auf dem Arbeitsplatzbildschirm meist als Trefferliste oder Link angezeigt. Die Informationen des ersten Trefferdokumentes sind häufig bereits sichtbar.

Die Mitarbeiterin oder der Mitarbeiter im Servicecenter prüft den Treffer auf die Verwertbarkeit zur Antwortfindung und wählt, falls der Treffer nicht aussagekräftig ist, einen Punkt aus der Trefferliste aus. Identifiziert sie/er dabei Fehler oder Optimierungsmöglichkeiten in der Wissensdarstellung, so wird diese Information nach dem Gespräch aufgenommen und an eine zentrale Stelle im Servicecenter weitergeleitet. Kann mit Hilfe des Treffers eine qualifizierte Antwort erteilt werden, so werden alle gewünschten und erforderlichen Informationen an den Kunden übermittelt. Die Auskunft sollte ausschließlich auf Basis des Wissensmanagementsystems erfolgen, damit verbundübergreifend eine einheitliche Informationsqualität sichergestellt werden kann.

Das Gespräch wird abschließend automatisiert dokumentiert mit den aus dem Berichtswesen geforderten Themenschwerpunkten (Kap. 9). Ergänzungen, z.B. ob die Beratung abschließend durchgeführt werden konnte und sonstige Bemerkungen (z.B. Fremdsprachigkeit), werden manuell oder IT-unterstützt erfasst.

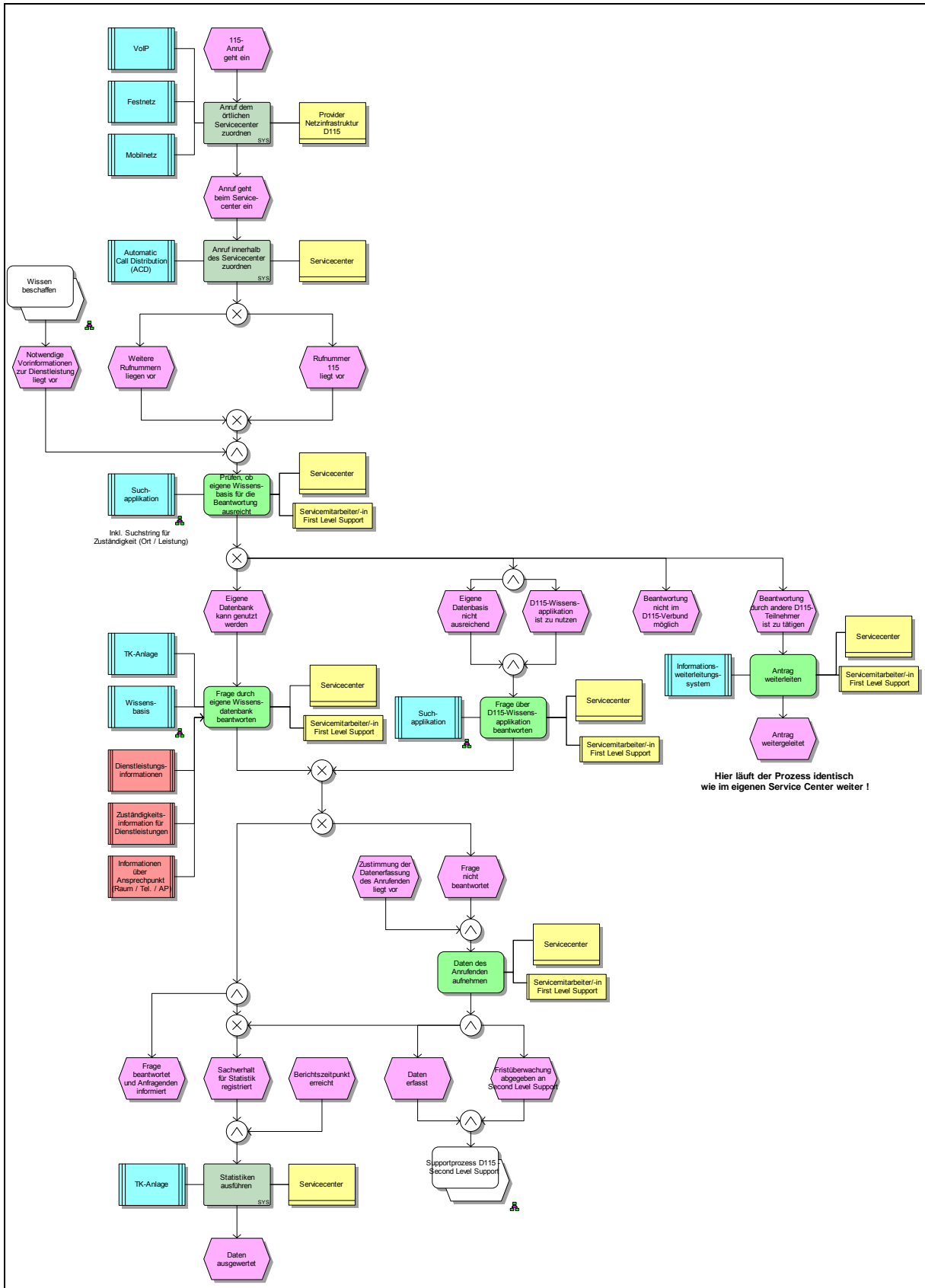


Abbildung 3.2: Fallabschließende Beantwortung im 1st Level (Legende siehe in **Anlage 1**)

3.2.2 Fallabschließende Beantwortung unter Verwendung der Wissensbasis im D115-Verbund

Identifiziert die Servicecenterkraft nach Prüfung des Anliegens, dass es sich um eine Fragestellung handelt, die sich auf eine teilnehmende Region des D115-Verbundes bezieht, so gibt es im D115-Verbund drei Möglichkeiten:

- Die Servicecenterkraft kann eine zentrale D115-Wissensapplikation über eine Suchmaske nutzen, die auf die Informationen aus der zentral vorgehaltenen Wissensbasis des D115-Verbundes zugreift. Diese Wissensbasis enthält im Pilotbetrieb zunächst die häufigsten nachgefragten 150 Dienstleistungen der teilnehmenden Kommunen, Länder und des Bundes (Kap. 4). Die Leistungen sind dort standardisiert in Form von XML-Berichten abgelegt. Sie werden kontinuierlich qualitätsgesichert und aktualisiert (vgl. Kap. 6). Die zentrale D115-Wissensapplikation transformiert die Informationen jeweils aus dem XML-Format in HTML-Format und umgekehrt. Alternativ wird die Suche über mit Mikroformat ausgezeichnete Seiten durchgeführt.
- Die Servicecenterkraft nutzt ihre gewohnte Softwareumgebung bzw. Suchapplikation. Über eine Schnittstelle zwischen der zentralen Wissensapplikation und der lokalen Servicecentersoftware werden die Informationen über die entsprechenden XML-Berichte bzw. HTML-Ausgaben aus der zentralen D115-Wissensbasis in die lokale Suchapplikation übergeben.
- Die Informationen der zentralen D115-Wissensbasis bzw. der entsprechende Gesamtbestand an Informationen können auf einen regionalen oder lokalen Server herunter geladen und vor Ort bereitgestellt werden. Die verbundübergreifenden D115-Informationen werden in die eigene lokale Wissensbasis integriert und können durch die bestehende Suchapplikation genutzt werden. Die Servicecenterkraft gibt, wie gewohnt, den Suchbegriff, die Leistung bzw. das Schlagwort und den entsprechenden Ort ein und erhält die benötigten Informationen.

Identifiziert die Servicecenterkraft im Rahmen der telefonischen Beauskunftung Fehler oder Optimierungsmöglichkeiten in der Wissensdarstellung, so wird diese Information ebenfalls nach dem Gespräch aufgenommen und an die verantwortliche Stelle sowie an die Arbeitsgruppe „Qualitätsmanagement“ des D115-Verbundes gemeldet.

Identifiziert die Servicecenterkraft nach Prüfung des Anliegens, dass es sich um eine Fragestellung handelt, die sich auf eine Region bezieht, die noch nicht dem Verbund angeschlossen ist, so kann der zentrale Zuständigkeitsfinder, die Verwaltungssuchmaschine oder eine andere Applikation genutzt werden, um auf die relevanten Portale zu gelangen, die die benötigten Informationen beinhalten.

3.3 Weiterführende Bearbeitung mit Beantwortung durch das Back Office oder die Fachverwaltungen

Die D115-Servicecenter („Front Office“) sind ein Bindeglied zwischen den Kunden und den Fachverwaltungen, d.h. sie ersetzen die Sachbearbeitung durch die fachlich zuständigen Behörden nicht. Vielmehr bieten sie schnelle Auskünfte zu Anfragen an, die sich auf die Leistungen der öffentlichen Verwaltungen, die Zuständigkeiten, Öffnungszeiten, benötigten Unterlagen, Gebühren und vieles mehr beziehen.

Kann das Anliegen des Kunden nicht abschließend beantwortet werden, kann es aufgenommen und an ein Back Office (siehe Glossar) oder direkt an die fachlich zuständigen Stellen zur Bearbeitung weitergeleitet werden. Dies wird in der Praxis insbesondere dann auftreten, wenn rechtsverbindliche Auskünfte erteilt oder fachlich das Anliegen zu komplex ist, um

es abschließend beantworten zu können. Dieses Serviceangebot ermöglicht es dem Kunden sein Anliegen auch telefonisch weiterzugeben. Das Servicecenter sollte in der Lage sein, auf Rückfrage dem Anrufenden mitteilen zu können, an wen der Vorgang zur Bearbeitung weitergeleitet wurde.

Langfristig wird angestrebt, auch auskunftsfähig über den Fortgang der Bearbeitung des Anliegens zu sein. Die Aufnahme und Weiterleitung von Anliegen stößt allerdings dort an ihre Grenzen, wo verfahrensbezogen eine schriftliche Antragstellung oder ein persönliches Vorsprechen erforderlich sind.

Nachfolgend ist der Prozess der telefonischen Weitervermittlung an ein Back Office oder die zuständige Fachverwaltung beschrieben.

Die Servicecenterkraft erkennt, nach Identifikation des Anliegens, dass eine Weitervermittlung erforderlich ist, weil

- der Anrufer dieses ausdrücklich wünscht,
- ein Anliegen mit Fachbezug vorliegt, das nicht vom Servicecenter beantwortet werden kann oder soll,
- eine rechtsverbindliche Auskunft zu einem Sachverhalt erwartet wird, der die Kompetenz des Servicecenters übersteigt,
- ein Anliegen mit Fallbezug vorliegt, d.h. z.B. eine Akte oder Vorgang eines Kunden erforderlich ist,
- die Fragestellung zu komplex ist, d.h. dass intensive Erörterungen notwendig wären,
- die Fragestellungen nicht beantwortet werden können, weil tiefer gehende Informationen benötigt werden.

Daraus kann sich der Bedarf ergeben, den Anrufer an das Back Office oder die Fachverwaltung telefonisch weiterzuleiten oder das Anliegen standardisiert aufzunehmen und dieses elektronisch an die zuständige Stelle weiterzuleiten. Die Servicecenterkraft weist den Anrufer auf den zutreffenden Sachverhalt hin und zeigt die weiteren Vermittlungs- bzw. Bearbeitungsmöglichkeiten auf.

Fall A – Telefonische Weiterleitung:

Entscheidet sich der Kunde für eine telefonische Weiterverbindung, ermittelt die Servicekraft mit Hilfe des lokalen Wissensmanagements die Kontaktdaten des zuständigen Ansprechpartners, hält das Kundengespräch und ruft parallel den zuständigen Ansprechpartner in der Fachverwaltung an. Mit diesem klärt die Servicecenterkraft die Zuständigkeit, schildert das Anliegen und übergibt das Gespräch an die Fachverwaltung.

Der Mitarbeiter der Fachverwaltung übernimmt das Telefonat und bespricht mit dem Anrufer den Sachverhalt. Der weitere Verlauf des Anliegens liegt damit in der Zuständigkeit der Fachverwaltung.

Das Gespräch wird abschließend automatisiert im Servicecenter dokumentiert mit den aus dem Berichtswesen geforderten Themenschwerpunkten.

Fall B – Elektronische Erfassung:

Entscheidet sich der Kunde gegen eine telefonische Weiterleitung und für eine elektronische Aufnahme seines Anliegens, ermittelt die Servicecenterkraft mit Hilfe des lokalen Wissensmanagements die Kontaktdaten des zuständigen Ansprechpartners. Anschließend nimmt sie das Anliegen und die Kontaktdaten des Kunden im Einvernehmen auf und sendet den elektronischen Vorgang („Ticket“) an die Fachverwaltung. „Im Einvernehmen“ bedeutet dabei, dass der Anrufer auf die elektronische Erfassung seiner Kontaktdaten explizit hingewiesen wird und diesem Vorgang zustimmt.

Die Mitarbeiter der Fachverwaltung erhalten per elektronischen Vorgang das Anliegen, prüfen dieses und kontaktieren den Anrufer. Mit Erhalt des elektronischen Vorgangs erfolgt die weitere Bearbeitung und Beantwortung der Anfrage in der Zuständigkeit der Fachverwaltung. Im Servicecenter wird die elektronische Weitervermittlung abschließend automatisiert dokumentiert mit den aus dem Berichtswesen geforderten Themenschwerpunkten.

3.4 Prozesse der 2nd und 3rd Level-Ebene

Wie bereits in Kap. 3.1 ausgeführt, können Anfragen aus dem 1st Level direkt in die zuständige kommunale Fachverwaltung, ein anderes kommunales Servicecenter oder Servicecenter eines Landes oder des Bundes weitergeleitet werden (2nd Level). Wenn dort ebenfalls keine Antwort auf das Anliegen gegeben werden kann, wird die Anfrage an eine zuständige Fachbehörde bzw. Fachorganisationseinheit auf Bundes- oder Landesebene oder kommunaler Ebene weitergeleitet (3rd Level).

Neben der pauschalen Aussage, dass die Aufnahme elektronischer Daten der telefonischen Weiterverbindung vorzuziehen ist, ist dies insbesondere dann besonders wirksam, wenn die Servicecenterkräfte hoch ausgelastet sind (z.B. während Spitzen-Anrufzeiten). Die Erfassung von Daten zur Initiierung eines elektronischen Vorgangs lässt sich in aller Regel schneller erledigen, als die ergebnisoffene Suche nach einem Ansprechpartner einschließlich der entsprechenden telefonischen Vermittlung. Dies gilt besonders für die Informationsweiterleitung im D115-Verbund.

Anrufende, die mit einem bestimmten Ansprechpartner aus anderen Modellregionen telefonisch verbunden werden möchten, werden direkt an das entsprechende D115-Servicecenter qualifiziert telefonisch weitergeleitet. „Qualifiziert“ bedeutet dabei, dass die bereits aufgenommenen Informationen des Anrufenden an das zuständige D115-Servicecenter zusammengefasst weitergegeben werden, bevor das Telefonat übergeben wird.

Einschränkend wird darauf hingewiesen, dass die telefonische Weiterleitung nur eine Ausnahme sein soll. Anliegen, die nicht im Erstkontakt beantwortet werden können, sollten in der Regel in einem Ticket aufgenommen und elektronisch an das zuständige Servicecenter einer Kommune, der Landes- oder Bundesverwaltung (2nd Level) versendet werden.

Nachfolgend wird dieser Prozess beschrieben:

- Die Servicecenterkraft nimmt das Anliegen des Anrufenden entgegen und prüft dieses im Sinne einer erfolgreichen Beantwortung.
- Die Servicecenterkraft stellt fest, dass es sich um eine Fragestellung handelt, die sich auf eine andere im D115-Verbund teilnehmende Region bezieht und dass die Anfrage nicht abschließend beantwortet werden kann.
- Die Servicecenterkraft bietet dem Kunden die elektronische Aufnahme und Weiterleitung seines Anliegens an die zuständige Stelle an.
- Willigt der Anrufende ein, so nimmt die Servicecenterkraft die folgenden Kontaktdaten und das Anliegen des Anrufers standardisiert auf:
 - Name, Vorname, Titel
 - Kontaktdaten, abhängig vom Gespräch mit dem Anrufer und den Notwendigkeiten zur Bearbeitung des Sachverhaltes - z.B.:
 - PLZ, Ort, Straße, Hausnummer
 - E-Mail dienstlich, privat
 - Telefonnummern, dienstlich, privat, mobil

- Beste Erreichbarkeit (Tag, Uhrzeit, Medium)
- Kurzbeschreibung des Anliegens

Mit Hilfe des D115-Wissensmanagements ermittelt die Servicecenterkraft die Kontaktdaten des zuständigen Servicecenters (z.B. des Bundes, eines Landes oder der zuständigen Kommune) und sendet das Formular elektronisch an das zuständige Servicecenter.

Versand und Empfang des Anliegens werden automatisiert dokumentiert. Die Verantwortung für die fristgerechte Reaktion beim Anrufenden und die Aufgabenerledigung geht nach bestätigtem Erhalt auf den Empfänger des elektronischen Anliegens über. In diesem Fall gilt im D115-Verbund eine Reaktion gegenüber dem Anrufenden innerhalb von 24 werktäglichen Stunden nach Eingang des elektronisch aufgenommenen Anliegens. Die Weitervermittlung wird abschließend automatisiert im Servicecenter dokumentiert mit den aus dem Berichtswesen geforderten Themenschwerpunkten.

Kann das Anliegen vom empfangenden kommunalen, Landes- oder Bundes-Servicecenter ebenfalls nicht beantwortet werden, so wird die Anfrage von dort aus an eine zuständige Fachbehörde bzw. Fachorganisationseinheit auf Bundes-, Landes oder kommunaler Ebene weitergeleitet (3rd Level). Auch diese Weitervermittlung wird abschließend automatisiert im Servicecenter dokumentiert mit den aus dem Berichtswesen geforderten Themenschwerpunkten.

Nachfolgend wird der Prozess der 2nd und 3rd Level-Ebene visualisiert.

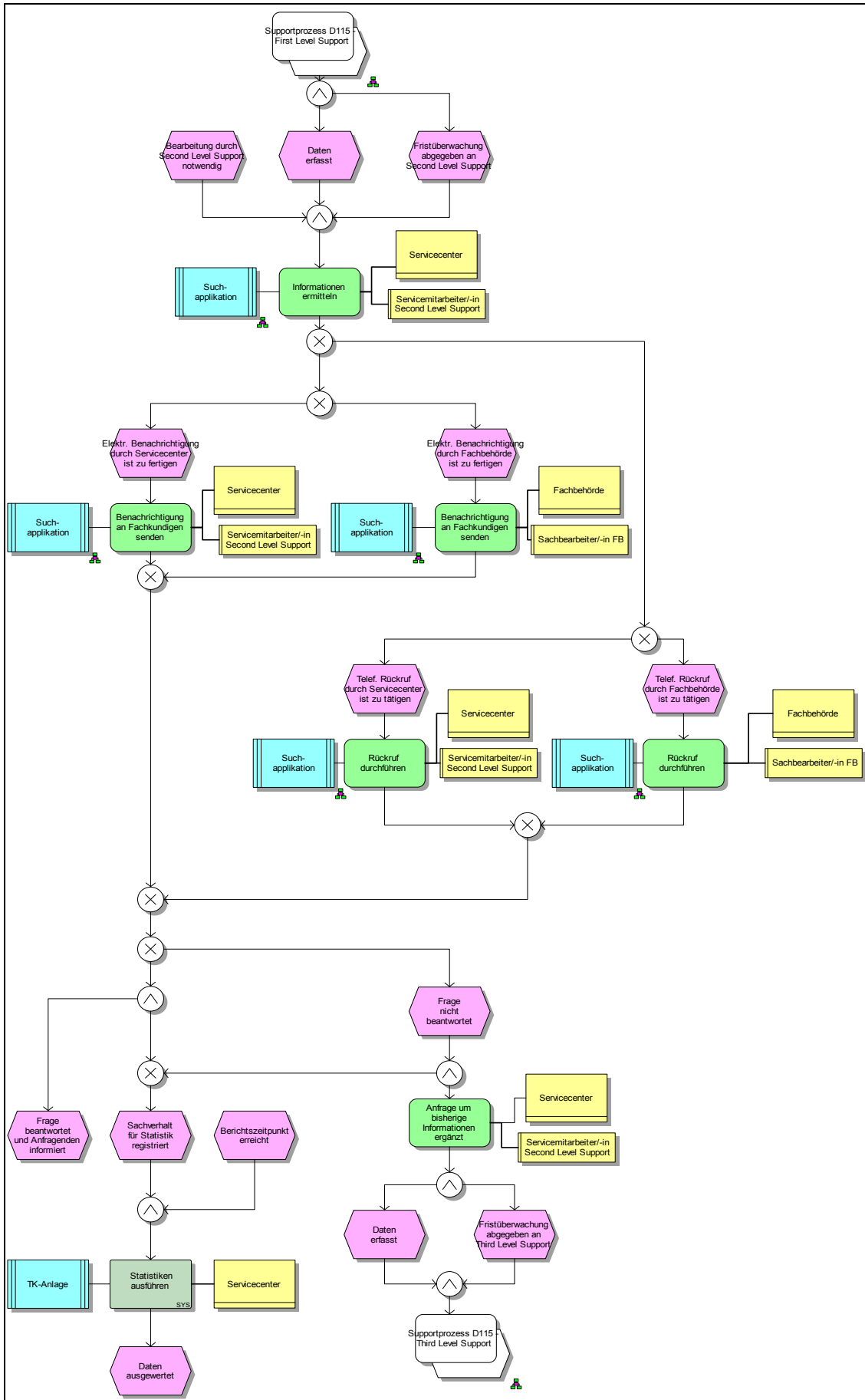


Abbildung 3.3: Fallabschließende Beantwortung im 2nd Level (Legende siehe in **Anlage 1**)

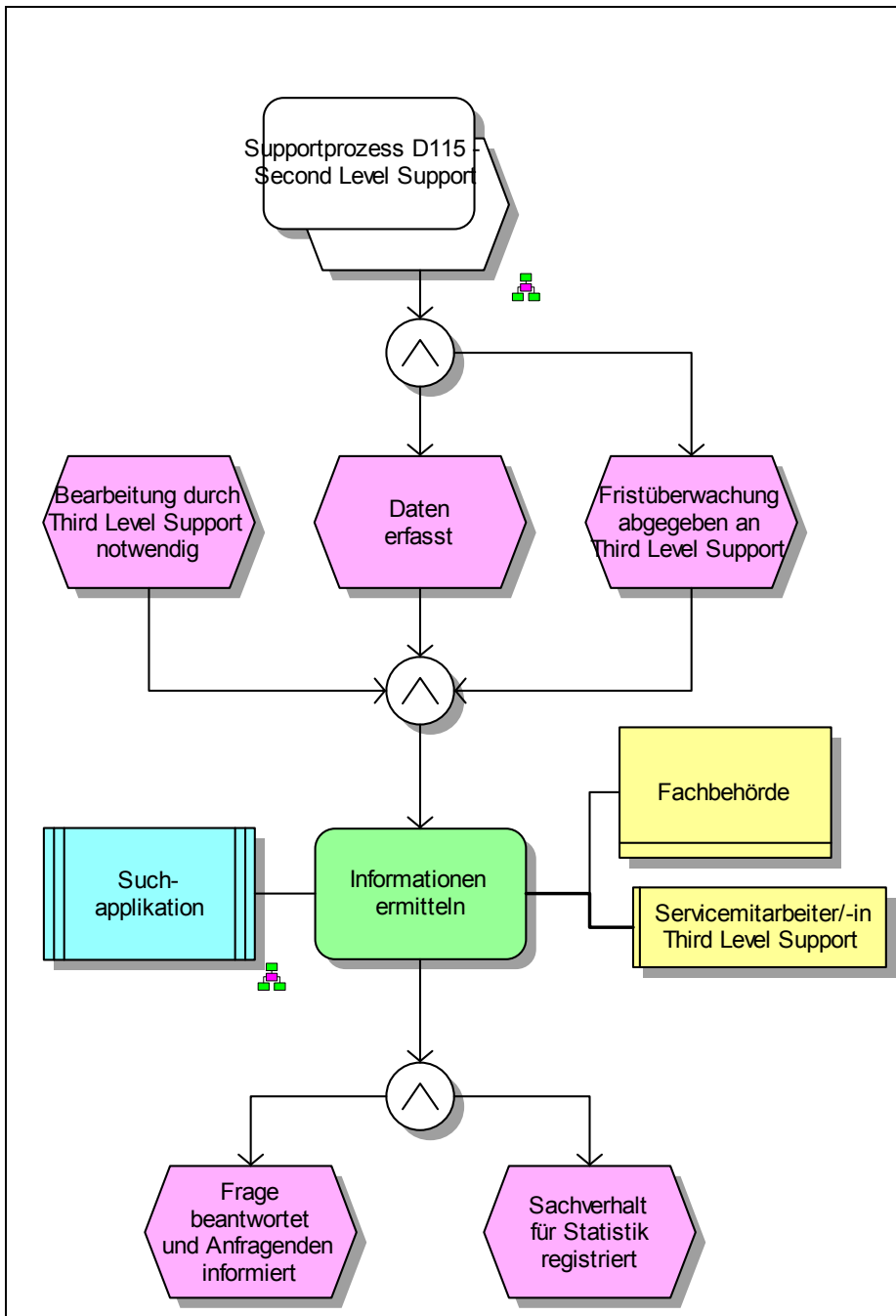


Abbildung 3.4: Fallabschließende Beantwortung im 3rd Level (Legende siehe in **Anlage 1**)

4 Wissensmanagement: Aufbau und Organisation der Auskünfte im D115-Verbund

4.1 Eingangsbemerkung

Das nachfolgende Kapitel beschreibt, wie der Katalog der D115-Leistungen zusammengestellt wurde und Leistungen über XML-Berichte bereitgestellt werden sollen. Dabei können die XML-Berichte wahlweise aus diversen Datenquellen innerhalb einer Verwaltung erstellt oder alternativ aus den Internetauftritten der teilnehmenden Verwaltungen über Mikroformatauszeichnungen generiert werden. Die technische Lösung wird in Kapitel 5 ausführlich beschrieben.

Die Definition und Auflistung der am häufigsten nachgefragten Leistungen von Bund, Ländern und Kommunen ist durch den föderalen Staatsaufbau der Bundesrepublik Deutschland beeinflusst. Leistungen, die beispielsweise in einem Land durch eine Kreisverwaltung erbracht werden, nehmen in anderen Ländern die Kommunen wahr. Leistungen, die mit hoher Bedeutung und großem Nachfragevolumen in einer Landesverwaltung erzeugt werden, existieren in einer anderen Landesverwaltung ggf. nicht oder haben nicht die gleiche Bedeutung. Zudem sind manche Leistungen im Leistungsangebot aller drei Ebenen von Bund, Ländern und Kommunen vertreten (z.B. Elterngeld, Arbeitsschutz, Einbürgerung).

Die Verwaltungsaufgaben an sich, die Zuordnung der Aufgaben zu Organisationseinheiten und die Aufgabenerledigung folgen bundesweit keinem einheitlichen Schema. Dies erschwert einerseits die Definition eines bundesweit einheitlichen Leistungskataloges, macht aber auch die besondere Bedeutung von D115 deutlich, die Leistungen aus der föderalen Verwaltungsstruktur in Deutschland für Bürgerinnen, Bürger und Wirtschaft in einer geeigneten und nachvollziehbaren Form aufzubereiten und anzubieten.

4.2 Wissensorganisation innerhalb des D115-Verbundes

4.2.1 XML-Berichte als Informationsbasis

Alle an D115 teilnehmenden Organisationen sollen die verbundübergreifend formulierten Top-Leistungen aus ihrem Zuständigkeitsbereich nach einem spezifischen Inhaltsmuster (vgl. Kap. 5.2 Lösungsalternativen für den Wissenszugriff im Verbund⁵) auf den eigenen Seiten oder direkt per XML bereitstellen. Als Top-Leistungen werden auf kommunaler Ebene die 100, auf Landes- und Bundesebene die jeweils 25 am häufigsten nachgefragten Leistungen bezeichnet, die zu Beginn des Pilotbetriebes von D115 verbundübergreifend fallabschließend beantwortet werden sollen. Somit wird die Abbildung der D115-Leistungen standardisiert. Auf Basis eines standardisierten XML-Berichtes können andere Verbundteilnehmer auf die erforderlichen Informationen zugreifen und diese an die Anrufer weitergeben. Der Anspruch des D115-Verbundes an die jeweilig zuständigen Verwaltungen ist, dass die Informationen stets aktuell und sachlich richtig bereitgestellt werden.

Die teilnehmenden D115-Servicecenter verwenden für das eigene - über den D115-Leistungskatalog hinausgehende - Auskunftsportfolio die eigenen internen Wissensdatenbanken

⁵ Dort werden zwei Verfahren beschrieben: Semantische Auszeichnung der Webseiten über Mikroformat oder alternativ direkter Export der Informationen als XML-Bericht. Die Bereitstellung über die eigenen Web-Seiten meint im weiteren Text ausdrücklich beide Verfahren.

sowie ggf. örtliche Register oder Fachverfahren. Aufgrund der Schwierigkeiten bei der Einrichtung von Zugriffsrechten und Sicherheitsfragen, aber auch aufgrund einer zu erwartenden hohen Anzahl von erforderlichen Schnittstellen erfolgt kein verbundübergreifender Zugriff auf örtliche Register oder Fachverfahren während des Pilotbetriebs. Inwieweit ein derartiger Zugriff zukünftig sinnvoll sein könnte, ist Gegenstand der Analysen im Pilotbetrieb.

Als Mindestanforderung von D115 an alle Teilnehmer gilt, dass die definierten Top-Leistungen aufbereitet per XML-Bericht zur Verfügung gestellt werden sollen. Dies bedeutet, dass alle teilnehmenden Kommunen die Top 100-Leistungen abbilden⁶, alle teilnehmenden Landesverwaltungen die Top 25-Leistungen ausweisen und der Bund ebenfalls seine anfänglichen Top-Leistungen anforderungsgerecht bereitstellt. Um die im Rahmen des Serviceversprechens (Kap. 8) festgelegten fallabschließenden Beantwortungsquoten zu erreichen, ist soweit erforderlich eine kontinuierliche Ausweitung des Leistungskatalogs geplant, so dass bereits während des Pilotbetriebs der Anteil der Anfragen, die im ersten Kontakt schon fallabschließend erledigt werden können, kontinuierlich steigt.

4.2.2 Verantwortung für die Informationsbereitstellung

Die Verantwortung für die Bereitstellung der erforderlichen Informationen für den D115-Verbund liegt bei jeder teilnehmenden Verwaltung selbst. Die fachliche und inhaltliche Richtigkeit und Aktualität der Informationen ist in Eigenverantwortung jeder Verwaltung zu gewährleisten. Dabei wird davon ausgegangen, dass Informationen, die über Web-Portale veröffentlicht und für das D115-Wissensmanagement bereitgestellt werden, grundsätzlich durch die zuständige Verwaltung geprüft und freigegeben werden.

Inwieweit die Prüfung und die Freigabe der Leistungsdaten über XML-Berichte aus „sonstigen“ Datenquellen über andere verwaltungsinterne Prozesse erfolgen soll, liegt in der Verantwortung der teilnehmenden und dieses Verfahren nutzenden Verwaltungen. Für den D115-Verbund ist in diesem Zusammenhang wichtig, dass in den teilnehmenden Verwaltungen dauerhaft belastbare Prozesse entwickelt werden, die für die Aktualität und Richtigkeit der Informationen sorgen.

Als positiver Effekt aus der ständigen Nutzung der Top-Inhalte für die Beantwortung von telefonischen Anfragen ergibt sich eine kontinuierliche Qualitätskontrolle durch das gesamte D115-Servicecenter-Team. Umständliche, missverständliche oder falsche Informationen werden in einem Qualitätssicherungsprozess in den D115-Servicecentern erfasst und an die Stellen weitergegeben, die für die Korrektur oder die Einleitung von Verbesserungsmaßnahmen verantwortlich sind.

4.3 Top 100-Leistungen der Kommunen

4.3.1 Identifikation der Top 100-Leistungen jeder Kommune

Einer der für den Pilotbetrieb wichtigen Rahmenparameter ist die anfängliche Begrenzung der Leistungsbreite von D115. Mit einer zunächst begrenzten Anzahl von Leistungen soll einerseits die grundsätzliche Funktionsfähigkeit des D115-Ansatzes innerhalb des Pilotbetriebes nachgewiesen werden. Andererseits sollen durch die anfängliche Konzentration auf die am häufigsten nachgefragten Leistungen die Anforderungen und auch die Komplexität begrenzt und einen schnellen Anschluss der Regionen ermöglichen, die noch nicht über langjährig erprobte Servicecenter verfügen. Aus diesem Spannungsfeld heraus wird der Pilotbetrieb mit 100 kommunalen Leistungen beginnen, die verbundübergreifend in allen teilnehmenden Servicecentern fallabschließend beantwortet werden sollen.

⁶ Auf die Besonderheiten von Kreisen und kreisangehörigen Kommunen wird in Kap. 4.3.3 eingegangen.

Im Pilotbetrieb soll nach Möglichkeit das Leistungsangebot ausgeweitet und weiter verbreitert werden. Dies geschieht auf Basis der Ergebnisse aus dem Reporting zum D115-Betrieb.

Die Eingrenzung auf zunächst Top 100-Leistungen basiert auf Analysen in bestehenden kommunalen Callcentern und Telefonzentralen, die ergaben, dass einige wenige Leistungen mit einer besonders großen Häufigkeit und viele andere (speziellere) Leistungen mit einer nur sehr geringen Häufigkeit nachgefragt werden. Durch die Bündelung der Leistungen mit besonders großer Nachfrage kann ein Großteil der Verwaltungsanfragen von Bürgerinnen, Bürgern und Wirtschaft bereits mit Beginn des Pilotbetriebs auf D115 konzentriert werden.

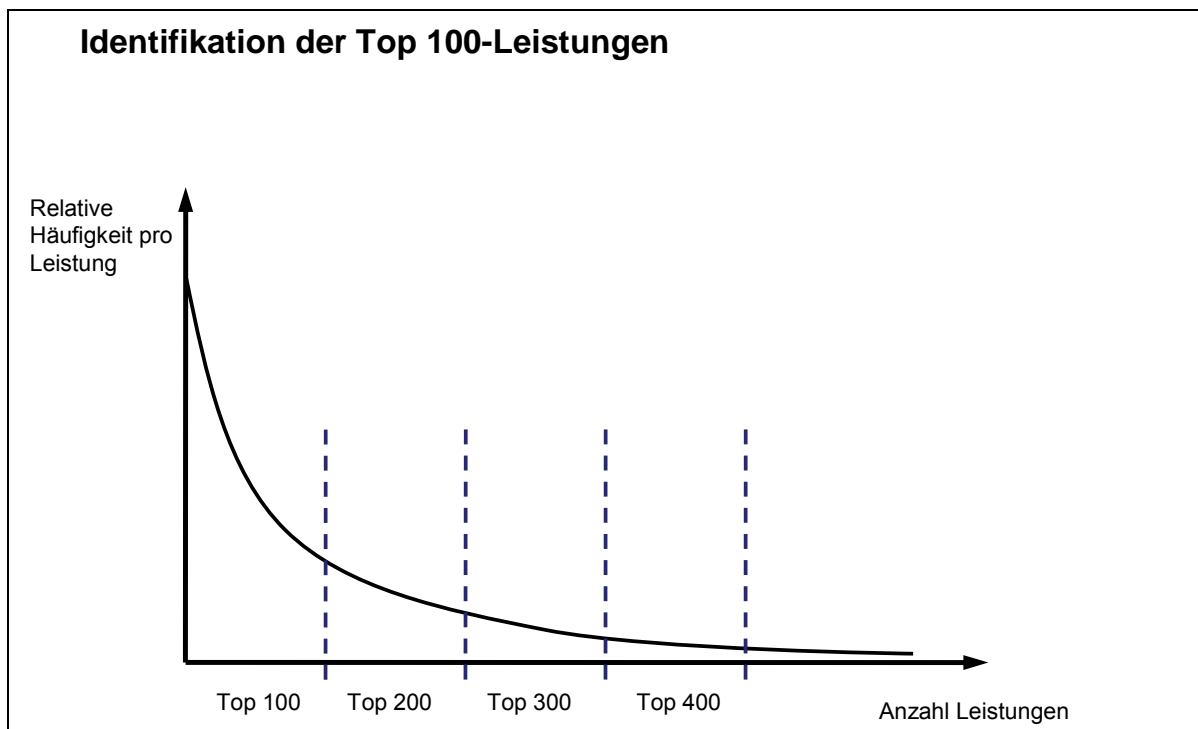


Abbildung 4.1: Beispielhafte Darstellung zur Ableitung der Anfragehäufigkeiten bei zunehmender Anzahl von Leistungen

Die Auswahl der Top 100-Leistungen erfolgte auf Grundlage empirischer Daten aus den Servicecentern

- Berlin,
- Dortmund,
- Duisburg,
- Hamburg,
- Köln/Bonn/Leverkusen,
- Mülheim an der Ruhr.

Diese Servicecenter verfügen alle über Software-Systeme, die einen systemtechnischen Ausweis dieser Informationen ermöglichen. Bei der Erfassung der Leistungen wurde auf einzelne Monate im ersten Quartal des Jahres 2008 zurückgegriffen. Eine saisonal bedingte Abweichungsanalyse⁷ wurde nicht vorgenommen.

⁷ In Hamburg verursachten die Wahlen zur Bürgerschaft 2008 ein erhöhtes ereignisbezogenes Anfragevolumen.

Die Gemeinsamkeiten und Abweichungen der einzelnen Listen aus den o.g. Städten wurden untersucht. Neben wenigen ortsabhängigen/regionalen Besonderheiten, die insbesondere durch die Anbindung einzelner Servicecenter an kommunale Fachverfahren entstanden, wurden diverse Dienstleistungen identifiziert, die zwar häufig voneinander abweichende Bezeichnungen und Strukturen aufwiesen, inhaltlich aber dennoch vergleichbar waren (Führerschein, Fahrerlaubnis etc.).

Zusätzlich wurden die gewonnenen, über alle beteiligten Kommunen aggregierten Leistungen den sogenannten LeiKa-Leistungsgruppen zugeordnet. Der LeiKa („LeistungsKatalog“) ist in aufwändigen Abstimmungsprozessen im Rahmen des Deutschland-Online-Projektes „Verbund Internetportale/Zuständigkeitsfinder“ in Abstimmung mit dem KoopA ADV entstanden. Mitarbeiter von Bund, Ländern und Kommunen haben die Leistungsvielfalt der öffentlichen Verwaltung analysiert und in Form von Leistungsgruppen katalogisiert. Derzeit werden im Leika vorrangig kommunale und nur bedingt Landes- oder Bundesleistungen aufgeführt. Er umfasste zum Zeitpunkt des Vergleiches mit den Leistungslisten der Kommunen ca. 750 Einzelleistungen, die in 72 Leistungsgruppen zusammengefasst sind. Der Vergleich des LeiKa mit den einzelnen Listen aus den Kommunen hat ergeben, dass sich ca. 85 Prozent der Leistungen aus den Einzellisten der Kommunen den LeiKa-Leistungsgruppen zuordnen lassen.

Der LeiKa soll künftig komplettiert werden und alle Verwaltungsleistungen, egal ob diese vom Bund, den Ländern oder den Kommunen erbracht werden, auführen. Zu diesem Zweck wird eine Geschäfts- und Koordinierungsstelle aufgebaut.⁸

Anruftemen (zugeordnet zu den Leistungsgruppenbezeichnungen)	%-Anteil im Durchschnitt aller 6 ausgewerteten SC
Meldeangelegenheiten	11,14%
Pass- und Ausweisangelegenheiten	10,19%
Steuern und Abgaben	6,83%
nicht eindeutig zuzuordnen	6,10%
Sozialleistungen	5,67%
Fahrzeugangelegenheiten	5,66%
Gerichtliche Leistungen	3,63%
Personenstandsangelegenheiten	3,54%
Straßenverkehrsangelegenheiten	3,16%
Sicherheit und Ordnung	3,08%
Fahrerlaubnis	3,00%
Ausländerangelegenheiten	2,66%
Behindertenhilfe	2,37%
Schulbildung	1,75%
Bauangelegenheiten	1,75%
Gewerbeangelegenheiten	1,72%

⁸ Siehe Vorschlag DOL-Vorhabengruppe: Verbund der Internetportale/Zuständigkeitsfinder, Der Leistungskatalog, Vorschlag, Geschäfts- und Koordinierungsstelle (GK-ZZ.DE), 10.2.2008, www.koopA.de/austausch/dokumente/2008/Themenreihe_III/Nax_III-7.ppt.

Anrufthemen (zugeordnet zu den Leistungsgruppenbezeichnungen)	%-Anteil im Durchschnitt aller 6 ausgewerteten SC
Abfallentsorgung	1,33%
Arbeit	1,25%
Familienförderung	1,22%
Gesundheit	1,17%
Kinderbetreuung	0,85%
Jugendhilfe	0,80%
Weiterbildung	0,79%
Kulturelle Angelegenheiten	0,79%
Umweltschutz	0,71%
Wahlen	0,43%
Grünflächen	0,43%
Rentenangelegenheiten	0,37%
Wasserversorgung	0,35%
Hochschulbildung	0,32%
Sportangelegenheiten	0,29%
Vermessungs- und Katasterangelegenheiten	0,23%
Wohnungswesen	0,22%
Beglaubigung	0,21%
Tourismusförderung	0,13%
Tierhaltung	0,08%
Landwirtschaftliche Angelegenheiten	0,04%
Flurstücksangelegenheiten	0,04%
Wiedergutmachung	0,01%
Zusammen	84,31%

Abbildung 4.2: LeiKa-Leistungsgruppen

Eine 1:1-Zuordnung der Einzelleistungen der Kommunen zu den LeiKa-Kategorien kann gegenwärtig jedoch nicht durchgeführt werden. Die Bezeichnungen und der Aggregationsgrad bzw. die Tiefe der Leistungen weichen erheblich voneinander ab und sind gegenwärtig zueinander nicht ausreichend kompatibel.

Der D115-Leistungskatalog wird sich durch Einbindung neuer Teilnehmer in den D115-Verbund und durch die Ausweitung des D115-Leistungsangebotes stetig weiterentwickeln. Auch die Änderungen des Nachfrageverhaltens der D115-Kunden können zu Anpassungen des D115-Leistungskataloges führen.

Aufgrund dieser Sachverhalte bleibt festzuhalten, dass der LeiKa gerade zu Beginn der Umsetzung von D115 eine entscheidende Orientierungshilfe bei der Benennung und Klassifikation der unterschiedlichen Leistungen von Bund, Ländern und Kommunen leistet.

D115 wird die Weiterentwicklung in enger Kooperation mit der Geschäfts- und Koordinierungsstelle LeiKa betreiben, damit sich die Standardisierungsentwicklung für einheitliche

Leistungsbegriffe beschleunigt und durch den kundeninduzierten Input aus dem D115-Verbund angereichert wird.

Die aus den Einzellisten der Kommunen und mit dem LeiKa verglichenen Leistungen sind als Top 100-Liste in Anlage 2 dargestellt. Diese Leistungen sind in der Aufbau- und in der Betriebsphase in regelmäßigen Abständen zu hinterfragen.

4.3.2 Verbindlicher Start mit den Top 100-Leistungen

Die Aufbereitung und Bereitstellung der Top 100-Leistungen ist das Fundament der verbundübergreifenden Wissenssuche und somit eine der Voraussetzungen für die Aufnahme in den Pilotbetrieb. Werden die Top 100-Leistungen nicht vollständig oder in mangelhafter Qualität für die D115-Verbund-Teilnehmer verfügbar gemacht, so kann die entsprechende verbundübergreifende Auskunftserteilung nicht erfolgen. Daraus resultiert die Pflicht für alle an D115 teilnehmenden Servicecenter, entsprechende XML-Berichte (über den in Kapitel 5 erläuterten Erstellungsweg) zur Verfügung zu stellen.

Über die Mindestanzahl der definierten Top 100-Leistungen hinaus können die teilnehmenden Verwaltungen zusätzlich auch weitere Leistungen nach den unter D115 entwickelten Regeln verfügbar machen und veröffentlichen.

4.3.3 Besondere Anforderungen bei der Bereitstellung der Top 100-Leistungen von Kreisen und kreisangehörigen Kommunen

Der Ausweis der kommunalen Top 100-Leistungen führt zu besonderen organisatorischen Fragestellungen:

1. Einige der Top-Leistungen sind in einem Land kommunaler und in einem anderen Land staatlicher Natur. Die Hundesteuer ist beispielsweise in NRW oder Hessen eine Kommunalaufgabe, wohingegen diese Aufgabe in Hamburg zu den staatlichen Angelegenheiten zählt.
2. Bei Landkreisen und kreisangehörigen Kommunen kann es zu einem Auseinanderfallen der Leistungserbringung kommen, da einige Aufgaben durch den Kreis erfolgen und andere durch die kreisangehörigen Kommunen. Dies erfolgt im Regelfall innerhalb des Kreises durch die Bildung von Parallelstrukturen, in dem jede kreisangehörige Kommune die Leistungen vorhält.

Folgendes Schaubild soll dieses Szenario verdeutlichen:

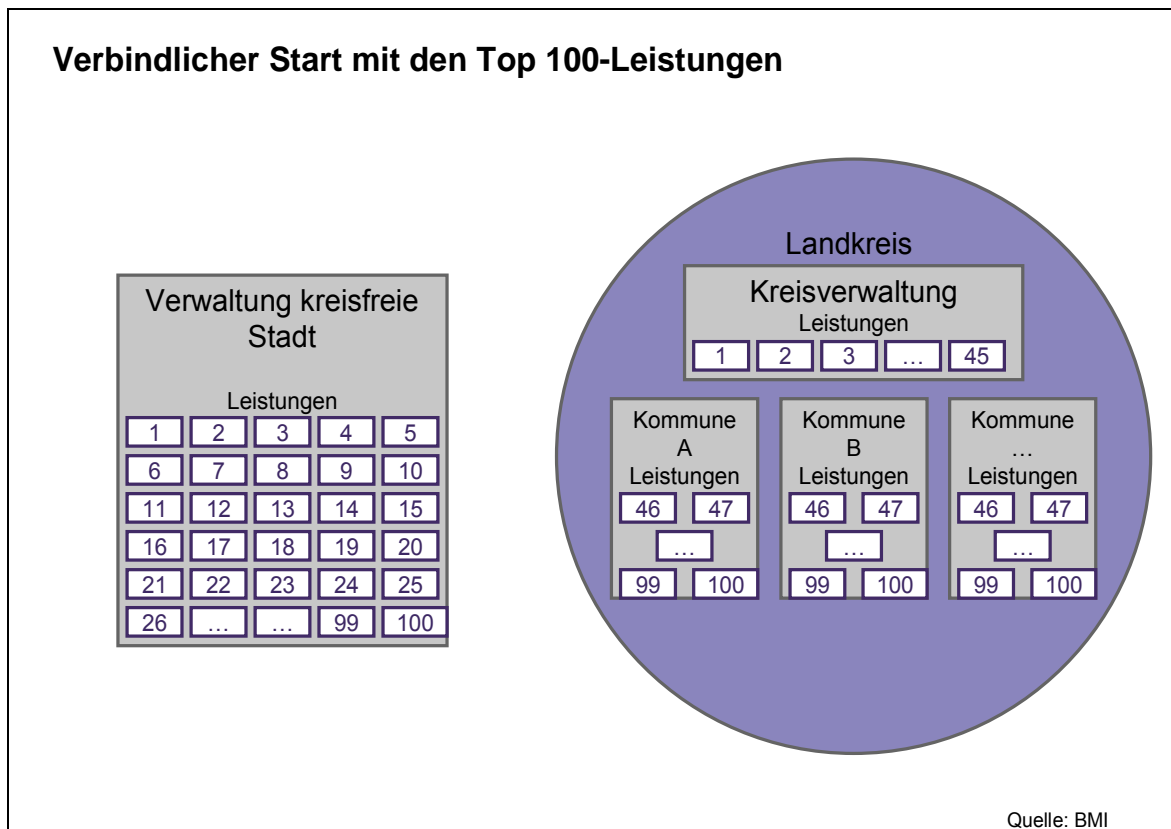


Abbildung 4.3: Unterschiede zwischen Kreisen und kreisfreien Städten

Die Kreisverwaltung erbringt einen Teil der Top 100-Leistungen (im Beispiel: Leistung 1 bis 45). Die kreisangehörigen Kommunen erbringen die auf ihre Zuständigkeit entfallenden Leistungen jeweils in eigener Verantwortung (im Beispiel: Leistung 46 bis 100). Somit ergibt sich eine Differenzierung zwischen einer kreisfreien Stadt und dem Landkreis dadurch, dass

1. eine Aufteilung zwischen Kreisverwaltung und Kommunalverwaltung erfolgt und
2. mehrere Kommunen parallel identische Leistungen innerhalb eines Landkreises anbieten.

Somit besteht die Herausforderung, dass Landkreise möglichst alle kreisangehörigen Kommunen für eine Teilnahme an D115 motivieren.

Wird das nicht erreicht, so kann das Servicecenter des Landkreises (Kreisverwaltung zzgl. einiger kreisangehörigen Kommunen) auch Auskünfte für kreisangehörige Kommunen übernehmen, die nicht an D115 teilnehmen. Hierzu kann das Servicecenter den zentralen Zuständigkeitsfinder oder sonstige Suchalgorithmen nutzen, und das entsprechende Wissen identifizieren und dem Anrufer übermitteln. Hierbei handelt es sich allerdings um freiwillige Auskünfte, die das entsprechende Servicecenter über seine D115-Verpflichtungen hinaus erbringen kann.

Wird in einem „fremden“ D115-Servicecenter nach den Top 100-Leistungen einer kreisangehörigen Kommune gesucht, die – trotz Teilnahme des Landkreises – nicht an D115 teilnimmt, so wird für diese Kommune kein Suchergebnis ausgewiesen und entsprechend nicht beauskunftet. Auch diesem „fremden“ Servicecenter steht es frei, den zentralen Zuständigkeitsfinder oder andere Suchalgorithmen zu nutzen, um eine für den Anrufer befriedigende Information zu generieren.

Diese Verfahrensoptionen richten sich auch an kreisangehörige Kommunen, die ohne den eigenen Landkreis an D115 teilnehmen. In diesem Fall erteilt die Kommune Auskünfte zu allen Top-Leistungen, die im eigenen Zuständigkeitsbereich liegen und kann zusätzlich Anfragen zu den Top-Leistungen des Kreises beantworten.

Das vorgenannte Vorgehen gilt auch für andere organisatorische Konstellationen, bei denen beispielsweise mehrere Kreise gemeinsame Servicecenter aufbauen und dann einzelne kreisangehörige Kommunen nicht an D115 teilnehmen.

Die Abbildung aller an D115 teilnehmenden Organisationen soll in einem Katalog erfolgen, der für die übergreifende Wissenssuche genutzt werden soll. Die Spezifikation der Kataloge und der Wissenssuche werden in Kap. 5 dargestellt.

4.3.4 Top-Leistungen anderer nachgeordneter kommunaler Verwaltungsstrukturen, Betriebe und sonstiger Organisationen

Gerade die Kommunen haben Teile der Daseinsvorsorge aus der Leistungsverwaltung in kommunalwirtschaftliche Betriebe ausgegliedert oder Aufgaben gänzlich an private Dienstleister übertragen, so dass private Anbieter diese ehemals öffentlichen Aufgaben bedienen. Hierbei handelt es sich im Wesentlichen um die Bereitstellung von öffentlichen Einrichtungen für die Allgemeinheit. Beispiele sind das Verkehrs- und Beförderungswesen, die Gas-, Wasser- und Elektrizitätsversorgung, die Müllabfuhr und Abwasserbeseitigung, Bildungs- und Kultureinrichtungen, Krankenhäuser, Bäder, Friedhöfe etc..

Viele Kunden der kommunalen Servicecenter verbinden heute diese „entkoppelten“ Organisationseinheiten mit ihrer Kommunalverwaltung. Als erste „Anlaufstelle“ wird häufig die Kommunalverwaltung angewählt. Gleichzeitig ist es das Selbstverständnis vieler an D115 teilnehmenden Kommunen auch gerade zu diesen Belangen Hilfestellungen zu leisten und damit ein Angebot mit einfachen Auskünften, der Weitergabe von Telefonnummern etc. bereitzustellen.

Neben den Beispielen aus der Daseinsvorsorge kann die Liste von selbstständigen Organisationen, die durch einen Anrufer mit einer Kommune in Verbindung gebracht werden, nahezu beliebig erweitert werden. Beispiele hierfür sind gemeinnützige bzw. karitative Einrichtungen (Hospiz, DRK, DLRG etc.) oder andere Verwaltungen (Finanzamt, Amtsgericht, Polizei, staatliche Weingüter, staatliche Gestüte etc.).

Die Ausprägung, welche Leistungen von „angebundenen“ Organisationen im lokalen Servicecenter angeboten werden sollen, obliegt jeder Kommune selbst. Die Auswahl bleibt somit jeder Kommune selbstständig überlassen.

Um die D115-Dienstleistungsqualität und das D115-Leistungsversprechen bei Anbindung solcher Organisationen zu gewährleisten, bedarf es spezifischer Absprachen und Vereinbarungen der Kommunen mit ihren einzelnen Partnern. Insbesondere müssen die Rahmenbedingungen der Erreichbarkeit, Reaktionsgeschwindigkeiten, Servicezeiten etc. mit jeder angebundenen Organisation dezentral vereinbart werden, damit bei Einbindung dieser keine Minderleistung entsteht, die auf D115 zurückfällt.

Sofern aus anderen Regionen Fragen zu den nachgelagerten Organisationen – die nicht durch das Wissensmanagement abgedeckt sind – auflaufen, werden diese immer an das zuständige D115-Servicecenter weitergeleitet und nur von dort aus beantwortet.

4.4 Leistungen der Länder

4.4.1 Top 25-Leistungen

Die Auskunft der Top 25-Leistungen der Länder erfolgt im Regelfall im sogenannten 1st Level in den kommunalen Servicecentern. Die Top 25-Leistungen müssen dementsprechend so aufbereitet und verfügbar gemacht werden, dass kommunale Servicecenter problemlos Auskunft erteilen können (vgl. Kap. 11).

Ein einheitlicher Katalog für die Top 25-Leistungen der beteiligten Länder wird auf Grund der unterschiedlichen ebenenbezogenen Zuordnung der Leistungen in den Ländern (Kommune oder Land) nicht erstellt werden können. Vielmehr wird diesem Umstand Rechnung getragen, indem eine Schnittmenge von 10 Leistungen für alle Länder definiert wurde und weitere 15 Leistungen landesspezifisch bereitgestellt werden können.

Bei der Auswertung der Top 25-Leistungen und Organisationen aus einzelnen Ländern wird jedoch ein Problem deutlich sichtbar, welches sich vermutlich auch generell widerspiegelt: Die staatlichen Leistungen werden häufig dezentral und nicht an einer für das gesamte Land zentral verantwortlichen Stelle erbracht; vielmehr werden sie in verteilten Organisationen vorgehalten. Jedes Land unterhält im Regelfall mehrere Finanzämter, Amtsgerichte und Staatsanwaltschaften etc. Das bedeutet, dass die identifizierten Top-Leistungen von jeder „betroffenen“ Organisation den D115-Anforderungen entsprechend als XML-Berichte vorgehalten werden müssen. Die Organisation und Koordination obliegt dem jeweiligen Land.

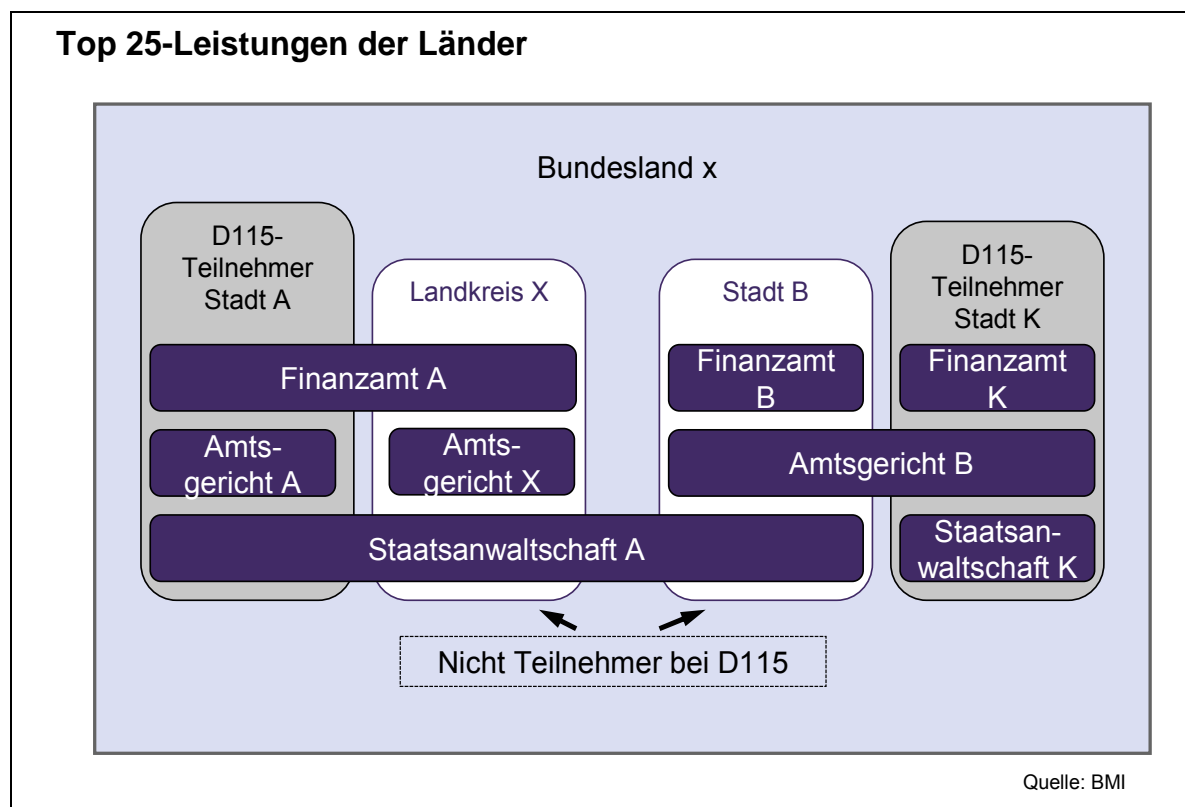


Abbildung 4.4: Einbindung von Informationen aus an D115 nicht teilnehmenden Landesorganisationen

Aus der Abbildung 4.4 geht hervor, dass die Finanzämter A und K D115-Leistungen über XML-Berichte anforderungsgerecht vorhalten müssen, während das Finanzamt B zunächst ausgeklammert bleibt. Bei den Amtsgerichten müssen die Leistungen der Amtsgerichte A und B offeriert werden. Beide exemplarisch genannten Staatsanwaltschaften müssen eben-

falls zur Bereitstellung ihrer D115-Leistungen angehalten werden – und dieses, obwohl die Staatsanwaltschaft A ggf. „mehrheitlich“ für Regionen außerhalb der D115-Region tätig ist. In der vorherig abgebildeten Grafik sind also nur das Finanzamt B und das Amtsgericht X enthalten, die keine Leistungen für D115 vorhalten müssen. Alle anderen Organisationseinheiten sind dazu aufgerufen, für eine entsprechende Bereitstellung ihrer Leistungsinformationen zu sorgen.

Top 25-Landesleistungen (Entwurf)		
Nr.	Thema / Leistung oder konkrete Fragestellung	Doppel- oder Mehrfachzuständigkeit (bspw. Bund und Land)
1	Finanzämter	
2	Amtsgerichte (Allgemein - Hier empfiehlt es sich, bestimmte einfache Fragestellungen zu beantworten, bspw. Zuständigkeiten, Erreichbarkeiten)	
3	Schulinformationen	
4	Einbürgerung (Ausländerbehörde)	
5	Studenten - BAföG	(ggf. Abstimmung mit Bundesverwaltungsamt)
6	Einreiseangelegenheiten	
7	Identitätsbescheinigungen, Personen	
8	Schwerbehindertenausweis (Erstantrag/Neufeststellung)	
9	<i>Wird in Testphase ergänzt</i>	
10	<i>Wird in Testphase ergänzt</i>	
11 - 25	Landesspezifische Leistungen	

Abbildung 4.5: Top 25-Landesleistungen

Die Liste der Top 25-Landesleistungen trägt dem Umstand der unterschiedlichen Länderstruktur insoweit Rechnung, als dass zunächst nur 10 einheitlich von allen Ländern erbrachte Leistungen in die Liste eingestellt werden und eine Ergänzung abgestimmter landesspezifischer Leistungen durch die Länder bis zum Beginn des Pilotbetriebes selbst erfolgt. Die weitere Abstimmung der Landesleistungen ist insofern noch vorzunehmen.

4.4.2 Zusätzliche Top-Leistungen ausgewählter Landesbehörden

Die Aufgabenwahrnehmung der einzelnen Landesbehörden kann von Land zu Land unterschiedlich ausgestaltet sein. Dies gilt nicht nur für die Kernverwaltungen sondern auch für die nachgeordneten Bereiche. Hierbei kommt es in den Ländern zu vielen strukturellen und regionalen Abweichungen untereinander.

D115 folgt keinesfalls der Zielsetzung, diese Aufgaben-Heterogenität zu beeinflussen und damit Schwerpunkte in der Aufgabensetzung innerhalb einer Landesverwaltung zu verschieben.

Neben den Top 25-Leistungen, die in das Beantwortungsportfolio der Kommunen aufgenommen werden, sollen möglichst zusätzliche Leistungen durch die erste Anlaufebene des jeweiligen Landes (z.B. Landes-Servicecenter als 2nd Level im D115-Verbund) angeboten werden. Voraussetzung dafür ist ein zentraler bzw. sind mehrere zentralisierte Zugänge zu einer Landesverwaltung, die bei Bedarf durch die kommunalen Servicecenter im 1st Level angesteuert werden können. Beispielsweise kann über Call NRW ein zentraler Zugang zur Landesverwaltung NRW eingerichtet werden. Ein solcher zentraler Eingangsknoten sollte geschaffen werden, um weitere Leistungen der Landesbehörden im 2nd Level möglichst fallabschließend beantworten zu können. Dieses Vorgehen ermöglicht eine weitere Entlastung der sachbearbeitenden Ebene.

Werden über die Top 25 hinausgehende Landesleistungen D115-konform aufbereitet und über XML-Berichte bereitgestellt, so können diese durch die Servicecenter der Landesebene gefunden und zur Beantwortung genutzt werden.

Die Auswahl, welche Leistungen auf Landesseite von nachgeordneten oder „angebundenen“ Organisationen durch Landes-Servicecenter erbracht werden sollen, obliegt jedem Land selbst. Die Information, wer die Anfrage zu einer Leistung in der Landeszuständigkeit beantwortet, lässt sich über den Wissenszugriff mit der entsprechenden Organisationseinheit verknüpfen.

Um die D115-Dienstleistungsqualität und das D115-Leistungsversprechen bei Anbindung solcher Organisationen zu gewährleisten, bedarf es spezifischer Absprachen und Vereinbarungen der Landesverwaltung bzw. der verantwortlichen Stellen innerhalb der Landesverwaltung mit ihren einzelnen Partnern. Insbesondere müssen die Rahmenbedingungen der Erreichbarkeit, Reaktionsgeschwindigkeiten, Servicezeiten etc. mit jeder angebundenen Organisation vereinbart werden, damit keine Minderleistung entsteht, die auf D115 zurückfällt.

Sofern aus anderen Regionen Fragen zu den nachgelagerten Organisationen auflaufen, werden diese immer an das landesseitig zuständige D115-Servicecenter weitergeleitet und nur von dort aus beantwortet.

4.5 Leistungen des Bundes

4.5.1 Top 25-Leistungen

Die Zahl der Anfragen von Bürgerinnen, Bürgern und der Wirtschaft zu Bundesleistungen ist im Vergleich zum kommunalen Bereich als eher gering einzuschätzen, obgleich eine fundierte Aussage hierzu erst im Pilotbetrieb möglich ist. Zum Zeitpunkt der Berichtslegung wird mit weniger als 10 Prozent der D115-Gesamtanfragen gerechnet, die auf den Bund insgesamt entfallen.

Zu Beginn des Pilotbetriebes soll die abschließende Beauskunftung von Fragen zur Bundesverwaltung im 1st Level – genauso wie für die Verwaltungsebene der Länder – auf 25 Leistungen beschränkt werden. Eine Ausweitung des Leistungskatalogs ist auf Basis der Erfahrungen des Pilotbetriebs möglich.

Top 25-Bundesleistungen ⁹ (Entwurf)			
Nr.	Leistung	Ressort/Behörde	Doppelzuständigkeiten/ Überschneidungen
1	Fragen zum Arbeitslosengeld II (Hartz IV)	BMAS interne Telefonzentrale	Kommune
2	Fragen zum Schwerbehindertenrecht	BMAS interne Telefonzentrale	
3	Fragen zur Sozialhilfe	BMAS interne Telefonzentrale	Kommune
4	Renten / Rentenansprüche	Deutsche Rentenversicherung	
5	Fragen zu Entgeltersatzleistungen	Bundesagentur für Arbeit	
6	Wird in der Testphase ergänzt.	N.N.	
7	Bundeseinheitliches Identifikationsmerkmal / Steuer-Identifikationsnummer	BMF / Steuerliches Info-Center	
8	zollrechtliche Bestimmungen im Reiseverkehr	BMF/ Zoll-Infocenter	
9	Elternzeit	BMFSFJ	
10	Elterngeld	BMFSFJ	Kommune
11	Mutterschutz	BMFSFJ	
12	Jugendschutz	BMFSFJ	
13	Kindergeld	BMFSFJ	
14	Mitgliedschaft in der gesetzlichen Krankenversicherung	BMG	
15	Pass-und Ausweiswesen	BMI	
16	Sicherheitsvorschriften für Passagiere im Luftverkehr	BMI	Regelungskompetenz national und EU; Kontrollkompetenz obliegt behördlichen (Landes- und Bundespolizeien) und privaten Stellen (Sicherheitsunternehmen).
17	Staatsangehörigkeit/Ausländerrecht	BMI	Erster Ansprechpartner bei Daueraufenthalt im Ausland ist die dt. Auslandsvertretung. Zuständigkeit liegt beim BVA, dass von der Vertretung informiert wird.
18	Verwaltung und Einziehung von BAföG Darlehen	BVA (Bundesverwaltungsamt)	

⁹ Die dargestellte Rangfolge stellt keine Bewertung dar, da keine vergleichbaren Aussagen über die jeweiligen Anfragehäufigkeiten vorliegen.

Top 25-Bundesleistungen ⁹ (Entwurf)			
Nr.	Leistung	Ressort/Behörde	Doppelzuständigkeiten/ Überschneidungen
19	CO2-Sanierungsprogramm	BMVBS	
20	Wohngeld	BMVBS	
21	Existenzgründung	BMWi	
22	Energie, Preise und alternative Energie	BMWi	
23	Telekommunikationsrecht	BMWi	
24	Bezüge	BPA	
25	Publikationenbestellannahme	alle	Die konkrete Ausgestaltung dieser Leistung wird in der Testphase vereinbart.

Abbildung 4.6: Top 25-Bundesleistungen

Die Top 25-Leistungen des Bundes sind in keiner Weise starr und stringent vorgegeben, sondern unterliegen vielmehr einem stetigen Wandel und Anpassungsbedarf. Bis Mitte 2009 sind die für den Start des Pilotbetriebes definierten Top-Leistungen festgelegt. Danach wird geprüft, ob eine Anpassung der Top-Leistungen notwendig ist.

Die beteiligten Bundesbehörden können Leistungen innerhalb ihres Zuständigkeitsbereiches anhand der Reportingdaten permanent evaluieren und an geänderte Rahmenbedingungen anpassen (z.B. Änderung der politischen Lage, Gesetzesänderungen, grundsätzliche Änderungen des Anfrageverhaltens bzw. -volumens). Die im Rahmen des Qualitätsmanagements erhobenen Kennzahlen des 1st und 2nd Level zur Anfragestatistik nach Themenbereichen werden dafür kontinuierlich ausgewertet.

4.5.2 Zusätzliche Top-Leistungen ausgewählter Bundesbehörden

Neben den 25 Top-Leistungen existieren zahlreiche weitere Bundesleistungen, die aus unterschiedlichen Gründen nicht im 1st Level auf kommunaler Ebene beauskunftet werden, dennoch aber definiert und beschrieben werden müssen. Grund hierfür ist, dass auch Anfragen zu weitergehenden Bundesleistungen gestellt werden. Die kommunale Ebene muss als Erstanlaufstelle über entsprechende Informationen hinsichtlich Zuständigkeiten und Kontaktdaten verfügen, um diese entweder dem Anrufenden zu benennen oder direkt weiterleiten zu können. Dies wird dadurch gewährleistet, dass die entsprechenden Behörden (z.B. Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin) XML-Berichte zu ihren Leistungen verfügbar machen. Zusätzlich kann auch eine Suche über den zentralen Zuständigkeitsfinder oder die Verwaltungssuchmaschine NRW erfolgen. Die XML-Berichte beinhalten in diesen Fällen eine Übersicht über die wichtigsten Zuständigkeiten und Themenbereiche der jeweiligen Bundesbehörde.

4.6 Katalog der Weiterverbindungsadressen

Wenn es zu telefonischen Weiterleitungen innerhalb des D115-Verbundes kommt, liegen in der Regel folgende Fälle vor:

1. Der Anrufer nennt einen Namen oder wünscht einen konkreten Gesprächspartner in der Verwaltung.
2. Der Anrufer befindet sich in einem fallbearbeitenden Verfahren und benötigt unmittelbar den für ihn zuständigen Mitarbeiter (ggf. ohne den konkreten Namen des Gesprächspartners zu kennen).
3. Die Servicecenter-Kraft verbindet weiter, wenn
 - a. sie die Anfrage nicht beantworten kann,
 - b. eine nachgelagerte Beantwortung effizienter ist,
 - c. der Anrufer einer elektronischen Aufnahme seines Anliegens nicht zustimmt,
 - d. die Gesprächssituation etwas anderes nicht zulässt.

Telefonische Weiterleitungen sollen im D115-Verbund nicht die Regel darstellen, sondern eher eine Ausnahme bilden. Dies gilt insbesondere bei Vermittlungen an die sachbearbeitenden Spezialisten, die gerade durch D115 und seine Servicecenter von Routinefragen entlastet werden sollen. Diese sind zu den stark ausgelasteten Zeiten häufig selbst nicht oder nur begrenzt verfügbar.

Die Entscheidung, nur eingeschränkt telefonisch weiterzuleiten, basiert unter anderem auch darauf, dass es kein bundesweites verbundübergreifendes elektronisches Verzeichnis bzw. Telefonbuch gibt. Vielmehr verfügen alle D115-Teilnehmer über teils mehrere verwaltungseigene, elektronische Telefonbücher oder andere Verzeichnissysteme. Der Aufbau eines verbundübergreifenden Verzeichnisses oder eine Verbindung zwischen den bestehenden Verzeichnissen der teilnehmenden Regionen ist derzeit nicht geplant, so dass bei telefonischen Weiterleitungen nur:

1. jedes D115-Servicecenter in die eigene Verwaltung/Organisation weiterleiten kann,
2. jedes D115-Servicecenter in die als „öffentlich“ wahrgenommenen Institutionen im eigenen Einzugsbereich nach vorheriger Absprache weiterleitet,
3. jedes D115-Servicecenter, sofern die Weiterverbindung nicht an die eigene Verwaltung gerichtet ist, an ein anderes D115-Servicecenter weiterleitet,
4. jedes D115-Servicecenter an die angegebenen zentralen Kontaktstellen auf Landes- und Bundesebene oder spezialisierte Landes- oder Bundesbehörden (z.B. DRV, StBA) weiterleitet.

Eine personenbezogene telefonische Weiterleitung aus einem D115-Servicecenter in eine „fremde“ Verwaltung/Organisation kann nur durch die Weiterleitung an das „zuständige“ D115-Servicecenter erfolgen.

Dennoch besteht der Anspruch an die Teilnehmer des D115-Verbundes auch darin, bei möglichst allen Verwaltungs- und verwaltungsnahen Anfragen (Ver- und Entsorgung, Bildung, Kultur etc.) behilflich zu sein.

Auskünfte zu diesen Themenstellungen erfordern häufig, dass auch in „nachgelagerte“ Institutionen telefonisch verbunden werden kann. Der Aufbau einer entsprechenden Weiterleitungsliste liegt dann jedoch immer in der Verantwortung des jeweiligen Servicecenters. Bei einer solchen Weiterleitung handelt es sich nicht um eine D115-Leistung.

Eine telefonische Weiterleitung soll nur erfolgen, wenn ein konkreter Ansprechpartner in der Verwaltung oder in einem anderen Servicecenter identifiziert und verfügbar ist. D.h., dass

das Servicecenter in die „eigene“ Verwaltung/Organisation nur qualifiziert weiterleitet und organisatorisch dafür Sorge zu tragen hat, dass es zu nur geringen Wartezeiten für den Anrufer kommt. Wie weit bzw. wie tief ein Servicecenter in die eigene Verwaltung/Organisation weitervermittelt, obliegt jedem Servicecenter selbst. Dabei ist jedoch darauf zu achten, dass die Qualitätsmaßstäbe von D115 auch an dieser Stelle Beachtung finden und Anrufer nicht enttäuscht werden.

Um eine schnelle und kompetente Weiterleitung von Anrufen im D115-Verbund zu ermöglichen, sind bevorzugte „Rufkanäle/Arbeitsplätze“ in jedem Servicecenter mit ggf. gesondert geschulten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern vorzuhalten.

4.7 Vorbereitung und Aufgaben für und während des Pilotbetriebes

Aufgaben für die D115-Servicecenter

- Aufbereitung und stetige Aktualisierung der Top-Leistungen in jeder D115-Teilnehmerverwaltung von Bund, Ländern und Kommunen
- Kontinuierlicher, nachfrageorientierter Ausbau der Top-Leistungen in jeder D115-Teilnehmer-Verwaltung von Bund, Ländern und Kommunen
- Vereinbarungen mit „nachgelagerten“ Organisationen und Pflege der Weiterverbindungsliste

Aufgaben für die Projektgruppe D115

- Zusammengefasstes Reporting zur Entwicklung der Top-Anfragen
- Beobachtung des Vermittlungsvolumens innerhalb von D115

5 Technische Realisierung des D115-Wissensmanagements

5.1 Ausgangslage - Wissensmanagement in den bestehenden Servicecentern

Für Auskünfte zu Leistungen, die im öffentlichen Interesse stehen, setzen Servicecenter auf Bundes-, Landes- oder kommunaler Ebene heute unterschiedliche Wissensmanagementsysteme ein. Ziel aller Systeme ist es, die benötigten Informationen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Servicecenter schnell und eindeutig zur Verfügung zu stellen, damit der Kunde schnell und kompetent Auskunft erhält. Die Bandbreite der lokalen Informationspools reicht von Content-Management-Lösungen über Wissensmanagementsysteme bis hin zu spezifischen Datenbanken und der Nutzung des eigenen Internetauftrittes.

Unabhängig davon welche technische Lösung genutzt wird, existiert folgender Anspruch an die dort vorgehaltenen Informationen:

- Die abgebildeten Informationen sind öffentlich¹⁰. Sie unterliegen keinem weiteren Schutz.
- Die Informationen sind sachlich und fachlich richtig, weil sie entweder von den verantwortlichen Fachbereichen selbst eingegeben oder geprüft und genehmigt worden sind.
- Die Informationen werden kontinuierlich aktualisiert.
- Die Informationen werden in der Zusammenarbeit zwischen dem Servicecenter und den Fachbehörden bzw. der Online-Redaktion optimiert, ständig qualitätsgesichert und kundenorientiert ausgerichtet (schnelleres Auffinden, kurze und verständliche Texte). Falsche Informationen werden als Fehler erfasst und den Fachbehörden bekannt gegeben (vgl. Kap. 9).
- Über statistische Analysen werden die Informationen kontinuierlich an Nachfrageänderungen angepasst.

Auch die Suchapplikationen zum Auffinden der relevanten Informationen sind in den Servicecentern vielfältig. In den an D115 teilnehmenden Servicecentern werden Lösungen unterschiedlicher Hersteller und Individualprogrammierungen eingesetzt¹¹.

Gemeinsam ist fast allen eingesetzten Suchapplikationen, dass in ein Suchfenster Suchbegriffe, Synonyme oder Schlagworte eingegeben werden und eine Volltextrecherche eingesetzt wird. Die Ergebnisanzeigen der Suchapplikation sind sehr unterschiedlich: Meist wird eine Trefferliste mit Kurzinformationen angezeigt. Die Detailansicht zu den einzelnen Treffern weist bereits ausführliche Informationen aus.

Im Rahmen der Projektarbeit wurde geprüft, ob bereits bestehende Lösungsansätze zur Suche nach Verwaltungsleistungen für D115 genutzt werden können. Nachfolgend sind die einzelnen Lösungsansätze sowie das Prüfergebnis beschrieben:

¹⁰ Ist die Informationsquelle nicht der veröffentlichte Internetauftritt, ist dies genauso sicherzustellen.

¹¹ Zusätzliche Schulungshinweise, Verhaltensregeln und Handlungsanweisungen, die nur für die eigenen Servicecenterkräfte als Hilfestellung gedacht sind, enthalten ausschließlich lokale Informationen und sind deshalb für den D115-Verbund nicht relevant und werden nicht weiter betrachtet.

Suchfunktionen auf Verwaltungsportalen

Die auf den Verwaltungsportalen eingesetzten Suchfunktionen liefern für die Bedarfe einer telefonischen Auskunftserteilung nur unzureichende Informationen. Die Probleme lassen sich schnell nachvollziehen, wenn ein Vergleich auf 10 beliebigen Portalsuchen mit dem Begriff „KfZ-Anmeldung“ vorgenommen wird. In der Regel wird eine Fülle von Treffern angeboten, die erst zeitaufwändig nach dem relevanten oder dem „richtigen“ Treffer durchsucht werden müssen. Mit einigem Suchaufwand werden die Informationen in der Regel gefunden. Im telefonischen Kundenkontakt ist diese Art von Suche und Informationsanzeige allerdings zu zeitaufwändig. Zudem ist jedes Verwaltungsportal anders aufgebaut. Die Servicekräfte müssen sich mit den unterschiedlichen Gestaltungsformen, Gliederungsstrukturen und Seitenaufbauten zur Auskunftserteilung auseinandersetzen. Dieses verursacht lange und unwirtschaftliche Bearbeitungszeiten.

Behördenfinder Deutschland

Der Prototyp des „Behördenfinder Deutschland“ (Behördenfinder) beinhaltet die Möglichkeit, über Synonyme und Schlagworte zu einer Leistung und über die Eingabe des Ortes unter Nutzung des Amtlichen Gemeindegemeinschaftsschlüssels zu der relevanten Portalseite gelenkt zu werden. Allerdings müssen die jeweiligen Leistungen im Leistungskatalog (LeiKa) vorhanden und gepflegt sein. Die benötigten Informationen auf den Portalen werden auch hier mit einigem Suchaufwand gefunden. Für den telefonischen Kundenkontakt ist diese Art der Suche und Informationsanzeige in der Regel jedoch nicht schnell genug und zu langwierig, als dass sie für das Tagesgeschäft im Servicecenter permanent zum Einsatz kommen könnte.

Der Behördenfinder könnte dann als Suchweg zum Einsatz kommen, wenn Auskünfte zu einer Region erteilt werden sollen, die außerhalb des Teilnehmerkreises von D115 zu suchen sind (vgl. Kap. 3).

Verwaltungssuchmaschine

Auch die Verwaltungssuchmaschine eignet sich nicht für den kontinuierlichen Einsatz im Servicecenter, weil viele Treffer angezeigt werden, in denen eine aufwändige Suche der benötigten Informationen erfolgen muss. Sie könnte dann - wie der Behördenfinder - zum Einsatz kommen, wenn Auskünfte zu einer Region erteilt werden müssen, die außerhalb des Teilnehmerkreises von D115 zu suchen sind.

Semantik Web und Access-eGov

Die Internetseiten beinhalten heute nur zu einem sehr kleinen Teil (ein bis zwei Prozent) semantische Beschreibungen, die Aussagen über Sinn und Bedeutung der hinterlegten Information geben. Semantische Technologien werden als die nächste Entwicklungsstufe/Generation des Internets angesehen. Diese Technologie beschreibt nicht nur die Inhalte einer Internetseite, sondern auch deren Bedeutung und wie sie in Beziehung zu anderen Seiten steht. Spezielle Applikationen interpretieren diese Inhalte und Strukturen und geben Auskünfte über die Inhalte (vgl. Projekt Access-eGov¹²). Die Infrastruktur des D115-Wissenszugriffs nutzt semantische Auszeichnungen, um die ausgezeichneten Informationen zentral verfügbar zu machen (vgl. Kap. 5.3).

¹² Nähere Informationen unter www.accessegov.org.

5.2 Ziele und Anforderungen an das Wissensmanagement D115

Das verbundübergreifende Wissensmanagement ist der Erfolgsschlüssel für D115. Es muss unterschiedlichen Anforderungen genügen, die zusammenfassend in der nachfolgenden Tabelle aufgeführt sind.

Der D115-Pilotbetrieb hat die Aufgabe, die technische Basis für das verbundübergreifende Wissensmanagement vorzubereiten und in der Praxis zu erproben. Wesentlich ist die Offenheit und Herstellerunabhängigkeit des Wissensmanagementansatzes, so dass Anbieter von Servicecentersoftware mit vertretbarem Aufwand die Lösungsansätze zum Wissensmanagement aufgreifen und in ihre Plattformen integrieren können. Damit wird sichergestellt, dass zukünftige Weiterentwicklungen im Wettbewerb und somit zu wirtschaftlichen Bedingungen erfolgen können.

Kategorie	Anforderungen	Begründung/Anmerkungen
Rechtliche Anforderungen	<ul style="list-style-type: none"> • Einhaltung von Datenschutz und IT-Sicherheit 	<ul style="list-style-type: none"> • Sicherstellung der Gesetzes- und Normenkonformität des Wissensmanagements
Architektur	<ul style="list-style-type: none"> • Berücksichtigung von Standards und Normen • Offene und herstellerunabhängige Lösung der Wissensmanagement-Anwendung • Offene und herstellerunabhängige Schnittstellen bzgl. des Wissenszugriffs • Einfache Integrierbarkeit der Suchtechnik in die Servicecenteranwendungen 	<ul style="list-style-type: none"> • Unabhängigkeit der Wissensmanagementlösung von den heterogenen informationstechnischen IT-Umgebungen in den teilnehmenden D115-Servicecentern • Möglichkeit der Nutzung unterschiedlicher Zugriffsarchitekturen (browserbasiert, Thin Client etc.) • Berücksichtigung schon vorhandener Lösungen in Servicecentern
Technische Anforderungen	<ul style="list-style-type: none"> • Zuverlässigkeit, Verfügbarkeit und Fehlertoleranz der Lösung zum Wissensmanagement • Performance und Leistungsfähigkeit • Ausfallsicherheit und fehlerreduzierende Auslegung der technischen Plattformen zum Wissensmanagement 	<ul style="list-style-type: none"> • Einfache Skalierbarkeit zum Aufbau verteilter/regionaler Wissenssuchen • Unterstützung einer effizienten Bearbeitung von Auskunfts- und Informationsanfragen in den Servicecentern • Hohe Suchgeschwindigkeit im Verbund

Kategorie	Anforderungen	Begründung/Anmerkungen
Dienstleistungsdefinition und -bereitstellung	<ul style="list-style-type: none"> • Einheitlicher Leistungskatalog im D115-Verbund • Informationsgrundlage sind die dezentral vorgehaltenen Wissensquellen, u. a. die Inhalte der Verwaltungsportale oder Datenbanken • Möglichkeit der Berücksichtigung regionaler, länderspezifischer oder sonstiger Besonderheiten 	<ul style="list-style-type: none"> • Unterstützung der Standardisierung (Leika) innerhalb der öffentlichen Verwaltung • Feedback und bedarfsorientierte Weiterentwicklung der Wissenspools, Portalinhalte und des Leistungskatalogs • Berücksichtigung und Integration der sich im Tagesgeschäft ergebenden Fragestellungen
Informationsqualität	<ul style="list-style-type: none"> • Sicherstellung der Aktualität und Korrektheit der Informationen in der Wissensbasis über technische Verfahren insbesondere bei neuen/veränderten Informationen. • Einbindung von internetorientierten Auskunftstools wie dem Behördenfinder oder der Verwaltungssuchmaschine • Nicht-diskriminierender Wissenszugriff von allen beteiligten D115-Teilnehmern 	<ul style="list-style-type: none"> • Adäquate Mechanismen und Algorithmen zur jederzeitigen aktuellen Wissensbereitstellung und zum Wissensabruf • Identischer verbundübergreifender Informationsstand, damit unabhängig vom jeweiligen Servicecenter identische Auskünfte erteilt werden können
Wirtschaftlichkeit	<ul style="list-style-type: none"> • Herstellerunabhängigkeit der Algorithmen und Lösungskonzepte • Umsetzbarkeit für unterschiedliche Verwaltungsarten und -größen • Kostengünstige Pflege/Wartung und Erweiterbarkeit der Lösung(en) 	<ul style="list-style-type: none"> • Keine Abhängigkeit von einem zentralen Betreiber • Keine Abhängigkeit von einem Hersteller oder Anbieter • Keine Abhängigkeit von spezifischen Lösungsansätzen

Abbildung 5.1: Anforderungen an das D115-Wissensmanagement

5.3 Lösungsansätze für die Wissensbasis und den D115-Wissenszugriff

5.3.1 Standards für die Bereitstellung der Information im Verbund

Vor dem Hintergrund, dass in den an D115 teilnehmenden Kommunen und Behörden lokal vielfältige Wissensmanagementsysteme mit unterschiedlich abgelegten Informationen zu den einzelnen Leistungen eingesetzt werden, baut das D115-Wissensmanagement auf einheitlichen Standards zu Leistungen und Zuständigkeiten auf. So ist für die Top 100-Leistungen der Kommunen sowie für die Top 25-Leistungen von Bund und Ländern ein identischer verbundübergreifender Informationsstand gewährleistet. Identische Auskünfte sollen somit von jedem Servicecenter verbundübergreifend erteilt werden.

Es ist vereinbart, dass alle Teilnehmer am D115-Verbund die abgestimmten Top 150-Leistungen (vgl. Kap. 4) aus ihrem Zuständigkeitsbereich nach einem standardisierten Inhaltsmuster (vgl. Kap. 5.3.2 Datenstruktur) eigenverantwortlich für den Wissenszugriff im Verbund dezentral bereitstellen. Die Ausgangsbasen bilden die lokal vorhandenen und stetig aktualisierten Datenquellen, aus denen die jeweiligen Leistungsinformationen generiert werden.

Nachfolgend sind die zwei möglichen Wege zur dezentralen Bereitstellung der erforderlichen D115-Informationen zu Leistungen und Zuständigkeiten für den Wissenszugriff aus den D115-Servicecentern beschrieben:

1. Bereitstellung bzw. Generierung der Informationen in einem im D115-Verbund vereinbarten standardisierten XML-Bericht pro Leistung aus den lokal vorhandenen Datenquellen: Dabei ist zu beachten, dass es innerhalb des XML-Berichts Pflichtfelder gibt, die immer beliefert werden müssen und Optionsfelder, die, wenn möglich, befüllt werden sollten. Die Informationen in Form von XML-Berichten müssen über Webzugriff¹³ für alle D115-Servicecenter frei zugänglich sein.
2. Bereitstellung von semantisch ausgezeichneten Internetseiten (Auszeichnung der vorhandenen Webseiten, die Informationen zu Verwaltungsleistungen enthalten) unter Verwendung des in D115 vereinbarten Standards Mikroformat¹⁴. Die Auszeichnungen erfolgen einmalig standardisiert z. B. durch die Anpassung der Seitenaufbauvorlage (auch Template genannt), mit dem das Content-Management-System die Seite erstellt. Für die über dieses Verfahren ausgezeichneten Internetseiten gelten die gleichen Pflichtfelder wie für die XML-Berichte. Die optionalen Felder sollten nach Möglichkeit befüllt werden. Da es sich um vorhandene Webseiten handelt, die lediglich um Auszeichnungen ergänzt werden, sind die Daten über das Internet für den Zugriff aus allen D115-Servicecentern frei zugänglich.

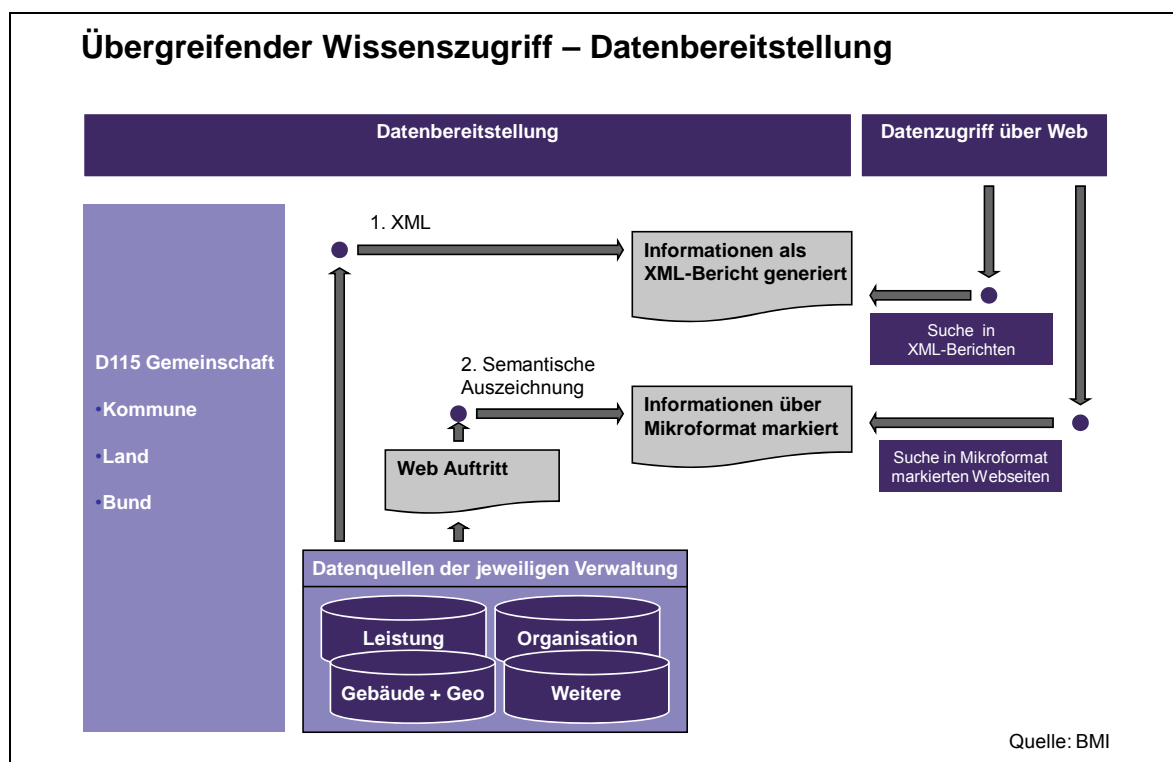


Abbildung 5.2: Datenbereitstellung per XML- Bericht und Mikroformat

¹³ Dieser von jeder Verwaltung individuell einzurichtende, über Webzugriff erreichbare Serverbereich kann auch über einen geschützten Zugang erfolgen. Die Inhalte, da im Wesentlichen auch auf dem Webauftritt öffentlich zugänglich, erfordern keine besondere Absicherung.

¹⁴ Mikroformat ist eine Auszeichnungssprache/-formatierung zur semantischen Auszeichnung von HTML, so dass beim Auslesen die Bedeutung des Seiteninhalts verständlich wird und Daten extrahiert werden können.

Die Suchapplikation erzeugt durch Zugriff auf die frei zugänglichen (Web-)Bereiche mit XML-Berichten und die ausgezeichneten Internetseiten neben einem Suchindex auch einen Vollindex, der alle benötigten Informationen zur Beantwortung von Anfragen im D115-Verbund enthält. Der Vollindex wird bei Bedarf allen D115-Teilnehmern zur Verfügung gestellt (s. Kap. 5.3.3).

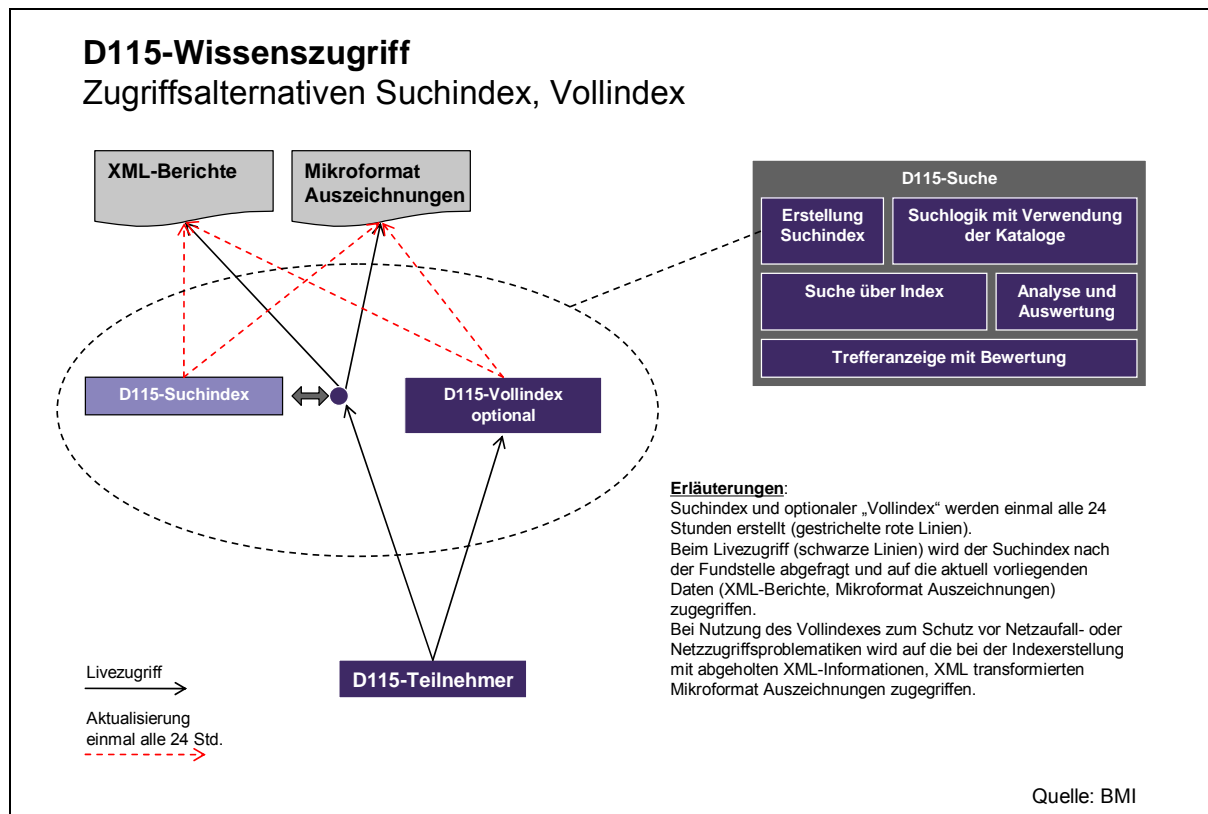


Abbildung 5.3: D115-Wissenszugriff - Zugriffsalternativen Suchindex, Vollindex

Die Datenbereitstellung aus Kommunen, Ländern und dem Bund zu den TOP 150-Leistungen für den D115-Wissenszugriff kann demnach sowohl als XML-Bericht, als auch durch die semantische Auszeichnung von Internetseiten erfolgen.

Die Verantwortung für die Bereitstellung der erforderlichen Informationen im D115-Verbund liegt bei jeder teilnehmenden Verwaltung selbst (vgl. Kap. 4). Die fachliche und inhaltliche Richtigkeit, die Aktualität der Informationen sowie deren Bereitstellung sind in Eigenverantwortung jeder Verwaltung zu gewährleisten. Die unterschiedlichen Generierungswege ermöglichen allen Teilnehmern, Informationen für den D115-Wissenszugriff bereitzustellen.

Durch eine einheitlich festgelegte Datenstruktur der Top 150-Leistungen im D115-Verbund ergibt sich ein Standard hinsichtlich der Beschreibung einer Leistung. Dieser Standard gewährleistet, dass jedes teilnehmende Servicecenter auf strukturell einheitliche Dateninhalte zu den entsprechenden Leistungen zugreifen kann. Dabei ist zu beachten, dass alle notwendigen Informationen (z. B. Gebühr, zuständige Stelle etc.) zur Beantwortung einer Anfrage vorhanden sind. Jede Leistung ist dabei über eine Leistungsnummer in der Datenstruktur eindeutig identifiziert, damit die Suche nach einer Leistung über einen einheitlichen Leistungskatalog möglich ist (s. Kap. 5.3.2).

Durch die regelmäßige Nutzung der Informationen im D115-Verbund ergeben sich eine Qualitätskontrolle und ein Fehlermanagement, das zu einem optimierten Datenbestand führt (s. Kap. 9).

Nachfolgend sind wesentliche Feldinhalte der Datenstruktur des Mikroformats und des XML-Berichts aufgelistet, die vollständige Spezifikation ist in den Anlagen 3 und 13 hinterlegt. Die in der Spezifikation vereinbarten Standards zur Auszeichnung durch Mikroformate und XML-Berichte müssen für alle Teilnehmer frei zugänglich und lizenzkostenfrei nutzbar sein. Die technische Umsetzung des Standards folgt den Regeln, die für die Erstellung von XÖV-Standards vom DOL-Vorhaben Standardisierung empfohlen werden. Dies betrifft die Verwendung der gegenwärtig vorliegenden XÖV-Kernkomponenten sowie die Konzepte für deren Wiederverwendung in XML.

Zu jedem Datenfeld ist zur Veranschaulichung exemplarisch die Leistung anhand des Beispiels „Personalausweis“ beschrieben. Datenfelder sind als Pflicht- oder Optionalfelder definiert. Die Pflichtfelder umfassen die Mindestinformationen, die bereitgestellt werden müssen. Optionale Felder sind entsprechend der jeweiligen örtlichen Gegebenheiten zu füllen.

Bei teilbaren Leistungen (z. B. Personalausweis) können mehrere semantisch ausgezeichnete Webseiten bzw. XML-Berichte angelegt werden, bspw. für die „Erstbeantragung“ und für die „Neuausstellung“ des Personalausweises.

Feld	Erläuterung
Leistungsname	Der in der jeweiligen Verwaltung benutzte Name für die Leistung ist in diesem Feld aufgeführt.
Leistungsnummer	Jede Leistung ist durch eine LeiKa-Nr., die bereits durch die Vorläufer der Geschäftsstelle LeiKa vergeben worden ist, eindeutig identifiziert. Für den Fall, dass für eine D115-Leistung keine LeiKa-Nr. vorhanden ist, wird eine D115-Leistungsnummer durch die Projektgruppe D115 vergeben. Die Pflege solcher D115-Leistungsnummern soll zunächst zentral durch die Projektgruppe in enger Koordination mit der Geschäftsstelle LeiKa erfolgen. Im Pilotbetrieb wird auf Basis der gesammelten Erfahrungen zu entscheiden sein, wie die Koordination zwischen D115 und der LeiKa-Geschäftsstelle erfolgt.
Leistungssynonym und Schlagwörter, Leistungskatalog	Die Servicecenter verwenden in aller Regel unterschiedliche Leistungsbegriffe. Die regionalen Sprachspezifika der Leistungsbegriffe können durch das Feld „Synonyme“ neben den Einträgen im D115-Synonymkatalog (vgl. Kap. 5.3.2) berücksichtigt werden.
Leistungsbeschreibung	An dieser Stelle wird die Leistung beschrieben. Die Feldlänge ist nicht begrenzt. Es wird jedoch empfohlen, die Leistung eher kurz und prägnant mit den wichtigsten Informationen zu beschreiben. Die existierenden Beschreibungen können genutzt werden, sind aber auf Tauglichkeit für den Servicecenterbetrieb zu überprüfen.
Gebühren	Dieses Feld ist ein Pflichtfeld, damit bei gebührenfreien Leistungen durch einen expliziten Eintrag „gebührenfrei“ die Servicecenterkraft weiß, dass für die Erbringung dieser Leistung keine Gebühren anfallen.
Zahlungsart	Dieses Feld enthält alle Zahlungsmöglichkeiten, die zu einer Leistung angeboten werden.
Benötigte Unterlagen	Dieses Feld ist ein Pflichtfeld, damit durch den expliziten Eintrag „keine“ die Servicecenterkraft weiß, dass zur Erbringung der Leistung keine

Feld	Erläuterung
	Unterlagen erforderlich sind.
Besonderheiten	In diesem Feld können lokale Besonderheiten aufgeführt werden.
Bearbeitungszeit – Fristen – Weiterer Ablauf	Dieses Feld enthält Angaben über die durchschnittliche Bearbeitungszeit, die benötigt wird, um eine beantragte Leistung abschließend zu bearbeiten. Hier können durch einen Freitext auch Zeitspannen eingetragen werden.
FAQ	Dies ist ein optionales Feld, das eine Liste der häufigsten Fragen und der dazu gehörigen Antworten einer Leistung enthalten kann.
Rechtliche Grundlagen	Das Feld enthält optional Links oder Freitext zu rechtlichen Grundlagen.
Links	Hier können weitere Informationen zu einer Leistung verlinkt werden.
Ansprechpunkt, Struktur aus Adressdaten, Zimmernummern, Öffnungszeiten, Ansprechpartner etc.	Wenn es zu einer Leistung, z. B. Personalausweis, mehrere Orte gibt, an denen diese Leistung in Anspruch genommen werden kann, wird ein Zuständigkeitskriterium (z. B. Alter des Anrufenden oder der Anfangsbuchstabe des Nachnamens bei einer entsprechenden Zuordnung auf der Sachbearbeiterebene) benötigt, um die entsprechende zuständige Stelle oder den nächstgelegenen Ansprechpartner zu identifizieren. Teilweise werden u. U. bis zu 50 Ansprechpunkte (z. B. Berlin oder Hamburg) angezeigt. Wenn ein Zuständigkeitskriterium entsprechend zur Leistung vorhanden und notwendig ist, so ist es hier in die Datenstruktur zu hinterlegen.
AGS bzw. Behördenkennziffer bzw. Katalog der Körperschaften	Die Angaben in diesem Feld sind Pflicht, weil sie zu jeder Leistung festlegen, zu welcher Region und zuständigen Organisation die Leistung gehört.

Abbildung 5.4: Feldinhalte der Spezifikation Mikroformat und XML-Bericht

Anhand eines Zeitstempels kann die letzte Änderung des XML-Berichtes nachvollzogen werden. Bei der Generierung in Mikroformat wird der Stand der letzten Aktualisierung vermerkt.

5.3.2 Die D115-Datenbasis aus Leistungsinformationen und Katalogen

Wie oben beschrieben, beinhalten die semantisch ausgezeichneten Internetseiten und XML-Berichte alle wichtigen Informationen zu häufig nachgefragten Leistungen (Top 100/25/25-Leistungen) aus den D115-Teilnehmerverwaltungen. Die Pfad- und Verzeichnisinformationen, wo die jeweiligen Daten gefunden werden können, müssen durch die Verbundteilnehmer einmalig, sowie bei Änderungen derselben jeweils mitgeteilt werden. Diese werden in dem Katalog der D115-Teilnehmer hinterlegt und in regelmäßigen Intervallen durchsucht und indiziert. Hierbei werden zentral zwei Indexe erzeugt.

- Der Standardindex, der sog. Suchindex, beinhaltet alle zum schnellen Suchen und für eine erste kurze Trefferanzeige erforderlichen Daten mit Verweisen auf die dezentralen Fundstellen.
- Der zweite Index, der sog. Vollindex, enthält alle benötigten Informationen zur Beantwortung von Anfragen im D115-Verbund, die in den ausgezeichneten Internetseiten oder XML-Berichten enthalten sind. Dieser wird bei Bedarf allen Verbundteilnehmern zur Verfügung gestellt. Eine Trefferanzeige aus dem Vollindex kann sowohl als HTML oder XML erfolgen. Hiermit sind die Servicecenter vor Netzzugangs- und Performanceproblemen geschützt, die angezeigten und beauskunfteten Daten sind allerdings nur so aktuell, wie der letzte Indexlauf zurück liegt.

Eine weitere wichtige Datenbasis bilden innerhalb von D115 gemeinsame, standardisierte Kataloge, die wichtige Strukturen und Standardisierungsinformationen in XML enthalten. Während des Pilotbetriebs können weitere gemeinsame Kataloge notwendig werden.

Die Aktualisierung der Kataloginhalte erfolgt zunächst zentral durch das Projekt D115. Die Kataloge mit allen Informationen werden den D115-Teilnehmern zur Verfügung gestellt.

• **Leistungskatalog der D115-Leistungen mit Synonymen und Schlagwörtern**

Die vorhandenen Servicecenter verwenden in aller Regel unterschiedliche Leistungsbegriffe und -strukturen. Eine einheitliche Auskunftsbearbeitung kann durch den Zugriff auf die lokalen Leistungsbegriffe und -strukturen nicht gewährleistet werden.

Für den Pilotbetrieb wird durch die Projektgruppe D115 ein D115-Leistungskatalog mit Synonymen und Schlagwörtern erstellt und gepflegt. Die Leistungsgruppen und -nummern dieses Katalogs werden – soweit vorhanden und nutzbar – aus dem Leistungskatalog des KoopA ADV (LeiKa) übernommen. Ein Großteil der im LeiKa geführten Leistungen können auch für D115 übernommen werden. Einige Leistungen bedürfen der Anpassung bzw. werden in D115 zusätzlich definiert. Das gilt für einige wenige kommunale Leistungen und für alle Leistungen von Bund und Ländern.

Die Anpassung und Weiterentwicklung des Leistungskataloges wird in enger Abstimmung mit der dafür vorgesehenen Geschäfts- und Koordinierungsstelle des LeiKa's erfolgen.

• **Katalog der Körperschaften**

Die einheitliche D115-Datensatzbeschreibung liefert zu jeder Leistung Informationen über die sachlich und örtlich zuständige Organisation. Dennoch ist eine weitere Differenzierung notwendig:

Ein Katalog, der die Struktur der Kreise und Kommunen abbildet ist der sogenannte AGS (Amtlicher Gemeindeschlüssel). Wird in der Suchanfrage nach einer Stadt gesucht, so liefert dieser Katalog die Information, ob eine Auswahl aus mehreren Gemeinden oder Städten mit dem gleichen Suchnamen erforderlich ist. Neben dem Gemeindeschlüssel ist ein Katalog der Verwaltungsorganisationen der Länder und des Bundes erforderlich, um auch hier die Strukturinformation und Zuständigkeiten zur Verfügung zu stellen. Gleiches gilt langfristig für einen Katalog der EU-Organisationen.

• **Katalog der D115-Teilnehmer**

Über einen Katalog der D115-Teilnehmer werden für alle Verbundteilnehmer mindestens folgende Daten zu Verfügung stehen:

- Telefonnummer der D115-Servicecenter auf kommunaler Ebene und der teilnehmenden Servicecenter und Telefonzentralen auf Landes- und Bundesebene,

- Adressen für Informationsweiterleitungen,
- Anlaufstellen für Qualitätsmanagement und Fehlerreporting,
- Strukturinformationen, welche Verwaltungen dieses Servicecenter als Anlaufstelle für D115-Anfragen nutzen,
- Information über die Pfad- und Verzeichnisinformationen der Leistungsinformationen in Form von XML-Berichten und Informationen über die mit Mikroformat ausgezeichneten Webseiten („Fundstellenverzeichnis“). Diese Informationen bilden die Grundlage für die Indexerstellung.

Das Schaubild fasst die Wege der Bereitstellung der XML-Berichte und die Zusteuerung der Katalogdaten zusammen:

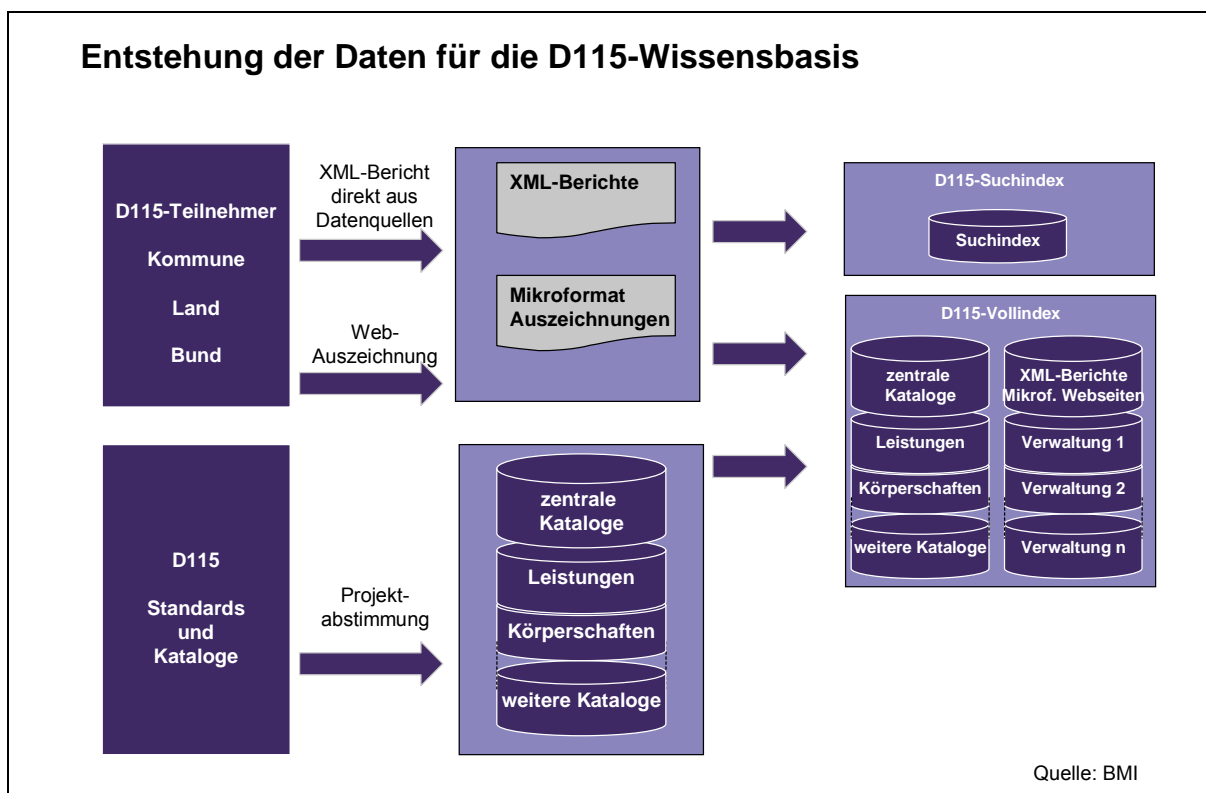


Abbildung 5.5: Entstehung der Daten für die D115-Wissensbasis

5.3.3 D115-Wissenszugriff (Suchapplikation)

Wie in Kapitel 5.2 beschrieben, soll der verbundübergreifende Wissenszugriff offen und herstellerunabhängig entwickelt werden, so dass Anbieter von Servicecenteranwendungen mit vertretbarem Aufwand die Lösungsansätze zum Wissensmanagement aufgreifen und in ihre eigenen Softwareprodukte integrieren können.

Um allen Teilnehmern die schnelle und kostengünstige Integration des verbundübergreifenden Wissensaustausches zu ermöglichen, werden durch die Projektgruppe D115 die drei nachfolgend beschriebenen Lösungsszenarien entwickelt:

1. Nutzung der zentral vorgehaltenen D115-Suchapplikation über:

- a. eine zentral verfügbare, browserbasierte¹⁵ Suchmaske (GUI) und HTML-Anzeige, die über Webzugriff z. B. als einfacher Link aus dem lokalen Wissensmanagement die Suche ermöglicht. Die Standardsucheingabe- und Trefferanzeige ist so aufzubauen, dass die Bildschirmoberfläche mandatengetrennt in vertretbarem Maße durch jede Verwaltung auf eigene Bedürfnisse angepasst werden kann: Dies umfasst die Platzierung der Eingaben der Leistungswörter und der Ortsangabe sowie die Trefferliste auf dem Bildschirm.
 - b. eine Einbindung der D115-Suchapplikation z. B. über eine Open Search Schnittstelle. Die teilnehmende Verwaltung erhält die Schnittstellenspezifikation der Suchapplikation, um damit einen Dialog zwischen der lokal vorhandenen und der Suchapplikation herstellen zu können. Die Sucheingabe und die Trefferanzeige können somit selbst vor Ort technisch und optisch an individuelle Bedürfnisse angepasst werden, und die strukturierten XML-Informationen können in eigener Verantwortung verarbeitet werden.
2. Installation der kompletten D115-Suchapplikation vor Ort (im eigenen Rechenzentrum bzw. beim Rechenzentrumsdienstleister) inklusive des Vollindex und der Katalogdaten. Dies kann vor Netzzugangs- und Performanceproblemen schützen. Die Kataloge müssen regelmäßig mit den zentralen Daten abgeglichen werden (Differentialindex). Die Suchapplikation stellt die hierfür notwendigen Informationen in einem geschützten Bereich zur Verfügung. Die Trefferanzeige kann wie oben unter a. und b. beschrieben sowohl in HTML als auch in XML erfolgen.
 3. Eigenentwicklung der Suchanwendung auf Basis der D115-Spezifikation mit Zugriff auf die D115-Datenbasis bzw. Einbindung in bestehende Suchapplikationen vor Ort. Die Kataloginformationen müssen hierfür regelmäßig abgerufen werden.

¹⁵ Über Browserprogramme aufruf- und bedienbar.

Das nachfolgende Schaubild zeigt diese Realisierungswege:

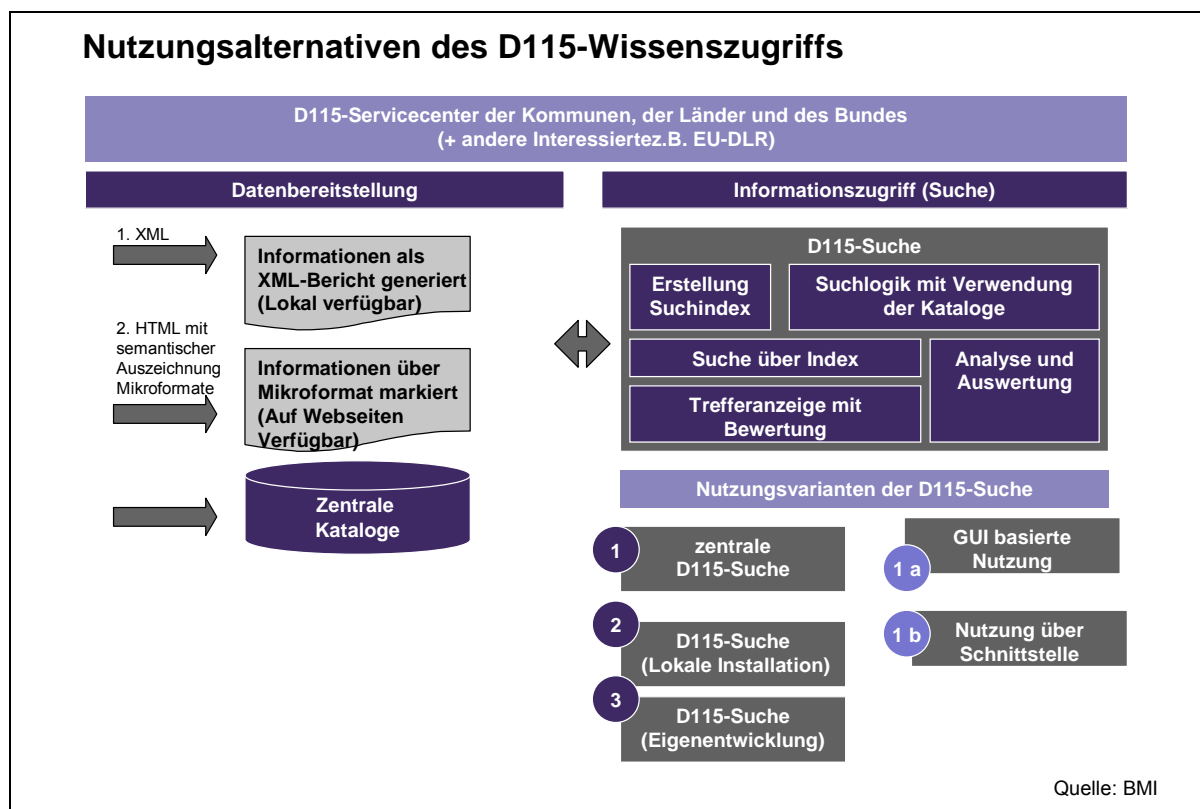


Abbildung 5.6: Nutzungsalternativen des D115-Wissenszugriffs

Funktionsumfang der D115-Suchapplikation

Zunächst gibt die Servicecenterkraft einen oder mehrere Begriff(e) zur gesuchten Leistung ein. Wird kein Ort oder der eigene Ort eingegeben, so greift die Suchapplikation auf den eigenen Datenbestand der Verwaltung zu. Wird der Ort eines Verbundteilnehmers eingegeben, werden die Leistungen der jeweiligen Kommune, des zugehörigen Landes und die Informationen zu den Leistungen des Bundes zum betreffenden Suchwort angezeigt.

Die Suchapplikation greift zuerst auf den D115-Leistungskatalog zu, der Leistungsgruppen gemäß LeiKa, Leistungen mit dazu gehörigen Synonymen und Schlagworten enthält. Der Suchbegriff wird mit den standardisierten Synonymen und Schlagworten abgeglichen, um die angefragte Leistung exakt zu definieren und eine Suche der richtigen XML- bzw. Mikroformat ausgezeichneten Webseiten zu ermöglichen. Parallel ermittelt die Suchapplikation über den Abgleich mit dem Körperschaftenverzeichnis (AGS, Landesschlüssel, Bundesschlüssel) die örtlich zuständige Verwaltung in den XML- bzw. Mikroformat-Seiten (Beispiel: Es gibt über 20 Orte mit Namen „Neustadt“).

Ist beides erfolgt, kann anhand von Suchkriterien und Zuständigkeitskriterien die Zuordnung zu einer Leistung und dem Ansprechpunkt bzw. Ansprechpartner erfolgen. Die Informationen aus dem gefundenen XML-Bericht oder der Internetseite werden übermittelt und in den zuvor beschriebenen Möglichkeiten jeweils dem Servicecenterpersonal angezeigt.

Die Suchschritte sind in der folgenden Abbildung dargestellt.

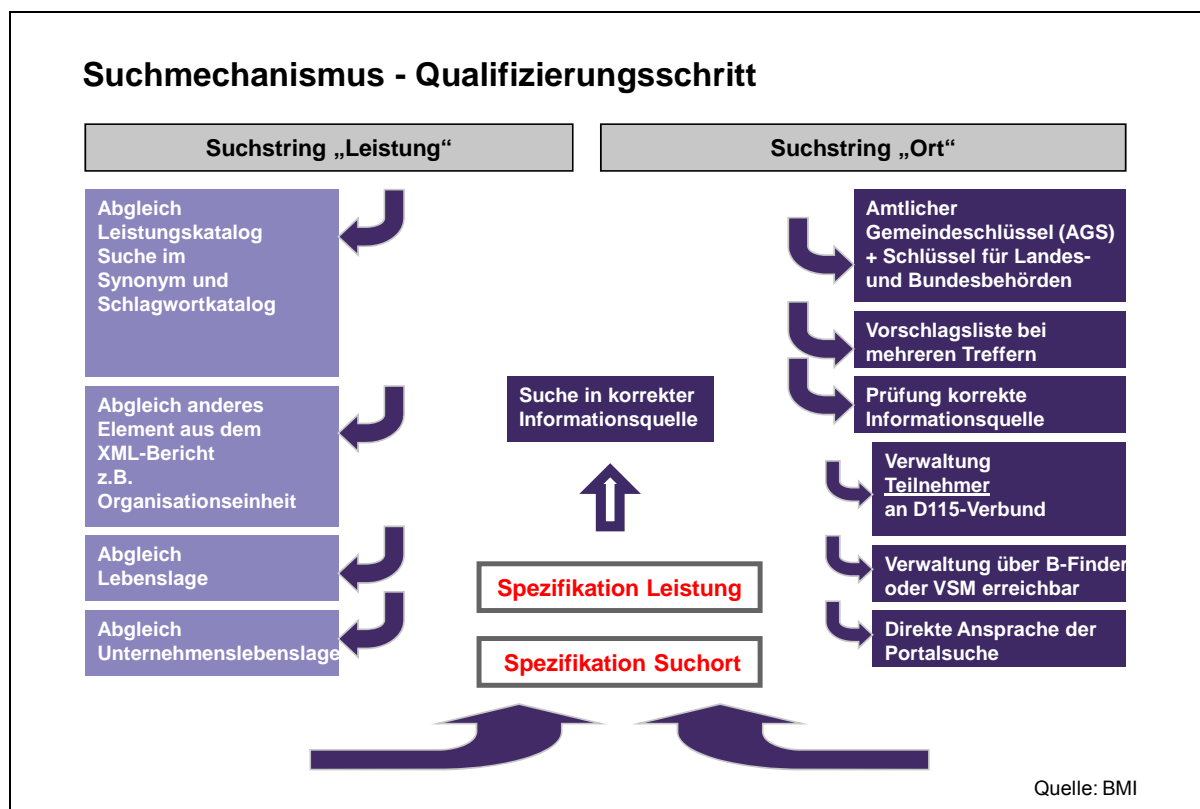


Abbildung 5.7: Suchmechanismus – Qualifizierungsschritt

Wenn die gefundene Leistung in der Region an vielen Ansprechpunkten angeboten wird, kann das in dem XML-Bericht oder der Webseite angeführte Zuständigkeitskriterium (z. B. Straße, Alter, Anfangsbuchstabe des Nachnamens usw.) von der Suchapplikation genutzt werden, um den zuständigen Ansprechpartner zu lokalisieren. Hierzu können die in den XML-Berichten bzw. auf den ausgezeichneten Webseiten abgelegten Informationen oder die in dem Bereich des Zuständigkeitskriteriums hinterlegten parametrisierten Links auf lokale Zuständigkeitsfinder genutzt werden (bspw. bei Suche über einen Straßenverzeichnis).

Damit die nächstgelegene Ansprechstelle gefunden werden kann, muss ein Dialog mit dem entsprechenden Kunden erfolgen, wo er die Leistung in Anspruch nehmen möchte. Nennt der Kunde z. B. seinen Aufenthaltsort bzw. Zielort, so kann die lokale Suchapplikation über einen Dialog mit dem dort vorgehaltenen Straßenkatalog der entsprechenden Region den nächstgelegenen Ansprechpunkt ermitteln. Ähnliche Suchmechanismen sind an vielen Stellen lokal bereits technisch erprobt. Wie eine Suchfunktion z. B. als Webservice gestaltet werden könnte, wird während des Test- bzw. Pilotbetriebs im Verbund konzeptionell erarbeitet.

Bei dem beschriebenen Prozess des Wissenszugriffs wird zudem berücksichtigt, ob die Leistung einer Verwaltung angefragt wird, die noch nicht dem D115-Verbund angehört. Über den jeweils in Frage kommenden Mechanismus wird automatisch aus der Suchapplikation der Behördenfinder, die Verwaltungssuchmaschine oder die lokale Portalsuche (s. Abb. 5.6) direkt angesprochen. Voraussetzung hierfür ist, dass die Ansprechwege in den Katalogen gepflegt¹⁶ sind. Damit können auf freiwilliger Basis auch Auskünfte für benachbarte Verwaltungen erfolgen, die noch nicht an D115 teilnehmen.

¹⁶ Dies kann durch die regelmäßige automatisierte Übernahme aus anderen Verzeichnissen und Katalogen entstehen: Z. B. Katalog der über die Verwaltungssuchmaschine NRW erreichbaren Verwaltungen.

5.4 Vorbereitung und Aufgaben für und während des Pilotbetriebs

Aufgaben für die D115-Servicecenter

- Implementierung der Datenbereitstellung, zwei alternative Wege:
 - Generierung von stets aktuellen XML-Berichten aus den entsprechenden Datenquellen
 - Einrichten von Mikroformat-Auszeichnungen auf dem Webauftritt und Bereitstellung der benötigten Informationen in aktueller Form
 - Implementierung der Suchfunktion
 - Nutzung der über Web zur Verfügung gestellten D115-Suche
 - Nutzung der gleichen Suche, aber vor Ort installiert
 - Realisierung der Suche in Eigenverantwortung unter Nutzung der D115-Datenbereitstellung
- Auswahl Ansicht
- Suche mit Suchmaske und Trefferdarstellung im HTML-Format
 - Aufnahme der Suchanfrage und Rücklieferung von XML-Daten zur Realisierung der Trefferdarstellung in Eigenverantwortung

Aufgaben für die Projektgruppe D115

- Erstellung von XÖV-konformen Datenstrukturen/Kernkomponenten für den XML-Bericht und alle Kataloginformationen gemäß der Empfehlungen des Vorhabens Deutschland Online Standardisierung (XÖV-Standards)
 - Entwicklung und Weiterentwicklung sowie Aktualisierung der Kataloginhalte und Bereitstellung der Informationen für die D115-Teilnehmer
 - Bereitstellung der Schnittstellenspezifikation der D115-Suchapplikation zur Integration der lokalen Suchapplikation
 - Bereitstellung des Vollindex, der alle notwendigen Informationen zur Beantwortung der Fragen im D115-Verbund enthält
- Bereitstellung der zentralen und dezentralen Suchanwendung
- Koordination einer Arbeitsgruppe zur Realisierung der detaillierten Zuständigkeitsfindung

6 Informationsweiterleitung im D115-Verbund

Kann im Kontext von D115 eine Anfrage nicht beantwortet werden, ist diese telefonisch weiterzuvermitteln oder durch Aufnahme einer elektronischen Nachricht weiterzuleiten. Telefonische Weitervermittlungen zwischen den D115-Servicecentern sollten auf wenige Ausnahmen beschränkt bleiben, da diese insbesondere zu Hauptlastzeiten längere Annahme- und Bearbeitungszeiten erwarten lassen. Insofern soll vornehmlich die elektronische Informationsweiterleitung genutzt werden.

Die Informationsweiterleitungen auf elektronischem Wege sollen technisch so einfach wie möglich, aber unter Gewährleistung der Datenschutzerfordernungen (vgl. Kap. 10) erfolgen, weil hierbei personenbezogene Daten übermittelt werden, die einem besonderen Schutz unterliegen.

Ein bundesweit einheitliches Vorgangsbearbeitungssystem für die D115 ist gegenwärtig nicht vorgesehen und zeichnet sich auch mittelfristig nicht ab.

Jede Aufnahme von Kundendaten zu einem Anliegen sollte in einer standardisierten Form erfolgen, damit die weitere Bearbeitung D115-übergreifend möglichst einheitlich und homogen erfolgen kann.

6.1 Datenstruktur einer Informationsweiterleitung

Die Informationen zur Aufnahme eines Anliegens werden über ein standardisiertes XML-Dokument, nachfolgend als XML-Informationsweiterleitung bezeichnet, an das verantwortliche Servicecenter weitergeleitet. Nachfolgend ist die Datenstruktur der XML-Informationsweiterleitung mit den benötigten Informationen dargestellt:

Feld	Feldinhalt	Beispiel XML	Quelle	Pflichtinhalt
1	Behördenkennung (z.B. AGS, Behördenkennung, Länderkennung)	<!Element vbkennung (ags)>	Automatisiert	Ja
2	Erste Erfassung (Zeitstempel)	<!Element eefass (tt.mm.jj; hh:mm:ss)>	Automatisiert	Ja
3	Erster Export ausgehend (Zeitstempel)	<!Element vers (tt.mm.jj; hh:mm:ss)>	Automatisiert	Optional
4	Ziel Behördenkennung (z.B. AGS, Behördenkennung, Länderkennung)	<!Element zbkennung (ags)>	Automatisiert	Ja
5	Vorgangsnummer abgebende Verwaltung	<!Element vnra (vnra)>	Automatisiert	Optional
6	Kunde	<!Element kunde (titel, vorname, nachname)>		Ja
7	Firma	<!Element firma (firma, zusatz)>		Ja

Feld	Feldinhalt	Beispiel XML	Quelle	Pflichtinhalt
8	Adresse	<!Element anschrift (strasse, nr,hnrzusatz,plz,ort)>		Optional – Mindestens eine Kontaktinformation ist Pflicht
9	E-Mail-Anschriften	<!Element demail (dienstmail, privmail)>		Optional
10	Telefonnummer	<!Element ftel (ftel1, ftel2, ftel3)>		Optional
11	Mobiltelefonnummer	<!Element mtel (mtel1, mtel2, mtel3)>		Optional
12	Beste Erreichbarkeit	<!Element da (da1, da2, da3)>		Optional
13	Kurzbeschreibung des Anliegens	<!Element kb (kb)>		Pflicht
14	Aktenzeichen	<!Element az (az)>		Optional
15	Erfolgte Arbeitsschritte	<!Element aschritt (aschritt1, aschritt2, aschritn)>	Automatisiert	Optional
16	Anlagen, mehrfach möglich	<!Element anl (anl1, anl2, anl n)>		Optional
17	Datenschutzrechtliche Einwilligung	<!Element dsreinw (dsreinw)>		Pflicht

Abbildung 6.1: Datenstruktur der XML-Informationsweiterleitung

6.2 Integration der XML-Informationsweiterleitung in die Fachverfahren

Die erforderliche Integration der XML-Informationsweiterleitung in die verwendeten Vorgangsbearbeitungs-, Ticket- oder Workflowsysteme ist von jeder teilnehmenden Verwaltung eigenverantwortlich sicherzustellen.

Folgendes schrittweises Vorgehen kann hierzu gewählt werden: Zu Beginn des Pilotbetriebs kann die manuelle Erfassung der relevanten Informationen in einem Formular, das technisch im Hintergrund eine XML-Informationsweiterleitung generiert, erfolgen. Ankommende XML-Informationsweiterleitungen sind entsprechend per manuellen Zugriff¹⁷ zu öffnen und darzustellen.

Mit steigendem Mengenvolumen wird eine Fachverfahrensintegration zunehmend sinnvoll. Aus dem jeweils vor Ort befindlichen Ticketing-, Vorgangs- oder E-Mailbearbeitungssystem werden automatisch die Felder der XML-Informationsweiterleitung gefüllt und als Informationsweiterleitung versendet. Ankommende XML-Informationsweiterleitungen werden automa-

¹⁷ Das hierfür benötigte Tool wird bis zur Fachverfahrensintegration zur Verfügung gestellt.

tisch angenommen und über die in der XML-Informationsweiterleitung zur Verfügung stehenden Feldinformationen in einen Vorgang, ein Ticket oder einen E-Mail-Satz umgewandelt.

Die in der Testphase bereitgestellte XML-Spezifikation nach XÖV-Standards ermöglicht es den Softwareherstellern, die Integration der Informationsübermittlung mittels XML-Informationsweiterleitung zügig in deren Softwareprodukten umzusetzen.

6.3 Datenschutzkonformer Versand von Informationsweiterleitungen

Der Versand personenbezogener Daten stellt erhöhte Anforderungen an die Sicherheit im Datenaustausch zwischen den am D115-Verbund beteiligten Kommunen und Behörden.

Im Ergebnis einer ersten Analyse möglicher Übertragungsformen, die den datenschutzrechtlichen Anforderungen entsprechen können, werden in der Testphase zwei Lösungen hinsichtlich Verfügbarkeit und Implementationsaufwand detailliert geprüft.

- Informationsweiterleitung über sichere Verwaltungsnetze und verschlüsselte Übermittlung unter Nutzung DVDV als Dienstregistry¹⁸ (Hinterlegung des X.509-Zertifikats)
- Datentransport über OSCI-Protokoll¹⁹

Nach der Prüfung beider Verfahren wird eine Entscheidung bezüglich des bis zum Start des Pilotbetriebs zu implementierenden Übertragungsverfahrens getroffen. Die Entscheidung erfolgt unter Beachtung der nachfolgend aufgeführten Prämissen:

- Nutzen D115-Servicecenter für die Informationsweiterleitung sichere Netze, so können Weiterleitungen per E-Mail und XML-Anhang über diese Netze erfolgen.
- Ist dies nicht flächendeckend der Fall, wird als Alternative der Weg der Informationsweiterleitung per Datentransport über das OSCI-Protokoll²⁰ vorgeschlagen.

Im Hinblick auf eine spätere Fachverfahrensintegration, die eine Maschine-Maschine-Kommunikation ermöglicht, werden auch in sicheren Netzen Protokolle benötigt, welche die Ansprechbarkeit und Interoperabilität der Verfahren untereinander gewährleisten. Die derzeitige Entwicklung von OSCI-Transport 2.0 stellt diesen Aspekt in den Vordergrund. Im Rahmen des Pilotbetriebs soll daher eine neue Bewertung vor dem Hintergrund belastbarer Zahlen zum Volumen an Informationsweiterleitungen und ggfs. veränderter Anforderungen der D115-Teilnehmer erfolgen.

¹⁸ Hinsichtlich der Übertragung von D115-Informationsweiterleitungen wird vom Bundesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationsfreiheit in der Stellungnahme vom 02.09.2008 angemerkt, dass nach seiner Kenntnis einige Landesdatenschutzbeauftragte die jeweiligen Landesnetze nicht uneingeschränkt in dem Sinne für sicher halten, dass eine Kommunikation ohne Verschlüsselung akzeptiert wird.

¹⁹ OSCI steht für „Online Services Computer Interface“ und ist der Name eines Übertragungs-Protokoll-Standards, der aufgrund seiner besonderen Eignung für das E-Government überwiegend in der deutschen Kommunalverwaltung eingesetzt wird. Relevant ist der OSCI-Transport für die sichere, vertrauliche und rechtsverbindliche Übertragung digitaler Daten über das Internet.

²⁰ Ein entsprechendes Konzept zur Nutzung von OSCI innerhalb von D115 ist neben technischen Erläuterungen zur Funktionsweise von OSCI in Anlage 4 zu finden.

6.4 Vorbereitung und Aufgaben für und während des Pilotbetriebs

Aufgaben für die D115-Servicecenter

- Einrichtung der bereitgestellten XML-Informationsweiterleitung.
- Einrichtung der erforderlichen internen Abläufe zum Versand und Empfang von Informationsweiterleitungen per XML-Informationsweiterleitung.

Aufgaben für die Projektgruppe D115

- Koordination der Erstellung der XML-Informationsweiterleitungen.
- Stellung eines Lesetools zum Lesen der XML-Informationsweiterleitungen.
- Koordination der Fachverfahrensintegration der XML-Informationsweiterleitungen mit den Herstellern.
- Prüfung, welche D115-Standorte nicht an ein gesichertes Netz angeschlossen sind.
- Prüfung der Kosten zur Anbindung bislang nicht angeschlossener Standorte an sichere Netze
- Prüfung der Kosten zur Nutzung des OSCI-Verfahrens für die Informationsweiterleitung.
- Ggf. Prüfung von Alternativen, sollten OSCI-Verfahren und sichere Netze nicht einsetzbar bzw. flächendeckend verfügbar sein.

7 Netzeinrichtung und Zuführung der Rufnummer 115

7.1 Basiskomponente Netzeinrichtung und Netzbetrieb

Die Bundesnetzagentur hat am 5. Dezember 2007 dem BMI die Rufnummer 115 zugeteilt. Voraussetzung für die Nutzung der einheitlichen Behördenrufnummer 115 ist, dass diese Rufnummer in allen Telekommunikationsnetzen eingerichtet wird. Dies umfasst die Festnetze, die Mobilfunknetze und auch IP-gestützte Netze (Voice over IP).

Da sich Mobilfunkstationen, Festnetzstrukturen und Internettelefonie nicht an die etablierten Bereiche der öffentlichen Verwaltungen halten, ergibt sich die weitere Herausforderung der Weiterleitung des Anrufs an das zuständige Servicecenter.

Die D115-Netzeinrichtung ist so ausgelegt, dass die Anrufer in das geografisch zuständige D115-Servicecenter verbunden werden. Ist dieses Servicecenter nicht das zuständige Wohnort-Servicecenter, so richtet sich der D115-Verbund darauf ein, über das D115-übergreifende Wissensmanagement die meisten Anfragen fallabschließend zu lösen.

Der Netzbetrieb ermöglicht zusammen mit dem Wissenszugriff auch eine neue Form der Zusammenarbeit: In schwach ausgelasteten Zeiten (z.B. am Freitagnachmittag kann das Anrufvolumen an einigen wenigen Servicecenter-Arbeitsplätzen konzentriert werden, so dass der Betrieb insgesamt wirtschaftlich ist. Auch die Zeiten starker Auslastung oder sogar von Überlast in bestimmten Servicecentern können per Lastausgleich abgedeckt werden. Ein anderer wichtiger Aspekt, der während des Aufbaus des Netzbetriebs bis Herbst 2008 zu klären sein wird, ist die Höhe der Anrufgebühren. Anrufe bei der 115 werden nicht kostenlos sein, da zumindest die Kosten des Netzbetriebs abgedeckt werden müssen. Für die Dienstleistung der Auskunft werden keine zusätzlichen Kosten für den Anrufer entstehen, da die Beauskunftung bereits eine reguläre Leistung der Öffentlichen Verwaltung darstellt.

Die nachfolgenden Informationen sind dazu gedacht, einen Überblick zu den Grundprinzipien des D115-Netzes sowie dem zu erwartenden Kostenvolumen für den Netzbetrieb zu geben. Eine wesentliche Anforderung ist, dass der Netzbetrieb nicht zu hohen Einrichtungskosten/-aufwand für jede an D115 teilnehmende Verwaltung führt.

Die Ausschreibung ist in zwei Lose aufgeteilt, der Netzeinrichtung (Los 1) und der Zusteuerung des Anrufaufkommens in die D115-Servicecenter (Los 2).

Während das Los 1 überwiegend einen einmaligen Einrichtungsaufwand aller Teilnehmer-netzbetreiber darstellt und wesentliche Preissignale für Endkunden dort gesetzt werden, hat der Aufgabenbereich von Los 2 unmittelbar mit den Arbeitsprozessen der beteiligten Servicecenter zu tun. Ein wichtiger Beitrag zum Funktionieren des Verbundes wird dort, eng mit dem Tagesgeschäft von D115 verknüpft, stattfinden.

Die den Losen zugeordneten Aufgaben teilen sich auf wie folgt:

Los 1:

- Einrichtung der Rufnummer 115 in allen Netzen.
- Festlegung der Endkundertarife durch die einzelnen Telekommunikationsbetreiber im freien Wettbewerb.
- Abstimmung von internen Verrechnungspreisen zwischen den Telekommunikationsbetreibern aus Mobilfunk, Festnetz und Internettelefonie.

- Einrichtung einer kostenlosen Ansage für Anrufer in noch nicht von D115 abgedeckten Regionen, die sie darauf hinweist, dass in dieser Region die einheitliche Behördenrufnummer noch nicht verfügbar ist.
- Vereinbarung einer Systematik zur Umsetzung von Standortinformationen des Anrufers in Zielinformationen, welches Servicecenter für seinen Standort geografisch zuständig ist, und zwar unter Wahrung der Datenschutzvorschriften des Telekommunikationsgesetzes (TKG).
- Übernahme des Verkehrs aus den einzelnen Teilnehmernetzen und Weiterleitung an das Los 2.

Los 2:

- Einrichtung und Betrieb einer Funktion zur Verteilung und Steuerung der Anrufe in die D115-Servicecenter.
- Sicherstellung, dass bei Bedarf die Anrufe vom geografisch nächstgelegenen D115-Servicecenter auch in andere D115-Servicecenter oder an andere Stellen weiterverbunden oder weitergeleitet werden können.
- Bereitstellung eines Steuerungs- und Administrationstools sowie Unterstützung von Statistikfunktionen.
- Optionale Onlinestatistik für Echtzeitanzeigen in D115-Servicecentern.
- Optionale Bereitstellung und Unterstützung einer „ACD im Netz“-Funktion für D115-Servicecenter ohne eigene ACD .
- Optionale Einbindung einer zentralen Einrichtung für die Aufzeichnung von Drohanrufen.

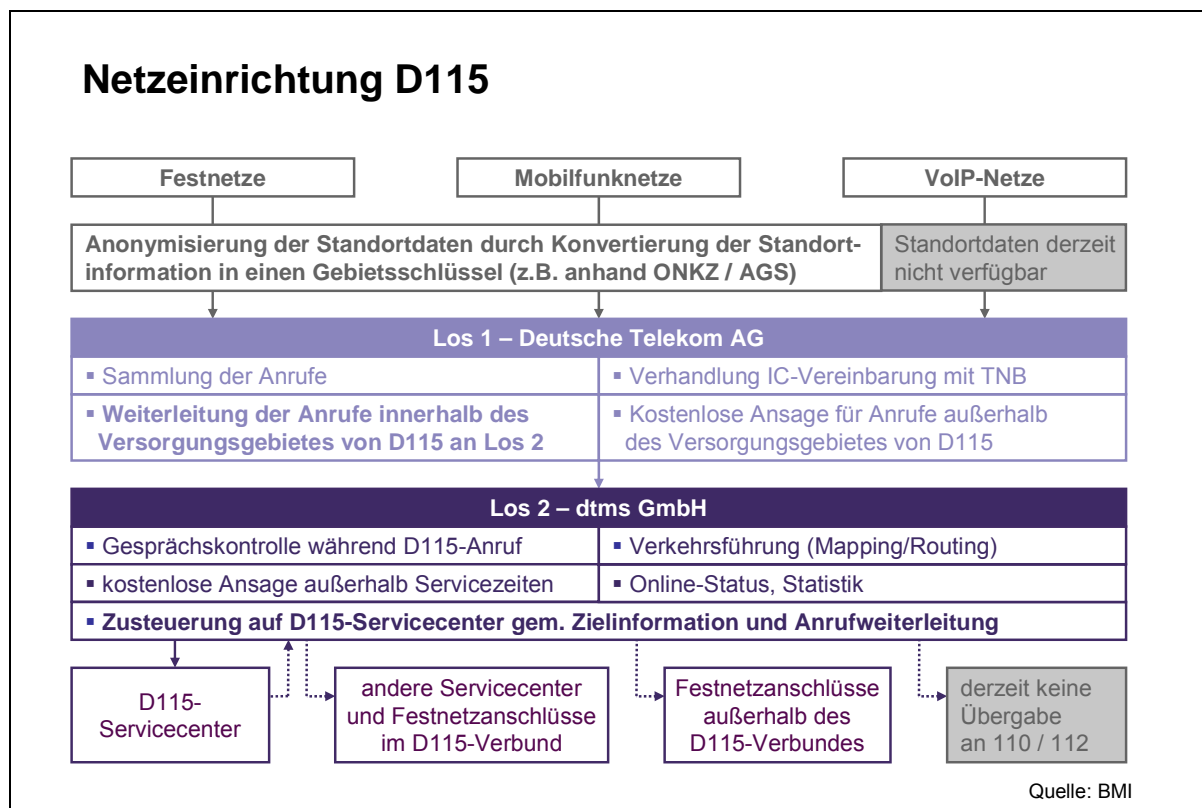


Abbildung 7.1: Netzeinrichtung D115

7.2 Vorgehen zur Entscheidung der Gebührenfrage

Für einen 115-Anruf wird zusätzlich zu marktgängigen Tarifen im Festnetz, Mobilfunk und IP-gestützten Netzen (Voice over IP) ein Aufschlag von EUR 0,03 pro Anrufminute erhoben. Mit diesem Aufschlag werden alle Kosten für die erforderliche Telekommunikationsinfrastruktur zum Betrieb der 115 abgedeckt. So beispielsweise auch die Kosten für die Weiterverbindung von Gesprächen von einem Servicecenter zu einem anderen.

Die Projektgruppe geht davon aus, dass unterschiedliche, minutenabhängige 115-Endkundertarife durch die Teilnehmernetzbetreiber angeboten werden, die sich im freien Wettbewerb bilden.

Ein einheitlicher Preis jeweils für Mobilfunk und für andere Netze wäre wünschenswert, ist aber bei dem heutigen Preisgefüge im Festnetz und Mobilfunk nur schwer zu realisieren.

Der Anbieter von Los 1 hat die Aufgabe, die Preise für Anrufe auf der 115 mit allen Teilnehmernetzbetreibern zu verhandeln. Die Preise sollen für den Zeitraum der Pilotphase nach oben festgeschrieben („gedeckelt“) sein. Preissenkungen durch Positionierung im Wettbewerb sind wünschenswert und zulässig.

D115 nutzt somit für die Anrufpreise Wettbewerbsmechanismen und schreibt keinen Preis vor. Die Liste der Endkundenpreise für Anrufe der Nummer 115 ist vierteljährlich durch die Auftragnehmerin von Los 1 zu aktualisieren und auf der Webseite www.d115.de zu veröffentlichen.

Alternativ wäre ein kostenloser Tarif für 115-Anrufe denkbar, was aber folgende Konsequenzen hätte:

- Die anfallenden Kosten würden von der öffentlichen Verwaltung getragen, somit steuer- und nicht nutzungsabhängig finanziert.
- Es wäre zu klären, welche öffentlichen Verwaltungen künftig für Anruferentgelte aufkommen.
- Bei kostenlosen Rufnummern besteht die Gefahr des Missbrauchs; Scherzanrufe führen zur Belästigung des Personals, die Suche nach einem Zuhörer wird so nicht unterbunden.
- Jeder Anrufer der deutschen öffentlichen Verwaltung könnte sich durch Vermittlung über die 115 kostenlos weiter vermitteln lassen; damit wird die gesamte deutsche Verwaltung im Prinzip auf Kosten aller Steuerzahler zum Nulltarif erreichbar.

Sobald sich im weiteren Preisbildungsprozess der Teilnehmernetze Preise herausgebildet haben, wird die Projektgruppe D115 den Lenkungsausschuss des Projekts D115 mit einer abschließenden Vorlage informieren und um Entscheidung bitten. Die Pilotteilnehmer werden in den Entscheidungsprozess einbezogen.

7.3 Einrichtung der Rufnummer 115 in allen Netzen (Los 1)

Aufgabe von Los 1 ist es, die Einrichtung der Rufnummer in allen Teilnehmernetzen sicherzustellen. Die Netzkapazität ist so zu dimensionieren, dass Anrufe jederzeit angenommen und an Los 2 zugeleitet werden können.

Der entstehende 115-Anrufverkehr aus den unterschiedlichen Telekommunikationsnetzen ist zu bündeln, weiterzuführen und mit sämtlichen den einzelnen Netzbetreibern untereinander zur Verfügung stehenden Gesprächsdaten (einschließlich der Herkunftsinformation) an die

Auftragnehmerin für Los 2 zu übermitteln, so dass in Los 2 die Auswertung der Gesprächsdaten und Zusteuerung auf die zuständigen D115-Servicecenter erfolgen kann.

Wie ausgeführt, sollen die Anrufer an das geografisch nächstgelegene D115-Servicecenter weitergeleitet werden. Dies entspricht dem Prinzip, das bereits bei den Notrufnummern 110 und 112 angewendet wird. Damit die Telekommunikationsbranche nicht kostenaufwändig eine zusätzliche technische Lösung schaffen muss, ist zu prüfen, ob nicht eine vorhandene Systematik mit leichten Modifikationen auch für D115 genutzt werden kann.

Andere Lösungen unter Nutzung der geografischen Lage von Vermittlungsstellen oder geografischer Abdeckung von Funknetzen unter Verzicht auf Spracherkennung, Verwendung von Nachwahlen von Ortsnetzkenzahl (ONKZ) und Berücksichtigung einer direkten „Mensch-zu-Mensch“-Kommunikation als Ausschreibungsergebnis sind grundsätzlich denkbar. Jedoch baut Spracherkennung für viele Menschen eine zusätzliche Nutzungshürde auf und ist nach den politischen Vorgaben für das Projekt D115 basierend auf „Mensch-zu-Mensch“-Kommunikation keine sinnvolle Option.

Gleiches gilt für Nachwahlen, die hinter der 115 zusätzlich gewählt werden könnten, z.B. 115 + Nachwahl des Autokennzeichens, einer Postleitzahl oder der Vorwahl. Die Eingaben von Buchstaben auf Telefontasten ist zwar durch SMS-Nutzung mittlerweile in jüngeren Zielgruppen ausreichend bekannt, bedeutet aber insbesondere für ältere Menschen eine zusätzliche Hürde.

Weiterhin verliert die leicht einprägsame dreiziffrige Rufnummer ihren Vorteil, wenn man aufwändige Erklärungen zur Bedienung der Rufnummer in der Kommunikation der Rufnummer 115 über Öffentlichkeitsarbeit mitliefern müsste.

In der Pilotphase wird es Gebiete geben, in denen D115-Servicecenter bereits eingerichtet und verfügbar sind. Genauso wird es Gebiete geben, die noch nicht am Pilotbetrieb teilnehmen und in denen Anrufer lediglich eine vordefinierte Ansage erreichen. Eine solche Ansage könnte lauten: „D115 befindet sich im Aufbau; Ihr Gebiet ist derzeit noch nicht erreichbar“. Diese Ansage wird als kostenfreie Ansage eingerichtet werden.

Der Anschluss von zusätzlich teilnehmenden Servicecentern aus weiteren Regionen während des Pilotbetriebs ist durch die ausgeschriebenen Leistungen bereits berücksichtigt. Für die Kalkulation der Anbieter wurde angenommen, dass sich die Zahl der Teilnehmer bis zum Ende des Pilotbetriebs auf maximal das Doppelte an Regionen und Servicecentern erhöht.

7.4 Telefonverkehrssteuerung und -verteilung (Los 2)

Die Aufgabe von Los 2 ist es, alle von Los 1 zugeführten Anrufe der 115 in das zuständige D115-Servicecenter weiterzuleiten. In einem geschützten Bereich der Webseite www.d115.de werden die aktuellen Zuordnungsinformationen und die geografische Zuständigkeit der D115-Servicecenter zur Verfügung gestellt (Mapping der Servicecenterstruktur). Ändert sich diese Zuordnung, so wird der Auftragnehmer von Los 2 darüber informiert. Änderungen sind maximal einmal pro Monat vorgesehen.

Weiter ist es notwendig, dass last-, zeit- und situationsbedingt eine Steuerung des Verkehrs auf die verschiedenen Servicecenter möglich ist. Es ist vorgesehen, dass die Verkehrssteuerung durch das Projekt D115 administrierbar ausgelegt ist und durch das Projekt D115 selbst per Fernadministration erfolgen kann.

Vorgesehen, aber im Pilotbetrieb zunächst nicht geplant, ist eine allgemeine Begrüßungsansage und je D115-Servicecenter eine eigene Warteschleife mit einer weiteren Ansage. Diese sollte zukünftig vom Projekt D115 selbst administriert werden. Im Pilotbetrieb wird sich herausstellen, ob auf die allgemeine Begrüßungsansage und die Warteschleifen verzichtet werden kann.

Für unvorhergesehene Fälle (z.B. Hochwasser in einer Region) ist ein Auswahlmenü vorgesehen, das kurzfristig aktiviert werden kann und eine Verzweigung auf maximal vier Ansagen mit gezielter Auswahl für Weiterleitungen ermöglicht.

Dies kann in der Region bei einer solchen Großlage die Beauskunftung wesentlich erleichtern, weil sich ergebende Anrufabläufe vorsortiert werden können, auch wenn Auswahlmenüs im normalen Tagesgeschäft nicht vorkommen sollen.

Grundsatz von D115 ist die grundsätzliche Zuständigkeit und Erreichbarkeit. Wird daher in einem Servicecenter festgestellt, dass der Anruf an ein anderes Servicecenter weiterverbunden werden muss, so ist vorgesehen, die Weitervermittlung sofort und auch per Rückfrage/Makeln zwischen den Servicecentern sicherzustellen. Dies erfolgt ohne zusätzliche Kosten für die weiterverbindende Verwaltung innerhalb der Technik von Los 2.

Genauso soll D115 serviceorientiert weiterverbinden, wo bisher lediglich von einer Verwaltung die Rufnummer der anderen Verwaltung genannt wurde mit dem freundlichen Hinweis, selbst neu zu wählen. Auch diese Weiterverbindung an Festnetzanschlüsse anderer Verwaltungen soll für die weitervermittelnde Verwaltung kostenfrei erfolgen können. Die Arbeitsabläufe innerhalb der D115-Servicecenter für die Anwahl solcher Weiterverbindungen²¹ werden entsprechend technisch unterstützt.

Es ist geplant, dass Notrufe, die irrtümlicherweise bei der D115 ankommen, über die Netztechnik ohne Verlust der Gesprächsdateninformationen zurückgegeben und an die 110 oder 112 weitergeleitet werden können. Die Gesprächsdaten sind so auszuwerten, als wenn ursprünglich schon 110 oder 112 angerufen worden wäre. Allerdings fehlen dafür bisher die gesetzlichen Grundlagen. Ohne den Nachweis eines erfolgreichen Pilotbetriebs, scheint es zudem auch nicht sinnvoll, vorsehend solche Grundlagen zu schaffen.

Daher wird in einer Übergangsphase im Pilotbetrieb ein als Notfall identifizierter Anruf an die nächstliegende Einsatzleitzentrale weitergegeben.

Um Gehörlosen einen Zugang zu ermöglichen, wird es im D115 eine separate Faxnummer geben. Gehen dennoch Faxe in den Servicecentern ein, so werden diese auf einen Faxanschluss weitergeleitet und bearbeitet.

In den ACD-Anlagen der D115-Servicecenter müssen für den ankommenden Verkehr folgende zwei Zielnummern eingerichtet werden:

1. Eine gesonderte Zielrufnummer für über die Netztechnik zugeteilte D115-Anrufe.
2. Eine gesonderte Zielrufnummer für aus anderen D115-Servicecentern weiter verbundene Anrufe.

Die Rufnummer 1 gilt in jedem Fall für alle kommunalen Servicecenter der ersten Anlaufebene. Für Länder- und Bundesservicecenter entsprechend die Rufnummer 2 der obigen Aufzählung. Diese Zielrufnummern werden dem D115-Projekt mitgeteilt und an den Auftragnehmer von Los 2 weitergeleitet.

7.5 Statistikauswertungen (Los 2)

Zur Steuerung und zur Weiterentwicklung des D115-Service sind statistische Auswertungen des Verkehrs erforderlich. Als Statistikfunktionen sind vorgesehen (vgl. auch die Kennzahlen in Kap. 9):

²¹ Als Aufgabe für die D115-Servicecenter ergibt sich daraus, eine lokale Weiterverbindungsliste aufzustellen, die Verwaltungen listet, an die schon heute häufig vermittelt wird oder deren Telefonnummer für eine Neuwahl durch den Kunden bisher herausgegeben wurde (vgl. Kapitel 7.1.8 Vorbereitung und Aufgaben für und während des Pilotbetriebs).

- Erfassung, Aufzeichnung und Auswertung der Belegungen und Belegungsversuche,
- Erfassung aller erfolgten Weiterverbindungen und konsekutiven, verketteten Weiterverbindungen mit den jeweils erreichten Zielen,
- Erfassung aller nicht möglichen und zurückgenommenen Weiterverbindungen bzw. nicht erreichter Ziele,
- Belegung der Leitungsbündel als Spitzenwerte (Check Leitungskapazität),
- Speicherung der Daten für 24 Monate, Verkehrsdaten für Vorjahresvergleich über zwei Perioden (diese sind auch bei Auftragnehmer in einem von der Auftraggeberin dann festzulegenden, marktüblichen Format zu übergeben),
- Nach D115 gesamt, nach jeweiligen D115-Servicecentern getrennt, nach Weiterverbindungszielen:
 - Anzahl Anrufe angeboten,
 - Anzahl Anrufe abgebrochen durch Anrufer (mit Abbruchzeit),
 - Anzahl Anrufe angenommen nach Schwellwert,
 - Anzahl Anrufe mit Überläufen in andere, namentliche D115-Servicecenter,
 - Anzahl Anrufe abgewiesen wegen Überlast,
 - Anzahl Anrufe weitergeleitet (D115-Servicecenter, Festnetz, Notruf),
 - Anzahl bei Versuch der Weiterleitung abgewiesenen bzw. auf besetzt gestellten Anrufe,
 - Durchschnittliche Gesprächszeit (keine Weiterleitung),
 - Durchschnittliche Gesprächszeit (0/1/2/3 Weiterleitung),
 - Durchschnittliche Gesamtgesprächszeit inkl. Weiterleitungen,
 - Servicelevel (Prozentsatz angenommener Anrufe nach bestimmtem Schwellwert),
 - Herkunft der Anrufe nach Struktur „Mapping Servicecenter“,
 - Herkunft der Anrufe getrennt nach Teilnehmernetzen,
 - Herkunft der Anrufe getrennt nach Festnetz, Mobilfunk und anderen,
 - Anrufe nach Tageszeit/Zeitintervall,
 - Anrufe außerhalb der Servicezeit.

Diese Statistiken sind in Echtzeit und tagesaktuell abrufbar vorzuhalten. Das Projekt D115 kann diese über einen sicheren Fernzugriff jederzeit abrufen. Der Statistikumfang wird im Verlaufe des Probebetriebs ggf. bedarfsgerecht erweitert.

7.6 Optionale Funktionen Los 2

Folgende optionale Funktionen wurden im Rahmen der Ausschreibung mit abgefragt:

Arbeitsplatz Echtanzeige

Für die Statistik ist eine optionale, browserbasierte Anzeige anzubieten, die den jeweiligen Gesamtzustand bei D115 und den Gesamtzustand des jeweils eigenen D115-Servicecenters per IP auf jedem Servicecenter-Arbeitsplatz anzeigt. Folgende Werte für (1) den Gesamtzustand und (2) das eigene Servicecenter sind geplant:

- Anzahl derzeit aktiver Anrufe,
- Anzahl Anrufe zur Verteilung in Warteschleife,
- längst wartender Anrufer in Warteschleife.

Die Anzeige könnte in etwa folgendermaßen aussehen, wobei der erste Wert den Gesamtzustand und der zweite Wert den des eigenen Servicecenters darstellt:

AA	15/5
AW	3/1
LW	25/15

AA = Aktive Anrufe, AW = Anzahl in Warteschleife, LW = Längste Wartezeit

ACD im Netz für Bundesbehörden

Bundesbehörden, die noch nicht über eine eigene Automatic Call Distribution (ACD) Infrastruktur verfügen, können temporär oder auch dauerhaft die „ACD im Netz“-Funktionalität²² für die eigenen Servicecenter-Arbeitsplätze nutzen.

Die Administration muss durch die jeweilige Verwaltung selbst per Fernadministration erfolgen können. Die notwendigen technischen Einrichtungen für den sicheren Zugang werden von der Auftragnehmerin von Los 2 gestellt. Das Personal aus den Verwaltungen wird entsprechend geschult.

Auch wenn im Rahmen einer Ausschreibung des Bundes diese Funktion nicht für Länder und Kommunen ausgeschrieben werden kann, ist davon auszugehen, dass mit jeweils eigenen Vergaben diese Funktion nutzbar sein wird.

Folgende Funktionen sind als Mindeststandards vorgesehen:

ACD im Netz - Agentengruppen

Für jede nutzende Verwaltung ist vorgesehen, dass sich mindestens fünf spezifische und aus Sicht des nutzenden Servicecenters individuelle Anrufgruppen fernadministrierbar einrichten lassen.

ACD im Netz - Fähigkeiten (Skills)

Weiter ist vorgesehen, dass sich 10 spezifische Fähigkeiten (Skills) des Personals für die jeweils individuell nutzende Verwaltung fernadministrierbar einrichten lassen.

ACD im Netz - Statistikfunktion

Es ist vorgesehen, dass folgende Statistikfunktionen täglich, wöchentlich und monatlich fernadministrierbar auswertbar sind:

- Anzahl Anrufe angeboten,
- Anzahl Anrufe abgebrochen durch Anrufer (mit Abbruchzeit),
- Anzahl Anrufe angenommen nach Schwellwert,
- Anzahl Anrufe abgewiesen wegen Überlast,

²² Ein Abruf der „ACD im Netz“-Funktion durch Landes- oder Kommunalbehörden ist aus vergaberechtlichen Gründen nicht zulässig. Bei Bedarf müssen die Landes- oder Kommunalbehörden eine eigene Vergabe durchführen. Das Ergebnis der Ausschreibungskomponente „ACD im Netz“ für Bundesbehörden kann jedoch als Standard für die Ausschreibung der Landes- und Kommunalbehörden genutzt werden.

- Durchschnittliche Gesprächszeit,
- Servicelevel (Prozentsatz angenommener Anrufe nach bestimmtem Schwellwert),
- Anrufe nach Tageszeit/Zeitintervall,
- Anrufe außerhalb der Servicezeit.

Gesprächsaufzeichnung für Drohanrufe

Gehen Drohanrufe unter D115 ein, so sollten diese zuverlässig aufgezeichnet werden können. Dies erfordert, dass zunächst alle Gespräche aufgezeichnet werden müssen, die jedoch aus datenschutzrechtlichen Gründen nach einem bestimmten Zeitintervall automatisch und zuverlässig gelöscht werden. Damit eingehende Drohanrufe ausgewertet werden können, muss es jedem Arbeitsplatz im D115-Verbund möglich sein, die automatische Löschung der aufgezeichneten Anrufe durch Signalisierung zu verhindern. Die Signalisierung muss während des Gespräches und auch noch kurz danach möglich sein.

Eine Drohanrufaufzeichnung ist derzeit im Projekt aus Gründen des Datenschutzes jedoch nicht vorgesehen, ließe sich aber ausschreibungskonform nachrüsten.

7.7 Vorbereitung und Aufgaben für und während des Pilotbetriebes

Aufgaben für die D115-Servicecenter

- Die D115-Servicecenter der ersten Anlaufebene und die kommunalen Servicecenter müssen in ihren ACD Anlagen folgende Rufnummern einrichten:
 1. Für über die Netztechnik zugeteilten D115-Anrufe eine gesonderte Zielrufnummer,
 2. für aus anderen D115-Servicecentern weiter verbundene Anrufe eine weitere gesonderte Zielrufnummer
- Die statistische Auswertung der eigenen ACD ist an die erforderlichen Formate für das Reporting anzupassen.
- Aufbau und Pflege der lokalen Weiterverbindungsliste für erwartbare (ggf. schon heute erfolgende) häufige lokale Weiterverbindungen.

Aufgaben für die Projektgruppe D115

- Einrichtungsbegleitung und Abnahme Los 1 und Los 2 nach der Vergabeentscheidung.
- Steuerung des Netzbetriebs und begleitende technische Weiterentwicklung.
- Beobachtung der Laufzeit bis Ende 2010 und Neuausschreibung.

8 Das Serviceversprechen und die Gesprächsqualität der D115

8.1 Grundsätze des Serviceversprechens

Das Serviceversprechen definiert die Qualitätsmerkmale der Leistungsbereitstellung für Kunden und Verwaltung durch D115 und somit auch für die Zusammenarbeit im D115-Verbund. Es umfasst unter anderem die folgenden – für die Erwartungen und Interessen der Zielgruppen – wesentlichen Größen und Prozesse:

- Servicezeiten
- Service Level
- Dienstleistungstiefe
- Gesprächsqualität und -standard.

Die Definition des Serviceversprechens bestimmt auch den Aufwand der im Verbund D115 teilnehmenden Servicecenter. Werden die Servicezeiten, der Service Level oder die Dienstleistungsbreite und -tiefe ausgeweitet, so hat dieses unmittelbar Einfluss auf die erforderlichen Personalkapazitäten und die Kosten eines Servicecenters. Aus diesen Rahmenbedingungen resultiert, dass D115 zunächst mit einem „Basis-Serviceversprechen“ startet und dieses auf Grundlage kontinuierlicher Analyse und Bewertungen mittel- und langfristig erweitert wird.

In der Pilot- bzw. Aufbauphase wird darauf Rücksicht genommen, dass die Leistungsfähigkeit im D115-Verbund eine andere ist, als wenn ein vollständig ausgebauter und langjährig betriebsbereiter Verbund existiert. Insofern wird zwischen

- kurzfristigen, voraussichtlich bis Ende 2009,
- mittelfristigen, voraussichtlich bis Ende 2010 und
- langfristigen, ab 2011 gültigen

Servicezielen unterschieden, die erreicht werden sollen. In jeder Phase erfolgt eine Evaluation des Serviceversprechens.

Kurzfristige Serviceziele des D115-Verbundes werden einen messbaren Mehrwert für die Bürgerinnen und Bürger, die Wirtschaft aber auch für die Verwaltungen selbst und deren Fachbehörden sowie für die Politik erzielen. Der Verwaltungskunde erhält über die einheitliche Behördenrufnummer 115 unabhängig vom Standort Auskünfte über Leistungen der öffentlichen Verwaltung von Bund, Ländern und Kommunen zu einheitlichen Servicezeiten mit einheitlichen Service Levels. Die Fachbehörden und Verwaltungen werden entlastet durch die Servicecenter (vgl. Kap. 2). Dennoch dürfen die durch das Serviceversprechen definierten Einstiegsanforderungen nicht zu hoch gesetzt sein, denn weitere Regionen, die im Aufbau von Servicecentern begriffen sind, sollen in den D115-Verbund aufgenommen werden können.

Langfristig ist D115 auf eine breite Flächendeckung in Deutschland ausgelegt, die mit dem Pilotbetrieb ab 2009 beginnt und sukzessive ausgebaut wird. Dies bedeutet, dass zu Beginn des Pilotbetriebes die einheitliche Behördenrufnummer 115 nur in einigen qualifizierten Modellregionen verfügbar sein wird.

Mit fortlaufender Dauer ist geplant, alle qualifizierten Modellregionen in den Pilotbetrieb aufzunehmen. Für interessierte Modellregionen gilt dieses nach einer Qualifizierung entsprechend. Im Rahmen des Pilotbetriebes wird der D115-Verbund Erfahrungen sammeln und die Servicevereinbarungen evaluieren. Trotz dieser Kenntnis über mögliche Entwicklungspotenziale von D115 und der Entschlossenheit zu ihrer Nutzung ist es auch entscheidend, das

Serviceversprechen so auszugestalten, dass keine Erwartungen zu Beginn des Umsetzungsprozesses vermittelt werden, die dann nicht erfüllt werden können. Die Einhaltung des Serviceversprechens im Verbund soll das Vertrauen in das Instrument D115 stärken, deshalb werden Standards bei der Einführung der bundesweit einheitlichen Behördenrufnummer 115 abgebildet, die einzuhalten sind.

Die nachfolgend definierten Standards umfassen die für die Servicequalität wesentlichen Merkmale (vgl. Kap. 9). Die D115-Servicecenter verpflichten sich diese Standards zu erfüllen. Darüber hinaus werden die angestrebten mittel- und langfristigen Entwicklungen und Ausbaustufen zu den einzelnen Bestandteilen des Serviceversprechens beschrieben, soweit es hierzu bereits zu konkreten Verabredungen gekommen ist.

Es steht den D115-Servicecentern grundsätzlich frei, weitere telefonische Serviceleistungen für den eigenen Verwaltungsbereich anzubieten und damit ein Leistungsportfolio anzubieten, welches weit über das von D115 hinaus reichen kann. Der D115-Verbund prüft auf Basis der im Rahmen des Pilotbetriebes gewonnenen Erfahrungen, ob und inwieweit das Serviceversprechen erweitert werden soll.

Im Pilotbetrieb ist kein verbundübergreifendes Vorgangsbearbeitungssystem der Anliegen vorgesehen (z.B. Nachverfolgung elektronischer Weiterleitungen durch alle Teilnehmer). Allerdings besitzt jedes Servicecenter die Freiheit, innerhalb der eigenen Verwaltung entsprechende Systeme einzusetzen. Hinsichtlich der Notwendigkeit eines verbundübergreifenden Systems zur Versendung und Nachverfolgung von aufgenommenen und weitergeleiteten Informationen erfolgt eine Evaluation während des Pilotbetriebs.

Zusätzlich lassen sich mittel- oder langfristig ggf. Fachverfahren ermitteln, die verbundübergreifend durch D115 wahrgenommen werden können. Dies setzt jedoch die Klärung weiterer organisatorischer, technischer und auch rechtlicher Fragen voraus. Damit unterliegt die Dienstleistungstiefe der Dynamik der D115-Teilnehmer und den vorliegenden Rahmenbedingungen. Eine eindeutige Aussage, wann welche Leistungskomplexität durch D115 abgebildet werden kann, ergibt sich aus dem laufenden Pilotbetrieb.

Das nachfolgend angeführte Serviceversprechen gilt für den Pilotbetrieb. Für den Testbetrieb können davon abweichende Konditionen festgelegt werden.

8.2 Das Serviceversprechen während der Pilotphase

8.2.1 Servicezeiten

Die Servicezeiten orientieren sich an folgenden Grundsätzen:

- Es ist eines der wesentlichen Merkmale und Servicezugewinne der einheitlichen Behördenrufnummer 115, dass die Servicecenter deutlich über die üblichen Sprechzeiten der Verwaltung hinaus verlässlich erreichbar sind.
- Die Servicezeiten der D115-Servicecenter sind klar definiert und kommuniziert.
- Die Festlegung der Servicezeiten orientiert sich am Bedarf und an der Nachfrage der Kunden.

Es zu berücksichtigen, dass die Inanspruchnahme von Servicezeiten erst nach der Einrichtung der 115 und einer anschließenden Bekanntheits- und Gewöhnungsphase abschätzbar ist. Die Erweiterung der Servicezeiten und die längere Erreichbarkeit des D115-Verbundes ist von der Entwicklung des Dienstleistungsangebots abhängig: Werden zunehmend vertiefte Auskünfte und komplexere Verwaltungsleistungen angeboten, wird damit eine steigende Nachfrage von Kunden und Verwaltungen einhergehen.

8.2.1.1 Kernservicezeiten für alle teilnehmenden Verwaltungen

Unter der Kernservicezeit wird der Zeitraum verstanden, in dem alle D115-Servicecenter ihre Betriebsbereitschaft unter Erfüllung der festgelegten Qualitätsanforderungen aufrechterhalten. Die Schließung eines oder mehrerer D115-Servicecenter innerhalb der Kernservicezeiten ist nicht vorgesehen und sollte nur unter vorheriger Abstimmung mit dem D115-Verbund vorgenommen werden. Ausgenommen hiervon sind die Servicecenter, die eine Partnerschaft mit einem anderen Servicecenter eingegangen sind. Allerdings verpflichtet sich dieser Partner dann nicht nur für sein eigenes Servicecenter, sondern auch für das andere Servicecenter, mindestens Anfragen zu den 150 vereinbarten Verbundleistungen innerhalb der Servicezeiten vollständig beantworten zu können. Diese oder weitergehende Absprachen müssen rechtzeitig der D115-Netzadministration bekannt gegeben werden.

Die definierten Servicezeiten besitzen Geltung für alle teilnehmenden D115-Servicecenter, egal ob diese als unmittelbar erreichbare erste Anlaufstellen oder als nachgelagerte zweite telefonische Anlaufstellen auf staatlicher Ebene in den D115-Verbund einbezogen sind. Unberührt davon bleiben die Öffnungszeiten verwaltungsinterner zweiter oder dritter telefonischer Anlaufstellen, die mit den teilnehmenden Servicecentern vernetzt sind. Im Testbetrieb können ggf. davon abweichende Regelungen getroffen werden.

Folgende Servicezeiten gelten für den Beginn des Pilotbetriebes:

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

Das eingehende Anrufvolumen an die 115 wird permanent analysiert. Nach Vorliegen ausreichender Erfahrungen wird auf Grundlage dieser Analysen eine Entscheidung über die Beibehaltung oder Änderung, insbesondere die mögliche Erweiterung der Servicezeiten, herbeigeführt. Jedem D115-Servicecenter steht es frei, auch in darüber hinausgehenden Zeiträumen Leistungen anzubieten. Allerdings gibt es für diese Zeiten keine Gewährleistung dafür, dass Ansprechpartner/innen in anderen D115-Servicecentern verfügbar sind. Insofern wird die telefonische Weiterleitung nur bedingt möglich sein.

Außerhalb der Servicezeiten bietet D115 eine Ansage²³, in der Anrufer darüber informiert werden, dass ihr Anruf außerhalb der Servicezeiten erfolgt. Zusätzlich gibt es einen Hinweis, die Internetauftritte zur Selbstauskunft zu nutzen. Anrufbeantworter, auf denen Anrufe, die außerhalb der Servicezeiten eingehen, gespeichert werden können, sind derzeit nicht vorgesehen. Die Beantwortung von Anfragen, die auf Anrufbeantworter gesprochen werden, ist sehr viel aufwendiger als eine direkte Bearbeitung.

8.2.1.2 Ausweitung von Servicezeiten bei Nachfrageschwankungen

Nachfrageschwankungen können einerseits periodisch entstehen, einem langfristigen Trend folgen oder spontan und kurzfristig auftreten. Zudem kommen Nachfrageschwankungen lokal, regional oder überregional vor. Durch eine fortlaufende Evaluation der Nachfrage von D115 zu Leistungsinhalten, besonderen Bedürfnissen, Anrufgewohnheiten und Erwartungen kann sich eine Fülle von Änderungen ergeben, die heute nicht prognostizierbar ist.

Bei überregional beobachtbaren Entwicklungen müssen entsprechende Anpassungen verbundübergreifend umgesetzt werden, d.h., dass langfristige Änderungen beim Nachfrageverhalten der D115-Kunden möglichst überregional berücksichtigt und entsprechende Ergänzungen implementiert werden. Saisonale Nachfrageverschiebungen werden in diesem Zusammenhang eher als langfristige denn als kurzfristige Nachfragetrends verstanden. Auch für diese wiederkehrenden Schwankungen kann es erforderlich werden, verbundübergreifende Absprachen zu treffen.

²³ Die Projektgruppe D115 plant die kostenfreie Realisierung der Ansage.

Es wird vermutet, dass kurzfristige Nachfrageschwankungen tendenziell stärker von regionalem Ursprung sind und nach einem definierten Ereignis (Wahl, Veranstaltung etc.) zurückgehen. Insofern sollte die Bewältigung dieser Ereignisse in der Verantwortung des jeweiligen D115-Servicecenters liegen. Allerdings bietet der D115-Verbund in solchen Fällen auch ein erhebliches Maß an Hilfestellung und Unterstützungsmöglichkeiten, die im Verbund abgestimmt werden sollten. Der D115-Verbund bereitet sich bereits während des Pilotbetriebs auf Szenarien überregionaler kurzfristiger und unvorhersehbarer Nachfrageschwankungen vor.

8.2.1.3 Synergieeffekte bei der Ausweitung von Servicezeiten

Zu Tagesrandzeiten (bspw. von 6:00 bis 8:00 oder von 18:00 bis 20:00 Uhr) oder an Wochenenden und Feiertagen weisen die aktuellen Auslastungskurven der bestehenden Servicecenter nur eine geringe Nachfrage aus. Eine regionale oder überregionale Bündelung solcher Anrufe auf ein oder wenige Servicecenter im D115-Verbund könnte den Betrieb zu diesen Tagesrandzeiten rechtfertigen. Durch Synergie-Effekte könnten die Servicezeiten mit nur geringem Aufwand erheblich erweitert werden.

Abbildung 8.1 zeigt, wie ein solcher Synergie-Effekt erzielt werden kann. In den Tagesrandzeiten (hier: von 7:00 bis 8:00 und von 18:00 bis 19:00 Uhr) sowie am Samstag (im Beispiel: von 8:00 bis 13:00 Uhr) übernimmt ein D115-Servicecenter den Dienst für einzelne oder alle anderen D115-Teilnehmer. Dieser „Verbunddienst“ könnte beispielsweise rollierend jeweils von einem anderen Servicecenter wahrgenommen werden.

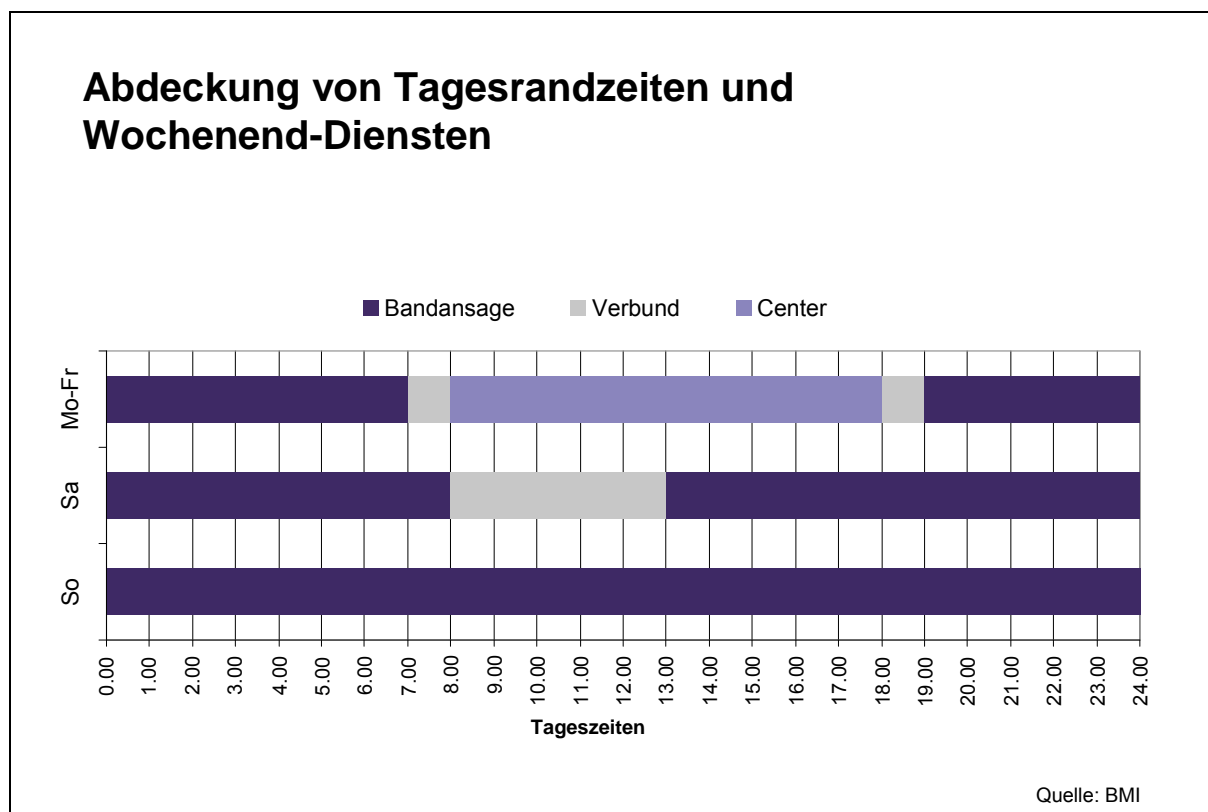


Abbildung 8.1: Abdeckung von Tagesrandzeiten und Weekend-Diensten

Bedingung für den inhaltlichen Erfolg derartiger Kooperationen ist, dass die aufgabenübernehmenden Servicecenter in ausreichendem Umfang in der Lage sind, die Anliegen der „ortsfremden“ Anrufer zu erledigen. Von Vorteil – jedoch nicht zwingend – ist daher eine Kooperation möglichst benachbarter Servicecenter. Allerdings erschweren in einigen D115-Servicecentern vertraglich fixierte Regelungen zu den Arbeitszeiten entsprechende Auswei-

tungen. In diesen Fällen sollte mittelfristig und unter Einbeziehung der örtlichen Mitbestimmungsorgane darauf hingewirkt werden, dass entsprechende Verträge flexibler formuliert werden können. In einigen Fällen sind diesbezügliche Vertragsänderungen voraussichtlich nicht kurzfristig realisierbar, so dass die Servicecenter, die den Tagesrandzeiten- oder Wochenendbetrieb nicht durchführen können, ggf. andere Themen für den D115-Verbund wahrnehmen.

8.2.2 Weiterleitung von Anliegen

Kann das Anliegen der Anrufer im Erstkontakt nicht abschließend beantwortet werden, so kann nach Einwilligung des Anrufenden das Anliegen elektronisch erfasst und dann an die zuständige Stelle gesendet werden. In diesem Fall gilt im D115-Verbund eine Reaktion gegenüber dem Anrufenden innerhalb von 24 werktäglichen Stunden nach Eingang des elektronisch aufgenommenen Anliegens. Andernfalls besteht die Neigung des Anrufers erneut bei D115 anzurufen und nach dem Anliegen zu fragen. Hier sollte entschieden gesteuert werden, durch eine kurzfristige Reaktion an den Anrufer und eine zeitnahe Beantwortung des Anliegens. Ist dieses zunächst nicht möglich, so ist dem Anrufer in nachvollziehbarer Form zu erläutern, wann die Antwort voraussichtlich erteilt werden kann oder warum eine Antworterteilung nicht möglich ist.

Der Kunde erhält als Reaktion eine schriftliche, elektronische oder mündliche Antwort, die entweder

1. als eine fallabschließende Antwort erteilt wird oder
2. Informationen zum weiteren Verlauf der Aufgabenerledigung übermittelt:
 - a. Kontaktdaten des zuständigen Ansprechpartners (E-Mail und Telefonnummer), der das Anliegen beantworten wird,
 - b. kurze Erklärung, wann das Anliegen abschließend beantwortet werden kann,
 - c. ggf. weitere Erklärungen (z.B. Einbeziehung weiterer Behörden, Beistandspflichten des Anrufers etc.).

Die Verantwortung für die fristgerechte Reaktion beim Anrufer und die Aufgabenerledigung geht nach Erhalt auf den Empfänger des elektronischen Anliegens über. Jedes D115-Servicecenter muss das Anliegen und die Kontaktdaten des Anrufers aufnehmen (vgl. Kap. 5), den zuständigen Empfänger (meist ein D115-Servicecenter) identifizieren und das Anliegen kurzfristig weiterleiten. Nur so ist eine schnelle Reaktion und die zeitnahe Beantwortung der Anfrage zu gewährleisten.

Stellt ein Servicecenter fest, dass mehrfach keine Reaktion auf ein Anliegen innerhalb von 24 Stunden erfolgt ist, versucht es im direkten Kontakt mit der zuständigen Stelle den Fall zu klären (vgl. Kap. 9).

8.3 Service-Parameter

8.3.1 Service Level

Ein im Bereich des privaten Call-Centerbetriebes hervorgehobenes Qualitätsmerkmal zur Beurteilung eines Servicecenters ist der Anteil der Anrufe, der innerhalb eines bestimmten Zeitraums mit einer Servicekraft verbunden wird. Der in der Fachliteratur häufig verwendete Begriff "Standard Service Level" bezeichnet einen Service Level von 80/20, d.h. 80 Prozent der Anrufe werden in einem Zeitraum von maximal 20 Sekunden entgegengenommen. Hierbei wird allerdings auch betont, dass der Standard Service Level nur ein Richtwert sein kann, da der Grad der Erreichbarkeit, den ein Servicecenter seinen Kunden bietet, auch vom Auf-

gabenschwerpunkt und der Varianz des Dienstleistungsangebotes des Servicecenters abhängig ist. Bei einer Notfall-Hotline muss der Service Level darüber liegen, während bei reinen Informationsabrufen auch ein niedrigerer Service Level akzeptiert wird.

Welcher Service Level sollte also für D115 verwirklicht werden? Hier ist zu beachten, dass die Höhe des Service Levels in engem Zusammenhang zu den Personalkapazitäten steht. Dies kann zur Folge haben, dass es bei der Gewährleistung eines höheren Servicelevels häufiger Leerlaufzeiten auftreten. Öffentliche Servicecenter befolgen den Grundsatz der Wirtschaftlichkeit und haben die Kundenzufriedenheit und die Beantwortungsquote als Maßstab. Unproduktive Zeiten sind kostenintensiv und könnten nur mit anderweitigen Tätigkeiten (z.B. Melderegisterauskünfte, E-Mail-Bearbeitung) überbrückt werden. Eine solche Mischarbeit ist nur eingeschränkt möglich.

Ein in der Privatwirtschaft angestrebter Standard Service Level 80/20 kann zu Beginn des Pilotbetriebs nicht realisiert werden. Die meisten Servicecenter, die am Pilotbetrieb von D115 teilnehmen, erreichen gegenwärtig diesen Service Level nicht. Im Pilotbetrieb startet D115 daher mit einem Service Level von 75/30 auf Grundlage einer auf den Monatsdurchschnitt berechneten Erhebung, was bedeutet, dass 75 Prozent aller Anrufe innerhalb einer Frist von 30 Sekunden durch einen Mitarbeiter in einem D115-Servicecenter angenommen werden. Langfristig wird angestrebt einen Service Level von 80/20 zu erreichen.

8.3.2 Beantwortungsquote im Erstkontakt

Die Beantwortungsquote im Erstkontakt gibt diejenige Anzahl von Anfragen an, die in einem D115-Servicecenter fallabschließend im ersten Telefonat beantwortet werden können, gemessen am Gesamtvolumen von D115-Anrufen in dem jeweiligen Servicecenter. Fallabschließend bedeutet, dass der Servicemitarbeiter die Bedürfnisse der Anrufer durch Auskünfte erfüllt, so dass dieser mit demselben Anliegen nicht ein zweites Mal mit der Verwaltung in Kontakt treten muss. Als fallabschließend gilt auch die Weitervermittlung, die ausdrücklich von dem Anrufer an eine konkrete Person gewünscht wird oder wenn der Anrufer an einen Ersatzgesprächspartner vermittelt wird. Die erfolgreiche Erledigung durch das Servicecenter ist ein wesentliches Element der gesteigerten Kundenfreundlichkeit und eine wesentliche Entlastung der Fachbehörden.

In die Fallabschlussquote werden Weitervermittlungen einbezogen, sofern diese explizit gewünscht werden.

Im Pilotbetrieb will der D115-Verbund eine Beantwortungsquote von 55 Prozent im Erstkontakt aller Servicecenter im 1st Level erreichen. Mittelfristig, d.h. bis Ende 2009 soll es zu einer Steigerung auf 65 Prozent kommen. Langfristiges Ziel des D115-Verbundes ist eine Beantwortungsquote für 115-Anrufe von 75 Prozent.

Die Beantwortungsquote im Erstkontakt innerhalb der teilnehmenden nachgelagerten D115-Servicecenter (2nd Level, siehe Kap. 3) soll mittel- bis langfristig an das Niveau des 1st Level angepasst werden. Auch für Bund und Länder gilt es, den Einstieg von D115 so zu setzen, dass Kunden, Verwaltungen und Politik einen messbaren Mehrwert erhalten. Andererseits sollten zu Beginn des Pilotbetriebes die Parameter so gesetzt werden, dass interessierten Behörden auf Bundes- und Landesebene eine möglichst schnelle Teilnahme und ein späterer Ausbau des Services möglich ist.

Die Beantwortungsquote wird durch die Breite des Leistungsangebots beeinflusst. Die Top 100/25/25-Leistungen von Kommunen, Ländern und Bund werden verbundübergreifend zum Start des Pilotbetriebes – ergänzend zu den bereits vorhandenen lokalen bzw. regionalen Leistungen – beauskunftet. Dies führt zu einer steigenden Beantwortungsquote und zu einer Erweiterung des Leistungskatalogs der Servicecenter.

8.4 Gesprächsqualität und -standard

8.4.1 Gesprächsführung

Eine kurze Bandansage, mit der der Anrufer willkommen geheißen wird und eine Information darüber erhält, welches D115-Servicecenter sein Anliegen beauftragt, wäre einfach zu realisieren und würde zur Mitarbeiterentlastung führen.

Die mehrheitlich negativen Erfahrungen von Kunden und Verwaltungen mit Bandansagen und Sprachcomputern sprechen jedoch gegen die Nutzung solcher Techniken in den D115-Servicecentern. Innerhalb der Servicezeiten startet der Pilotbetrieb daher ohne eine Bandansage, die technische Möglichkeit bleibt aber bestehen und kann während des Pilotbetriebes erprobt werden.

Die Meldung der Servicecenter sollte einheitlich erfolgen. Folgende Begrüßungsformel könnte gewählt werden:

„Herzlich Willkommen beim Behördenruf 115 in x, y, z.... Mein Name ist x, y, z.... Was kann ich für Sie tun?“

Dabei ist festzuhalten, dass:

1. der Behördenruf 115,
2. der Name des Servicecenters bzw. des Ortes/ der Organisation
3. der Name des Mitarbeiters/der Mitarbeiterin

verpflichtend genannt werden müssen. Der beispielhaft oben angeführte Begrüßungssatz kann frei gewählt werden und obliegt ggf. auch lokalen Besonderheiten.

Ein wesentliches Qualitätsmerkmal ist die Freundlichkeit und die Verbindlichkeit, mit der ein Servicemitarbeiter das Kundengespräch annimmt, führt und beendet (vgl. Kap. 9). Zur Gewährleistung dieser Anforderung werden Gesprächsschulungen verbindlich für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit telefonischem Kundenkontakt vorgegeben (vgl. Kap. 13.1.2).

In den Regionen, die noch nicht am Pilotbetrieb D115 teilnehmen, wird vorübergehend eine maschinelle Ansage mitteilen, dass diese Region derzeit noch nicht an D115 angeschlossen ist.

8.4.2 Fremdsprachen

Zur Vorbereitung auf den Pilotbetrieb wurden bereits bestehende Servicecenter gebeten, über einen kurzen Zeitraum zu dokumentieren, wie viele fremdsprachige Anrufe eingehen und in welcher Sprache angefragt wurde. Diese Auswertung führt zu folgendem Ergebnis:

Stichproben zu Fremdsprachenanforderungen										
	Anrufe gesamt	englisch	türkisch	kurdisch	niederländisch	französisch	andere	Summe Fremdsprachen	%	
Köln	29.088	3	1					4	0,014	
Bonn	5.403	8	3	1				12	0,222	
Leverkusen	2.946	4	1			1		6	0,204	
Aachen	33.028	14				1	5	1	21	0,064
Summe	70.465	29	5	1	2	5	1	43	0,061	
%	100	0,041	0,007	0,001	0,003	0,007	0,001	0,061		

Abbildung 8.2: Stichproben zu Fremdsprachenanforderungen

Die Aussagen basieren zwar nur auf einer kleinen Grundgesamtheit und sind keinesfalls repräsentativ, lassen aber dennoch den Schluss zu, dass die durchschnittliche Anzahl an fremdsprachigen Anrufen mit ca. 0,061 Prozent so gering ist, dass zu Beginn des Pilotbetriebes kein gesondert ausgewiesener Fremdsprachen-Service bei D115 installiert wird.

Bis Ende 2009 erfolgt eine Evaluation der eingehenden fremdsprachigen Anrufe in den teilnehmenden Modellregionen. Die Form der Evaluation wird noch festgelegt. Darauf aufbauend wird über das weitere Vorgehen entschieden. Prinzipiell bedarf es bei der Verwendung von fremdsprachigen D115-Kapazitäten nicht notwendigerweise des Vorhaltens eigener Mitarbeiter. Fremdsprachen- bzw. Übersetzungs-Dienste können entweder durch jedes einzelne Servicecenter oder aber auch D115-weit vergeben werden bzw. bei Bedarf eingebunden werden. Ob und wie eine solche Einbindung gestaltet werden kann, ist im Pilotbetrieb zu klären.

8.5 Vorbereitung und Aufgaben der Servicecenter in der Pilotphase

Aufgaben für die D115-Servicecenter
<ul style="list-style-type: none"> • Schulung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der D115-Servicecenter in Annahme, Führung und Beendigung von Gesprächen
<ul style="list-style-type: none"> • Evaluation des Gesprächsstandards
<ul style="list-style-type: none"> • Weiterentwicklung des Basis-Serviceversprechens

Aufgaben für die D115-Servicecenter

- Information der Projektgruppe bei Unterstützungsleistungen (z.B. gegenseitige Übernahme von Servicezeiten) anderer D115-Servicecenter
- Evaluation eingehender fremdsprachiger Anrufe (bis Ende 2009).

Aufgaben für die Projektgruppe D115

- Permanente Prüfung der Einhaltung des Serviceversprechens
- Weiterentwicklung des Serviceversprechens
- Erforderliche Administration des Netzes und der zentralen Komponenten

9 Das Qualitätsmanagement von D115

9.1 Ansatz und Anforderungen

Das Qualitätsmanagement umfasst alle Maßnahmen zum Erhalt und zur Optimierung des Leistungsangebots D115. Es ist ein kontinuierlicher Prozess, der dauerhaft betrieben wird. Die Qualität von D115 basiert auf dem Zusammenspiel vieler „Komponenten“, z. B.:

- Qualifizierte und motivierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter liefern die Leistungen an Bürgerinnen, Bürger und Wirtschaft.
- Der Netzbetrieb sorgt für eine optimale Zuordnung der eingehenden Telefonate im D115-Verbund und lässt Weitervermittlungen zu.
- Ein übergreifendes Monitoring mit Kennzahlen ermöglicht Rückschlüsse und Optimierungen des Leistungsangebots
- Benchmarkingprozesse im D115-Verbund ermöglichen eine vergleichende Analyse und eine Verbesserung eines einheitlichen Qualitätsniveaus.
- Technische Lösungen erlauben das schnelle Auffinden der relevanten Informationen sowie den Austausch von Daten (vgl. Kap 5).
- Lokale und zentrale Wissensbasen stellen die erforderlichen Informationen bereit, die stets aktuell und qualitätsgesichert aufgearbeitet sind. Diese Infrastruktur bildet das Fundament für den D115-Betrieb.

Erreicht nur eine der oben genannten Komponenten nicht die erforderliche Qualität und Leistungsfähigkeit, so hat dies unmittelbare Auswirkungen auf den gesamten Leistungs- und Qualitätsgrad von D115. Die D115-Leistungen sollen nachhaltig in kontinuierlicher Qualität erbracht werden. Es gilt, die Schaffung eines definierten einheitlichen, nach „unten“ abgesicherten Qualitätsniveaus zu gewährleisten, das nicht nur einer großen Anzahl von Bürgerinnen, Bürgern und der Wirtschaft angeboten werden soll, sondern auch gegenüber diesen Zielgruppen sichergestellt werden muss.

Für die Einrichtung und Umsetzung eines Qualitätsmanagements, das während der Test- und Pilotphase von D115 wirksam über die Einhaltung der gesetzten Standards wacht, werden die Projektgruppe D115 und Vertreter der beteiligten Modellregionen zuständig sein. Aus der Projektgruppe D115 und Vertretern der Modellregionen wird eine entsprechende Arbeitsgruppe Qualitätsmanagement (AG QM) gebildet.

Ein übergreifendes Monitoring D115 und der Austausch von relevanten Kennzahlen zu den Leistungen während des Pilotbetriebes wird das wichtigste Instrument des Qualitätsmanagements sein.

9.2 Die Bedeutung der Mitarbeiter im Qualitätsmanagement

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Servicecenter stehen im Mittelpunkt aller Forderungen nach Qualität – ohne motivierte und gut ausgebildete Servicecenterkräfte wird die D115 nachhaltig nicht erfolgreich werden können.

Das D115-Serviceversprechen stellt hohe Anforderungen an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Servicecentern. Ein vielfältiges Leistungsangebot, hohe Belastbarkeit, Flexibilität, kommunikative Kompetenz, Erfahrung und Dienstleistungsbereitschaft zeichnen die

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus und führen zu einer klaren und eindeutigen Unterscheidung von dem negativ besetzten Begriff „Call-Center“.

Ein breites Schulungsangebot mit unterschiedlichen Inhalten für Agenten und Führungskräfte (siehe Kap. 13), mit dem vor dem Testbetrieb begonnen wird, wirkt unterstützend. Ein Informationsaustausch zwischen den Servicemitarbeitern im Verbund D115 und Rückkopplung mit dem Kunden zu den angebotenen Leistungen, sind wichtige Maßnahmen der Qualitätssicherung.

Im Qualitätsmanagement werden die mit den Bildungsmaßnahmen verbundenen Zielsetzungen hinterfragt. Hilfsmittel dazu können beispielsweise Informationen aus dem Fehlerreporting und dem Beschwerdemanagement sein, anhand derer ggf. noch Optimierungspotenziale im Personalmanagement identifiziert werden können.

9.3 Die Bedeutung des technischen Netzbetriebes im Qualitätsmanagement

Der Netzbetrieb ist eine wesentliche Datenquelle zur Lieferung von qualitätsbezogenen Kennzahlen.

Die durch die Teilnehmer der Pilotregionen definierten einheitlichen Qualitätsstandards (vgl. Kap. 8 „Serviceversprechen“) können mit Hilfe dieser Kennzahlen überwacht werden. Darüber hinaus ist durch die Administration des Netzbetriebs eine Steuerung von qualitätsrelevanten Prozessen möglich, die wiederum zur Optimierung des Leistungsangebots der D115 führen soll.

So werden beispielsweise alle 115-Anrufe durch die zentrale Netzinfrastruktur registriert und dann an die entsprechenden Servicecenter geleitet. Ist das nächstgelegene Servicecenter überlastet, so ermöglicht der Netzbetrieb die Verteilung der „Überläufe“ auf andere Servicecenter, sobald sich Warteschlangen bilden. Das Verfahren zu Überläufen in Spitzenlasten innerhalb der D115-Servicecenter wird durch die AG QM im Rahmen des Test- und Pilotbetriebs konzipiert und erprobt. Durch die Auswertung der Verteilungsfunktionen (Zahl der Anrufer im Tagesverlauf) kann auf das Anrufverhalten reagiert und ggf. erweiterte Servicezeiten angeboten werden. So können z.B. Servicecenter aus dem D115-Verbund testweise erweiterte Servicezeiten durch Bündelung bzw. gegenseitige Übernahme von wenig frequentierten „Tagesrandzeiten“ (z. B. werktags zwischen 18.00 - 19.00 Uhr) und Samstagen anbieten. Kann ein oder können mehrere D115-Servicecenter aus irgendeinem Grund keinen Dienst leisten, so können andere teilnehmende Servicecenter diese Dienste kompensieren und die Ausfallsicherheit im D115-Verbund damit gewährleisten.

Ein Teil der notwendigen Informationen für das Qualitätsmanagement ergibt sich aus der Netzinfrastruktur D115, ein weiterer Teil wird aus den lokalen Servicecenter-Infrastrukturen verfügbar gemacht, wie z. B. die Erfassung des Anruferanliegens, die stetige Aktualisierung und die Qualitätssicherung der Wissensbasis (siehe Fehler und Beschwerdemanagement).

9.4 Übergreifendes Qualitätsmanagement im D115-Verbund

Ein übergreifendes Monitoring im D115-Verbund, das wirksam über die Einhaltung der gesetzten Standards wacht und den Austausch der beteiligten Modellregionen gewährleistet, ist das wichtigste Instrument des Qualitätsmanagements. Ein übergreifendes Monitoring mit Kennzahlen ermöglicht Rückschlüsse und Optimierungen des Leistungsangebots D115. Eine

kurze und prägnante Standardberichterstattung soll adressatengerecht relevante Informationen liefern, um erforderliche Steuerungsimpulse ableiten zu können.

Dazu wird aus Experten und Vertretern der Modellregionen und der Projektgruppe D115 eine Arbeitsgruppe „Qualitätsmanagement“ (AG QM) gebildet, die das Qualitätsmanagement kontinuierlich weiterentwickelt und über die Einhaltung der Vorgaben wacht. Bereits während der Testphase soll das D115-Qualitätsmanagement in den teilnehmenden Servicecentern integriert werden.

Das erste verfügbare Instrument zur Steuerung der Qualität werden die Kennzahlen aus den Infrastrukturen der Modellregionen und dem Netzbetrieb D115 sein. Während des Testbetriebs werden technische Tests Auskunft darüber geben, ob die Prozesse ausreichend etabliert sind.

Ergebnisse des Qualitätsmanagements, insbes. die konkreten Kennzahlen der einzelnen Servicecenter verbleiben anonymisiert in der Arbeitsgruppe „Qualitätssicherung“. Diese werden nicht veröffentlicht, sondern in Absprache mit den Teilnehmern zusammenfassend in einem Standardbericht dargestellt. In der Regel speisen sich die D115-Standardberichte aus den sonst üblichen Berichtswesen der teilnehmenden Servicecentern, die standardisiert zwischen Servicecentern und ihren Auftraggebern (Verwaltung) ausgetauscht werden (s. Abbildung 9.1).

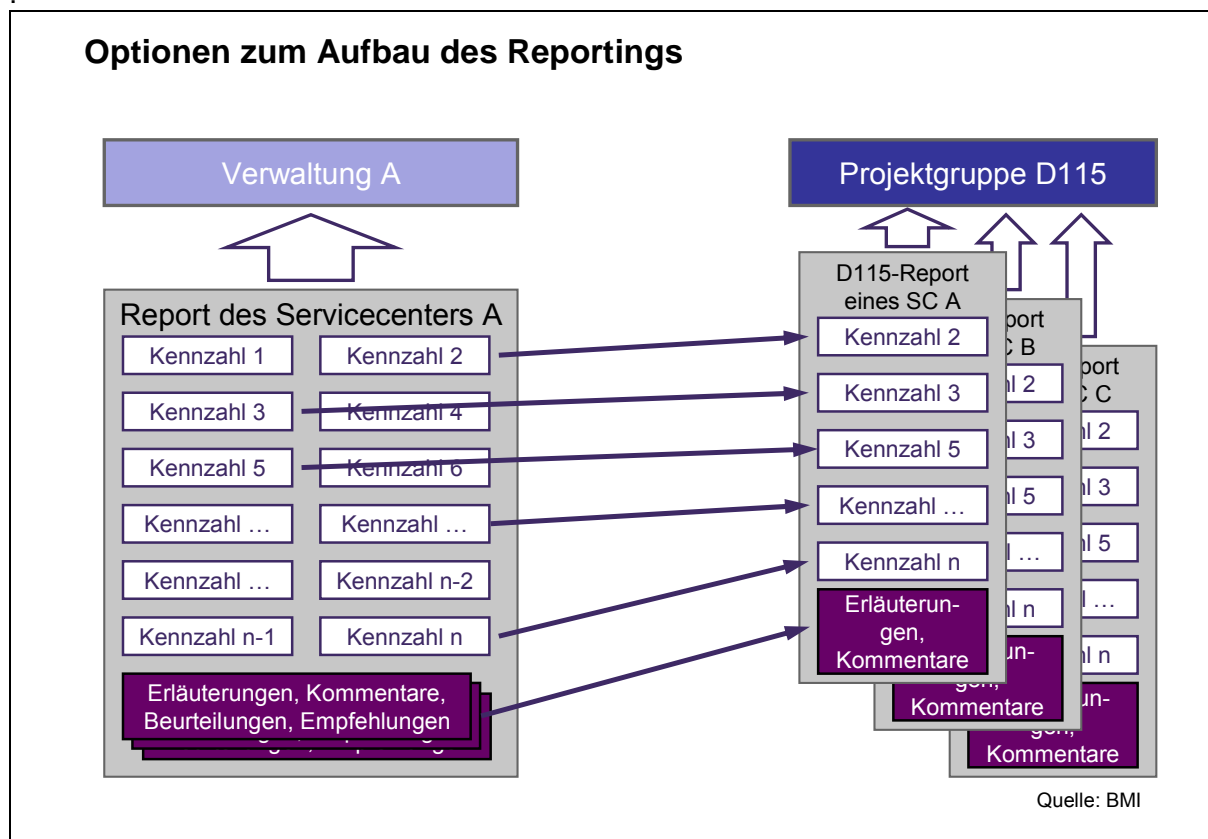


Abbildung 9.1: Optionen zum Aufbau des Reportings

Kennzahlen zur Messung der Qualität werden monatlich bis zum 15. Tag eines Monats für den Vormonat erhoben und an die Arbeitsgruppe „Qualitätsmanagement“ geliefert. Die Kennzahlen bestehen aus automatisch erfassten Werten aus der zentralen Netzinfrastruktur sowie aus automatisch und manuell erfassten Kennzahlen der teilnehmenden Servicecenter. Um Abweichungen identifizieren zu können, werden in der Arbeitsgruppe Toleranzwerte und Grenzwerte entsprechend des vereinbarten Serviceversprechens (vgl. Kap. 8) zu den Kennzahlen festgelegt.

Alle an die Projektgruppe übermittelten Daten werden aufbereitet, kommentiert und als Qualitätsbericht im Rahmen des Reportings bis zum 25. Tag eines Monats für den jeweiligen Vormonat an die teilnehmenden D115-Servicecenter übermittelt. Diese Standardberichte bilden den Kern des D115-Berichtswesens. Sofern sich die Kennzahlen innerhalb gewisser Bandbreiten bewegen, erfolgt das Reporting in festgelegten Zyklen. Wird von den definierten Grenzen abgewichen, sind Ad-hoc-Berichte geplant. Werden Abweichungen von den festgelegten Qualitäten festgestellt, werden diese gemeinsam mit den Betroffenen in der AG QM bewertet und entsprechende Gegenmaßnahmen in die Wege geleitet.

Das Berichtswesen im D115-Verbund konzentriert sich auf Qualitäts- und Servicegrößen. Die nachfolgenden Kennzahlen aus dem Netzbetrieb D115 und den Infrastrukturen der Servicecenter der Modellregionen dienen grundsätzlich der Steuerung im D115-Verbund. Inwieweit die teilnehmenden D115-Servicecenter davon abweichende (z. B. umfassendere) Berichte erstellen und verteilen, liegt in der Eigenverantwortung und Zuständigkeit jedes teilnehmenden Servicecenters.

Für die nachfolgenden Kennzahlen gilt, dass ein Anruf erst dann gezählt wird, wenn er nicht innerhalb der ersten zehn Sekunden Wartezeit in der Warteschleife abgebrochen wurde.

Kennzahl	Definition	Ziel und inhaltliche Begründung	Bereich/Quelle	
			Netzbetrieb	Servicecenter
Anzahl der eingehenden Anrufe bei 115	Anzahl aller Anrufe pro Servicecenter	Basiswert für weitere Berechnungen. Wird 115 angenommen?	x	
Anzahl der Anrufe, die nicht unter der 115, sondern unter der alten Servicenummer (z. B. Telefonzentrale) eingehen	Die Gesamtanrufe für das jeweilige Servicecenter	Akzeptanz der 115		x
Anzahl der abgebrochenen Anrufe	Anzahl der abgebrochenen Anrufe/Servicecenter	Ist die Wartezeit zu lang?	x	
Durchschnittliche Wartezeit	Durchschnittliche Wartezeit, bevor ein Servicecentermitarbeiter bedient	Überprüfung Qualitätsversprechen	x	
Anrufe auf besetzt	Der Teilnehmer erhält ein Besetztzeichen	Steht genügend Personal zur Verfügung?	x	
Durchschnittliche Gesprächsdauer D115 ohne/mit Weiterleitung	Durchschnittliche Bearbeitungszeit in Minuten	Benchmarkingwert	x	
Einhaltung Service Level	Angenommene Anrufe innerhalb des festgelegten Service Levels von 75/30	Überprüfung des vereinbarten Service Levels	x	
Beantwortungsquote	Zahl der fallabschließend beantworteten Anfragen (absolut)/zur Gesamtzahl der Anrufe = Verhältnis der fallabschließend beantworteten Anfragen	Kenngröße zur Beurteilung der Qualität des Servicecenters. Als fallabschließend wird auch die ausdrücklich gewünschte Weiterleitung gezählt.		x

Kennzahl	Definition	Ziel und inhaltliche Begründung	Bereich/Quelle	
			Netzbetrieb	Service-center
Anzahl Überläufe	Die ACD-Anlage der dezentralen SC meldet besetzt und der Anruf wird an ein anderes SC weitergeleitet.	Wieviele Anrufe können von einem SC nicht erledigt werden. Identifizierung und Analyse von Überläufen.	x	
Anzahl der Anfragen in eigener Zuständigkeit	Wieviele Anrufe kommen für die eigene Verwaltung?	Verhältnis zu der Anzahl Anfragen in fremder Zuständigkeit		x
Anzahl der Anfragen in fremder Zuständigkeit	Anzahl Anfragen, die nicht die eigene Verwaltung betreffen	Akzeptanz der 115 als behördenübergreifende Rufnummer		x
Anzahl telefonischer Weiterleitungen innerhalb des D115-Verbundes	Menge der nicht beantworteten Anrufe		x	
Anzahl telefonischer Weiterleitungen D115 in die eigene Verwaltung	Anfragen, die nicht selbst beauskunftet werden können		x	
Anzahl fremdsprachiger Anrufe nach Sprache	Welche Sprachen werden angefragt?			x
Anzahl elektronischer Tickets in eigene Verwaltung und in andere Servicecenter	Anzahl der aufgenommenen Tickets	Prozentzahl der abschließenden Erledigung im Servicecenter		x
Verteilung der Anrufe pro Stunde	Sog. M-Kurve; Verteilung der Anrufe auf die Betriebszeiten	Personaleinsatzplanung und Öffnungszeiten können überprüft werden	x	
Themenbezogene Anfragehäufigkeiten der kommunalen TOP 100-Leistungen	Die Häufigkeiten der Anfragen zu den Top 100-Leistungen der Kommunen werden ausgewiesen. Werden die Top 100-Leistungen ausgeweitet (z. B. auf 150 oder 200 Leistungen), so sind die entsprechenden Häufigkeiten ebenfalls auszuweisen.	Erkennen von Optimierungspotenzial bei den nachgefragten Leistungen		x
Themenbezogene Anfragehäufigkeiten der TOP 25-Leistungen von Land und Bund	Die Häufigkeiten der Anfragen zu den Top 25-Landes- und zu den Top 25-Bundesleistungen werden ausgewiesen. Auch an dieser Stelle gilt, dass Erweiterungen des Leistungsportfolios ebenfalls in den Anfrage-	Erkennen von Optimierungspotenzial bei den nachgefragten Leistungen		x

Kennzahl	Definition	Ziel und inhaltliche Begründung	Bereich/Quelle	
			Netzbetrieb	Service-center
	häufigkeiten abgebildet werden			

Abbildung 9.2: Kennzahlen im D115-Verbund

Während des Pilotbetriebes ist geplant, die Qualität durch eine Kundenbefragung zu überprüfen. So kann festgestellt werden, ob die erbrachte Leistung auch den Kundenwünschen entspricht. Ergebnisse aus Reviews und Kundenbefragungen etc. werden bewertet und kommentiert und fließen in die monatlichen Qualitätsberichte ein. Kundenbefragungen sind ein wichtiges Instrument zur Messung von Akzeptanz bei Bürgerinnen, Bürgern und der Wirtschaft. Sie kann auf zweierlei Wegen durchgeführt werden: Erstens direkt im Nachgang eines D115-Gesprächs oder zweitens durch Befragungen mit zeitlichem Abstand, die entweder durch externe Institute oder durch die D115-Servicecenter selbst durchgeführt werden. Konkrete Konzepte zur Durchführung von Kundenbefragungen werden im Laufe des Pilotbetriebs entwickelt.

Zu Beginn des Pilotbetriebes wird davon ausgegangen, dass bereits in jedem der teilnehmenden D115-Servicecenter ein Qualitätsmanagement entweder im Aufbau begriffen oder bereits eingeführt und erfolgreich erprobt ist. Dies beinhaltet:

- die Bündelung der QM-Aufgaben bei einer verantwortlichen Organisation/Stelle/Mitarbeiter,
- die Durchführung von wiederkehrenden Prozessen zur Planung, Lenkung, Sicherung und Steigerung der Qualität,
- den Einsatz von geeigneten Instrumenten zur Durchführung der entsprechenden Planungs-, Lenkungs-, Sicherungs- und Steigerungsprozesse des Qualitätsmanagements:
 - Kennzahlensysteme, Monitoring, Reporting,
 - fallbezogene Prüfung der Qualität und der Leistungserstellungsprozesse (Reviews und Audits),
 - Qualifikationsmaßnahmen für die Servicecentermitarbeiter und -führungskräfte.

Langfristig wird innerhalb einer D115-Dachorganisation ein verbundübergreifendes Qualitätsmanagement etabliert, dessen genaue Ausgestaltung während der Pilotphase definiert wird.

9.5 Qualitätssicherung und Controlling

Die Qualität und Leistungsstärke von D115 kann an jeder Stelle des D115-Verbundes/bei jedem einzelnen D115-Servicecenter gemessen werden. Sinkt die Qualität an einer Stelle, so bedeutet dies, dass entweder an anderer Stelle mehr geleistet werden muss oder aber der gesamte D115-Verbund eine Qualitätseinbuße hinnimmt.

Um Qualitätseinbußen im D115-Verbund zu verhindern, müssen auch regulatorische Maßnahmen zur Sicherung der Qualität ergriffen werden können. Treten wiederkehrende Qualitäts- bzw. Leistungseinbußen bei einem oder mehreren D115-Teilnehmern auf, so muss die-

ses Verhalten analysiert werden. Ggf. sind auf Basis der Analysen Maßnahmen zum Wohle des Gesamtverbundes zu ergreifen.

Innerhalb der Test- und Pilotphase muss zunächst festgelegt werden, in welcher Situation Maßnahmen getroffen werden sollen. Im Regelfall geschieht dies, wenn Abweichungen von definierten Werten vorliegen. Abweichungen können wie folgt definiert werden:

- Abweichungen vom Durchschnitt: Es werden die Durchschnittsgrößen des Verbundes ermittelt. Abweichungen sind innerhalb gewisser Toleranzen erlaubt. Darüber hinausgehende Abweichungen lösen Handlungen aus.
- Festlegung von Grenzen: Wird eine (starre) Grenze bzw. ein (starrer) Grenzwert über- bzw. unterschritten, so werden Handlungen ausgeführt.
- Kombination aus Durchschnitts- und festen Grenzwerten: Es werden Durchschnittswerte für einen Teil der Kennzahlen definiert. Für den anderen Teil der Kennzahlen gilt ein starrer Grenzwert.

Im Fall von Nicht-Beachtung, Nicht-Lieferung, bzw. Verstoß gegen die gemeinsam verabredeten Qualitäts-Vorgaben treten folgende abgestufte Maßnahmen ein:

1. Die regelmäßig tagende AG Qualitätsmanagement aus Vertretern der Projektgruppe D115 und den D115-Servicecentern überprüft kontinuierlich die Einhaltung der Qualitätsvorgaben im D115-Verbund.
2. Schreiben der Projektgruppe D115 nach Abstimmung mit der AG QM an die Leitung des Servicecenters.
3. Schreiben der Projektgruppe D115 nach Abstimmung mit der AG QM an die politisch verantwortliche Ebene.

Geplant ist ein abgestuftes Vorgehen, das in der Testphase erprobt und mit Beginn des Pilotbetriebs für alle teilnehmenden Servicecenter verbindlich ist. Zu Beginn sollen die Grenzwerte und weitere Verfahrensabläufe in der AG QM definiert werden.

Als eine weitere Maßnahme ist es möglich, einen Berater aus dem Projektkreis in das den Anforderungen nicht gerecht werdende Servicecenter zu entsenden („Supervision“). Weitere Unterstützungsleistungen sollen durch die AG QM definiert werden, so dass das oben dargestellte abgestufte Vorgehen nicht oder nur sehr selten erforderlich wird.

Die oben beschriebenen Maßnahmen sollen keines der an D115 teilnehmenden Servicecenter noch die darin wirkenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beschädigen. Der Einsatz der beschriebenen Maßnahmen wird bei Bedarf situativ entschieden. In diesem Zusammenhang werden etablierte Servicecenter früher angesprochen, als neu in den D115-Verbund hinzukommende Servicecenter, denen Übergangsfristen angeboten werden. Ziel und Zweck solcher Maßnahmen ist einzig und allein die andauernde Aufrechterhaltung der Leistungsfähigkeit des D115-Verbundes und damit der Schutz aller beteiligten Servicecenter sowie deren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

9.6 Benchmarkingprozess im D115-Verbund

Benchmarking wird als eine vergleichende Analyse an einem festgesetzten Referenzwert definiert. Die Vergleiche können sich auf die Leistung (Output) aber auch auf unterschiedliche Prozesse zur Leistungserbringung beziehen.

Mit dem D115-Serviceversprechen wird mit Beginn des Pilotbetriebs im D115-Verbund ein einheitliches Qualitätsniveau sichergestellt, das einem stetigen Verbesserungsprozess unterzogen wird. Die Qualität der vereinbarten D115-Services wird anhand von Kennzahlen gemessen und untereinander anonymisiert verglichen. Orientierungs- bzw. Vergleichswerte sind wichtig, weil über regelmäßiges Benchmarking ständige Verbesserungen erreichbar sind. Ein Benchmarking ist zur Weiterentwicklung des D115-Verbundes unerlässlich und für alle teilnehmenden Servicecenter von Vorteil. Elementare Zielsetzung des D115-Benchmarkings ist, dass die Erfahrungen und Stärken einzelner D115-Teilnehmer ausgewiesen und den anderen D115-Teilnehmern verfügbar gemacht werden.

Der Vergleich von Kennzahlen ist häufig nur bedingt aussagekräftig, da die Rahmenbedingungen in den verschiedenen Servicecentern unterschiedlich sind. Die zum Vergleich bereitgestellten Werte sollen nur Abweichungen voneinander oder zum Referenzwert ausweisen. Warum diese Abweichungen existieren und ob sie als positiv, neutral oder negativ zu beurteilen sind, kann in teils sehr aufwendigen Analysen hinterfragt werden. Eine pauschale aber dennoch qualifizierte Bewertung bei Abweichungen vom Referenzwert ist im Regelfall nur bedingt möglich und erfordert Detailanalysen in lokaler Zuständigkeit. Die Kennzahlen einzelner Servicecenter werden uneingeschränkt vertraulich gehandhabt und dürfen nur im Einverständnis mit den jeweiligen Servicecentern in nicht-anonymisierter Form weitergegeben werden. Hierbei gilt folgende Informationstransparenz:

- Die AG QM und die jeweiligen Servicecenterleiter erhalten unmittelbaren Zugang zu allen Informationen zum jeweiligen Servicecenter.
- Die projektinterne Veröffentlichung im Sinne eines Rankings erfolgt in anonymisierter Form.
- Die jeweiligen Servicecenter erhalten im Rahmen ihres Zugriffs die jeweilige Position innerhalb des Gesamtrankings einer Kennzahl ausgewiesen.

Die aus den Servicecentern monatlich gelieferten Kennzahlen werden von der Projektgruppe nicht verändert. Sie werden schriftlich kommentiert und als Benchmarking-Standardbericht in anonymisierter Form an die teilnehmenden Servicecenter übermittelt. Die individuelle Positionierung der einzelnen Servicecenter innerhalb des Gesamtrankings wird den jeweiligen Servicecentern berichtet. Weitergehende Analysen und Kommentierungen können durch die Projektgruppe D115 und die teilnehmenden Servicecenter in der AG QM durchgeführt werden. Die Arbeitsgruppe prüft, ob die angegebenen Kennzahlen ausreichend sind, um aussagekräftige Ergebnisse zur Qualitätssicherung zu liefern oder ob Kennzahlen verworfen bzw. weitere Kennzahlen erhoben werden müssen. In regelmäßigen Sitzungen wird die AG QM kontinuierlich intensive Analysen der gelieferten Kennzahlen durchführen und daraus individuelle als auch verbundübergreifende Optimierungsvorschläge erarbeiten.

Zu Beginn des Pilotbetriebes sollten die Zyklen zwischen den Sitzungen kurz gewählt werden. Mit zunehmender Stabilität des Pilotbetriebes kann auf längere Zyklen umgestellt werden. Neben den Pflichtwerten ist der Austausch von anderen Vergleichsgrößen unter den D115-Servicecentern ausdrücklich erwünscht. Zusätzliche Vergleichswerte werden innerhalb der Arbeitsgruppe entwickelt und abgestimmt. Dieser Vergleich kann im Gesamtverbund erfolgen, aber auch in kleinen Vergleichskreisen durchgeführt werden.

Zur Vorbereitung des Benchmarking-Prozesses sollten innerhalb der teilnehmenden Servicecenter folgende Aufgaben bewältigt werden:

- Auswahl und ggf. Ausbildung eines Ansprechpartners/Verantwortlichen für den Einsatz in der AG QM.
- Erhebung der Pflichtkennzahlen (während des Testbetriebes kann zunächst mit einem eingeschränkten Kennzahlenkatalog gearbeitet werden).
- Aktive Einbindung in die Kommunikation und den Aufbau der AG QM.

Die Projektgruppe wird die Netzinfrastruktur mit Beginn des Pilotbetriebes einrichten und zu Beginn des Pilotbetriebes vollständig bereitstellen. Abweichungen von den vorgenannten Kennzahlen können sich dann ergeben, wenn die ausgeschriebene Netzinfrastruktur ggf. von den Kennzahlen abweichende Funktionalitäten enthält.

Auf Seiten der teilnehmenden Servicecenter sind folgende Aufgaben umzusetzen:

- Prüfung, ob die vorgenannten Kennzahlen aus den eigenen Softwaresystemen abgeleitet werden können,
- sofern erforderlich, Erstellung eines Planes zur Generierung der fehlenden Kennzahlen,
- beispielhafte Erhebung der verfügbaren Kennzahlen und Lieferung von Reports an die Projektgruppe D115,
- ggf. Austausch der Erfahrungen und Fähigkeiten beim Aufbau des Standardreportings,
- Gewährleistung der vollständigen Kennzahlenerhebung (Pflichtkennzahlen) spätestens zu Beginn des Pilotbetriebes.

Folgende Qualitätsmanagementaufgaben sind im Verlauf des Test- und des Pilotbetriebes durch die D115-Servicecenter zu leisten:

- Aufbau einer eigenen Qualitätsmanagementorganisation, sofern dies nicht bereits geschehen ist.
- Je nach Möglichkeit, Entsendung eines Mitarbeiters in die Arbeitsgruppe Qualitätssicherung.
- Durchführung von Qualifikationsmaßnahmen für Servicecenterkräfte und Führungskräfte.
- Einrichtung/Anpassung des Fehlerreportings.
- Einrichtung eines Beschwerdemanagements – sofern noch nicht vorhanden – und Lieferung der Informationen aus dem Beschwerdemanagement an die Projektgruppe D115.

9.7 Optimierung des Leistungsangebots D115 durch Fehler- und Beschwerdemanagement

Die Zufriedenheit von Bürgerinnen, Bürgern und der Wirtschaft mit den Leistungen von D115 lässt sich im Regelfall nur aus direkten Äußerungen möglichst unmittelbar nach dem erfolgten Kundenkontakt ableiten (Beschwerdemanagement, Kundenbefragung). Um das Leistungsangebot und die Qualität der Leistungen stetig optimieren zu können, ist es notwendig, die vom Kunden erhaltenen Informationen zu bewerten und in das Qualitätsmanagement einfließen zu lassen. Ein Weg ist das Fehlermanagement, um z.B. die Wissensbasis aktuell und qualitätssicher aufzuarbeiten. Im Prozess der Datenerhebung und Pflege können z. B. folgende Fehler auftreten:

- Änderung/Fehlen einer Rufnummer,
- Änderung/Fehlen eines Ansprechpartners,
- Änderung einer vereinbarten Verfahrensweise,
- aktuelle Ereignisse (plötzliche oder planbare Ereignisse wie z. B. technische Störungen, Mitarbeiterversammlungen oder andere Gründe für eine Nichterreichbarkeit),

- Fehler oder Unvollständigkeit in der Information,
- keine oder sehr schlechte telefonische Erreichbarkeit bei Vermittlung von Gesprächen, fehlende Vertretungsregelungen,
- Fehler in den technischen Systemen,
- Fehler in der Zuleitung der Telefonate.

Jeder Fehler kann Wirkung zeigen. Insofern ist die kurzfristige Meldung und Weitergabe von großer Bedeutung für die Qualitätssicherung der D115. Während des Testbetriebs wird deshalb folgender Prozess initiiert, der im Rahmen des Pilotbetriebs den Erfordernissen angepasst werden soll:

Werden Fehler identifiziert, so sind diese möglichst an einer zentralen Stelle in jedem D115-Servicecenter zu sammeln. Dort erfolgt eine Prüfung, von wem die Fehler zu beseitigen sind. Zudem wird in jedem D115-Servicecenter beurteilt, welche Qualität ein Fehler aufweist:

- Fehlerkategorie I – Fehler von besonderer Schwere, die erhebliche Leistungseinschränkungen innerhalb eines D115-Servicecenters und/oder des D115-Verbundes hervorruft bzw. hervorrufen kann. Der Fehler wird nach der Entdeckung und Klassifizierung unmittelbar an die verantwortliche Stelle weitergeleitet, von der er beseitigt werden kann. Eine Kopie der Fehlermeldung wird an die Arbeitsgruppe „Qualitätsmanagement“ übermittelt.
- Fehlerkategorie II – Fehler von mittlerer Schwere, die zu partiellen Leistungseinschränkungen innerhalb eines Servicecenters führen kann. Der Fehler wird nach der Entdeckung und Klassifizierung jeweils zum Ende eines Arbeitstages an die verantwortliche Stelle weitergeleitet, von der er beseitigt werden kann. Eine Kopie der Fehlermeldung wird an die Arbeitsgruppe „Qualitätsmanagement“ übermittelt.
- Fehlerkategorie III – Fehler von einfacher Schwere, die in einzelnen Fällen zu partiellen Leistungseinschränkungen der Mitarbeiterin oder des Mitarbeiters führen kann. Der Fehler wird nach der Entdeckung und Klassifizierung jeweils zum Ende einer Arbeitswoche an die verantwortliche Stelle weitergeleitet, von der er beseitigt werden kann.

Die gemeinsame Spezifikation der Fehlerkategorien im D115-Verbund, die Definition der möglichen Fallbeispiele sowie die dafür verantwortliche Stelle, sind für eine exakte Zuordnung entscheidend. Werden Fehler entdeckt, so ist in vielen Fällen davon auszugehen, dass ein und derselbe Fehler auch von Servicemitarbeitern in anderen D115-Servicecentern identifiziert und damit mehrfach an die verantwortliche Stelle zur Beseitigung gemeldet wird.

Ob zusätzlich die Fehlermeldungen an die D115-Servicecenter erfolgen, gilt es im Pilotbetrieb festzulegen.

Ein weiterer Weg, Informationen zur Kundenzufriedenheit über die Qualität des D115-Service zu erhalten, besteht darin, die Rückmeldungen positiver oder negativer Art von Kundenseite durch die teilnehmenden D115-Servicecenter zu dokumentieren. Dabei sind Beschwerden besonders zu behandeln, um die Zufriedenheit des Kunden wieder herzustellen.

Die Gründe für entsprechende Beschwerden sind kurzfristig (wenn möglich) zu beseitigen. Ansonsten werden die Rückmeldungen regelmäßig in konsolidierter Form in der Arbeitsgruppe „Qualitätsmanagement“ behandelt. Ziel ist es, durch ein Beschwerdemanagement geeignete Maßnahmen zu ergreifen, um die Kundenzufriedenheit und auch die Mitarbeiterzufriedenheit wieder herzustellen, Fehler zu vermeiden und die Servicequalität zu verbessern.

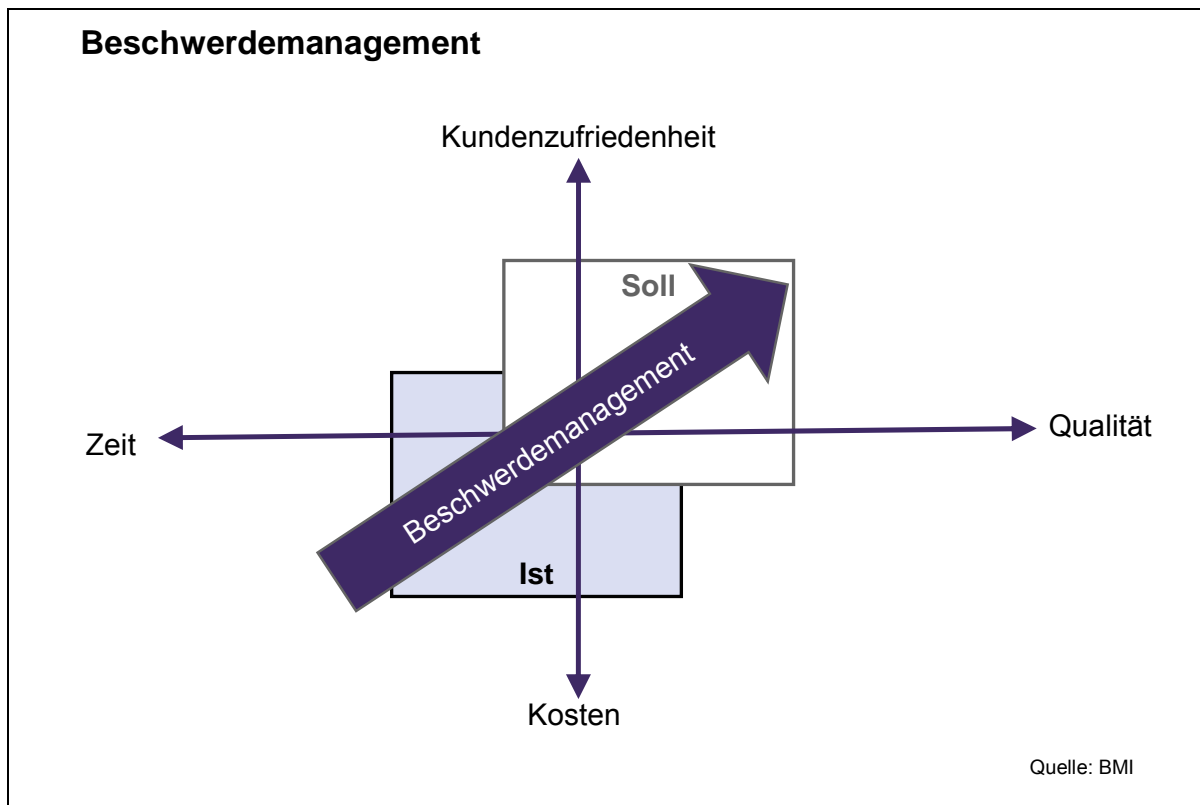


Abbildung 9.3: Beschwerdemanagement

Die Servicecenter erfassen die Gründe und Häufigkeiten der Beschwerden gemäß den nachfolgend definierten Kategorien und prüfen, ob eine möglichst unmittelbare Reaktion auf die Beschwerde von Seiten des Servicecenters erfolgen kann. Prinzipiell sollte auf jede Beschwerde reagiert werden.

Die Beschwerden werden in folgender Form kategorisiert:

- Beschwerden gegen die Leistungsbereitstellung durch D115-Servicecenter (z. B. unfreundliche Mitarbeiter, schlechte Erreichbarkeit, zu kurze Servicezeiten, Falsch-aussagen).
- Allgemeine Beschwerde gegen Leistungsinhalte der eigenen Verwaltung (z. B. zu hohe Gebühren für die Ausstellung eines Reisepasses, Öffnungszeiten des Standesamtes, Straßenlaterne brennt nicht).
- Beschwerden, die sich auf andere Verwaltungen beziehen.
- Beschwerden, die sich nicht auf die öffentliche Verwaltung beziehen (z. B. „verwaltungsnah“ Leistungen wie Ver- oder Entsorgung oder gänzlich verwaltungsferne Anliegen).

Die gängige Praxis aus den existierenden Servicecentern zeigt, dass neben Beschwerden von Bürgerinnen, Bürgern und Wirtschaftsteilnehmern zusätzlich auch Beschwerden von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Fachverwaltungen und der Servicecenter über die gegenseitige Zusammenarbeit kommuniziert werden.

Das Beschwerdemanagement liegt in erster Linie in der Verantwortung der D115-Servicecenter bzw. der „angeschlossenen“ Verwaltungen. Dies bedeutet, dass sich die D115-Servicecenter um die „Beschwerdeführer“ bemühen und das negative Verwaltungserlebnis in ein positives zu ändern versuchen. Die AG QM wird nur dann aktiv,

- wenn dieses durch ein oder mehrere D115-Servicecenter eingefordert wird oder

- Häufungen bei Beschwerden zu einzelnen Servicecentern oder Leistungen auftreten oder
- Beschwerden direkt an die AG QM herangetragen werden.

9.8 Vorbereitung und Aufgaben für und während des Pilotbetriebs

Aufgaben für die D115-Servicecenter

- Lieferung der vereinbarten Kennzahlen (jeweils bis zum 15. des lfd. Monats für den Vormonat)
 - Prüfung, ob die vorgenannten Kennzahlen aus den eigenen Softwaresystemen abgeleitet werden können,
 - sofern erforderlich, Erstellung eines Planes zur Generierung der fehlenden Kennzahlen,
 - beispielhafte Erhebung der verfügbaren Kennzahlen und Lieferung von Reports an die Projektgruppe D115,
 - ggf. Austausch der Erfahrungen und Fähigkeiten beim Aufbau des Standardreportings,
 - Gewährleistung der vollständigen Kennzahlenerhebung (Pflichtkennzahlen) spätestens zu Beginn des Pilotbetriebes.
- Aufbau und Durchführung eines internen Qualitätsmanagements
 - Aufbau einer eigenen Qualitätsmanagementorganisation, sofern dies nicht bereits geschehen ist.
 - Je nach Möglichkeit, Entsendung eines Mitarbeiters in die Arbeitsgruppe Qualitätsmanagement.
 - Durchführung von Qualifikationsmaßnahmen für Servicecenterkräfte und Führungskräfte.
 - Einrichtung/Anpassung des Fehlerreportings.
 - Einrichtung eines Beschwerdemanagements – sofern noch nicht vorhanden – und Lieferung der Informationen aus dem Beschwerdemanagement an die Projektgruppe D115.
- Einführung und Umsetzung eines Fehler- und Beschwerdemanagements
- Umsetzung von Qualifizierungsmaßnahmen für das Servicecenterpersonal
- Unterstützung bei der Durchführung von Qualitätstests und -reviews

Aufgaben für die Projektgruppe D115

- Einrichtung einer AG „Qualitätsmanagement“, bestehend aus Mitgliedern der Projektgruppe D115 und Vertretern der Modellregionen
- Konzeption und Test des Überlaufverfahrens im D115-Verbund bei Spitzenlasten in D115-Servicecentern
- Konzeption des Standardberichts (Qualitätsbericht) zum Qualitätsmanagement
- Konzeption von sog. Ad-hoc-Berichten zum Qualitätsmanagement
- Koordination von Qualitätssicherungsmaßnahmen im Falle von Qualitätseinbußen in enger Abstimmung mit den Servicecentern
- Aufbereitung der Standardberichte des Vormonats bis zum 25. des lfd. Monats und Rückkopplung an die teilnehmenden Servicecenter
- Lieferung von Monitoring- und Reportinginformationen, sofern diese über den zentralen Netzbetrieb erhoben werden
- Konzeption (und ggf. Durchführung) von Kundenbefragungen
- Überprüfung und ggf. Anpassung der zu erhebenden Kennzahlen
- Entwicklung zusätzlicher, optionaler Vergleichswerte und Initiierung des Benchmarkings

10 Übergreifende, zentrale Aspekte des D115-Verbundes

10.1 Datenschutz

Die einheitliche Behördenrufnummer ist ein Angebot an Bürgerinnen und Bürger und die Wirtschaft zur schnellen Beantwortung von Fragen zu Leistungen der öffentlichen Verwaltung. Bei Fragen, die nicht sofort beantwortet werden können, wird dem Kunden angeboten, sein Anliegen mit den entsprechenden Daten aufzunehmen und an die zuständige Stelle zur Bearbeitung weiterzuleiten. Dies muss unter Beachtung datenschutzrechtlicher Vorgaben geschehen.

Weiterleitungen innerhalb von D115 dienen dazu, Anliegen an die verantwortliche Stelle zu transportieren, um diese in die Lage zu versetzen, Kontakt mit dem Anrufer aufzunehmen und sein Anliegen abschließend beantworten zu können. Die aufzunehmenden Daten bei Weiterleitung beziehen sich deshalb nur auf Adressdaten und eine Kurzbeschreibung des Anliegens. Eine Vernetzung, eine zentrale Vorhaltung oder ein Austausch der Servicecenter untereinander beziehungsweise der im Rahmen derartiger Vorgänge erhobenen Daten und weitergeleiteten Anfragen erfolgt nicht.

Die Suche von Informationen zu den 150 Leistungen, die im D115-Verbund von allen D115-Servicecentern für die eigene und fremde Organisationen beauskunftet werden, sollte schnell und treffsicher die entsprechende Leistung in der korrekten örtlichen Zuständigkeit identifizieren. Dazu werden die notwendigen Informationen zur Beschreibung einer Leistung in dezentraler Verantwortung erstellt, an einen D115-Server geliefert und regelmäßig aktualisiert (vgl. Kap. 5). Die bereitgestellten Informationen sind i.d.R. bereits auf den Webportalen der jeweiligen Organisation veröffentlicht oder werden – bei Erstellung aus den internen Datenquellen – durch die fachlich zuständige Stelle freigegeben. Eine Verpflichtung, eine bestimmte Datentiefe (z.B. persönlicher Ansprechpartner innerhalb einer Organisation) zu gewährleisten, besteht nicht. Diese Informationen können optional und in dezentraler Verantwortung bereitgestellt werden.

10.1.1 Rechtsgrundlagen

Wendet sich eine Bürgerin oder ein Bürger an eine Behörde, so sind bereits Name, Anschrift, die Kommunikationsdaten (Telefon, E-Mail, Fax) und das Anliegen, das oft sehr konkrete Rückschlüsse auf die Lebensumstände zulässt, personenbezogene Daten i.S.d. Datenschutzgesetze des Bundes und der Länder.

Sobald es um die Erhebung und Verarbeitung personenbezogener Daten in diesem Sinne geht, sind grundsätzlich die Vorschriften der Datenschutzgesetze des Bundes und der Länder zu beachten.

Grundsätzlich ist die Zulässigkeit der Datenverarbeitung durch öffentliche Stellen mit der Erfüllung der zu Grunde liegenden Aufgabe verbunden. Im Falle der Weiterleitung eines Vorganges/eines Anliegens werden aber – der Aufgabenbearbeitung vorgeschaltet – Dienstleistungen durch Dritte (Erhebung und Verarbeitung von Daten durch die Servicecenter) erbracht. Die Rechtsgrundlage hierfür ergibt sich aus der Einwilligung des Anrufers/des Betroffenen.

10.1.2 Darstellung von Datentiefe, Datenflüssen und Auskunftsquellen und deren datenschutzrechtliche Bewertungen

Auf der Grundlage der Kategorisierung der Anfragen im Grobkonzept „Einheitliche Behördenrufnummer D115“ sind nachfolgend aufgeführte Szenarien/Datenflüsse und gleichzeitig dargestellte datenschutzrechtliche Problemfelder denkbar.

1. Einfaches Auskunftersuchen

(Bspw. Öffnungszeiten, Örtlichkeiten, allgemeine Zuständigkeitsfragen)

Diese Ersuchen können von Seiten der Servicecenter durch Informationen aus dem D115-Wissensmanagement oder organisationsinternen Datenbanken und Wissensmanagementsystemen sofort beantwortet werden.

Datenschutzrechtliche Problemfelder

Eine Speicherung von personenbezogenen Daten erfolgt nicht. Soweit eine anonymisierte statistische Erfassung der Anfragen und Auskünfte erfolgen soll, ist dies datenschutzrechtlich unbedenklich.

2. Mitteilungen, Anregungen und Hinweise

(Bspw. Ausfallmeldungen von Ampelanlagen etc.)

Auch diese Vorgänge könnten von Servicecentern ohne Personenbezug lediglich aufgenommen und an die für die Bearbeitung zuständige Stelle weitergeleitet werden. Soll dem Bürger der Bearbeitungsstatus durch das Servicecenter transparent gehalten werden und wünscht er dies (bspw. durch telefonische Nachfrage bei 115 zum „Verbleib“ einer Angelegenheit), so muss eine Vorhaltung entsprechender Informationen bei dem Servicecenter erfolgen. Soll eine Rückmeldung durch die sachbearbeitende zuständige Stelle erfolgen, sind entsprechende Angaben zur Person mit der Mitteilung an diese zu verbinden und zu übermitteln.

Datenschutzrechtliche Problemfelder

Die Verbindung personenbezogener Daten mit der Mitteilung (Name, Anschrift, Erreichbarkeit) ist, wenn zur Erfüllung der Aufgabe der sachbearbeitenden zuständigen Stelle erforderlich, letztlich auf die Rechtsgrundlage der Einwilligung des Betroffenen zu stützen.

3. Qualifiziertes Auskunftersuchen I

(Bspw. Einschulungstermine, Hundesteueranmeldung, Anwohnerparkausweis)

Diese Auskünfte sind im D115-Verbund während der Pilotphase nicht vorgesehen. Die Leistung des D115-Verbundes ist bei diesen Anfragen die Vermittlung des Anrufes oder Weiterleitung des Anliegens an die zuständige Stelle. Es sind zwei Fälle zu unterscheiden:

(1) Die Anrufer rufen in ihrer Stadt an und in der ersten Anlaufebene wird das Anliegen sofort unter Zugriff auf entsprechende Fachverfahren erledigt (z.B. Hundesteueranmeldung). Diese Fälle sind nicht zu untersuchen, denn diese sind heute in der Zuständigkeit der jeweiligen Verwaltung schon datenschutzrechtlich geregelt.

(2) Wird ein solches Anliegen in einem nicht zuständigen D115-Servicecenter empfangen, so kann dies gemäß den Regeln von D115 keine fallabschließende Bearbeitung in Amtshilfe für eine andere Verwaltung übernehmen. Der Anrufer wird in diesem Fall mit der zuständigen Stelle verbunden oder es erfolgt die Aufnahme und Weiterleitung des Anliegens.

Bei Anfragen, die sich lediglich auf Informationen zu Fachverfahren beziehen (z.B. allgemeine Informationen zur Hundesteuer, Anwohnerparkausweis, Antragstellung) können diese Auskünfte bei entsprechender Wissensaufbereitung abschließend erteilt werden oder es

erfolgt – bei Kundenwunsch und entsprechender Möglichkeit – eine "Aufnahme" des Antrages mit der Bitte um Weiterleitung an die zuständigen Stellen/Behörden.

Es wird davon ausgegangen, dass soweit die Auskunft/Bearbeitung nicht durch das Servicecenter erfolgen kann und eine entsprechende Weiterleitung erfolgt, der Fragesteller/Bürger darauf hingewiesen wird. Bereits heute ist es Praxis in den bestehenden Servicecentern, dass dem Bürger angeboten wird, sein Anliegen aufzunehmen und an die verantwortliche Stelle weiterzuleiten, falls seine Frage nicht sofort beantwortet werden kann. Der Bürger entscheidet dann, ob er die Telefonnummer des Ansprechpartners erhalten möchte, oder ob sein Anliegen mit den entsprechenden Daten aufgenommen und weitergeleitet wird.

Datenschutzrechtliche Problemfelder

Auch hier werden personenbezogene Daten erhoben und mit der Mitteilung, dem Antrag, verbunden. Dabei wird es sich je nach Art der Anfrage um mehr Angaben handeln als im vorhergehend dargestellten Fall (vgl. zu 2.). Soweit diese Daten für die Erfüllung der Aufgabe der sachbearbeitenden zuständigen Stelle erforderlich sind, dürfte eine Rechtsgrundlage für die Erhebung und Weiterleitung der Daten letztlich in einer Einwilligung des Betroffenen gesehen werden.

4. Qualifiziertes Auskunftsersuchen II

(Bspw. Rückfragen zu laufenden Vorgängen)

Der Bürger hat Fragen zum Sachstand eines Vorganges/einer Angelegenheit. Eine Beantwortung durch das Servicecenter ist **nicht** möglich, es erfolgt lediglich eine Vermittlung an die sachbearbeitende Stelle.

Datenschutzrechtliche Problemfelder

Keine, soweit eine Erhebung von personenbezogenen Daten durch das Servicecenter ausgeschlossen ist.

5. Qualifiziertes Auskunftsersuchen III

(Bspw. interaktive Verwaltungsvorgänge: Terminabsprachen, Bestellungen eines Abfallcontainers, Bereitstellung von Formularen)

Hier gelten die Ausführungen zu den Ziffern 2 und 3 entsprechend.

6. Notrufweiterleitung

Eine Erhebung, Speicherung und Weitergabe von personenbezogenen Daten durch D115-Servicecenter bei Eingang und Qualifikation von Notrufen erfolgt nicht.

10.1.3 Lösungen für eine datenschutzrechtlich unbedenkliche Umsetzung des D115-Services

Einwilligung des Kunden

Soweit die Erhebung und Weiterleitung von personenbezogenen Daten durch das Servicecenter auf Grund einer Einwilligung des Betroffenen erfolgt, hat durch die Servicecenter eine entsprechende Aufklärung des Betroffenen zu erfolgen. Hierbei ist aber zu berücksichtigen, dass die Einwilligung freiwillig erfolgen muss. Der Betroffene darf also nicht dem Druck ausgesetzt sein, dass ohne Einwilligung sein Anliegen nicht bearbeitet werden kann.

Dies ist möglich, in dem neben der Weiterleitung des Anliegens die unmittelbare Kontaktaufnahme mit dem verantwortlichen Ansprechpartner oder die Vermittlung der entsprechenden Telefonnummer dem Anrufenden angeboten wird. Der Einwilligung muss eine ausreichende Information vorausgehen. Der Betroffene muss wissen, in was er einwilligt und welche Konsequenzen dies hat.

Die Einwilligung muss grundsätzlich schriftlich erteilt werden. Ausnahmsweise genügt eine bloß mündlich erteilte Einwilligung. Da die einheitliche Behördenrufnummer einen sprachbasierten Kommunikationskanal mit der öffentlichen Verwaltung darstellt und die Erteilung der schriftlichen Einwilligung aus Kundensicht nicht geeignet erscheint, eine schnelle Bearbeitung der Anfrage zu ermöglichen, erlauben die besonderen Umstände des Verfahrens eine andere Form der Erklärung. Das Einverständnis des Kunden muss jedoch schriftlich dokumentiert werden. Die mündlich erteilte Einwilligung des Anrufers wird daher als Bestandteil der aufgenommenen Kundendaten festgehalten und der weitergeleiteten Information beigelegt. Über dieses Verfahren wird sichergestellt, dass die die Weiterleitungsinformation empfangende Stelle über die Einwilligung des Kunden informiert ist.

Weiterleitung personenbezogener Daten im D115-Verbund

Im Zusammenhang mit der Weiterleitung von personenbezogenen Daten an die jeweils zuständige Stelle sind die Anforderungen des Datenschutzes zu beachten. Informationsweiterleitungen im D115-Verbund zur abschließenden Bearbeitung von Anfragen können datenschutzkonform über einen der nachfolgenden Übertragungswege realisiert werden:

- Weiterleitung personenbezogener Daten über sichere Netze durch E-Mail mit XML-Anhang.
- Falls Sender und Empfänger der Informationsweiterleitung nicht an sichere Netze angeschlossen sind, ist ein Versand mittels OSCI-Protokoll vorgesehen.
- Zu Beginn des Pilotbetriebs können Informationsweiterleitungen auch über konventionelle sichere Verfahren erfolgen (z.B. Fax).

Speicherung von personenbezogenen Daten

Grundsätzlich sind Daten, die für eigene Zwecke verarbeitet werden, spätestens dann zu löschen, wenn ihre Kenntnis für die Erfüllung des Zwecks nicht mehr erforderlich ist. Soweit eine Vorhaltung der Daten im jeweiligen Servicecenter erfolgt, soll dies personenbezogen ausschließlich zu dem Zweck geschehen, den Betroffenen Auskunft über den Verbleib der Angelegenheit geben zu können. Eine Speicherung der Daten zu diesem Zweck ist erforderlich, um schnell und zutreffend Auskunft zu einer wiederholten Anfrage von Bürgerinnen und Bürgern durch Zugriff auf vorhandene Informationen geben zu können. Andernfalls wäre keine direkte Auskunft zu einer bereits gestellten Anfrage möglich und eine erneute Aufnahme personenbezogener Daten erforderlich. Eine befristete Speicherung von Daten trägt zur Steigerung der Auskunftsqualität im D115-Verbund bei und kann Doppelarbeit auf Seiten der beteiligten Verwaltungsstellen vermeiden.

Eine zentrale Speicherung personenbezogener Daten im D115-Verbund ist ausgeschlossen. Die Verknüpfung mit anderen Daten sowie eine Auswertung zu anderen Zwecken (personenbezogen) werden ebenfalls ausgeschlossen. Die Servicecentermitarbeiterinnen und -mitarbeiter werden angewiesen und regelmäßig geschult, um nur das absolut Erforderliche festzuhalten.

Für den Pilotbetrieb des D115-Verbundes werden folgende Speicherfristen festgelegt:

- Soweit eine abschließende Bearbeitung der Anfrage durch das Servicecenter bei gleichzeitiger Erhebung und Speicherung von personenbezogenen Daten erfolgt, soll eine Löschung der Daten nach spätestens sechs Monaten vorgesehen werden.
- Soweit eine Weiterleitung der Anfrage an die zuständige Behörde erfolgt und eine erforderlich zulässige Speicherung von personenbezogenen Daten im Servicecenter vorgenommen wird, sollte eine Löschung der Daten nach spätestens drei Monaten vorgesehen werden.
- Soweit Auskünfte zu laufenden Vorgängen oder dem Verbleib von Vorgängen telefonisch erteilt werden sollen, ist die Identität des Betroffenen als "Auskunftsersuchenden" vor der Bearbeitung zweifelsfrei festzustellen.

Betrieb eines Servicecenters durch privatwirtschaftliches Unternehmen

Wenn eine Kommune ihr Servicecenter über eine Firma der Privatwirtschaft realisieren lässt, oder wenn kommunale Servicecentermitarbeiter gleichzeitig für ein privatwirtschaftliches Unternehmen arbeiten, entstehen weitere datenschutzrechtliche Probleme, da der Anrufer zunächst einmal davon ausgeht, dass er sich im „behördlichen Raum“ bewegt. Die Anrufer sind hierüber aufzuklären. Dies erfolgt im D115-Verbund durch eine Ergänzung der einheitlichen Begrüßungsformel, über die dem Anrufer transparent Auskunft über seinen Gesprächspartner D115-seitig gegeben wird (Bspw.: „... D115-Servicecenter **im Auftrag** der Stadt/ des Kreises ...“).

Neben der Aufklärung des Anrufers wird gesondert darauf verwiesen, dass die Bestimmungen des Datenschutzes auch von dem privaten Unternehmen zu beachten und durch die Kommune (bzw. die verantwortliche Stelle) zu kontrollieren sind.

D115-Wissensmanagement

Als Informationsquelle für den D115-Verbund können die veröffentlichten Informationen der Verwaltungsportale und andere Wissensquellen, wie z.B. Datenbanken beteiligter Kommunen und Behörden dienen. Werden somit die Informationen künftig nicht direkt aus dem Internetportal bezogen, so hat die Verwaltung, die andere Bereitstellungswege nutzt, dafür Sorge zu tragen, dass auch diese Information genauso eine „öffentliche, aktuelle, fachlich geprüfte und freigegebene Information“ ist. Die Verantwortung über den Inhalt der bereitgestellten Informationen verbleibt bei der sachlich und örtlich zuständigen Verwaltungseinheit.

Zu den Top150-Verwaltungsleistungen (100 kommunale und jeweils 25 Leistungen der Länder und des Bundes) werden Datenberichte generiert und dezentral bereitgestellt (vgl. Kap. 5).

Die jeweils zuständige Organisation stellt über die in Kap. 5 beschriebenen Verfahren strukturierte Informationen zu einer Leistung zur Verfügung. Zur Beantwortung einer Anfrage lesen die D115-Servicecenter die abgelegten Informationen zu einer Leistung direkt mittels eines Suchstrings über eine zentrale Suchapplikation oder dezentral aus einem ausgelieferten Datenindex unter Verwendung einer eigenen Suchapplikation aus. Gegenstand ist lediglich eine Erfassung von öffentlich zugänglichen bzw. durch die jeweils zuständigen Verwaltungsteile freigegebenen Informationen zu Leistungen der öffentlichen Verwaltung.

Die Angabe von dienstbezogenen Daten der Behördenmitarbeiter als direkte Ansprechpartner zu einzelnen Leistungen ist lediglich auf freiwilliger Basis vorgesehen. Informationen zu Mitarbeiterdaten über das hinaus, was jede Verwaltung ohnehin veröffentlicht, sind nicht vorgesehen. In der Regel werden zentrale Telefonnummern und Sammelpostfächer für eine Kontaktaufnahme bzw. Weiterleitung vorgesehen.

Verantwortung und Zuständigkeit für die fachliche Richtigkeit, die Einhaltung des Datenschutzes und die Haftung verbleiben somit wie bisher bei der jeweiligen Verwaltung, da der Informationsaustausch die originäre Information nicht verändert.

Zugriff auf Fachverfahren und Register

Ein verbundübergreifender Zugriff auf Fachverfahren ist für den Pilotbetrieb nicht vorgesehen. Zielt ein Anrufer darauf hin, kann innerhalb der eigenen Organisation bei bereits erfolgter Einbindung entsprechender Verfahren eine Auskunft gegeben werden. Bei Zuständigkeit einer anderen an D115 angebundenen Organisation erfolgt entweder eine telefonische Weiterleitung oder die Aufnahme und der Versand des Kundenanliegens als elektronisches Ticket. Der Datenschutz bleibt bei Nutzung des Weiterleitungsformulars gewahrt (s.o.).

Eine Auskunft aus Registern (bspw. Melde- oder Personenstandsregister) ist für den Pilotbetrieb ebenfalls nicht vorgesehen. Die Einführung solcher Arbeitsabläufe erfordert erst einmal Praxiserfahrung des Servicecenters innerhalb der eigenen Zuständigkeit. Bei entsprechender Bewährung könnten solche Verfahren ggf. nach einem erfolgreichen Pilotbetrieb in den D115-Verbund integriert werden. Dies ist zum gegenwärtigen Zeitpunkt jedoch nicht geplant und wird daher nicht weiter betrachtet.

10.2 Umgang mit Notrufen sowie Möglichkeiten und Grenzen einer Einbindung der 115 in Krisenlagen

10.2.1 Einleitung

Durch die numerische Nähe der einheitlichen Behördenrufnummer 115 zu den etablierten und jedem Bürger bekannten Notrufnummern 110 und 112 ergibt sich die Notwendigkeit einer klaren Abgrenzung der Inhalte der 115 zu den Notrufnummern. Dies ist eine Anforderung, die speziell an die inhaltliche und technische Konzeption der 115 sowie an die Kommunikations- und Öffentlichkeitsarbeit im Rahmen der Einführung der einheitlichen Behördenrufnummer gerichtet ist. Dennoch muss aus Gründen einer unverzüglichen Reaktion in Notfällen die schnelle und möglichst zielgenaue Weiterleitung des 115-Anrufs an die zuständige Notrufleitstelle gewährleistet werden.

Umgekehrt ist eine Weiterleitung von Anrufen, die fälschlicherweise bei den Notrufnummern eingehen, zu D115-Servicecentern grundsätzlich nicht vorgesehen.

Neben den Anforderungen an eine klare Abgrenzung zu den Notrufnummern ergeben sich durch einen effektiven und hochverfügbaren Kommunikationskanal 115 auch Chancen hinsichtlich einer Entlastung der Notrufnummern von Anliegen, die keine tatsächlichen Notrufe darstellen und diese dadurch blockieren. Insbesondere in Krisen- oder Großschadenslagen könnte eine Einbindung der 115 in die Informations- und Berichtswege der Verwaltung eine bessere Steuerung und eine Konzentration der Notdienste auf deren Kernaufgaben ermöglichen. Der Einbindung der 115 in Krisen und besonderen Lagen sind jedoch durch eine Vielzahl von Zuständigkeiten enge Grenzen gesetzt, die bei den ersten konzeptionellen Überlegungen berücksichtigt werden mussten.

Besondere Ereignisse (z.B. Krisen, Wahlen, Unwetter) generieren ein hohes Informationsbedürfnis in der Bevölkerung. Dieses stellt wiederum Anforderungen an eine möglichst hohe Verfügbarkeit der situationsbezogenen Informationsweitergabe der Verwaltung. Der D115-Verbund könnte bei Spitzenlast durch Übernahme von Anrufen Unterstützung leisten und über den schnellen Abruf von gesicherten Informationen eine Hochverfügbarkeit des Informationskanals „115“ sichern. Bei Einbindung der 115 in Krisenlagen sollte letztlich auch das D115-Servicecenter eine hohe Verfügbarkeit sicherstellen.

In den nachfolgenden Punkten sollen einerseits für den Pilotbetrieb notwendige Standards und andererseits Empfehlungen für eine umfassende Nutzung der Möglichkeiten der einheitlichen Behördenrufnummer 115 erarbeitet und beschrieben werden.

10.2.2 Umgang mit Fehlanrufen (Notrufe)

10.2.2.1 Abgrenzung zu den Notrufnummern 110/112

Es ist erforderlich, den Umgang mit den fälschlicherweise bei 115 eingehenden Notrufen zu definieren. Besondere Relevanz hat dies bei der 115, da die Nummer Ähnlichkeit zu den in Deutschland verwendeten Notrufnummern 110 und 112 aufweist und exakt der Notrufnummer des Rettungsdienstes der ehemaligen DDR entspricht.

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

Quelle: BMI

Abbildung 10.1: Abgrenzung zu Notrufnummern

Gleiches könnte umgekehrt jedoch auch für Anrufe gelten, die bei den Notrufnummern eingehen und Verwaltungsleistungen und generelle Informationen betreffen. Diese wären bei der 115 besser aufgehoben und sollten die Notrufnummern nicht belasten. Aufgrund der Präsenz der Notrufnummern in der Erinnerung der Bürger, der Unkenntnis über Zuständigkeiten und der Verfügbarkeit (24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche) werden immer wieder Notrufnummern auch zu Anliegen angerufen, die klar der Verwaltung zuzuordnen sind.

Mögliche Leistungen ergeben sich für die 115 in den Bereichen der Informationsverteilung sowie bei der Aufnahme von Anliegen und Hinweisen. Für fälschlicherweise bei der 115 eingehende Hilfeersuchen muss eine klare Regelung getroffen werden.

10.2.2.2 Umgang mit Notfallmeldungen, die bei der 115 eingehen

Bei Anruf der 115 nimmt der geschulte Servicecentermitarbeiter das Telefonat an und qualifiziert das Anliegen des Bürgers oder Unternehmens. Sollte der Mitarbeiter während der Qualifizierung des Anliegens feststellen, dass es sich um einen Notfall handelt, so wird die Notfallmeldung entweder an eine Leitstelle der polizeilichen oder nicht-polizeilichen Gefahrenabwehr weitervermittelt oder die entsprechende Notrufnummer dem Anrufer benannt. Im Sinne einer schnellen und zielgenauen Weiterleitung von Notfallmeldungen wird eine enge Absprache mit den örtlichen Notruffeinrichtungen empfohlen.

Eine Übergabe eingehender Notfallmeldungen an die zuständigen Notruffeinrichtungen inklusive der Informationen zum Standortdatum des Anrufers ist auf Grund der derzeit geltenden Rechtslage (TKG, Notrufverordnung) nicht möglich. Das Anrufvolumen der über die 115 eingehenden Notfallmeldungen wird während des Pilotbetriebs ausgewertet und dient als Grundlage für ggfs. erforderliche Anpassungen.

10.2.2.3 Umgang mit Fehlanrufen (die bei der 110/112 eingehen und die 115 betreffen)

Eine Weiterleitung von bei den Notrufnummern 110 und 112 eingegangenen Fehlanrufen ist grundsätzlich nicht vorgesehen. Hier ist eine eindeutige Trennung zwischen den Notrufnummern 110/112 und der einheitlichen Behördenrufnummer 115 vorzunehmen und zu kommunizieren. Gerade durch die Ähnlichkeit der 115 zu 110/112 sollte in der Außendarstellung auf eine klare Abgrenzung zwischen den jeweiligen Aufgaben- und Zuständigkeitsbereichen geachtet werden, um Fehlanrufe von vornherein zu vermeiden.

Die jeweilige Notrufnummer muss schnellstens wieder erreichbar sein. Jede Vermittlung (erfolgreich oder fehlerhaft) an die 115 würde die Notrufnummern unnötig blockieren.

Bürgeranliegen, die an die Notrufnummern gerichtet werden und keine echten Notrufe darstellen, können in den zuständigen Leitstellen wie bisher bearbeitet werden. Bei lokaler Verfügbarkeit kann der Bürger auf die 115 verwiesen werden.

10.2.2.4 Fax-Notruf für Hörgeschädigte

Für Menschen mit Hör- und/oder Sprachschädigung besteht oftmals ausschließlich die Möglichkeit, im Notfall Hilfe per Fax herbeizurufen, da nur wenige Leitstellen über Schreibtelefone verfügen. Erreichbar sind diese Notruf-Faxgeräte je nach Leitstelle über die „normale“ Notruf-Nummer 112 oder aber über eine eigene Rufnummer.

Da eine inhaltliche Verbindung zwischen 115 und den Notrufnummern vermieden werden soll, ist vorgesehen, die Fax-Notrufnummern lediglich vorzuhalten und auf Anfrage weiterzugeben.

10.2.3 Einbindung der 115 bei Krisen und Großschadensereignissen

10.2.3.1 Einleitung

Bei Katastrophen und Großschadensfällen ist das Informationsbedürfnis der Öffentlichkeit sehr hoch. Im Falle von Großschadensereignissen kann es entscheidend sein, binnen kurzer Zeit Informationen an eine Vielzahl von Bürgern zu verteilen. Um diesem Informationsbedürfnis gerecht zu werden, richten die verschiedenen Ebenen der Gefahrenabwehrorganisationen bisher Informationsstellen ein, um die Anfragen zu bündeln und die Notrufnummern von Polizei und Feuerwehr (110/112) zu entlasten. Bei diesen Informationsstellen handelt es sich zumeist um mit Personal der Verwaltung besetzte Bürgertelefone²⁴, die mit den ihnen zur Verfügung stehenden Informationen aus den Einsatzleitungen die Anfragen beantworten.

Die umfassende Information der Öffentlichkeit und der Medien ist nach den bekannten Dienstvorschriften eine Führungsaufgabe, weil sie grundsätzlich einsatzbegleitend stattfindet und den Erfolg des Einsatzes auch maßgeblich beeinflussen kann. Nach dem Motto „Tue Gutes und rede darüber“ wird spätestens seit den Hochwassern in Deutschland eine einsatzbegleitende Öffentlichkeitsarbeit betrieben. Sie soll den Menschen die getroffenen Maßnahmen verdeutlichen und sorgt somit für Transparenz und Nachvollziehbarkeit und unterstützt die eigenen Maßnahmen durch situationsangemessenes Verhalten der Bevölkerung. Dabei ist es empfehlenswert, darauf zu achten, dass die Informationen in den unterschiedlichen Medien (z.B. Internet, Rundfunk, Fernsehen, Telefon) nicht widersprüchliche Inhalte und möglichst gleiche Wissensstände präsentieren.

²⁴ Neben der Bezeichnung „Bürgertelefon“ existieren weitere inhaltlich gleich lautende Begriffe, wie bspw. Krisentelefon, Personenauskunftsstellen, Sonderrufnummer u.a..

10.2.3.2 Chancen und Potenziale einer Nutzung der 115

Die vom Bürger benötigten Informationen können sehr homogen sein und sich damit optimal für eine Verteilung auch durch nicht spezifisch für Krisen geschultes Personal eignen.

Vorteile bei der Nutzung lokaler D115-Servicecenter für diese Aufgabe liegen in den bestehenden technischen und personellen Kapazitäten und der guten Präsenz der Nummern in den Köpfen der Bürger, was die Medienarbeit entlastet. Einsatzkräfte oder Mitarbeiter der Fachbehörden, Krisenstäbe und Leitstellen werden von allgemeinen Telefonaufgaben entlastet und können sich der Gefahrenabwehr widmen.

10.2.3.3 Grenzen einer Nutzung der 115

Auf Grund der differenzierten Zuständigkeiten (kommunal, regional, Land, Bund) können verbindliche Standards für eine Einbindung der 115 als Informations- und Kommunikationskanal in Krisen und besonderen Lagen nicht gesetzt werden²⁵. Die Entscheidung über die Nutzung der 115 in Krisen und besonderen Lagen wird immer dezentral – auf administrativ-organisatorischer Ebene – erfolgen müssen.

10.2.3.4 Der Ist-Zustand (Bürgertelefone)

Die Aufgabe der bei den Krisenstäben/Einsatzstäben eingerichteten Bürgertelefone besteht darin, den Bürger über die getroffenen oder noch zu treffenden Maßnahmen der Gefahrenabwehrbehörden zu informieren, deren Auswirkungen zu erläutern und den Anrufern auf sie zugeschnittene individuelle Informationen zu geben.

Damit die Bürgertelefone ihre Aufgabe erfüllen können, verfügen sie in der Regel über einen sehr engen „Draht“ zu den Einsatzstäben oder sind Teil des Einsatzstabes. Bürgertelefone unterliegen in der heutigen Organisation allerdings einer Reihe von Problemstellungen. Die Telefonnummern, unter denen sie erreichbar sind, müssen bei ihrer Einrichtung regelmäßig erst über andere Informationskanäle bekannt gemacht werden. Die Nummern sind in der Bevölkerung nicht gegenwärtig. Hinzu kommt, dass das Personal für die Besetzung der Bürgertelefone aus den öffentlichen Verwaltungen kommt. Das Personal wird zwar für diese Aufgabe vorbereitet; dennoch sind schnelle, zielgerichtete Auskünfte in belasteten Situationen für diese Mitarbeiter regelmäßig selbst Ausnahmesituationen. Hinzu kommt, dass das Vorhalten der für ein Bürgertelefon notwendigen technischen Anlagen aufwändig und kostenintensiv ist.

Das Ziel, die Notrufleitungen von Polizei und Feuerwehr zu entlasten wird nicht optimal umgesetzt, weil die Bürgertelefone erst als solche bekannt gemacht werden müssen und in ihrer Vorbereitung nicht optimal aufgestellt werden können. In der Folge ist anzunehmen, dass auch die Informationsbedürfnisse der Bürger über die Bürgertelefone derzeit nicht optimal bedient werden.

Bürgertelefone haben sich nicht bei Einsatzlagen bewährt, die eine hohe Dynamik aufweisen²⁶ und bei denen eine verlässliche Grundinformation den Anrufern nicht übermittelt werden kann oder im Hinblick auf den Einsatzerfolg auch nicht übermittelt werden soll. In diesen Fällen beschränkt sich die Information der breiten Öffentlichkeit auf den Weg über die Medien.

Bei folgenden Einsatzlagen hat sich die Einrichtung eines Bürgertelefons als sinnvoll erwiesen:

²⁵ Bezüglich rechtlicher Standards könnten zumindest generische Regelungen für die Zusammenarbeit über die Einbindung der Gremien des AK V/AK II festgelegt werden (Verfahren der Aktivierung und die eigentliche Zusammenarbeit, einschließlich der erforderlichen Qualität).

²⁶ Hierzu bestehen auch abweichende Meinungen, die den Einsatz von Bürgertelefonen in hochdynamischen Einsatzlagen zur Information der Bevölkerung nicht grundsätzlich ausschließen (Bsp. „Brandereignis“).

- Hochwasser und Sturmflutgefahren (Sperrungen, Räumungen, Verkehrsmaßnahmen etc.)
- Gefahrstoff-Freisetzungen (Sperrungen)
- Blindgängerfunde (Räumungen und Evakuierungen)
- Straßenfeste, Märkte und Umzüge (Sperrungen, Umleitungen)
- Sportveranstaltungen (Marathon, Radrennen, Autocorso etc.)
- Ausfällen von Infrastrukturen (Stromausfällen, Unterbrechung der Trinkwasserversorgung oder der Gasversorgung)
- Gesundheitsgefahren (SARS, Vogelgrippe etc.)
- Brandereignis.

Die Liste ist nicht abschließend. Sie beschreibt aber in allen Fällen ein ganz bestimmtes Einsatzszenario, das dadurch gekennzeichnet ist, dass viele Menschen betroffen sind, ein Informationsbedürfnis in der Bevölkerung vorhanden ist, eine beschränkte Lagedynamik vorhanden ist, eine gewisse Grundplanung zu Grunde gelegt werden kann und in denen die Information der Bürger über die eingetretenen oder zu erwartenden Beschränkungen den Einsatzerfolg unterstützen kann.

10.2.3.5 Einbindung der 115

Es wäre durchaus vorstellbar, die Kommunikation mit den Bürgern bei Katastrophen und Großschadensfällen über die 115 abzuwickeln und auf die Einrichtung eines eigenen Bürgertelefons in Krisenlagen zu verzichten.

In diesen Fällen wird es jedoch notwendig sein, spezielle Informationen zur Verfügung zu stellen, die sich ausschließlich auf dieses Ereignis beziehen. Hier wären wieder die wiederkehrenden Standardlagen zu nennen, für die bereits im Vorwege umfassende Informationen vorhanden sind und nur noch auf den jeweiligen Anlass angepasst werden müssen.

Bei Ereignissen, die bereits eine hohe Planungstiefe aufweisen und für die umfangreiche Informationen im Internet oder als Broschüren vorliegen, die alle für die Nutzung in einer Wissensdatenbank geeignet wären, erscheint es durchaus möglich, die 115 zur Verbreitung dieser Informationen zu nutzen. Informationen zu Sperrmaßnahmen, zur Dauer eines Einsatzes, zu Evakuierungs- und Räummaßnahmen sowie zu vorbereiteten Transporten und Unterkünften werden über diesen Weg zum Bürger geleitet. Für Fragen, die 115 nicht über den Zugriff auf eine Wissensdatenbank beantworten kann, stehen im jeweiligen Einsatzstab mehrere Supportarbeitsplätze bereit, an denen Detailfragen beantwortet werden („2nd Level“).²⁷ Zur Optimierung der Zusammenarbeit im Einsatzfall kann das D115-Servicecenter einen Fachberater in den Stab entsenden.

Mit der Alarmierung des Fachberaters könnte auch die Alarmierung des Dienstes 115 ausgelöst werden, so dass auch außerhalb der üblichen Dienstzeit (08.00 Uhr bis 18.00 Uhr) dieser Service zur Verfügung steht bzw. innerhalb der Dienstzeit für eine angemessene Besetzung von 115 gesorgt werden kann.

Sofern über die 115 Hilfeersuchen eingehen (wo bleibe ich mit meinem Hund, ich kann die Wohnung nicht alleine verlassen, ich liege im Bett und kann nicht aufstehen), die nicht als Notrufe zu bewerten sind, werden diese Anrufe an die Supportplätze im Stab bzw. an eine spezielle Nummer weitergeleitet.

Aktuelle Lageänderungen können durch den Einsatzstab an 115 unmittelbar weitergeleitet werden. Damit ist sichergestellt, dass 115 jederzeit über die Lageentwicklung informiert ist.

²⁷ Die Darstellung beschreibt eine Gestaltungsmöglichkeit der Einbindung der 115 in die Kommunikations- und Informationsabläufe bei Einsatzlagen. Diese kann sich innerhalb der Länder in ihrer Ausgestaltung unterscheiden.

Betrachtet man die Grundvoraussetzungen, die für die Einberufung des Bürgertelefons gelten, könnten dies auch die Indikatoren für die Nutzung von 115 sein. Insbesondere vor dem Hintergrund, dass professionelle Servicecentermitarbeiter dort wirken, die nur mit der Informationserteilung aber nicht mit der Technik „kämpfen“ müssen, wäre dies ein Schritt hin zu mehr Qualität.

Die Mitarbeiter von Servicecentern, die in Krisensituationen zum Einsatz kommen, müssen für diese Spezialaufgabe geschult und gut ausgebildet sein. Es versteht sich von selbst, dass es sich dabei durchweg um belastbare und stressresistente Personen handeln sollte. Im Übrigen müssen sie bereit und in der Lage sein, in Krisensituationen (ohne Rücksicht auf die mögliche persönliche Betroffenheit) ihren Dienst im Servicecenter zu verrichten und in dieser Funktion auch außerhalb der sonst üblichen Servicezeiten in Bereitschaft zu stehen oder kurzfristig ihren Dienst aufzunehmen.

Im Falle der Vorhaltung von Ausweichservicecentern zur Erreichung einer höheren Verfügbarkeit bietet es sich an, ausgebildete Stand-By-Kräfte aus dem Umfeld der übrigen Verwaltung des Servicecenterbetreibers vorzuhalten, die den Betrieb am Ausweichstandort vorübergehend schon dann aufnehmen, wenn die Evakuierung bzw. der Standortwechsel gerade erst erkannt bzw. vorbereitet oder durchgeführt wird. Damit eine solche Verlagerung im Krisenfall auch tatsächlich funktioniert, muss er regelmäßig unter Echtbedingungen geübt werden. Auch die Ergänzungskräfte sind gemeinsam mit dem Stammpersonal der Servicecenter regelmäßig fortzubilden.

Es bedarf einer hohen Verlässlichkeit der Verfügbarkeit der 115 auch in akuten Krisenfällen. Das bedeutet, dass die 115 sowohl in den „normalen“ Geschäftszeiten bei Krisenfällen „umschalten“ können muss, wie auch, dass die 115 bei Krisenfällen außerhalb der normalen Geschäftszeiten in vergleichbaren Zeiträumen wie die heutigen Bürgertelefone funktionsfähig sein muss.

Als Beispiel einer bereits erprobten Einbeziehung eines Servicecenters in Krisenszenarien wird in Anlage 5 des Feinkonzeptes das Vorgehen des Duisburger Servicecenters dargestellt.

10.2.3.6 Organisation der Prozesse

Aus organisatorischer Perspektive ist zu klären, wie die Prozesse und Schnittstellen sowie die mit diesen verbundenen Rollen aussehen. Innerhalb der Servicecenter können die gängigen internen Prozesse zur Ressourcenplanung, Informationspflege und zum Ablauf von Telefonaten genutzt werden.

Im Falle einer Ausnahmesituation muss auf Seiten der verantwortlichen Stellen geklärt werden, ob Informationen an die Bevölkerung herausgegeben werden sollen und ob die internen Ressourcen für eine zeitnahe Übermittlung dieser Informationen ausreichen bzw. effizient eingesetzt wären. Dies ist in Abbildung 10.3 beispielhaft für eine Krisensituation dargestellt.

Entscheidungsprozess Großschadensereignis Ein Beispiel

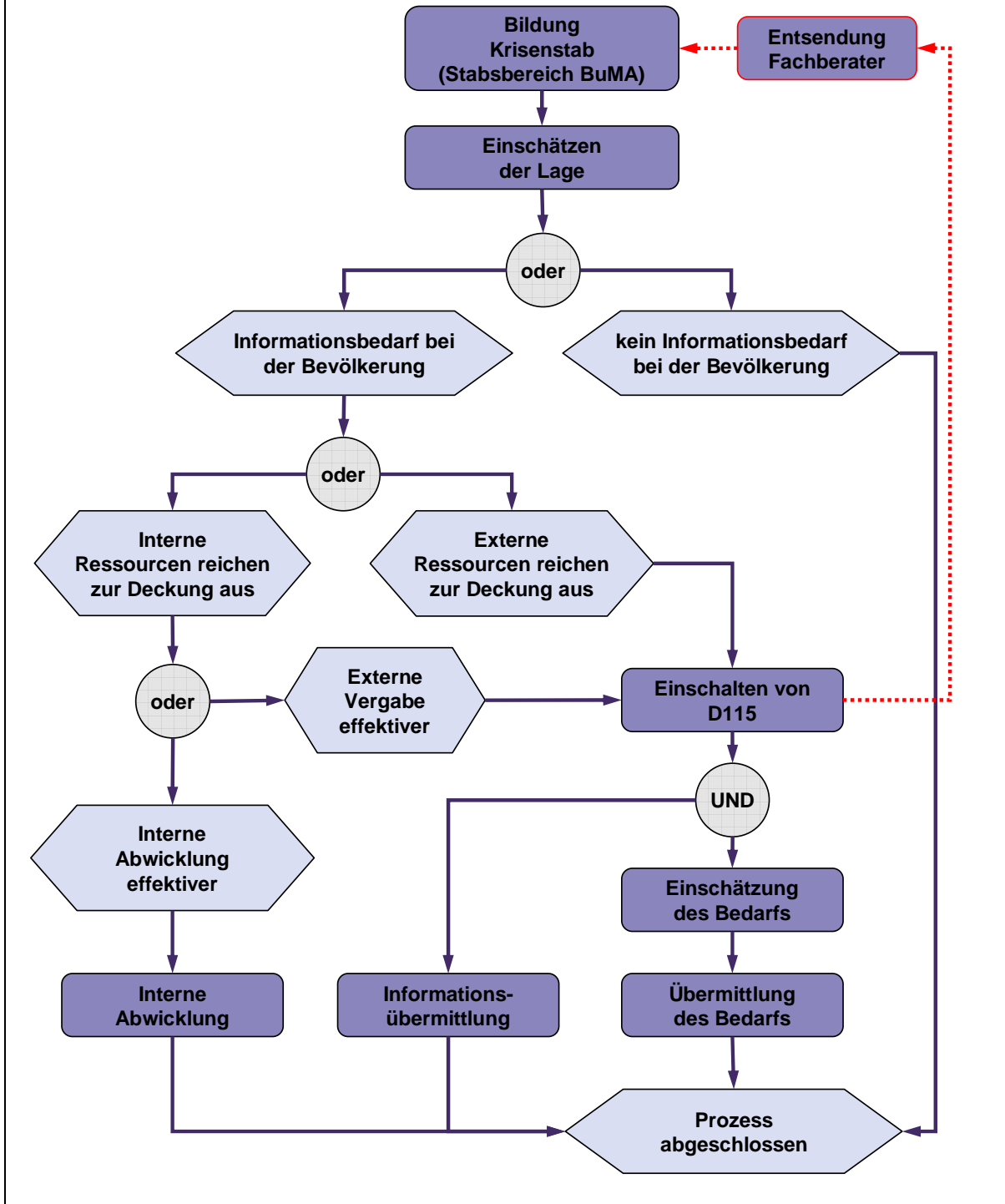


Abbildung 10.2: Entscheidungsprozess Großschadensereignis (Beispiel)²⁸

²⁸ Quelle: Studie zur Vorbereitung des Leitprojektes „Ausbau des Berlin Telefons zur ServiceLine 115“; Arbeitspaket 3 – Call Center-Dienste für Ausnahmesituationen, Land Berlin, 2008, S. 11 (eigene erweiterte Darstellung).

Die Übergabe der Informationen kann entweder durch einen direkten Zugriff auf das Wissensmanagement durch die betroffenen Behörden oder über den D115-Fachberater im Stab (bspw. der Informationsmanager im lokalen Servicecenter) erfolgen (s. Abbildung 10.3).

In beiden Fällen kann zur Gewährleistung einer einheitlichen Beauskunftung – lokal oder aber auch durch benachbarte Servicecenter, die ggf. Überläufe abdecken – ein standardisierter Datensatz mit den abgestimmten Informationen an für das D115-Wissensmanagement dezentral bereitgestellt werden. Ein Zugriff auf diese Information durch andere D115-Servicecenter wird dadurch ermöglicht. Bei Aktualisierung der Informationen ersetzt ein neuer Datensatz den vormals abgelegten (vgl. Kap. 5).

Wenn eine Einbindung der 115 in das Krisenmanagement nicht erfolgen soll, ist sicherzustellen, dass bei Einrichtung eines Krisentelefon die entsprechenden Rufnummern möglichst frühzeitig an die lokalen Servicecenter übermittelt werden.

10.2.4 Überlastsituationen

10.2.4.1 Überlast bei der 115

Einige Ereignisse können eine gewaltige Nachfrage nach Informationen in der Bevölkerung auslösen. In diesen Fällen kann es passieren, dass auch die gebündelten Kapazitäten der Verwaltung und der 115 nicht ausreichen, um den Informationsbedarf der Bevölkerung zu decken. Zur Gewährleistung der Erreichbarkeit und zur Aufrechterhaltung des Betriebs müssen dann technische und organisatorische Lösungen gefunden werden, die die Mitarbeiter der Servicecenter entlasten. Hierzu bestehen drei verschiedene Möglichkeiten:

1. Die Mitarbeiter der Service-Center könnten entlastet werden, indem in diesen Fällen ein Interactive Voice Response (IVR) verwendet wird. Dieses übernimmt eine Vorqualifizierung der Anfragen, beantwortet häufig auftretende Fragen und kann von den Servicecenterkräften hinzugeschaltet werden, um Informationen (auch mehrsprachig) vorlesen zu lassen. Dies ist in Abbildung 10.4 dargestellt.

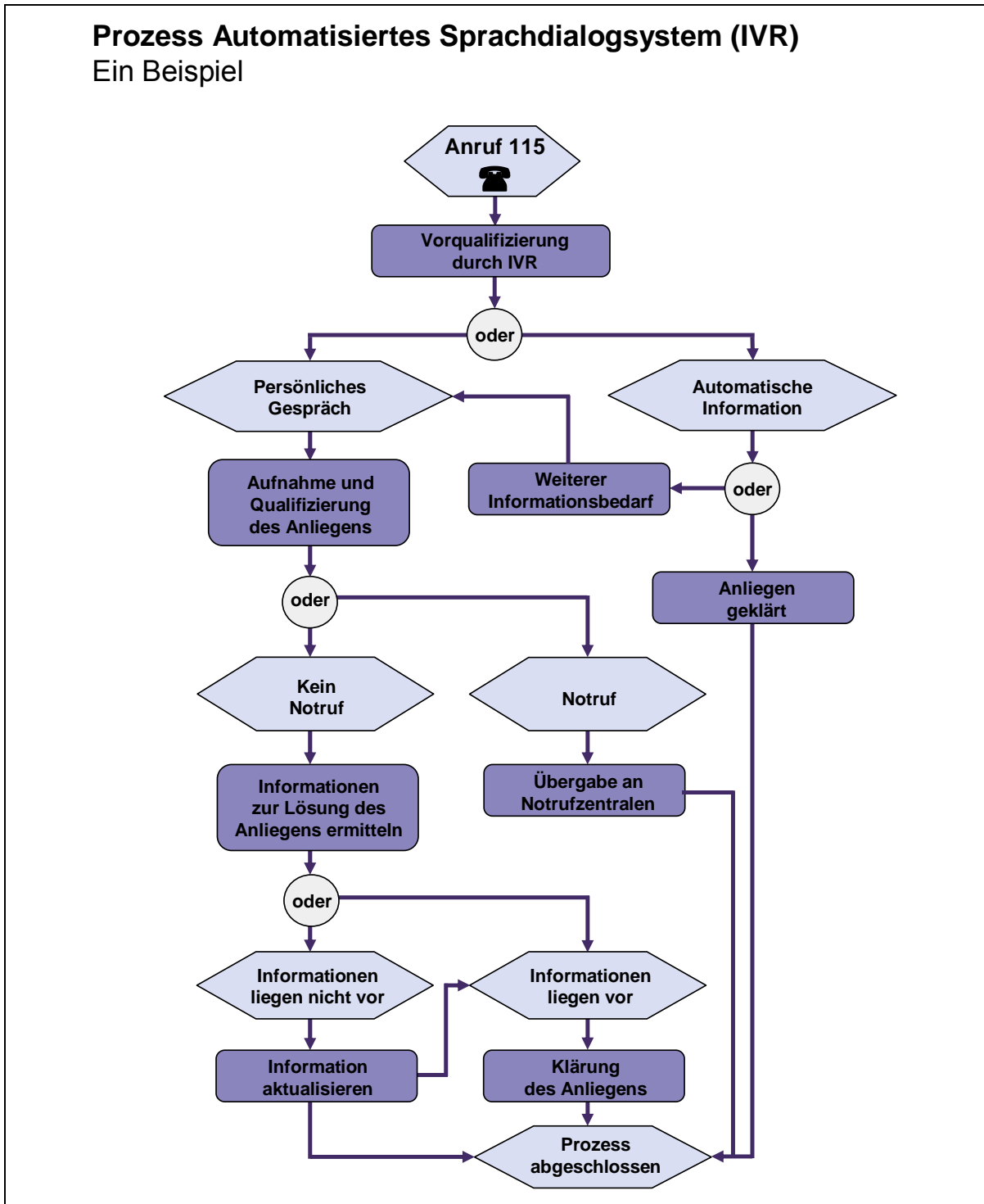


Abbildung 10.3: Prozess Automatisiertes Sprachdialogsystem (IVR)²⁹

²⁹ Quelle: Studie zur Vorbereitung des Leitprojektes „Ausbau des Berlin Telefons zur ServiceLine 115“;

2. Mit dem D115-Verbund wird eine Vernetzung aller beteiligten Servicecenter geschaffen. Diese Vernetzung könnte neben einer besseren Beantwortung von überregionalen Anfragen auch zur Abpufferung von Lastspitzen genutzt werden, wie sie insbesondere in Ausnahmesituationen entstehen.
3. Es bietet sich die Möglichkeit, weitere Mitarbeiter virtuell in die Servicecenter und deren Leistungserbringung einzubeziehen. Beispielsweise könnten Verwaltungsarbeitsplätze mit Voice over IP-Client und Zugriff auf das online bereitgestellte Wissensmanagement ausgestattet und in ein virtuelles Servicecenter eingebunden werden. Die Mitarbeiter der Verwaltung könnten dann in Ausnahmesituationen zur Unterstützung hinzugeschaltet werden.

Die oben beschriebenen Möglichkeiten lassen sich unabhängig voneinander einsetzen. Es ist jedoch notwendig, die verschiedenen Prozesse hinreichend zu beschreiben.

10.2.5 Kontinuitätsmanagement in D115-Servicecentern

10.2.5.1 Notwendigkeit des Kontinuitätsmanagements

Eine Einbeziehung des Dienstes D115 in Krisenlagen macht nur dann Sinn, wenn der Dienst selbst gegen die Auswirkungen derartiger Krisen geschützt und damit weitgehend immun ist. Immerhin ist vorstellbar, dass regional begrenzte Großschadensereignisse, flächendeckende Katastrophenlagen und sogar Unglücke auf internationalem Territorium die Aufrechterhaltung des Dienstes D115 beeinträchtigen und gefährden können.

Selbst lokale Ereignisse wie z.B. Hochwasser oder Giftgaswolken können die Aufrechterhaltung von D115 gefährden, wenn es in der Folge zu Überlastsituationen auf Grund von bundesweiten Anfragen besorgter Bürger oder Angehöriger kommt oder das erforderliche Wissen über das Schadensereignis nicht schnell und aktuell genug aufbereitet, verteilt und gepflegt werden kann oder wenn der Ausfall einzelner Servicecenter den Dienst im D115-Verbund Not leidend werden lässt.

Sicherlich wird jedes Servicecenter von Hause aus eigene Schutzmaßnahmen und Notfallpläne in der Schublade haben (müssen). Ob und inwieweit diese Vorkehrungen jedoch für den D115-Verbund insgesamt ausreichend sind oder ggf. zu modifizieren und zu erweitern sind, soll hier summarisch untersucht und dargestellt werden.

Auf jeden Fall stellt allein schon die Ankündigung (und die damit geweckte Erwartungshaltung) der Krisentauglichkeit von D115 besondere und erhöhte Anforderungen an das Kontinuitätsmanagement von D115. Es wäre fatal, wenn D115 sich im Falle einer Krisenlage selbst so frühzeitig als Informationsdiensteanbieter verabschieden müsste, dass weder die in Aussicht gestellte Stützung der übrigen Notfall-Nummern eintreten könnte noch die an D115 gewöhnten Bürgerinnen und Bürger sich auf die bekannte Rufnummer wirklich verlassen könnten.

Insoweit muss von erhöhten Anforderungen ausgegangen werden, um den D115-Dienst auch in Krisenlagen aufrechterhalten zu können. Die dafür erforderlichen Vorkehrungen und die notwendigen Ressourcen werden zusätzliche finanzielle Anstrengungen zur Folge haben.

Eine 100-prozentige Absicherung kann es nicht geben. Es kann allerdings hilfreich sein, diese Grenze der Notfallvorsorge (und damit auch der Einsatzbereitschaft) vorab zu erkennen und im Rahmen des Serviceversprechens nach außen zu kommunizieren. Dann kann es im Falle der Erreichung dieser natürlichen Grenze auch nicht allzu viele Enttäuschungen geben.

Damit lassen sich folgende Zielsetzungen für das Kontinuitätsmanagement bei D115 festhalten:

- Vertrauensverlust vermeiden
- Katastrophenschäden minimieren
- Verlässlichkeit von D115 garantieren
- Risiken und Schwachstellen im Verbund identifizieren und bewerten
- Vorsorgemaßnahmen und Strategien entwickeln, umsetzen und erproben
- Redundanzen schaffen
- Vorkehrungen für den Ersatz von Ressourcen treffen
- Alternative Umgehungslösungen ermitteln und beschreiben
- Notfallmaßnahmen beschreiben und Notfallpläne zur Wiederherstellung der Prozesse entwickeln
- Wirtschaftlichkeit der Vorsorge- und Wiederherstellungsmaßnahmen sicherstellen
- Schwelle der Betriebsfähigkeit von D115 festlegen

10.2.5.2 Anforderung an die Technik

Die technische Notfallvorsorge erstreckt sich über verschiedene Ebenen auf die gesamte technische Infrastruktur, die im Kontext von D115 zum Einsatz kommt. Dabei sind folgende Maßnahmengruppen voneinander zu unterscheiden:

- Geräte- bzw. arbeitsplatzbezogene Maßnahmen
- Standort- bzw. gebäudebezogene Maßnahmen
- Anschluss-, leitungs- und verbindungstechnische Maßnahmen
- Maßnahmen zur Aufrechterhaltung der Verfügbarkeit von Software, Daten und Diensten

Als Verfügbarkeitsrisiken müssen folgende Ereignis-/Risikoklassen in Betracht bezogen werden:

- Versorgungsrisiken (z.B. Stromausfälle)
- Technische Störungen
- Naturkatastrophen (z.B. Sturm, Schnee, Hochwasser, Erdbeben etc.)
- Unfälle, Sabotage und Anschläge
- Überlastsituationen

	Maßnahmengruppen			
Ereignis-/Risikoklassen	Geräte, Arbeitsplätze	Standort, Gebäude	Anschlüsse, Leitungen	Software, Daten, Dienste
Versorgungsrisiken	●	●	●	●
Technische Störungen	●	●	●	●
Naturkatastrophen	○	●	●	●
Unfälle, Sabotage, Anschläge	◉	●	●	●
Überlast	○	◉	●	●

● Hohes Risiko
 ◉ Mittleres Risiko
 ○ Geringes/kein Risiko

Quelle: BMI

Abbildung 10.4: Maßnahmengruppen

An geräte- bzw. arbeitsplatzbezogenen Maßnahmen kommen u.a. in Betracht:

- Einsatz von Geräte-USV-Einheiten
- Vorhaltung von Redundanz- bzw. Ausfallgeräten
- Paralleler Einsatz unterschiedlicher Technologien (z.B. VoIP und analoge Zweidrahttechnik).

Standort- bzw. gebäudebezogene Maßnahmen sind z.B.:

- Einrichtung/Vorhaltung eines Ausweichstandortes
- Externe, redundante Stromspeisung für IT und Brauchstrom für die sonstigen Gebäudefunktionen
- Notstromgenerator
- Redundante Auslegung wichtiger zentraler System- und Serverkomponenten
- Mehr-Carrier-/Provider-Strategie
- Sicherheit gegen Brand- und Wasserschäden aller Art
- Einbruchschutz.

Anschluss- bzw. leitungsbezogene Maßnahmen sind:

- Ausreichend bemessene und weitgehend redundante Leitungsverbindungen (intern und extern)
- Parallele Nutzung unterschiedlicher Diensteanbieter und Technologien (z.B. LWL und Kupfer)
- Konkrete Service Level-Agreements.

Maßnahmen zur Verfügbarkeit von Software, Daten und Diensten können u.a. sein:

- Regelmäßige, umfassende und wirksam erprobte Datensicherungen
- Lokale Kopien von wichtigen zentralen Datenbeständen (z.B. der Wissensdatenbanken)
- Virenschutz und regelmäßige Sicherheitschecks
- Konkrete Service-Level-Agreements für Wartung und Störungsbeseitigung
- Maßnahmen zur Verfügbarkeit der Rufnummer D115 (auf Seiten des Anbieters, stark abhängig von Ausschreibungsbedingungen und Leistungsanforderungen)
- Vorhaltung gesonderter Melde- und Infokanäle, damit sich die Servicecenter im D115-Verbund untereinander auch dann noch mit aktuellen Informationen zur laufenden Krise versorgen können, wenn zum Beispiel das Internet nicht mehr zur Verfügung steht (Maßnahme hier: Liste von Notfall-Rufnummern der verschiedenen Servicecenter).

Bei der Betrachtung der Wirksamkeit aller Maßnahmen kommt es entscheidend auf die örtlichen Verhältnisse an, so dass in jedem Servicecenter die eingesetzte Infrastruktur kritisch analysiert werden muss.

Allerdings ist auch denkbar, dass nicht alle D115-Servicecenter den erhöhten Aufwand für ein hochverfügbares Dienstangebot schultern können. Es wäre dann darüber zu entscheiden, ob hochverfügbare Servicecenter als Notfallservicecenter identifiziert und besonders qualifiziert werden und insoweit an einem bundesweiten Bereitschaftsverbund teilnehmen, der in Krisensituationen zum Einsatz kommt. Hier muss auch über eine gerechte finanzielle Lastenverteilung nachgedacht werden.³⁰

10.3 Steuerliche Aspekte im D115-Verbund

10.3.1 Einleitung

Mit der Realisierung des Projektes D115 werden verschiedenartige Serviceleistungen, entgeltlich und unentgeltlich erbracht. Die Leistungsbeziehungen zwischen den Beteiligten (Leistende und Leistungsempfänger) können eine Steuerpflicht und somit Steuerzahlungen auslösen. Im Hinblick auf die gesamte Kostenkalkulation und Finanzierung des Projektes ist im Vorfeld abzuklären, ob und inwieweit eine Steuerpflicht entsteht. Folgende Leistungsbeziehungen können Besteuerungstatbestände darstellen:

³⁰ Weitere Informationen siehe: **IT-Grundschutz-Handbuch** des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik (einschließlich der Ergänzungslieferungen); abzurufen unter: <http://www.bsi.de/gshb/>.

Vereinbarungen zwischen den am Verbund beteiligten Körperschaften bei einem gemeinsam betriebenen D115 Servicecenter (mit Verrechnung der Gesamtkosten für Einrichtung, Betrieb und Unterhaltung des Servicecenters; Beispiel: „Call-Center Köln-Bonn“)

- Vereinbarungen zwischen den am Verbund beteiligten Körperschaften (oder Servicecentern) untereinander (horizontal) bei gegenseitiger Übernahme von Serviceleistungen mit Kostenverrechnung (z.B. „Call-Center Köln-Bonn“ erbringt eine Dienstleistung, die Berlin betrifft)
- Vereinbarungen zwischen dem Verbund und den Bürgern über Leistungen mit Gebührenberechnung (z.B. Entgeltabrechnung über eine kostenpflichtige Rufnummer).

Nachfolgend sind die Grundsätze der Besteuerung der öffentlichen Hand dargestellt. Anschließend werden die einzelnen Leistungsbeziehungen des D115-Verbundes unter die allgemeinen steuerlichen Regelungen subsumiert.

10.3.2 Grundsätze der Besteuerung der öffentlichen Hand

Das Besteuerungssubjekt ist bei Körperschaften des öffentlichen Rechts der sog. „Betrieb gewerblicher Art“ (BgA). Der Begriff ist nicht neu, der „BgA“ wurde vielmehr bereits mit dem KStG 1925 geschaffen, um Wettbewerbsvorteile der öffentlichen Hand bei ihren wirtschaftlichen Tätigkeiten gegenüber privaten Anbietern zu verhindern.

Als BgA werden alle Einrichtungen einer juristischen Person des öffentlichen Rechts (jPdöR) bezeichnet, die einer nachhaltigen wirtschaftlichen Tätigkeit zur Erzielung von Einnahmen dienen. Sie müssen sich innerhalb der Gesamtbetätigung der jPdöR wirtschaftlich herausheben.

Die land- und forstwirtschaftlichen Betriebe einer jPdöR sowie die Betriebe, die überwiegend der Ausübung der öffentlichen Gewalt dienen (Hoheitsbetriebe), führen nicht zur Annahme eines BgA.

Das Fehlen des Tatbestandsmerkmals „Gewinnerzielungsabsicht“ für die Annahme eines BgA führt nach derzeitiger Praxis dazu, dass auch die Dauerverlustbetriebe der öffentlichen Hand in den steuerlich relevanten Bereich einbezogen werden.

Für die Beurteilung der Umsatzsteuerpflicht einer juristischen Person des öffentlichen Rechts stellt das Umsatzsteuerrecht in § 2 (3) UStG auf folgendes Kriterium ab:

Die juristischen Personen des öffentlichen Rechts sind nur im Rahmen ihrer Betriebe gewerblicher Art (§ 1 Abs. 1 Nr. 6, § 4 des Körperschaftsteuergesetzes) und ihrer land- oder forstwirtschaftlichen Betriebe gewerblich oder beruflich tätig.

Hierbei ist aber zwischenzeitlich zu berücksichtigen, dass die Unternehmereigenschaft der öffentlichen Hand nicht mehr ausschließlich nach dem nationalen Körperschaftsteuerrecht beurteilt werden kann. Zunehmend wird der Unternehmensbereich der Körperschaften des öffentlichen Rechts auch von der Rechtsprechung des EUGH zur Mehrwertsteuersystemrichtlinie bestimmt.

Danach können juristische Personen des öffentlichen Rechts schon einen Unternehmensbereich begründen, wenn sie Leistungen erbringen, die theoretisch auch von privaten Anbietern erbracht werden können (potenzieller Wettbewerb). Das bedeutet, dass es umsatzsteuerlich problematisch ist, wenn eine Körperschaft des öffentlichen Rechts Leistungen an eine andere Körperschaft des öffentlichen Rechts erbringt, die auch von einem privaten Dritten erbracht werden können. Gerade dieser Gesichtspunkt wird unter dem nachfolgenden Kapitel „Steuerliche Beurteilung von interkommunalen Kooperationen“ näher durchleuchtet.

Aus einer möglichen Steuerpflicht ergeben sich folgende steuerliche Konsequenzen:

Umsatzsteuer

Umsatzsteuerpflichtige Leistungen im Rahmen des D115-Verbundes würden dem Regelsteuersatz von derzeit 19 Prozent unterliegen. Aus Sachkosten im direkten Zusammenhang mit den umsatzsteuerpflichtigen Leistungen würde nach § 15 UStG die Möglichkeit des sog. Vorsteuerabzuges bestehen. Das heißt, dass die von Drittunternehmen in Rechnung gestellte Umsatzsteuer vom Finanzamt zurück erstattet würde.

Verfahrenstechnisch müssen monatliche Umsatzsteuervoranmeldungen und jährliche Umsatzsteuerjahreserklärungen abgegeben werden.

Körperschaftsteuer / Gewerbesteuer

Für Zwecke der Körperschaftsteuer und der Gewerbesteuer müsste ein Betrieb gewerblicher Art „D115-Verbund“ eine kaufmännische Buchführung einrichten.

Ein eventueller Gewinn, der sich – vereinfacht ausgedrückt – aus der Differenz von betrieblichen Einnahmen zu betrieblichen Ausgaben errechnet, wäre bei Überschreiten eines Freibetrages i.H.v. 3.835 Euro (§ 24 Körperschaftsteuergesetz - KStG) mit dem derzeit gültigen Körperschaftsteuersatz von 15 Prozent zu versteuern und soweit der Gewinn an den Hoheitsbereich abgeführt würde, käme noch zusätzlich die Kapitalertragsteuer von 15 Prozent (§ 20 (1) Nr. 10b Einkommensteuergesetz - EStG i.V. m. § 43a EStG) hinzu. Zu der Körperschaft- und Kapitalertragsteuer würde noch der Solidaritätszuschlag mit 5,5 Prozent erhoben.

Die Gewerbesteuer würde in einem eigenen Verfahren berechnet, dessen Grundlage ebenfalls der Gewinn ist. Die Belastung mit Gewerbesteuer läge (je nach Hebesatz) bei rd. 16-18 Prozent des Gewinnes. Körperschaft- und Gewerbesteuererklärungen wären jährlich abzugeben.

10.3.2.1 Steuerliche Beurteilung von interkommunalen Kooperationen im Allgemeinen

Zu dem Begriff der wirtschaftlichen Tätigkeit bestehen ergänzende Ausführungen (Urteile, Verwaltungsanweisungen etc.), die sich mit den Leistungsbeziehungen zwischen verschiedenen Einrichtungen der öffentlichen Hand auseinandersetzen.

Bei diesen Leistungsbeziehungen handelt es sich um sog. Amtshilfe bzw. Beistandsleistungen. Sie liegen dann vor, wenn eine juristische Person des öffentlichen Rechts für eine andere juristische Personen des öffentlichen Rechts tätig wird, für sie also Aufgaben in "Ausübung öffentlicher Gewalt" erfüllt.

Eine ihrem Charakter nach privatunternehmerische Tätigkeit wird nach der Rechtsprechung des Bundesfinanzhofes allerdings nicht dadurch zur Ausübung öffentlicher Gewalt, dass diese Tätigkeit als Amtshilfe für eine andere Behörde ausgeübt wird (vgl. BFH-Urt. v. 13.3.1990, BStBl II S. 866 zu Blutalkoholuntersuchungen).

Eine ihrem Charakter nach hoheitliche Tätigkeit bleibt nach der derzeitigen Rechtslage (s. die als Anlage 6 beigefügte Verfügung der OFD Rostock) auch dann hoheitlich, wenn sie im Wege der Amtshilfe für eine andere juristische Person des öffentlichen Rechts erledigt wird. Besorgt z.B. eine juristische Person des öffentlichen Rechts für eine andere juristische Person des öffentlichen Rechts die Abwasserbeseitigung, so führt der hoheitliche Charakter der Abwasserbeseitigung nicht zur Annahme eines Betriebes gewerblicher Art.

Soweit eine juristische Person des öffentlichen Rechts im Wege der Amtshilfe bzw. im Rahmen von Beistandsleistungen ihrem Charakter nach nicht hoheitliche Tätigkeiten ausführt (z. B. Büroarbeiten, Datenverarbeitung etc.), die final dem hoheitlichen Bereich einer anderen juristischen Person des öffentlichen Rechts dienen, so begründet diese Hilfstätigkeit

nach der derzeitigen Rechtslage bei der ausführenden juristischen Person des öffentlichen Rechts keinen BgA (s. Anlage 6).

Andererseits bedeutet dies aber auch, dass mit Hilfstätigkeiten, die ihrem Charakter nach nicht hoheitliche Tätigkeiten darstellen und die final einem BgA oder dem vermögensverwaltenden Bereich einer anderen juristischen Person des öffentlichen Rechts dienen, bei der ausführenden juristischen Person des öffentlichen Rechts, ein BgA begründet wird.

In diesem Zusammenhang muss berücksichtigt werden, dass der Bundesrechnungshof mit Bericht vom 02.11.2004 die Bundesregierung aufgefordert hat, bei diesen Tätigkeiten einer jPdöR, selbst wenn diese final dem hoheitlichen Bereich einer anderen jPdöR dienen, auf die Annahme eines BgA hinzuwirken. Hintergrund dieser Aufforderung ist, dass der Bundesrechnungshof die Meinung vertritt, dass diese Tätigkeiten auch von privaten Dritten erbracht werden können und es daher auf Grundlage der europarechtlich geltenden Mehrwertsteuersystemrichtlinie geboten sei, zur Vermeidung von Wettbewerbsverzerrungen auch in Deutschland diese Leistungen der Besteuerung zu unterwerfen.

10.3.3 Steuerliche Beurteilung der Leistungsbeziehungen im D115- Verbund

10.3.3.1 Kooperationsvereinbarungen bei gemeinsam betriebenen Servicecentern

Bei Umsetzung der Forderung des Bundesrechnungshofes besteht für den D115-Verbund daher das Risiko, dass immer dann ein steuerpflichtiger BgA angenommen wird, wenn sich eine Körperschaft des öffentlichen Rechts zur Teilnahme am D115-Verbund gegen Kostenerstattung einer anderen Körperschaft des öffentlichen Rechts bedient, z.B. bei der Gründung eines gemeinsamen „Servicecenters“.

Dabei würde es bei stringenter Anwendung auch nicht darauf ankommen, in welcher Form die Kooperation stattfindet und die Leistungen an verschiedene Kommunen erbracht werden. Als mögliche Rechtsform käme z.B. eine Anstalt des öffentlichen Rechts oder ein Zweckverband in Betracht. Ausreichend wäre auch eine bloße vertragliche Übernahme von Leistungen durch eine Körperschaft des öffentlichen Rechts. (Hinweise für mögliche Vertragsgestaltungen s. Anlage 7).

Im Hinblick darauf, dass die Forderungen des Bundesrechnungshofes (noch) nicht umgesetzt wurden, kommt es für die abschließende steuerliche Beurteilung der entgeltlichen Leistungsbeziehungen innerhalb des D115-Verbundes entscheidend auf folgendes Kriterium an:

Können die Auskunftsleistungen als hoheitliche Tätigkeit eingeordnet werden oder handelt es sich bei den Auskunftsleistungen um Tätigkeiten, die ihrem Charakter nach auch von privaten Dritten erbracht werden können.

Maßgeblich für diese Beurteilung ist letztlich, ob diese Art der Auskunftstätigkeit entsprechend der vorliegenden Rechtslage den Körperschaften des öffentlichen Rechts eigentümlich und vorbehalten ist. Wenn der D115-Verbund in der geplanten Form ausschließlich den beteiligten Körperschaften des öffentlichen Rechts vorbehalten ist und es gesetzlich nicht möglich ist, dass auch private Dritte ähnliche Tätigkeiten anbieten können, können keine steuerlichen Verpflichtungen auftreten. Dies gilt sowohl für die interkommunalen Leistungen als auch für die Leistungen gegenüber dem Bürger als Nutzer.

Handelt es sich bei dem D115-Verbund allerdings um einen Service, der auch von Dritten in dieser Form angeboten werden kann, besteht das Risiko, dass die genannten Leistungen der Steuerpflicht unterworfen werden.

10.3.3.2 Fallbeispiel interkommunale Kooperation: „CallCenter Köln-Bonn“

Im Jahr 2004 ist die Errichtung eines „CallCenters“ bei der Stadt Köln in Kooperation mit der Stadt Bonn schon einmal Gegenstand der ertrag- und umsatzsteuerlichen Prüfung durch die Finanzverwaltung gewesen. Nachdem die Finanzverwaltung (hier: Finanzamt Köln-Mitte) zunächst einen steuerpflichtigen Betrieb gewerblicher Art angenommen hat, konnte im Verlauf der Diskussion noch ausreichend dargelegt werden, dass die entgeltlich zu verrechnenden Leistungen als sog. Beistandsleistungen (vgl. Kap. 10.3.2.1) nicht der Besteuerung unterworfen werden müssen. Das Finanzministerium NRW ist der ergänzenden Argumentation gefolgt und hat mit Schreiben vom 21.05.2004 bestätigt, dass ein steuerlicher Betrieb gewerblicher Art nicht vorliegt.

Dies entspricht auch der noch gegenwärtigen Verwaltungsauffassung der Finanzverwaltung zur steuerlichen Behandlung von Beistandsleistungen der öffentlichen Hand. Es ist allerdings darauf hinzuweisen, dass die Besteuerung der öffentlichen Hand ganz allgemein Gegenstand einer seit längerem einberufenen Bund-Länder-Arbeitsgruppe der obersten Finanzbehörden des Bundes und der Länder ist. Es ist daher nicht ausgeschlossen, dass es zukünftig zu einer Veränderung der Verwaltungsauffassung zur Besteuerung von Beistandsleistungen kommen könnte. Aussagen zu entsprechenden Tendenzen sowie auch zum zeitlichen Abschluss der Arbeitsgruppe können z.Zt. nicht getroffen werden.

10.3.3.3 Kooperationsvereinbarungen über die gegenseitige Übernahme von Serviceleistungen mit Kostenverrechnung

Für die steuerliche Behandlung der gegenseitigen Leistungserbringung der am D115-Verbund beteiligten Körperschaften des öffentlichen Rechts bzw. Servicecenter mit anschließender Kostenverrechnung, gelten steuerlich dem Grunde nach die Ausführungen im Kap. 10.3.2. Hierbei ist es unerheblich, ob die Erfassung der Gesamtkosten mit einer nachfolgenden pauschalen Umlage auf die beteiligten Körperschaften oder eine genaue Erfassung der jeweils erbrachten Leistungen mit anschließender Spitzabrechnung vereinbart wurde.

10.3.3.4 Leistungsvereinbarungen mit den Bürgern mit Gebührenberechnung

Sollte der Bürger für die Nutzung des D115-Verbundes eine Gebühr zahlen, z.B. durch Wahl einer kostenpflichtigen Telefonnummer, ist auch hier nach den allgemeinen Grundsätzen zur Besteuerung der öffentlichen Hand zu prüfen, ob ein steuerpflichtiger Betrieb gewerblicher Art begründet wird. Entsprechend den Ausführungen in Kap. 10.3.2.1 führen diese Einnahmen dann zu einem Betrieb gewerblicher Art, wenn die Serviceleistungen durch den D115-Verbund nicht den beteiligten Körperschaften des öffentlichen Rechts eigentümlich und vorbehalten sind, sondern auch von privaten Dritten erbracht werden können. In diesem Zusammenhang wird es entscheidend darauf ankommen, welche Qualität die im Rahmen des D115-Verbundes erteilten Auskünfte haben. Wenn es sich hier um Auskünfte handelt, die nur durch Körperschaften des öffentlichen Rechts erteilt werden können, werden sich keine steuerlichen Probleme ergeben. Hier wird als Beispiel auf die durch die Finanzämter seit dem Jahr 2007 erteilten verbindlichen Auskünfte im Rahmen des Besteuerungsverfahrens hingewiesen. Mit diesen Auskünften begründen die Finanzämter keinen steuerpflichtigen Bereich, da sie keine Rechtsberatung im Wettbewerb mit Anwälten oder Steuerberatern tätigen, sondern verbindlich eine Rechtsauffassung festlegen, an der sie im Besteuerungsverfahren gebunden sind. Da diese Qualität nur von den Finanzämtern gegeben werden kann, liegt kein Wettbewerb vor und ein Betrieb gewerblicher Art ist ausgeschlossen.

10.3.4 Steuerpflicht von „Servicecentern“ in anderen EU- Ländern; hier England und Frankreich

Nach der „ISPRAT- Studie“ sind in den beiden EU-Ländern vergleichbare Servicecenter mit einheitlichen Behördenrufnummern eingerichtet. Im Hinblick auf die angestrebte Harmonisierung des EU-Steuerrechtes ist es wissenswert, wie in diesen Ländern die Steuerpflicht beurteilt wird. Eine entsprechende Anfrage wurde am 18.04.2008 an den Deutschen Städtetag gestellt. Die Informationen stehen noch aus. Sie werden jedoch zu gegebener Zeit ergänzt.

10.3.5 Weitere Vorgehensweise

Es ist davon abzuraten, dass im Vorfeld einzelne beteiligte Körperschaften versuchen, auf örtlicher Ebene eine Abstimmung mit den dort zuständigen Finanzämtern bzw. Oberfinanzdirektionen herbeizuführen. Das betrifft sowohl die Frage der Behandlung eventueller Gebühren bzw. Kostenverrechnungen als auch die Frage der Behandlung von interkommunalen Kooperationen. Die Erfahrung zeigt, dass es sinnvoller ist, wenn eine prinzipiell im ganzen Bundesgebiet vorliegende Rechtslage zunächst dem Bundesfinanzminister zur Beurteilung vorgelegt wird. Durch dieses Verfahren können sich widersprechende „Insellösungen“ vermieden werden.

10.4 Vergaberechtsfragen

10.4.1 Ausgangslage

Für die vergaberechtliche Beurteilung kommt es auf die Modalitäten der Zusammenarbeit zwischen den öffentlichen Stellen in der Bundesrepublik an. Der Umfang der Auskünfte ergibt sich aus dem Konzept, das der einheitlichen Behördenrufnummer zugrunde liegt. Dieses Konzept sieht vor, Auskünfte nicht nur für den eigenen Zuständigkeitsbereich zu erteilen, sondern für alle Pilotregionen. Vergaberechtliche Fragen sind von vornherein nicht berührt, soweit D115-Servicecenter von Gebietskörperschaften auch Auskünfte über Einrichtungen anderer Gebietskörperschaften erteilen. In diesem Rahmen würde das einzelne Servicecenter in eigener Kompetenz tätig und ohne dass für die Auskunftserteilung ein vom Ausschreibungsrecht vorausgesetzter entgeltlicher Vertrag (§ 99 Abs. 1 GWB) zwischen den Gebietskörperschaften vorläge.

Die nachfolgenden Ausführungen befassen sich mit der Frage, wie der ebenen- und zuständigkeitsübergreifende Verbund der Behörden untereinander in vergaberechtlicher Sicht vor dem Hintergrund der bisherigen Rechtsprechung zu beurteilen ist. Besonders interessiert hierbei die Frage der interkommunalen Kooperation, wenn Kreise, Städte und Gemeinden kein eigenes Servicecenter aufbauen und betreiben wollen, sondern sich einem bestehenden kommunalen Servicecenter anschließen.

10.4.2 Rechtsgrundlage für die interkommunale Zusammenarbeit

Gesetzliche Regelungen zur interkommunalen Kooperation befinden sich in den jeweiligen Landesgesetzen über die kommunale Gemeinschaftsarbeit (GkG) und den dazu erlassenen Verwaltungsvorschriften. So regelt z.B. das GkG in NRW, dass Gemeinden und Gemeindeverbände Aufgaben, zu deren Erfüllung sie berechtigt oder verpflichtet sind, nach den Vorschriften dieses Gesetzes gemeinsam wahrnehmen können. Als Formen sind zur gemeinsamen Aufgabenwahrnehmung vorgesehen:

- Gründung eines Zweckverbandes oder
- Abschluss einer öffentlich-rechtlichen Vereinbarung.

Des Weiteren bestehen die Möglichkeiten, eine Arbeitsgemeinschaft zu bilden oder ein gemeinsames Kommunalunternehmen zu gründen. Von Interesse sind für die Umsetzung in der Praxis die Instrumente Zweckverband und öffentlich-rechtliche Vereinbarung.

10.4.2.1 Zweckverband

Beim Zweckverband schließen sich die kommunalen Gebietskörperschaften zur gemeinsamen Aufgabenerfüllung zusammen. Der Zweckverband übernimmt für die Gebietskörperschaften die Aufgabenerfüllung mit allen Rechten und Pflichten. Die Aufgaben sind in einer Verbandssatzung beschrieben, die von der kommunalen Rechtsaufsicht, in NRW die zuständige Bezirksregierung, genehmigt werden muss (vgl. § 9 ff. GKG NRW).

Durch die Gründung eines Zweckverbandes entsteht eine neue institutionelle Organisationsform als juristische Person des öffentlichen Rechtes.

10.4.2.2 Öffentlich-rechtliche Vereinbarungen

Bei der öffentlich-rechtlichen Vereinbarung, die ebenfalls der Genehmigung durch die Aufsichtsbehörde bedarf, sind zwei Arten zu unterscheiden: Einer der Beteiligten übernimmt die Aufgaben der übrigen Beteiligten in seine Zuständigkeit oder er verpflichtet sich, solche Aufgaben für die übrigen Beteiligten durchzuführen (vgl. § 23 ff. GKG NRW). Insofern ist zu differenzieren in

- die delegierende Vereinbarung, bei der die "abgebende" Gemeinde ihre Rechte und Pflichten komplett auf die "übernehmende" Gemeinde überträgt bzw.
- die mandatierende Vereinbarung, bei der die „übernehmende“ Gemeinde die Aufgabe in fremdem Namen wahrnimmt. Die Rechte und Pflichten der „abgebenden“ Gemeinde bleiben darin unberührt. Die Aufgabe an sich verbleibt, lediglich die Durchführung der Aufgabe wird auf die andere Kommune übertragen.

10.4.3 Interkommunale Kooperationen im Kontext zum derzeitigen Vergaberecht

Bis dato waren interkommunale Kooperationen in vergaberechtlicher Hinsicht nicht problematisch. Dies hat sich jedoch geändert. Nach der Entscheidung des Europäischen Gerichtshofes (EuGH) vom 13.01.2005 (Rechtssache C-84/03, Kommission gegen Spanien) stellte sich erstmals generell die Frage, ob Kooperationen öffentlicher Gebietskörperschaften nicht "so ohne weiteres" eingegangen werden können. Tenor der EuGH-Entscheidung ist, dass das Vergaberecht bei entgeltlichen Verträgen zwischen Auftraggebern und Auftragnehmern angewendet werden müsse und eine derartige Anwendung auch bei Verträgen zwischen Gebietskörperschaften als Vertragspartner nicht ausgeschlossen werden könne.

Für eine Vergaberechtspflicht bei den Spezialfällen der Übertragung der Abfallentsorgung von einer Kommune auf eine andere Kommune hatten sich bereits im Jahre 2004 sowohl das OLG Düsseldorf (05.05.2004) wie auch das OLG Frankfurt (07.09.2004) ausgesprochen.

Beide Entscheidungen unterstellen öffentlich-rechtliche Vereinbarungen zwischen Kommunen auf der Grundlage der Gesetze über kommunale Gemeinschaftsarbeit dem Vergaberecht gemäß den Regelungen der §§ 97 ff. des Gesetzes gegen Wettbewerbsbeschränkungen (GWB). Die Vergabesenate begründeten dies mit der "Nähe zum öffentlichen Auftrag" und der einschlägigen Regelung hierzu in § 99 Abs. 1 GWB. Auch handele es sich eindeutig um eine Beschaffung, die auf einen Dienstleistungsauftrag gemäß § 99 Abs. 4 GWB ausge-

richtet sei. Das Wettbewerbsrecht sei auch zweifelsfrei anzuwenden, weil der EU-Schwellenwert gemäß § 100 Abs. 1 eindeutig überschritten würde. Schließlich würde auch nicht der Ausnahmekatalog des § 100 Abs. 2 GWB greifen, weil die Aufzählung im Gesetz hier eine abschließende sei und die interkommunale Kooperation in dem Katalog nicht aufgeführt sei.

Gemäß § 99 Abs. 1 GWB sind „*öffentliche Aufträge entgeltliche Verträge zwischen öffentlichen Auftraggebern und Unternehmen, die Liefer-, Bau- oder Dienstleistungen zum Gegenstand haben, und Auslobungsverfahren, die zu Dienstleistungsaufträgen führen sollen*“.

Somit ist nach dem gegenwärtigen Wortlaut des GWB ausgeschlossen, dass interkommunale Kooperationen generell als vergaberechtsfrei angesehen werden können, selbst wenn die Gebietskörperschaften die Zusammenarbeit auf der Grundlage der Gesetze über die kommunale Gemeinschaftsarbeit vereinbaren. Im Ergebnis sind solche Vereinbarungen derzeit nur dann ausschreibungsfrei, wenn sie keinen öffentlichen Auftrag zum Gegenstand haben.

10.4.3.1 Kooperation Stadt Köln und Bundesstadt Bonn

Bereits 2003 haben die Städte Köln und Bonn Gespräche darüber begonnen, den Telefonservice für die Bundesstadt Bonn vom Call-Center der Stadt Köln zu übernehmen. Die Kooperation sollte auf der Grundlage einer öffentlich-rechtlichen Vereinbarung gem. § 23 GkG NRW erfolgen.

Unter Hinweis auf die in der Zwischenzeit ergangenen vergaberechtlichen Entscheidungen war es somit in der Folge gegenüber der Bezirksregierung Köln als zuständige Aufsichtsbehörde erforderlich, die Vergaberechtsfreiheit der beabsichtigten Kooperation darzustellen. Kernpunkte in der Argumentation, dass das Vorhaben nicht dem Vergaberecht unterfällt, waren hierbei:

- Kein öffentlicher Auftrag gem. § 99 Abs. 1 GWB,
- Keine gewerbsmäßige Erbringung der Leistung,
- Keine Gewinnerzielungsabsicht,
- Keine wirtschaftliche Betätigung der Stadt Köln am Markt gem. § 107 GO NW,
- Leistung wird in dieser Form von einem privaten Unternehmer überhaupt nicht erbracht,
- Keine Wettbewerbssituation, weil es sich nicht um eine marktgängige Leistung handelt. Die Marktbezogenheit ist jedoch unbedingte Voraussetzung für die Ausschreibungspflicht gem. der §§ 97 ff. GWB.

Auch die ertrags- und umsatzsteuerliche Einschätzung war von Relevanz. Die Aufgabenerledigung begründet gemäß der Entscheidung des Finanzministeriums NRW vom 21.05.2004 keinen Betrieb gewerblicher Art (BgA). Die Stadt Köln erbringt mit ihrem Call-Center eine steuerlich unschädliche Beistandsleistung.

Abschließend spielte auch der Charakter der zu übernehmenden Aufgaben in der Beurteilung eine wesentliche Rolle. Die Tätigkeit im Call-Center geht über normale Auskunft- und Vermittlungsdienste hinaus. Es werden einfache hoheitliche Verwaltungsleistungen abschließend bearbeitet, z.B. Anforderungen von Personenstandsunterlagen, Meldeangelegenheiten, Auszüge aus dem Führerscheinregister. Dies ist nur möglich mit Zugriff auf z.B. die Daten des Melderegisters.

Nachdem die beiden Stadträte dem Abschluss der öffentlich-rechtlichen Vereinbarung zugestimmt hatten, erteilte die Aufsichtsbehörde zu dem Kooperationsvorhaben (zunächst Probebetrieb von 20 Prozent des Anrufvolumens) am 22.10.2004 die erforderliche Genehmigung gem. § 24 GkG NRW. Die öffentliche Bekanntmachung erfolgte im Amtsblatt für den Regierungsbezirk Köln am 02.11.2004. Für die Übernahme des kompletten Dienstes in Bezug auf

das gesamte Produktportfolio der Bundesstadt Bonn erteilte die Bezirksregierung die Genehmigung am 17.06.2006 und die Veröffentlichung im Amtsblatt erfolgte am 06.08.2006.

10.4.3.2 Gegenwärtige Kooperation Stadt Köln und Stadt Leverkusen

Im Jahre 2006 erfolgten Gespräche zwischen der Stadt Köln und der Stadt Leverkusen, die die Übernahme des Telefonservices für die Stadt Leverkusen durch das Call-Center der Stadt Köln auf der Basis einer öffentlich-rechtlichen Vereinbarung zum Ziel hatten. Anders als in der Kooperation mit der Bundesstadt Bonn ist bei der Aufgabenwahrnehmung für die Stadt Leverkusen vorgesehen, den Dienst stufenweise zu übernehmen. Folgende Stufen sind vorgesehen:

- Stufe 1: Übernahme der Telefonzentrale mit reiner Auskunft- und Vermittlungstätigkeit
- Stufe 2: Call-Center-Dienstleistungen in Schwerpunktthemen, insbesondere Bürgerbüro, Fachbereich Straßenverkehr, Fachbereich Recht und Ordnung etc.
- Stufe 3: Allgemeine Call-Center-Dienstleistungen im gesamten Themenspektrum der Stadtverwaltung
- Stufe 4: Call-Center-Dienstleistungen einschließlich sachbearbeitender Tätigkeit im Bereich der Online-Dienste.

Auch bei dieser Vereinbarung stellten sich die grundsätzlichen vergaberechtlichen Fragen, wie im Kapitel zuvor dargestellt. Im Ergebnis der Sachvorträge der beiden Städte und der beabsichtigten stufenweisen Übernahme bis hin zu sachbearbeitenden Tätigkeiten und Wahrnehmung hoheitlicher Aufgaben erteilte auch hier die Bezirksregierung Köln die notwendige Genehmigung zur Kooperation am 24.07.2007. Die Vereinbarung wurde am 06.08.2007 im Amtsblatt öffentlich bekanntgemacht.

10.4.4 Gesetzgeberischer Handlungsbedarf

Die derzeitige Situation, dass es sich bei interkommunalen Kooperationen jeweils um einen öffentlichen Auftrag gem. § 99 Abs. 1 GWB handeln könnte, ist unbefriedigend.

Mit Blick auf die EuGH-Entscheidung vom 13.01.2005 wurde ein dringender Handlungsbedarf in gesetzgeberischer Hinsicht deutlich. Besonders haben die kommunalen Spitzenverbände darauf gedrungen, dass die Unsicherheit durch eine klare gesetzliche Regelung aufgehoben wird.

Die Position der kommunalen Spitzenverbände ist bei der Bundesregierung auf Zustimmung gestoßen. Das Bundeswirtschaftsministerium hatte zugesagt, im Zuge der Novelle des Vergaberechtes im Gesetz gegen Wettbewerbsbeschränkungen (GWB) eine Formulierung aufzunehmen, die kommunale Kooperationen unter bestimmten Umständen von der Ausschreibungspflicht freistellt.

Eine Bewertung der Neufassung des § 99 Abs. 1 GWB und der durch den EuGH erfolgten Rechtssprechung vor dem Hintergrund interkommunaler D115-Kooperationen erfolgt in Anlage 8

10.4.5 Zusammenfassende Bewertung

Im Ergebnis kann zusammengefasst werden, dass mit dem Wortlaut des vorliegenden Entwurfs zu § 99 Abs. 1 GWB eine Regelung zur Vergaberechtsfreiheit von interkommunalen Fallkonstellationen formuliert ist, in denen ein öffentlicher Auftraggeber eine Aufgabe einem anderen öffentlichen Auftraggeber nach § 98 Nr. 1, 2 oder 3 GWB übertragen will oder sich in privater Rechtsform organisiert.

Somit könnte vorbehaltlich einer abschließenden Stellungnahme des BMWi der Service D115 in vergaberechtlicher Hinsicht von einer kommunalen Gebietskörperschaft für eine andere kommunale Gebietskörperschaft auf der Basis der jeweiligen Landesgesetze über die kommunale Gemeinschaftsarbeit durchgeführt werden.

10.5 Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen

10.5.1 Vorbemerkungen

In verschiedenen Studien wird die Einführung der behördeneinheitlichen Rufnummer 115 mit einem hohen Wirtschaftlichkeitspotenzial verbunden. Derartige meist mit qualitativen Nutzwerten versehene Aussagen sind aber für eine Verwaltung, die sich für den Aufbau oder die Beteiligung an einem D115-Servicecenter interessiert und konkrete Zahlenwerte für den Nachweis der Wirtschaftlichkeit benötigt, nur bedingt einsetzbar. Erforderlich ist vielmehr eine konkrete Berechnung der Wirtschaftlichkeit, dies ist allerdings im Umfeld von D115 – insbesondere in quantitativer Hinsicht – kaum möglich.

Besondere Herausforderungen für die Berechnung der Wirtschaftlichkeit ergeben sich durch folgende Einflussfaktoren:

- Innovations- und Integrationsgrad des Projektgegenstandes: Eine Einführung der 115 ist in der Regel mit der Optimierung des bestehenden Bürgerservices verbunden.
- Verwaltungsebenenübergreifende Zusammenarbeit (Bund, Länder, Kommunen): Berücksichtigung der besonderen Konstellation der föderalen Ordnung sowie der damit zusammenhängenden rechtlichen Rahmenbedingungen in der Bundesrepublik.
- Freiwilligkeit und Dezentralität der Umsetzung: Im Vordergrund steht die politische wie verwaltungsbezogene Überzeugung, über die einheitliche Rufnummer 115 die eigenen Strukturen verbessern zu können.
- Spezifische organisatorische, technische und personelle Rahmenbedingungen der einzelnen Behörden.

Bei der Bewältigung der Projektaufgaben kann daher nur in geringem Umfang auf bestehende Erfahrungen aufgebaut werden. Dieses gilt auch für die Betrachtung der Wirtschaftlichkeit, die einmalige und laufende Zahlungsströme sowie Kosten und Nutzen einzel- und gesamtwirtschaftlich zu erfassen versucht.

Zum Zeitpunkt der Berichtslegung lag nur eine eingeschränkte Daten- und Informationsbasis aus den bereits existierenden Servicecentern vor, so dass eine allgemeingültige Beurteilung der Wirtschaftlichkeit nur auf einer eingeschränkten Zahlenbasis möglich ist.

Eine der wichtigsten Ursachen dafür ist, dass in der noch oft anzutreffenden kameralen Haushaltsführung nur in geringem Maße outputorientierte Kosten- und Leistungs-Kennziffern vorliegen. Ferner erfolgen die Ausgaben aus unterschiedlichen Titeln und wurden in der Vergangenheit häufig nicht systematisch projekt- oder organisationsbezogen dokumentiert. Daraus resultiert, dass im Rahmen der Auswertung der durch die Projektgruppe D115 erhobenen Daten nur eingeschränkt auf belastbare Vergangenheitsdaten zurückgegriffen werden konnte. Hinzu kommt, dass die Einrichtung eines telefonischen Servicecenters nicht nur aus Gründen der 115 erfolgt, sondern dass damit in aller Regel auch lokale Optimierungen in der Organisation und dem Bürgerservice angestrebt werden.

Neben den Informationen zu Aufwänden und Kosten sind zur Beurteilung der Wirtschaftlichkeit auch Daten zu Einsparungen und ggf. zusätzlichen Einnahmen erforderlich. Diese Grö-

ßen lassen sich allerdings nur bedingt oder in vielen Fällen gar nicht valide ableiten, da auf der Grundlage des vorhandenen Zahlenmaterials:

1. keine eindeutige Beziehung zwischen der Einrichtung eines Servicecenters und den dadurch generierten Einsparungen nachgewiesen werden kann und
2. die Nutzwerte und Einsparungseffekte in der Vergangenheit nicht ausreichend analytisch untersucht, sondern tendenziell eher im Rahmen genereller Haushaltseinsparungen deklariert oder im Rahmen pauschaler Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen als gegeben vorausgesetzt wurden.

Auf der Grundlage der vom Projekt D115 durchgeführten Erhebungen kann damit die Nutzenseite anhand der Erfahrungswerte vorrangig nur qualitativ bewertet werden, wobei aber einzelne Aspekte auch auf quantitativer Ebene detailliert werden.

Im Rahmen der Analyse der nachfolgenden Szenarien werden Investitionsausgaben und laufende Betriebskosten nur für den Aufbau eines neuen D115-Servicecenters beispielhaft ermittelt. Die zusätzlichen Kosten bzw. Aufwände für den Ausbau eines bereits bestehenden Servicecenters zu einem D115-Servicecenter, sollen mit Abschluss der Pilotphase – auf empirischen Daten basierend – vorgelegt werden. Eine Ausarbeitung zur Wirtschaftlichkeit des Gesamtverbundes wird im Anschluss an die Erstellung des D115-Geschäftsmodells erarbeitet.

10.5.2 Errichtung eines D115-Servicecenters

10.5.2.1 Nutzenerwartungen für Bürgerinnen und Bürger

Als Vorarbeit zu der Projektinitiierung D115 wurde durch das ISPRAT-Institut die wissenschaftliche Studie „Strategie 115“ erstellt [ISPRAT 2008]. Im Rahmen dieser Studie wurde eine empirische Untersuchung zur Leistung und zu den Erfahrungen bereits bestehender Einrichtungen für die (telefonische) Betreuung der Bürger in der öffentlichen Verwaltung durchgeführt. Dabei wurden auf repräsentativer Basis Fragen zu Erfahrungen der Bürgerinnen und Bürger mit telefonischen Kontakten zu Behörden sowie zu den Erwartungen der Bürgerinnen und Bürger an einen telefonischen Zugang zur Verwaltung gestellt.

Direkt danach gefragt, geben 83 Prozent der Bürgerinnen und Bürger an, dass sie in einer behördenübergreifenden Servicrufnummer 115 einen Nutzen sehen: Sie erwarten vor allem eine bessere Erreichbarkeit der Behörden und eine qualitative Verbesserung des Verwaltungszugangs. Die Bürgerinnen und Bürger sind inzwischen mit vielfältigen und komfortablen Dienstleistungen via Telefon vertraut. Eine weitere Veränderung der Bedarfssituation resultiert aus den stark zugenommenen räumlichen Verflechtungen und der sich u.a. in hohen Pendlerzahlen niederschlagenden räumlichen Mobilität der Bürgerinnen und Bürger.

Die wesentlichen Nutzwerte für Bürgerinnen und Bürger, die durch die Einführung von D115 entstehen, lassen sich wie folgt zusammenfassen:

- Es wird ein einfacher Zugangskanal zu den Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung – und zwar zu Bund, Ländern und Kommunen – ermöglicht: Dieser Zugangskanal stößt bei Bürgerinnen und Bürgern auf ein hohes Maß an Akzeptanz. Selbst 70 Prozent der Internet-Nutzer bevorzugen den Behördenkontakt auf telefonischem Wege.
- Die Eingangsschwelle für Bürgerinnen und Bürger, mit der Verwaltung in Kontakt zu treten, sinkt.
- Bürgerinnen und Bürgern wird ein Zugangskanal für pro-aktive Informationen zur Verwaltung geöffnet.
- D115-Leistungen sollen freundlich und kompetent erbracht werden und dem Anspruch folgen, jedem Anrufer behilflich zu sein. D115 bietet ein Serviceversprechen, das häufig weit über dem Standardservice der üblichen Verwaltungsleistungen liegt.

- Die Nutzung von D115 ist mit nur sehr geringen Kosten verbunden. Der Aufschlag für die Auskunftleistungen des D115-Verbundes soll – vorbehaltlich der zum Zeitpunkt der Berichtslegung laufenden Netzausschreibung nur wenige Cent pro Minute betragen und ist damit deutlich günstiger als vergleichbare Auskunftsdienste privater Anbieter. Zudem kann der Entfall von Such- und Wartezeiten sowie der An- und Abfahrtswege in vielen Fällen realisiert werden und führt zu realen Entlastungseffekten.
- Ein Großteil der Anfragen wird direkt mit dem ersten Kontakt fallabschließend beantwortet.

10.5.2.2 Nutzenerwartungen für Wirtschaft

Die Anforderungen der Wirtschaft werden häufig in der Senkung von bürokratischen Erfordernissen artikuliert.

Die Behördenkontakte der Wirtschaft sind in der Regel durch komplexe Verfahren charakterisiert, die überwiegend oder ausschließlich durch die Fachverwaltung zu erledigen sind. Eine Einbeziehung von D115 ist für die fallabschließende Bearbeitung derartig komplexer und rechtsverbindlicher Auskünfte nicht zielführend und über den Telefonkanal in der Regel auch nicht möglich.

Somit ist D115 weniger für große Unternehmen und Konzerne geeignet, die in ihren komplexen in der Verwaltung durchzuführenden Verfahren zu unterstützen sind. D115 kann vielmehr die einfacher strukturierten und wiederkehrenden Verfahren für kleine und mittlere Unternehmen abbilden.

Dennoch kann auch D115 Leistungen für die Wirtschaft erbringen und somit auch zu einer Steigerung der Zufriedenheit innerhalb dieses D115-Kundensegmentes beitragen:

- Wirtschaftsteilnehmer können gerade im Erstkontakt schnell und direkt zu den richtigen Ansprechpartnern geleitet werden,
- Formulare, Broschüren etc. können über D115 bezogen werden,
- Fachverfahren können mittelfristig an D115 angebunden werden, so dass einfache Informationen (z.B. „Genehmigung ist erteilt und bereits auf dem Postwege“) durch das Servicecenter weitergegeben werden können,
- Mittelbar ergeben sich Standortvorteile, weil Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer durch die Steigerung der Attraktivität bei Verwaltungsleistungen insgesamt einen stärkeren lokalen Bezug entwickeln und somit die Fluktuationsquoten für die Unternehmen vermindert werden.

10.5.2.3 Nutzenerwartungen für die Verwaltung

Von verbesserten telefonischen Leistungsangeboten profitieren nicht nur Bürgerinnen, Bürger und die Wirtschaft, sondern auch die Verwaltungen selbst. Internationale und nationale Erfahrungen zeigen, wo der Nutzen im Einzelnen liegen kann.

In der öffentlichen Verwaltung haben sich über einzelne kommunale Referenzbeispiele hinaus vorrangig dort Bürgertelefon-Angebote etabliert, wo eine Vielzahl an Bürgerkontakten entsteht – beispielsweise bei der Bundesagentur für Arbeit oder bei der Deutschen Rentenversicherung. Seit November 2003 gibt es z.B. bei der Bundesagentur für Arbeit 52 interne Servicecenter mit insgesamt rund 3.200 Mitarbeitern, die virtuell miteinander verbunden sind und dadurch synergetische Verbundeffekte generieren, beispielsweise Anfragenüberläufe auffangen. Insgesamt bearbeitet die Bundesagentur für Arbeit nach eigenen Angaben jährlich 78 Mio. Telefonvorgänge.

Für die an D115 teilnehmenden Verwaltungen ergibt sich gemäß der o.g. Studien eine durchgängig positive Nutzenbilanz, wobei Art und Umfang des Nutzens bei den einzelnen Servicecentern variieren. Die von ISPRAT befragten Behörden bestätigten Effizienzgewinne u.a. durch die Bündelung von Routineaufgaben. Allerdings liegen aufgrund der geringen Datenbasis noch keine allgemeingültigen belastbaren Zahlen zum Ausmaß dieses Effekts vor.

Somit können folgende wesentliche Nutzeffekte für die Öffentliche Verwaltung festgehalten werden:

- Arbeitsteilung, Bündelung, Konsolidierung und Entlastung der Fachverwaltung: Bei konsequenter Umsetzung ergibt sich daraus ein elementarer Beitrag zur Leistungssteigerung und Haushaltskonsolidierung.
- Veränderte Schnittstelle zu Bürgern und Wirtschaft und Aufbau eines systematischen Beschwerde-Managements: Durch stärkere Rückmeldungen von Bürgerinnen, Bürgern und Wirtschaft werden Abkopplungseffekte reduziert.
- Standardisierung und verwaltungsübergreifende Prozesse: Auch aus der Prozess-Standardisierung können erhebliche Beiträge zur Interoperabilität, Leistungssteigerung und Haushaltskonsolidierung generiert werden. Die Vereinheitlichung der diversen Informationsbasen innerhalb einer Verwaltung wird sukzessive angestoßen.
- "Ausbildungsmaschine" für die Verwaltung: Die Ausbildung von flexiblen, belastbaren und mit hohem übergreifenden Verwaltungswissen ausgestattete Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter führt zu einer kostengünstigen Bereicherung des Personalkörpers der Öffentlichen Hand.
- Grundlage für weitere Projekte (z.B. EG-DL-RL): Die durch D115 geschaffenen Grundstrukturen und -prozesse können aufgrund der Schaffung innerhalb des föderalen Verwaltungsaufbaus, als Grundlage für weitere horizontal und vertikal übergreifende, aber auch verwaltungsinterne Modernisierungsprojekte dienen.

Die angeführte ISPRAT-Studie bescheinigt der Umsetzung von D115 ebenfalls Verbesserungen von Dienstleistungsumfängen und -qualitäten. Hierin wird angeführt, dass die Nutzeffekte bereits kurz- bis mittelfristig umsetzbar sind, da viele Dienstleistungen in gleicher oder ähnlicher Form schon erbracht werden und dass die einheitliche Behördenrufnummer 115 im ersten Schritt nur einen weiteren Zugangskanal darstellt.

Dagegen lassen sich Verwaltungsabläufe zumeist nur mittel- bis langfristig optimieren, da Umstrukturierungen bei Zuständigkeiten/Verantwortlichkeiten, Prozessabläufen und insbesondere beim Personal bzw. der erforderlichen Qualifizierung in der Verwaltung nur mit größerer Vorlaufzeit möglich sind. Zwar können Instrumente relativ schnell implementiert werden, die eine bessere Transparenz der konkreten Bedarfslagen von Bürgerinnen, Bürgern und Wirtschaft ermöglichen. Eine valide Informationsbasis setzt jedoch voraus, dass die zugrunde liegenden Daten über einen längeren Zeitraum gesammelt und ausgewertet werden müssen. Dies bedeutet, dass belastbare Aussagen auf Basis der empirischen Erhebungen in den einzelnen Servicecentern erst mittelfristig realistisch sind.

10.5.2.4 Nutzenerwartungen für die Politik

Über D115 werden Dienstleistungen angeboten, die rein sach- und zielorientiert sind. In Auswertung der nachgefragten Dienstleistungen kann D115 wichtige Informationen an die Politik liefern und so einen konkreten Nutzen für eine bürgernahe Politik erzeugen. Beispiele für solche Nutzeffekte sind:

- Identifikation der objektiven Servicebedürfnisse für Bürgerinnen, Bürger und die Wirtschaft: Dadurch wird eine zielgenauere Ausrichtung der Politik an den konkreten Bedürfnissen von Bürgerinnen, Bürgern und der Wirtschaft ermöglicht.

- Rückkopplungen der Begehren von Bürgerinnen, Bürgern und Wirtschaft: Dadurch wird eine Verbesserung der Bürgernähe erreicht und die Transparenz dessen, was gesellschaftlich an Bedeutung gewinnt oder verliert, objektiv ausgewiesen.
- Unterstützung eines aktiven Managements in Krisenfällen: D115 kann ein Instrument zur Steigerung der Reaktionsfähigkeit in Krisenfällen darstellen (bspw. mit der Weitergabe einheitlicher Informationen).
- Permanent offener Kommunikationskanal: D115 bietet die Möglichkeit zur aktiveren Steuerung der Politik durch die Bürgergesellschaft.
- Standortattraktivität steigt: Die Politik ist für die Schaffung möglichst optimaler Rahmenbedingungen verantwortlich, unter denen sich Bürgergesellschaft und Wirtschaft entwickeln können. D115 leistet einen wichtigen Beitrag dazu.

10.5.3 Investitionen

10.5.3.1 Vorbemerkungen

Für den Aufbau eines Servicecenters sind Investitionen zu tätigen, mit denen häufig langfristig nutzbare Vermögensgegenstände erworben bzw. aufgebaut und zum Einsatz gebracht werden. Prinzipiell muss in all diejenigen Güter investiert werden, die die Voraussetzung für den Betrieb eines Servicecenters sind und im jeweiligen Einzelfall nicht vorhanden sind. Wesentliche Investitionen betreffen:

- Umbau und Ausgestaltung erforderlicher Räumlichkeiten,
- Betriebs- und Geschäftsausstattung,
- Technische Infrastruktur (z.B. Vernetzung, ACD, Arbeitsplätze der Servicekräfte),
- Spezifische Servicecenter-Software sowie
- Datenbanksysteme, Wissensmanagement.

Neben den Investitionen in Sachgüter tritt zunehmend stärker der Aspekt der Investition in immaterielle „Vermögenswerte“ in den Vordergrund. Dazu gehören beispielsweise:

- Personalrekrutierung,
- Aus- und Weiterbildung,
- Aufbau von Wissen,
- Konzeption,
- Aufbau von Personalmanagement,
- Aufbau von Monitoring und Controlling.

In all diese materiellen und immateriellen Güter muss beim Aufbau eines Servicecenters investiert werden. Dieses gilt nicht nur für die Aufbauphase eines Servicecenters, sondern auch für die Betriebsphase. Sind die einmal beschafften materiellen und immateriellen Güter verbraucht bzw. am Ende ihres Lebenszyklusses, so sind sie wieder in geeignetem Maße zu ersetzen und fortzuentwickeln.

Aufgrund der Tatsache, dass sich öffentliche Servicecenter von denen der Privatwirtschaft erheblich unterscheiden, werden Vergleichswerte aus der Privatwirtschaft zur Beurteilung der Investitionshöhen an dieser Stelle nicht herangezogen. Vielmehr werden die Erfahrungen der bestehenden Servicecenter auf der kommunalen Verwaltungsebene als Vergleichswerte herangezogen.

Bei den nachfolgend aufgeführten Zahlen handelt es sich nicht um wissenschaftlich belastbare Zahlen, sondern um Erfahrungswerte, die aus den Leitungsstellen verschiedener Servi-

cecenter an die Projektgruppe D115 übermittelt wurden. Abweichungen von diesen Werten gab es in der Vergangenheit und wird es auch zukünftig geben, da die konkreten Investitionen abhängig sind von den bestehenden technischen, organisatorischen und personellen Rahmenbedingungen. Die nachfolgend aufgeführten Daten sind als eine Kalkulationsgrundlage für diejenigen Behörden gedacht, die ein Servicecenter neu aufbauen wollen. Hierbei muss berücksichtigt werden, dass der Aufbau eines Servicecenters nicht nur D115-Leistungen umfasst, sondern weit darüber hinausgehende Leistungen angeboten werden können. Insofern muss der Aufbau eines D115-Servicecenters auch immer unter Berücksichtigung der lokalen Ziele und Inhalte zur Verbesserung des Bürgerservices vor Ort gesehen werden.

Nachfolgende Größen beziehen sich vorrangig auf die Einrichtung eines kommunalen Servicecenters im 1st Level, können aber auch als grober Richtwert für den Aufbau von Servicecentern auf Bundes- oder Landesebene herangezogen werden.

10.5.3.2 Investitionsgrößen

10.5.3.2.1 Anzahl der erforderlichen Arbeitsplätze in einem Servicecenter

Die Höhe der Investitionen bei der Einrichtung eines Servicecenters ist grundsätzlich von dessen Größe abhängig: Je größer das einzurichtende Servicecenter ist, desto höher ist das zu erwartende Investitionsvolumen. Allerdings ist mit zunehmender Größe eines Servicecenters mit Skaleneffekten zu rechnen, so dass die Investitionsausgaben mit zunehmender Größe nur unterproportional steigen. Im Zuge dessen werden Zahlen verwendet, die auf Basis eines mittelgroßen Servicecenters mit ca. 30 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern entstanden sind. Die Anzahl der benötigten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bzw. der einzurichtenden Arbeitsplätze ist allerdings im konkreten Einzelfall von einer Fülle von Einflussfaktoren abhängig:

- Von der durchschnittlichen Dauer der zu führenden Gespräche. Diese ist wiederum in erster Linie abhängig
 - von den zu beauskunftenden Inhalten (Dienstleistungsbreite und -tiefe), die den Bürgerinnen, Bürgern und der Wirtschaft angeboten werden,
 - von den technischen Systemen, die schnell aktuelle und situativ richtige Informationen für die Beantwortung der Anfrage bereitstellen und
 - vom Ausbildungsstand und den Fähigkeiten der für das Servicecenter vorgesehenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.
- Von der Organisation der Arbeitsplätze. Erhält jeder Mitarbeiter einen eigenen Arbeitsplatz oder kommt es zu schichtbedingten Mehrfachverteilungen eines Arbeitsplatzes.

Die Anzahl der erforderlichen Arbeitsplätze kann unter Verwendung der folgenden Annahmen errechnet werden:

- Ca. ein Gespräch pro Bürgerin, Bürger und Unternehmen pro Jahr (diese Zahl könnte sich langfristig erhöhen, wenn zunehmend staatliche Leistungen durch den 1st Level beantwortet werden).
- Eine durchschnittliche Gesprächsdauer von ca. 2,5 Minuten (dabei kann die Gesprächsdauer variieren).
- Eine durchschnittliche Nachbereitungs-, Pausen- und Rüstzeit von ca. 1,5 Minuten.
- Einer Pausenregelung mit durchschnittlich ca. 10 Minuten Pause nach erbrachten 50 Minuten am Bildschirmarbeitsplatz.
- Eine Gesamtarbeitszeit von ca. 1.600 Arbeitsstunden pro Vollzeitkraft und Jahr (bereits um Urlaubs- und Krankheitszeiten reduziert). Die KGSt errechnet hierzu Span-

nen von 1.578 bis 1.638 Stunden pro Mitarbeiter (Angestellter oder Beamter) und Jahr.³¹ Gerundet ergibt sich somit eine Größe von ca. 1.600 Stunden.

- Aus- und Weiterbildungszeiten von ca. 10 Prozent der Gesamtarbeitszeit.

Daraus ergibt sich eine Verfügbarkeit einer Vollzeitstelle in Höhe von 1.440 Stunden pro Jahr. Abzüglich der vorgeschriebenen Pausenzeiten in Höhe von ca. 240 Stunden ergibt sich eine Nettoverfügbarkeit von ca. 1.200 Stunden pro Jahr und pro Servicecenterkraft.

	Std.
Gesamtarbeitszeit	1.600
abzügl. 10% Aus- u. Weiterbildungszeiten	160
Verfügbare Arbeitszeit	1.440
abzügl. vorgeschriebene Pausenzeiten	240
Nettoverfügbarkeit	1.200

Bei einer angenommenen Gesprächs-, Nachbereitungs- und Rüstzeit von insgesamt 4 Minuten pro Gespräch ergibt sich ein Volumen von ca. 18.000 Gesprächen pro Servicecenterkraft und Jahr.

	Min.
Durchschnittl. Gesprächsdauer	2,5
Nachbereitungs-, Pausen-, Rüstzeiten	1,5
Gesamtzeit pro Anruf	4,0
Nettoverfügbarkeit pro Jahr	72.000
Anzahl mögliche Telefonate pro Jahr	18.000

Eine Alternativrechnung, die in Servicecentern ebenfalls zur Planung herangezogen wird, lautet, dass eine Servicecenterkraft ca. 15 bis 16 Telefonate pro Stunde (50 Minuten) abarbeiten kann. Bei einer Multiplikation mit ca. 1.200 Netto-Arbeitsstunden ergeben sich ca.

³¹ KGSt-Bericht 2/2003 „Arbeitszeit einer Normalarbeitskraft“

18.000 bis 19.200 Kundenkontakte pro Mitarbeiter und Jahr, die maximal geleistet werden können.

Die Erfahrungen einiger Servicecenter aus Nordrhein-Westfalen zeigen, dass dort eine vollzeitäquivalente Mitarbeiterstelle den Anrufbedarf von ca. 15.000 Einwohnern deckt. Allerdings verarbeiten diese Servicecenter bereits komplexe Leistungen, die weit über das Leistungsportfolio von D115 hinausgehen.

Somit ergibt sich eine Spanne von 15.000 bis 19.200 Anruferkontakte pro Jahr, die eine Servicekraft durchschnittlich erreicht. Für die weitere Berechnung ergibt sich im Mittel eine Größe von ca. 17.000 Kontakten pro Mitarbeiter und Jahr.

Dieser Wert für die nachfolgende Berechnung unterstellt, ergibt, dass eine Stadt mit ca. 450.000 Einwohnern einen Bedarf von ca. 26,5 vollzeitäquivalenten Stellen für Servicecenterkräfte hat. Zuzüglich eines Verwaltungs-Overheads (Servicecenterleitung, Teamleitung, Technik, Qualitätsmanagement, Ausbildung und Schulung) in Höhe von ca. 15 Prozent ergibt sich insgesamt ein Bedarf in Höhe von ca. 30,5 vollzeitäquivalenten Stellen. Ob für jede Stelle ein eigener Arbeitsplatz eingerichtet wird, liegt in der Verantwortung der zuständigen Leitungsgremien.

Anzahl Einwohnerkontakte pro Jahr	450.000
Durchschnittl. Kontaktzahl pro Servicekraft und Jahr	17.000
Anzahl erforderliche Servicekräfte	26,5
zzgl. 15% Verwaltungs-Overhead	4,0
Anzahl Mitarbeiter gesamt	30,5

10.5.3.2.2 Investitionen pro Arbeitsplatz

Die Kosten pro Arbeitsplatz in einem Servicecenter können aktuell nicht auf Basis empirisch ausreichend belegter Kennzahlen hergeleitet werden. Entsprechende Detailauswertungen liegen aktuell nicht vor, sollen aber im Pilotbetrieb beim Aufbau von „neuen“ D115-Servicecentern erfasst und ausgewertet werden.

Vorhandene Schätzungen verschiedener Leiter von kommunalen Servicecentern gehen von einem Investitionsvolumen von ca. 15.000 Euro pro Arbeitsplatz aus. Eine Prüfung der Region Mitte hat einen Preiskorridor von 10.000 bis 15.000 Euro ergeben. In diesem Betrag sind die Ausgaben für die Projektierung, die Herrichtung erforderlicher Räumlichkeiten, die Beschaffung der erforderlichen Hard- und Softwarekomponenten sowie für Schulungs- und Kommunikationsmaßnahmen enthalten.

Dabei können die Investitionsausgaben weit von diesem Wert variieren: Wird beispielsweise ein Gebäude mit bereits moderner Infrastruktur bezogen, so sind kaum bzw. keine Investitionen für die Herrichtung der Räumlichkeiten zu tätigen. Dies dürfte sich dann allerdings in erhöhten (kalkulatorischen) Mieten/Verbrauchskosten niederschlagen, die in den Fällen, in denen eine Modernisierung zu eigenen Lasten durchgeführt und ein ggf. hohes Investitionsbudget verausgabt wurde, nicht oder nur in deutlich geringerem Ausmaß anfallen.

Ähnliche Einflussfaktoren lassen sich bei der Auswahl der erforderlichen Hard- und Software identifizieren. Auch bei der Beschaffung dieser Investitionsgüter kann es zu erheblichen Varianzen kommen.

10.5.3.2.3 Beispielhaftes Investitionsvolumen

Dem Beispiel für eine Stadt mit ca. 450.000 Einwohnern folgend, ergibt sich aus der Multiplikation der Anzahl der einzurichtenden Arbeitsplätze und der durchschnittlichen Investitionssumme pro Arbeitsplatz ein Gesamt-Investitionsvolumen in Höhe von ca. 457.500 Euro.

30,5 Arbeitsplätze	X	15.000 € pro Arbeitsplatz	457.500 €
--------------------	---	---------------------------	-----------

Dies bedeutet einen Investitionsbeitrag von ca. 1 Euro pro Einwohner.

Die Größe „Investitionsbetrag pro Einwohner“ ist nicht für den Aufbau von Servicecentern auf Bundes- oder Länderebene geeignet. Hierzu empfiehlt sich, das Kontaktvolumen zu prognostizieren und daraus auf die Anzahl der erforderlichen Arbeitsplätze zu schließen.

Die an dieser Stelle aufgeführten Werte sind im Regelfall vollumfänglich haushaltswirksam.

10.5.3.3 Laufende Betriebskosten

Auch bei der Berechnung der laufenden Betriebskosten stand zum Zeitpunkt der Berichtslegung nur eine eng begrenzte Auswahl an empirisch belegten Basisinformationen zur Verfügung. Wie bereits bei der Ableitung des Investitionsvolumens beschrieben, kommt es auch an dieser Stelle zu unterschiedlichen Erhebungsmethoden und Abweichungen der Zahlenwerte zwischen den einzelnen bereits im Betrieb befindlichen Servicecentern. So bleiben bei der Berechnung der Betriebskosten teilweise größere Kostenblöcke gänzlich unberücksichtigt und wiederum andere Kostenarten schlagen aufgrund von (nicht beeinflussbaren) verwaltungswirtschaftlichen Vereinbarungen/Kontrakten überproportional zu Buche. So werden beispielsweise in einigen Servicecentern interne Zulieferungen von IT-Leistungen nicht in die Kalkulation einbezogen, während in anderen Servicecentern sehr hohe kalkulatorische Kosten für den IT-Bereich berücksichtigt werden müssen.

Wesentliche Kostenarten zur Gewährleistung des laufenden Betriebes sind:

- Personalkosten:
 - Löhne und Gehälter
 - Personalnebenkosten (bei beamteten Stellen sollten Alters- bzw. Pensionsrückstellungen kalkulatorisch erfasst werden)
 - Sonstige Nebenkosten: Beihilfen, Unterstützungen und dergl.
- Raumkosten:
 - Tatsächlich gezahlte (pagatorische) Mieten
 - Kalkulatorische Miete (häufig werden Servicecenter in verwaltungseigenen Räumlichkeiten untergebracht, so dass formal keine Mietzahlungen erfolgen, dennoch aber Ressourcenverbrauch stattfindet, der über eine kalkulatorische Miete berechnet wird)
- Leitungskosten (zur Nutzung von Telefon- und Datennetzen)
- IT-Infrastruktur/Hardware
 - Miete/Leasing

- Kalkulatorische Abschreibungen (Umlage der Investitionsausgaben auf die Jahre der Nutzung)
- Beschaffung geringwertiger Wirtschaftsgüter (laufende (Ersatz-) Beschaffungen von Kleingeräten und Zubehör)
- Software
 - Lizenzgebühren (Servicecenter-Software, Wissensmanagement, ACD etc.)
 - Wartung und Pflege
 - Kalkulatorische Umlagen von Einmalzahlungen
- Dienstleistungskosten
 - Beratungskosten
 - Technische Entwicklungen/Anpassungen
 - Schulungen
 - Technischer und inhaltlicher Support.

Valide vergleichbare Informationen zu den einzelnen Kostenarten lagen dem Projekt zum Zeitpunkt der Erstellung dieser Dokumentation nicht in ausreichendem Maße vor. Somit wurde auf eine direkte Ableitung von gemittelten Kosten verzichtet.

Allen bisher betriebenen Servicecentern gemein ist allerdings, dass sie eine Personalkostenquote von ca. 65 bis 85 Prozent ausweisen.

Das bedeutet, dass der Anteil, der durch das Personal an den Gesamtkosten verursacht wird, im Mittel bei ca. 75 Prozent liegt. Ohne auf die unterschiedlichen Entgeltstufen, Zulagen etc. einzugehen, kann mit einem Kalkulationswert von ca. 40.000 Euro Personalkosten pro Vollzeit-Stelle gerechnet werden. Dabei belaufen sich die Vollkosten (in den alten Ländern) für einen Arbeitnehmer der Entgeltgruppe 5 auf 38.500 Euro pro Jahr und für einen Mitarbeiter der Entgeltgruppe 6 auf 42.400 Euro pro Jahr.³² Der Wert in Höhe von 40.000 Euro pro Mitarbeiter und Jahr ergibt sich auch aus wenigen vorliegenden Zahlungsreihen und der Erkenntnis, dass nahezu alle Servicecenterleiter mit diesem Kalkulationsatz operieren.

Mit dieser Ausgangsinformation lassen sich die jährlichen Betriebskosten beispielhaft ableiten:

40.000 Euro pro Mitarbeiter zzgl. ca. 33 Prozent Kostenaufschlag führen zu einem Vollkostensatz von ca. 53.500 Euro pro Mitarbeiter und Jahr.

	75%	25%	100%
Personalkosten	40.000 €	0 €	40.000 €
Sachkosten	0 €	13.500 €	13.500 €
Summe			53.500 €

Daraus ergibt sich dem oben dargestellten Beispiel folgend für den Betrieb eines Servicecenters bei

³² vgl. dazu KGSt-Materialien „Kosten eines Arbeitsplatzes (2007/ 2008

- einer Einwohnerzahl von 450.000 und
- einer Mitarbeiteranzahl von 30,5
- ein jährliches Betriebskostenvolumen von ca. 1,6 Mio. Euro

30,5 Servicekräfte

X

53.500 € pro Servicekraft

1.631.750 €

Auch bei diesen Zahlen muss angemerkt werden, dass sich Abweichungen unterschiedlicher Art ergeben können. Angefangen bei der Vergütung/Besoldung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über die Auslagerung von Aufgaben an Externe bis hin zur Auswahl der Hard- und Software-Komponenten wirkt eine Vielzahl von Variablen auf die Betriebskosten ein.

Zudem muss auch an dieser Stelle angemerkt werden, dass es sich bei den oben ermittelten Werten um Kennzahlen aus und für kommunale Servicecenter handelt. Inwieweit sich die Betriebskosten von kommunalen und staatlichen Servicecentern unterscheiden, ist ggf. noch zu einem späteren Zeitpunkt zu untersuchen.

Die angeführten Werte sind nur bedingt zusätzlich haushaltswirksam. Häufig wird der Personalkörper aus Überhängen anderer Verwaltungsbereiche besetzt, so dass es diesbezüglich zu keinen zusätzlichen Auszahlungen kommt.

10.5.4 Ausbau eines bestehenden Servicecenters zu einem D115-Servicecenter

Die zusätzlichen Kosten für den Ausbau eines bereits bestehenden Servicecenters zu einem D115-Servicecenter werden im Rahmen des Pilotbetriebes evaluiert. Nach Beendigung des Pilotbetriebes ist von ausführlichen empirischen Werten zur Analyse und Bewertung der Wirtschaftlichkeit auszugehen.

Im Vorgriff zu dieser Analyse wird nachfolgend aufgeführt, welche Kostenblöcke für den Ausbau zu einem D115-Servicecenter erwartet werden können, die von den teilnehmenden Servicecentern zu tragen sind. Im Wesentlichen handelt es sich um folgende Kosten:

- Ausbildung und Schulung der Mitarbeiter:

Da das Leistungsportfolio von D115 im Regelfall nur eine Teilmenge des sonst üblichen Leistungsportfolios eines im Betrieb befindlichen Servicecenters darstellt, ist von langwierigen inhaltlichen Servicekräfteschulungen abzusehen. Die initialen Schulungen sind voraussichtlich kurz und prägnant und übersteigen nicht die Länge von einem Arbeitstag. Daraus ergibt sich der maximale Aufwand für diese Schulungen aus der Anzahl der teilnehmenden Servicekräfte multipliziert mit jeweils einem Arbeitstag. Aufgrund der zunächst erwartet geringen Anzahl von 115-Anrufen, müssen zwangsläufig nicht alle Mitarbeiter eines teilnehmenden Servicecenters geschult werden. Dieses ist dann jedoch im Prozess der kontinuierlichen Zunahme der D115-Anrufe entsprechend nachzuholen.

- Im Rahmen des Aufbaus von D115 sind weitere vielfältige Schulungsangebote geplant, die aufgrund der Skaleneffekte und der gegenseitigen Hilfestellungen preiswerter durchgeführt werden können.
- Koordinationsaufwände zur Einbindung des Servicecenters in den D115-Verbund:

Die Servicecenterleitung muss das eigene Servicecenter langfristig im D115-Verbund vertreten und die eigenen Interessen wahrnehmen. Für diesen Bereich ist erfahrungsgemäß mit einem Aufwand von ca. 5-10 Personentagen jährlich zu rechnen.

- Einrichtung der Zentralprozesse (Monitoring, Reporting, Benchmarking, Qualitätsmanagement):

Für die Führung des D115-Verbundes ist der Aufbau funktionierender Prozesse auch innerhalb der einzelnen teilnehmenden Servicecenter ein kritischer Erfolgsfaktor. Gelingt es nicht, diese Prozesse einheitlich über alle Servicecenter zu integrieren, so verliert der D115-Verbund an Steuerbarkeit.

Das bedeutet für jedes der teilnehmenden Servicecenter, dass sie entsprechende Aufgaben wahrnehmen und Berichtspflichten umsetzen. Die Erhebung von erforderlichen Kennzahlen kann zur Anpassung der eigenen IT-Systemlandschaft führen.

- Anpassungen zur anforderungsgerechten Bereitstellung der definierten Informationen (Top-Leistungen) und zur verbundübergreifenden Suche:

Die Bereitstellung von Informationen für den verbundübergreifenden Wissenszugriff bzw. für die verbundübergreifende Beauskunftung ist für den Erfolg von D115 von elementarer Bedeutung. Zum Zeitpunkt der Feinkonzeption wurden unterschiedliche Implementierungsmöglichkeiten diskutiert, wie die Informationen aufbereitet und bereitgestellt werden.

Zusätzlich muss auch eine technische Lösung für den verbundübergreifenden Wissenszugriff in die lokale Systemlandschaft integriert werden.

Die Umsetzung dieser Lösungsalternativen führt voraussichtlich nur zu wenigen Tagen Aufwand pro teilnehmende Verwaltung.

- Mehranrufe aus dem eigenen „Zuständigkeitsbereich“:

Inwieweit Mehranrufe durch D115 im eigenen Zuständigkeitsbereich generiert werden, konnte zum Zeitpunkt der Berichtslegung nicht valide abgeschätzt werden. In diesem Zusammenhang ist jedoch fraglich, ob im Rahmen der Wirtschaftlichkeitsbetrachtung bei zusätzlich eingehenden Telefonaten tatsächlich von Zusatzkosten gesprochen werden kann. Es ist nicht zu erwarten, dass durch die Einrichtung der 115 im eigenen Zuständigkeitsbereich wesentlich mehr Anrufe auftreten werden. Der Bürger wird nur im konkreten Bedarfsfall (z.B. Kfz-Anmeldung) die Verwaltung kontaktieren. Der konkrete Bedarf hat aber keinen Bezug zu der einheitlichen Behördenrufnummer und wird sich dadurch auch nicht erhöhen. Lediglich wird hiermit eine stärkere dienstleistungsorientierte Zugangsmöglichkeit geschaffen.

Anrufe bei D115 entlasten die Fachverwaltung von Routinetätigkeiten und sorgen für ein unterbrechungsfreies Arbeiten. Insofern kann jeder zusätzliche Anruf im Servicecenter als effizienzsteigernd und als Entlastung für die Fachbereiche bewertet werden.

- Mehranrufe aufgrund der Übernahme von Leistungen aus anderen Zuständigkeitsbereichen:

Die Stärke des D115-Verbundes liegt insbesondere darin, dass Anfragen schnell und unkompliziert verwaltungsübergreifend beantwortet werden. Das bedeutet allerdings auch, dass Antworten auf Anfragen gegeben werden, die nach dem „klassischen“ deutschen Verwaltungsaufbau im Regelfall von einer anderen Organisation wahrzunehmen wären.

Bei der interkommunalen Leistungsübernahme wird davon ausgegangen, dass sich entsprechende Anfragen gegenseitig kompensieren und somit weder für die eine Kommune Entlastungen noch für die andere Belastungen entstehen.

Für staatliche Institutionen können sich durch die Verlagerung von Anfragen auf den kommunalen 1st Level jedoch nachhaltige Entlastungseffekte ergeben. Wie groß dieser Entlastungseffekt auf der staatlichen Ebene bzw. wie groß der Belastungseffekt auf der kommunalen Ebene ist, soll im Pilotbetrieb evaluiert werden.

10.5.5 Wirtschaftlichkeitsbetrachtung des D115-Verbundes

Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen zum Gesamtverbund werden in der zweiten Jahreshälfte 2009 angestellt und im Anschluss daran bereitgestellt.

10.6 Mitbestimmungs- und Arbeitsschutzaspekte

Ein entscheidender Faktor für die Qualität der Auskünfte, die über D115 erteilt werden, sind engagierte Mitarbeiter einerseits und gute Arbeits- und Umfeldbedingungen andererseits. Beim Aufbau und Betrieb von Servicecentern sind Mitbestimmungs- und Arbeitsschutzaspekte daher grundsätzlich zu berücksichtigen.

10.6.1 Einbindung Personalvertretung, Sicherheitsbeauftragte, Berufsgenossenschaften

Mitbestimmungsfragen ergeben sich aus den einzelnen Personalvertretungsgesetzen (PersVG) der Länder. Sie regeln u.a. die Zuständigkeit und Befugnisse der Personalvertretungen im öffentlichen Dienst. Jedes Land hat daher ein eigenes Personalvertretungsgesetz, das für die Dienststellen des Landes, der Gemeinden, der Gemeindeverbände und der sonstigen der Aufsicht des Landes unterstehenden Körperschaften, Anstalten und Stiftungen des öffentlichen Rechts des Landes gilt. In den Dienststellen des Bundes und der bundesunmittelbaren Körperschaften, Anstalten und Stiftungen gelten die Vorschriften des BPersVG.

Die Regelungen zur Beteiligung der Personalvertretung in Bund und Ländern sind im Detail teilweise durchaus unterschiedlich ausgestaltet. Einige Länder führen (wie auch das BPersVG) die einzelnen Beteiligungstatbestände in Katalogform abschließend auf, andere enthalten eine Regelung zur sog. "Allzuständigkeit" der Personalvertretung oder eine sog. "modifizierte Allzuständigkeitsregelung".

Grundsätzlich ist die Personalvertretung zur Durchführung der Regelaufgaben rechtzeitig und umfassend zu unterrichten. Dafür sind grundsätzlich auch die erforderlichen Unterlagen vorzulegen.

Wer ein Servicecenter aufbauen möchte, sollte Personalräte darum von Anfang an in Arbeitsgruppen oder bei der Projektarbeit mit einbeziehen!

Beteiligungspflichtige Angelegenheiten, die im Zusammenhang mit der Einführung von Servicecentern relevant sein können, sind z.B.:

- Regelungen der Ordnung in der Dienststelle und des Verhaltens der Beschäftigten,
- Gestaltung der Arbeitsplätze,
- Einführung und Anwendung technischer Einrichtungen, die zur Überwachung des Verhaltens und der Leistung der Beschäftigten geeignet sind,
- Maßnahmen zur Erhebung der Arbeitsleistung und Erleichterung des Arbeitsablaufs,

- Einführung grundlegend neuer Arbeitsmethoden.

Mit den zumeist weit gefassten allgemeinen Aufgaben der Personalvertretung korrespondiert regelmäßig auch ein weit gefasster allgemeiner Unterrichtsanspruch. Zudem sehen die meisten Personalvertretungsgesetze regelmäßige Treffen zwischen Dienststellenleitung und Personalrat vor, bei denen die Gestaltung des Dienstbetriebs und insbesondere die Vorgänge, die die Beschäftigten wesentlich berühren, behandelt werden sollen.

Die Personalvertretung hat u.a. auch die Aufgabe, auf die Einhaltung der Bestimmungen zum Schutz der Beschäftigten zu achten und sich für die Durchführung der Vorschriften über den Arbeitsschutz und die Unfallverhütung einzusetzen. Im Zusammenhang damit hat sie auch das Recht auf umfassende Unterrichtung. Bei allen Besichtigungen, die in Zusammenhang mit dem Arbeitsschutz oder der Unfallverhütung stehen, ist auch ein vom Personalrat bestimmtes Personalratsmitglied hinzuzuziehen (vgl. z.B. § 81 Abs. 2 BPersVG).

Im Rahmen der Bestimmungen zu Arbeitsschutz, Gesundheitsschutz und Arbeitsmedizin ist insbesondere auf folgendes zu achten:

- **Arbeitsmittel**
Bei der Beschaffung von Arbeitsmitteln kann die Einhaltung der Mindestanforderungen an Sicherheit und Ergonomie beispielsweise durch das GS-Zeichen nachgewiesen werden.
- **Hör-/Sprechgarnituren (Headsets)**
Hör-/Sprechgarnituren ermöglichen das freihändige Telefonieren. Individuelle Erfordernisse können gegeben sein, beispielsweise von Brillenträgern.
- **Bildschirmgeräte**
Der Bildschirm muss für die Arbeitsaufgabe ausreichend groß sein.
- **Software**
Üblich sind Datenbankanwendungen mit Datenerfassung und/oder -abfrage sowie Programme zur Steuerung der internen und externen Kommunikation (TK-Anlage). Dabei darf ohne Wissen der Benutzer und des „Kunden“ keine Vorrichtung zur qualitativen oder quantitativen Kontrolle verwendet werden.
- **Arbeitstische**
Der Arbeitstisch muss eine ausreichend große, reflexionsarme Arbeitsfläche aufweisen. Die Gesamtarbeitsfläche am persönlichen Arbeitsplatz muss mindestens 1,28 m² betragen.
- **Arbeitsstühle**
Der Arbeitsstuhl muss ergonomisch gestaltet sein. Er muss eine entspannte, ermüdungsarme Körperhaltung unterstützen und eine ausreichende Bewegungsfreiheit ermöglichen.
- **Möbelstellflächen und Möbelfunktionsflächen**
Der Flächenbedarf für Möbel ergibt sich aus der Stellfläche der Möbel und deren Funktionsflächen, um Auszüge, Türen oder Schubladen gefahrlos und ungehindert

öffnen zu können.

- Flächenbedarf

Die Mindestgrundfläche eines Arbeitsraumes muss $8,00 \text{ m}^2$ betragen. Der Mindestluftraum für jeden ständig anwesenden Mitarbeiter muss $12,00 \text{ m}^3$ betragen. Er darf durch Betriebseinrichtungen nicht eingeschränkt werden. In Abhängigkeit von der Raumgrundfläche A muss eine entsprechende lichte Raumhöhe H gewährleistet sein.

- Benutzer- und Bewegungsflächen

Die Benutzer- und Bewegungsflächen sind notwendig, um den Mitarbeitern für wechselnde Körperhaltungen ausreichend Platz zu bieten.

- Flächen für Verkehrswege

Die Breite der Verkehrswegeflächen ist abhängig von der Anzahl der Benutzer.

- Beleuchtung

Die Beleuchtungsstärke am Arbeitsplatz muss mindestens 500 Lux betragen. Ab einer Raumgröße von mindestens 400 m^2 Grundfläche ist eine Beleuchtungsstärke von 750 Lux erforderlich.

- Klima

Für sitzende und leichte Tätigkeiten soll die Raumtemperatur im Bereich von 21 °C bis 22 °C liegen. Bei dieser Temperatur soll die Luftbewegung im Raum zur Vermeidung unangenehmer Zuglufterscheinungen $0,15 \text{ m/s}$ nicht überschreiten. Die relative Luftfeuchtigkeit soll 30 - 65 Prozent betragen. Eine relative Luftfeuchte von ca. 50 Prozent ist empfehlenswert.

- Lärm

An den Arbeitsplätzen in Servicecentern soll ein Schallpegel von unter 55 dB (A) vorherrschen, da es sich um überwiegend geistige Tätigkeiten handelt, bei der konzentriert gearbeitet werden muss.

Neben den Personalvertretungen/Gewerkschaften sollten auch die Prüfer der Berufsgenossenschaft beteiligt werden. Daneben ist auch die Einbindung der Schwerbehindertenvertretung und der Gleichstellungsbeauftragten (bzw. in einigen Ländern der Frauenbeauftragten oder Frauenvertreterin) zu bedenken. Hilfestellung können bei der Einrichtung eines Servicecenters auch Sicherheitsfachkräfte, Betriebsärzte (AMD) geben und sollten darum ebenfalls zeitnah beteiligt werden.

10.6.2 Einhaltung der Arbeitsschutzbestimmungen (erhöhte Belastung für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Servicecentern)

Es handelt sich hier um Tätigkeiten an Bildschirmgeräten mit überwiegend telefonischem Kundenkontakt. Diese Arbeitsplätze fallen unter den Geltungsbereich der Bildschirmarbeitsverordnung.

Belastung/Beanspruchung

Gefährdungen und Belastungen in diesem Arbeitsbereich sind prinzipiell mit anderen Büro- und Bildschirmarbeitsplätzen zu vergleichen. Die besonderen Belastungen dieser Arbeitsplätze ergeben sich durch die überwiegend fremdgesteuerte, gleichzeitige Arbeit an PC und Telefon sowie das Einstellen auf ständig wechselnde Gesprächspartner und -situationen. Belastungen können vermieden werden durch richtige:

- Gestaltung von Arbeitsorganisation und -ablauf,
- Qualifikation und Unterweisung der Beschäftigten,
- Gestaltung und die Einrichtung des Arbeitsplatzes und der Arbeitsstätte,
- Gestaltung, Auswahl und Einsatz der Arbeitsmittel sowie den Umgang damit.

Belastungen durch ein eingeschränktes Sehvermögen, körperliche Zwangshaltungen und psychische Belastungen sind in diesem Zusammenhang besonders zu berücksichtigen. Spezielle psychische Belastungen führen bei den betroffenen Mitarbeitern zu unterschiedlichen Beanspruchungen, von zusätzlicher Motivation bis zu andauerndem Stress. Daher sind die Auslöser für negative Wirkungen psychischer Beanspruchungen zu vermeiden oder zumindest zu reduzieren. Insbesondere bei Auswahl und Einsatz der Arbeitsmittel sind über die körperlichen Gefährdungen hinaus die Belastungen durch falsche Gestaltung und Anordnung der Arbeitsmittel und die damit möglichen psychischen Beanspruchungen zu berücksichtigen.

Arbeitsmittel

Bei der Beschaffung von Arbeitsmitteln kann die Einhaltung der Mindestanforderungen an Sicherheit und Ergonomie beispielsweise durch das GS-Zeichen nachgewiesen werden. Die Mindestanforderungen sind in den geltenden Normen enthalten, spiegeln jedoch nicht immer den aktuellen Stand der Technik, der Arbeitsmedizin und der arbeitswissenschaftlichen Erkenntnisse wider. Die Einhaltung weitergehender Anforderungen bestätigt das BG-PRÜFZERT-Zeichen. Der Einkaufsführer der Prüf- und Zertifizierungsstelle des Fachausschusses Verwaltung der Verwaltungs-Berufsgenossenschaft gibt Hinweise auf GS-geprüfte Arbeitsmittel.

Hör-/Sprechgarnituren (Headsets)

Hör-/Sprechgarnituren erlauben der Servicecenterkraft das freihändige Telefonieren. Individuelle Erfordernisse, beispielsweise von Brillenträgern, sollten berücksichtigt werden. Deshalb empfiehlt es sich immer, Headsets verschiedener Ausführungen anzubieten. Werden die Mitarbeiter bei der Auswahl einbezogen und deren individuellen Wünsche so weit wie möglich berücksichtigt, steigert dies die Akzeptanz. Folgende Anforderungen sollen erfüllt sein:

- Jeder Mitarbeiter verfügt über sein persönliches Headset,
- Ohr- und Mikropads bzw. die Sprechröhrchen an den Mikrofonen müssen aus hygienischen Gründen austauschbar sein und regelmäßig ersetzt werden,
- die Kopfhörer verfügen über Schallpegelbegrenzungen, um zu verhindern, dass eine Lautstärke von 85 dB (A) überschritten wird,
- die Geräte erlauben eine Lautstärkeregelung, um die Sprachverständlichkeit zu verbessern.

Kopfhörer, die je Ohr einen akustischen Wandler besitzen, ermöglichen gegenüber Systemen mit Hörröhrchen (nur ein Wandler) eine bessere Sprachverständlichkeit. Sie sind deshalb vorzuziehen.

Bildschirmgeräte

Der Bildschirm muss für die Arbeitsaufgabe ausreichend groß sein und das dargestellte Bild muss frei von Flimmern und Verzerrungen sein. Dies wird dadurch erreicht, dass bei Verwendung von grafischen Benutzungsoberflächen mit Fenstertechnik Bildschirme mit einer Abmessung in der Diagonalen von 17" oder mehr verwendet werden (LCDs, Kathodenstrahlgeräte (CRT) zwei Zoll größer wählen und auf eine ausreichende Bildwiederholfrequenz (min. 85 Hz) achten).

Bildschirme mit LCD-Anzeige haben den Vorteil, dass sie aufgrund ihrer Technik flimmerfrei sind, weniger Wärmestrahlung abgeben und der Platzbedarf auf der Arbeitsfläche deutlich geringer ist als bei Bildschirmen mit Kathodenstrahlröhren. Dadurch wird eine flexiblere Anordnung der Arbeitsmittel möglich. Der Bildschirm muss frei und leicht drehbar und neigbar sein, damit die Benutzer eine individuelle Anpassung vornehmen können. Optimal ist die Aufstellung zentral im Blickfeld. Dabei soll die oberste Zeile auf dem Bildschirm leicht unter Augenhöhe liegen. Bei der Aufstellung ist zu beachten, dass Spiegelungen und Reflexionen vermieden werden, um einen hohen Zeichenkontrast und damit eine gute Erkennbarkeit der dargestellten Zeichen zu gewährleisten. Je geringer die Spiegelungen sind, umso weniger belastend ist dies für die Benutzer.

Software

Die eingesetzte Software ist ein weiteres Arbeitsmittel, das der Servicekraft für ihre Aufgaben zur Verfügung gestellt wird. Üblich sind Datenbankanwendungen mit Datenerfassung und/oder -abfrage sowie Programme zur Steuerung der internen und externen Kommunikation (TK-Anlage). Dabei darf ohne Wissen der Benutzer und des „Kunden“ keine Vorrichtung zur qualitativen oder quantitativen Kontrolle verwendet werden.

Eine einheitliche Call-Center-Software gibt es bisher nicht, da die Benutzungsoberfläche stark vom jeweiligen Servicecentertyp oder der Zielvorgabe abhängt. Die Software muss für die Aufgabenstellung geeignet und angepasst sein, um negative Wirkungen psychischer Belastungen zu vermeiden. Sie soll den Anwender bei allen Tätigkeiten so unterstützen, dass die volle Aufmerksamkeit den Gesprächspartnern am Telefon gewidmet werden kann. Die verwendeten Programme sollten einheitliche Oberflächen, Menüs und Dialogabläufe besitzen. Die Software muss dem Benutzer die Beeinflussung der jeweiligen Dialogabläufe ermöglichen sowie eventuelle Fehler bei der Handhabung beschreiben und deren Behebung mit begrenztem Aufwand erlauben. Diese Kriterien werden zusammenfassend als „Gebrauchstauglichkeit“ beschrieben und sichern die Effektivität der Aufgabenbearbeitung, die Effizienz der Aufgabenerledigung und die Zufriedenstellung der Nutzer.

Arbeitsische

Der Arbeitstisch muss eine ausreichend große, reflexionsarme Arbeitsfläche aufweisen. Die Gesamtarbeitsfläche am persönlichen Arbeitsplatz muss mindestens 1,28 m² betragen. Beim Einsatz eines Bildschirms ergibt sich die erforderliche Tischtiefe aus dem notwendigen Sehabstand und dem Platzbedarf für Bildschirm, Tastatur, Handauflage und weitere Arbeitsmittel.

Die Mindesttischtiefe beträgt 800 mm. Beim Einsatz von Bildschirmen mit größerer Bautiefe kann es notwendig sein, größere Tischtiefen zu realisieren. Die Tischbreite beträgt mindestens 1.600 mm.

Arbeitsstühle

Der Arbeitsstuhl muss ergonomisch gestaltet sein. Er muss eine entspannte, ermüdungsarme Körperhaltung unterstützen und eine ausreichende Bewegungsfreiheit ermöglichen.

Zur Unterstützung des dynamischen Sitzens sind federbelastete, neigbare Rückenlehnen geeignet, die eine feste Abstützung des Lendenwirbelbereiches auch in der vorgeneigten Sitzhaltung ermöglichen. Bei einer Veränderung der Sitzhaltung "folgt" die Lehne dem Benutzer. Der Anpressdruck soll leicht und einfach auf den Benutzer anpassbar sein. Eine zusätzliche Arretierung für verschiedene Sitzpositionen und eine sich zur Rückenlehnenneigung synchron verstellende Sitzneigung sind sinnvoll. Stoßbelastungen der Wirbelsäule müssen durch eine geeignete Stuhlkonstruktion dämpfend abgefangen werden. Armauflagen können die Schulter-/Nackmuskulatur entlasten. Sie sollen leicht nach vorn geneigt ausgeführt und/oder höhenverstellbar sein.

Wärme- und Feuchtigkeitsstauungen im Sitzflächen- und Rückenlehnenbereich werden durch geeignete, atmungsaktive Polster- und Bezugsmaterialien vermieden. Die Einstellelemente des Stuhls sollen einfach und in Sitzhaltung erreichbar sein. Neben der ergonomischen Gestaltung muss der Stuhl standsicher sein. Bürodrehstühle mit Rollen müssen die für den jeweiligen Bodenbelag (hart/weich) geeigneten Rollen haben. Beim belasteten Stuhl müssen die Rollen leichtgängig sein. Um ein unbeabsichtigtes Wegrollen zu vermeiden, müssen die Rollen im unbelasteten Zustand schwergängig oder gebremst sein.

Schränke, Regale, Bürocontainer

Schränke, Regale und Container müssen die einzulagernden Lasten sicher aufnehmen können und standsicher sein. Als standsicher gelten im Allgemeinen:

- Schränke, Regale und Container mit entsprechendem Eigengewicht und ggf. mit Ausziehsperren,
- Schränke mit Flügeltüren, wenn die Höhe der obersten Ablage über dem Boden nicht mehr als das Vierfache der Schranktiefe beträgt,
- Schränke mit Schiebe- oder Rolltüren sowie Regale, wenn die Höhe der obersten Ablage über dem Boden nicht mehr als das Fünffache der Schranktiefe beträgt.

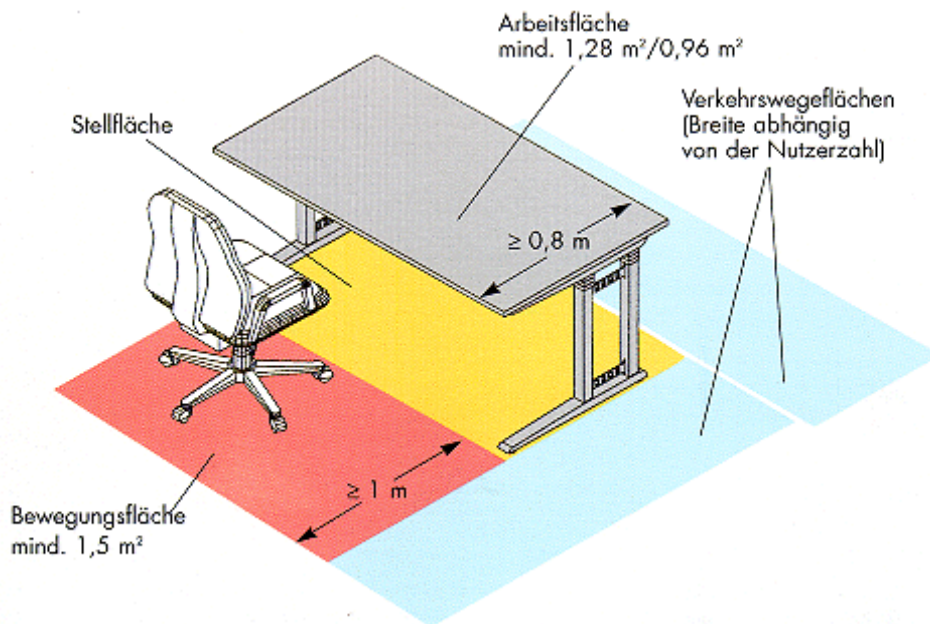
Fachböden, Auszüge und Schubladen müssen gegen unbeabsichtigtes Lösen und Herausfallen gesichert sein. Ecken und Kanten müssen gerundet ausgeführt sein. Schränke mit Schiebe- oder Rollladentüren benötigen weniger Flächen als Schränke mit Flügeltüren. Sie sollten deshalb vorzugsweise eingesetzt werden.

Raumgliederungselemente

In Abhängigkeit von der Arbeitsaufgabe oder den räumlichen Gegebenheiten kann es notwendig sein, Raumgliederungselemente mit schalldämmenden Eigenschaften aufzustellen.

Möbelstellflächen und Möbelfunktionsflächen

Der Flächenbedarf für Möbel ergibt sich aus der Stellfläche der Möbel und deren Funktionsflächen, um Auszüge, Türen oder Schubladen gefahrlos und ungehindert öffnen zu können. Die Möbelfunktionsflächen dürfen sich nicht überlagern, um Gefahren durch Quetsch-, Scher- und Stoßstellen zu vermeiden. Ausgenommen hiervon sind Aufstellungen am persönlich zugewiesenen Arbeitsplatz und über Eck.



Flächenbedarf

Die Mindestgrundfläche eines Arbeitsraumes sollte 8,00 m² betragen. Der Mindestluftraum für jeden ständig anwesenden Mitarbeiter muss 12,00 m³ betragen. Er darf durch Betriebseinrichtungen nicht eingeschränkt werden. In Abhängigkeit von der Raumgrundfläche A muss eine entsprechende lichte Raumhöhe H gewährleistet sein:

$$A < 50 \text{ m}^2 = H \geq 2,50 \text{ m}$$

$$50 \text{ m}^2 < A < 100 \text{ m}^2 = H \geq 2,75 \text{ m}$$

$$100 \text{ m}^2 < A < 2000 \text{ m}^2 = H \geq 3,00 \text{ m}$$

$$A > 2000 \text{ m}^2 = H \geq 3,25 \text{ m}$$

Bei Bürotätigkeit kann die Raumhöhe um maximal 0,25 m verringert werden. Sie darf aber nicht weniger als 2,50 m betragen.

Benutzer- und Bewegungsflächen

Die Benutzer- und Bewegungsflächen sind notwendig, um den Mitarbeitern für wechselnde Körperhaltungen ausreichend Platz zu bieten. Bei sitzender Tätigkeit muss die Tiefe der Benutzerfläche am persönlich zugewiesenen Arbeitsplatz mindestens 1,00 m betragen. Die freie Bewegungsfläche muss mindestens 1,50 m² betragen.

Bei stehender Tätigkeit an Möbeln mit Auszügen oder Türen wird die Tiefe der Benutzerfläche aus der Möbelfunktionsfläche und einem zusätzlichen Sicherheitsabstand von 0,50 m ermittelt. Die Mindesttiefe beträgt in jedem Fall 800 mm.

Flächen für Verkehrswege

Die Breite der Verkehrswegeflächen ist abhängig von der Anzahl der Benutzer:

$$\leq 5 \Rightarrow 0,80 \text{ m}$$

$$\leq 20 \Rightarrow 0,93 \text{ m}$$

$$\leq 100 \Rightarrow 1,25 \text{ m}$$

$$\leq 250 \Rightarrow 1,75 \text{ m}$$

$\leq 400 \Rightarrow 2,25 \text{ m}$

Die Breite des Verkehrsweges zum persönlich zugewiesenen Arbeitsplatz muss mindestens 0,60 m betragen. Bedienwege, die beispielsweise zum Fenster oder Heizkörper führen, müssen mindestens eine Breite von 0,50 m aufweisen. Verkehrswegeflächen im Raum dürfen von anderen Flächenarten grundsätzlich nicht überlagert werden.

Beleuchtung

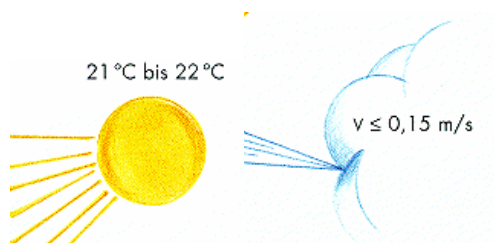
Die Qualität der Beleuchtung wirkt sich vor allem auf die visuelle Leistungsfähigkeit des Menschen aus. Sie ist entscheidend dafür, wie genau und schnell Details, Farben und Formen erkannt werden. Darüber hinaus werden die Aktivität und das Wohlbefinden des Menschen beeinflusst.

Die Beleuchtungsstärke am Arbeitsplatz muss im Mittel mindestens 500 Lux betragen. Ab einer Raumgröße von mindestens 400 m² Grundfläche ist eine Beleuchtungsstärke von 750 Lux erforderlich.

Eine zu gleichmäßige Ausleuchtung des Arbeitsraumes ist zu vermeiden, um einer monotonen Arbeitsatmosphäre entgegen zu wirken. Daher sollte die Beleuchtung eher möbel- bzw. arbeitsplatzorientiert als deckenorientiert sein. Zusätzlicher Vorteil: Bei Umgruppierungen der Möbel "wandert" die Beleuchtung mit den Möbeln.

Klima

Das Raumklima trägt dazu bei, für die Mitarbeiter eine behagliche Umgebung zu erzeugen. Für sitzende und leichte Tätigkeiten soll die Raumtemperatur im Bereich von 21 °C bis 22 °C liegen.



Bei dieser Temperatur soll die Luftbewegung im Raum zur Vermeidung unangenehmer Zuglufterscheinungen 0,15 m/s nicht überschreiten. Die relative Luftfeuchtigkeit soll 30 Prozent bis 65 Prozent betragen. Eine relative Luftfeuchte von ca. 50 Prozent ist empfehlenswert.



Luftfeuchtigkeit ist vor allem in der kalten Jahreszeit oft ein Problem

- Selten Abhilfe durch Pflanzen (im Winter kaum Verdunstung) max. 1°C
- Raumverdunster – z.B. an Heizkörpern – bergen die Gefahr von Keimen

- Oft können nur professionelle Systeme für Abhilfe sorgen. Für Großraumbüros/Servicecenter gibt es zwei bewährte Systeme:
 1. Hochdruckvernebelung,
 2. Dampfbefeuchtung

Lärm

An den Arbeitsplätzen in Servicecentern soll ein Beurteilungspegel von unter 55 dB (A) vorherrschen, da es sich um überwiegend geistige Tätigkeiten handelt, bei der konzentriert gearbeitet werden muss. Die Reduzierung des Umgebungslärms ist somit eine vorrangige Planungs- und Gestaltungsanforderung. Da das Sprechen ein wesentlicher Teil der Tätigkeit ist, ist eine Reduzierung an der Quelle nicht möglich.

Bei der Gestaltung der Arbeitsumgebung kann eine Dämpfung durch Aufstellung von schalldämmenden Raumgliederungselementen erreicht werden. Durch schalldämmende Ausführung der Decken (Akustikdecken), Wände, Fußböden und Möbeloberflächen kann eine Erhöhung des Schallabsorptionsgrades und damit eine Verringerung der Nachhallzeit erreicht werden. Der Schallabsorptionsgrad α kennzeichnet Verluste des Schalls in Räumen (bei $\alpha = 0$ erfolgt eine vollständige Reflexion und bei $\alpha = 1$ eine vollständige Absorption des Schalls). Je größer α ist, desto geringer ist die für die Sprachverständlichkeit wichtige Nachhallzeit in einem Raum. Für eine gute Sprachverständlichkeit ist eine Nachhallzeit von deutlich unter 1 Sekunde anzustreben.

Stichwort: „Subjektives Lärmempfinden durch Informationsgehalt“ (30 dB (A) Hintergrund)

Fakten:

- Raumökonomisch
- für die Beleuchtung bietet sich eine an der Tischgruppe orientierte Lösung an
- wenig problematisch hinsichtlich Blendung durch Tageslicht
- auflockernde Gestaltung
- Schalldämmung gut, und
- reduzierter Käfigeffekt

Die wichtigsten rechtlichen Anforderungen der Arbeitsschutzbestimmungen sind in Anlage 9 zusammengestellt.

10.7 Barrierefreiheit

Das Thema Barrierefreiheit im Bezug auf die Servicecenter kann aus zwei unterschiedlichen Blickwinkeln betrachtet werden:

1. Aus der Sicht des Servicecenters, das Arbeitsplätze für Menschen mit Behinderung anbietet.
2. Aus der Sicht des Anrufers, der behindert ist.

10.7.1 Barrierefreier Zugang für Mitarbeiter in D115-Servicecentern

Jeder Arbeitsplatz sollte heute barrierefrei eingerichtet sein (SGB IX Gleichstellungsgesetz). Alle Arbeitgeber sind verpflichtet zu prüfen, ob sie freie Stellen an insbesondere bei der Agentur für Arbeit gemeldete schwerbehinderte oder ihnen gleichgestellte Menschen vergeben können (§ 81 SGB IX). Gleichzeitig schreibt das SGB IX vor, dass die Arbeit der Behinderung angepasst wird. Schwerbehinderte Menschen haben gegenüber ihrem Arbeitgeber Anspruch auf

- Beschäftigung, bei der sie ihre Fähigkeiten und Kenntnisse möglichst voll verwerten können,
- bevorzugte Berücksichtigung bei innerbetrieblichen Maßnahmen der beruflichen Bildung zur Förderung ihres beruflichen Fortkommens,
- Erleichterungen im zumutbaren Umfang zur Teilnahme an außerbetrieblichen Maßnahmen der beruflichen Bildung,
- behinderungsgerechte Einrichtung und Unterhaltung der Arbeitsstätten, einschließlich der Betriebsanlagen, Maschinen und Geräte sowie der Gestaltung der Arbeitsplätze, des Arbeitsumfeldes, der Arbeitsorganisation und der Arbeitszeit, unter besonderer Berücksichtigung der Unfallgefahr,
- Ausstattung ihres Arbeitsplatzes mit den erforderlichen technischen Arbeitshilfen, unter Berücksichtigung der Behinderung und ihrer Auswirkungen auf die Beschäftigung,
- Teilzeitarbeit, wenn die kürzere Arbeitszeit wegen Art oder Schwere der Behinderung notwendig ist. Mit Teilzeitarbeit lässt sich auch der Wunsch nach einer sozialen Absicherung und der Wunsch nach genügend Zeit für Kinder und Familie verbinden (§ 81 SGB IX).

Alle privaten und öffentlichen Arbeitgeber mit mindestens 20 Arbeitsplätzen sind verpflichtet, wenigstens 5 Prozent dieser Plätze mit schwerbehinderten Menschen zu besetzen (§ 71 SGB IX). Die Agentur für Arbeit kann einen schwerbehinderten Menschen auf mehr als einen Pflichtarbeitsplatz anrechnen, wenn seine Eingliederung in das Arbeitsleben besonders schwierig ist. Außerdem werden Ausbildungsplätze bei der Berechnung der Zahl der Pflichtarbeitsplätze nicht berücksichtigt (§§ 75, 76 SGB IX), jedoch schwerbehinderte Auszubildende auf zwei Pflichtarbeitsplätze angerechnet (weitere Informationen hierzu in Anlage 11).

Die Arbeitsplätze im Servicecenter bieten sich besonders für Menschen mit einer Körperbehinderung an; jedoch auch für Menschen mit anderen Behinderungen können je nach Ausrichtung des Servicecenters Arbeitsplätze geschaffen werden. Für alle Behinderungsformen stehen entsprechende (auch finanzielle) Unterstützungen zur behindertengerechten Einrichtung des Arbeitsplatzes durch die örtliche Arbeitsagentur und durch eine begleitende Unterstützung, durch einen Arbeitsassistenten, durch die örtliche Arbeitsagentur oder durch das Integrationsamt zur Verfügung.

Aus diesem Grund wird ausdrücklich empfohlen, dass der Betreiber eines bestehenden Servicecenter vor der Beschäftigung eines Menschen mit Behinderung diese Kontaktmöglichkeiten nutzt, um den individuellen Arbeitsplatz entsprechend mit dem Betroffenen gemeinsam einzurichten.

Wenn ein Servicecenter ganz neu aufgebaut werden soll, dann empfiehlt es sich, die entsprechenden Institutionen als auch den Behindertenbeauftragten der Kommune von Anfang an bei den Planungen mit einzubeziehen, nicht nur um ein möglichst breites Spektrum von behinderungsgerechten Angeboten vorzuhalten, sondern auch um spätere, wesentlich teurere Umbaumaßnahmen zu vermeiden.

Vorteilsargumentation:

Mit behinderten Menschen besetzte Arbeitsplätze wirken positiv:

- durch Übernahme sozialer Verantwortung
- Imagesteigerung
- Förderung der sozialen Kompetenz
- hohes Engagement der behinderten Mitarbeiter.

Weitergehende Empfehlungen zum Thema sicherheits- und gesundheitsgerechte Gestaltung von Kommunikations-Centern finden Sie kompakt bei der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin:

http://www.baua.de/de/Themen-von-A-Z/Callcenter/Callcenter.html_nnn=true

Der Arbeitsplatz im Servicecenter ist originär ein reiner Bildschirmarbeitsplatz. Entsprechend der Bildschirmarbeitsplatzverordnung ist hier pro Stunde eine zehninminütige Erholungspause zu gewähren. Diese Pause ermöglicht es auch Körperbehinderten, nach spätestens fünfzig Minuten eine andere Körperhaltung einzunehmen bzw. sich Bewegung zur Entspannung zu verschaffen.

Bei sprach-, hör- und sehbehinderten bzw. blinden Mitarbeitern ist diese Pause nicht geeignet, die Behinderung auszugleichen.

Sprachbehinderte sind auf Grund der Anforderungen des Arbeitsplatzes auch mit Hilfsmitteln nur sehr eingeschränkt für diese Tätigkeit geeignet.

Hörbehinderte oder gehörlose Mitarbeiter sind dem Grunde nach auch nicht für diese Tätigkeit geeignet, jedoch ergeben sich im Kontakt mit hörbehinderten Bürgern unter Umständen Anforderungen, die gerade hörbehinderte/ gehörlose Mitarbeiter erfüllen können. Hierzu bei den „Bürgerbehinderungen“ mehr.

Für sehbehinderte Mitarbeiter ist die Skalierbarkeit der Schriften wichtig. Zusätzlich gibt es so genannte Lupen, die den gesamten Bildschirm größer darstellen, so dass die entsprechenden Informationen bedingt gelesen werden können. Hierbei wird nicht nur die Schriftgröße verändert, sondern auch die Schaltflächen etc. Unter anderem unter Windows XP kann unter Programme/ Zubehör der Effekt der Lupe ausprobiert werden.

Blinde Mitarbeiter benutzen anstelle des Monitors eine Braillezeile. Alle Informationen des Bildschirms werden mittels eines Screenreaders als Text übersetzt und jeweils eine Textzeile wird auf der Braillezeile dargestellt. Schriftformatierungen (Fett, Kursiv, Farbe etc.) werden dabei ignoriert. Bilder werden nicht dargestellt. Falls vorgesehen, wird dafür ein erklärender Text ausgegeben.

Weitergehende Informationen sind verfügbar unter:

<http://de.wikipedia.org/wiki/Braillezeile> und <http://www.anderssehen.at/hilfen/zeile.shtml>

Damit eine Webseite oder ein Programm gut mit der Tastatur bedienbar ist, ist es wichtig, dass die Elemente in einer sinnvollen Reihenfolge angesteuert werden und dass jederzeit deutlich erkennbar ist, welches Element gerade den Fokus hat. (Allein die Ausgabe von formatierten Exceltabellen oder Mindmaps stellen schier unlösbare Barrieren dar.)

Der Mitarbeiter eines Servicecenters bedient in der Regel ein Telefon und mehrere Softwareprodukte. Während frühere Telefone eine genormte Tastatur und genormte Funktionstasten hatten, werden heutige moderne Telefone mit Softkeys ausgestattet, die abhängig vom augenblicklichen Zustand (es klingelt, im Gespräch etc.) ihre Funktionalität ändern. Diese Hürde wird von den blinden Mitarbeitern ausschließlich durch intensiven Gebrauch gemeistert, wenn die funktionsabhängigen Softkeys auswendig gelernt werden.

Zwar können Telefone auch als Software auf dem PC abgebildet werden (Softphones), jedoch ist diese Darstellung in keiner Weise barrierefrei, so dass selbst die auswendig zu be-

dienende Funktionstaste nicht mehr gefunden (ertastet) wird. Die verschiedenartigen Softwareprodukte sind weitestgehend barrierefrei zu gestalten.

Da mittlerweile alle Programme grafikorientiert sind, ist oftmals eine Anpassung an die Braillezeile erforderlich. Die Braillezeile wird mittels verschiedener Treiber angesprochen bzw. gesteuert. Dies kann von erfahrenen Programmierern oder von Externen (Braillezeilenhersteller, Treiberlieferanten etc.) vorgenommen werden. Die hierfür anfallenden Kosten werden nach vorheriger Antragstellung in der Regel vom Integrationsamt übernommen.

Im Rahmen der Beauskunftung greifen die Mitarbeiter des Servicecenters überwiegend auf Internet- bzw. Intranetinhalte zurück.

Für die barrierefreie Darstellung sorgt die Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik nach dem Behindertengleichstellungsgesetz (<http://www.gesetze-im-internet.de/bitv/>). Entsprechend § 1 der Verordnung findet sie Anwendung sowohl bei Internet- als auch bei öffentlichen Intranetauftritten sowie bei grafischen Programmoberflächen, die öffentlich zugänglich sind. (Zur barrierefreien Darstellung siehe auch <http://www.w3c.de/Trans/WAI/webinhalt.html>.)

Werden die zuvor genannten Vorgaben restriktiv eingehalten, so können blinde Mitarbeiter nahezu uneingeschränkt in einem Servicecenter eingesetzt werden. Allerdings verlangsamt sich eine Beauskunftung nachvollziehbar, da mittels der Braillezeile immer nur eine zeilenweise Darstellung der Information möglich ist. Die Geschwindigkeit des so genannten „Querlesens“ kann dabei nicht erzielt werden. Umso wichtiger sind die Schulung blinder Mitarbeiter und die „saubere“ Struktur der im Internet bzw. Intranet dargestellten Informationen. Der blinde Mitarbeiter versucht seine Behinderung intensiv z.B. durch Auswendiglernen zu kompensieren. Bekommt er die wesentlichen Informationen sehr frühzeitig auf die Braillezeile, kann er diese Informationen zusammen mit seinem (auswendig gelernten) Wissen nahezu verzögerungsfrei dem Bürger präsentieren.

Personen mit Spastiken oder anderen motorischen Störungen können ebenfalls nur mit der Tastatur navigieren. Auch hier ist es wichtig, dass die Elemente in einer sinnvollen Reihenfolge angesteuert werden und dass jederzeit deutlich erkennbar ist, welches Element gerade den Fokus hat. Es ist jedoch abhängig vom Einzelfall, ob nicht noch weitere Einschränkungen (Sprachschwierigkeiten etc.) hinzukommen und einen Einsatz in einem Servicecenter ausschließen.

Wenn Sie sich prinzipiell über die verschiedenen technischen Hilfsmittel zur Internetnutzung durch Menschen mit Behinderung informieren möchten, empfiehlt sich als erster Einblick die kostenlose DVD „Barrierefreies Internet“ des BMAS.

http://www.bmas.de/coremedia/generator/10394/dvd_barrierefreies_internet.html

10.7.2 Barrierefreier Zugang für Kunden/Nutzer von D115

Grundsätzlich ist festzustellen, dass die Anforderungen an Servicecenter zur Barrierefreiheit zunehmen werden. Bedingt durch die demografische Entwicklung unserer Gesellschaft werden altersbedingte Erkrankungen und Behinderungen ansteigen. Entsprechend sind heute technische Angebote für Menschen mit Behinderung, morgen Angebote für einen großen Teil der (älteren) Bevölkerung, die für diese Menschen selbstverständlich oder notwendig sind. Investitionen, die heute unter der Überschrift „Barrierefreiheit“ firmieren, werden zukünftig unter „Serviceversprechen“ laufen.

Wesentlich einfacher und gleichzeitig schwieriger ist es, Vorkehrungen zu treffen, wenn ein Mensch mit Behinderung versucht, Kontakt mit dem Servicecenter aufzunehmen.

Für das Servicecenter ist dies einfacher, da wesentliche Entscheidungen von dem behinderten Anrufer selbst übernommen werden müssen, damit er überhaupt Kontakt aufnehmen kann. Das Servicecenter kann selbst keinen Einfluss darauf nehmen, wie der Anrufer seinen

Anruf vorbereitet (z.B. eine nichtbehinderte Person an seiner Seite hat, wie seine technische Ausrüstung zu Hause oder am Arbeitsplatz etc. ist).

Besonders problematisch wird es auch künftig sein, Personen, die nicht schriftlich kommunizieren wollen/können oder keinen PC mit Webcam oder kein Videotelefon besitzen oder die aufgrund einer Hör- oder Sprachbehinderung nicht telefonieren können und nicht gebärdensprachkompetent sind, mit den gewünschten Informationen zu versorgen.

Dieses Problem wird aber von den Servicecentern (in der Pilotphase) nicht gelöst werden, da diese Nicht-Anrufer als Kunden auch nicht die Servicecenter erreichen. Dennoch sollte dieses Problem bei der langfristigen Betrachtung der D115-Dienste nicht aus dem Auge verloren werden.

Hier geht es dann primär darum, wie ein Servicecenter in einem vertretbaren Zeitrahmen auf die besonderen Belange eines Anrufers mit Behinderung eingehen kann. Die Anforderungen sind:

- Anbieten von der Behinderung entsprechenden Kommunikationskanälen
- Vorhalten von Fachkompetenz und Kommunikationskompetenz
- Erfüllung von Anforderungen der Barrierefreiheit in der Kommunikation

Sehbehinderte Bürger haben beim Anruf eines Servicecenters keine Probleme. Sie sind in der Regel bestens vorbereitet. Da die Kommunikation per Telefon erfolgt, unterliegt sie keinen Einschränkungen. Gleiches gilt für Blinde.

Personen mit Spastiken oder anderen motorischen Störungen haben im Regelfall ebenfalls bei der telefonischen Kommunikation keine Probleme, wenn nicht noch - wie oben bereits geschildert - weitere Einschränkungen hinzukommen.

Sprachbehinderte Bürger haben Schwierigkeiten bei der Aussprache ihrer Anliegen. Kommt ein Anruf in ein Servicecenter, so muss ein gut zuhörender Mitarbeiter am anderen Ende der Leitung sein. Im Zweifelsfall ist dieses Gespräch innerhalb des Servicecenters mit vorherigem Hinweis zu vermitteln. Die Beauskunftung erfolgt dann wieder „normal“. Diese Telefonate werden mehr Zeit beanspruchen.

Hörbehinderte Bürger bedürfen lediglich einer laut und deutlich sprechenden Servicekraft. Die durch die Lautstärke entstehenden „Einschränkungen“ im Servicecenter sind in der Regel nur von kurzer Dauer und als solche zunächst hinnehmbar. Im Rahmen des demografischen Wandels und der alternden Gesellschaft tritt diese Einschränkung unter Umständen zukünftig häufiger auf. Dann ist durch geeignete zusätzliche schallschluckende Maßnahmen grundsätzlich auf die Lärmbelastungen zu reagieren.

Bei diesen Anrufen steht häufig ein hörender Helfer als 'Dolmetscher' dem hörgeschädigten Anrufer zur Verfügung, so dass ein Telefonat über Dritte für das Servicecenter primär ein Zeitproblem darstellt. Diese Variante wird häufig gewählt, wenn der hörgeschädigte Anrufer z.B. durch einen Unfall erst später ertaubt ist und die Deutsche Gebärdensprache (DGS) nicht gelernt hat.

Hierzu gibt es derzeit fünf Möglichkeiten:

1. Tess und Telesign
2. Das Gebärden-Telefon
3. Das Schreibtelefon
4. Videonize

5. Alternative gängige Kommunikationskanäle (E-Mail, Fax, SMS, MMS)

Weitere Informationen zu den verschiedenen Möglichkeiten sind in Anlage 12 zusammengefasst.

10.7.3 Beauskunftung und Weiterleitung bei Anrufen hörbehinderter D115-Kunden

Im D115-Verbund wird im Pilotbetrieb folgende Lösung gewählt:

Ein hörbehinderter Bürger wendet sich per Fax an ein kommunales Servicecenter (möglicherweise ist an dem Fax nicht erkennbar, dass der Bürger hörgeschädigt ist). Anfragen mit kommunalem Hintergrund können dann direkt vom Servicecenter per Fax beantwortet werden.

Da die meisten Fragenstellungen, die auf Leistungen des Bundes zielen, sich sehr wahrscheinlich auf die Themenbereiche 'Behinderung', 'Sozialhilfe', 'Rente', 'Gesundheit', 'Pflege' beziehen werden, die vom Bürgertelefon der BMAS und des BMG beantwortet werden, kann dieses Fax einfach an diese Stelle weitergeleitet werden. Damit wäre der Vorgang für das kommunale Servicecenter abgearbeitet, die weitere Bearbeitung liegt dann in den Händen des Bürgertelefons von BMAS und BMG.

Selbstverständlich kann ein Fax (oder E-Mail) auch per E-Mail an das Sammelpostfach des BMAS (info@bmas.bund.de) weitergeleitet werden. Damit wäre auch dieser Vorgang für das kommunale Servicecenter abgeschlossen.

Wendet sich ein hörbehinderter Bürger per Telefon an das kommunale Servicecenter, ergeben sich drei Möglichkeiten:

1. Dieser Anruf wird von einer nicht-hörbehinderten Person stellvertretend wahrgenommen. Hier dürften keine weiteren Probleme entstehen, da dieses Telefonat genauso geführt werden kann, wie 'normale' Telefonate.
2. Der hörbehinderte Bürger wendet sich selbst an das Servicecenter. Wenn er sich verständlich ausdrücken kann und die entsprechende Technik zu Hause hat, wird dieses Telefonat genauso realisiert werden können, wie die 'normalen' Telefonate, nur wird der Zeitaufwand größer sein.
3. Der hörbehinderte Anrufer kann sich nur sehr schlecht verständlich machen. Dann sollte er auf die Faxmöglichkeit oder auf den Tele- und Internet-Dolmetsch-Dienst "Telesign" und "TeSS" hingewiesen werden, die für das Servicecenter kostenlos sind.

Wenn Sie merken, dass über diese beiden Wege sehr spezielle Fragen zum Thema Behinderung etc. gestellt werden, die keinen kommunalen Charakter haben, wird der hörbehinderte Anrufer direkt an das Fax, die E-Mail-Adresse oder das Gebärdentelefon des BMAS, an das er sich in Gebärdensprache per Internet wenden kann, verwiesen.

Hierzu gibt es im Internet eine entsprechende Darstellung:

<http://www.bmas.de/coremedia/generator/17908/buergertelefon.html>

Auch dann entstehen den kommunalen Servicecenter keine weiteren Kosten.

Schlussempfehlung:

Es wird den kommunalen Servicecentern dringend empfohlen, sich mit den örtlichen Gehörlosenvereinen in Verbindung zu setzen (vielleicht im Rahmen einer Besichtigung), um hier schon von Anfang an Ungereimtheiten zu vermeiden bzw. das weitere Vorgehen bei schwierigen Fällen vor zu besprechen bzw. Hemmschwellen bei den Betroffenen zu nehmen. Wird mit dieser Materie 'offensiv' umgegangen, dann ist ein positiver Rücklauf zu erwarten.

10.8 Vorbereitung und Aufgaben für und während des Pilotbetriebes

Aufgaben für die D115-Servicecenter

- Bei lokaler Einbindung eines Servicecenters in Krisenlagen:
 - Schulung von D115-Mitarbeitern, die im Krisenfall zum Einsatz kommen
 - Identifizierung und Qualifizierung von D115 Servicecentern als Notfallcenter
 - Vorbereitung von Maßnahmen zur Einbeziehung von D115-Serviceeinrichtungen in Krisensituationen
- Bei Überlastverfahren: Kooperationsvereinbarungen über die gegenseitige Übernahme von Serviceleistungen mit Kostenverrechnung
- Befassung mit dem Thema Barrierefreiheit: Beauskunftung hörbehinderter D115-Anrufer per Fax. Bei Fragestellungen zu den Themenbereichen 'Behinderung', 'Sozialhilfe', 'Rente', 'Gesundheit', 'Pflege' Weiterleitung an das Sammelpostfach des BMAS (info@bmas.bund.de).

Aufgaben für die Projektgruppe D115

- Beurteilung der Rechtslage (Steuern und Vergabe) durch Bundesfinanzminister und Bundeswirtschaftsminister
- Ermittlung von Kosten/Aufwänden für den Ausbau eines bereits bestehenden Servicecenters zu einem D115-Servicecenter
- Ausarbeitung zur Wirtschaftlichkeit des Gesamtverbundes (im Anschluss an die Erstellung des D115-Geschäftsmodells)
- Investitionen in materielle und immaterielle Güter zum Aufbau eines Servicecenters (Aufbau- und Betriebsphase)
- Ermittlung von Kosten pro Arbeitsplatz für den Aufbau eines D115-Servicecenters (im Rahmen des Pilotbetriebes).

11 Einbindung der Länder in den D115-Verbund

11.1 Einführung

Die Einbeziehung der Landesebene in das Projekt D115 ist notwendige Voraussetzung für den Erfolg der einheitlichen Behördenrufnummer 115. Zu berücksichtigen ist, dass nicht nur die Ministerien selbst, sondern insbesondere auch die aus Bürgersicht relevanten Landesbehörden direkt in das Projekt D115 einbezogen werden sollen.

Es ist Aufgabe der Länder, bei Teilnahme am D115-Verbund in ihrem Zuständigkeitsbereich die organisatorischen und inhaltlichen Rahmenbedingungen zu schaffen und zur optimierten Ausgestaltung des Verbundes beizutragen. Gleichzeitig profitieren auch die Kommunen als 1st Level von standardisierten und kontinuierlich gepflegten Informationen zu Landesleistungen. Im Vergleich zur Ausgangssituation, in der kommunale Servicecenter bereits Anfragen zu Leistungen der Länder beantworten und die Informationsbeschaffung nicht einheitlich erfolgt und zeitaufwändig ist, werden Anfragen zum Land zukünftig effizienter bearbeitet werden können.

Hinsichtlich der Organisation der D115-Prozesse in den beteiligten Behörden stellt die frühzeitige und umfassende Einbindung aller potenziellen Einheiten einen wichtigen Erfolgsfaktor dar. Möglicher Effekt einer Beteiligung an D115 könnte die bessere Koordination, Steuerung und Pflege der bereitgestellten Informationen und die Weiterentwicklung der bestehenden Infrastrukturen (von Telefonzentrale zu Servicecenter; vgl. Kapitel 14) in den Behörden sein. Dahingehend wird sich insbesondere das kontinuierlich evaluierte Serviceversprechen der 115 und das gegenseitige Feedback innerhalb des Verbundes als neuer Mehrwert herausstellen.

11.2 Organisation der Ländereinbindung

Es erfolgt durch die Teilnahme am D115-Verbund kein Eingriff in die Organisationshoheit der Länder. Gleichwohl ist es gegebenenfalls erforderlich, für die Teilnahme im D115-Verbund Strukturen zu schaffen bzw. bestehende Strukturen anzupassen, um die vereinbarten Servicestandards und die versprochene Servicequalität von D115 zu sichern.

Die Länder sollten nach der grundlegenden Entscheidung, ob die einheitliche Behördenrufnummer 115 im Land eingeführt werden soll, zunächst festlegen, welche aus Bürgersicht relevanten Landesbehörden in der Pilotphase des D115-Verbundes einbezogen werden. In einem ersten Schritt sind feste D115-Ansprechpartner in den Ländern zu benennen.

11.2.1 Verantwortlichkeiten

Die Verantwortlichkeiten für die Beteiligung am D115-Verbund verteilen sich auf verschiedene Organisationseinheiten in den Landesressorts und deren Geschäftsbereichsbehörden. Aufgrund der heterogenen Organisationsstrukturen innerhalb der Länder und Behörden ist die folgende Aufzählung nicht abschließend, sondern ermöglicht vielmehr einen Überblick über die grundsätzlichen Verantwortungsbereiche.

Zentrale Verantwortlichkeiten

Ein zentraler D115-Ansprechpartner ist in jedem teilnehmenden Land zu bestimmen. Dieser bildet die Schnittstelle zur Projektgruppe D115 bzw. der späteren Trägerorganisation. Die

landesinterne Koordination sollte von ihm oder einer anderen einzelnen Stelle (z.B. das Servicecenter der Landesverwaltung) wahrgenommen werden.

Darüber hinaus obliegt dem D115-Ansprechpartner bzw. der für die interne Koordinierung zuständigen Stelle die Qualitätssicherung und -steuerung der D115-Beteiligung innerhalb des Landes. Zu den Aufgaben zählen die interne Koordinierung und Überwachung der D115-Qualitätsstandards (z.B. die Pflege und Aktualisierung) und auch die Rolle als Anlaufstelle für die Rückmeldungen aus dem D115-Verbund im Hinblick auf das Monitoring- und Reportingverfahren.

Dezentrale Verantwortlichkeiten und Beteiligte

Neben einer zentralen D115-Koordinationsstelle in jedem teilnehmenden Land sollten dezentrale Verantwortlichkeiten in allen beteiligten Landesbehörden festgelegt werden. Dies kann der Leiter bzw. die Leiterin des bestehenden Servicecenters oder der Telefonzentrale, das Organisationsreferat oder die für Öffentlichkeitsarbeit zuständige Stelle sein.

Als weitere Organisationseinheiten sollten die Internetredaktion und die IT-Stellen der jeweiligen Landesbehörden eingebunden werden, da diese, je nach gewählten Verfahren für die Informationsbereitstellung (vgl. Kap. 5), für die Erstellung und technische Pflege der Datensätze verantwortlich sind. Die Einbindung der IT-Stellen ist für die Informationsbereitstellung für den D115-Verbund wichtig, da in aller Regel die erforderliche Informationstechnik über den jeweils zuständigen öffentlich-rechtlichen Dienstleister des Landes beschafft und betrieben wird. Dies ist gleichzeitig auch die Chance für das Land, die vorhandenen unterschiedlichen Vermittlungsarbeitsplätze zu standardisieren und damit wirtschaftlicher zu werden. Darüber hinaus wird im Hinblick auf die Anfrageschwerpunkte der jeweiligen Behörde eine Zusammenarbeit der Verantwortlichen für die Öffentlichkeitsarbeit empfohlen.

Es bietet sich an, als Informationsquelle die fachlich zuständigen Organisationseinheiten einzubinden. Sie sind in der Regel für die Aufbereitung der fachspezifischen Informationen sowie deren Aktualität verantwortlich. Die Fachreferate sollten auf Anfrage der Internetredaktionen, der IT-Stelle oder der für die landesinterne D115-Koordinierung zuständigen Organisationseinheit die „Textbausteine“ zur Beantwortung von häufigen Fragen liefern. Dabei ist auf Aktualität zu achten. Gleichermaßen sollten sie auch zeitgerecht Informationen zu aktuellen Entwicklungen, die Einfluss auf das Frageverhalten haben können, bereitstellen.

Grundsätzlich sollten innerhalb des Landes und der beteiligten Landesbehörden Verantwortlichkeiten sowohl für die Zulieferung als auch für die Aktualität der zur Verfügung gestellten Informationen und Daten festgelegt werden.

Organisation des 2nd Level des D115-Verbundes in den Ländern

Auch in Bezug auf die technische Organisation des 2nd Level können auf Grund der unterschiedlichen Ausgangslagen in den Ländern nur Vorschläge unterbreitet werden, die als idealtypisch zu betrachten sind und den spezifischen Rahmenbedingungen angepasst werden müssen.

Grundsätzlich sollte die Weiterleitung aus dem 1st Level an eine zentrale Kopfstelle im Land erfolgen, die ihrerseits über den Zugriff auf interne Wissensdatenbanken einen weiteren Teil der Fragen beantwortet und ggf. spezielle Fragen in das 3rd Level, die Fachbehörden und Fachabteilungen, weiterleitet. Bei Landesbehörden mit einem spezialisierten und hoch frequentierten Auskunftsservice kann eine direkte Weiterleitung aus dem 1st Level erfolgen.

Grundlage für den idealtypischen Aufbau des 2nd Levels ist eine entsprechende Ausstattung der zentralen Kopfstelle des Landes. Diese sollte über eine leistungsfähige Wissensdatenbank verfügen, die eine möglichst abschließende Beantwortung häufig nachgefragter Leistungen bzw. Themen aller Landesbehörden ermöglicht. In der Ausgangslage wird dies bis auf wenige Ausnahmen (bspw. den Stadtstaaten) noch nicht verfügbar sein. Daher kann der

2nd Level für den D115-Verbund in der Startphase der Landesbeteiligung auch auf mehrere Kopfstellen verteilt werden. Dezentrale Kopfstellen könnten bspw. die Landesressorts bilden, die innerhalb ihrer Zuständigkeiten Fragen beantworten oder weiterleiten. Durch die Angabe der Zuständigkeiten und Kontaktdaten in den abgelegten Leistungsbeschreibungen sind differenzierte Weiterleitungen und Änderungen dieser jederzeit möglich. Bei Aufteilung des 2nd Levels in mehrere Landeskopfstellen müssen die Vorgaben des Reportings und Monitorings dezentral in jeder Kopfstelle umgesetzt werden.

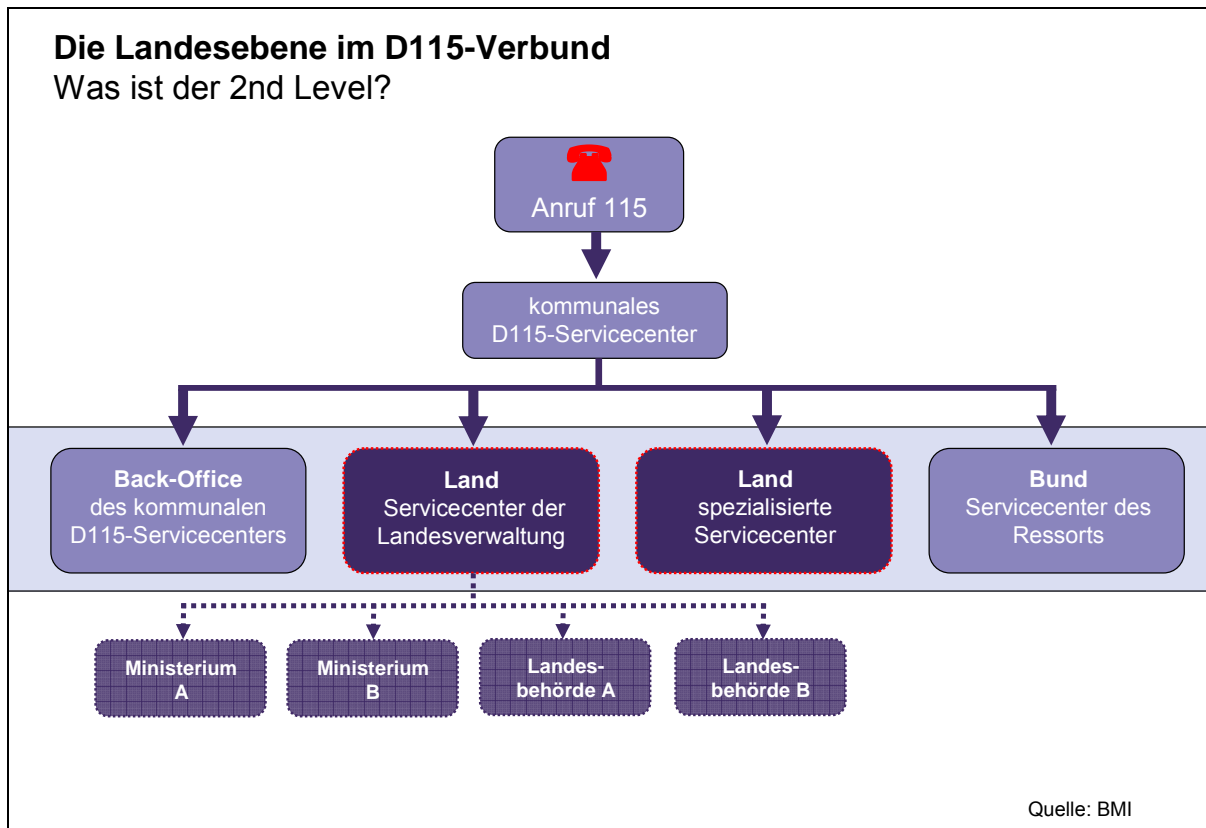


Abbildung 11.1: Die Landesebene im D115-Verbund - Was ist der 2nd Level?

11.2.2 Beteiligungsformen

Für interessierte Landesbehörden sind die folgenden Beteiligungsformen möglich:

1. Teilnahme am D115-Verbund durch Annahme von Weiterleitungen

Länder bzw. Landesbehörden, die keine Auskunftserteilung durch den 1st Level aber eine Weiterleitung an ihre Servicestellen/Telefonzentralen wünschen, stellen die entsprechenden Informationen (Leistungen/Fragestellungen, Kontaktdaten, Erreichbarkeiten) gemäß den in Kapitel 5 beschriebenen Standards dem Verbund zur Verfügung. Weiterleitungen durch den 1st Level können dann telefonisch oder elektronisch erfolgen.

2. Teilnahme am D115-Verbund durch Bereitstellung von Informationen zur Beantwortung häufiger Fragen durch den 1st-Level und Annahme von Weiterleitungen aus dem D115-Verbund

Landesbehörden, die eine Auskunft zu häufig vorkommenden und einfach zu beantwortenden Fragestellungen bereits durch den 1st Level ermöglichen wollen (Start mit den 25 Top-Leistungen des Landes), stellen die erforderlichen Informationen nach den vorgegebenen Standards über das D115-Wissensmanagement zur Verfügung. Darüber hinaus gewährleisten sie die Erreichbarkeit, entsprechend dem innerhalb des D115-Verbundes geltenden Serviceversprechen, zur Annahme von telefonischen und elektronischen Weiterleitungen.

Über die Form der Beteiligung sowie die jeweilige Auskunftstiefe zu einer Leistung wird landes- bzw. behördenintern und gesondert nach Leistung/Themenpaketen (siehe Auswahlkriterien) entschieden. Eine Änderung der Beteiligungsform ist jederzeit möglich.

11.3 Nutzen und Chancen

Im Folgenden soll auf die derzeitige Ausgangslage der Landesverwaltungen im telefonischen Auskunftsservice und die durch eine Teilnahme an D115 verbundenen Chancen zur qualitativen und quantitativen Verbesserung des Bürgerservice eingegangen werden.

11.3.1 Beschreibung des Ist-Zustands

Auf Länderebene existieren bereits eine Reihe von Servicecentern, die in den D115-Verbund integriert werden können. In wenigen Fällen sind ressortübergreifende Lösungen eingeführt, in den meisten Ländern wurden ressortspezifische Lösungen gewählt. In den Ländern überwiegt der Einsatz von Telefonzentralen, die Nutzung qualifizierter Servicecenter ist nur in Einzelfällen anzutreffen.

Die Komplexität der Implementierung von übergreifenden Landesservicecentern in Stadtstaaten wird von der in Flächenländern noch übertroffen. In Flächenländern ist der Aufbau von zentralen Servicecenterstrukturen komplexer, da die Behörden oft räumlich verteilt sind und sich die Frage nach der Einbeziehung der Mittelinstanzen (Regierungspräsidien, Bezirksbehörden, Landschaftsverbände u.ä.) stellt.

Unabhängig von der Landesstruktur ist es zielführend, dass die Servicecenter bei der Aufstellung ihrer Dienstleistungsangebote keine Trennung der Kundengruppen vornehmen und sich sowohl an externe als auch interne Nutzer der Landesverwaltungen wenden. Nutzergruppen sind unter anderem Bürger, Unternehmen, Ressorts und Mitarbeiter der Landesverwaltung. Zu berücksichtigen ist, dass der ebenenübergreifende Zugang zu den horizontalen und vertikalen Verwaltungsstrukturen vielfach heute noch nicht erschlossen ist.

11.3.2 Optimierungsmöglichkeit durch D115-Teilnahme

Durch die Beteiligung am D115-Verbund ergeben sich für die beteiligten Landesbehörden Entlastungspotentiale in verschiedener Hinsicht:

- **Entlastung der Telefonzentralen/Hotlines und Fachabteilungen**

Die bestehenden Telefonzentralen oder Hotlines werden von allgemeinen Auskünften entlastet, da möglichst viele Anfragen bereits im Erstkontakt – durch Bereitstellung entsprechend aufbereiteter Informationen – beantwortet werden. Gleichermaßen werden die Fachverwaltungen entlastet, da durch eine qualifizierte Beauskunftung im 1st oder 2nd Level keine Weiterleitung erforderlich ist und eine Konzentration auf die

Beantwortung komplexerer Fragestellungen ermöglicht wird. Insofern können auch Verwaltungsprozesse optimiert werden.

- **Prozessmanagement**

Durch die Zentralisierung der Bearbeitung von Anliegen in Servicecentern oder ausgebauten Telefonzentralen werden häufig wiederkehrende Themen identifiziert und Bearbeitungsprozesse verbindlich und bereichsübergreifend definiert, dokumentiert und wenn erforderlich, angepasst mit dem Ziel, dass

- ein Vorgang ressourcenschonend und effizient erledigt werden kann,
- Doppeleingänge erkannt werden,
- Bearbeitungszeiten gering sind und somit der kostengünstige Kanal Telefon durch den Anfragenden genutzt wird.

- **Einheitlicher Bürger- und Kundenservice**

Der öffentliche Bedarf an Information und Kommunikation durch und mit der Verwaltung wächst. Die Servicecenter auf erster und zweiter Ebene stehen den Nutzern als zentraler Ansprechpartner zur Verfügung und stellen Wegweisung, Informationen und Beratung auf den relevanten Kommunikationskanälen mit nachhaltbaren Service Leveln bereit.

- **Kurze Reaktionszeiten**

Das Servicecenter kann mit kurzen Reaktionszeiten und geringem Aufwand die Implementierung und Platzierung neuer landespolitischer Themen und Beschlüsse begleiten.

- **Transparenz**

Durch das Reporting der eingehenden Kontakte sind Trends und Bedürfnisse der Anfragenden zeitnah erkennbar. Weiter ist messbar, ob die Auswahl der bereitgestellten Themen tatsächlich den Bürgererwartungen entspricht. Das für die Landesebene als 2nd Level vorgesehene Reporting kann dafür die Grundlage bilden.

- **Ressourcenoptimierung und Wirtschaftlichkeit**

Durch die zentrale Bearbeitung von Kontakten und das damit verbundene Prozessmanagement können bei gleichzeitiger Ressourcenbündelung Größeneffekte erzielt und die Fachebene entlastet werden, was eine hohe Wirtschaftlichkeit gewährleistet. Darüber hinaus kann durch die zentrale Nutzung technischer Infrastrukturen zur Wirtschaftlichkeitsoptimierung beigetragen werden.

- **Zugang zu Informationen**

Durch die telefonische Auskunftsvermittlung erhält auch der Teil der Bevölkerung, der derzeit und auch in absehbarer Zukunft nicht das Internet nutzt, Zugang zu den Verwaltungsinformationen und zu relevanten Verwaltungsthemen. Aufgrund der verlässlichen Erreichbarkeit wird die Nutzerberatung erhöht.

11.4 Anforderungen

11.4.1 Wissensmanagement

Das Wissensmanagement ist der zentrale Ausgangspunkt für die Beantwortung eingehender Anfragen. Informationen und Wissen über Leistungen der Länder und ihrer Landesverwaltungen sind in der Regel über die jeweiligen Internetseiten verfügbar. Aufgrund unterschiedlicher Aktualisierungs- und Pflegestandards und der Gestaltungsfreiheit im Aufbau der Inhalte der Webportale der Länder bzw. Landesbehörden kann im Status quo eine schnelle Suche von Informationen und jederzeit zutreffende Beauskunftung durch die Servicecenter nicht garantiert werden.

Leistungsauswahl/Kriterien

Zunächst sind die Landesleistungen zu identifizieren, die von Bürgerinnen und Bürgern, Wirtschaft und Verwaltung häufig nachgefragt werden.

Im Rahmen der Beteiligung der Länder am D115-Verbund sollen im Hinblick auf die Leistungsvielfalt nur einfache Leistungen bzw. Fragestellungen durch den 1st Level beantwortet werden. Die dortige abschließende Beantwortung einer Frage zum Land darf kein Expertenwissen voraussetzen. Werden von Bürgerinnen und Bürgern komplexere Fragen zu Landesleistungen gestellt, werden entweder Kundendaten und eine Kurzbeschreibung des Anliegens entsprechend der in D115 definierten Vorgaben aufgenommen und an die zuständige Landesbehörde versandt oder die Anfrage telefonisch weitergeleitet.

Für die Auswahl geeigneter Leistungen bzw. Fragestellungen für die Beauskunftung durch den 1st Level können beispielhaft – aber nicht abschließend – folgende Kriterien herangezogen werden:

Lfd. Nr.	Kriterium	Merkmal(e)
1	Bürgernutzen	<ul style="list-style-type: none"> • Häufigkeit der Anfragen/Nachfragevolumen; ggf. Wahrscheinlichkeit des Nachfragevolumens
2	Relevanz	<ul style="list-style-type: none"> • Grundsätzlicher Informationsbedarf • Dauerhaftigkeit des Informationsbedarfs, aber: Berücksichtigung aktueller (politischer) Entwicklungen
3	Geeignetheit	<ul style="list-style-type: none"> • Beantwortung im 1st Level, d.h. <ul style="list-style-type: none"> ○ einfache Fragestellungen bzw. Vermeidung bestimmter Spezialisierungsgrade ○ einfache Darstellbarkeit bzw. schnelle Beantwortung möglich; ggf. Beantwortung ohne weitere (einzelfallbezogene) Rückfragen möglich ○ Isolierbarkeit der Fragestellung, „Trennbarkeit“ von anderen Anfragen zu einem Themenkomplex ○ keine Rechtsverbindlichkeit
4	Zuständigkeit	<ul style="list-style-type: none"> • Klare Zuständigkeit eines Bereiches; Vermeidung von Doppelzuständigkeiten bzw. Beantwortung für andere Bereiche
5	Entlastungspotential	<ul style="list-style-type: none"> • Entlastung der zuständigen Einheiten unter Berücksichtigung der obigen Kriterien

Abbildung 11.2: Kriterien für die Auswahl von Top-Leistungen

Die Top 25-Leistungen der Länder

Für die Bestimmung der zur Beauskunftung durch den 1st Level ist zu berücksichtigen, dass die Landeszuständigkeiten eine Vielzahl von politischen und gesellschaftlichen Bereichen umfasst. Ferner ist zu berücksichtigen, dass einzelne Zuständigkeitsbereiche auf Landesebene aber auch auf kommunaler Ebene liegen können und dies in den Ländern unterschiedlich ausgestaltet ist. Insofern ist das Leistungsspektrum groß, Unterschiede bestehen jedoch in der Komplexität und der Ebenenzugehörigkeit.

Die Anzahl von Anfragen zu Landesleistungen ist im Vergleich zum kommunalen Bereich als eher gering einzuschätzen, obgleich eine fundierte Aussage vor Beginn des Pilotbetriebs nicht möglich ist. Allgemein wird von einer Verteilung der Anfragezuständigkeiten von 80 Prozent kommunal, 10 Prozent Land und 10 Prozent Bund ausgegangen.

In Hinblick auf diese Gründe soll zu Beginn des Pilotbetriebes die abschließende Beantwortung von Fragen zur Landesverwaltung im 1st Level auf 25 Leistungen beschränkt werden und ggf. auf Basis der Erfahrungen des Pilotbetriebes ausgebaut werden. Unter Berücksichtigung der Besonderheiten unterteilt sich die Liste der Top 25-Landesleistungen in zwei Teilbereiche:

- Einheitliche und für alle teilnehmenden Länder verbindliche Top-Leistungen, (landesübergreifender „Kernbereich“),
- Landesspezifische Top-Leistungen, die bspw. über eine Evaluation der Anzahl der telefonischen und Online-Kundenanfragen in den Landesbehörden identifiziert werden können.

Top 25-Landesleistungen (Entwurf)		
Nr.	Thema / Leistung oder konkrete Fragestellung	Doppel- oder Mehrfachzuständigkeit (bspw. Bund und Land)
1	Finanzämter	
2	Amtsgerichte (Allgemein - Hier empfiehlt es sich, bestimmte einfache Fragestellungen zu beantworten, bspw. Zuständigkeiten, Erreichbarkeiten, einfache Fragen)	
3	Schulinformationen	
4	Einbürgerung (Ausländerbehörde)	
5	Studenten - BAföG	(ggf. Abstimmung mit Bundesverwaltungsamt)
6	Einreiseangelegenheiten	
7	Identitätsbescheinigungen, Personen	
8	Schwerbehindertenausweis (Erstantrag/Neufeststellung)	
9	<i>Wird in Testphase ergänzt</i>	
10	<i>Wird in Testphase ergänzt</i>	
11-25	Landesspezifische Leistungen	

Abbildung 11.3: Die Top 25-Leistungen der Länder

Die Top 25-Leistungen der Länder sind in keiner Weise starr und stringent vorgegeben, sondern unterliegen vielmehr einem stetigen Wandel und Anpassungsbedarf. Bis Mitte 2009 sind die für den Start des Pilotbetriebes definierten Top-Leistungen festgelegt. Danach ist in Abstimmung im D115-Verbund zu prüfen, ob eine Anpassung der Top-Leistungen notwendig ist.

Die beteiligten Landesbehörden können Leistungen innerhalb ihres Zuständigkeitsbereiches anhand der Reportingdaten regelmäßig evaluieren und an geänderte Rahmenbedingungen anpassen (z.B. Änderung der politischen Lage, Gesetzesänderungen, grundsätzliche Änderungen des Anfrageverhaltens bzw. -volumens). Die im Rahmen des Qualitätsmanagements/Reportings erhobenen Kennzahlen des 1st und 2nd Levels zur Anfragestatistik nach Themenbereichen werden dafür kontinuierlich ausgewertet.

Weitere Landesleistungen (über Top 25-Leistungen hinaus)

Neben den Top 25-Leistungen existieren, wie bereits oben beschrieben, zahlreiche weitere Landesleistungen, die aus unterschiedlichen Gründen nicht im 1st Level beauskunftet werden, dennoch aber definiert und beschrieben werden müssen. Grund hierfür ist die Tatsache, dass auch Anfragen zu weitergehenden Landesleistungen gestellt werden. Die kommunale Ebene muss als Erstanlaufstelle über entsprechende Informationen hinsichtlich Zuständigkeiten und Kontaktdaten verfügen, um entweder diese dem Anrufenden zu benennen, direkt telefonisch weiterzuleiten oder ein elektronisches Ticket aufnehmen zu können.

Die erforderliche Beschreibung für Fragen, die auf Landesebene beantwortet werden, beinhaltet eine Übersicht über die wichtigsten Zuständigkeiten und Themenbereiche der jeweiligen Landesbehörde. Das Verfahren zur Beschreibung wird in der Testphase konkretisiert.

Leistungsbeschreibung

Jede Leistung, die anhand der vorgenannten Kriterien grundsätzlich für die Beauskunftung im 1st Level geeignet ist, muss entsprechend der in Kapitel 5 aufgeführten Standards beschrieben werden. Neben einer zentral vergebenen Leistungsnummer sind der Leistungsname und entsprechende Synonyme anzugeben.

Darüber hinaus sollte die Leistungsbeschreibung u.a. Angaben zu folgenden Punkten enthalten:

- Kurze fachliche Leistungsbeschreibung (Art und Inhalt der Leistung);
- Zuständigkeits- und Kontaktangaben (zentrale Telefonnummern, Sammelpostfächer i.d.R. des Servicecenters oder die Telefonzentrale des Ressorts, ggf. auch funktionale oder personenbezogene Adressen in den zuständigen Einheiten);
- Sonstige Fachinformationen (z.B. erforderliche Unterlagen, rechtliche Grundlagen, Gebühren, Link zu Formularen, Broschüren);
- Optional kann eine FAQ-Liste in die Datensatzbeschreibung aufgenommen werden. Zu berücksichtigen ist, dass die dort abgelegten Informationen auf den Bedarf einer telefonischen Auskunft zugeschnitten werden sollten, um eine schnelle Informationssuche durch das kommunale Servicecenter zu unterstützen.

Bereitstellung der Daten zur Beauskunftung (Top-Leistungen der Länder)

Die von den Ländern bereitgestellten Informationen zur abschließenden Beauskunftung durch den 1st Level müssen im Rahmen des übergreifenden Wissensmanagements bzw. des Wissenszugriffs für alle Verbund-Teilnehmer verfügbar gemacht werden.

Die technische Lösung für den Verbund sieht eine dezentrale Datenhaltung vor (vgl. Kap. 5). Die Bereitstellung der Daten für das D115-Wissensmanagement kann über zwei Verfahren erfolgen.

- Daten zu Leistungen können auf den jeweiligen Webseiten der entsprechenden Landesbehörde ausgezeichnet werden. Die semantische Auszeichnung per Mikroformat umfasst hierbei alle relevanten Leistungsdaten und klammert alle nicht zur Beantwortung notwendigen Datenkomplexe aus. Die ausgezeichneten Merkmale zu einer Leistung können dann automatisiert durch eine Suchapplikation ausgelesen werden.
- Alternativ können die Daten als XML-Bericht aus den vorhandenen Wissensdatenbanken bzw. Wissensquellen der jeweiligen Landesbehörden generiert und bereitgestellt werden.

Unabhängig von der Bereitstellungsart sind die standardisierten Formatvorgaben zu beachten (vgl. hierzu Kapitel 5).

Da sowohl die Top 25-Leistungen als auch alle darüber hinaus gehenden Landesleistungen zur Beauskunftung bzw. zur Zuständigkeitsermittlung und -vermittlung benötigt werden, sind die alternativen Verfahren für alle Landesleistungen anzuwenden. Eine Unterscheidung zwischen der Beauskunftung im 1st Level oder einer Weiterleitung an den 2nd Level wird über den Inhalt des Datensatzes getroffen (siehe Abbildung 11.4).

Grundsätzlich kann ein XML-Bericht für die Angabe aller Themenbereiche der am D115-Verbund beteiligten Landesbehörden ausreichend sein, wenn ausschließlich an eine Telefonzentrale oder ein Servicecenter weitergeleitet werden soll. Die Suche erfolgt volltextbasiert

über den gesamten Datensatz und findet unter dem jeweiligen Suchbegriff die entsprechenden Weiterleitungsinformationen. Ist beabsichtigt, innerhalb eines Landes Weiterleitungen differenziert, bspw. nach Regierungspräsidien, Landesbehörden oder Aufgabengebieten, entgegenzunehmen, ist die Erstellung und Pflege mehrerer XML-Berichte vorzunehmen. Das Verfahren wird in der Testphase konkretisiert.

Vorgangweiterleitung

Kann der 1st Level eine das Land betreffende Anfrage nicht abschließend beantworten, erfolgt eine Weiterleitung der Anfrage an die in der Leistungsbeschreibung abgelegte Kontaktstelle.

Hierbei werden die notwendigen Anfragedaten durch den 1st Level ermittelt und aufgenommen (Kurzbeschreibung des Anliegens, Kontaktdaten des Anrufers). Diese Kundendaten werden an die Kopfstelle des Landes (Servicecenter/qualifizierte Telefonzentrale) oder, abhängig von der Angabe im Datensatz, direkt an die zuständige Organisationseinheit weitergeleitet. Da es sich bei den Kundendaten um personenbezogene Daten handelt, für die die datenschutzrechtlichen Bestimmungen verbindlich sind (vgl. Kap. 10.1), kann eine Weiterleitung nur unter Gewährleistung von Sicherheitsstandards in der Datenübertragung erfolgen.

Eine sichere Übertragung von personenbezogenen Daten im D115-Verbund kann entweder über sichere Verwaltungsnetze oder über das OSCI-Protokoll gewährleistet werden (vgl. Kap. 6). Der Einsatz beider Übertragungswege sowie die dabei entstehenden Kosten werden im Rahmen der Testphase geprüft.

Pflege und Aktualisierung von Daten

Die Länder sind für die Pflege und Aktualisierung der von ihnen bereitgestellten Daten verantwortlich. Dies bedeutet, dass jede Änderung der Informationen zu einer Leistung umgehend einzuarbeiten ist.

Gleichermaßen haben die Länder bzw. die Landesverwaltungen die Möglichkeit, auf geänderte Rahmenbedingungen möglichst umgehend zu reagieren und können im Rahmen des D115-Wissensmanagements den 1st Level kurzfristig in die Lage versetzen, auf aktuelle Themen, geänderte Anrufverhalten/-volumina, gesetzliche Änderungen, die Auswirkungen auf das Anfrageaufkommen haben könnten, sowie sonstige grundsätzliche Änderungen zu reagieren und entsprechend auskunftsfähig zu sein (Auskunft, Weiterleitung oder Nennung von Sonderrufnummern).

Sonderrufnummern

Grundsätzlich bietet D115 aufgrund der für den Bürger einfach zu merkenden Rufnummer und der durch den Verbund gewährleisteten guten Erreichbarkeit die Möglichkeit, bestehende Sonderrufnummern der Länder bzw. der Landesverwaltungen in den Auskunftsservice zu integrieren. Allerdings ist über die Einbindung der Sonderrufnummer einzelfallbezogen zu entscheiden, da sich z.B. aufgrund von vorzuhaltendem Spezialwissen nicht jede Sonderrufnummer für die sofortige Beauskunftung eignet.

Insofern ist für die Landesebene ein dreistufiges Modell vorgesehen, das folgende Optionen bietet:

- **Vollständige Übernahme der Beauskunftung zu einer Sonderrufnummer durch D115**

Voraussetzung: Relativ einfach zu beantwortende Fragestellungen, die unter den gleichen Standards im Wissensmanagement abgelegt und gepflegt werden wie

Leistungen der Länder, die durch den 1st Level beaufschlagt werden.

- **Weiterleitung zur einer Sonderrufnummer durch D115³³**

Voraussetzung: Information über Inhalt der Sonderrufnummer, entsprechende Kontaktdaten und Servicezeiten sowie Pflege dieser Daten.

- **Nennung der Sonderrufnummern durch D115**

Voraussetzung: Angaben im Wissensmanagement, die kontinuierlich gepflegt werden.

Über den Grad der Einbeziehung einer Sonderrufnummer entscheidet die zuständige Verwaltungseinheit.

11.4.2 Serviceversprechen

Das Serviceversprechen ist ein wichtiges Qualitätsmerkmal für den gesamten D115-Verbund. Über 115 soll dem Bürger eine schnelle und qualitativ hochwertige Auskunft gegeben werden. Um dieses Ziel erreichen zu können, ist ein Zusammenspiel aller Beteiligten auf allen Ebenen notwendig. Die Servicecenter im 1st Level stellen das Eingangstor zum D115-Service dar. Das Serviceversprechen mit einheitlichen Öffnungszeiten, möglichst geringen Gesprächsannahmezeiten, einheitlichen Gesprächsstandards und weiteren Standards, startet im 1st Level, soll aber auch gleichzeitig für alle Beteiligten im 2nd Level den Rahmen bilden.

Hinsichtlich der Servicezeiten gewährleisten die zentralen Kopfstellen und als 2nd Level beteiligte Landesbehörden eine telefonische Erreichbarkeit von Montag bis Freitag von 8 bis 18 Uhr. Auf Grund der sehr unterschiedlichen Servicezeiten bestehender Servicecenter auf Landesebene können für den Start des Pilotbetriebes Alternativen für die vollständige Abdeckung der vereinbarten Servicezeiten gefunden werden. Außerhalb der derzeitigen Servicezeiten könnte in den Randzeiten auf Telefonzentralen geschaltet werden.

Während des Pilotbetriebs wird die Anzahl der telefonischen Weiterleitungen aus dem D115-Verbund kontinuierlich evaluiert. Auf Basis dieser Daten könnten Entscheidungen über Personalmaßnahmen zur Ermöglichung der kompletten Abdeckung der D115-Servicezeiten getroffen und forciert werden.

Hinsichtlich der Einhaltung des Serviceversprechens ist zu berücksichtigen, dass die schnelle Erreichbarkeit des 2nd Levels bei telefonischen Weiterleitungen eine entscheidende Anforderung an die Qualität des D115-Services darstellt. Darüber hinaus dient die schnelle Gesprächsannahme auch unmittelbar der Wirtschaftlichkeit des 1st Levels, da Anrufe, die von dort weitergeleitet werden, eine Servicecenterkraft und eine Leitung solange blockieren bis der Anruf übergeben werden kann. Im Falle einer langen Wartezeit leidet demnach nicht nur der Kundenservice sondern auch die interne Performance.

Daher gilt für die teilnehmenden Landesbehörden der einheitliche Service Level von 75/30, d.h. 75 Prozent der Anrufe werden in einem Zeitraum von maximal 30 Sekunden entgegengenommen. Langfristig soll eine Steigerung des Service-Levels auf 80/20 erfolgen. Zur Sicherstellung der Annahmezeiten sollten in den teilnehmenden Landesbehörden priorisierte Leitungen für weitergeleitete D115-Anrufe geschaltet werden (vgl. Kap. 5 und 8).

Für den Fall einer Aufnahme von Anfragen zur Weiterleitung und Bearbeitung ist es innerhalb des D115-Verbundes Standard, dass die empfangende und zuständige Stelle innerhalb von 24 arbeitstäglichen Stunden dem Anfragenden eine Rückmeldung über den Eingang der

³³ Eine Weiterleitung an eine Sonderrufnummer ist nur dann möglich, wenn für diese ein normales Festnetzziel eingerichtet wird.

Anfrage gibt. Die Rückmeldung kann die Beantwortung der Frage darstellen, muss jedoch mindestens eine Information zur Bearbeitung, der voraussichtlichen Bearbeitungszeit und einer telefonischen Erreichbarkeit außerhalb der 115 beinhalten. Die Eingangsbestätigung im Falle einer über die 24-Stunden-Frist hinausgehenden Beantwortung ist notwendig, um mögliche Nachfragen zum Vorgang durch Angabe der Telefonnummer der zuständigen bzw. bearbeitenden Stelle aus dem D115-Verbund zu nehmen. Anderenfalls würde die Nachfrage des Bürgers zu einem doppelten Bearbeitungsprozess führen, da eine zentrale Speicherung von Kundenanfragen nicht erfolgt (vgl. Kap. 8).

Für den Pilotbetrieb sind keine Fremdsprachen- bzw. Übersetzerdienste vorzuhalten. Das Volumen fremdsprachlicher Anfragen wird im Pilotbetrieb durch die Servicecenter im 1st Level erhoben, um eine entsprechende Analyse und ggf. Anpassung der Sprachangebote vornehmen zu können.

11.4.3 Qualitätsmanagement/ Monitoring/ Reporting

D115 verfolgt das Ziel, die Fragen der Bürgerinnen und Bürger sowie der Wirtschaft zeitnah und qualitativ zu beantworten. Die Erreichung dieses Ziels und damit einhergehend die Einhaltung des aufgestellten Serviceversprechens zur Sicherung der Qualität des D115-Verbundes muss im Rahmen des Pilotbetriebes von D115 kontinuierlich beobachtet, gemessen und ausgewertet werden.

Insbesondere für den Pilotbetrieb der 115 ist eine Steuerung über Kennzahlen notwendig. Aufgrund der Neuartigkeit und Komplexität des Projekts liegen derzeit nur wenige verlässliche Angaben zur Mengenkategorie und nachgefragten Themenbereichen vor. Das Steuern über Kennzahlen bietet daher die Möglichkeit, über die Analyse des Nachfrage- und Anrufverhaltens eine genaue Entscheidungsgrundlage für die Einleitung weiterer Maßnahmen zu erhalten.

Die geforderten Kennzahlen stellen das Mindestmaß an Steuerungsgrößen für den 2nd Level dar (s. Abbildung 11.5). Innerhalb des Pilotbetriebs evaluiert eine AG Qualitätsmanagement die erhobenen Kennzahlen kontinuierlich. Die Arbeitsgruppe prüft unter Leitung der Projektgruppe D115, ob die angegebenen Kennzahlen ausreichend sind, um aussagekräftige Ergebnisse zur Qualitätssicherung zu liefern oder ob Kennzahlen verworfen bzw. weitere Kennzahlen erhoben werden müssen.

Die Kennzahlen einzelner Ressorts oder Behörden werden uneingeschränkt vertraulich behandelt und dürfen nur im Einverständnis mit der jeweiligen Organisation in nicht anonymisierter Form weitergegeben werden. Die kommentierten Kennzahlen werden in einem Benchmarking-Standardbericht aufbereitet und anonymisiert an die teilnehmenden Servicecenter und Behörden übermittelt (vgl. Kap. 9). Hierbei gilt folgende Vorgehensweise:

- Auf die Echtdaten des jeweiligen Servicecenters haben nur das Servicecenter selbst und ein zentrales Auswertungsteam Zugriff.
- Die Daten der einzelnen Servicecenter werden anonymisiert im Teamraum bereitgestellt.
- Für das jeweilige Servicecenter erfolgt ein Ausweis (z.B. in Form einer Grafik), wo es sich bezüglich der einzelnen Kennzahlen im Ranking mit den anderen (anonymisierten) Servicecentern befindet.
- Die Veröffentlichung oder Möglichkeit der Zuordnung von Kennzahlen zu Servicecentern in nicht anonymisierter Form wird systemtechnisch und organisatorisch unterbunden.

Um Qualitätseinbußen im D115-Verbund einzuschränken, müssen auch Maßnahmen zur Sicherung der Qualität ergriffen werden können. Treten wiederkehrende Qualitäts- bzw. Leistungseinbußen bei einem oder mehreren D115-Teilnehmern auf, so muss dieses Verhalten

analysiert werden. Ggf. sind auf Basis der Analysen Maßnahmen zum Wohle des Gesamtverbundes zu ergreifen.

Innerhalb der Test- und Pilotphase muss in der AG Qualitätsmanagement festgelegt werden, in welcher Situation Maßnahmen getroffen werden sollen. Geplant ist ein abgestuftes Vorgehen, das in der Testphase erprobt und mit Beginn des Pilotbetriebs für alle teilnehmenden Servicecenter verbindlich ist.

Als Informationsquelle für den Erhalt der Kennzahlen kommen Daten aus dem Netzbetrieb, der Telefonanlage sowie die programmierte oder manuelle Erfassung in Frage. Über welchen Weg die Kennzahlen im Einzelfall erhoben werden können, ist abhängig von der lokal eingesetzten Telefonanlage bzw. den vorhandenen Vorgangsbearbeitungssystemen. Für eine ggf. erforderliche Programmierung können die Stärken des Verbundes genutzt werden. Bei Verwendung gleicher Telefonanlagen oder Software können die notwendigen Einstellungen oder vorgenommenen Programmierungen über den Teamraum D115 zur Verfügung gestellt und dadurch ausgetauscht werden.

Grundsätzlich zu betonen ist, dass die zu erhebenden Kennzahlen nicht nur der Steuerung des D115-Verbundes dienen werden. Vielmehr bieten diese jeder teilnehmenden Landesbehörde die Möglichkeit, über die Analyse der eigenen Anfrageschwerpunkte die Öffentlichkeits- und Informationsarbeit kontinuierlich anzupassen und zu verbessern.

Kennzahlen für den 2nd-Level						
Nr.	Kennzahl	Definition	Ziel	Pflichtkennzahl	Datenquelle	
					Netzbetrieb	Servicecenter
1	Anzahl der eingehenden Bürgeranfragen, die nicht über D115 kommen	Anzahl aller Bürgeranfragen im Aufgabenbereich (d.h. Telefon, E-Mail, Briefpost) über bestehende Leitungen	Basiswert für weitere Berechnungen/Entwicklung des Gesamtaufkommens	x		x (ggf. aus ACD-Anlage)
2	Anzahl der empfangenen Weiterleitungen durch D115-Servicecenter per Ticket	Anzahl aller Anfragen, die über D115-Servicecenter per Ticket weitergeleitet wurden	Basiswert für weitere Berechnungen/Entwicklung des Gesamtaufkommens	x		x
3	Anzahl der empfangenen Weiterleitungen durch D115-Servicecenter per Telefon	Anzahl aller Anfragen, die über D115-Servicecenter per Telefon weitergeleitet wurden	Basiswert für weitere Berechnungen/Entwicklung des Gesamtaufkommens	x	x	
4	Fristentreue bei der Bearbeitung von empfangenen Weiterleitungen	Einhaltung des Serviceversprechens zur Rückmeldung innerhalb von 24 Stunden	Überprüfung des Leistungsversprechens	x		x

Kennzahlen für den 2nd-Level						
Nr.	Kennzahl	Definition	Ziel	Pflichtkennzahl	Datenquelle	
					Netzbetrieb	Service-center
5	Anzahl der sofort abschließend beantworteten empfangenen Weiterleitungen aus dem D115-Verbund	Anzahl der sofort abschließend beantworteten Anfragen aus dem D115-Verbund	Beobachtung des Antwortverhaltens; Überprüfung des Leistungsspektrums, Anpassung des Wissensmanagements	x		x
6	Anzahl der weitergeleiteten Anfragen aus dem D115-Verbund in den 3rd Level	Anzahl der nicht im 2nd Level abschließend beantworteten Anfragen aus dem D-115 Verbund	Beobachtung des Antwortverhaltens im 2nd Level; Überprüfung des Leistungsspektrums, Anpassung des Wissensmanagements	x		x
7	Bearbeitungsdauer von Anfragen aus dem D115-Verbund, die nicht sofort beantwortet werden	Anzahl der Weiterleitungen in den 3rd Level und Bearbeitungsdauer; Auflistung nach Stunden/Tagen je Anfrage	Beobachtung des Antwortverhaltens im 3rd Level, Qualitätssicherung	x		x
8	Anzahl der D115-Anfragen nach Zeitintervallen	Auswertung nach Tageszeiten; Anfragespitzen	Ressourcensteuerung	x	x (bei telefonischer Weiterleitung)	x (bei elektr. Weiterleitung)
9	Anzahl der Weiterleitungen (tel./elektr.) zu sonstigen Themen (nicht Top 25-Leistungen)	Auswertung der Weiterleitungsanfragen nach sonstigen Themen	Überprüfung des Leistungsspektrums; Anpassung an Wissensmanagement	x		x
10	Anzahl der Weiterleitungen (tel./elektr.) zu den Top 25-Land je Top-Leistung	Auswertung der Weiterleitungsanfragen nach Themen der Top 25-Land	Überprüfung des Leistungsspektrums; Anpassung an Wissensmanagement	x		x
11	Durchschnittliche Wartezeit	durchschnittliche Wartezeit der Anrufer, bevor sie bedient werden	Überprüfung des Qualitätsversprechens, Leistungsfähigkeit des Servicecenters	x		

Abbildung 11.4: Kennzahlen 2nd Level

11.5 Umsetzungsschritte

Nachfolgend werden die grundlegenden Maßnahmen zum Aufbau von D115-Prozessen in Ländern dargestellt:

Aufgaben für die beteiligten und interessierten Länder

Interne Organisation des D115-Prozesses

- Bestandsaufnahme zum telefonischen Bürgerservice in der Landesverwaltung
- Einbeziehung der Haus-/Abteilungsleitungen
- Einbeziehung der internen Telefonzentrale bzw. des Servicecenters, falls vorhanden
- Aufbau einer D115-Organisation durch:
 - Festlegung einer für D115 zuständigen Einheit
 - Einbindung der relevanten Landesbehörden
 - Beteiligung aller erforderlichen Einheiten (Internetredaktion, IT, Öffentlichkeitsarbeit, Fachreferate, etc.)
- Entscheidung über mögliche zusätzliche personelle und finanzielle Ressourcen, um die Vernetzung zu D115 sicher zu stellen und um die Servicequalität der Telefonauskünfte auch unabhängig von der 115 zu erhöhen – abhängig von der vorhandenen Infrastruktur und Servicequalität.

Wissensmanagement

- Evaluierung der landesspezifischen Anfrageschwerpunkte
- Festlegung der Top-Leistungen. Dabei wird folgende Einteilung der Leistungen und Anfrageschwerpunkte vorgeschlagen:
 - Häufige und einfach zu beauskunftende Fragen/Leistungen, die bereits im 1st Level bearbeitet werden können (allerdings gilt zu Beginn des D115-Pilotbetriebs die Beschränkung auf die 25 Top-Leistungen des Landes; vgl. 11.4.1)
 - Fragen/Leistungen von mittlerer Komplexität, die im 2nd Level, den Servicecentern oder Telefonzentralen der Länder/Behörden beantwortet werden können (Voraussetzung hierfür ist der Aufbau/Ausbau des eigenen Servicecenters; entweder einer Behörde oder als Shared Service für ein Ressort und dessen nachgelagerte Behörden oder das gesamte Land)
 - Komplexe Fragen/Leistungen, die nur durch die Experten und Fachabteilungen beantwortet werden können (3rd Level im D115-Verbund)
- Übersicht über die wichtigsten Zuständigkeiten und Themenbereiche der jeweiligen Landesbehörde über die Top-Leistungen hinaus
- Beschreibung der Leistungen nach den vereinbarten Standards für eine Beauskunftung im 1st Level (Top-Leistungen des Landes)
- Identifikation und Beschreibung weiterer Leistungen für eine Beauskunftung durch das Servicecenter oder die qualifizierte Telefonzentrale des Landes, eines Ressorts oder einer Behörde (2nd Level).
- Umsetzung der technischen Vorgaben bezüglich der Bereitstellung von Daten für das D115-Wissensmanagement und das Verfahren der Informationsweiterleitung

Aufgaben für die beteiligten und interessierten Länder

- Bereitstellung der Leistungsbeschreibungen im vereinbarten Format (XML oder HTML) mit inhaltlicher Abstufung je nach Beteiligungsstufe
- Bereitstellung der Top-Leistungen nach den festgelegten Standards (Herbst 2008)
- Bereitstellung von Angaben zu den Leistungen und Themen der beteiligten Behörden und deren Kontaktpunkte für Weiterleitungen aus dem D115-Verbund (eigene Telefonzentrale, Servicecenter der Behörde oder des gesamten Ressorts inkl. Geschäftsbereich) nach den festgelegten Standards (Herbst 2008).

Serviceversprechen/Qualitätsmanagement und Reporting

- Umsetzung des vorgesehenen Reportings durch Erhebung und Übermittlung der vereinbarten Kennzahlen für den 2nd Level
- Gewährleistung des vereinbarten Serviceversprechens, insbes. der einheitlichen D115-Servicezeiten (Montag bis Freitag von 8–18 Uhr), des Service Levels von 75/30 und der Rückmeldung zu weitergeleiteten Anrufen innerhalb von 24 arbeitstäglichen Stunden
- Bei technischer Machbarkeit: Einrichtung von mindestens zwei Projekten (Telefonnummern) in der eingesetzten Telefonanlage für (1) die eigene Telefonnummer und (2) weitergeleitete D115-Anrufe mit dem Ziel der priorisierten Annahme von D115-Weiterleitungen.
- Kontinuierliche Evaluation des Nachfrageverhaltens anhand der Kennzahlen
- Schulung des Personals in den Telefonzentralen/Servicecentern.

12 Einbindung des Bundes in den D115-Verbund

12.1 Einführung

Bürgernähe und Dienstleistungsorientierung sind die Grundpfeiler einer modernen Verwaltung. Insbesondere die Schnittstellen zwischen öffentlicher Verwaltung und Kunden, den Bürgerinnen und Bürgern sowie der Wirtschaft und der Verwaltung selbst, sollen an die Anforderungen an eine transparente und bürgerorientierte Verwaltung angepasst werden. In dieser Hinsicht sind bereits viele Maßnahmen und Projekte auf Bundesebene gestartet worden. Neben der Entwicklung elektronischer Angebote (E-Government) ist auch der Zugangskanal „Telefon“ wieder stärker in den Mittelpunkt gerückt. Dies insbesondere, da die heutigen Möglichkeiten der Informationstechnologien eine vielversprechende Synergie zwischen Telefonie und E-Government erlauben. Zudem belegen zahlreiche Erhebungen, dass der Informationskanal „Telefon“ noch immer das wichtigste Kontaktmedium zur öffentlichen Verwaltung darstellt.

Ziel des Projektes D115 ist es, den Bürgerinnen und Bürgern sowie der Wirtschaft den Zugang zu Verwaltungsleistungen ebenenübergreifend zu erleichtern. Insofern ist die Einbeziehung der Bundesverwaltung in das Projekt D115 notwendige Voraussetzung für das Erreichen des gesetzten Ziels. Zu berücksichtigen ist, dass nicht nur die Bundesministerien selbst, sondern insbesondere auch die aus Bürgersicht relevanten Geschäftsbereichsbehörden direkt in das Projekt D115 einbezogen werden sollen.

Neben den aus der Teilnahme am D115-Verbund resultierenden Entlastungspotenzialen durch die abschließende Beantwortung häufiger Fragestellungen im 1st Level obliegt dem Bund bzw. den einzelnen Bundesbeteiligten die Verpflichtung, die organisatorischen und inhaltlichen Rahmenbedingen zur Teilnahme am D115-Verbund zu schaffen und zur optimierten Ausgestaltung des Verbundes beizutragen. Gleichzeitig profitieren auch die Kommunen als 1st Level von standardisierten und kontinuierlich gepflegten Informationen zu Bundesleistungen. Im Vergleich zur Ausgangssituation, in der kommunale Servicecenter bereits Anfragen zu Leistungen des Bundes beantworten und die Informationsbeschaffung nicht einheitlich erfolgt und zeitaufwändig ist, werden Anfragen zum Bund zukünftig effizienter bearbeitet werden können.

Hinsichtlich der Organisation der D115-Prozesse in den beteiligten Behörden stellt die frühzeitige und umfassende Einbindung aller potenziellen Einheiten einen wichtigen Erfolgsfaktor dar. Möglicher Effekt einer Beteiligung an D115 könnte die bessere Koordination, Steuerung und Pflege der bereitgestellten Informationen und die Weiterentwicklung der bestehenden Infrastrukturen (von Telefonzentrale zu Servicecenter; vgl. Kap. 14) in den Behörden sein. Dahingehend werden sich insbesondere das kontinuierlich evaluierte Serviceversprechen der 115 und das gegenseitige Feedback innerhalb des Verbundes als neuer Mehrwert herausstellen. Denn bereits heute werden vielfach Anstrengungen zur Verbesserung der Informationsangebote der öffentlichen Verwaltung unternommen. Kritisch ist jedoch die Nachhaltigkeit zu sehen, die durch fehlende Qualitätssicherungsprozesse nur schwer zu gewährleisten ist.

12.2 Organisation Ressort/Geschäftsbereich

Durch die Teilnahme am D115-Verbund erfolgt kein Eingriff in die Organisationshoheit der Ressorts. Die Ressorts verpflichten sich durch die Teilnahme am D115-Verbund jedoch, Strukturen zu schaffen bzw. bestehende zu erweitern, um die Servicestandards und die versprochene Servicequalität von D115 sichern.

Die Ressorts treffen die grundsätzliche Entscheidung, welche aus Bürgersicht relevanten Geschäftsbereichsbehörden in den D115-Verbund einbezogen werden. In einem ersten Schritt sind feste D115-Ansprechpartner in den Ressorts und Geschäftsbereichsbehörden zu benennen. Für jedes Ressort sollte eine Organisationseinheit die D115-Aktivitäten für das Ministerium und den Geschäftsbereich koordinieren.

12.2.1 Verantwortlichkeiten

Die Verantwortlichkeiten für die Beteiligung am D115-Verbund verteilen sich auf verschiedene Organisationseinheiten eines Ressorts bzw. einer Geschäftsbereichsbehörde, sofern diese unmittelbar am D115-Verbund teilnimmt. Aufgrund der heterogenen Organisationsstrukturen innerhalb der verschiedenen Behörden ist die folgende Aufzählung nicht abschließend, sondern ermöglicht vielmehr einen Überblick über die grundsätzlichen Verantwortungsbereiche.

Innerhalb der Ressorts bzw. Geschäftsbereichsbehörden sollte, sofern noch nicht vorhanden, eine für das Projekt D115 zuständige Organisationseinheit festgelegt werden. Diese Organisationseinheit stellt die Schnittstelle zur Projektgruppe D115 dar und nimmt Koordinierungsaufgaben wahr. Zudem sichert sie sowohl die interne als auch die externe Kommunikation. Darüber hinaus obliegt ihr die Qualitätssicherung und -steuerung der D115-Beteiligung innerhalb des Ressorts bzw. der Geschäftsbereichsbehörden. Die Organisationseinheit ist für die Koordinierung und Überwachung der D115-Qualitätsstandards (z.B. die Pflege und Aktualisierung) verantwortlich und fungiert in diesem Zusammenhang als Anlaufstelle für die Rückmeldungen aus dem D115-Verbund im Hinblick auf das Monitoring- und Reportingverfahren.

In mehreren Ressorts ist der Leiter/die Leiterin des bestehenden Servicecenters oder der Telefonzentrale, das Organisationsreferat oder die für Öffentlichkeitsarbeit zuständige Stelle für D115 intern verantwortlich.

Als weitere Organisationseinheiten sollten die Internetredaktion und die IT-Stellen des jeweiligen Ressorts bzw. der Geschäftsbereichsbehörde eingebunden werden. Je nach gewähltem Verfahren für die Informationsbereitstellung (vgl. Kap. 5) erfolgt entweder eine Auszeichnung der entsprechenden Seiten auf dem Webportal der jeweiligen Behörde oder die Generierung von XML-Berichten aus den jeweiligen Wissensquellen bzw. -datenbanken. Beide Einheiten sind für die Bereitstellung und technische Pflege der Daten verantwortlich.

Daneben sollten auch die Öffentlichkeitsarbeitsreferate in die dezentrale D115-Organisation eingebunden werden. Diese sollten generell über die Informations- und Leistungsangebote des Hauses informiert werden, die über den D115-Service verbreitet werden. Gerade im Hinblick auf die Anfrageschwerpunkte der jeweiligen Behörde sollte ein Erfahrungsaustausch mit den Verantwortlichen der Öffentlichkeitsarbeit erfolgen, da dies zu einer gegenseitigen Verbesserung des jeweiligen Informationskanals im Sinne einer verstärkten Kundenorientierung der öffentlichen Verwaltung beitragen kann.

Als Informationsquelle sind die fachlich zuständigen Organisationseinheiten einzubinden. Die Fachreferate erstellen und liefern auf Anfrage der Internetredaktion, der IT-Abteilung oder der für D115 zuständigen Organisationseinheit die für eine Beantwortung im 1st Level erforderlichen Merkmale gemäß der vereinbarten XML-Datensatzbeschreibung (vgl. Kap. 5.3). Darüber hinaus sind sie für die Aktualität und Richtigkeit der Informationen verantwortlich. Sie geben bei Änderungen die entsprechenden Rückmeldungen an die Internetredaktion oder IT-Abteilung. Gleichermäßen sind sie dafür verantwortlich, zeitgerecht über mögliche Entwicklungen, die Einfluss auf das Frageverhalten haben können, die für D115 zuständige Organisationseinheit zu informieren und ggf. Informationen bereitzustellen.

Grundsätzlich ist festzuhalten, dass jede beteiligte Bundesbehörde sowohl für die Zulieferung als auch für die Aktualität der zur Verfügung gestellten Informationen und Daten verantwortlich ist.

12.2.2 Beteiligungsformen

Für interessierte Bundesbehörden sind die folgenden Beteiligungsformen möglich:

1. Teilnahme am D115-Verbund durch Annahme von Weiterleitungen

Bundesbehörden, die keine Auskunftserteilung durch den 1st Level aber eine Weiterleitung an ihre Servicestellen/Telefonzentralen wünschen, stellen die entsprechenden Informationen (Leistungen/Fragestellungen, Kontaktdaten, Erreichbarkeiten) gemäß den in Kap. 5 beschriebenen Standards dem Verbund zur Verfügung. Weiterleitungen durch den 1st Level können dann telefonisch oder elektronisch erfolgen.

2. Teilnahme am D115-Verbund durch Bereitstellung von Informationen zur Beantwortung häufiger Fragen durch den 1st Level und Annahme von Weiterleitungen aus dem D115-Verbund

Bundesbehörden, die eine Auskunft zu häufig vorkommenden und einfach zu beantwortende Fragestellungen bereits durch das 1st Level ermöglichen wollen (Start mit den 25 Top-Leistungen des Bundes), stellen die erforderlichen Informationen nach den vorgegebenen Standards über das D115-Wissensmanagement zur Verfügung. Darüber hinaus gewährleisten sie die Erreichbarkeit entsprechend dem innerhalb des D115-Verbundes geltenden Serviceversprechen zur Annahme von telefonischen und elektronischen Weiterleitungen.

Über die Form der Beteiligung sowie die jeweilige Auskunftstiefe zu einer Leistung wird ressortintern und gesondert nach Leistung/Themenpaketen (siehe Auswahlkriterien) entschieden. Eine Änderung der Beteiligungsform ist jederzeit möglich.

12.3 Nutzen und Chancen

Im Folgenden soll auf die derzeitige Ausgangslage der Bundesverwaltung im telefonischen Auskunftsservice und die durch eine Teilnahme an D115 verbundenen Chancen zur qualitativen und quantitativen Verbesserung des Bürgerservice eingegangen werden.

12.3.1 Beschreibung des Ist-Zustands

Die Angebote innerhalb der Bundesverwaltung im telefonischen Auskunftsservice sind zahlreich, jedoch in ihrer Dienstleistungstiefe sehr unterschiedlich ausgeprägt. Insbesondere Behörden mit hohem Anfragevolumen haben teilweise bereits hoch entwickelte Strukturen in diesem Bereich geschaffen. Diese beinhalten Kundenmanagementsysteme, dynamische Wissensdatenbanken und Vorgangsbearbeitungssysteme, die unter Nutzung von sog. Workflows eine medienbruchfreie Bearbeitung von Kundenanfragen von der telefonischen Anfrage bis zur abschließenden Beantwortung ermöglichen.

Die Mehrzahl der Bundesbehörden regelt ihre telefonischen Kundenkontakte über sehr unterschiedlich professionalisierte Telefonzentralen. Die dortigen Dienstleistungen reichen von der reinen Vermittlungstätigkeit bis zur Beantwortung einfacher, häufig wiederkehrender Fra-

gestellungen. Als Wissensquellen dienen dabei die Intra- und Internetseiten der Behörden oder aus den Fachabteilungen bereitgestellte Antwortbausteine. Ein Großteil der Anfragen wird in die Fachreferate gesteuert oder es werden Antwortbeiträge angefordert. Die kontinuierliche Pflege und Aktualisierung der Informationen ist insbesondere auf Grund der notwendigen Einbeziehung der Fachabteilungen ressourcenaufwändig. Es ist letztlich davon auszugehen, dass auch auf Bundesebene weitere Verbesserungen im telefonischen Kundenkontakt möglich und erforderlich sind.

12.3.2 Optimierungsmöglichkeit durch D115-Teilnahme

Durch die Beteiligung am D115-Verbund ergeben sich für die beteiligten Bundesbehörden Entlastungspotentiale in verschiedener Hinsicht:

- **Entlastung der Telefonzentralen/Hotlines und Fachabteilungen**

Die bestehenden Telefonzentralen oder Hotlines werden von allgemeinen Auskünften entlastet, da möglichst viele Anfragen bereits im Erstkontakt – durch Bereitstellung entsprechend aufbereiteter Informationen – beantwortet werden. Gleichermaßen werden die Fachverwaltungen entlastet, da durch eine abschließende Beantwortung im 1st oder 2nd Level keine Weiterleitung erforderlich ist und eine Konzentration auf die Beantwortung komplexerer Fragestellungen ermöglicht wird. Insofern können auch Verwaltungsprozesse optimiert werden.

- **Prozessmanagement**

Durch die Zentralisierung der Bearbeitung von Anliegen in Servicecentern oder ausgebauten Telefonzentralen werden häufig wiederkehrende Themen identifiziert und Bearbeitungsprozesse verbindlich und bereichsübergreifend definiert, dokumentiert und wenn erforderlich, angepasst mit dem Ziel, dass

- ein Vorgang ressourcenschonend und effizient erledigt werden kann
- Doppeleingänge erkannt werden
- Bearbeitungszeiten gering sind und somit der kostengünstigste Kanal Telefon durch den Anfragenden genutzt wird.

- **Einheitlicher Bürger- und Kundenservice**

Der öffentliche Bedarf an Information und Kommunikation durch und mit der Verwaltung wächst. Die Telefonzentralen oder Servicecenter auf erster (durch direkte telefonische Anwahl der Behörden über bestehende Rufnummern) und zweiter Ebene (durch Weiterleitung von D115-Anrufen) stehen den Nutzern als zentraler Ansprechpartner zur Verfügung. Sie stellen Wegweisung, Informationen und Beratung auf den relevanten Kommunikationskanälen mit nachhaltbarem Servicelevel bereit.

- **Kurze Reaktionszeiten**

Das Servicecenter kann mit kurzen Reaktionszeiten und geringen Aufwänden die Implementierung und Platzierung neuer bundespolitischer Themen und Beschlüsse begleiten.

- **Transparenz**

Durch das Reporting der eingehenden Kontakte sind Trends und Bedürfnisse der Anfragenden zeitnah erkennbar. Weiter ist messbar, ob die Auswahl der bereitgestellten Themen tatsächlich den Bürgererwartungen entspricht. Das für die Bundesebene als 2nd Level vorgesehene Reporting kann dafür die Grundlage bilden.

12.4 Anforderungen

12.4.1 Wissensmanagement

Das Wissensmanagement ist der zentrale Ausgangspunkt für die Beantwortung eingehender Anfragen. Informationen über Leistungen der Bundesbehörden sind in der Regel über die jeweiligen Internetseiten verfügbar. Aufgrund unterschiedlicher Aktualisierungs- und Pflegestandards und der Gestaltungsfreiheit im Aufbau der Inhalte der Webportale der Bundesbehörden, kann im Status quo eine schnelle Suche von Informationen und jederzeit zutreffende Beauskunftung durch die Servicecenter nicht garantiert werden.

Ziel des D115-Verbundes ist es daher, die für die Beantwortung von Bürgeranfragen notwendigen Informationen verbundübergreifend, d.h. für alle am Verbund teilnehmenden Servicecenter, nach einheitlichen Standards verfügbar zu machen.

Leistungsauswahl/ Kriterien

Hierzu sind zunächst die häufig nachgefragten Bundesleistungen zu identifizieren. Aufgrund der unterschiedlichen Ausgestaltung des Bundesbereiches ergibt sich eine Vielzahl von Leistungen, die sich in Leistungsumfang, Leistungstiefe und Detailliertheit unterscheiden.

Im Rahmen der Beteiligung des Bundes am D115-Verbund sollen im Hinblick auf diese Leistungsvielfalt nur einfache Leistungen bzw. Fragestellungen durch den 1st Level beantwortet werden. Die dortige abschließende Beantwortung einer Frage zum Bund darf kein Expertenwissen voraussetzen. Werden von Bürgerinnen und Bürgern komplexere Fragen zu Bundesleistungen gestellt, werden entweder Kundendaten und eine Kurzbeschreibung des Anliegens entsprechend der in D115 definierten Vorgaben aufgenommen und an die zuständige Bundesbehörde versandt oder die Anfrage telefonisch weitergeleitet.

Insofern sind Kriterien für die Auswahl der für eine abschließende Beantwortung durch den 1st Level geeigneten Leistungen bzw. Fragestellungen des Bundes festzulegen. Beispielhaft – aber nicht abschließend – können daher folgende Kriterien für die Auswahl herangezogen werden:

Lfd. Nr.	Kriterium	Merkmal(e)
1	Bürgernutzen	<ul style="list-style-type: none"> • Häufigkeit der Anfragen/Nachfragevolumen; ggf. Wahrscheinlichkeit des Nachfragevolumens
2	Relevanz	<ul style="list-style-type: none"> • Grundsätzlicher Informationsbedarf • Dauerhaftigkeit des Informationsbedarfs, aber: Berücksichtigung aktueller (politischer) Entwicklungen
3	Geeignetheit	<ul style="list-style-type: none"> • Beantwortung im 1st Level, d.h. <ul style="list-style-type: none"> ○ einfache Fragestellungen bzw. Vermeidung bestimmter Spezialisierungsgrade ○ einfache Darstellbarkeit bzw. schnelle Beantwortung möglich; ggf. Beantwortung ohne weitere (einzelfallbezogene) Rückfragen möglich ○ Isolierbarkeit der Fragestellung, „Trennbarkeit“ von anderen bzw. aus einem Themenkomplex ○ keine Rechtsverbindlichkeit
4	Zuständigkeit	<ul style="list-style-type: none"> • Klare Zuständigkeit eines Bereiches; Vermeidung von Doppelzuständigkeiten bzw. Beantwortung für andere Bereiche
5	Entlastungspotential	<ul style="list-style-type: none"> • Entlastung der zuständigen Einheiten unter Berücksichtigung der obigen Kriterien

Abbildung 12.1: Kriterien für die Auswahl von Top-Leistungen

Die Top 25-Leistungen der Bundesverwaltung

Die Zuständigkeiten innerhalb der Bundesverwaltung umfassen nahezu alle politischen und gesellschaftlichen Bereiche. Die Leistungspalette ist groß und in ihrer Komplexität sehr unterschiedlich. Deshalb sind nicht alle Leistungen für eine Beantwortung bereits im 1st Level auf kommunaler Ebene geeignet. Gleichmaßen ist es möglich, dass eine Beantwortung im 1st Level nicht gewünscht ist (z.B. aufgrund des Spezialisierungsgrades oder der rechtlichen Verbindlichkeit der Aussagen).

Die Anzahl von Anfragen zu Bundesleistungen ist im Vergleich zum kommunalen Bereich als eher gering einzuschätzen, obgleich eine fundierte Aussage vor Beginn des Pilotbetriebs nicht möglich ist. Allgemein wird von einer Verteilung der Anfragezuständigkeiten von 80 Prozent kommunal, 10 Prozent Land und 10 Prozent Bund ausgegangen.

Da eine Prognose über die Nachfrage nach Bundesleistungen nur schwer zu treffen ist, soll zu Beginn des Pilotbetriebes die abschließende Beantwortung von Fragen zur Bundesverwaltung im 1st Level auf 25 Leistungen beschränkt werden. Eine Ausweitung des Leistungskatalogs ist auf Basis der Erfahrungen des Pilotbetriebs möglich. Die Top 25-Bund stellen einen Querschnitt aus dem Bundesleistungsbereich dar.

Die teilnehmenden Bundesressorts haben sich für den Pilotbetrieb auf die folgenden 25 Leistungen geeinigt.

Top 25-Bundesleistungen ³⁴			
(Entwurf)			
Nr.	Leistung	Ressort/ Behörde	Doppelzuständigkeiten/ Überschneidungen
1	Fragen zum Arbeitslosengeld II (Hartz IV)	BMAS interne Telefonzentrale	Kommune
2	Fragen zum Schwerbehindertenrecht	BMAS interne Telefonzentrale	
3	Fragen zur Sozialhilfe	BMAS interne Telefonzentrale	Kommune
4	Renten/Rentenansprüche	Deutsche Rentenversicherung	
5	Fragen zu Entgeltersatzleistungen	Bundesagentur für Arbeit	
6	Wird in der Testphase ergänzt.	N.N.	
7	Bundeseinheitliches Identifikationsmerkmal/Steuer-Identifikationsnummer	BMF/ Steuerliches Info-Center	
8	zollrechtliche Bestimmungen im Reiseverkehr	BMF/ Zoll-Infocenter	
9	Elternzeit	BMFSFJ	
10	Elterngeld	BMFSFJ	Vollzug durch die Kommunen
11	Mutterschutz	BMFSFJ	
12	Jugendschutz	BMFSFJ	
13	Kindergeld	BMFSFJ	
14	Mitgliedschaft in der gesetzlichen Krankenversicherung	BMG	
15	Pass- und Ausweiswesen	BMI	
16	Sicherheitsvorschriften für Passagiere im Luftverkehr	BMI	Regelungskompetenz national und EU; Kontrollkompetenz obliegt behördlichen (Landes- und Bundespolizeien) und privaten Stellen (Sicherheitsunternehmen); örtliche Zuständigkeit der Bundespolizei auf bestimmte Flughäfen in D beschränkt
17	Staatsangehörigkeit/Ausländerrecht	BMI	Erster Ansprechpartner bei Daueraufenthalt im Ausland ist die dt. Auslandsvertretung. Zuständigkeit liegt beim BVA, dass von der Auslandsvertretung informiert wird.

³⁴ Die dargestellte Rangfolge stellt keine Bewertung dar, da keine vergleichbaren Aussagen über die jeweiligen Anfragehäufigkeiten vorliegen.

Top 25-Bundesleistungen ³⁴			
(Entwurf)			
Nr.	Leistung	Ressort/ Behörde	Doppelzuständigkeiten/ Überschneidungen
18	Verwaltung und Einziehung von BAföG-Darlehen	BVA	
19	CO ₂ -Sanierungsprogramm	BMVBS	
20	Wohngeld	BMVBS	
21	Existenzgründung	BMWi	
22	Energie, Preise und alternative Energie	BMWi	
23	Telekommunikationsrecht	BMWi	
24	Bezüge	BPA	
25	Publikationenbestellannahme	alle	Die konkrete Ausgestaltung dieser Leistung wird in der Testphase vereinbart.

Abbildung 12.2: Top 25-Bundesleistungen

Die 25 Top-Leistungen des Bundes sind in keiner Weise starr und stringent vorgegeben, sondern unterliegen vielmehr einem stetigen Wandel und Anpassungsbedarf. Bis Mitte 2009 sind die für den Start des Pilotbetriebes definierten Top-Leistungen festgelegt. Danach ist in Abstimmung im D115-Verbund zu prüfen, ob eine Anpassung der Top-Leistungen notwendig ist.

Die beteiligten Bundesbehörden können Leistungen innerhalb ihres Zuständigkeitsbereiches anhand der Reportingdaten regelmäßig evaluieren und an geänderte Rahmenbedingungen anpassen (z.B. Änderung der politischen Lage, Gesetzesänderungen, grundsätzliche Änderungen des Anfrageverhaltens bzw. -volumens). Die im Rahmen des Qualitätsmanagements/Reportings erhobenen Kennzahlen des 1st und 2nd Level zur Anfragestatistik nach Themenbereichen werden dafür kontinuierlich ausgewertet.

Weitere Bundesleistungen (über Top 25-Bund hinaus)

Neben den 25 Top-Leistungen existieren, wie bereits oben beschrieben, zahlreiche weitere Bundesleistungen, die aus unterschiedlichen Gründen nicht im 1st Level beantwortet werden, dennoch aber definiert und beschrieben werden müssen. Grund hierfür ist die Tatsache, dass auch Anfragen zu weitergehenden Bundesleistungen gestellt werden. Die kommunale Ebene muss als Erstanlaufstelle über entsprechende Informationen hinsichtlich Zuständigkeiten und Kontaktdaten verfügen, um entweder diese dem Anrufenden zu benennen, direkt telefonisch weiterzuleiten oder ein elektronisches Ticket aufnehmen zu können.

Die erforderliche Beschreibung für Fragen, die auf Bundesebene beantwortet werden, beinhaltet eine Übersicht über die wichtigsten Zuständigkeiten und Themenbereiche der jeweiligen Bundesbehörde. Das Verfahren zur Beschreibung wird in der Testphase konkretisiert.

Leistungsbeschreibung

Ist eine Bundesleistung anhand der vorgenannten Kriterien grundsätzlich für die Beauskunftung im 1st Level geeignet, muss diese Leistung entsprechend der in Kap. 5 aufgeführten Standards beschrieben werden. Die teilnehmenden Bundesbehörden liefern zu einem von

der Projektgruppe festgelegten Stichtag (Herbst 2008) die Leistungen in der vereinbarten Form.

Neben einer zentral vergebenen Leistungsnummer sind der Leistungsname und entsprechende Synonyme anzugeben.

Darüber hinaus sollte die Leistungsbeschreibung u.a. Angaben zu folgenden Punkten enthalten:

- Kurze fachliche Leistungsbeschreibung (Art und Inhalt der Leistung)
- Zuständigkeits- und Kontaktangaben (zentrale Telefonnummern, Sammelpostfächer i.d.R. des Servicecenters oder die Telefonzentrale des Ressorts, ggf. auch funktionale oder personenbezogene Adressen in den zuständigen Einheiten)
- Sonstige Fachinformationen (z.B. erforderliche Unterlagen, rechtliche Grundlagen, Gebühren, Link zu Formularen, Broschüren)
- Insbesondere für den Bedarf der Bundesverwaltung wird die Möglichkeit der Aufnahme einer FAQ-Liste in die Datensatzbeschreibung vorgesehen. Zu berücksichtigen ist, dass die dort abgelegten Informationen auf den Bedarf einer telefonischen Auskunft zugeschnitten werden sollten, um eine schnelle Informationssuche durch das kommunale Servicecenter zu unterstützen.

Bereitstellung der Daten (Top-Leistungen des Bundes)

Die vom Bund bereitgestellten Informationen zur abschließenden Beantwortung durch den 1st Level müssen im Rahmen des übergreifenden Wissensmanagements bzw. des Wissenszugriffs für alle Verbund-Teilnehmer verfügbar gemacht werden.

Die technische Lösung für den Verbund sieht eine dezentrale Datenhaltung vor (vgl. Kap. 5). Die Bereitstellung der Daten für das D115-Wissensmanagement kann über zwei Verfahren erfolgen.

- Daten zu Leistungen können auf den jeweiligen Webseiten der entsprechenden Bundesbehörde ausgezeichnet werden. Die semantische Auszeichnung per Mikroformat umfasst hierbei alle relevanten Leistungsdaten und klammert alle nicht zur Beantwortung notwendigen Datenkomplexe aus. Die ausgezeichneten Merkmale zu einer Leistung können dann automatisiert durch eine Suchapplikation ausgelesen werden.
- Alternativ können die Daten als XML-Bericht aus den vorhandenen Wissensdatenbanken bzw. Wissensquellen der jeweiligen Landesbehörden generiert und bereitgestellt werden.

Unabhängig von der Bereitstellungsart sind die standardisierten Formatvorgaben zu beachten (vgl. hierzu Kap. 5).

Da sowohl die 25 Top-Leistungen als auch alle darüber hinausgehenden Bundesleistungen zur Beauskunftung bzw. zur Zuständigkeitsermittlung und -vermittlung benötigt werden, sind die alternativen Verfahren für alle Bundesleistungen anzuwenden. Eine Unterscheidung zwischen der Beantwortung im 1st Level oder einer Weiterleitung an den 2nd Level wird über den Inhalt des Datensatzes getroffen (s. Abbildung 12.3).

Grundsätzlich kann ein XML-Bericht für die Angabe aller Themenbereiche der am D115-Verbund beteiligten Bundesbehörde ausreichend sein, wenn ausschließlich an eine Telefonzentrale oder ein Servicecenter weitergeleitet werden soll. Die Suche erfolgt volltextbasiert über den gesamten Datensatz und findet unter dem jeweiligen Suchbegriff die entsprechenden Weiterleitungsinformationen. Ist beabsichtigt, innerhalb eines Ressorts Weiterleitungen differenziert, bspw. nach Behörden oder Aufgabengebieten, entgegenzunehmen, ist die Erstellung und Pflege mehrerer XML-Berichte vorzunehmen. Das Verfahren wird in der Testphase konkretisiert.

Vorgangsweiterleitung

Kann der 1st Level eine den Bund betreffende Anfrage nicht abschließend beantworten, erfolgt eine Weiterleitung der Anfrage an die in der Leistungsbeschreibung abgelegte Kontaktstelle des jeweiligen Ressorts bzw. der jeweiligen Behörde (siehe Abb. 12.4).

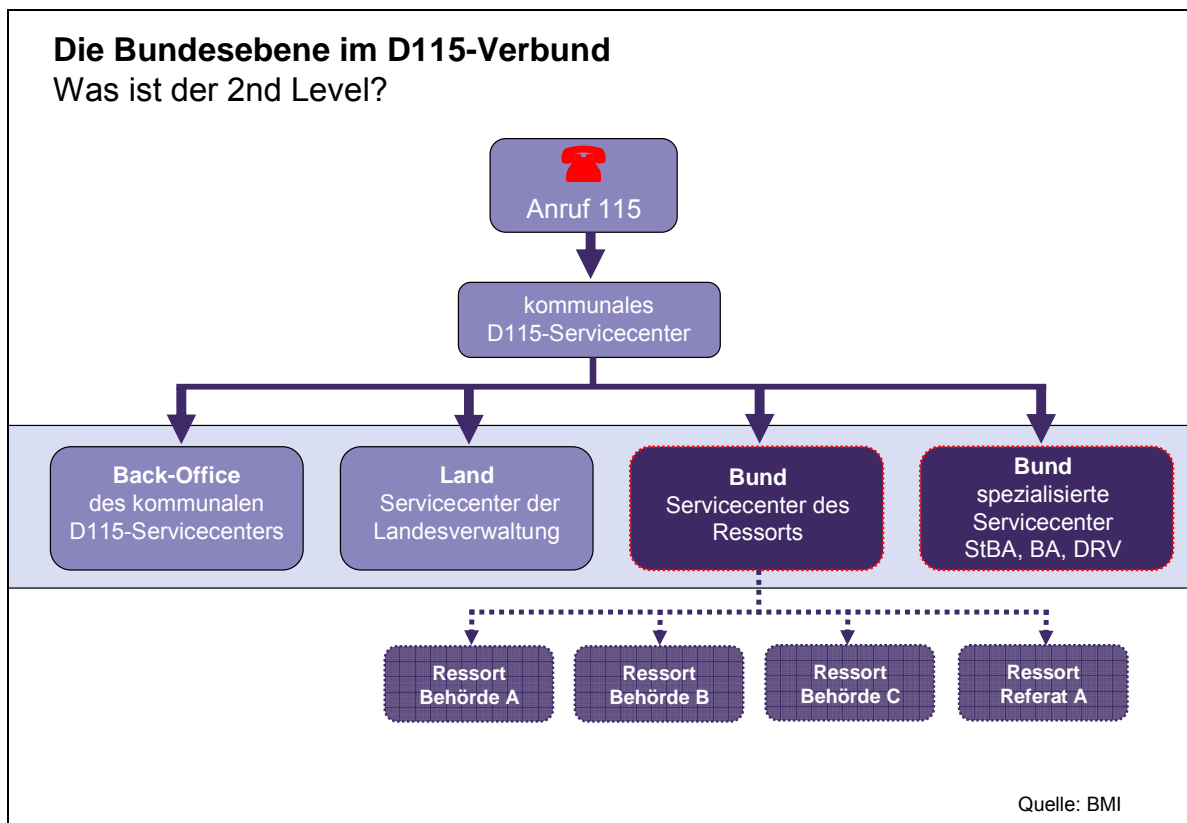


Abbildung 12.3: Die Bundesebene im D115-Verbund - Was ist der 2nd Level?

Hierbei werden die notwendigen Anfragedaten durch der 1st Level ermittelt und aufgenommen (Kurzbeschreibung des Anliegens, Kontaktdaten des Anrufers). Diese Kundendaten werden entweder an eine festgelegte Kopfstelle des Ressorts (Servicecenter/qualifizierte Telefonzentrale) oder, abhängig von der Angabe im Datensatz, direkt an die zuständige Organisationseinheit weitergeleitet. Da es sich bei den Kundendaten um personenbezogene Daten handelt, für die die datenschutzrechtlichen Bestimmungen verbindlich sind (vgl. Kap. 10.1), kann eine Weiterleitung nicht im Rahmen des einfachen, dienstlichen E-Mailverkehrs erfolgen.

Eine sichere Übertragung von personenbezogenen Daten im D115-Verbund kann entweder über sichere Verwaltungsnetze oder über das OSCI-Protokoll gewährleistet werden (vgl. Kap. 6). Der Einsatz beider Übertragungswege sowie die dabei entstehenden Kosten werden im Rahmen der Testphase geprüft.

Pflege und Aktualisierung der Daten

Unabhängig von der Art der Datenbereitstellung ist der Bundesbereich verpflichtet, die eigenen Daten regelmäßig zu pflegen und zu aktualisieren. Jede Änderung der Informationen zu einer Leistung ist umgehend einzuarbeiten.

Gleichermaßen hat der Bund die Möglichkeit, auf geänderte Rahmenbedingungen möglichst umgehend zu reagieren. Im Rahmen des D115-Wissensmanagements kann der 1st Level kurzfristig in die Lage versetzt werden, zu aktuellen Themen, geänderten Anrufverhalten/-volumina, gesetzlichen Änderungen, die Auswirkungen auf das Anfrageaufkommen haben könnten sowie sonstige grundsätzlichen Änderungen zu reagieren und entsprechend auskunftsfähig zu sein (Auskunft, Weiterleitung oder Nennung von Sonderrufnummern).

Clearingstelle

Im Rahmen der Teilnahme am D115-Verbund und der daraus resultierenden Vielfalt an Zuständigkeiten und Ansprechpartnern kann es durchaus vorkommen, dass das 1st Level eine Weiterleitung an eine fachlich nicht zuständige Stelle vornimmt. In diesem Falle kann die angesprochene Stelle die empfangene Weiterleitung unmittelbar – sofern erkennbar – an die zuständige Stelle weiterleiten. Eine entsprechende Kennzeichnung als Irrläufer sollte erfolgen.

Alternativ kann die nicht zuständige Stelle die erhaltene Anfrage an eine vom Bund einzurichtende Clearingstelle leiten, die die Verantwortung für die Weiterleitung an die fachlich zuständige Stelle übernimmt. Die Entscheidung über das Verfahren und die inhaltliche Ausgestaltung erfolgt in der Vorbereitungsphase des Pilotbetriebs.

Sonderrufnummern

D115 bietet die Möglichkeit, bestehende Sonderufnummern in den Auskunftsservice einzubinden. Auch hier gelten wieder die Argumente für eine Nutzung der 115 – eine leicht merkbare Rufnummer, gute Erreichbarkeit, ebenenübergreifende Vernetzung von Wissen der öffentlichen Verwaltung. Dennoch sind der Einbeziehung von Sonderrufnummern Grenzen gesetzt. Nicht jede Sonderrufnummer eignet sich inhaltlich gleichermaßen für eine sofortige Beauskunftung durch 115, sondern setzt Spezialwissen voraus, das nicht innerhalb kürzester Zeit zu schulen ist.

Aus dieser Diskussion heraus wurde ein zweistufiges Optionsmodell entwickelt:

- **Weiterleitung zur einer Sonderrufnummer**³⁵ durch D115; Voraussetzung dafür ist eine Information über den Inhalt der Sonderrufnummer, den entsprechenden Kontaktdaten und Servicezeiten und die Pflege dieser Daten.
- **Nennung der Sonderrufnummer** durch D115; Voraussetzung sind auch hier Angaben im Wissensmanagement, die kontinuierlich gepflegt werden.

Die Entscheidung über die Einbeziehung einer Sonderrufnummer erfolgt immer dezentral durch die zuständige Verwaltungseinheit.

12.4.2 Serviceversprechen

Das Serviceversprechen ist ein wichtiges Qualitätsmerkmal für den gesamten D115-Verbund. Über 115 soll dem Bürger eine schnelle und qualitativ hochwertige Auskunft gegeben werden. Um dieses Ziel erreichen zu können, ist ein Zusammenspiel aller Beteiligten auf allen Ebenen notwendig. Die Servicecenter im 1st Level stellen das Eingangstor zum D115-Service dar. Das Serviceversprechen mit einheitlichen Öffnungszeiten, möglichst geringen Gesprächsannahmezeiten, einheitlichen Gesprächsstandards und weiteren Standards startet im 1st Level, soll aber auch gleichzeitig für alle Beteiligten im 2nd Level den Rahmen bilden.

³⁵ Eine Weiterleitung an eine Sonderrufnummer ist nur dann möglich, wenn für diese ein normales Festnetzziel eingerichtet wird.

Hinsichtlich der Servicezeiten zielen die Kopfstellen der Ressorts und als 2nd Level beteiligte Bundesbehörden auf eine telefonische Erreichbarkeit von Montag bis Freitag von 8 bis 18 Uhr. Auf Grund der sehr unterschiedlichen Servicezeiten bestehender Servicecenter auf Bundesebene können für den Start des Pilotbetriebes Alternativen für die vollständige Abdeckung der vereinbarten Servicezeiten gefunden werden. Außerhalb der derzeitigen Servicezeiten könnte in den Randzeiten auf Telefonzentralen geschaltet werden. Ggf. ist aber auch eine gegenseitige Übernahme von Servicezeiten möglich.

Während des Pilotbetriebes wird die Anzahl der telefonischen Weiterleitungen aus dem D115-Verbund kontinuierlich evaluiert. Auf Basis dieser Daten können Entscheidungen über Personalmaßnahmen zur Ermöglichung der kompletten Abdeckung der D115-Servicezeiten getroffen und forciert werden.

Die schnelle Erreichbarkeit des 2nd Levels bei telefonischen Weiterleitungen ist eine entscheidende Anforderung an die Qualität des D115-Service. Darüber hinaus dient die schnelle Gesprächsannahme auch unmittelbar der Wirtschaftlichkeit des 1st Levels. Anrufe, die von dort weitergeleitet werden, blockieren einen Servicecenteragenten und eine Leitung solange bis der Anruf übergeben werden kann. Im Falle einer langen Wartezeit leidet demnach nicht nur der Kundenservice sondern auch die interne Performance.

Daher gilt für die teilnehmenden Bundesbehörden der einheitliche Service-Level von 75/30, d.h. 75 Prozent der Anrufe werden in einem Zeitraum von maximal 30 Sekunden entgegen genommen. Langfristig soll eine Steigerung des Service Levels auf 80/20 erfolgen. Zur Sicherstellung der Annahmezeiten sollten in den teilnehmenden Bundesbehörden priorisierte Leitungen für weitergeleitete D115-Anrufe geschaltet werden (vgl. Kap. 5).

Für den Fall einer Aufnahme von Anfragen zur Weiterleitung und Bearbeitung ist es innerhalb des D115-Verbundes Standard, dass die empfangende und zuständige Stelle innerhalb von 24 arbeitstäglichen Stunden dem Anfragenden eine Rückmeldung über den Eingang der Anfrage gibt. Die Rückmeldung kann die Beantwortung der Frage darstellen, muss jedoch mindestens eine Information zur Bearbeitung, der voraussichtlichen Bearbeitungszeit und einer telefonischen Erreichbarkeit außerhalb der 115 beinhalten. Die Eingangsbestätigung im Falle einer über die 24-Stunden-Frist hinausgehenden Beantwortung ist notwendig, um mögliche Nachfragen zum Vorgang durch Angabe der Telefonnummer der zuständigen bzw. bearbeitenden Stelle aus dem D115-Verbund zu nehmen. Anderenfalls würde die Nachfrage des Bürgers zu einem doppelten Bearbeitungsprozess führen, da eine zentrale Speicherung von Kundenanfragen nicht erfolgt (vgl. Kap. 8).

Für den Pilotbetrieb sind keine Fremdsprachen- bzw. Übersetzerdienste vorzuhalten. Das Volumen fremdsprachlicher Anfragen wird im Pilotbetrieb durch die Servicecenter im 1st Level erhoben, um eine entsprechende Analyse und ggf. Anpassung der Sprachangebote vornehmen zu können.

12.4.3 Qualitätsmanagement/Monitoring/Reporting

D115 verfolgt das Ziel, die Fragen der Bürger und Bürgerinnen sowie der Wirtschaft zeitnah und qualitativ zu beantworten. Die Erreichung dieses Ziels und damit einhergehend die Einhaltung des aufgestellten Serviceversprechens zur Sicherung der Qualität des D115-Verbundes, muss im Rahmen des Pilotbetriebes von D115 kontinuierlich beobachtet, gemessen und ausgewertet werden.

Insbesondere für den Pilotbetrieb der 115 ist eine Steuerung über Kennzahlen notwendig. Aufgrund der Neuartigkeit und Komplexität des Projekts liegen derzeit nur wenige verlässliche Angaben zur Mengenkategorie und nachgefragten Themenbereichen vor. Das Steuern über Kennzahlen bietet daher die Möglichkeit, über die Analyse des Nachfrage- und Anrufverhaltens eine genaue Entscheidungsgrundlage für die Einleitung weiterer Maßnahmen zu erhalten.

Die geforderten Kennzahlen stellen das Mindestmaß an Steuerungsgrößen für den 2nd Level dar (s. Abbildung 12.5). Innerhalb des Pilotbetriebs evaluiert eine AG Qualitätsmanagement die erhobenen Kennzahlen kontinuierlich. Die Arbeitsgruppe prüft unter Leitung der Projektgruppe D115, ob die angegebenen Kennzahlen ausreichend sind, um aussagekräftige Ergebnisse zur Qualitätssicherung zu liefern oder ob Kennzahlen verworfen bzw. weitere Kennzahlen erhoben werden müssen.

Die Kennzahlen einzelner Ressorts oder Behörden werden uneingeschränkt vertraulich behandelt und dürfen nur im Einverständnis mit der jeweiligen Organisation in nicht anonymisierter Form weitergegeben werden. Die kommentierten Kennzahlen werden in einem Benchmarking-Standardbericht aufbereitet und anonymisiert an die teilnehmenden Servicecenter und Behörden übermittelt (vgl. Kap. 9). Hierbei gilt folgende Vorgehensweise:

- Auf die Echtdaten des jeweiligen Servicecenters haben nur das Servicecenter selbst und ein zentrales Auswertungsteam Zugriff.
- Die Daten der einzelnen Servicecenter werden anonymisiert im Teamraum D115 bereitgestellt.
- Für das jeweilige Servicecenter erfolgt ein Ausweis (z.B. in Form einer Grafik), wo es sich bezüglich der einzelnen Kennzahlen im Ranking mit den anderen (anonymisierten) Servicecentern befindet.
- Die Veröffentlichung oder Möglichkeit der Zuordnung von Kennzahlen zu Servicecentern in nicht anonymisierter Form wird systemtechnisch und organisatorisch unterbunden.

Um Qualitätseinbußen im D115-Verbund einzuschränken, müssen auch Maßnahmen zur Sicherung der Qualität ergriffen werden können. Treten wiederkehrende Qualitäts- bzw. Leistungseinbußen bei einem oder mehreren D115-Teilnehmern auf, so muss dieses Verhalten analysiert werden. Ggf. sind auf Basis der Analysen Maßnahmen zum Wohle des Gesamtverbundes zu ergreifen.

Innerhalb der Test- und Pilotphase muss in der AG Qualitätsmanagement festgelegt werden, in welcher Situation Maßnahmen getroffen werden sollen. Geplant ist ein abgestuftes Vorgehen, das in der Testphase erprobt und mit Beginn des Pilotbetriebs für alle teilnehmenden Servicecenter verbindlich ist.

Als Informationsquelle für den Erhalt der Kennzahlen kommen Daten aus dem Netzbetrieb, der Telefonanlage sowie die programmierte oder manuelle Erfassung in Frage. Über welchen Weg die Kennzahlen im Einzelfall erhoben werden können, ist abhängig von der lokal eingesetzten Telefonanlage bzw. den vorhandenen Vorgangsbearbeitungssystemen. Für eine ggf. erforderliche Programmierung können die Stärken des Verbundes genutzt werden. Bei Verwendung gleicher Telefonanlagen oder Software können die notwendigen Einstellungen oder vorgenommenen Programmierungen über den Teamraum D115 zur Verfügung gestellt und dadurch ausgetauscht werden.

Grundsätzlich zu betonen ist, dass die zu erhebenden Kennzahlen nicht nur der Steuerung des D115-Verbundes dienen werden. Vielmehr bieten diese jeder teilnehmenden Bundesbehörde die Möglichkeit, über die Analyse der eigenen Anfrageschwerpunkte die Öffentlichkeits- und Informationsarbeit kontinuierlich anzupassen und zu verbessern.

Kennzahlen für den 2nd-Level						
Nr.	Kennzahl	Definition	Ziel	Pflichtkennzahl	Datenquelle	
					Netzbetrieb	Servicecenter
1	Anzahl der eingehenden Bürgeranfragen, die nicht über D115 kommen	Anzahl aller Bürgeranfragen im Aufgabenbereich (d.h. Telefon, E-Mail, Briefpost) über bestehende Leitungen	Basiswert für weitere Berechnungen/Entwicklung des Gesamtaufkommens	x		x (ggf. aus ACD-Anlage)
2	Anzahl der empfangenen Weiterleitungen durch D115-Servicecenter per Ticket	Anzahl aller Anfragen, die über D115-Servicecenter per Ticket weitergeleitet wurden	Basiswert für weitere Berechnungen/Entwicklung des Gesamtaufkommens	x		x
3	Anzahl der empfangenen Weiterleitungen durch D115-Servicecenter per Telefon	Anzahl aller Anfragen, die über D115-Servicecenter per Telefon weitergeleitet wurden	Basiswert für weitere Berechnungen/Entwicklung des Gesamtaufkommens	x	x	
4	Fristentreue bei der Bearbeitung von empfangenen Weiterleitungen	Einhaltung des Serviceversprechens zur Rückmeldung innerhalb von 24 Stunden	Überprüfung des Leistungsversprechens	x		x
5	Anzahl der sofort abschließend beantworteten empfangenen Weiterleitungen aus dem D115-Verbund	Anzahl der sofort abschließend beantworteten Anfragen aus dem D115-Verbund	Beobachtung des Antwortverhaltens im 2nd Level	x		x
6	Anzahl der weitergeleiteten Anfragen aus dem D115-Verbund in den 3rd Level	Anzahl der nicht im 2nd Level abschließend beantworteten Anfragen aus dem D115-Verbund	Beobachtung des Antwortverhaltens; Überprüfung des Leistungsspektrums, Anpassung des Wissensmanagements	x		x
7	Bearbeitungsdauer von Anfragen aus dem D115-Verbund, die nicht sofort beantwortet werden	Anzahl der Weiterleitungen in den 3rd Level und Bearbeitungsdauer; Auflistung nach Stunden/Tagen je Anfrage	Beobachtung des Antwortverhaltens im 3rd Level, Qualitätssicherung	x		x
8	Anzahl der D115-Anfragen nach Zeitintervallen	Auswertung nach Tageszeiten; Anfragespitzen	Ressourcensteuerung	x	x (bei telefoni-	x (bei Weiterleitung)

Kennzahlen für den 2nd-Level						
Nr.	Kennzahl	Definition	Ziel	Pflichtkennzahl	Datenquelle	
					Netzbetrieb	Servicecenter
					scher Weiterleitung aus dem D115-Verbund)	per Ticket aus dem D115-Verbund)
9	Anzahl der Weiterleitungen (tel./elektr.) zu sonstigen Themen (nicht Top 25-Leistungen)	Auswertung der Weiterleitungsanfragen nach sonstigen Themen	Überprüfung des Leistungsspektrums; Anpassung am Wissensmanagement	x		x
10	Anzahl der Weiterleitungen (tel./elektr.) zu den Top 25- Bund je Top-Leistung	Auswertung der Weiterleitungsanfragen nach Themen der Top25-Bund	Überprüfung des Leistungsspektrums; Anpassung am Wissensmanagement	x		x
11	Durchschnittliche Wartezeit	durchschnittliche Wartezeit der Anrufer, bevor sie bedient werden	Überprüfung des Qualitätsversprechens, Leistungsfähigkeit des Servicecenters	x		

Abbildung 12.4: Kennzahlen für den 2nd Level

12.5 Umsetzungsschritte

Nachfolgend werden die grundlegenden Maßnahmen zum Aufbau von D115-Prozessen in Bundesbehörden dargestellt:

Aufgaben für die beteiligten und interessierten Bundesbehörden
<p>Interne Organisation des D115-Prozesses</p> <ul style="list-style-type: none"> • Einbeziehung der Haus-/Abteilungsleitungen • Einbeziehung der internen Telefonzentrale/des Servicecenters • Aufbau einer ressortinternen D115-Organisation durch: <ul style="list-style-type: none"> ○ Festlegung einer für D115 zuständigen Einheit ○ Einbindung der relevanten Geschäftsbereichsbehörden ○ Beteiligung aller erforderlichen Einheiten (Internetredaktion, IT, Öffentlichkeitsarbeit, Fachreferate, etc.) • Entscheidung über mögliche zusätzliche personelle und finanzielle Ressourcen, um die Vernetzung zu D115 sicherzustellen und um die Servicequalität der Telefonaus-

Aufgaben für die beteiligten und interessierten Bundesbehörden

künfte auch unabhängig von der 115 zu erhöhen – abhängig von der vorhandenen Infrastruktur und Servicequalität

Wissensmanagement

- Evaluierung der ressortinternen Anfrageschwerpunkte
- Festlegung der Top-Leistungen aus dem eigenen Zuständigkeitsbereich. Dabei wird folgende Einteilung der Leistungen und Anfrageschwerpunkte vorgeschlagen:
 - Häufige und einfach zu beantwortende Fragen/Leistungen, die bereits im 1st Level bearbeitet werden können (allerdings gilt zu Beginn des D115-Pilotbetriebs die Beschränkung auf die 25 Top-Leistungen des Bundes; vgl. Kap. 12.4.1)
 - Fragen/Leistungen von mittlerer Komplexität, die im 2nd Level, den Servicecentern oder Telefonzentralen der Behörden/Ressorts beantwortet werden können (Voraussetzung hierfür ist der Aufbau/Ausbau des eigenen Servicecenters; entweder einer Behörde oder als Shared Service für das Ressort und den eigenen Geschäftsbereich)
 - Komplexe Fragen/Leistungen, die nur durch die Experten und Fachabteilungen beantwortet werden können (3rd Level im D115-Verbund)
- Übersicht über die wichtigsten Zuständigkeiten und Themenbereiche der jeweiligen Bundesbehörde über die Top-Leistungen hinaus
- Beschreibung der Leistungen nach den vereinbarten Standards für eine Beauskunftung im 1st Level (Top-Leistungen des Bundes)
- Identifikation und Beschreibung weiterer Leistungen für eine Beauskunftung durch das Servicecenter oder die qualifizierte Telefonzentrale des Ressorts (2nd Level)
- Umsetzung der technischen Vorgaben bezüglich der Bereitstellung von Daten für das D115-Wissensmanagement und des Verfahrens der Informationsweiterleitung
- Bereitstellung der Leistungsbeschreibungen im vereinbarten Format (XML oder HTML) mit inhaltlicher Abstufung je nach Beteiligungsstufe
- Bereitstellung der Top-Leistungen nach den festgelegten Standards (Herbst 2008)
- Bereitstellung von Angaben zu den Leistungen und Themen der beteiligten Behörden und deren Kontaktpunkte für Weiterleitungen aus dem D115-Verbund (eigene Telefonzentrale, Servicecenter der Behörde oder des gesamten Ressorts inkl. Geschäftsbereich) nach den festgelegten Standards (Herbst 2008).

Serviceversprechen/ Qualitätsmanagement und Reporting

- Umsetzung des vorgesehenen Reportings durch Erhebung und Übermittlung der vereinbarten Kennzahlen für den 2nd Level
- Gewährleistung des vereinbarten Serviceversprechens, insbes. der einheitlichen D115-Servicezeiten (Montag bis Freitag von 8-18 Uhr), des Servicelevels von 75/30 und der Rückmeldung zu weitergeleiteten Anrufen innerhalb von 24 arbeitstäglichen Stunden
- Bei technischer Machbarkeit: Einrichtung von mindestens zwei Projekten (Telefonnummern) in der eingesetzten Telefonanlage für (1) die eigene Telefonnummer und (2) weitergeleitete D115-Anrufe mit dem Ziel der priorisierten Annahme von D115-Weiter-

Aufgaben für die beteiligten und interessierten Bundesbehörden

leitungen.

- Kontinuierliche Evaluation des Nachfrageverhaltens anhand der Kennzahlen.
- Schulung des Personals in den Telefonzentralen/Servicecentern.

13 Personal und Führung in D115-Servicecentern

13.1 Servicecenter-Personal

13.1.1 Eingangsbemerkungen

13.1.1.1 Überblick

Die Modernisierungsbemühungen auf dem Weg zu einer bürgernahen und serviceorientierten Verwaltung werden entscheidend durch das Auftreten der öffentlichen Verwaltung als Dienstleister gegenüber den Bürgerinnen, Bürgern und der Wirtschaft geprägt. Hierzu gehört zum einen, dass die öffentliche Verwaltung die von den Bürgerinnen, Bürgern und Wirtschaft gewünschten Kommunikationskanäle bedient und zum anderen die Ausführung der Dienstleistung selbst.

Die Leistungserbringung eines Servicecenters muss sich daher in erster Linie an den Zielvorstellungen einer optimalen Auftragserfüllung und einem hohen Maß an Kundenorientierung ausrichten. Strategische Ziele können mit der Verbesserung des Bürgerservices, der Effizienz- und Effektivitätssteigerung bei gleichzeitig hoher Kundenzufriedenheit sowie der Optimierung der Kommunikation zwischen der Verwaltung und ihren Kunden beschrieben werden.

Die Aktivitäten bei der Ausbildung und laufende Schulung des eingesetzten Personals richten sich an diesen Zielen aus. Eine weitere Zieldimension ist eine hohe Mitarbeiterzufriedenheit als wesentlicher Erfolgsfaktor für die Wahrnehmung der komplexen Serviceaufgaben im externen Kundenkontakt, in der permanenten Anpassung des Wissens sowie grundsätzlich im Aufbau der Kompetenz der Beschäftigten.

Die Umsetzung der Qualifizierung erfolgt als kontinuierliche Maßnahme zur Weiterentwicklung der Organisation, die sukzessive komplexe Abläufe integriert und die Chance wahrnimmt, eine ständig optimierte Kommunikations-, Wissens- und Informationsstruktur zu etablieren.

Das am häufigsten genutzte Kommunikationsmedium zwischen Verwaltung und ihren Kunden ist das Telefon. Sie erwarten einen direkten und vollständigen telefonischen Service. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Servicecentern führen die Leistungen aus und sind somit die unmittelbare Schnittstelle zu den Anrufern. Insofern gilt es, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter möglichst optimal auf ihre Aufgaben vorzubereiten, so dass diese das Bild der öffentlichen Verwaltung als moderner Dienstleister vertreten. Damit stellen Servicecenter sozusagen eine „Visitenkarte der Verwaltung“ dar.

Die Auswahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie deren Aus- und Weiterbildung wird durch folgende Rahmenbedingungen determiniert:

- Erwartungen der Bürgerinnen, Bürger und Wirtschaft (Kunden)
- Anforderungen durch einen anspruchsvollen Arbeitsplatz
- Individuelle Mitarbeiter- und Gruppenbedürfnisse
- Aktuelle Veränderungen der zu beauskunftenden Inhalte.

Die nachfolgend beschriebenen Qualifizierungsmaßnahmen sind als kontinuierliche Aufgaben zur Weiterentwicklung eines Servicecenters zu verstehen, mit denen sukzessive neue Abläufe und Inhalte integriert werden und gleichzeitig die Chance wahrgenommen wird, die

aufgesetzten Kommunikations-, Wissens- und Informationsstrukturen permanent weiterzuentwickeln und zu optimieren.

13.1.1.2 Besonderheiten eines Arbeitsplatzes im Servicecenter

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter müssen neben den D115-Kunden im Fokus der Betrachtung stehen.

Ein Servicecenter ist ein probates und wesentliches Instrument, um die Servicequalität, die Akzeptanz und Transparenz der Verwaltung in der Öffentlichkeit zu steigern. Es wird deutlich, dass dies nur mit qualifizierten und motivierten Mitarbeitern funktionieren kann.

Die Aufgaben im Servicecenter sind vielschichtiger, wesentlich schwieriger und weitgehend andere als in den klassischen Telefonzentralen. Auch sind die erforderliche Flexibilität, das Know how und die Rahmenbedingungen andere.

Zur Formulierung der Anforderungen an die Servicemitarbeiter/innen und die darauf aufsetzende Qualifizierung ist es erforderlich, vorab das Spektrum der zu erbringenden Leistung zu fixieren:

- Unterstützung der Auskunftsszenarien gem. Kap. 3,
- Sicherstellung des Serviceversprechens gem. Kap. 8,
- Mehrsprachigkeit (falls möglich),
- Abwesenheiten (Urlaub, Schulungen, ...) sind in Abhängigkeit von den Eingangsvolumen zu planen,
- Die tatsächliche Einsatzsteuerung inklusive der Pausenregelung richtet sich nach dem ermittelten und aktuellen Kontaktvolumen.
- Verschiedene technische Anwendungen sind parallel im Einsatz (beispielsweise TK-Software, Wissensmanagementsystem, Kontaktmanagementsystem) und müssen bedient werden können,

13.1.1.3 Anforderungen an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eines Servicecenters

Der Erfolg eines Servicecenters wird ganz wesentlich von der Qualität der an der Kundenschnittstelle arbeitenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bestimmt. Aus diesem Grunde sind die Personalauswahl, die Ausbildung und Einarbeitung sowie die dauerhafte Weiterentwicklung und Fortbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter elementarer Erfolgsfaktor für D115.

Da die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eines Servicecenters ein breites Verwaltungswissen und über teilweise detaillierte Fachkenntnisse verfügen müssen, ist die langfristige Bindung der Mitarbeiter an das Servicecenter ebenfalls wichtig. Zudem ist die Mitarbeit in einem Servicecenter durch eine hohe Volumen- und teilweise auch Stressbelastung, durch schwierige Kunden und immer wiederkehrende Arbeitsschritte geprägt.

Grundsätzlich sollte eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter die folgenden Fähigkeiten einbringen:

- Einsatz- und Dienstleistungsbereitschaft,
- gute verbale Kommunikationsfähigkeiten,
- Interesse an den Leistungen der Verwaltung und Identifikation mit diesen,
- schriftliche Kommunikationsfähigkeit,
- ständige Lernbereitschaft,

- strukturiertes Denken,
- Teamfähigkeit,
- Flexibilität,
- zusätzlich sind Fremdsprachenkenntnisse wünschenswert.

Ein routinierter Umgang mit PC-Anwendersoftware, Internet und E-Mail-Software ist von Vorteil. Grundsätzlich sind diese Fähigkeiten natürlich vermittelbar, verlängern aber bei Nichtvorhandensein die Ausbildung.

Wenn „geeignetes“ Personal eingebunden und ausgebildet ist, ist es von entscheidender Bedeutung, dieses im laufenden Betrieb persönlich, fachlich und anforderungsgerecht weiterzuentwickeln und die mittelfristige Bindung durch Zufriedenheit und ein hohes Maß an Motivation sicherzustellen. Dadurch wird gleichermaßen auch die Qualität der Servicecenterleistungen gesichert.

13.1.2 Auswahl des Servicecenterpersonals

13.1.2.1 Allgemeines

Das besondere Profil eines Servicecenterarbeitsplatzes stellt das übliche Verfahren zur Personalauswahl in Frage. Nicht die Bewerbungsunterlagen oder der Eindruck aus dem persönlichen Gespräch allein sind ausschlaggebend, sondern darüber hinaus die kommunikativen Fähigkeiten des Bewerbers am Telefon und der routinierte Umgang mit den verschiedenen IT- und TK-Modulen.

Die Kommunikation am Telefon kann sich grundlegend vom Verhalten im direkten persönlichen Kontakt unterscheiden. Häufig ist es schwierig, die über optische Eindrücke, Mimik und Gestik vermittelte Botschaft eines Bewerbers von der verbalen Kommunikation zu trennen.

Vor diesem Hintergrund ist das klassische Auswahlverfahren um entsprechende Auswahlmodule zu erweitern, in denen genau diese Kenntnisse und Fähigkeiten nachgewiesen werden können.

13.1.2.2 Stellenbeschreibung

Basis der Personalsuche ist eine Stellenbeschreibung. Aktuell gibt es auf kommunaler Ebene überwiegend intern betriebene, und auf Länder- und Bundesebene sowohl intern als auch extern betriebene Servicecenter. Unabhängig davon, ob ein Servicecenter intern oder extern betrieben wird, sind die beschriebenen Anforderungen an das Personal, die bei der Ausschreibung der relevanten Stellen Berücksichtigung finden sollten, gleich. Soll ein Servicecenterbetrieb extern vergeben werden, so sollten fundierte Stellenbeschreibungen für die Ausschreibung und Vergabe von Servicecenterleitungen und Servicecenterpersonal als Basis genutzt werden.

13.1.2.3 Stellenausschreibung (Anzeige)

Mit einer Stellenausschreibung auf Basis der Stellenbeschreibung wird die Besetzung der Stelle intern und/oder extern ausgeschrieben. Inhalt sollte immer die Beschreibung der Rolle und der Anforderungen sein. Praxisbeispiele hierfür werden durch die Arbeitsgruppe "Personal und Schulung" in den Servicecentern erhoben, gesichtet, geordnet und bereitgestellt.

13.1.2.4 Vorauswahl und Telefoninterview

Die Vorauswahl herkömmlicher Auswahlverfahren findet überwiegend nach „Papierlage“ statt. Dieses gilt insbesondere, wenn es sich um externe Bewerbungen handelt.

Nachdem eine Vorauswahl der Bewerbungen getroffen wurde, empfiehlt sich eine telefonische Kontaktaufnahme mit der Bewerberin oder dem Bewerber. Mit Hilfe dieses Telefonats können die folgenden Kriterien überprüft werden:

- Freundlichkeit;
- Sprache, Stimme, Ausdruck;
- Kommunikationsverhalten;
- Umgangsformen;
- Einstellung;
- Professionalität.

Auf Basis der Ergebnisse des Telefoninterviews werden die geeigneten Bewerber zu einem Bewerbungsgespräch eingeladen.

In der ersten Phase D115 spielen Fremdsprachenkenntnisse keine Rolle. Dennoch ist es sinnvoll, bei der Personalauswahl bereits auf Fremdsprachenkenntnisse zu achten. Diese können künftig von Bedeutung sein und sollten in einem Auswahlverfahren ggf. berücksichtigt werden.

Alternativ oder ergänzend zu dem Telefoninterview im Vorfeld des Bewerbungsgesprächs arbeiten einige Servicecenter mit einer Telefonsimulation, die in einem Assessment-Center-Verfahren durchlaufen wird.

13.1.2.5 Bewerbungsgespräch

Wie in Kapitel 13.1.2.1 näher beschrieben, sollen die Fähigkeiten einer Bewerberin oder eines Bewerbers getestet werden. Es empfiehlt sich, Methoden aus dem betrieblichen Assessment-Center-Verfahren zu integrieren.

Das Vorstellungsgespräch kann sowohl als Einzel- als auch als Gruppengespräch geführt werden. Mehrere Beobachter begutachten die Bewerber anhand von zuvor festgelegten Kriterien, um auf der Basis des zugrunde liegenden Anforderungsprofils deren Eignung für diese konkrete Aufgabe bzw. Stelle zu bewerten.

Der Rahmen dieses Interviews sollte trotz der Beobachtungssituation möglichst komfortabel für die Bewerberin oder den Bewerber sein, damit die mögliche Nervosität nicht den Blick auf die tatsächlichen Potenziale verwehrt. Die Erfahrung zeigt, dass Gruppeninterviews für Bewerberinnen und Bewerber häufig als angenehmer empfunden werden und hierdurch für den Betrachter auch bessere Ergebnisse entstehen.

Das Bewerbungsgespräch kann folgende Module beinhalten:

- Vorstellungsrunde der Teilnehmer/innen (ggf. gegenseitiges Vorstellen).
- Vorstellung D-115 und der tatsächlichen Aufgabe der Servicemitarbeiterin oder des Servicemitarbeiters und der besonderen Anforderungen durch den Arbeitgeber.
- Fragerunde zu Erwartungen und Wünschen der Bewerberinnen oder Bewerber.
- Überprüfung durch Rückfragen aus dem Gesprächskontext an die Bewerberin oder den Bewerber, ob diese/r das Bewerbungsgespräch aktiv und aufmerksam verfolgt hat.
- PC-Test – Praktische Übungen

Optionen:

- Recherche nach Informationen

Hier wird neben dem Umgang mit der Bedieneroberfläche geprüft, ob die Bewerberin oder der Bewerber mit geeigneten Suchbegriffen sucht und in der Lage ist, die Ergebnisse zu interpretieren. Solche Situationen sind im Regelfall ohne vorherige Systemeinweisung möglich.

- Verfassen einer E-Mail zu einem vorgegebenen Thema.

Neben der Prüfung von Rechtschreibkenntnissen, Sprachstil und den E-Mail-Umgangsformen können Rückschlüsse auf die Kommunikationsfähigkeiten und die Beherrschung des Mediums E-Mail gezogen werden. Zudem können Rückschlüsse auf die Schreibgeschwindigkeit gezogen werden.

- Abschrift und Formatierung eines vorliegenden Textes.

Hiermit kann geprüft werden, ob Kenntnisse der Textverarbeitung vorliegen. Auch hier lässt sich die Geschwindigkeit in der Textverarbeitung ermitteln.

Über einen Aufbau nach dieser Struktur erhält der Auswählende Informationen zu allen beschriebenen und erforderlichen Fähigkeiten (vgl. Kap. 13.1.1), welche dann zu bewerten sind.

Das Auswahlgremium sollte idealerweise Mitglieder des Personalmanagements, der Personalvertretung, der Servicecenterleitung und der Gleichstellungsstelle umfassen.

13.1.3 Ausbildung und Einarbeitung des Servicecenterpersonals

13.1.3.1 Allgemeines

Die Ausbildung und die damit verbundene Qualifizierung der Servicemitarbeiterinnen und Servicemitarbeiter ist eine tragende Säule der D115-Idee. Die Förderung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beinhaltet die kontinuierliche Entwicklung bzw. Kompetenzstärkung in fachlicher, sozialer, persönlicher und methodischer Hinsicht.

Bildung ist ein traditioneller Bestandteil der Personalentwicklung und umfasst Berufsausbildung, fachliche und allgemeine Weiterbildung und das systematische Anlernen/Lernen. Die Inhalte der Aus- und Weiterbildung wechseln mit der Dynamik der Anforderungen und den individuellen, strukturellen Gegebenheiten einer jeden öffentlichen Institution.

Die an dieser Stelle gemachten Anmerkungen dienen der Orientierung und ermöglichen die Abgabe von Empfehlungen zur Implementierung eines Ausbildungsmanagements. Die Inhalte der Aus- und Weiterbildung wechseln generell aufgrund der Veränderung der Anforderungen im Allgemeinen und der individuellen, strukturellen Gegebenheiten einer jeden öffentlichen Institution.

Ein allgemeingültiger, einheitlicher und verbindlicher Schulungsplan kann wegen der Heterogenität in den Strukturen nicht entwickelt werden, vielmehr bedarf es vorstrukturierter, flexibler Konzepte zur erfolgreichen Qualifizierung. Im weiteren Verlauf des D115-Projekts wird deshalb die Gründung eines Kompetenzteams „Bildung“ angeregt, das bei der Erstellung, Planung, Organisation und Durchführung der Qualifizierung berät und auch Training und Coaching übernimmt. Zielsetzung ist, neben den Schulungen innerhalb des eigenen Servicecenters auch verbundübergreifende Schulungen anzubieten.

Die Schulungen können durch externe Experten unterstützt werden.

13.1.3.2 Unterschiedliche Ausgangssituationen für Schulungsmaßnahmen

Grundsätzlich ist zu unterscheiden, ob eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter parallel zum Betrieb ausgebildet und eingearbeitet wird oder ob die Ausbildung im Rahmen einer Servicecentergründung erfolgt.

Die Ausbildung im Fall der Neuaufnahme eines Servicecenters hat den Vorteil, dass alle oder ein Großteil der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als Team ausgebildet werden und keine Rücksicht auf das operative Geschäft genommen werden muss. Vermieden werden sollte eine zu starke Bündelung von Schulungen, insbesondere der fachlichen Schulungen, da dieses ohne gleichzeitige Anwendung im Betrieb zu Schulungsermüdungen oder Unsicherheiten führen kann.

Die Ausbildung des gesamten Teams parallel zum Betrieb stellt zusätzliche Anforderungen:

Eine besondere Herausforderung ist die Vermittlung neuer Inhalte parallel zu dem operativen Betrieb. Wenn es sich um einen überschaubaren zeitlichen Aufwand von wenigen Stunden handelt, so ist es in vielen Servicecentern ohne Service Level-Einbußen möglich, einen auslastungsschwächeren Zeitraum (z.B. Freitagnachmittag) zu wählen und das Personal in Gruppen aufgeteilt nacheinander zu schulen.

Sollte der Aufwand allerdings darüber liegen und eine Aufsplittung nicht möglich sein, so ist dieses im Allgemeinen nicht parallel zum operativen Betrieb möglich. In einem solchen Fall sollte geprüft werden, ob eine gemeinsame Schulung für einen ansonsten arbeitsfreien Tag angesetzt werden kann. Hier kann aber auch ein Synergieeffekt des D115-Verbundes zum tragen kommen, in dem Einbußen des Service Levels (in diesem Fall durch Schulungsaufwände) in „gewissen Maßen“ durch andere Servicecenter kompensiert werden. Voraussetzung hierfür ist, dass es eine verbundübergreifende Koordination dieser Vorgänge gibt.

13.1.3.3 Ausbildungsmodule

13.1.3.3.1 Modul fachliche Inhalte

Die fachliche Kompetenz ermöglicht den Servicemitarbeiterinnen und -mitarbeiter die Übersetzung des Bürgeranliegens in die Sprache und in die Strukturen der Verwaltung. Um die relevanten Informationen im Wissensmanagement/Informationssystem aufzufinden oder gegebenenfalls die zuständige Ansprechstelle zu identifizieren, sind unter anderem die folgenden Informationen an die Servicemitarbeiterinnen und -mitarbeiter zu vermitteln und stetig zu aktualisieren.

Die folgenden Basisqualifikationen sind erforderlich:

- Allgemeine Kenntnisse der Organisation und der Prozesse der Verwaltungen von Bund, Ländern und Kommunen;
- Kenntnisse des Leistungsportfolios und der Prozesse von D115;
- gute Kenntnisse der Abläufe innerhalb des eigenen Servicecenters/innerhalb des Verbundes;
- gute Kenntnisse des über das D115 hinausgehende Leistungsportfolio des eigenen Servicecenters;
- Kenntnisse des verwendeten Informationssystems;
- PC-Anwenderkenntnisse;
- ggf. Sprachkenntnisse.

Inhaltlich sollten sich der Aufbau und die Vertiefung der fachlichen Kompetenz vor allem an den Top 100-Fragen der Kommunen und den Top 25-Leistungen von Bund und Ländern inklusive der Kenntnisvermittlung der relevanten Schnittstellen in andere Bereiche/Organisationen orientieren.

Sowohl für die Ausbildung als auch für die spätere Weiterbildung sind enge Kooperationen mit den Fachverantwortlichen der beteiligten Verwaltungen erforderlich. Es sollte ein verwaltungsübergreifendes Selbstverständnis aufgebaut und gelebt werden, dass die inhaltliche Qualität der Servicecenter eine Aufgabe aller Organisationseinheiten ist und fachliche Kompetenz in enger Zusammenarbeit mit den Fachbereichen auf- und ausgebaut werden muss.

13.1.3.3.2 Modul Gesprächsführung – Kundenorientiertes Telefonieren

Kommunikative Schulungen sind von besonderer Bedeutung für Servicecenter, weil im Kundenkontakt nur die Sprache zur Verfügung steht. Mimik und Gestik können nicht unterstützend eingesetzt werden. Aus diesem Grunde besitzen Schulungen zur effektiven Gesprächsführung eine besondere Bedeutung.

Die Möglichkeiten der Servicemitarbeiterin oder des Servicemitarbeiters zur effizienten und zielgerichteten Ermittlung des Bürger-Anliegens werden durch seine Gesprächsführungskompetenz bestimmt. Dadurch wird sowohl die vom Bürger wahrgenommene Servicequalität als auch die effiziente Leistungserbringung aus Sicht der Verwaltung beeinflusst. Deshalb ist auf die Entwicklung und Förderung folgender Fähigkeiten zu achten:

- Aktives Zuhören (Konzentration auf das Gespräch, Aufmerksamkeitsbekunden gegenüber der Kundin oder dem Kunden durch Zwischenbestätigungen, gezielte Nachfragen).
- Ausdruck, Sprache (freundliche Stimme, Sprechtempo, deutliche Aussprache, Grammatik, sichere Wortwahl, positive Grundhaltung, positive Ausdrucksweise).
- Zielgerichtete Strukturierung und Führung des Gesprächs.
- Kommunikationsregeln (freundliche Begrüßung, Anrede mit dem Namen der Anruferin oder des Anrufers, Hilfsbereitschaft, Verzicht auf Fachbegriffe, Umgang mit Defiziten, Erläuterung von Verzögerungen im Prozess usw.).

Regelmäßige Gesprächstrainings sind in einem Servicecenter unumgänglich und gewährleisten die Gesprächsqualität gegenüber den Anrufern insbesondere bei Routinegesprächen aber auch bei schwierigen Gesprächen (heftige Beschwerden, Notsituationen, Beleidigungen) und schützen gleichzeitig die Mitarbeiterin oder den Mitarbeiter vor Stress.

Hier ist entscheidend, ob die Mitarbeiterin oder der Mitarbeiter bereits als Servicemitarbeiter gearbeitet hat und bereits geschult wurde oder ob diese Belastung neu für sie/ihn ist. In jedem Fall ist die Durchführung dieses Ausbildungsmoduls für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bindend. Den erfahrenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern werden spezifische Standards vermittelt und unter Umständen Bekanntes wiederholt. Die Schulung wäre dann bei erfahrenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern vermutlich kürzer anzusetzen.

Eine Basisschulung zur Gesprächsführung kann sich auf folgende Inhalte beschränken:

- Aufbau eines Telefonats (Gesprächsphasen),
- D-115-Gesprächs- und –Servicestandards,
- Gesprächspartner,
- Gesprächssituationen,
- Gesprächstechniken,
 - Einsatz von Fragetechniken
 - Übernahme der Gesprächsführung
 - Behandlung von Einwänden
 - Umgang mit Stresssituationen

- Abschlusstechniken
- Übungen.

Schulungen zur besonderen Stressbewältigung fokussieren spezielle Situationen im Kundenkontakt. Stress kann insbesondere ausgelöst werden durch

- schwierige Gesprächspartner und -themen,
- hohes Volumen,
- Unsicherheit durch nicht vorbereitete oder nicht abgestimmte Inhalte,
- fehlende Routine,
- Probleme im Team,
- Lautstärke,
- Störungen oder Ausfall der Technik.

Durch ein separates Stressbewältigungstraining, das die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in die Lage versetzt, mit den oben genannten Situationen professionell umzugehen, kann und sollte das Modul „Gesprächsführung“ ergänzt werden.

Bei der Umsetzung sollte darauf geachtet werden, dass dieses Training auf die Bedürfnisse eines Servicecenters zugeschnitten ist. Alternativ kann der Umgang mit Stressfaktoren auch in die tatsächliche Gesprächsschulung integriert werden.

13.1.3.3.3 Modul Technik

Wie in Kapitel 13.1.1.4 beschrieben, zählt der routinierte Umgang mit den in den Servicecentern eingesetzten Technologien zu den wesentlichen Anforderungen:

- Telefonanlage mit automatischer Anrufverteilung,
- Kontaktmanagement- und Workflowmanagementsystem,
- Informations- und Wissensmanagementsystem.

In Abhängigkeit von den vor Ort eingesetzten Systemen kann es sich hierbei gegebenenfalls auch um Module eines Gesamtsystems handeln.

Im Einzelnen handelt es sich um folgende Inhalte, die durch die Schulungsmaßnahmen vermittelt werden sollten:

- Telekommunikationstechnik (TK)
 - Automatische Anrufverteilung Allgemein (ACD = Automatic Call Distribution)
 - Hierbei handelt es sich um das zentrale Instrument zur Steuerung des telefonischen Eingangsvolumens nach Mitarbeiterverfügbarkeit beziehungsweise Fähigkeiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. ACD-Anlagen ermöglichen, dass Ressourcen optimal genutzt werden. Damit werden Kundinnen und Kunden auch in Spitzenzeiten ohne lange Warteschleifen bedient,
 - Kopfhörer,
 - Grundinformationen für den Einsatz und Bedienung des eigenen Gerätes,
 - An- und Abmeldung des Servicecentermitarbeiters,
 - Skillbased Routing,
 - Funktion einer ACD-Anlage, bei der die eingehenden Anrufe an bestimmte Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter bzw. Mitarbeitergruppen basierend auf dem

jeweiligen Know-how (Sprachkenntnisse, Spezialisierung auf bestimmte Themen) der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verteilt werden,

- Call-Flow/Warteschleifen (Funktionsweise allgemein): der Call-Flow bezeichnet den vollständigen Weg eines Anrufs von der Entgegennahme durch das Servicecenter bis zur Beendigung des Gesprächs,
- Bandansagen (Begründung für die Schaltung, Inhalte),
- Mitarbeiterstatus innerhalb der ACD (Erläuterung zum Gebrauch),
- Statistiken (Inhalte der Echtzeitstatistiken und historische Statistiken),
- Aufklärung über Art, Umfang und Verwendung ermittelter Statistikdaten,
- Ggf. Erläuterungen von Sonderfunktionen (Rechner-Telefonie-Integration (CTI), Ereigniscodes (Anrufgrundcodes), ...),
- Ansprechpartner im Fall einer Störung.
- Wissensmanagementsystem
 - Wissensquellen,
 - Erläuterung der Herkunft des Wissens, das über das Wissensmanagementsystem zugänglich ist,
 - D-115-spezifische Wissensquellen,
 - Präsentation der D115-spezifischen Wissensquellen,
 - Eigenes Inhaltsverwaltungssystem (Content Management System),
 - Beschreibung der Möglichkeiten und der Prozesse für die Pflege oder Neueinstellung von Wissen,
 - Elektronisches Telefonnummernverzeichnis (ETB),
 - Erklärung der Funktionsweise,
 - Suchfunktionen.
 - Systematik der Ergebnisbewertung
 - Suchoptionen
 - Gezielte Suche,
 - Suche mit mehreren Worten,
 - Suche mit Wortteil,
 - Ähnlichkeitssuche,
 - Eingeschränkte Suche,
 - Umgang mit dem Ergebnis,
 - Ansprechpartner im Fall einer Störung.
- Kontaktmanagementsystem
 - Aufbau des Systems
Beschreibung der Funktionen, Module und Prozesse des eingesetzten Kontaktmanagementsystems.
 - Schnittstellen
Beschreibung der möglichen Schnittstellen inkl. der E-Mail-Weiterleitung von Vorgängen
 - Prozesse mit Übungen

- Anlage eines Vorgangs
- Weiterleitung eines Vorgangs
- Suche eines Vorgangs.

13.1.4 Personalentwicklung im Betrieb

In der Personalentwicklung gibt es zahlreiche Instrumente, die an dieser Stelle exemplarisch und nicht abschließend aufgelistet und kurz beschrieben werden.

13.1.4.1 Fachliche Schulungen

Durch die permanente Erweiterung von Themen und Teilnehmern werden auch weiterhin immer wieder parallel zu dem operativen Betrieb fachliche Schulungen erforderlich. In Abhängigkeit von Umfang und Inhalt wird eine solche Schulung unterschiedlich aufwändig sein und von unterschiedlichen Trainern oder ggf. durch externe Experten durchgeführt.

Sinnvoll für den operativen Servicecenterbetrieb ist es, diese Schulungen in kleineren und kürzeren Modulen zu vermitteln, damit der Betrieb störungsfrei weiterläuft. Im Laufe des Betriebs ist eine Schulung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zusammen nicht mehr oder nur noch eingeschränkt möglich (Ausnahmen: Wochenende oder D115-Verbundpartner übernimmt Leistungen). Die Mitarbeiter werden möglichst in Schulungsgruppen aufgeteilt und somit nacheinander geschult.

13.1.4.2 Kommunikationsschulungen

In regelmäßigen Abständen ist eine Wiederholung und Vertiefung der Kommunikationsschulung sinnvoll. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die bereits die Basisschulung absolviert haben, sollten Themen und Gesprächssituationen sammeln, die in einer Schulung für „Fortgeschrittene“ berücksichtigt werden können. Weiterhin sollten Ergebnisse aus dem Coachingverfahren in die Schulungsmaßnahmen einbezogen werden.

13.1.4.3 Coaching am Arbeitsplatz

Coaching wird als Hilfe zur Selbsthilfe verstanden. Ein Coach (im Regelfall ein anderer dazu befähigter Mitarbeiter des Servicecenters) begleitet die Mitarbeiterin oder den Mitarbeiter (Coachee) bei der Aufgabenwahrnehmung und gibt diesem anschließend Feedback mit Hilfestellungen.

Jeder Mitarbeiter sollte regelmäßig an seinem Arbeitsplatz gecoacht werden (Empfehlung: mind. zweimal im Jahr, eher mehr). Ergebnis ist eine Zielvereinbarung zwischen den beiden handelnden Personen, die nach den Regeln des Verfahrens dem Management nicht zugänglich sein sollte. Durch das Coaching werden Trainingsinhalte in die Praxis übertragen, aber auch Stärken weiterentwickelt sowie Schwächen identifiziert und minimiert.

13.1.4.4 Meetings

Um jede Mitarbeiterin und jeden Mitarbeiter aktuell informiert zu halten, Neuerungen zu übermitteln und eine stärkere Einbindung in das Servicecenter/die Verwaltung zu gewährleisten, sind regelmäßige Kurzmeetings zur Informationsübermittlung zwischen der Servicecenterführung und dem Servicecenterteam sinnvoll. Diese Meetings sollten möglichst dann geführt werden, wenn viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Servicecenter vor Ort sind und gleichzeitig nur ein geringes Anrufvolumen zu erwarten ist. Erfahrungsgemäß bietet sich dazu beispielsweise ein Freitagnachmittag an.

Alle Meetings sind von der Servicecenterleitung professionell vorzubereiten, durchzuführen und nachzubereiten. Gleiches gilt für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die Vorträge halten oder Ausarbeitungen darbieten.

13.1.4.5 Hospitation

Die Hospitation dient der Aneignung von Fachwissen, der Verbesserung und Reflexion der eigenen Arbeit und der Förderung des gegenseitigen Verständnisses und Respekts. Sie ist geeignet, um andere Organisationen und Organisationsformen, Arbeitsstile und Arbeitsweisen kennenzulernen. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die hospitieren, halten sich in der Regel in einer anderen Organisation oder Abteilung auf. Hospitierende Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nehmen ganz oder teilweise am Berufsalltag ihrer Hospitationspartner teil. Wichtig ist, dass sie feste Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner haben, die ihnen Auskünfte und Hintergrundinformationen geben, so dass die Integration der hospitierenden Kolleginnen und Kollegen gewährleistet werden kann.

13.1.4.6 Multiplikatoren

In einigen Fällen macht es Sinn, einen oder wenige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an einer Informationsveranstaltung oder Schulung teilnehmen zu lassen und diese anschließend dafür einzusetzen, die erworbenen Kenntnisse im Schneeballprinzip weiterzugeben. Dieses macht insbesondere dann Sinn, wenn entweder die Ressourcen zu dem Schulungszeitpunkt knapp sind, wenn der Inhalt für das Servicecenter noch einmal gezielt aufbereitet werden muss oder die Kosten der Schulung sehr hoch sind.

13.1.4.7 Paten

Die Patenschaft ist eine Förderbeziehung zwischen einem Anzulernenden und einer erfahrenen Servicekraft, losgelöst von jeglichen Hierarchien. Im Vordergrund einer Patenschaft steht die soziale Integration in das bestehende Team unter Berücksichtigung der internen Ziele. Grundstein einer Patenschaft ist ein wechselseitiger Austausch. Damit alle Beteiligten von der Patenschaft profitieren können, steht der Austausch von Informationen, Erfahrungen und Wissen im Mittelpunkt. Bestandteil sollte hier auch der Dialog über Aufgaben und Ziele, Struktur und Kultur der Verwaltung und des Verbundes sein sowie die Diskussion der eigenen Erwartungen und Zielvorstellungen.

Der Pate sollte möglichst über Erfahrungen im Servicecenter und in der Verwaltung verfügen und beiden loyal gegenüber stehen. Er sollte ein hohes Maß an sozialer Kompetenz besitzen (Motivations-, Kontakt- und Kommunikationsfähigkeit, Verantwortungsbereitschaft, Empathie).

Mögliche Aufgaben eines Paten:

- Erfahrungs- und Know-how-Transfer;
- Soziale Integration in das vorhandene Team;
- Bereitstellung von erforderlichen Unterlagen;
- Vermittlung von Arbeitsprozessen und Hintergründen;
- Vermittlung von Sicherheit und Wohlbefinden;
- Austausch mit der Ausbilderin oder dem Ausbilder und den Teamleiterinnen und Teamleitern;
- Coaching.

13.1.4.8 Sonstiges

13.1.4.8.1 Wissensquiz

Wöchentlich wechselnd entwickelt eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter ein Wissensquiz zu einem Schwerpunktthema. Ein Wissensquiz animiert zu intensiven Recherchen in der Wissensdatenbank und somit zur Auseinandersetzung mit Fachinhalten. Dieses ist insbesondere sinnvoll, wenn bestimmte Inhalte nur selten nachgefragt werden und die Gefahr besteht, dass dieses Wissen nicht mehr sicher beherrscht wird.

13.1.4.8.2 Tagesnews

Idealerweise werden jedem Mitarbeiter die Tagesnews systemisch zur Verfügung gestellt. Hierüber wird auch gewährleistet, dass während einer längeren Abwesenheit keine Informationen verloren gehen. Tagesnews sind nicht die Tagesnachrichten, sondern die wissenswerten Aspekte mit Bezug zum Tagesgeschäft im Servicecenter (Beispiel: neues Softwaremodul, verbesserter Arbeitsablauf).

13.1.5 Motivationsinstrumente

13.1.5.1 Hintergrund

Der Erfolg eines Servicecenters hängt wesentlich von der Motivation und damit von der Leistungsbereitschaft der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ab. Bedeutende Faktoren hierfür sind unter anderem:

- das Arbeitsumfeld, d.h. es sollte ein angenehmes, ergonomisch sinnvolles und funktionales Umfeld vorhanden sein;
- die Transparenz der Aufgaben, Ziele und Kennzahlen;
- die Zusammenarbeit im Team;
- eine Klarheit der Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten;
- die Beteiligung an Entscheidungen;
- Anerkennung;
- Perspektiven (Schulungen, Rollen, Aufstiegschancen).

Die oben aufgeführten Schulungsmaßnahmen und -instrumente sind zu einem großen Teil auch motivierender Natur. Dies gilt insgesamt für die Breite der Schulungsmaßnahmen, aber auch für Instrumente wie die Durchführung des Wissensquiz.

13.1.5.2 Unterstützung durch Teamleiter oder Servicecenterleitung

Wenn eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter mit einer Aufgabenstellung oder einem Kontakt nicht erfolgreich ist und keine Abhilfe weiß, so hat sie/er zu jeder Zeit die Möglichkeit, sowohl auf den Teamleiter als auch auf den Servicecentermanager zurückzugreifen.

13.1.5.3 Anerkennung guter Leistungen

Gute Ergebnisse/Leistungen wie beispielsweise die Bewältigung von Ausnahmesituationen oder ein besonderes Maß an Flexibilität und Hilfsbereitschaft sind für den D115-Verbund, aber auch für das Team und für den einzelnen Mitarbeiter von besonderer Bedeutung. Besondere Leistungen sollen identifiziert, honoriert und veröffentlicht werden. Dies trägt zur Mitarbeitermotivation bei und würdigt die Leistungen des Einzelnen sowie des Teams.

Die Identifikation besonderer Leistungen erfolgt durch die Teamleitungen (sofern vorhanden), die diese an die Servicecenterleitung übermittelt. Die Honorierung kann unter anderem in der Auslobung von Finanzmitteln liegen. Allerdings ist dieses häufig nicht möglich; aber in vielen Fällen auch nicht notwendig. Die öffentliche Nennung in einem geeigneten Rahmen, das Dankschreiben einer hohen Führungskraft etc. können ebenfalls motivationssteigernd wirken.

13.1.5.4 Leitbild

Im Zusammenspiel mit weiteren Teambuilding-Maßnahmen erscheint ein internes Personalleitbild des Servicecenters, das mit dem dazugehörigen Selbstverständnis gemeinsam mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern entwickelt und „gepflegt“ wird, motivationsfördernd.

Das Leitbild soll eine klar gegliederte, langfristige Zielvorstellung des Servicecenters sein und die Strategien beinhalten, mit denen diese Ziele erreicht werden sollen. Idealerweise existiert bereits ein Leitbild der Verwaltung, das als Rahmen für das eigene Leitbild des Servicecenters dienen kann.

Insofern ist das Leitbild die Ausformulierung der Kultur im Hinblick auf folgende Funktionen und Inhalte:

- Orientierungsfunktion: Werte, Normen, Regelungen und Paradigmen;
- Integrationsfunktion: Wir-Gefühl – also die Corporate Identity, der Kommunikationsstil;
- Entscheidungsfunktion: Regeln für das Krisenmanagement, Entscheidungsspielraum;
- Koordinierungsfunktion: Mitarbeiter, Führungskräfte, Mediation, Öffentlichkeitsarbeit.

Ein Leitbild enthält damit alle relevanten Aussagen zur angestrebten Kultur (Umgang, Auftreten, Benehmen) innerhalb des Servicecenters/der Verwaltung.

Die Leitbildentwicklung sollte durch folgende Punkte gekennzeichnet sein:

- Das Leitbild wird nicht von oben verordnet, sondern in einem alle Gruppen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern umfassenden Prozess entwickelt und ausgearbeitet.
- Der Prozess der Leitbildentwicklung ist transparent und existente Wertunterschiede werden aufgezeigt.
- Zum erfolgreichen Leitbildprozess gehört auch, dass der Leitbildentwicklung genügend Zeit eingeräumt wird.
- Ein gutes Leitbild ist dadurch gekennzeichnet, dass es klar die wichtigsten Grundsätze auflistet und durch einen Maßnahmenkatalog sowie Zielerreichungsinstrumente ergänzt werden kann.

Leitbilder dienen auf der einen Seite der Standortbestimmung und geben auf der anderen Seite einen Ausblick auf den gewünschten Kurs. Erkennen sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter darin wieder, so kann das erheblich zur Motivation beitragen.

Es ist an dieser Stelle zu erwähnen, dass die Entwicklung eines Leitbildes aufwändig ist und viel Raum für Diskussionen braucht. Wird der Erstellungsprozess nicht optimal gesteuert, so kann aus dem Motivationsinstrument auch ein gegenteiliger Effekt entstehen.

13.1.6 Arbeitsformen/Arbeitsgestaltung

Die Arbeit in einem Servicecenter unterliegt einem hohen Fremdbestimmungseinfluss. Somit besteht die Gefahr, dass Stress, Ermüdungserscheinungen oder ein Gefühl der Monotonie hervorgerufen werden. Zur Steigerung der Attraktivität des Arbeitsplatzes, zur Stärkung der

Identifikation und zur Steigerung der dauerhaften Motivation ist es wichtig, Aufgabengebiete zu definieren, die von dem Personal neben der klassischen Servicecentertätigkeit zusätzlich bzw. alternativ bearbeitet werden können. Die Einführung solcher „Mischarbeitsplätze“ ist aus mehreren Gründen dringend zu empfehlen:

- Um gesundheitliche Probleme mit der Stimme zu verhindern, darf der Telefonieanteil nicht bei 100 Prozent der Arbeitszeit liegen.
- Die an das Personal gestellte Anforderung, stets freundlich zu sein, wird als Emotionsarbeit bezeichnet. Eine Vollzeittätigkeit mit Emotionsarbeit kann zu einer Belastung des Personals führen.
- Bei einer rein sitzenden Tätigkeit, die nur wenig Bewegung ermöglicht, kann es zu einer einseitigen Belastung kommen, aus der ggf. Verspannungen resultieren können.
- Reine Telefoniarbeitsplätze reduzieren gegenüber Mischarbeitsplätzen die Arbeitsmotivation und das Wohlbefinden.

Mischarbeit ist die Zusammenfassung unterschiedlicher Aufgaben zu einem Aufgabenzuschnitt. Ob hierbei lediglich ein Wechsel von körperlicher und geistiger Beanspruchung realisiert wird, hängt von der Reichweite des Konzepts ab. Lösungsansätze sind:

- Arbeitsplatzwechsel: Die Beschäftigten rotieren auf mehreren Arbeitsplätzen mit unterschiedlichen Aufgaben, die hinsichtlich der benötigten Qualifikation vergleichbar sind. Es findet ein körperlicher und geistiger Belastungswechsel statt. Der Monotonie wird vorgebeugt. Die Entwicklungs- und Interaktionsmöglichkeiten mit anderen sind allerdings begrenzt.
- Arbeitserweiterung: An einem Arbeitsplatz werden mehrere qualitativ gleichwertige Tätigkeiten zusammengefasst. Die Möglichkeiten des körperlichen und geistigen Belastungswechsels sind gegeben. Aber auch hier sind die Entwicklungsmöglichkeiten begrenzt, ebenso wie die Interaktion mit anderen.
- Arbeitsanreicherung: Hier werden Tätigkeiten mit unterschiedlichen Qualifikationen zusammengefasst. Diese beinhalten Planungs-, Steuerungs- und Kontrollaufgaben. Neben dem körperlichen und geistigen Belastungswechsel bieten sich auch Möglichkeiten der persönlichen Weiterentwicklung. Allerdings wird die sozial-kooperative Dimension noch vernachlässigt.
- Gruppenarbeit: Hier wird aus dem „Einzelkämpfer“ ein Teamarbeiter. Mehrere Beschäftigte bilden eine Gruppe, die sich einer bestimmten Aufgabe widmet. Die Ausführung, die Verteilung der Arbeitsaufgaben und die Zeitdisposition etc. liegen innerhalb eines definierten Rahmens in der Verantwortung der Gruppe. Gruppenarbeit bietet ausgezeichnete Entwicklungsmöglichkeiten für die Beschäftigten. Ebenso sind weitreichende Möglichkeiten der Kooperation und Kommunikation gegeben.

Im Arbeitsumfeld des Servicecenters könnten beispielsweise folgende Tätigkeiten herangezogen werden, um einen reinen Telefoniarbeitsplatz in einen Mischarbeitsplatz umzuwandeln:

- Statistik-Management,
- Projektpatenschaften,
- Content-Management-Pflege,
- Ideenmanagement,
- Coaching,
- Recherchen,
- Projektbetreuung,

- Quizerstellung,
- Protokolle führen.

Über diese Aufgaben haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Möglichkeit, einen Ausgleich zu schaffen und einer vielseitigeren Beschäftigung nachzugehen. Die Tätigkeiten können im Zeitablauf variiert werden, damit das Personal seine Kenntnisse in die Breite entwickelt.

13.2 Führungskräfte

13.2.1 Einführung

Führen bedeutet, Menschen umweltbezogen, in einem dynamischen Analyse-, Entscheidungs- und Kommunikationsverfahren so zu führen, dass Ziele durch planvolles, organisiertes und kontrolliertes Handeln durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erreicht werden. Besondere Zielsetzungen und Anforderungen ergeben sich aus den nachfolgend aufgeführten Gründen, die durch die Führungskräfte der Servicecenter als Rahmenparameter die Handlungsspielräume begrenzen:

- hohe Belastung durch hohe Kontaktfrequenz und Routine,
- hoher Erreichbarkeitsdruck,
- hohes Maß Fremdbestimmung durch die Bedürfnisse der Anrufer,
- emotionale „Schwerstarbeit“,
- derzeit noch überwiegend geringe Entwicklungsmöglichkeiten innerhalb des Servicecenters,
- Schichtmodelle, flexible Arbeitszeiten,
- besondere Arbeitsatmosphäre, Großraumbüros.

Generell zeichnen sich Servicecenterorganisationen durch flache Hierarchien aus. In Abhängigkeit von dem Arbeitsvolumen, der Organisation des Servicecenters (zentral oder dezentral), den Servicezeiten und der Mitarbeiteranzahl kann die Aufbauorganisation eines Servicecenters einstufig oder mehrstufig sein. In großen Servicecentereinheiten wird die Führung eines Servicecenters über verschiedene Rollen erfolgen, die von verschiedenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wahrgenommen werden. In kleineren Servicecentern werden die Aufgaben auf wenige Rollen und damit wenige Personen gebündelt.

Mit Servicecenterführung wird folgend die Gesamtheit aller Führungsaufgaben bezeichnet. Es handelt sich dabei um ein System aufeinander bezogener Aufgaben, die im Rahmen der Führung – unabhängig von ihrer fachlichen Ausrichtung – wahrgenommen werden müssen, um den erfolgreichen Betrieb eines D115-Servicecenters zu gewährleisten.

Grundsätzlich hat die Servicecenterführung im Rahmen der Leistungserbringung des Servicecenters die folgenden Verantwortungs- bzw. Mitwirkungsbereiche:

- Personal,
- Technologie,
- Steuerung,
- Projekte und Prozesse,
- Kommunikation.

Die hiermit im Zusammenhang stehenden Aufgaben aber auch Anforderungen an die Personen, die diese Aufgabe wahrnehmen, werden folgend beschrieben.

13.2.2 Grundsätzliche Führungsaufgaben

13.2.2.1 Personal

Die Servicecenterführung schafft den Rahmen für eine erfolgreiche und bedarfsgerechte Personalentwicklung. Hierbei ist die Rolle der Führung aktiv gestaltend. Die Leistung besteht darin, eine dauerhaft quantitative und qualitative Leistungserbringung durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Servicecenters zu generieren – und dieses unter Beachtung häufig reglementierender Nebenbedingungen.

Die wesentlichen Aufgaben in dem Verantwortungsbereich Personal lassen sich wie folgt beschreiben:

- **Vorbildrolle**
Die Servicecenterführung hat in Bezug auf die Servicecentermitarbeiterinnen und -mitarbeiter eine Vorbildrolle und sollte sich dieser insbesondere in Bezug auf die Motivation sehr bewusst sein.
- **Personalausstattung**
Die Servicecenterführung stellt sicher, dass die erforderliche Anzahl und Qualität von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zur Verfügung stehen. Folgenden Aufgaben müssen unter anderem durch das Führungspersonal übernommen werden:
 - Personalplanung auf Basis der Steuerungskennzahlen und der sonstigen Planungsgrößen
 - Anforderung und Beschreibung von Stellen
 - Steuerung und Begleitung des Personalauswahlprozesses.

Weitere Informationen zu dem Thema Personalauswahlverfahren sind in Kapitel 9.1. beschrieben.

- **Personalqualifizierung**
Die Mitarbeiterqualifizierung ist einer der wichtigsten Parameter, um die Leistungsfähigkeit eines Servicecenters sicherstellen und ausbauen zu können. Die Aufgaben der Führung in diesem Zusammenhang sind die folgenden:
 - Konzeption eines Qualifizierungsprozesses,
 - Steuerung und Begleitung des Qualifizierungsprozesses,
 - Konzeption und Begleitung des Personalentwicklungsprozesses.
- **Motivation bei Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern**
Die Art und Weise, wie Führungskräfte Ausführungsprozesse initiieren und begleiten, wirken sich fördernd oder hemmend auf die Motivation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus. Dieses ist wesentlich davon abhängig, ob sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als Partner einbezogen oder nur als betroffene Befehlsempfänger fühlen.
Im Rahmen der Schaffung von Motivation sind die folgenden Aufgaben zu erfüllen:
 - Konzeption und Einführung von Motivationsinstrumenten.
 - Schaffung eines Leistungsanreizsystems.

Aufgrund der homogenen Struktur eines Servicecenters bietet es sich an, den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Chance auf ein leistungsorientiertes Entgelt gem. § 18 TVöD einzuräumen. Denkbar wäre z.B., mit den Mitarbeitern Zielvereinbarungen im Rahmen des leistungsorientierten Entgelts abzuschließen.

Dies wiederum bedeutet in der Konsequenz eine besondere Herausforderung an die Führungskräfte, die die Einhaltung dieser Zielvereinbarungen kontrollieren, dokumentieren und mit den Betroffenen diskutieren müssen.

Allerdings darf hierbei nicht verkannt werden, dass bei der aktuell durchweg geringen Höhe der leistungsorientierten Entgelte andere Anreizsysteme zusätzlich unterstützend eingesetzt werden sollten.

- Information

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Servicecenters sollten jederzeit über Informationen, die zur Erreichung der Teilziele und des Gesamtziels in inhaltlicher, ggf. wirtschaftlicher, technischer und sozialer Hinsicht erforderlich sind, verfügen.

Eine besondere Leistung ist es, aus der Vielzahl der vorliegenden Informationen diejenigen auszuwählen, die für die Servicecentermitarbeiterinnen und -mitarbeiter von Bedeutung sind, so dass sie alle relevanten Informationen erhalten, aber auch tatsächlich nur diese. Zu berücksichtigen sind nicht nur die fachlichen Informationen sondern auch das Servicecenter/die Verwaltung allgemein betreffende Informationen.

- Mitarbeiterführung

Neben den bereits aufgeführten Punkten gilt es, zusätzlich Personalgespräche (Einzel- und Gruppengespräche) und Konfliktgespräche zu führen.

- Teamentwicklung

Ebenfalls nicht unerheblich für den Gesamterfolg eines Servicecenters sind das Zusammenspiel der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Team und die Verzahnung der Teams untereinander. Hier definiert die Führungskraft Spielregeln, Kompetenzen aber auch Freiräume. Eine erfolgreiche Teamentwicklung zeichnet sich dadurch aus, dass die verschiedenen Entwicklungsphasen, die ein Team durchläuft, bei allen Entscheidungen berücksichtigt werden.

13.2.2.2 Technologie

In Abhängigkeit von der Ausgangssituation (Servicecenteraufbau oder bereits existierender Servicecenterbetrieb) ist die Führung eines Servicecenters für die Schaffung, Sicherstellung und Weiterentwicklung einer geeigneten technischen Infrastruktur verantwortlich:

- Servicecenteraufbau

In der Phase des Aufbaus eines Servicecenters ist die Führung des Servicecenters dafür verantwortlich, auf Basis der vorher definierten Geschäftsprozesse die Anforderungen an die Technik zu definieren. Diese Fragestellungen wurden häufig unter Einbeziehung externer Experten diskutiert. Künftig sollen an dieser Stelle verstärkt Experten aus dem D115-Verbund – aus anderen bereits existierenden Servicecentern und der Projektgruppe D115 – unterstützend tätig werden.

Weiter ist zu bewerten und zu entscheiden, ob die erforderliche Technik selbst betrieben werden soll oder ob dieses ein Dritter (verwaltungsintern oder auch extern) übernehmen kann. Liegt die Technik in der Eigenverantwortung des Servicecenters, so ist Experten-know-how aufzubauen. Ziel muss es sein, möglichst alle relevanten Komponenten bedienen und administrieren zu können. Ergänzungen durch externe Fachberater sollten jedoch auch möglich sein, so dass der Grad der Spezialisierung nur auf mittlerem Niveau gehalten werden muss.

Liegt die Technik jedoch in einer Fremdverantwortung, dann sollte – egal, ob eine Institution innerhalb der Verwaltung diese Aufgabe übernimmt oder ein gänzlich verwaltungsexterner Auftragnehmer herangezogen wird – eine „Schnittstelle“ zwischen dem Dienstleister und dem Servicecenter mit einer eigenen Rolle/einem ei-

genen Mitarbeiter besetzt sein. Diese Funktion ist möglichst zu doppeln, da an diesem für die Betriebsbereitschaft des Servicecenters kritischen Punkt immer ein Ansprechpartner verfügbar sein muss, der Anliegen entweder selbst behebt oder durch den externen Partner beheben lässt. Die Koordination und Steuerung solcher Prozesse sollte im Servicecenter vollzogen werden können.

- **Servicecenterbetrieb**

Im laufenden Betrieb ist sicherzustellen, dass die zur Verfügung stehende Technik störungsfrei funktioniert. Die Aufgaben der Führungskraft bestehen aber nicht nur in Sicherstellung der Wartung und der Pflege der bestehenden Hard- und Software, sondern auch in der Analyse von neuen Anforderungen aus dem Servicecenterbetrieb und der Beobachtung des Marktes für neue Technologien und Entwicklungen.

Prinzipiell kann auch an dieser Stelle wieder darin unterschieden werden, ob die Betriebsleistung durch eigenes Personal oder durch einen „externen“ Dienstleister erbracht wird. Diese Entscheidung hat dann wiederum Auswirkungen auf die Anzahl und Qualifikationsanforderungen der entsprechenden Stellen im Servicecenter.

13.2.2.3 Steuerung und Qualitätssicherung

Eine wesentliche Aufgabe einer Führungskraft ist die Steuerung des Servicecenters. Servicecenter müssen insbesondere über Prozess- und Qualitätskennzahlen, aber zunehmend auch über Wirtschaftlichkeitskennzahlen gesteuert und kontinuierlich überwacht werden. Hierzu gehören die folgenden Aufgaben:

- Grundsätzliche Definition der Steuerungskriterien
 - Definition und Kommunikation eines Zielsystems, das ggf. beginnend mit den Gesamtzielsetzungen der Verwaltung, den Zielen des Servicecenters, der Teams bis zu einzelnen Mitarbeitern operationalisiert wird,
 - Definition und Kommunikation der Messgrößen und Kennziffern, die zur Messung der Zielerreichung herangezogen werden.

- **Personaleinsatzplanung**

Die Aufgabe der Führungskraft besteht in der Sicherstellung einer ausreichenden Anzahl von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Servicecenter zur Gewährleistung des Serviceversprechens. Gleichzeitig darf jedoch die Anzahl der verfügbaren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nicht zu großzügig geplant werden, da ansonsten unnötige Kosten entstehen, ggf. Mitarbeiterkapazitäten an anderer Stelle fehlen oder Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch Unterauslastung demotiviert werden.

Hierbei ist grundsätzlich die langfristige strategische Planung von der operativen Steuerung zu unterscheiden.

Die tägliche Personaleinsatzplanung sollte – zumeist von den Teamleitungen (so vorhanden) durchgeführt – direkt in Absprache mit den relevanten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern erfolgen. Nur so ist beispielsweise die Teamleitung in der Lage, dem Auftrag der kontinuierlichen Sicherstellung des Betriebs nachzukommen.

Bei der Personaleinsatzplanung ist wesentlich, einerseits eine „gerechte“ Dienstverteilung der Beschäftigten sicherzustellen und andererseits den Belangen des Betriebes (z.B. Berücksichtigung von Spitzenzeiten usw.) Rechnung zu tragen.

- **Volumensteuerung**

Die regelmäßige quantitative Überprüfung der definierten Kennzahlen ist ein wesentliches Instrument der Führung zur Steuerung. Sollten bei der Analyse der Werte Veränderungen auffallen, so sind diese intern zu Nachsteuerungszwecken zu nut-

zen aber auch als Basis zu verwenden, um Maßnahmen mit den Auftraggebern für eine Aufgabe abzustimmen.

Beispiele von quantitativen Überprüfungen:

- Kontinuierliche Kontrolle der Servicezeleinhaltung,
 - Service Level der Kontaktbearbeitung,
 - Durchschnittliche Gesprächszeit,
 - Durchschnittliche Anzahl Anrufe in der Warteschleife, bzw. längster wartender Anruf,
 - Durchschnittliche Zeit bis zur Annahme eines Anrufs,
 - Status der angemeldeten Mitarbeiter (Bereit, Pause, Nachbereitung, ...),
 - Anzahl Abbrecher etc..
- Analyse der Anrufgründe mit dem Ziel der Anrufvermeidung
 - durch Abstellen der Anrufursachen,
 - durch technische Innovation,
 - durch Automatisierung,
 - durch Verlagerung von Aufgaben aus einem zeitintensiven auf ein weniger zeitintensives Medium.

- Qualitätssicherung

Die Qualitätssicherung setzt sich aus verschiedenen Modulen zusammen (bspw. Coaching, Standardisierung von Prozessen, externe Qualitätssicherungen (Testanrufe), Auswertungen des Beschwerdemanagements, ...). Die Servicecenter-Führung definiert die Ziele entweder auf Basis der eigenen Strategie oder in Absprache mit dem Auftraggeber einer Leistung. Weiter werden die Instrumente und die Verfahren der Qualitätssicherung von der Führung vorgegeben und die tatsächliche Durchführung sichergestellt, nachgehalten und weiterentwickelt.

13.2.2.4 Projekte und Prozesse

Gerade im Umfeld zur Realisierung des D115-Verbundes zu einem deutschlandweit flächendeckenden Dienstleistungsangebot kommt es im Zeitverlauf immer wieder zu Veränderungen, die durch die Führung eines Servicecenters umgesetzt werden müssen. Veränderungsprozesse werden im Regelfall in Form von Projekten durchgeführt, die wiederum spezielle Anforderungen an Führungskräfte stellen:

- Projektmanagement

Die Führungskraft ist für das Projektmanagement im Servicecenter verantwortlich und definiert die hierfür erforderlichen Standards, Prozesse und Controllinginstrumente. Inwieweit externe Kräfte mit der Führung von Projektleitungsaufgaben betraut bleiben, liegt in der Entscheidungskompetenz des Servicecenters/der Verwaltung. Im Falle einer „Vergabe“ von Projektleitungsaufgaben muss aber dennoch eine ausreichende Kompetenz zur Übernahme der Gesamtverantwortung bestehen.

Neben der Rolle des Projektmanagements sollte ein Standard für eine Projektdokumentation des Projektauftrages, von Vereinbarungen, Kontrakten, Prozessbeschreibungen etc. definiert und – soweit es sich um für die Umsetzung bedeutende Projektstandards handelt – verbindlich vorgegeben werden.

- Vereinbarungsgestaltung bzw. Kontraktmanagement

Die Führungskraft eines Servicecenters muss Kontrakte/Vereinbarungen mit Projektauftraggebern schließen, nachhalten und entwickeln beziehungsweise diesen Prozess koordinieren.

Auf Basis eines professionellen Projekt- und Vereinbarungsmanagements ist es möglich, Klarheit für alle Beteiligten darin zu erreichen, welche Aufgaben durch wen mit welchen Hilfsmitteln bis wann zu erfolgen haben. In den Vereinbarungen ist darauf zu achten, dass sich die Leistungsfähigkeit der eigenen Organisation widerspiegelt und keine unrealistischen Projektziele vorgegeben werden.

- Neben den Vereinbarungen mit der eigenen Verwaltung sind unter Umständen zusätzlich auch Vereinbarungen/Kontrakte mit anderen Verwaltungen und mit dem D115-Verbund zu gestalten. Im Rahmen einer interkommunalen Kooperation sind länderspezifische Rechtsvorschriften zu beachten.

Die Servicecenter werden im Regelfall durch die Verwaltung beauftragt und sollen die Fachabteilungen von Routineaufgaben entlasten. Insofern handelt es sich hierbei um die Auftraggeber für das Servicecenter. Die Servicecenterführung pflegt aktiv die Kontakte zu den Fachabteilungen, der Fachverwaltung oder zu den sonstigen Auftraggebern. Instrumente hierfür sind bspw. regelmäßige Abstimmungsmeetings, aktive Überlieferung von auffälligen Besonderheiten, Statistikauslieferungen.

13.2.2.5 Kommunikation

Grundsätzlich ist sowohl die interne als auch die externe Kommunikation eine wesentliche Aufgabe der Servicecenterführung.

- Interne servicecenterbezogene Kommunikation

Hierbei ist sowohl die Kommunikation der Führung mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Servicecenters zu berücksichtigen als auch die Schaffung von Rahmenbedingungen, um eine offene Kommunikation im Team zu gewährleisten.

- Externe verwaltungsbezogene Kommunikation

Hierunter ist die verwaltungsbezogene Kommunikation außerhalb des Servicecenters zu verstehen. Die Ansprache von Bürgerinnen, Bürgern und der Wirtschaft ist an dieser Stelle nicht gemeint (vgl. Kap. 15). Beispielhafte Formen der externen Kommunikation:

- Beziehungsmanagement mit Auftraggebern
- Marketing für das Servicecenter im eigenen Hause
- Teilnahme an übergreifenden Veranstaltungen.

- Wissensmanagement

Das Wissens- und Inhaltsmanagement bündelt und koordiniert sämtliche Aktivitäten zum Thema Aufbereitung und Bereitstellung des Wissens. Gerade angesichts der immer höheren Veränderungsgeschwindigkeit in der öffentlichen Verwaltung kommt dem Wissensmanagement eine hohe Bedeutung zu. Das dem Betrieb zur Verfügung gestellte Wissen muss beschafft, aufbereitet und in geeigneter Weise bereitgestellt werden.

Dies bedeutet, dass alle zur Verfügung stehenden Informationsquellen zu nutzen sind. Die Informationen sind gesichert zu beschaffen, zu prüfen, mit anderen Wissensgebieten in Zusammenhang zu bringen und sinnvoll, zeitnah, richtig, vollständig, verständlich und vorausschauend dem Betrieb zur Verfügung zu stellen. Wiederkehrende Abläufe müssen erkannt, bewertet, optimiert, nachvollziehbar beschrieben und sinnvoll mit den Sachinformationen verknüpft werden.

13.2.3 Führungsqualifikationen

Führungskräfte sind von der Dynamik des Wandels unmittelbar betroffen. Ökonomische, technologische, politische oder soziale Änderungen der Umweltzustände haben Einfluss auf die Organisation „Servicecenter“. Das bedeutet, dass Führungskräfte ständig neue Umweltbedingungen erfassen, verarbeiten, Handlungen daraus ableiten und diese dann auch in die Praxis umsetzen.

Aus diesem Grund sind die Anforderungen an die Führungskräfte nicht nur gestiegen, sondern die erforderlichen Qualifikationen haben sich auch verlagert. Führungskräfte können sich nicht mehr darauf beschränken, über profundes Fachwissen zu verfügen, sondern sie benötigen zunehmend weitergehende Kompetenzen wie kommunikative oder kooperative Fähigkeiten.

13.2.4 Führungsebenen

13.2.4.1 Leitung des Servicecenters

Die Aufgaben der Führung eines Servicecenters sind wie beschrieben vielschichtig. Diese werden durch die Arbeitsgruppe "Personal und Schulung" in den Servicecentern erhoben, gesichtet, geordnet und bereitgestellt.

In Abhängigkeit von der Größe eines Servicecenters kann die Führung auf verschiedene Rollen aufgeteilt werden. Die nachfolgend beschriebene Einteilung der Rollen ist eine Option und keinesfalls als Vorgabe zu verstehen:

13.2.4.2 Teamleiter

Die Teamleitung ist die direkte Führungskraft einer Gruppe von ca. 6-15 Personen. Sie entwickelt das Team selbstständig und ist Ansprechpartner für alle Belange der Gruppe. Die Hauptaufgabe besteht darin, den operativen Betrieb sicherzustellen und auf alle Störungseinflüsse angemessen zu reagieren. Wichtige Aufgaben sind u.a.:

- Planung und Durchführung des Personaleinsatzes,
- Verantwortung für den reibungslosen Betrieb/Eskalation bei Problemen,
- Beurteilung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter / Durchführung regelmäßiger Beurteilungsgespräche,
- Ggf. regelmäßiges Coaching der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter am Arbeitsplatz, Durchführung von Feedbackgesprächen,
- Ermittlung des Schulungsbedarfs der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,
- Durchführung regelmäßiger Teammeetings etc.,
- Operative Unterstützung in besonderen Auslastungssituationen.

Die Teamleitung ist auf Basis von Weisungen der Leitung gemäß der definierten Standards (Arbeitsweisen, Projektdokumentationen, Qualitätshandbücher usw.) tätig und stellt deren Beachtung sicher.

13.2.4.3 Gruppenleiter

Ein/e Gruppenleiter/in führt mehrere Teams bei entsprechender Größe eines Servicecenters.

13.2.4.4 Supervisor

Der Supervisor ist im Regelfall der erste Ansprechpartner zu Fragen der Qualität(smessung) und der Technik. Er ist verantwortlich für die Aufbereitung der wichtigsten Kennzahlen, insbesondere für die Erreichbarkeit und die Abbrecherquote. Neben der Generierung von Reports sollte der Supervisor auch dazu in der Lage sein, die generierten Reports auf ihre Aussagekraft zu hinterfragen und bei Abweichungen von Kennzahlen von der vorgegebenen Norm, diese Abweichungen zu erkennen und Maßnahmen zur Gegensteuerung zu eröffnen.

In seinen Zuständigkeitsbereich fallen u.a. folgende Aufgaben:

- Kontrolle der Echtzeitstatistiken
- Steuerung und Monitoring der Bearbeitungsperformance von Kontakten
- Sicherstellung der Einhaltung von Service Level-Vorgaben aller Kontaktkanäle
- Entwicklung von Steuerungsinstrumenten für die Teamleiter/-innen
- Erstellung von Reports für die Team- und Servicecenterleitung
- Erstellung von Vorhersagen für die Personaleinsatzplanung.

13.2.4.5 Sonstige

Als weitere Rollen können die folgenden Aufgabenschwerpunkte eingerichtet werden, die häufig jedoch ohne disziplinäre Personalverantwortung geführt werden:

- Qualitätsmanagement
- Wissensmanagement
- Technische Experten
- Personalplaner
- Training/Coach/Pate/Train the Trainer/Personalentwickler

13.2.5 Strategische Kapazitätssteuerung

13.2.5.1 Personalbedarfsplanung

13.2.5.1.1 Grundlagen und Faktoren

Die Personalbedarfsberechnung in einem kommunalen Servicecenter hängt von mehreren Faktoren ab, die einzeln und aufeinander abgestimmt berücksichtigt werden müssen, um dem Grundsatz der Wirtschaftlichkeit, Sparsamkeit und Effizienz in einer öffentlichen Verwaltung entsprechen zu können. Bei der Ermittlung des Personalbedarfs sind zwei Komponenten zu betrachten, einmal der Gesamtpersonalbedarf in einem Servicecenter und der täglich erforderliche Bedarf, also die aktiven Servicecenterkräfte.

Neben den üblichen Faktoren zur Personalbedarfsermittlung, wie die durchschnittliche Jahresarbeitszeit etc., sind in einem Servicecenter im Wesentlichen zwei weitere Faktoren zu berücksichtigen: Dies sind die Anzahl der potenziellen Anrufe und die durchschnittliche Bearbeitungszeit eines Anrufes. Bei einem kommunalen Servicecenter kann ein Anhaltspunkt für die Anzahl der potenziellen Anrufer die Bevölkerungszahl der jeweiligen Stadt sein. Dies hilft allerdings nur zum Teil, da sich anhand dieser Größe die durchschnittliche Dauer der Beauskunftung nicht ableiten lässt. Darüber hinaus ist das Leistungsspektrum in einem kommunalen Servicecenter sehr breit gefächert und deswegen auch der Beratungsumfang sehr unterschiedlich. Einschränkend kann wiederum argumentiert werden, dass D115 gerade zu Beginn des Pilotbetriebes nur einen kleinen Anteil der kommunalen Aufgabenvielfalt beauskunftet. Selbst wenn die Top-Leistungen von Bund und Ländern zusätzlich beauskunft-

tet werden, so bleiben die diesbezüglichen Anforderungen immer noch weit hinter denen zurück, die in den aktuell existierenden Servicecentern geleistet werden. Die nachfolgenden Ausführungen beziehen sich daher vorrangig auf die Personalbedarfsplanung für ein Servicecenter (ohne D115) mit einem umfassenden Produktportfolio.

D115 wird je nach Quantität und Qualität der zusätzlichen Leistungserbringung aufbauend darauf eine Personalzusatzkomponente X verursachen, über die heute noch keine gesicherten Berechnungen vorgelegt werden können.

Die Personalbedarfsermittlung muss sich ggf. auch an Gemeinde-, Landes- oder Bundesrecht ausrichten, in denen spezifische Anforderungen hinterlegt (vgl. hierzu bspw. Nr. 4.6.1 VV zu § 17 BHO).

13.2.5.1.2 Gesamtpersonalbedarf

Die oben dargestellten Faktoren haben einen wesentlichen Einfluss auf die Bemessung des Gesamtpersonalbedarfs. Leider sind die Faktoren bei der Gründung von einem neuen Servicecenter noch nicht bekannt. Mit welchem Personalbedarf können also neue Servicecenter starten?

Die Servicecenter in NRW haben z.B. in einem Vergleich festgestellt, dass bei einer Anzahl von ca. 15.000 Einwohnern (je nach Leistungsumfang) eine Servicecenterkraft (Vollzeitstelle) auf kommunaler Ebene erforderlich ist. Die Anzahl steigt bei dieser Berechnung linear (d.h. bei 30.000 Einwohnern zwei Servicecenterkräfte, usw.). Allerdings ist diese Kennzahl abhängig von den konkreten organisatorischen Bedingungen und der Erfahrung der Servicecenterkräfte.

Hinzu kommt noch ein(e) Teamleiter/in pro ca. 15 Servicecenterkräfte. Ggf. ist eine weitere Führungsebene erforderlich. Dies könnte dann der Fall sein, wenn die Teamleitung zum Beispiel aktiv in die Beauskunftung mit eingebunden ist und nur zu einem geringen Zeitanteil für die Wahrnehmung von einfachen Teamleitungsaufgaben freigestellt ist.

Ein weiteres wichtiges Thema ist das Wissens- oder auch das Qualitätsmanagement. Ob hier neben dem betrieblichen Aspekt gesondert Personal für zuarbeitende und unterstützende Tätigkeiten abgestellt werden muss, hängt von der Aufgabenverteilung in der jeweiligen Stadt ab.

13.2.5.1.3 Täglicher Personalbedarf

Für die tägliche Personalbedarfsberechnung wird häufig die Erlang C-Formel genutzt. Diese Formel ist aus verschiedenen methodischen und umfeldabhängigen Bedingungen nicht geeignet, den abschließenden Bedarf an Mitarbeitern zu berechnen. Sie ist aber eine gute Grundlage für die Ermittlung der Obergrenze der erforderlichen Servicecenterkräfte und wird auch in einigen bereits existierenden Servicecentern dafür eingesetzt.

13.2.5.1.4 Das Erlang C-Modell

Erlang C ist ein synonyme Ausdruck für ein Warteschlangenmodell, das am Anfang des 20. Jahrhunderts entwickelt wurde, um die Wahrscheinlichkeit und die mittlere Dauer von Wartezeiten bei der Telefonvermittlung zu errechnen. Synonym wird der Ausdruck Erlang C auch für die sog. Erlang C-Formel genutzt, die die Verteilung der Wartezeit in diesem Modell wiedergibt. Heute wird das Erlang C-Modell sowie die Formel unter anderem in Servicecentern eingesetzt, um aus den vorgegebenen Größen Anrufvolumen, Anzahl Bedienstungen (Servicecenterkräfte) und mittlerer Bedienzeit einen Service Level oder (indirekt über eine Service Levelvorgabe) einen Personalbedarf zu ermitteln.

Das Erlang C-Modell definiert den Zusammenhang zwischen sechs Variablen

- die Anzahl der Leitungen oder der Servicecenterkräfte, die verfügbar sind, um Anrufe aus der Warteschlange zu holen,
- die Anzahl der Anrufe in der betrachteten Zeiteinheit,
- die mittlere Dauer eines Anrufes (average duration),
- die Wahrscheinlichkeit einer Verzögerung (probability of delay),
- die mittlere Verzögerung (average delay),
- den Prozentsatz der beantworteten oder durchgekommenen Anrufe (percentage answered).

13.2.5.1.5 Voraussetzungen für die Anwendung des Erlang C-Modells

Um das Erlang C-Modell anwenden zu können, müssen die sechs oben genannten Variablen mit Informationen hinterlegt werden. Anhand des nachfolgenden Beispiels werden die einzelnen Aspekte erläutert:

Arrivals – Anzahl der eingehenden Anrufe

Die Anzahl der eingehenden Anrufe ist für einen Zeitraum (Sekunden, Minuten, Stunden, Tage) zu definieren. In dem o.a. Beispiel wird dieser pro Stunde eingegeben. Diese Zahl sollte im Rahmen eines Pilotbetriebes für jedes D115-Servicecenter ermittelt werden bzw. es sollten Annahmen getroffen werden. In der Regel kann von der sog. M-Kurve (Verteilungsfunktion der täglichen Anrufe über den Zeitraum der Leistungserbringung) ausgegangen werden.

Service time – Mittlere Dauer eines Anrufes

Die mittlere Dauer eines Anrufes ist ebenfalls zu bestimmen. Diese ist in den heute bestehenden kommunalen Servicecentern sehr unterschiedlich und liegt zwischen 120 und 220 Sekunden. Auch diese Zahl sollte im Rahmen eines Pilotbetriebes für jedes D115-Servicecenter ermittelt bzw. es sollten Annahmen dazu getroffen werden.

Service Level

Es ist notwendig zu entscheiden, welchen Anspruch ein Servicecenter an seinen Service Level stellt, d.h. wieviel Prozent der Anrufe in welcher Zeit angenommen werden sollen. Der für D115 vereinbarte Service Level liegt bei 75/30. Dies bedeutet, dass 75 Prozent der Anrufe in 30 Sekunden (ca. 7-mal Klingeln) entgegengenommen werden.

13.2.5.1.6 Ergebnis

Bei der Personalbedarfsberechnung mit dem Erlang C-Modell werden einige notwendige Indikatoren bei der Arbeit in einem Servicecenter noch nicht berücksichtigt. Erlang C geht davon aus, dass die errechnete Zahl der Servicekräfte aktiv telefoniert. Das bedeutet, dass Nachbearbeitungszeiten zu einem Anruf ggf. nicht erforderlich sind (z.B. Versenden von Unterlagen usw.). Außerdem werden Pausenzeiten bei der Kalkulation ebenfalls nicht berücksichtigt. Für die Nachbearbeitung und für die Pausen muss ein prozentualer Anteil hinzuaddiert werden.

Die Kritik am Erlang C-Modell liegt vor allen Dingen darin begründet, dass mehrere reale Rahmenbedingungen wie eine begrenzte Leitungs- oder Warteplatzanzahl, die Ungeduld der Anrufer oder heterogene Servicekräfte- und Anrufergruppen nicht berücksichtigt werden.

Die Erfahrung hat gezeigt, dass dieses Modell ein hilfreiches Medium zur Festlegung der erforderlichen Agenten pro Stunde ist und entsprechende Näherungswerte liefert.

13.2.5.2 Personaleinsatzplanung

Die Personaleinsatzplanung in einem Servicecenter erfolgt sinnvollerweise unter Anwendung entsprechender technischer Hilfsmittel. Die Auswahl des geeigneten Tools ist dabei abhängig von der Größe des Servicecenters. Kann in einem kleinen Servicecenter eine solche Planung noch unter Zuhilfenahme einfacher Tools (z.B. MS Excel) erfolgen, so ist dies bei großen Servicecentern kaum noch möglich. Vielmehr sollte hier ein modernes Workforce-managementsystem (WfM) eingesetzt werden, das neben den Erfahrungswerten der Planer auch auf verschiedene andere im System hinterlegbare Parameter und historische Vergleichsdaten zugreifen kann.

Ein solches System ist nicht nur in der Lage, historische und Echtzeitdaten aus der Telefonanlage in die Berechnung mit einzubeziehen, sondern kann mit einer Vielzahl von verschiedenen Schichten, Touren, Vertragsmodellen, Servicedefinitionen etc. gefüttert werden und im Extremfall für 15-Minuten-Intervalle eine Personalplanung durchführen. Außerdem bietet das System jedem Mitarbeiter die Möglichkeit, vor Beginn der eigentlichen Planungsphase sog. Wunschtouren einzugeben oder im Nachhinein Touren über eine "Tauschbörse" mit Kollegen zu tauschen.

Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im sog. Front Office werden mit einer Vorlaufzeit von einem Monat jeweils für einen Monat geltende Einsatzpläne bzw. Schichtpläne erstellt. In diesen Schichtplänen sind die Zeiten für Dienstbeginn und -ende, Rüstzeiten, Pausenzeiten, Meetings etc. verzeichnet. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben hier nur einen engen, jeweils mit dem Teamleiter abgestimmten Spielraum für Änderungen. Die Anforderungen an den Betrieb eines Servicecenters erlauben jedoch keine Flexibilisierung der Arbeitszeiten, wie sie sonst in der öffentlichen Verwaltung üblich sind.

Das Back Office unterliegt dieser engmaschigen Planung nicht, da die hier tätigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nicht direkt vom Kunden angerufen werden und i.d.R. z.B. an der Gleitzeitregelung der Verwaltung teilnehmen können. Jedoch sollte es interne Absprachen geben, welcher Mitarbeiter wann seinen Dienst aufnimmt bzw. beendet. Nur so kann letztlich eine zeitnahe Weiterbearbeitung von Vorgängen im Back Office sichergestellt werden.

13.2.5.2.1 Steuerung bei Spitzenlast

Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter im Front Office hat üblicherweise über eine Laufleiste auf dem Monitor jederzeit den aktuellen Auslastungsgrad des Servicecenters im Blick. Die dort dargestellten Werte erlauben jedoch nur eine ungefähre Einschätzung der momentanen Situation. Die Leitung und die im Front Office tätigen Teamleiter erhalten darüber hinaus, anhand von verschiedenen Echtzeitberichten, eine sehr viel genauere Anzeige über Anrufvolumen, Wartezeiten, Gesprächs- und Nachbearbeitungszeiten sowie Statistik (Rüst-, Pausen-, Meeting- und Trainingszeiten) der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Diese Übersicht versetzt daher die Führungskräfte in die Lage, bei ungeplanter Spitzenlast entsprechend zu reagieren. Dies kann zum einen darin bestehen, dass ein oder mehrere Mitarbeiter früher aus Pausen geholt werden oder Mitarbeiter ggf. telefonisch zu einem vorgezogenen Dienstbeginn beordert oder auch auf freiwilliger Basis Mehrarbeit geleistet wird. Ein weiteres Mittel zur Steuerung von Spitzenlasten ist auch die technische Umverteilung bzw. Priorisierung von Anrufkanälen auf mehr oder weniger Mitarbeiter.

13.2.5.3 Pausen-, Ausbildungs- und Coachingplanung

Auch die Pausen-, Ausbildungs- und Coachingplanung sollte über geeignete technische Hilfsmittel erfolgen, so z.B. ebenfalls über ein Workforcemanagementsystem. Die Planung von Ausbildungs- und Coachingzeiten erfolgt in der Regel zudem auf Basis von terminlichen Absprachen zwischen Betrieb und dem Trainingsbereich des Servicecenters. Dieses Vorgehen ist mit einem relativ hohen Aufwand verbunden. Es sollte daher vorgesehen werden,

auch Trainings- und Ausbildungseinheiten in die (WfM-gestützte) Schichtplanung für das Front Office mit einfließen zu lassen.

13.3 Ausblick auf erste verbundübergreifende Schulungs- und Qualifizierungsmaßnahmen

Die Bereitschaft zur Verbesserung der Zusammenarbeit von Bund, Ländern und Kommunen wird mit dem Start des D115-Projektes für alle beteiligten Verwaltungen intensiviert. Gerade für Schulungs- und Qualifizierungsmaßnahmen können sich verwaltungsübergreifende einheitliche Standards bilden.

So haben sich bereits zwischen D115-Teilnehmern kooperative, synergetische Partnerschaften entwickelt, die künftig größere Skaleneffekte in technischer, organisatorischer und personeller Hinsicht erwarten lassen. Die Gemeinschaft der bereits heute existierenden Servicecenter hat dazu beigetragen, den Geschäftsbetrieb neu gegründeter Servicecenter zu entwickeln. Hierzu fanden bereits diverse Hospitationsmaßnahmen, Know-how-Transfers vielfältiger Art und Coaching-Maßnahmen über längere Zeiträume statt. Diese Maßnahmen haben sich während der Konzeptphase zunächst überwiegend auf die Führungskräfte der Servicecenter bezogen. Künftig soll neben einer Intensivierung des Austausches und der Unterstützung der Führungskräfte untereinander verstärkt das Servicecenterpersonal in den Vordergrund treten und verbundübergreifend nach einheitlichen Standards geschult werden. So kann das Qualifizierungsniveau angehoben sowie die Qualität gesichert und gesteigert werden.

Durch die Bildung eines D115-Kompetenzteams „Qualifizierung“ soll neben der Erstellung bzw. Verfeinerung des Schulungs- und Ausbildungsleitfadens für D115-Servicecenterkräfte zusätzlich die Möglichkeit gemeinsamer Schulungen entstehen, ein Austausch von Mitarbeitern per Hospitation (darauf aufbauend auch per Rotation) organisiert und Schulungen durch Referenten angeboten werden.

Für die beteiligten Servicecenter gilt es, das Serviceversprechen bereits in der Pilotphase umzusetzen und den Servicelevel zu halten. Bei dem Anspruch, eine hohe Beantwortungsquote im Erstkontakt und ein hohes Maß an Zufriedenheit bei den Anrufern von D115 zu erreichen, muss die Qualität der Kundengespräche entsprechend gut sein und durch die Schulungskonzepte abgebildet werden. Zur Stärkung der Identifikation mit dem Projekt und zur Förderung der Motivation der Servicekräfte und Centerleitungen sollte noch vor Beginn der Pilotphase ein „Mitarbeitertag“ stattfinden. In Workshops und Teamarbeiten werden die teilnehmenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter qualifiziert.

Optionale Schulungsinhalte sind:

- Die D115-Idee, Leitsätze, Serviceversprechen, Erwartungen, Nutzen
- Gesprächsführung
- Umgang mit Systemen
- Darstellung der Verbundnovitäten und deren Handling
- Qualitätsaspekte, Wissenskreislauf
- Teambuilding-Maßnahmen.

In der Qualifizierung bieten sich weitere tiefgreifende Möglichkeiten, die in der Test- und Pilotphase identifiziert, konzeptioniert und umgesetzt werden sollen. So kann ein professionelles und erfolgsorientiertes Qualifizierungskonzept im D115-Verbund aufgebaut und interessierten Verwaltungen der Einstieg in D115 erleichtert werden.

13.4 Aufgaben der Servicecenter in der Test- und Pilotphase:

Zur Umsetzung der ersten Qualifizierungsmaßnahmen sollten im Laufe der Testphase innerhalb der teilnehmenden Servicecenter folgende Aufgaben bewältigt werden:

Aufgaben für die D115-Servicecenter
• Auswahl und Benennung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für das D115-Team
• Bereitstellung des Personals für Schulungsmaßnahmen
• Benennung von Referentinnen/Referenten
• Aktive Einbindung in die Konzepterstellung (Wissenstransfer)
• Aktive Einbindung in die Schulungsmaßnahmen
• Mitwirkung beim Aufbau und Unterstützung des Kompetenzteams „Qualifizierung“
• Sicherstellung des Service Levels und Einhaltung des Serviceversprechens in der Pilotphase.

14 Einrichtung von D115-Servicecentern

14.1 Einführung

Der zentrale Schritt zur Teilnahme an D115 ist der Aufbau des eigenen Servicecenters oder die Einbeziehung in bestehende Servicecenter im Rahmen eines Shared Service Modells. Dieses ist die Grundlage, um in den D115-Verbund aufgenommen zu werden. Ziel dieses Kapitels ist es daher, einen Überblick über die verschiedenen Ausgangslagen, Fragestellungen und Aufgaben zu geben, die für den erfolgreichen Aufbau eines Servicecenters – oder die Einbeziehung in bestehende Servicecenter – nötig sind.

Zu Fragen der Wirtschaftlichkeit von Servicecentern und den anfallenden Kosten wird auf Kap. 10.5 verwiesen.

Die nachfolgenden Beschreibungen dieses Kapitels bilden lediglich den Auftakt zu einer intensiven Diskussion und Beschreibung von Maßnahmen, die für den Aufbau von Servicecentern erforderlich sind oder behilflich sein können. Diese Ausführungen sollen nach Abschluss des Feinkonzeptes weitergeführt und aufbereitet werden.

14.2 Spezifika bei der Einrichtung von Servicecentern auf kommunaler, Landes- und Bundesebene

14.2.1 Einführende Bemerkungen

Alle teilnehmenden Verwaltungen im D115-Verbund sind im Regelfall selbstständige Verwaltungseinheiten, die in ein Gesamtgefüge des Verwaltungsaufbaus in der Bundesrepublik Deutschland eingebunden sind. Sie haben jedoch aufgrund ihrer unterschiedlichen Aufgabenstellungen spezifische eigene Charakteristika sowohl in den klassischen Ebenen Bund/Länder/Kommunen als auch bei Fach- und Sonderbehörden.

Grundsätzlich gilt: Je ausdifferenzierter die inhaltliche oder regionale Aufgabenstellung/Zuständigkeit der teilnehmenden Verwaltung, umso stärker die Anforderungen an die Vernetzung im D115-Verbund. Dies gilt sowohl in organisatorischer Hinsicht als auch auf der inhaltlichen Ebene des Wissensmanagements.

Wesentliche spezifische Herausforderungen für die Einrichtung von Servicecentern auf kommunaler, Landes- und Bundesebene werden im Folgenden dargestellt.

14.2.2 Großstadt

Die meisten Servicecenter sind bisher in größeren Städten eingerichtet worden. Dies bietet sich aus einer Reihe von Gründen an:

- Hohes Anruf- und Kontaktvolumen aufgrund der Zentrierung einer relativ großen Anzahl an Menschen.
- Ein – auch im Vergleich zu kreisangehörigen Städten – umfassenderes Aufgabenspektrum (z.B. Jugendhilfe, Schulverwaltung, Straßenverkehrsbehörde), das durch die Servicecenter abgedeckt werden kann und die vielfältigen Fragen der Bürgerinnen, Bürger und Wirtschaft kanalisiert.
- Die Erwartungshaltung von Bürgerinnen, Bürgern und Unternehmen in Großstädten zu wirklich allen Themen einer Stadt und ihrer "Töchter" (Entsorgungsbetriebe,

Krankenhäuser etc.) Antworten zu erhalten (Stichwort: "Geht Dir der Rat aus - so geh doch ins Rathaus").

Ist bisher nur eine oder sind ggf. mehrere Telefonzentralen vorhanden, so ergeben sich insbesondere folgende Aufgaben zur Einrichtung eines Servicecenters:

- Integration der bisherigen telefonischen Anlaufstellen
- Reorganisation und Umstrukturierung von „kleinteiligen“ Mischarbeitsplätzen mit heterogenen Aufgabeninhalten.
- Abstimmungsprozesse zwischen Verwaltung und den Fachämtern zur Übernahme der telefonischen Aufgaben.

Servicecenter in Großstädten können als Basis für sog. multizentrische Ansätze dienen. Dies liegt insbesondere daran, dass hier aufgrund der Größe der Städte eine räumliche Konzentration einer Vielzahl (> 20) von Servicecenterarbeitsplätzen anzutreffen ist. Wie bereits in Kap. 10.5 zur Wirtschaftlichkeitsbetrachtung berechnet wurde, verfügt eine Stadt in einer Größenordnung von ca. 450.000 Einwohnern bei einem eingerichteten und funktionsfähigen Servicecenter erfahrungsgemäß über ca. 15-30 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Servicecenter. Damit ist eine kritische Größe des Personalbestandes bereits erreicht, so dass ein Anwachsen durch die Teilnahme von kleinen und mittleren Kommunen/Verwaltungen zu überwiegend geringen „Grenzkosten“ erfolgen kann.

Bereits existierende Kompetenzen vor Ort ermöglichen einen schnellen Einstieg bei D115, da ein Großteil der technischen Strukturen, aber auch der organisatorischen und personellen Kompetenzen bereits vorhanden ist und unmittelbar eingesetzt werden kann.

14.2.3 Kreise, kleine und mittlere Kommunen

In vielen kleinen und mittleren Verwaltungen gibt es bereits einen dienstleistungsorientierten Bürgerservice, der größtenteils auch telefonisch erreichbar ist. Insofern sind an vielen Stellen die Voraussetzungen für eine Mitwirkung im Rahmen des D115-Verbundes bereits gegeben.

In Ergänzung der bestehenden Strukturen sind insbesondere folgende spezifische Anforderungen und Rahmenbedingungen zu berücksichtigen:

- Bei der Kreisverwaltung und auch bei den kreisangehörigen Kommunen handelt es sich grundsätzlich um eigenständige Verwaltungen mit allen Rechten und Pflichten.
- In den kleinen und mittleren Verwaltungen wird weniger arbeitsteilig gearbeitet, als dieses in Großorganisationen der Fall ist. Hier ist ein gesamtheitlicher Bürgerservice bereits in aller Regel vorhanden.
- Aufgrund der hohen Anzahl von Mischarbeitsplätzen ist die Verlagerung von telefonischen Front Office-Aktivitäten schwieriger bzw. sie ist häufig nicht gewünscht.
- Aufgrund der geringeren Einwohnerzahlen sind häufig nur wenige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verfügbar, die in einen Servicecenterbetrieb wechseln könnten. Die kritische Masse für den Betrieb eines eigenen Servicecenters lässt sich nur in Kooperation mit anderen Verwaltungen erreichen.
- Für IT-Betrieb und IT-Support wird häufig auf die zuständige öffentlich-rechtliche Datenzentrale zurückgegriffen.

Insofern gilt es, die Kapazitäten von kleinen und mittleren Verwaltungen so zu bündeln, dass ein wirtschaftlicher Betrieb gewährleistet werden kann. Die Wirtschaftlichkeit wird in diesem Zusammenhang elementar davon berührt, ob aufgrund der Anforderungen aus dem festgelegten D115-Leistungsversprechen (z.B. Gewährleistung eines Service Levels von 75/30) überproportional hohe personelle Kapazitäten vorgehalten werden müssen. So hat sich in

den Berechnungen aus Kap. 10.5 zur Wirtschaftlichkeitsbetrachtung ergeben, dass in einer Großstadt zwischen 15.000 und 30.000 Anrufe³⁶ pro Servicekraft und Jahr erledigt werden können. Sinkt diese Quote allein schon deshalb, weil für die Abdeckung der Tagesrandzeiten mit niedrigem Anrufervolumen oder bei Vertretungsregeln im Krankheitsfall oder wegen sonstiger Fehlzeiten „Doppelstrukturen“ vorgehalten bzw. betrieben werden müssen, so reduziert sich der Grad der Wirtschaftlichkeit des Servicecenters teilweise erheblich.

Eine ausreichende „kritische“ Masse kann über folgende Optionen erreicht werden:

- Konzentration auf Kreisebene. Damit verbunden ist eine (Teil-)Übernahme der Telefonservicefunktion durch die Kreisverwaltung für die zugehörigen Städte und Gemeinden. Eine andere Option stellt die Einrichtung einer virtuellen Servicecenterstruktur zwischen der Kreisverwaltung und den angehörigen Kommunen dar.
- (Virtuelle) Servicecenterstrukturen zwischen mehreren Landkreisen (inkl. angehöriger Kommunen) und/oder kreisfreien Städten. Hierzu wären benachbarte Landkreise und kreisfreie Städte einzubinden.
- (Virtuelle) Servicecenterstrukturen zwischen kommunaler und Landesebene. Gerade hierin könnte eine Lösung zur Einbindung von wenig besiedelten Gebieten in den ostdeutschen Flächenländern bestehen.

In Kreisgebieten ist das Zuständigkeitsgefüge ein anderes als in kreisfreien Städten. Innerhalb der Kreise sind die Kommunen selbstständig handelnde Verwaltungseinheiten unterschiedlicher Größenklassen und decken eigenständig verschiedene Zuständigkeitsebenen ab.

Als Beispiel sei an dieser Stelle die Baugenehmigung genannt. Diese kann von mittleren und großen kreisangehörigen Kommunen mit eigener Bauaufsichtsbehörde als auch von der Kreisverwaltung für die kleineren Kommunen ohne Bauaufsichtsbehörden erteilt werden. Eine Servicekraft eines kreisweiten Servicecenters muss daher in diesem Beispiel für die Beauskunftung über die Dienstleistung „Baugenehmigung“ schon deshalb mehrere verschiedene Informationsquellen zur Verfügung haben, um die verschiedenen Fachansprechpartner benennen zu können bzw. auf örtliche Unterschiede im Antragsverfahren zwischen Kreisverwaltung und kreisangehöriger Gemeinde mit eigener Bauaufsichtsbehörde hinweisen zu können.

Damit stellt die Beauskunftung über D115-Leistungen im kreisangehörigen Raum höhere Anforderungen an die Vernetzung des Wissensmanagements und die Telefonkontakte zwischen den Akteuren. Die organisatorischen und insbesondere auch die technischen Rahmenbedingungen für das Wissensmanagement sind in gemeinsamen Vereinbarungen festzuschreiben. Diese Vereinbarung als Zusammenführung der Interessen von kreisangehörigen Kommunen und Kreisen erfordert einen „feinfühlig“ Abstimmungsprozess insbesondere auch auf der politischen Ebene. Innerhalb der Kreise ist eine Projektstruktur hierfür aufzubauen.

Vorbereitend ist in den jeweiligen Bürgermeisterdienstversammlungen oder vergleichbaren Besprechungen ausreichende Überzeugungsarbeit zu leisten. Der Mehrwert aus der Teilnahme am D115-Verbund muss klar herausgestellt werden. Dabei muss deutlich vermittelt werden, dass durch den Verbund die Identität der einzelnen Kommune nicht in Frage gestellt wird.

³⁶ Die Anzahl der durch eine Servicekraft geführten Telefonate ist im Wesentlichen von deren Komplexität abhängig. Werden verstärkt telefonische Vermittlungstätigkeiten übernommen, so sinkt im Regelfall die durchschnittliche Bearbeitungszeit pro Anruf. Werden hingegen komplexe Leistungen im Servicecenter wahrgenommen, so steigt die durchschnittliche Bearbeitungszeit pro Anruf.

14.2.4 Landes- und Bundesverwaltungen

Neben einer – im Vergleich zur kommunalen Ebene – relativen „Bürgerferne“ der Landes- und Bundesebene zeigt sich bei Landes- und Bundesbehörden eine weitere Herausforderung: Staatliche Organisationen sind im Regelfall nach dem Ressortprinzip organisiert, so dass die Verwaltung normalerweise nicht durch ein einziges D115-Servicecenter abgebildet wird. Statt einer „Kopfstelle“ für den gesamten Bund oder ein Land verfügt ggf. jedes Ministerium über seine eigene Telefonzentrale oder sein eigenes Servicecenter.

Dies ist auf Bundesebene der Fall. Auf Landesebene zeigt sich die Tendenz zur Einführung ressortübergreifender Lösungen. Nicht nur die Stadtstaaten Hamburg und Berlin, sondern auch in den Flächenstaaten Nordrhein-Westfalen und Bayern sind integrierte Servicecenter eingerichtet worden. Der Aufbau übergreifender Lösungen wird derzeit im Saarland und in Sachsen-Anhalt geplant. In Brandenburg und Hessen wurden Vorstudien erstellt.

Verwaltungsgröße und Finanzmittelausstattung sind zumeist weitere wesentliche Kriterien, nach denen sich staatliche Verwaltungen von Kommunalverwaltungen unterscheiden.

14.3 Beauftragung eines Shared Service Centers als Alternative zum Eigenbetrieb

14.3.1 Ausgangssituation

Als alternative Modelloption zur Einrichtung eines eigenen Servicecenters kommt – wie bereits vorangehend erwähnt – auch der Zusammenschluss verschiedener Verwaltungen zu einem (virtuellen) regionalen Servicecenter in Frage. Man spricht in diesem Fall von einem Shared Service Center.

Ausgehend von der Idee, dass ein D115-Servicecenter nicht zwingend nur von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern einer einzelnen Behörde betrieben werden muss, ergibt sich gerade auch für kleine und mittlere Verwaltungen die Option, sich zu einem virtuellen Verbund zusammenzuschließen und die Aufgaben von einer gemeinsam getragenen Organisationseinheit erledigen zu lassen. Ob es sich dabei um eine Erstgründung eines neuen Servicecenters (z.B. durch Bildung eines öffentlich-rechtlichen Zweckverbandes) oder aber um die nachträgliche räumliche Erweiterung eines schon bestehenden Servicecenters handelt, hängt von den jeweiligen örtlichen und regionalen Gegebenheiten ab und kann an dieser Stelle erst einmal unberücksichtigt bleiben.

Vorstellbar ist im Übrigen auch die Bildung einer virtuellen Organisationseinheit innerhalb einer Verwaltung, bei der sich mehrere „kleine“ dezentrale Organisationseinheiten an der zentralen Aufgabenwahrnehmung des Servicecenters beteiligen. In allen Fällen müssen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nicht zwingend am gleichen Standort bzw. im gleichen Gebäude untergebracht sein. Wichtig ist nur, dass sie alle nach gleichen Standards und Regeln arbeiten und die vorhandene Technik (Telefonie, Wissensmanagement etc.) die Zusammenarbeit des verteilten Personals optimal unterstützt.

Der Umsetzung einer solchen Modelloption wird in der Regel die folgende Ausgangslage zugrunde liegen:

- a) Wenn wichtige Parameter wie z.B. Behördengröße oder Fallzahlen dagegen sprechen, kann eine einzelne Verwaltung u.U. den Aufbau eines eigenen Servicecenters wirtschaftlich nicht rechtfertigen. Nicht selten kann von kleinen und mittleren Verwaltungen die sog. kritische Masse dauerhaft unterschritten werden. Unterhalb der kritischen Masse lassen sich die Verfahren möglicherweise nicht effizient durchführen. Auch können Service Level nicht verlässlich garantiert werden. Ebenso wird die Personalgewinnung oder -bindung schwieriger ebenso wie die Frage der Gewährleistung eines angemessenen Aus- und Fortbildungsniveaus.

- b) Darüber hinaus kann es aufgrund unterschiedlicher örtlicher Einflussfaktoren in einer Behörde wirtschaftliche, politische oder sonstige strategische Gründe geben, nach denen die Beauftragung oder der Anschluss an ein bereits bestehendes fremdes Servicecenter (zu dessen Konditionen) nicht umsetzbar bzw. gewollt ist.
- c) Es muss geprüft werden, ob im regionalen Umfeld potentielle Partner in einer ähnlichen Situation mit vergleichbarem Bedarf vorhanden sind, so dass durch eine Bündelung gemeinsamer Fallzahlen bzw. Einwohnerzahlen in einem Zusammenschluss die kritische Masse dauerhaft erreicht werden kann.

14.3.2 Voraussetzungen für die Einrichtung eines Shared Service Centers

Die erfolgreiche Einrichtung eines solchen Shared Service Centers (im D115-Verbund) ist – je nach Ausgestaltung und örtlichen Gegebenheiten – an einige Voraussetzungen geknüpft, die nachstehend exemplarisch, allerdings ohne Anspruch auf Vollständigkeit aufgeführt sind. Diese Auflistung wird im Übrigen im Laufe der Zeit und mit zunehmender qualitativer und inhaltlicher Ausweitung des D115-Angebotes ergänzt und fortgeschrieben.

1. Einrichtungskonzept:

Für die interessierten Verwaltungen sollte ein Konzept zur Einrichtung solcher Shared Service Center frei verfügbar sein, damit sie über alle relevanten Informationen verfügen, die zum Aufbau und Betrieb eines Servicecenters im D115-Verbund benötigt werden. Das vorliegende Feinkonzept bietet bereits konkrete Anhaltspunkte. Ergänzende Ausführungen und erste Erfahrungsberichte zur konzeptionellen Vorbereitung und zur praktischen Ausführung einer solchen Maßnahme sollen in der zweiten Jahreshälfte 2008 erarbeitet und im Nachgang daran fortgeschrieben werden.

2. Bereitschaft zur Zusammenarbeit:

Es muss sich eine ausreichende Anzahl von interessierten Verwaltungen zusammenfinden, um auf Basis einer gemeinsamen Absichtserklärung und eines gemeinsamen Verständnisses ein Servicecenter einzurichten und dauerhaft erfolgreich zu betreiben. Dabei ist es wichtig, dass insbesondere die kritische Masse dauerhaft verlässlich erreicht und das erforderliche Budget für einen mehrjährigen Betrieb garantiert wird.

3. Technischer Betreiber:

Mindestens einer der interessierten Kooperationspartner muss bereit und in der Lage sein, die zentralen Aufgaben des technischen Betriebs eines Servicecenters verantwortlich wahrzunehmen und mit einem hohen Verfügbarkeits- und Qualitätsanspruch dauerhaft wirtschaftlich und sicher erfüllen zu können. Diese Aufgabe ist für eine Verantwortungsteilung nicht geeignet. Eine gute Lösung kann auch die Übertragung dieser Aufgaben an einen geeigneten Rechenzentrumsbetreiber oder IT-Dienstleister sein.

4. Gemeinsamer Dienstplan:

Eine besondere Herausforderung und zugleich kritischer Erfolgsfaktor wird bei dem Betrieb eines Shared Service Center stets die Aufstellung und Einhaltung eines gemeinsamen Dienstplanes über alle dezentral verteilten Kooperationspartner hinweg sein. Gerade in einem virtuellen Verbund mehrerer beteiligter Partner potenzieren sich die Schwierigkeiten einer Dienstplangestaltung (z.B. durch fehlende räumliche Nähe, durch Wechselwirkungen mit exogenen Einflussfaktoren etc.). Eine Beeinträchtigung des Serviceversprechens muss unbedingt vermieden werden, ebenso wie eine Gefährdung der Marke D115.

5. Informationspflichten und Übergaberegeln:

Aus der fehlenden räumlichen Nähe ergeben sich weitergehende Anforderungen an die Aktualisierung des lokalen Wissens. Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in einer Front Office- oder Back Office-Schicht müssen stets alle aktuell wichtigen Ereignisse, besondere Fragestellungen und andere kundenrelevante Informationen bekannt sein.

Im Übrigen gelten auch für Shared Service Center die sonstigen Voraussetzungen an ein Servicecenter im D115-Verbund, insbesondere in Bezug auf die Einhaltung des einheitlichen Leistungsversprechens, die Wissensbereitstellung und -pflege, das Aus- und Fortbildungsniveau der beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie das Qualitätsmanagement und ein gemeinsames Monitoring, Reporting und Benchmarking.

Wichtig ist, dass die Identität jeder teilnehmenden Verwaltung stets gewahrt bleibt. Daher ist die Technik so einzurichten, dass sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Servicecenter je nach angewählter Zielrufnummer entsprechend melden und anrufende Bürger sich mit ihrer Gemeinde, ihrer Stadt und ihrem Kreis identifizieren können.

Zusätzlich zu beachten sind in diesem Zusammenhang die besonderen Anforderungen des Datenschutzes an Verbunddienstleistungen, die im gesamten D115-Verbund verbindlich geregelt sind. Zugleich müssen sich auch die angeschlossenen Behörden selbst mit der Leistungsqualität und der Ausgestaltung „ihres“ Servicecenters identifizieren.

Damit kein Teilnehmer dominiert oder sich übervorteilt fühlt und die Modelloption Shared Service Center dauerhaft akzeptiert wird und erfolgreich ist, sind klare Absprachen/Kontrakte erforderlich. Hier gilt es, gerade auch in der internen Beziehung der verschiedenen Kooperationspartner eine tragfähige Auftraggeber-/Dienstleisterbeziehung aufzubauen, die alle Beteiligten in die Prozesse zur Optimierung des Serviceangebots gleichermaßen einbindet und damit jedem denkbaren Vertrauensverlust vorbeugt.

14.4 Wahl des Betreibermodells für ein Servicecenter

Innerhalb bestehender regulatorischer Rahmen können Verbundteilnehmer aus einer Fülle möglicher Betriebsformen wählen. Die Wahl der Betriebsform darf keine Auswirkungen auf die Leistungsqualität der Servicecenter im D115-Verbund haben. Sie hat aber Einfluss auf die Finanz- und Projektrisiken, auf den Personalaufbau, die Einflussmöglichkeiten der Politik etc.

Die Modelle erstrecken sich von einer reinen öffentlichen bis hin zu einer vollständig externen privaten Erbringung der D115-Serviceleistungen. Dazwischen liegen Mischformen, bei denen öffentliche Verwaltungen ihre Leistungen gemeinsam, allein oder durch Beteiligung an gemischt-privaten Servicecentern erbringen.

Daraus lassen sich vier grundlegende Typen von Betreibermodellen ableiten:

- Öffentliche Leistungserbringung: Die Leistungserbringung verbleibt vollständig in der Durchführung und Verantwortung bei einer öffentlichen Verwaltung.
- Public Public Partnership: Die Leistungserbringung verbleibt vollständig in der Durchführung und Verantwortung bei mehreren öffentlichen Verwaltungen, die ggf. mehrere Verwaltungsebenen (z.B. Stadt, Kreis und Land) umfassen.
- Public Private Partnership: Die Leistungserbringung erfolgt durch eine Kooperation/ Gesellschaft, in der eine oder mehrere öffentliche Verwaltungen sowie ein oder mehrere privatwirtschaftliche Unternehmen vertreten sind.
- Private Leistungserbringung: Die Leistungserbringung erfolgt ausschließlich durch privatwirtschaftliche Unternehmen, so dass sich der öffentliche Entscheidungs- und Steuerungseinfluss nahezu ausschließlich auf die Prüfung der vereinbarten Qualitätsanforderungen beschränkt.

Welches der Modelle für die einzelnen D115-Servicecenter gewählt wird, liegt in der Entscheidungsbefugnis der Projektträger.

14.5 Beleuchtung besonderer Schwerpunkte zur Einrichtung eines Servicecenters

Im Folgenden werden zentrale Aspekte beleuchtet, die bei der Einführung eines Servicecenters auf kommunaler, Landes- oder Bundesebene beachtet werden sollten. Ein Musterkatalog mit zentralen Fragestellungen befindet sich in der Anlage 10.

14.5.1 Wesentliche Planungs- und Budgetierungsüberlegungen im Überblick

Zur Gründung der ersten kommunalen Servicecenterbetriebe in Deutschland wurde die Planung für die erforderliche Größe eines Call-Centers, insbesondere die Stellenbemessung noch überwiegend nach der klassischen Organisationslehre (mittlere Bearbeitungszeit x Fallzahl zuzüglich einzelfallübergreifender Tätigkeiten) durchgeführt. Die in den Verwaltungsbetrieben gängige Methode erwies sich sehr schnell als nicht zielführend.

Wie bereits in Kap. 10.5 zur Wirtschaftlichkeitsbetrachtung beleuchtet, kann eine durchschnittliche Größe in Höhe von ca. 15.000 bis 30.000 Kontakten zu Bürgerinnen, Bürgern und Wirtschaft pro Servicekraft und Jahr unterstellt werden. Diese Größe ist jedoch stark von der Komplexität und der Heterogenität (Tiefe und Breite) der durch das Servicecenter angebotenen Leistungen abhängig. Bei der in Kap. 10.5 durchgeführten Ableitung der Mitarbeiterbedarfe wurde davon ausgegangen, dass es durchschnittlich zu einem Anruf pro Bürger und Jahr kommt. Variiert diese Zahl nur geringfügig, so ergeben sich daraus Anpassungsbedarfe für die Kapazitätsplanung.

Als wesentliche Planungs- und Budgetierungsgrößen zur Einrichtung und zum Betrieb eines kommunalen Servicecenters können (unter dem Vorbehalt der unter Kap. 10.5 vorgenommenen Einschränkungen) folgende Werte festgehalten werden:

- Eine Servicecenterkraft bearbeitet ca. 18.000 Anrufe pro Jahr.
- Die Ersteinrichtung eines Servicecenter-Arbeitsplatzes wird mit durchschnittlich 15.000,- Euro angesetzt.
- Die Investitionsquote zur Ersteinrichtung eines Servicecenters beläuft sich auf ca. ein Euro pro Einwohner.
- Die laufenden Personalkosten (Vollkosten) ergeben 40.000,- Euro pro Mitarbeiter und Jahr.
- Die Quote der Personalkosten an den laufenden Gesamtkosten liegt bei etwa 75 Prozent.

Der Pilotbetrieb von D115 birgt die große Chance, diese Werte durch die systematische Erhebung der Ist-Daten zu erfassen, zu überprüfen und als valide Richtwerte für neu zu gründende Servicecenter bereitzustellen.

14.5.2 Erwartetes Anrufvolumen

In der Regel haben die Städte, Landes- oder Bundesbehörden, die heute über ein eigenes Servicecenter verfügen, vor dessen Installation eine Verkehrsmessung mit ihren Telekommunikationsanlagen durchgeführt. Dieses Vorgehen führt neben den Erkenntnissen über

mögliche Anrufvolumina vor allem zu Aussagen über die Erreichbarkeit in den jeweiligen Ämtern und Abteilungen sowie in der Telefonzentrale. Oft genug sind die Erreichbarkeitsquoten ohne Einbindung eines Servicecenters sehr gering. Die Erreichbarkeitsquote ist jedoch im Regelfall der Verwaltungsleitung und der Politik nicht bekannt. Auch wenn sie häufig nur schwer oder nahezu gar nicht messbar ist, bilden Informationen dazu eine wichtige Hilfe beim politischen Entscheidungsprozess für oder gegen den Aufbau und Betrieb eines eigenen Servicecenters.

Unabhängig davon lässt sich auch hier das Anrufvolumen anhand der Einwohnerzahlen mit anderen Kommunen, Landes- und Bundesverwaltungen vergleichen. Diese Methode kann zwar nur einen Anhaltswert liefern, erspart der Projektkommune jedoch die relativ hohen Kosten für eine Verkehrsmessung in der eigenen Verwaltung. Die im Vergleich gewonnenen Erkenntnisse reichen in jedem Fall aus, um eine ausreichende Dimensionierung des Servicecenters vorzunehmen.

Aktuell wird durchschnittlich von einem Anruf pro Einwohner und Jahr ausgegangen. Inwieweit der Bedarf zielgenau prognostiziert wurde und ob sich durch die Verlagerung ausgewählter staatlicher Leistungen auf den kommunalen 1st Level zusätzliche Belastungen für die kommunalen D115-Servicecenter ergeben, wird im Rahmen des Pilotbetriebs ausführlich analysiert.

14.5.3 Akzeptanzsicherung innerhalb der eigenen Verwaltung

Die Erfahrungen aus vielen der bereits existierenden Servicecenter auf kommunaler, Landes- und Bundesebene zeigen, dass die Akzeptanz für den Aufbau eines verwaltungseigenen Servicecenters häufig nur gering oder im Zweifel gar nicht vorhanden ist. Während der Verwaltungsvorstand/die Politik die Einrichtung eines Servicecenters beschließt, stößt diese Maßnahme bei den nachgeordneten Führungsebenen häufig nur auf eine bedingte Zustimmung. Die Verlagerung von Aufgaben aus der Fachverwaltung in ein Servicecenter wird häufig als organisatorische Belastung empfunden, da ein Verlust von Aufgaben, Personal und Bedeutung befürchtet wird.

Ein Servicecenter ist allerdings darauf angewiesen, dass es eng mit der Fachverwaltung zusammenarbeiten kann. Insofern ist eine andauernde Kommunikation mit der Fachverwaltung zu führen und aktive Akzeptanzsteigerung und -sicherung durch die Leitung eines Servicecenters zu betreiben. Der Mehrwert für die Fachebene durch Entlastung von Anrufen ist zu verdeutlichen (vgl. Kap. 2).

14.5.4 Raumplanung

Die Erfahrungen der vorhandenen Servicecenter haben gezeigt, dass trotz verbreiteter Vorbehalte in der Anfangsphase bereits nach recht kurzer Zeit die ursprünglichen Planungsgrößen (z.B. Raumgröße) nicht mehr ausreichen, weil ständig neue Aufgaben und Aufträge aus den Fachverwaltungen an die Servicecenter herangetragen wurden.

Es wird deshalb in jedem Fall empfohlen ausreichend große Räumlichkeiten einzuplanen, die auch in Zukunft die Möglichkeit bieten, zusätzliches Personal für zusätzliche Aufgaben unterzubringen. Insbesondere wenn eine Verwaltung plant, mit dem Servicecenter Aufgaben für benachbarte Kommunen oder Kreise oder aber auch für nachgeordnete „verwaltungsnahe“ Bereiche (z.B. Ver- und Entsorgung) zu übernehmen, kann es sinnvoll sein, von Anfang an größer dimensionierte Grundflächen bereitzuhalten, als dies zum eigentlichen Start nötig wäre.

Neben dem Großraumbüro sollten zusätzlich eingeplant werden:

- Zwei Aufenthaltsräume, davon einer mit Personalküche
- Schulungs-/Besprechungsraum

- Ruheraum
- Lagerraum
- Technikraum

14.5.5 Technische Infrastruktur

Die benötigte technische Infrastruktur wird häufig überschätzt. Oft sind viele der benötigten technischen Komponenten bereits vorhanden.

Die zur Realisierung eines effektiv und effizient arbeitenden D115-Servicecenters notwendigen Komponenten können in fünf Basiselemente unterteilt werden:

- ACD-Funktionalität (Anrufverteilung im Servicecenter)
- Ggf. CTI-Funktionalität (Computer-Telephone-Integration)
- Arbeitsplatz-PC (Client)
- Servicecenter-Software
- Server für den Betrieb

ACD-Funktionalität

Mit der Automatic Call Distribution können prinzipiell beliebig viele Arbeitsplätze im lokalen Servicecenter und in der eigenen Verwaltung mit Anrufaktionen ausgestattet werden. Die ACD-Technik stellt sicher, dass Anrufe gleichmäßig oder nach einem gewünschten Muster verteilt werden können, dass ggf. bestimmte Anrufarten im Bürgerservice an die Mitarbeiter mit den passenden Fertigkeiten geleitet und automatische Überläufe eingerichtet werden, falls an speziellen Arbeitsplätzen kein freier Platz verfügbar ist

Personalressourcen können so optimal eingesetzt und Lasten gleichmäßig verteilt werden. Mit der Einrichtung von Servicecenter-Arbeitsgruppen und der problemlosen Weiterleitung zwischen diesen Gruppen können wirtschaftliche Potenziale, insbesondere Zeit- und Kostenersparnisse erschlossen werden (z.B. Arbeitsgruppen „D115“, Arbeitsgruppe „Anrufe bisherige Telefonzentrale“, Arbeitsgruppe „Einwohnermeldeamt“ etc.).

Die ACD-Funktionalität sollte folgende Funktionen sicherstellen:

- Erkennung woher der Anruf eingeht: D115-Anruf, Anruf auf zentraler Nummer der Verwaltung (meistens die -0), Anruf für sonstige spezifische Organisation (Einwohnermeldeamt, Ampelhotline etc.)
- Verteilung auf dafür jeweils geschulte Arbeiterteams
- Fortlaufende Auswertung des Anrufgeschehens für eine optimale Steuerung des Personaleinsatzes (in besonders belasteten Zeiten, Tagesrandzeiten etc.)
- Einrichtung von Überlauffunktionen, d.h. Einbezug von Fachbereichen in Zeiten sehr starker Auslastung
- Einbeziehung von Fachbereichen in ACD-Gruppen, damit interne Weiterverbindungen steuerbar werden.

CTI-Funktionalität

Die Computer Telephone Integration (CTI) ist eine technische Einrichtung zum Austausch von relevanten Informationen zwischen dem Telefonanlagen- bzw. dem ACD-System und der zentralen Servicecenteranwendung. Bei eingeschalteter Anrufnummernübermittlung

könnten beispielsweise bestimmte, nach Datenschutzrichtlinien erlaubte Anrufer identifiziert und die entsprechende Maske z.B. im Einwohnermeldeverfahren aufgerufen werden

Sofern eine Kundentelefonnummer z.B. für einen Rückruf gespeichert ist, sollte die Servicecentersoftware den automatisierten Aufbau der Telefonverbindung komfortabel unterstützen. Die Servicecenterkraft sollte beispielsweise aus der Standardbedienoberfläche ohne das Eintippen der Nummer auf einem Telefonendgerät die Verbindung aufbauen können.

Weitere wichtige Funktionen für CTI³⁷ im jeweiligen D115-Servicecenter liegen darin, Statusinformationen an jedem Serviceplatzbildschirm sichtbar zu machen. Erforderlich sind:

- Zeitliche Länge der Warteschleife
- Anzahl Anrufer in Warteschleife
- Servicelevel des letzten Zeitraums, der frei parametrisierbar sein muss
- Angemeldete Anzahl von Servicecenterkräften („Kollegenplätze“)
- Anzahl der Servicekräfte aktuell im Gespräch.

Server und Arbeitsplatz-PC

Die für ein Servicecenter erforderliche Wissensbasis sowie die zentralen Funktionalitäten der Servicecentersoftware müssen auf gängigen Betriebssystemen der marktgängigen Lieferanten funktionsfähig lieferbar sein.

Als Nutzerschnittstelle ist ausschließlich ein marktgängiger Browser vorzusehen. Mindestanforderungen bestehen hinsichtlich der Unterstützung der jeweils aktuellen Version des Browsers. Darüber hinaus muss sichergestellt werden, dass die Servicecentersoftware möglichst auch in Thin-Client-Umgebungen lauffähig ist. Sämtliche für den Betrieb erforderlichen Funktionalitäten (Wissensmanagement, Drucken, Vorgangsbearbeitung etc.) müssen uneingeschränkt funktionieren.

Die Darstellung der Bedienoberfläche ist in vollem Umfang auf 19-Zoll-Bildschirmen (oder größer) sicherzustellen.

Servicecentersoftware

Die Servicecentersoftware muss über verschiedene Funktionalitäten verfügen, wie z.B.:

- Anrufannahme und -bearbeitung („Call Handling“)
- Wissenssuche und -management
- Elektronisches Telefonbuch
- Vorgangsbearbeitung/Kontaktmanagement
- E-Mail-Versand und -Bearbeitung
- Statistik- und Auswertungskomponente

Kernstück der Software muss ein Datenbanksystem sein, das einfach bedienbar ist und mit kurzer Abrufzeit alle für die Beantwortung einer Anfrage notwendigen Informationen zur Verfügung stellt. Es muss sichergestellt werden, dass die im Rahmen von D115 definierten Verbundfunktionen, wie z.B. die Wissensdatenbank und das strukturierte Auslesen von Internet-Seiten anderer Verwaltungen, unterstützt werden.

³⁷ Folgende Schnittstellen sind heute üblich: CSTA, Tapi (2.x, 3.0), XML, SOAP, LDAP, TCP/IP

Darüber hinaus können weitere technische Einrichtungen für den Servicecenter-Betrieb eingeplant werden, die zwar hilfreich aber nicht zwingend erforderlich sind. Hierzu zählen:

- Voice over IP (VoIP)
- Redundante Systeme und unterbrechungsfreie Stromversorgung für höhere Ausfallsicherheit.

15 Kommunikation D115

15.1 Dimension der Kommunikationsaufgabe

15.1.1 Rahmenbedingungen für die Kommunikationsarbeit von D115

Die Kommunikationsaufgabe des Projekts D115 Einheitliche Behördenrufnummer wird durch folgende Aspekte bestimmt:

1. Zwei Zeitphasen sind zu unterscheiden: Phase I beschreibt den Zeitraum vor Beginn des Pilotbetriebs, Phase II startet mit Beginn des Pilotbetriebs und dauert bis zum Übergang des Projekts D115 in eine Dachorganisation an. Beide Zeitabschnitte erfordern verschiedene Kommunikationsstrategien.
2. Die Kommunikation des Projekts D115 findet auf zwei Ebenen statt: Unterschieden wird zwischen der zentralen Kommunikation des Projekts D115 und der dezentralen Kommunikation in den Modellregionen vor Ort.

Die zentrale Kommunikation wird durch die Projektgruppe D115 gesteuert. Diese umfasst die zentrale Kommunikationsstrategie sowie die geeigneten Instrumente und Maßnahmen zur Umsetzung derselben. Aufgabe der zentralen Kommunikation ist es ferner, die Vernetzung mit den Modellregionen zu fördern und gemeinsam mit diesen Konzepte und Maßnahmen für die dezentrale Kommunikation vor Ort zu planen sowie bei deren Umsetzung Unterstützung zu leisten.

15.1.2 Analyse der Stärken/Chancen von D115

Um eine angemessene Strategie für die Kommunikation des Projekts D115 zu entwickeln, müssen dessen Potenzial einerseits aber auch mögliche Herausforderungen andererseits definiert werden.

Die Stärken und Chancen des Projekts D115 müssen bekannt sein, um diese für eine erfolgreiche Kommunikation nutzen zu können:

- Das Projekt D115 erfährt in Politik, Verwaltung und Medien Aufmerksamkeit. Die Einführung einer einheitlichen Behördenrufnummer wird überwiegend als positiv bewertet. D115 ist im politischen Fokus, da es eine wichtige Stellung in Verbindung zu anderen politischen Großprojekten einnimmt (Verwaltungsmodernisierung, E-Government, Umsetzung der Europäischen Dienstleistungsrichtlinie).
- Die Zusammenarbeit der drei föderalen Ebenen beim Projekt D115 ist wegweisend. D115 wächst von unten nach oben, baut auf Praxiswissen und Erfahrung auf und lebt vom Engagement der am Projekt Beteiligten.
- Der direkte Draht zu Auskünften über Verwaltungsleistungen verstärkt die Bürger- und Serviceorientierung der öffentlichen Verwaltung.
- D115 entlastet die Verwaltung: Die Fachebene wird für allgemeine Auskünfte weniger beansprucht, da möglichst viele der Anfragen bereits im Erstkontakt beantwortet werden. Das optimiert Verwaltungsprozesse und führt mittelbar zu Kosteneinsparungen.

- Die Einführung der 115 trägt dazu bei, dass Infrastruktur und Prozesse wie Telefonkanal, Serviceangebot, einheitliches Wissensmanagement bis hin zu einem systematischen Beschwerde- und Fallmanagement im Verbund verbessert und professionalisiert werden.
- D115 ist als neue Dienstleistung eine Marke, die für hohe Qualität steht. Die Teilnahme am D115-Verbund ist für ein telefonisches Servicecenter damit ein „Qualitätssiegel“.
- Mit dem einheitlichen und qualitativ hochwertigen Serviceversprechen von D115 wirkt das Projekt dem oft weniger positiven Image der Call-Center der Privatwirtschaft entgegen. Die Verwaltung übernimmt hier eine Vorreiterrolle für eine neue Servicekultur in diesem Bereich. (Andererseits besteht auch ein gewisses Risiko, dass sich dieses Image auf den D115-Verbund überträgt.)

15.1.3 Analyse der Schwächen/Risiken

Auch die Herausforderungen, die den Erfolg von D115 gefährden könnten, müssen bekannt sein, um diesen angemessen zu begegnen. Dazu gehören die folgenden:

- Die Akzeptanz von D115 wird dadurch gefährdet, dass zunächst keine flächendeckende Einführung möglich ist. So gilt es einerseits die Nummer bekannt zu machen, andererseits aber auch zu verhindern, dass in Regionen, die nicht am D115-Verbund teilnehmen, Frustration entsteht, wenn unter der 115 zunächst noch eine Bandansage geschaltet ist. Ein weiteres Risiko für die Akzeptanz von D115 ist, dass Bürgerinnen und Bürger Fragen zu Leistungen von nicht am D115-Verbund teilnehmenden Kommunen oder spezielle Fachfragen, die nicht durch den D115-Leistungskatalog abgedeckt sind, stellen.
- Das Projekt D115 umfasst sehr facettenreiche Themenbereiche und beinhaltet auch hoch komplexe technische Lösungen. Die anschauliche Vermittlung dieser Inhalte ist eine Herausforderung für die Kommunikation von D115.
- Das Image der Servicecenter in der Privatwirtschaft ist nicht immer positiv. Hier besteht ein Risiko, dass dieses Image automatisch auch auf D115 übertragen wird (andererseits aber auch die Chance, dem mit einem qualitativ hochwertigen Serviceversprechen bewusst entgegenzuwirken).
- Trotz eines einheitlichen Serviceversprechens birgt der Pilotbetrieb das Risiko von Qualitätsschwankungen.
- Eine weitere Herausforderung ist es, die 115 von den Notrufnummern 110/112 abzugrenzen.
- Die Berichterstattung zu D115 verläuft derzeit sehr heterogen. Insbesondere bei der Privatwirtschaft sind Tendenzen feststellbar, das Thema für eigene Interessen zu nutzen.
- Nach dem Start des Pilotbetriebs müssen weitere Regionen für den D115-Verbund gewonnen werden.
- Die Anzahl der Auskünfte für andere D115-Teilnehmer und der damit verbundene Aufwand könnte in Kommunen und Kreisen kritisch hinterfragt werden. Dies könnte zu einer Ablehnung von D115 führen. Bei D115 steht jedoch der Service für die eigenen Bürger im Vordergrund. Auskünfte für andere Verwaltungen werden nur einen kleinen Anteil am Gesamtvolumen darstellen.

15.1.4 Ziele der Kommunikation

Das Ziel der zentralen und dezentralen Kommunikation des Projekts D115 ist es, den Bekanntheitsgrad von D115 nachhaltig zu steigern, um damit die Akzeptanz ebenenübergreifend zu fördern – insbesondere in den am Pilotbetrieb teilnehmenden Modellregionen. Die Außendarstellung soll dabei in einer einheitlichen Sprache und in abgestimmter Form erfolgen. Im Detail werden die Kommunikationsziele der einzelnen Phasen in Kapitel 15.2 und 15.3 erläutert.

15.1.5 Externe Zielgruppen

Unter „Externe Zielgruppen“ werden die „Kunden“ von D115 erfasst, also diejenigen, die die einheitliche Behördenrufnummer anwählen sollen. Das sind:

Bürgerinnen, Bürger und Wirtschaft

Diese gilt es in Phase I über das Projekt zu informieren und Interesse zu wecken. In Phase II müssen Bürgerinnen, Bürger und Wirtschaft wissen, wo und zu welchen Fragen sie die 115 nutzen können und sie müssen dazu motiviert werden, ihre Erfahrungen mit der 115 mitzuteilen. Diese Zielgruppe wird zur Vorbereitung der Phase II weiter differenziert. So sind für D115 beispielsweise die älteren Mitbürgerinnen und Mitbürger von Interesse, deren bevorzugtes Medium das Telefon ist. Auch ausländische Mitbürgerinnen und Mitbürger sowie Touristen bilden eine weitere zu differenzierende Teilöffentlichkeit. Diese und andere Gruppierungen müssen über angemessene Kanäle zielgenau angesprochen werden.

15.1.6 Interne Zielgruppen

„Interne Zielgruppen“ sind Teilöffentlichkeiten, deren Unterstützung für den Erfolg des Projekts D115 von zentraler Bedeutung ist, das sind:

Projektbeteiligte

Projektbeteiligte sind die Vertreter der Modellregionen, aber auch die im BMI und der Landesverwaltung Hessen mit dem Projekt D115 verbundenen Personen. Diese Zielgruppe muss stets über aktuelle Entwicklungen informiert sein.

Verwaltung

Hier wird unterschieden zwischen Verwaltung der teilnehmenden Modellregionen und der übrigen bundesweiten Verwaltung. Erstere – hier insbesondere Amtsleiter und Dezernenten – müssen über das Projekt D115, dessen Entwicklung und auch über das Engagement ihrer Vertreter im Projekt informiert sein. Ihnen muss der Nutzen von D115 für die Verwaltung übermittelt werden. Hier fungieren insbesondere die Vertreter in den Arbeitsgruppen als Multiplikatoren.

Bundesweit nicht teilnehmende Verwaltungen müssen über das Projekt D115 und die Vorzüge einer Teilnahme informiert werden.

Politische Vertreter von Kommunen, Ländern, Bund vor Ort

Die politischen Vertreter der Modellregionen, hier insbesondere die (Ober-)Bürgermeister und Landräte, müssen ebenfalls über das Projekt D115, dessen Entwicklung und über das Engagement ihrer Vertreter im Projekt informiert sein. Die Teilnahme an D115 muss als Aus-

hängeschild für jede Region dienen. Die Vertreter in den Arbeitsgruppen sollten hier als Multiplikatoren wirken. Es müssen Informationen zu D115 und dessen Nutzen vermittelt werden.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in D115-Servicecentern

Diese Zielgruppe ist von besonderer Bedeutung für das Projekt, denn sie steht in direktem Kontakt zu den „Kundinnen und Kunden“, den Bürgerinnen, Bürgern und der Wirtschaft. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollen sich mit D115 identifizieren können und den Servicegedanken von D115 leben.

15.1.7 Multiplikatoren

Zu den „Multiplikatoren“ zählen folgende Gruppierungen mit meinungsbildender Funktion bzw. den entsprechenden Kanälen zu weiteren Zielgruppen:

Presse/Medien

Die verschiedenen Pressevertreter und Medien gilt es je nach Phase, Ebene der Kommunikation und Ereignis gezielt zu erreichen und einzubinden.

Projektbeteiligte aus den Arbeitsgruppen von Kommunen, Ländern und Bund

Diese müssen stets umfassend informiert sein, um D115 zu unterstützen und in ihren Verwaltungen und der Politik vor Ort zu bewerben.

Verbände, Interessenvertretungen

Hierzu gehören beispielsweise die Kommunalen Spitzenverbände oder die Gewerkschaften. Diese müssen umfassend über D115 informiert sein, um die Unterstützung des Projekts innerhalb der jeweiligen Mitgliedschaft zu fördern.

Entscheidungsträger in Kommunen, Ländern, Bund

Diese müssen über das Projekt und dessen Nutzen für Verwaltung und Politik informiert sein, um die Teilnahme am D115-Verbund der eigenen Verwaltung zu fördern.

Landtagsabgeordnete, Bundestagsabgeordnete

Diese müssen über das Projekt und dessen Nutzen für Verwaltung und Politik informiert sein, um die Teilnahme ihrer Wahlkreise an D115 zu fördern.

D115-Zielgruppen (extern/intern) und Multiplikatoren

	Zentrale Kommunikation	Dezentrale Kommunikation
Phase I (vor Beginn Pilotbetrieb)	<ul style="list-style-type: none"> • Interessierte Fachöffentlichkeit • Projektbeteiligte • Verwaltung • Politische Vertreter von Kommunen, Ländern und Bund <p><u>Multiplikatoren:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Projektbeteiligte aus den Arbeitsgruppen von Kommunen, Ländern und Bund • Fachpresse • Verbände, Interessenvertretungen • Entscheidungsträger in Kommunen, Ländern und Bund • Bundestagsabgeordnete • Behördenleiter 	<ul style="list-style-type: none"> • Verwaltung vor Ort • Politische Vertreter von Kommunen und Ländern • Angestellte in D115-Servicecentern <p><u>Multiplikatoren:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Regionale Presse • Entscheidungsträger in Kommunen und Ländern • Landtagsabgeordnete
	Phase II (ab Beginn Pilotbetrieb)	<ul style="list-style-type: none"> • Bürgerinnen, Bürger, Wirtschaft • Verwaltung • Politische Vertreter von Kommunen, Ländern und Bund • Angestellte in D115-Servicecentern <p><u>Multiplikatoren:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Projektbeteiligte aus den Arbeitsgruppen von Kommunen, Ländern und Bund • Überregionale Presse • Verbände, Interessenvertretungen • Entscheidungsträger in Kommunen, Ländern und Bund • Bundestagsabgeordnete • Behördenleiter

Abbildung 15.1: D115-Zielgruppen (extern/intern) und Multiplikatoren

15.2 Phase I - Vorbereitung des Pilotbetriebs

Phase I umfasst die Zeit der Vorbereitung auf den Pilotbetrieb. Ein Schwerpunkt liegt hier auf der Feinkonzeptionsphase und der daran anschließenden Testphase. In diesem Zeitraum steht insbesondere die interne Kommunikation im Vordergrund, extern wird beinahe ausschließlich die interessierte Fachöffentlichkeit bedient.

15.2.1 Ziele der Kommunikation in Phase I (zentral und dezentral)

Die Kommunikation des Projekts D115 verfolgt in Phase I während der Vorbereitung des Pilotbetriebs die folgenden Ziele:

- a) Das Projekt D115 mit einheitlicher Sprache und einheitlichem Erscheinungsbild nach außen vermitteln.
- b) Insbesondere die interessierte Fachöffentlichkeit über den Stand der Vorbereitung des Pilotbetriebs und inhaltliche Details wie Serviceversprechen etc. informieren. Dabei müssen komplexe technische Themen anschaulich vermittelt werden und dürfen keine falschen Erwartungen über das, was D115 leisten soll, wecken.
- c) Entscheidungsträger in Politik und Verwaltung zunächst auf kommunaler Ebene, zu einem späteren Zeitpunkt auf Landes- und Bundesebene einbinden und überzeugen.
- d) Die an D115 Beteiligten fortlaufend über den aktuellen Entwicklungsstand intern informieren.
- e) Die Kommunikationsarbeit mit den Modellregionen vernetzen und insbesondere dezentrale Maßnahmen gemeinsam planen.

15.2.2 Zentrale Maßnahmen in Phase I

Zur Kommunikation des Projekts D115 steht eine Grundausstattung an Instrumenten bereits zur Verfügung: Ein einheitliches Erscheinungsbild wird durch ein Projektlogogramm, ein Corporate Design sowie Sprachregelungen für die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit gewährleistet. Zur Information stehen eine Internetseite mit integriertem Teamraum, ein Projektflyer und ein Newsletter zur Verfügung.

Die Presse- und Medienarbeit beschränkt sich in Phase I auf die Veröffentlichung von Namensartikeln in der Fachpresse. Insgesamt wurden seit Projektstart sechs Pressemitteilungen veröffentlicht. Daneben wird D115 durch Vorträge vor Fachpublikum und Messeauftritte (z.B. CeBIT) bekannt gemacht.

Ein Schwerpunkt der Phase I wird die Bewerbung des Feinkonzepts nach dessen Abschluss im August sein. Hierfür sind eine weitere Veranstaltungsreihe mit dem Behörden Spiegel (Führungskräfte-Forum D115), verschiedene regionale Informationsveranstaltungen mit Vertretern des Projekts D115 und ein „Firmenworkshop“ für die Vertreter der Wirtschaft geplant. Eine Informationsbroschüre wird die zentralen Ergebnisse zusammenfassen.

Bestimmte interne Zielgruppen wie die Kommunalen Spitzenverbände werden durch Gesprächskreise bedient. Zur Werbung für D115 in Politik und Verwaltung wurde ein Thesepapier „Nutzen von D115 für Bürgerinnen, Bürger, Wirtschaft, Politik und Verwaltung“ entwickelt.

Zur Förderung der projektinternen Kommunikation ist insbesondere die Zentrale Arbeitsgruppe I eine Plattform, aus der inzwischen ein „Konsultationskreis Kommunikation“ hervorgegangen ist. Dieser Kreis befasst sich mit der Planung dezentraler Maßnahmen, insbesondere für die kommende Phase II. Wichtige Instrumente für die projektinterne Kommunikation sind der Teamraum D115 und der D115-Newsletter. Kurz vor Start des Pilotbetriebs wird für

die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der D115-Servicecenter eine zentrale Schulungsveranstaltung stattfinden.

Daneben fördert die Projektgruppe D115 auch den Austausch mit internationalen Projekten, die einheitliche Servicenummern eingeführt haben oder einführen wollen. Dabei gilt es von den internationalen Vorbildern zu lernen und mit Projekten, die sich ebenfalls in der Entwicklung befinden, Lernprozesse auszutauschen.

15.2.3 Dezentrale Maßnahmen in Phase I

Die Modellregionen veröffentlichen in Phase I gelegentlich in der regionalen Presse. Ihnen obliegt es, die Informationen der zentralen Projektgruppe und Instrumente wie Textbausteine für die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit oder zur internen Information zu nutzen. Zur Koordination der Kommunikation mit den Modellregionen wurden Ansprechpartner für die Öffentlichkeitsarbeit benannt.

15.3 Phase II - Beginn Pilotbetrieb

Phase II beginnt mit Start des Pilotbetriebs und dauert bis zu dessen Beendigung und der Übergabe des Projekts D115 an eine Dachorganisation. In dieser Phase verlagert sich der Schwerpunkt hin zur externen Kommunikation. Von grundlegender Bedeutung ist hier die Bewerbung von D115 bei Bürgerinnen, Bürgern und der Wirtschaft sowie die Gewinnung weiterer Modellregionen für den Pilotbetrieb. Im Fokus steht neben der bundesweiten Öffentlichkeit insbesondere die Öffentlichkeit der am Pilotbetrieb teilnehmenden Modellregionen.

15.3.1 Ziele der Kommunikation in Phase II (zentral und dezentral)

Die Kommunikation des Projekts D115 verfolgt in Phase II ab Start des Pilotbetriebs die folgenden Ziele:

- a) D115 zentral und dezentral bewerben und dabei das Serviceversprechen kommunizieren.
- b) Weitere Modellregionen für den D115-Verbund gewinnen.
- c) Weiterentwicklung des Projekts anschaulich vermitteln.
- d) Evaluation: Bedürfnisse und Erfahrungen der Bürgerinnen, Bürger und der Wirtschaft mit der einheitlichen Behördenrufnummer identifizieren und zur Weiterentwicklung von D115 nutzen.
- e) Auf Krisen und Beschwerden angemessen reagieren.
- f) Entscheidungsträger in Politik und Verwaltung auf kommunaler Ebene, Landes- und Bundesebene einbinden und überzeugen.
- g) Die an D115 Beteiligten fortlaufend über den aktuellen Entwicklungsstand intern informieren.
- f) Die Kommunikationsarbeit mit den Modellregionen vernetzen und insbesondere dezentrale Maßnahmen gemeinsam planen.

15.3.2 Zentrale Maßnahmen in Phase II

Die in Phase I entwickelten Instrumente zur Kommunikation des Projekts D115 werden weiter genutzt und wo nötig an die neuen Anforderungen angepasst. So werden beispielsweise für die externe Kommunikation die Internetseite und der Newsletter dem Bedarf der neuen Zielgruppe „Bürgerinnen, Bürger und Wirtschaft“ entsprechend überarbeitet. Zur Förderung der internen Kommunikation wird im Teamraum ein „Chatroom“ eingerichtet, in dem sich die Projektbeteiligten über aktuelle Entwicklungen direkt austauschen können.

Zur Steigerung der Bekanntheit der einheitlichen Behördenrufnummer wird einige Wochen vor Start des Pilotbetriebs eine bundesweite Kampagne gestartet. Hier gilt es, die differenzierten externen Zielgruppen über die entsprechenden Kommunikationskanäle anzusprechen. Im Fokus dieser Kampagne werden auch bei der bundesweiten Kommunikation die am Pilotbetrieb teilnehmenden Modellregionen stehen.

Die Presse- und Medienarbeit wird auf Basis einer zuvor erarbeiteten Strategie offensiv durchgeführt. Mit Vorträgen, Veranstaltungen und Messeauftritten wird D115 öffentlichkeitswirksam beworben.

Durch fortlaufende Evaluation werden die Bedürfnisse und Erfahrungen von Bürgerinnen, Bürgern und der Wirtschaft mit der einheitlichen Behördenrufnummer 115 im Pilotbetrieb ausgewertet und zur Optimierung des Angebots genutzt.

Für etwaige Probleme, denen Bürgerinnen, Bürger und Wirtschaft bei der Nutzung der D115 begegnen, werden entsprechende Kommunikationskonzepte vorgehalten, um angemessen darauf zu reagieren.

15.3.3 Dezentrale Maßnahmen in Phase II

Bausteine der bundesweiten Kampagne werden auch in den Modellregionen zur Bewerbung der 115 verwendet. Die regionale Presse- und Medienarbeit wird auf Basis einer zuvor erarbeiteten Strategie zur Steigerung der Bekanntheit der 115 und des Serviceangebots vor Ort intensiviert. Ebenso werden regionale Veranstaltungen und Messen für eine öffentlichkeitswirksame Darstellung von D115 genutzt. In Bürgerpanels vor Ort sollen die Erfahrungen der Bürger mit der einheitlichen Behördenrufnummer evaluiert und mögliche Beschwerden aufgenommen werden.

15.4 Vorbereitungen und Aufgaben für und während des Pilotbetriebs

Aufgaben für die D115-Servicecenter
• Benennung von Ansprechpartnern für die Öffentlichkeitsarbeit
• Bei Interesse Teilnahme am Konsultationskreis Kommunikation
• Planung und Abstimmung dezentraler Maßnahmen gemeinsam mit der Projektgruppe D115 und dem Konsultationskreis Kommunikation
• Umsetzung der gemeinsam geplanten dezentralen Maßnahmen
• Verwendung der durch die Projektgruppe D115 zur Verfügung gestellten Instrumente für die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Aufgaben für die D115-Servicecenter

- Regionale Presse- und Medienarbeit
- Platzierung des Themas D115 in Gremien vor Ort
- Präsentation von D115 auf regionalen Veranstaltungen und Messen
- Regionales Eventmanagement
- Evaluation von Bürgermeinungen in bestehenden Bürgerpanels vor Ort

Aufgaben für die Projektgruppe D115

- Planung und Abstimmung zentraler und dezentraler Maßnahmen in Zusammenarbeit mit den Modellregionen
- Umsetzung zentraler und Unterstützung dezentraler Maßnahmen
- Bereitstellung zentraler Kommunikationsinstrumente (Newsletter, Website, Flyer, etc.)
- Zentrale Presse- und Medienarbeit
- Platzierung von D115 in relevanten Gremien und Gesprächskreisen
- D115-Kampagne
- Präsentation von D115 auf Veranstaltungen und Messen
- Zentrales Eventmanagement
- Förderung der projektinternen Kommunikation
- Förderung des internationalen Austauschs
- Zentrales Krisenmanagement
- Evaluation

16 Umsetzungsplan D115

16.1 Überblick

Bevor der Pilotbetrieb nach Abstimmung des Feinkonzeptes im September 2008 startet, ist es erforderlich, die Komponenten der verbundübergreifenden Zusammenarbeit aufzubauen und die entsprechenden Funktionalitäten von D115 zu testen. Während des Testbetriebs muss von allen teilnehmenden Servicecentern gewährleistet werden, dass:

- die notwendigen verbundübergreifenden Technologiekomponenten fristgerecht aufgebaut sind und in den vereinbarten Funktionsumfängen stabil arbeiten (vgl. Kap. 8 Serviceversprechen),
- die Prozessabläufe im D115-Verbund reibungslos funktionieren, insbesondere die verbundübergreifenden Zuständigkeiten (vgl. Kap. 3),
- das vereinbarte einheitliche Maß an Qualität von D115 über alle teilnehmenden Servicecenter erreicht wird (vgl. Kap. 8 und 9).

Der Aufbau und die Umsetzung von D115 bis zum Pilotbetrieb werden in drei Phasen verlaufen, die nachfolgend beschrieben sind. Ziel der drei Phasen ist es, sich entsprechend der Verfügbarkeit benötigter Technologien und Komponenten sukzessive den im Feinkonzept vereinbarten Parametern zu nähern und diese im Pilotbetrieb nachhaltig zu gewährleisten.

- Phase 1: Aufbau der dezentralen und zentralen D115-Komponenten und anschließende Systemtests.

Alle Systemkomponenten und Applikationen sind gemeinsam zu betrachten. Die Systemtests werden überwiegend durch die Servicecenterkräfte der teilnehmenden Servicecenter durchgeführt, können aber auch von zentralen Dienstleistern getestet werden.

- Phase 2: Testbetrieb

Während des Testbetriebs erfolgt der Test des Zusammenspiels zwischen den zentralen und dezentralen D115-Systemkomponenten. Aufgrund der voraussichtlich späten Verfügbarkeit der Rufnummer 115 sollen die verbundübergreifenden D115-Tests zunächst mit einer einzurichtenden Servicenummer 0180 115 1 115 erfolgen. Ist die Nummer 115 eingerichtet, erfolgen die Tests unter Verwendung der Rufnummer 115, jedoch zunächst unter Ausschluss der Öffentlichkeit. Zum Eintritt in den Erprobungsbetrieb sollten die Systemtests abgeschlossen sein.

- Phase 3: Erprobungsbetrieb

Im Erprobungsbetrieb wird die Rufnummer 115 verwendet (stiller Betrieb) und dient als Grundlage für die abschließende Abnahme der technischen Komponenten und der organisatorischen Lösungen des Verbundes. Im Rahmen dieser Phase soll noch einmal intensiv um Unterstützung in Politik und Verwaltung geworben werden und es sind sämtliche noch erforderlichen Freigaben durch die Projektgremien und die Genehmigung durch die Mitbestimmungsorgane herbeizuführen.

- Pilotbetrieb

Mit steigender Verfügbarkeit der D115-Komponenten während der drei Phasen können Unzulänglichkeiten und Fehler sowohl bei der eingesetzten Technik als auch bei den Prozessabläufen der verbundübergreifenden Zusammenarbeit erkannt, aufgenommen und behoben werden. Letztlich wird am Ende der ca. zweijährigen Pilot-

phase (Ende 2010) über das weitere Vorgehen eine Empfehlung ausgesprochen werden.

Interessierte Modellregionen, die Servicecenter aufbauen und während des laufenden Pilotbetriebs am D115-Verbund teilnehmen möchten, durchlaufen zunächst einen Testbetrieb. Nach erfolgreicher Durchführung können sie am Pilotbetrieb teilnehmen. Die Erfahrungen, die während des Test- bzw. Pilotbetriebs gewonnen werden, fließen kontinuierlich in die Fortentwicklung von D115 ein. Insofern können sich heutige Rahmenbedingungen für die später hinzukommenden Servicecenter ändern.

16.2 Organisation des Testmanagements

Die Projektgruppe D115, die die Projektleitung und Gesamtkoordination verantwortet, stellt zur Absicherung der verbundübergreifenden Koordination einen „Testmanager“.

Die teilnehmenden Modellregionen stellen einen Projektleiter (Kordinator), der für die Umsetzung der D115 im Servicecenter der jeweiligen Region verantwortlich ist. Die Koordinationsaufgaben können durch den jeweiligen Projektleiter selbst oder durch eine von ihm benannte Person wahrgenommen werden. Die notwendigen individuellen Maßnahmen für das jeweilige Servicecenter (Beschaffungen, Softwareanpassungen Customizing u.ä.) sind von dem Projektleiter (Kordinator) eigenverantwortlich zu planen und umzusetzen. Alle relevanten Festlegungen zu den Zielsetzungen der jeweiligen Umsetzungsphasen erfolgen schriftlich und werden für die teilnehmenden Regionen einsehbar im Teamraum abgelegt. So können alle Projektbeteiligten zwischen den Umsetzungsphasen den Stand der Fortentwicklung von D115 einsehen und die Ergebnisse können evaluiert werden.

Grundlage einer Evaluation sind die zu Beginn der jeweiligen Phase definierten Erfolgskriterien und Testszenarien, die Ergebnisse im Soll/Ist-Vergleich und die gewonnenen Erfahrungen. Die erkannten Schwächen und Fehler werden analysiert, bewertet und daraus Handlungsempfehlungen abgeleitet, die in derselben oder der nächsten Phase genutzt werden können. Die Ergebnisse werden so dokumentiert, dass sie für die Integration weiterer Servicecenter in den D115-Verbund Hilfestellung leisten können.

Vor Beginn und mit Abnahme jeder Phase verständigen sich die Projektgruppe D115 und die teilnehmenden Servicecenter auf die Feinplanung der jeweiligen Folgephase. Dieser Umsetzungsplan bildet ausschließlich die Maßnahmen zur Implementierung der einheitlichen Behördennummer D115 für den Pilotbetrieb ab. Die Erweiterungen durch Integration neuer Servicecenter sollte darüber hinaus geplant werden.

16.3 Vorbereitungen zur Umsetzung von D115

Zur Teilnahme wird von der Projektgruppe D115 ein Interessenbekundungsverfahren (IBV) bei den für den Pilotbetrieb qualifizierten Modellregionen durchgeführt. Die Eingangsvoraussetzungen sind dergestalt, dass möglichst viele der qualifizierten Servicecenter an der Umsetzung von D115 teilnehmen können. Folgende Kriterien müssen als Eingangsvoraussetzungen erfüllt werden:

- Nachweis eines stabilen Betriebes des eigenen Servicecenters mit hoher Näherung an die vereinbarten Serviceparameter im D115-Verbund:
 - a. Nachweis eines Service Levels von mindestens 60/30 (im Monatsdurchschnitt),
 - b. Auskunftsbezogene Fallabschlussquote im Erstkontakt > 40 Prozent,

- c. Leistungsfähigkeit durch Servicezeiten von Montag bis Freitag, 8:00 bis 18:00 Uhr (die Servicezeit kann auch in Absprache mit einem Partner im D115-Verbund erbracht werden, der in der Modellumsetzungsgruppe mitarbeitet).
- Bereitstellung der erforderlichen Informationen in XML-Berichten oder auf Mikroformat ausgezeichneten Webseiten (vgl. Kap. 5) für die D115-Wissensbasis.
 - Beistellung von Personal zur Umsetzung von D115 in den Servicecentern und zur Teilnahme an den entsprechenden Arbeitsgruppen.
 - Eigenverantwortliche Schulung während des Testbetriebs auf Basis der zur Verfügung gestellten Unterlagen.
 - Teilnahme am Reporting- und Benchmarkingverfahren auf Grundlage der abgestimmten Kennzahlen.
 - Nutzung einer geeigneten, den technischen Anforderungen entsprechenden Verbundkomponente (Wissenszugriff, Schnittstellen).
 - Bereitschaft, die technische und fachliche Leistungsfähigkeit transparent zu machen.

Eine Teilnahme am Testbetrieb setzt folglich nicht eine kleinteilige Erfüllung sämtlicher Serviceparameter, wie sie für den Pilotbetrieb vorgesehen sind, bereits mit Beginn der Systemtestphase voraus, sondern vielmehr die Bereitschaft, unterschiedliche Test-Szenarien flexibel und mit voller Leistungskraft zu durchlaufen. Ziel ist es, zu Beginn des Pilotbetriebes die geforderten Serviceeigenschaften zu erfüllen.

Nach der durch die Projektgruppe D115 initiierten Interessenbekundung wird deutlich werden, welche Servicecenter an der operativen Vorbereitung des Pilotbetriebs teilnehmen werden.

Seitens der Projektgruppe D115 werden im Rahmen der Umsetzungsphasen folgende Mitwirkungsleistungen/Beistellungen erbracht:

1. Einrichtung der Telefonnummer 115 in allen Netzen sowie die Bereitstellung eines Routingverfahrens und einer Netzadministrationskomponente mit Einrichtung eines Reportings und Monitorings.
2. Einrichtung des D115-Wissensmanagements.
3. Erstellung von XÖV-konformen Datenstrukturen/Kernkomponenten für den XML-Bericht und alle Kataloginformationen gemäß der Empfehlungen des Vorhabens Deutschland Online Standardisierung (XÖV-Standards)
4. Klärung des Verfahrens zur sicheren Informationsweiterleitung im D115-Verbund.
5. Organisation der Testteams aus den jeweiligen Servicecentern und des Testmanagements unter Leitung des gestellten Testmanagers.
6. Durchführung der Tests bezogen auf die Schnittstelle zwischen zentraler/dezentraler ACD-Anlage.
7. Einrichtung der Test-Nummer 0180 115 1 115.
8. Ggf. Unterstützung der Teilnehmer der Modellumsetzungsgruppe.

16.4 Kostenverteilung

In den Phasen bis zum Pilotbetrieb ist folgende Lastenverteilung bezüglich der anfallenden Kosten und des Mitarbeitereinsatzes vorgesehen:

1. Die Projektgruppe D115 beschäftigt einen „Testmanager“, der alle zentralen Tests plant und durchführt sowie bei Bedarf die dezentralen Aktivitäten in den teilnehmenden Servicecentern unterstützt.
2. Ergeben sich aus den Tests verbundübergreifend gleichartige Anpassungsbedarfe für die zur Verfügung gestellten technischen Komponenten z.B. für das verbundübergreifende D115-Wissensmanagement oder den Netzbetrieb D115, prüft die Projektgruppe, ob diese in einem zu vereinbarem Umfang veranlasst werden können.
3. Sofern ein externer Trainer für Schulungsmaßnahmen erforderlich ist, so prüft die Projektgruppe D115 die Übernahme der Kosten im dann zu vereinbarenden Umfang.
4. Die Durchführung der technischen Tests in den Servicecentern erfolgt mit deren eigenen Mitarbeitern.
5. Die Durchführung der technischen Tests erfolgt in Eigenverantwortung der Modellregionen.
6. Die Servicecenter stellen sicher, dass die eigenen D115-Mitarbeiter entsprechend der Vorgaben geschult werden.
7. Die Verwaltungen stellen das erforderliche Wissen zu den angebotenen Leistungen ihrer Regionen wie in Kap. 4 beschrieben zur Verfügung.
8. Der Zugriff auf bzw. die Anbindung an die technischen Komponenten ist durch die Modellteilnehmer im jeweiligen Servicecenter zu veranlassen.

Die Beanspruchung durch konzeptionelle Aufgaben wird in den teilnehmenden Regionen während der Umsetzungsphasen weiterhin hoch bleiben.

16.5 Umsetzungsphasen

16.5.1 Phase 1: Systemtest

Als Systemtests gelten die technischen Tests, bei denen das Zusammenwirken aller verfügbaren technologischen Komponenten auf Funktionsfähigkeit und Belastbarkeit untersucht werden.

Die Verbundkomponenten werden entsprechend ihrer Verfügbarkeit implementiert und auf ihre funktionalen Zielvorstellungen hin getestet. Das bedeutet nicht, dass zu Beginn der Systemtests alle technischen Komponenten verfügbar sind. Vielmehr werden diese sukzessive in die Tests einbezogen.

Des Weiteren werden schrittweise die organisatorischen und werkzeugbezogenen Voraussetzungen für die Gewährleistung der Verbundaufgaben durch die teilnehmenden Servicecenter geschaffen.

Phase 1: Systemtest	
Teilnehmer	<p>Teilnehmer werden im Rahmen der Interessenbekundung ausgewählt</p> <p>→ Modellumsetzungsgruppe</p>
Voraussetzungen für den Eintritt in die Phase 1	<ul style="list-style-type: none"> • Abgestimmtes Feinkonzept • Einrichtung der Mobilfunknummer 01802xxx115 für jedes teilnehmende Servicecenter • Bereitstellung der Infrastruktur für das verbundübergreifende Wissensmanagement inkl. Suchmechanismen • Bereitstellung erster TOP-Leistungen bei Bund, Ländern und Kommunen im vereinbarten Format • Testkonzept (Szenarien, Umfang etc.)
Ziele	<p>Sukzessiver Aufbau der Infrastruktur und Prüfung der wesentlichen organisatorischen und inhaltlichen Spezifikationen</p>
Ergebnisse	<p>Wesentliches Ergebnis dieser Phase ist die Erstellung der Testprotokolle, anhand derer Schwierigkeiten sowie Schwachstellen und Fehler dokumentiert werden.</p> <p>Die Erkenntnisse führen zu weiteren Detaillierungen des Feinkonzeptes bezüglich:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Infrastruktur ○ Umgang Wissensmanagement ○ Weiterleitungsfunktion <p>Dezentral kann in Verantwortung jedes einzelnen teilnehmenden Servicecenters die Einarbeitung der Verbundthemen in die jeweiligen Betriebsunterlagen der Servicecenter erfolgen. Zudem sorgen die Servicecenter für folgende Ergebnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementierung notwendiger Anpassung der im Servicecenter genutzten Werkzeuge • TOP 20-Dienstleistungen der Modellregionen im zentralen Wissensmanagement verfügbar
Serviceumfang	<ul style="list-style-type: none"> • Bilateraler Test zwischen den Servicecentern • Eingeschränkte Dienstleistungsobjekte (TOP 20)

Phase 1: Systemtest	
	<ul style="list-style-type: none"> • Aufbau und Umsetzung eines Schulungsplans
Service Level	Keines

Abbildung 16.1: Phase 1: Systemtest

16.5.2 Phase 2: Testbetrieb

D115 startet dann in den Testbetrieb, wenn die Funktionalität und Belastbarkeit der technischen Komponenten in der vorherigen Phase nachgewiesen werden konnte. Die technischen und organisatorischen Voraussetzungen für den Testbetrieb müssen für die Teilnahme in den jeweiligen Servicecentern implementiert sein. Die Infrastruktur des Netzbetriebes 115 existiert zu Beginn des Testbetriebes noch nicht. Das bedeutet, dass die Phase des Systemtests für spezielle Komponenten ggf. auch während des Testbetriebes parallel weitergeführt wird.

Die im Feinkonzept vereinbarten TOP-Leistungen von Kommunen, Ländern und Bund werden aufeinander abgestimmt von den Servicecentern bereitgestellt.

Der Testbetrieb verläuft in zwei Stufen:

1. Test zwischen den Servicecentern ohne eingerichteten Netzbetrieb
2. Test und Abnahme des Verbundbetriebes nach Freigabe durch den Betreiber (Integrationstest).

Die Stufe 1 läuft bis zur Betriebsbereitschaftserklärung des Netzbetreibers. Die Erklärung umfasst neben dem Abschluss der Infrastrukturinstallation auch die Übergabe von Unterlagen zum Betrieb (Beschreibung von Leistungen, Organisation und Rollen (Betreiberkonzept), Sicherheitskonzeption, Betriebskonzept und -unterlagen, Geschäftsmodell sowie Entwürfe zu Serviceverträgen an die dezentralen Servicecenter.

Die Stufe 2 umfasst die Prüfung der Voraussetzungen für den Übergang in den Erprobungsbetrieb, insbesondere die Prüfung des Netzverbundes.

Phase 2: Testbetrieb	
Teilnehmer	Modellumsetzungsgruppe
Voraussetzungen für den Eintritt in die Phase 2	<p>Stufe 1: Gemeinsame Abnahme Stufe Systemtest und Zustimmung durch die teilnehmenden Servicecenter.</p> <p>Stufe 2: Bereitstellung einer produktiv einsetzbaren Netzinfrastruktur D115.</p>
Ziele	Nachweis, dass die Lösung im Verbund den technischen und organisatorischen Anforderungen genügt.
Ergebnisse	<p>Realisierung von Verbundleistungen zwischen den Servicecentern mit eingeschränktem Service Level (Stufe 1). Stufe 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Betreiberkonzept für die zentralen Komponenten (Netzbetrieb, Wissensmanagement) • Ausarbeitung von erforderlichen Mustervereinbarungen und -verträgen • Bereitstellung und Test des im Feinkonzept definierten Reportings • Nachweis der technischen Realisierbarkeit des Verbundbetriebes • Bereitstellung der TOP100/ 25/ 25-Leistungen der Modellregionen für das verbundübergreifende Wissensmanagement • Beauskunftung der TOP100/ 25/ 25-Leistungen der Modellregionen durch jedes Servicecenter.
Serviceumfang	<p>Testweise Erbringung von Verbundleistungen zwischen den Servicecentern.</p> <p>Stufe 1: unter Nutzung der eingerichteten Servicenummer 01802 xxx 115.</p> <p>Stufe 2: unter Nutzung der zum Test bereitgestellten Einwahlnummer 115.</p>

Phase 2: Testbetrieb	
Service Level	<ul style="list-style-type: none"> • Umfang des vereinbarten Serviceversprechens und des produktiven Service Level (Stufe 2 Kapitel 8) • Terminbezogenes Reporting im Umfang der Vorgabe des Feinkonzeptes

Abbildung 16.2: Phase 2: Testbetrieb

16.5.3 Phase 3: Erprobungsbetrieb

Der Erprobungsbetrieb läuft nach den Regeln und Vorgaben des späteren Pilotbetriebes ab, das System ist aber zur produktiven Nutzung (Pilotbetrieb) noch nicht freigegeben.

Phase 3: Erprobungsbetrieb	
Teilnehmer	Modellumsetzungsgruppe
Voraussetzungen für den Eintritt in die Phase 3	<ul style="list-style-type: none"> • Der Netzbetreiber für den Verbundbetrieb D115 hat die Produktionsfähigkeit des bereitgestellten Netzverbundes nachgewiesen. • Die Integrationstests zwischen den teilnehmenden Modellregionen sind erfolgreich abgeschlossen. • Die Dokumentationen zur Erbringung von Betriebsleistungen sind vorhanden und werden im Folgenden sukzessive ergänzt.
Ziele	Herbeiführung eines stabilen Betriebszustands mit sukzessivem Erreichen der vereinbarten Serviceeigenschaften bis zur Abnahme.

Phase 3: Erprobungsbetrieb	
Ergebnisse	<ul style="list-style-type: none"> • Nachweis der Stabilität und Performance des Verbundbetriebes • Nachweis der D115-Zielerreichung zwischen den beteiligten Servicecentern • Bereitstellung der qualitätsgesicherten Unterlagen zur Teilnahme von weiteren Servicecentern am D115-Verbund bzw. von Hinweisen zum Aufbau eines Servicecenters • Verifizierte Betriebsunterlagen zum D115-Verbund • Verifizierte Tarifierung der Anruferentgelte • Freigabe für den produktiven Dauerbetrieb.
Serviceumfang	Erbringung von Verbundleistungen zwischen den Servicecentern im vollen Umfang des Serviceversprechens (vgl. Kap. 8)
Service Level	Serviceeigenschaften entsprechend der Spezifikation des Feinkonzeptes 75/ 30

Abbildung 16.3: Phase 3: Erprobungsbetrieb

16.5.4 Der D115-Pilotbetrieb

Das Erreichen der Ziele während des Pilotbetriebs, insbesondere die verbundübergreifende Beauskunftung von Leistungen der Kommunen, Ländern und des Bundes in Verbindung mit den vereinbarten Serviceparametern und der Servicequalität von D115 bilden die Voraussetzung für eine flächendeckende Ausweitung von D115 in Deutschland. Nachfolgend ist die Phase des Pilotbetriebs beschrieben.

Pilotbetrieb	
Teilnehmer	<p>Modellumsetzungsgruppe</p> <p>Weitere Verwaltungen mit neuen Servicecentern, die eine Integration in den D115-Verbund wünschen und einen erfolgreichen Testbetrieb nachweisen können.</p>
Voraussetzungen für den Eintritt in den Pilotbetrieb	<ul style="list-style-type: none"> • Erfolgreicher Abschluss aller drei Phasen, insbesondere des Erprobungsbetriebs • Abschluss von Servicevereinbarungen

Pilotbetrieb	
	<ul style="list-style-type: none"> • Sachgerechtes Reporting ist etabliert • Einzug der Anruferentgelte ist über den Netzbetreiber gesichert.
Ziele Ergebnisse Serviceumfang Service Level	Wie im Fachkonzept für die Phase 1 (TOP 100) definiert

Abbildung 16.4: Pilotbetrieb

16.6 Umsetzungsplanung

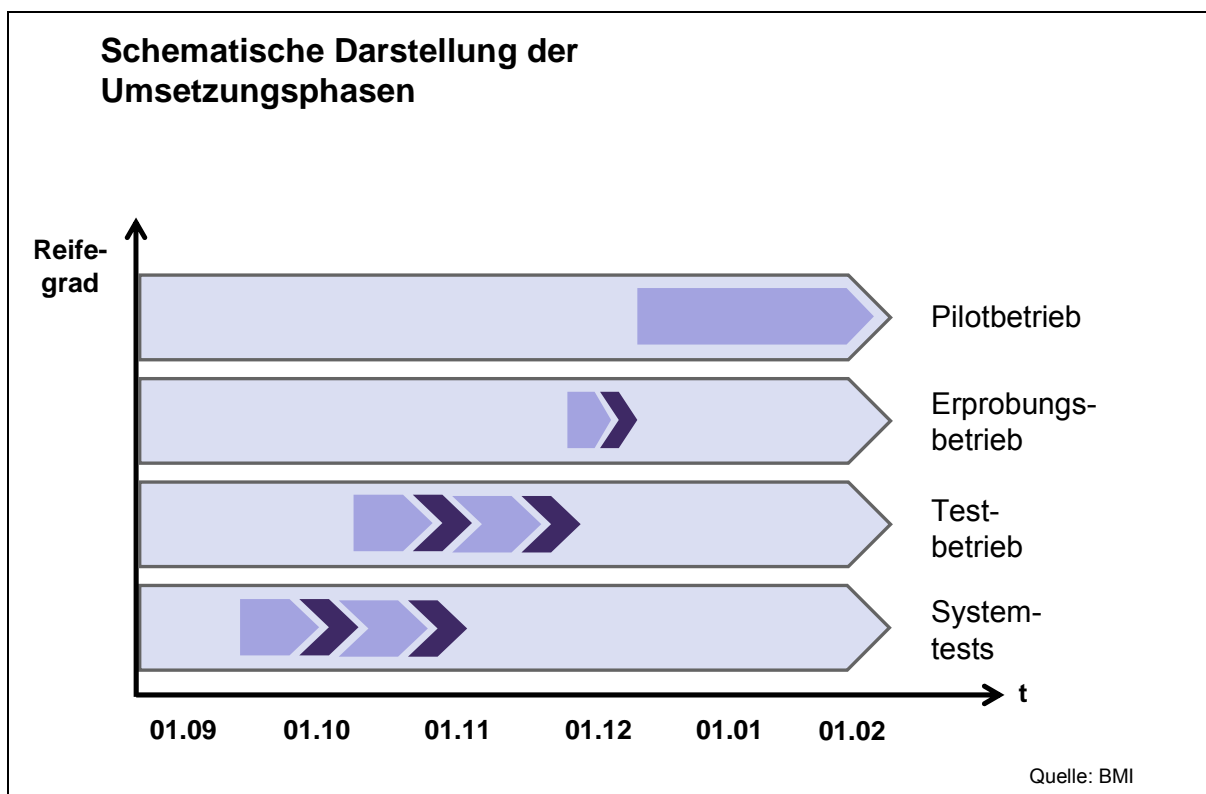


Abbildung 16.5: Schematische Darstellung der Umsetzungsphasen

Abbildung 16.5 veranschaulicht, dass die ersten drei Umsetzungsphasen (Systemtests, Testbetrieb und Erprobungsbetrieb) iterativ durchlaufen werden können. Damit ist die Möglichkeit gegeben, auf eventuell erforderliche Anpassungsbedarfe unmittelbar reagieren zu können. Demnach müssen nicht alle Phasen sequenziell durchlaufen werden. Werden z.B. einige Komponenten erst während des Testbetriebes geliefert, könnten Aktivitäten aus der Phase 1 Systemtest auch während des Testbetriebs durchlaufen werden.

Die Phase des Erprobungsbetriebes wird voraussichtlich kurz sein. Nach Erteilung aller erforderlichen Freigaben wird im Anschluss daran der Pilotbetrieb gestartet.

Abbildung 16.5 stellt lediglich den Projektverlauf für diejenigen Servicecenter dar, die im Anschluss an die Interessenbekundung direkt mit den Systemtests beginnen. Der Verlauf der

später in den D115-Verbund zu integrierenden Servicecenter wird auf Grundlage der Ergebnisse und Erfahrungen während des Pilotbetriebs geplant werden.

16.7 Vorbereitungen und Aufgaben für die Umsetzung D115

Aufgaben für die D115-Servicecenter
<ul style="list-style-type: none">• Formelle Bekundung zur Teilnahme am Test- und Pilotbetrieb.
<ul style="list-style-type: none">• Bereitstellung des erforderlichen Wissens zu den vereinbarten Leistungen im D115-Verbund im vereinbarten Standardformat.
<ul style="list-style-type: none">• Bereitstellung von Personal zur Durchführung der D115-Aufgaben im eigenen Servicecenter und zur Mitarbeit in den D115-Arbeitsgruppen.
<ul style="list-style-type: none">• Benennung eines regionalen Projektleiters (Koordinators) zur Umsetzung der D115 in der Region und im Servicecenter.
<ul style="list-style-type: none">• Eigenverantwortliche Schulung während des Testbetriebs auf Basis der zur Verfügung gestellten Unterlagen.
<ul style="list-style-type: none">• Teilnahme am Reporting- und Benchmarkingverfahren auf Grundlage der abgestimmten Kennzahlen.
<ul style="list-style-type: none">• Nutzung einer geeigneten, den technischen Anforderungen entsprechenden Verbundkomponente (Wissensmanagement D115).
<ul style="list-style-type: none">• Bereitschaft, die technische und fachliche Leistungsfähigkeit transparent zu machen.

Aufgaben für die Projektgruppe D115
<ul style="list-style-type: none">• Einrichtung der 115 in allen Netzen und Bereitstellung eines Routingverfahrens und einer Netzadministrationskomponente sowie Einrichtung des Reporting und Monitoring.
<ul style="list-style-type: none">• Übergreifendes Wissensmanagement: Der Beschaffungsvorgang wird entsprechend der im Feinkonzept beschriebenen Anforderungen zeitnah durchgeführt.
<ul style="list-style-type: none">• Bereitstellung eines Standards zur sicheren Übermittlung von elektronischen Daten oder alternativ ein Template zur Übermittlung von elektronischen Daten aus unterschiedlichen Datenquellen der teilnehmenden Verwaltungen.
<ul style="list-style-type: none">• Koordination des Testteams und der Tests sowie Unterstützung teilnehmender Modellregionen während der Umsetzungsphasen unter Leitung des gestellten Testmanagers.
<ul style="list-style-type: none">• Durchführung der Tests bezogen auf die Schnittstelle zwischen zentraler/dezentraler ACD-Anlage.
<ul style="list-style-type: none">• Beschaffung und Einrichtung der Test-Nummer 01802 xxx 115.

17 Aufgaben für und während des Pilotbetriebes

Die Aufgaben der D115-Servicecenter und der Projektgruppe D115 zur Vorbereitung und während des Pilotbetriebs, so wie sie in den vorherigen Kapiteln des Feinkonzepts formuliert wurden, werden im Folgenden zusammenfassend dargestellt.

Kapitel 4: Wissensmanagement Aufbau und Organisation der Auskünfte im D115-Verbund

Aufgaben für die D115-Servicecenter

- Aufbereitung und stetige Aktualisierung der Top-Leistungen in jeder D115-Teilnehmerverwaltung von Bund, Ländern und Kommunen
- Kontinuierlicher, nachfrageorientierter Ausbau der Top-Leistungen in jeder D115-Teilnehmer-Verwaltung von Bund, Ländern und Kommunen
- Vereinbarungen mit „nachgelagerten“ Organisationen und Pflege der Weiterverbindungsliste

Aufgaben für die Projektgruppe D115

- Zusammengefasstes Reporting zur Entwicklung der Top-Anfragen
- Beobachtung des Vermittlungsvolumens innerhalb von D115

Kapitel 5: Technische Realisierung des D115-Wissensmanagements

Aufgaben für die D115-Servicecenter

- Implementierung der Datenbereitstellung, zwei alternative Wege:
 - Generierung von stets aktuellen XML-Berichten aus den entsprechenden Datenquellen
 - Einrichten von Mikroformat-Auszeichnungen auf dem Webauftritt und Bereitstellung der benötigten Informationen in aktueller Form
- Implementierung der Suchfunktion
 - Nutzung der über Web zur Verfügung gestellten D115-Suche
 - Nutzung der gleichen Suche, aber vor Ort installiert
 - Realisierung der Suche in Eigenverantwortung unter Nutzung der D115-Datenbereitstellung

Aufgaben für die D115-Servicecenter

Auswahl Ansicht

- Suche mit Suchmaske und Trefferdarstellung im HTML-Format
- Aufnahme der Suchanfrage und Rücklieferung von XML-Daten zur Realisierung der Trefferdarstellung in Eigenverantwortung

Aufgaben für die Projektgruppe D115

- Erstellung von XÖV-konformen Datenstrukturen/Kernkomponenten für den XML-Bericht und alle Kataloginformationen gemäß der Empfehlungen des Vorhabens Deutschland Online Standardisierung (XÖV-Standards)
- Entwicklung und Weiterentwicklung sowie Aktualisierung der Kataloginhalte und Bereitstellung der Informationen für die D115-Teilnehmer
- Bereitstellung der Schnittstellenspezifikation der D115-Suchapplikation zur Integration der lokalen Suchapplikation
- Bereitstellung des Vollindex, der alle notwendigen Informationen zur Beantwortung der Fragen im D115-Verbund enthält
- Bereitstellung der zentralen und dezentralen Suchanwendung
- Koordination einer Arbeitsgruppe zur Realisierung der detaillierten Zuständigkeitsfindung

Kapitel 6: Informationsweiterleitung im D115-Verbund

Aufgaben für die D115-Servicecenter

- Einrichtung der bereitgestellten XML-Informationsweiterleitung.
- Einrichtung der erforderlichen internen Abläufe zum Versand und Empfang von Informationsweiterleitungen per XML-Informationsweiterleitung.

Aufgaben für die Projektgruppe D115

- Koordination der Erstellung der XML-Informationsweiterleitungen.
- Stellung eines Lesetools zum Lesen der XML-Informationsweiterleitungen.
- Koordination der Fachverfahrensintegration der XML-Informationsweiterleitungen mit den Herstellern.
- Prüfung, welche D115-Standorte nicht an ein gesichertes Netz angeschlossen sind.
- Prüfung der Kosten zur Anbindung bislang nicht angeschlossener Standorte an sichere Netze
- Prüfung der Kosten zur Nutzung des OSCI-Verfahrens für die Informationsweiterleitung.
- Ggf. Prüfung von Alternativen, sollten OSCI-Verfahren und sichere Netze nicht einsetzbar bzw. flächendeckend verfügbar sein.

Kapitel 7: Netzeinrichtung und Zuführung der Rufnummer 115

Aufgaben für die D115-Servicecenter

- Die D115-Servicecenter der ersten Anlaufebene und die kommunalen Servicecenter müssen in ihren ACD Anlagen folgende Rufnummern einrichten:
 1. Für über die Netztechnik zugeteilten D115-Anrufe eine gesonderte Zielrufnummer,
 2. für aus anderen D115-Servicecentern weiter verbundene Anrufe eine weitere gesonderte Zielrufnummer
- Die statistische Auswertung der eigenen ACD ist an die erforderlichen Formate für das Reporting anzupassen.

Aufgaben für die D115-Servicecenter

- Aufbau und Pflege der lokalen Weiterverbindungsliste für erwartbare (ggf. schon heute erfolgende) häufige lokale Weiterverbindungen.

Aufgaben für die Projektgruppe D115

- Einrichtungsbegleitung und Abnahme Los 1 und Los 2 nach der Vergabeentscheidung.
- Steuerung des Netzbetriebs und begleitende technische Weiterentwicklung.
- Beobachtung der Laufzeit bis Ende 2010 und Neuausschreibung.

Kapitel 8: Serviceversprechen und Gesprächsqualität

Aufgaben für die D115-Servicecenter

- Schulung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der D115-Servicecenter in Annahme, Führung und Beendigung von Gesprächen
- Evaluation des Gesprächsstandards
- Weiterentwicklung des Basis-Serviceversprechens
- Information der Projektgruppe bei Unterstützungsleistungen (z.B. gegenseitige Übernahme von Servicezeiten) anderer D115-Servicecenter
- Evaluation eingehender fremdsprachiger Anrufe (bis Ende 2009).

Aufgaben für die Projektgruppe D115

- Permanente Prüfung der Einhaltung des Serviceversprechens
- Weiterentwicklung des Serviceversprechens
- Erforderliche Administration des Netzes und der zentralen Komponenten

Kapitel 9: Das Qualitätsmanagement von D115

Aufgaben für die D115-Servicecenter

- Lieferung der vereinbarten Kennzahlen (jeweils bis zum 15. des lfd. Monats für den Vormonat)
 - Prüfung, ob die vorgenannten Kennzahlen aus den eigenen Softwaresystemen abgeleitet werden können,
 - sofern erforderlich, Erstellung eines Planes zur Generierung der fehlenden Kennzahlen,
 - beispielhafte Erhebung der verfügbaren Kennzahlen und Lieferung von Reports an die Projektgruppe D115,
 - ggf. Austausch der Erfahrungen und Fähigkeiten beim Aufbau des Standardreportings,
 - Gewährleistung der vollständigen Kennzahlenerhebung (Pflichtkennzahlen) spätestens zu Beginn des Pilotbetriebes.
- Aufbau und Durchführung eines internen Qualitätsmanagements
 - Aufbau einer eigenen Qualitätsmanagementorganisation, sofern dies nicht bereits geschehen ist.
 - Je nach Möglichkeit, Entsendung eines Mitarbeiters in die Arbeitsgruppe Qualitätsmanagement.
 - Durchführung von Qualifikationsmaßnahmen für Servicecenterkräfte und Führungskräfte.
 - Einrichtung/Anpassung des Fehlerreportings.
 - Einrichtung eines Beschwerdemanagements – sofern noch nicht vorhanden – und Lieferung der Informationen aus dem Beschwerdemanagement an die Projektgruppe D115.
- Einführung und Umsetzung eines Fehler- und Beschwerdemanagements
- Umsetzung von Qualifizierungsmaßnahmen für das Servicecenterpersonal
- Unterstützung bei der Durchführung von Qualitätstests und -reviews

Aufgaben für die Projektgruppe D115

- Einrichtung einer AG „Qualitätsmanagement“, bestehend aus Mitgliedern der Projektgruppe D115 und Vertretern der Modellregionen
- Konzeption und Test des Überlaufverfahrens im D115-Verbund bei Spitzenlasten in D115-Servicecentern

Aufgaben für die Projektgruppe D115

- Konzeption des Standardberichts (Qualitätsbericht) zum Qualitätsmanagement
- Konzeption von sog. Ad-hoc-Berichten zum Qualitätsmanagement
- Koordination von Qualitätssicherungsmaßnahmen im Falle von Qualitätseinbußen in enger Abstimmung mit den Servicecentern
- Aufbereitung der Standardberichte des Vormonats bis zum 25. des lfd. Monats und Rückkopplung an die teilnehmenden Servicecenter
- Lieferung von Monitoring- und Reportinginformationen, sofern diese über den zentralen Netzbetrieb erhoben werden
- Konzeption (und ggf. Durchführung) von Kundenbefragungen
- Überprüfung und ggf. Anpassung der zu erhebenden Kennzahlen
- Entwicklung zusätzlicher, optionaler Vergleichswerte und Initiierung des Benchmarkings

Kapitel 10: Übergreifende, zentrale Aspekte des D115 Verbundes

Aufgaben für die D115-Servicecenter

- Bei lokaler Einbindung eines Servicecenters in Krisenlagen:
 - Schulung von D115-Mitarbeitern, die im Krisenfall zum Einsatz kommen
 - Identifizierung und Qualifizierung von D115 Servicecentern als Notfallcenter
 - Vorbereitung von Maßnahmen zur Einbeziehung von D115-Serviceeinrichtungen in Krisensituationen
- Bei Überlastverfahren: Kooperationsvereinbarungen über die gegenseitige Übernahme von Serviceleistungen mit Kostenverrechnung
- Befassung mit dem Thema Barrierefreiheit: Beauskunftung hörbehinderter D115-Anrufer per Fax. Bei Fragestellungen zu den Themenbereichen 'Behinderung', 'Sozialhilfe', 'Rente', 'Gesundheit', 'Pflege' Weiterleitung an das Sammelpostfach des BMAS (info@bmas.bund.de).

Aufgaben für die Projektgruppe D115

- Beurteilung der Rechtslage (Steuern und Vergabe) durch Bundesfinanzminister und Bundeswirtschaftsminister

Aufgaben für die Projektgruppe D115

- Ermittlung von Kosten/Aufwänden für den Ausbau eines bereits bestehenden Servicecenters zu einem D115-Servicecenter
- Ausarbeitung zur Wirtschaftlichkeit des Gesamtverbundes (im Anschluss an die Erstellung des D115-Geschäftsmodells)
- Investitionen in materielle und immaterielle Güter zum Aufbau eines Servicecenters (Aufbau- und Betriebsphase)
- Ermittlung von Kosten pro Arbeitsplatz für den Aufbau eines D115-Servicecenters (im Rahmen des Pilotbetriebes).

Kapitel 11: Einbindung der Länder in den D115-Verbund

Aufgaben für die beteiligten und interessierten Länder

Interne Organisation des D115-Prozesses

- Bestandsaufnahme zum telefonischen Bürgerservice in der Landesverwaltung
- Einbeziehung der Haus-/Abteilungsleitungen
- Einbeziehung der internen Telefonzentrale bzw. des Servicecenters, falls vorhanden
- Aufbau einer D115-Organisation durch:
 - Festlegung einer für D115 zuständigen Einheit
 - Einbindung der relevanten Landesbehörden
 - Beteiligung aller erforderlichen Einheiten (Internetredaktion, IT, Öffentlichkeitsarbeit, Fachreferate, etc.)
- Entscheidung über mögliche zusätzliche personelle und finanzielle Ressourcen, um die Vernetzung zu D115 sicher zu stellen und um die Servicequalität der Telefonauskünfte auch unabhängig von der 115 zu erhöhen – abhängig von der vorhandenen Infrastruktur und Servicequalität.

Wissensmanagement

- Evaluierung der landesspezifischen Anfrageschwerpunkte
- Festlegung der Top-Leistungen. Dabei wird folgende Einteilung der Leistungen und Anfrageschwerpunkte vorgeschlagen:
 - Häufige und einfach zu beauskunftende Fragen/Leistungen, die bereits im 1st Level bearbeitet werden können (allerdings gilt zu Beginn des D115-Pilotbetriebs die Beschränkung auf die 25 Top-Leistungen des Landes; vgl. 11.4.1)
 - Fragen/Leistungen von mittlerer Komplexität, die im 2nd Level, den Servicecentern oder Telefonzentralen der Länder/Behörden beantwortet werden können (Voraussetzung hierfür ist der Aufbau/Ausbau des eigenen Servicecenters; entweder einer Behörde oder als Shared Service für ein Ressort und dessen nachgelagerte Behörden oder das gesamte Land)
 - Komplexe Fragen/Leistungen, die nur durch die Experten und Fachabteilungen beantwortet werden können (3rd Level im D115-Verbund)

Aufgaben für die beteiligten und interessierten Länder

- Übersicht über die wichtigsten Zuständigkeiten und Themenbereiche der jeweiligen Landesbehörde über die Top-Leistungen hinaus
- Beschreibung der Leistungen nach den vereinbarten Standards für eine Beauskunftung im 1st Level (Top-Leistungen des Landes)
- Identifikation und Beschreibung weiterer Leistungen für eine Beauskunftung durch das Servicecenter oder die qualifizierte Telefonzentrale des Landes, eines Ressorts oder einer Behörde (2nd Level).
- Umsetzung der technischen Vorgaben bezüglich der Bereitstellung von Daten für das D115-Wissensmanagement und das Verfahren der Informationsweiterleitung
- Bereitstellung der Leistungsbeschreibungen im vereinbarten Format (XML oder HTML) mit inhaltlicher Abstufung je nach Beteiligungsstufe
- Bereitstellung der Top-Leistungen nach den festgelegten Standards (Herbst 2008)
- Bereitstellung von Angaben zu den Leistungen und Themen der beteiligten Behörden und deren Kontaktpunkte für Weiterleitungen aus dem D115-Verbund (eigene Telefonzentrale, Servicecenter der Behörde oder des gesamten Ressorts inkl. Geschäftsbereich) nach den festgelegten Standards (Herbst 2008).

Serviceversprechen/Qualitätsmanagement und Reporting

- Umsetzung des vorgesehenen Reportings durch Erhebung und Übermittlung der vereinbarten Kennzahlen für den 2nd Level
- Gewährleistung des vereinbarten Serviceversprechens, insbes. der einheitlichen D115-Servicezeiten (Montag bis Freitag von 8–18 Uhr), des Service Levels von 75/30 und der Rückmeldung zu weitergeleiteten Anrufen innerhalb von 24 arbeitstäglichen Stunden
- Bei technischer Machbarkeit: Einrichtung von mindestens zwei Projekten (Telefonnummern) in der eingesetzten Telefonanlage für (1) die eigene Telefonnummer und (2) weitergeleitete D115-Anrufe mit dem Ziel der priorisierten Annahme von D115-Weiterleitungen.
- Kontinuierliche Evaluation des Nachfrageverhaltens anhand der Kennzahlen
- Schulung des Personals in den Telefonzentralen/Servicecentern.

Kapitel 12: Einbindung des Bundes in den D115-Verbund

Aufgaben für die beteiligten und interessierten Bundesbehörden

Interne Organisation des D115-Prozesses

- Einbeziehung der Haus-/Abteilungsleitungen
- Einbeziehung der internen Telefonzentrale/des Servicecenters
- Aufbau einer ressortinternen D115-Organisation durch:
 - Festlegung einer für D115 zuständigen Einheit
 - Einbindung der relevanten Geschäftsbereichsbehörden
 - Beteiligung aller erforderlichen Einheiten (Internetredaktion, IT, Öffentlichkeits-

Aufgaben für die beteiligten und interessierten Bundesbehörden

arbeit, Fachreferate, etc.)

- Entscheidung über mögliche zusätzliche personelle und finanzielle Ressourcen, um die Vernetzung zu D115 sicherzustellen und um die Servicequalität der Telefonauskünfte auch unabhängig von der 115 zu erhöhen – abhängig von der vorhandenen Infrastruktur und Servicequalität

Wissensmanagement

- Evaluierung der ressortinternen Anfrageschwerpunkte
- Festlegung der Top-Leistungen aus dem eigenen Zuständigkeitsbereich. Dabei wird folgende Einteilung der Leistungen und Anfrageschwerpunkte vorgeschlagen:
 - Häufige und einfach zu beantwortende Fragen/Leistungen, die bereits im 1st Level bearbeitet werden können (allerdings gilt zu Beginn des D115-Pilotbetriebs die Beschränkung auf die 25 Top-Leistungen des Bundes; vgl. Kap. 12.4.1)
 - Fragen/Leistungen von mittlerer Komplexität, die im 2nd Level, den Servicecentern oder Telefonzentralen der Behörden/Ressorts beantwortet werden können (Voraussetzung hierfür ist der Aufbau/Ausbau des eigenen Servicecenters; entweder einer Behörde oder als Shared Service für das Ressort und den eigenen Geschäftsbereich)
 - Komplexe Fragen/Leistungen, die nur durch die Experten und Fachabteilungen beantwortet werden können (3rd Level im D115-Verbund)
- Übersicht über die wichtigsten Zuständigkeiten und Themenbereiche der jeweiligen Bundesbehörde über die Top-Leistungen hinaus
- Beschreibung der Leistungen nach den vereinbarten Standards für eine Beauskunftung im 1st Level (Top-Leistungen des Bundes)
- Identifikation und Beschreibung weiterer Leistungen für eine Beauskunftung durch das Servicecenter oder die qualifizierte Telefonzentrale des Ressorts (2nd Level)
- Umsetzung der technischen Vorgaben bezüglich der Bereitstellung von Daten für das D115-Wissensmanagement und des Verfahrens der Informationsweiterleitung
- Bereitstellung der Leistungsbeschreibungen im vereinbarten Format (XML oder HTML) mit inhaltlicher Abstufung je nach Beteiligungsstufe
- Bereitstellung der Top-Leistungen nach den festgelegten Standards (Herbst 2008)
- Bereitstellung von Angaben zu den Leistungen und Themen der beteiligten Behörden und deren Kontaktpunkte für Weiterleitungen aus dem D115-Verbund (eigene Telefonzentrale, Servicecenter der Behörde oder des gesamten Ressorts inkl. Geschäftsbereich) nach den festgelegten Standards (Herbst 2008).

Serviceversprechen/ Qualitätsmanagement und Reporting

- Umsetzung des vorgesehenen Reportings durch Erhebung und Übermittlung der vereinbarten Kennzahlen für den 2nd Level
- Gewährleistung des vereinbarten Serviceversprechens, insbes. der einheitlichen D115-Servicezeiten (Montag bis Freitag von 8-18 Uhr), des Servicelevels von 75/30 und der Rückmeldung zu weitergeleiteten Anrufen innerhalb von 24 arbeitstäglichen Stunden

Aufgaben für die beteiligten und interessierten Bundesbehörden

- Bei technischer Machbarkeit: Einrichtung von mindestens zwei Projekten (Telefonnummern) in der eingesetzten Telefonanlage für (1) die eigene Telefonnummer und (2) weitergeleitete D115-Anrufe mit dem Ziel der priorisierten Annahme von D115-Weiterleitungen.
- Kontinuierliche Evaluation des Nachfrageverhaltens anhand der Kennzahlen.
- Schulung des Personals in den Telefonzentralen/Servicecentern.

Kapitel 13: Personal und Führung in D115-Servicecenter

Aufgaben für die D115-Servicecenter

- Auswahl und Benennung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für das D115-Team
- Bereitstellung des Personals für Schulungsmaßnahmen
- Benennung von Referentinnen/Referenten
- Aktive Einbindung in die Konzepterstellung (Wissenstransfer)
- Aktive Einbindung in die Schulungsmaßnahmen
- Mitwirkung beim Aufbau und Unterstützung des Kompetenzteams „Qualifizierung“
- Sicherstellung des Service Levels und Einhaltung des Serviceversprechens in der Pilotphase.

Kapitel 15: Kommunikation D115

Aufgaben für die D115-Servicecenter

- Benennung von Ansprechpartnern für die Öffentlichkeitsarbeit
- Bei Interesse Teilnahme am Konsultationskreis Kommunikation
- Planung und Abstimmung dezentraler Maßnahmen gemeinsam mit der Projektgruppe D115 und dem Konsultationskreis Kommunikation
- Umsetzung der gemeinsam geplanten dezentralen Maßnahmen
- Verwendung der durch die Projektgruppe D115 zur Verfügung gestellten Instrumente für die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
- Regionale Presse- und Medienarbeit

Aufgaben für die D115-Servicecenter

- Platzierung des Themas D115 in Gremien vor Ort
- Präsentation von D115 auf regionalen Veranstaltungen und Messen
- Regionales Eventmanagement
- Evaluation von Bürgermeinungen in bestehenden Bürgerpanels vor Ort

Aufgaben für die Projektgruppe D115

- Planung und Abstimmung zentraler und dezentraler Maßnahmen in Zusammenarbeit mit den Modellregionen
- Umsetzung zentraler und Unterstützung dezentraler Maßnahmen
- Bereitstellung zentraler Kommunikationsinstrumente (Newsletter, Website, Flyer, etc.)
- Zentrale Presse- und Medienarbeit
- Platzierung von D115 in relevanten Gremien und Gesprächskreisen
- D115-Kampagne
- Präsentation von D115 auf Veranstaltungen und Messen
- Zentrales Eventmanagement
- Förderung der projektinternen Kommunikation
- Förderung des internationalen Austauschs
- Zentrales Krisenmanagement
- Evaluation

Kapitel 16: Umsetzungsplan D115

Aufgaben für die D115-Servicecenter

- Formelle Bekundung zur Teilnahme am Test- und Pilotbetrieb.
- Bereitstellung des erforderlichen Wissens zu den vereinbarten Leistungen im D115-Verbund im vereinbarten Standardformat.
- Bereitstellung von Personal zur Durchführung der D115-Aufgaben im eigenen Servicecenter und zur Mitarbeit in den D115-Arbeitsgruppen.
- Benennung eines regionalen Projektleiters (Koordinators) zur Umsetzung der D115 in der Region und im Servicecenter.
- Eigenverantwortliche Schulung während des Testbetriebs auf Basis der zur Verfügung gestellten Unterlagen.
- Teilnahme am Reporting- und Benchmarkingverfahren auf Grundlage der abgestimmten Kennzahlen.
- Nutzung einer geeigneten, den technischen Anforderungen entsprechenden Verbundkomponente (Wissensmanagement D115).
- Bereitschaft, die technische und fachliche Leistungsfähigkeit transparent zu machen.

Aufgaben für die Projektgruppe D115

- Einrichtung der 115 in allen Netzen und Bereitstellung eines Routingverfahrens und einer Netzadministrationskomponente sowie Einrichtung des Reporting und Monitoring.
- Übergreifendes Wissensmanagement: Der Beschaffungsvorgang wird entsprechend der im Feinkonzept beschriebenen Anforderungen zeitnah durchgeführt.
- Bereitstellung eines Standards zur sicheren Übermittlung von elektronischen Daten oder alternativ ein Template zur Übermittlung von elektronischen Daten aus unterschiedlichen Datenquellen der teilnehmenden Verwaltungen.
- Koordination des Testteams und der Tests sowie Unterstützung teilnehmender Modellregionen während der Umsetzungsphasen unter Leitung des gestellten Testmanagers.
- Durchführung der Tests bezogen auf die Schnittstelle zwischen zentraler/dezentraler ACD-Anlage.
- Beschaffung und Einrichtung der Test-Nummer 01802 xxx 115.

Glossar

Access-E-Gov

Es handelt sich um ein europäisches Forschungsprojekt, dessen Ziel es ist, den Zugang der Bürger und Unternehmen zu den Dienstleistungsangeboten der öffentlichen Verwaltung zu verbessern, indem es die bestehenden elektronischen und "traditionellen" Verwaltungsdienstleistungen besser miteinander verzahnt. Das deutsche Pilotprojekt beschäftigt sich mit der Verbesserung des Zugangs zu E-Government-Dienstleistungen durch semantische Verknüpfung nationaler und lokaler Ebenen. (Internet: www.accessegov.org).

Amtlicher Gemeindeschlüssel (AGS)

Der amtliche Gemeindeschlüssel (früher: amtliche Gemeindekennzahl) ist achtstellig und entspricht in seiner Gliederung dem allgemeinen Verwaltungsaufbau Deutschlands. Die Verschlüsselung erfolgt für: die Länder in der 1. und 2. Stelle, die Regierungsbezirke in der 3. Stelle, (falls in einem Land keine Regierungsbezirke vorhanden sind, ist diese Stelle mit "0" besetzt), die kreisfreien Städte/Stadtkreise und Landkreise in der 4. und 5. Stelle, (in Baden-Württemberg kennzeichnet die 4. Stelle auch die Zugehörigkeit zu einer Region), die Gemeinden in der 6. bis 8. Stelle.

Anlaufebene

1st Level, 2nd Level, 3rd Level. Diese Begriffe sind zwar Anglizismen, aber in Deutschland eingeführte Begriffe. Übersetzungsangebot: Anlaufebene 1, 2, 3.

Arbeitsgemeinschaft (Arge)

Zusammenschluss natürlicher oder juristischer Personen zur Erreichung gemeinsamer Ziele.

Auskunftserteilung

Bearbeitung einer Anfrage von Bürgerinnen und Bürgern, Unternehmungen und Verwaltungen. Synonyme "Beauskunftung" und "Anfragebearbeitung".

Auszeichnung nach Mikroformat

Verfahren zur semantischen Auszeichnung von Webinformationen mit denen bestimmte Informationen unsichtbar so gekennzeichnet werden, dass diese maschinenlesbar werden.

Automatic Call Distribution (ACD)

Automatische Anrufweiterleitung. Ein Telefonsystem im Servicecenter, das ankommende Anrufe zu Mitarbeitern des Servicecenters leitet und ausführliche Statistiken (z. B. zu Anrufaufkommen, Dauer und Wartezeit) erstellt. Im Allgemeinen als „ACD-Anlage“ bezeichnet, beschreibt dieses Akronym eine Technologie, die es einem Servicecenter gestattet, eingehende Anrufe zu organisieren und an zur Verfügung stehende Mitarbeiter weiterzuleiten. Die Organisation beinhaltet zum einen mittels Ansage die Vorabinformation des Anrufers über das angebotene Leistungsspektrum. Durch automated attendancy z. B. kann dieser Anruf an den gewünschten Mitarbeiter weitergeleitet werden. Ebenfalls zur ACD Organisation gehört, dass sich das Servicecentermanagement durch statistische Daten über momentane Auslastung informieren kann und somit effizient, z. B. bei der Rufweiterleitung, Prioritäten setzen

oder gleichmäßige Verteilung anordnen kann. Die ACD ist auch in der Lage verschiedene Service Level zu bedienen: Wünscht der Kunde Informationen zu X, so leitet die ACD das Gespräch an Mitarbeiter dieser Qualifikation weiter und nicht etwa zu Mitarbeitern der Gruppe Y.

Automatic Number Identification (ANI)

Definiert den Anrufer über die Telefonnummer und stellt beispielsweise die Adresse und die Historie zur Verfügung.

Avatar

Künstliches Wesen oder optische Darstellung eines realen Wesens in einer virtuellen Umgebung, z. B. einem Computerspiel oder auf einer Internetseite.

Back Office

Kundenfernes "Hintergrundbüro". Das Back Office fasst die Arbeitsabläufe zusammen, die im Front Office (siehe dort) nicht bearbeitet werden können. Anrufe, die die Servicecenter-Mitarbeiter nicht direkt beantworten können, werden zu Experten ins Back Office weitergeleitet (wenn das Servicecenter nicht über einen second Level verfügt).

Barrierefreiheit

Barrierefreie Systeme der Informationsverarbeitung, akustische und visuelle Informationsquellen und Kommunikationseinrichtungen sind solche, die von allen Nutzern unabhängig von körperlichen und/oder technischen Möglichkeiten uneingeschränkt genutzt werden können. Dies schließt sowohl Menschen mit und ohne Behinderungen, als auch Benutzer mit technischen oder altersbedingten Einschränkungen ein.

Behördenfinder

Der Behördenfinder (alt: „Zentraler Zuständigkeitsfinder“) ist unter <http://service-bw.eu/-ZZFinder/> als Prototyp erreichbar und integriert die LeiKa Synonymliste sowie den AGS. Über den Behördenfinder ist die Mehrzahl Suchmaschinen der Verwaltungsportale erreichbar. Der Behördenfinder bildet den so genannten „Suchstring“ des lokalen Portals ab, also den gesamten Suchbefehl inklusive aller Wörter, Wortkombinationen und Verknüpfungen, (z. B. Personalausweis).

Benchmark

Bezugsgröße, Referenzwert, Standard (auch Zielwert/Vorgabewert), die als Bezugsgröße für Vergleiche genutzt werden.

Benchmarking

Vergleichende Analyse auf Basis eines festgesetzten Referenzwerts. Die Vergleiche können sich auf die Leistung aber auch auf unterschiedliche Prozesse zur Leistungserbringung beziehen. Die Referenzwerte orientieren sich dabei an den (weltweit) „besten“ Werten.

D115 soll künftig eigene Referenzwerte schaffen, so dass sich die D115-Teilnehmer daran ausrichten können. Diese Referenzwerte orientieren sich stark an den Best Practices (siehe dort) aus dem D115-Verbund, nutzen aber auch Werte aus Wirtschaft und Wissenschaft.

Beschwerdemanagement

Gesamtheit der Maßnahmen, die ergriffen werden, um die Zufriedenheit des Beschwerdeführers wieder herzustellen und gefährdete Kundenbeziehungen zu stabilisieren. Beschwerdemanagement ist Bestandteil des CRM-Konzeptes (siehe dort) einer Organisation.

Besondere Situationen

Die Einheitliche Behördenrufnummer 115 ist eine Servicenummer, die in Not- und Krisenfällen von lokalem, regionalem und überregionalem Umfang zu einem leicht verfügbaren Kommunikationsinstrument zwischen Verwaltung und Bürger werden und so als verlängerter Arm des Krisenstabes fungieren kann. Sie ist keine Notfallnummer, sondern soll in besonderen Notlagen zur Entlastung der Notrufnummern dienen.

Best Practice

Beste realisierbare Lösung bzw. Verfahrensweise, die zu Spitzenleistungen führt. Innerhalb eines Benchmarking-Prozesses werden Dienstleistungen anhand einheitlicher Qualitätskriterien miteinander verglichen. Die erfolgreichste Lösung/Verfahrensweise wird als Best Practice bezeichnet.

BMI

Bundesministerium des Innern, das gemeinsam mit dem Land Hessen federführend das Projekt D115 koordiniert.

Braillezeile

Die Braillezeile ist ein alternatives Ausgabegerät für blinde und sehbehinderte Menschen. Sie ermöglicht ihnen das selbstständige Arbeiten am PC. Bildschirminhalte werden durch einen Screenreader in Blindenschrift (Brailleschrift) übersetzt und können so vom Benutzer ertastet werden.

Call-Center

Ein Call-Center ist spezialisiert auf die Bearbeitung von hochvolumigem Telefongeschäft mit eingehenden und ausgehend geführten Telefonaten. Es verfügt über spezialisierte technische Unterstützungssysteme, die auf eine hohe Arbeitsproduktivität ausgelegt sind. Ein Call-Center gewährleistet eine hohe Erreichbarkeit. Das Personal ist für die telefonische Aufgabenbewältigung speziell geschult. Die technischen Systeme führen Anrufe den Arbeitsplätzen zu.

Der Begriff Call-Center steht für die in Teilen der Privatwirtschaft genutzten und oft mit wenig und schlecht ausgebildetem Personal besetzten Telefonzentralen. Deshalb wird dieser Begriff im Zusammenhang mit D115 nicht verwendet. Er ist allenfalls als Schlagwort und Gattungsbegriff einsetzbar. Prinzipiell sind bestehende Call-Center für den Einsatz in D115 zwar geeignet, erfüllen aber nicht das Anforderungsprofil.

Call-Flow

Bezeichnet den vollständigen Weg eines Anrufs von der Entgegennahme durch das Call-Center bis zur Beendigung des Gesprächs.

Call-Monitoring

Bezeichnet das stille oder angekündigte Mithören von Telefonaten.

Carrier

Telekommunikationsdienstleister

Centrum der Büro- und Informationstechnik (CeBIT)

Messe zur Darstellung digitaler Lösungen aus der Informations- und Kommunikationstechnik für die Arbeits- und Lebenswelt.

Closed-Shop-Betrieb

Ein Rechenzentrum kann in drei Betriebsarten gefahren werden.

- Closed-Shop-Betrieb: Steuerung des gesamten Systems nur über den verantwortlichen Operator.
- Open-Shop-Betrieb: Steuerung des Systems von den Operatoren und Programmierern.
- Gemischter Betrieb: Steuerung durch beauftragte User und Administratoren

Computer Telephony Integration (CTI)

CTI bezeichnet die Verbindung von Telekommunikationsanlagen und Computersystemen. CTI-Lösungen können z.B. die Kontakthistorie eines Anrufers im Moment des Anrufs automatisch anzeigen.

Content-Management-System (CMS)

Ein Content-Management-System (übersetzt etwa *Inhaltsverwaltungssystem*) ist ein Anwendungsprogramm, das die gemeinschaftliche Erstellung und Bearbeitung des Inhalts von Text- und Multimedia-Dokumenten (*Content*) für die Darstellung im Internet oder Intranet ermöglicht und organisiert.

Controlling

Entscheidungs- und Führungshilfe durch ergebnisorientierte Planung, Steuerung und Überwachung in allen Bereichen und Ebenen eines Unternehmens. Gegenstand des Controllings ist das Sammeln, Aufbereiten und Analysieren von Daten zur Vorbereitung zielsetzungsge rechter Entscheidungen.

Corporate Identity

Ein "Identitätskonzept nach innen und nach außen": Ein bewusst gestaltetes Bild einer Institution, mit dem sich die Mitarbeiter und Führungskräfte identifizieren und das Außenstehende mit ihr verbinden sollen, um eine positive Einstellung zur Institution zu schaffen, sie zu unterstützen oder zu festigen. C. I. umfasst ein einheitliches Erscheinungsbild mit einprägsamen Symbolen, Bildern oder Farben (Corporate Design), ein einheitliches Auftreten, das sich an bestimmten Regeln orientiert (Leitbild, Corporate Culture), und das entsprechende Kommunikationsverhalten (Corporate Communication).

Customer Relationship-Management (CRM)

Softwaregestützte Instrumente, die die Vorgänge des Kundenmanagements systematisch unterstützen.

Dachorganisation

Die Dachorganisation ist die Trägergesellschaft, in die das D115-Projekt 2009/2010 überführt werden soll. Die Dachorganisation wird im Anschluss an die Übergabe alle koordinativen Belange eigenverantwortlich übernehmen. Die Projektgruppe D115 stellt bei Funktionsfähigkeit der Dachorganisation die Arbeiten ein.

Deutschland-Online

Deutschland-Online (DOL) ist die nationale E-Government-Strategie von Bund, Ländern und Kommunen. Die Regierungschefs von Bund und Ländern haben im Juni 2006 den Aktionsplan Deutschland-Online mit zunächst fünf priorisierten Vorhaben verabschiedet, der seitdem sukzessive erweitert wurde. Damit werden die E-Government-Aktivitäten der drei Verwaltungsebenen besser verzahnt und gezielt Bürokratiekosten reduziert.

D115

Offizielle Kurz-Bezeichnung des Projekts D115 Einheitliche Behördenrufnummer: Sprechend D für Deutschland und 115 als Rufnummer.

D115-Anfragenkatalog

Der D115-Anfragenkatalog unterscheidet sich in der ersten Pilotphase vom Leistungskatalog (LeiKa) (siehe dort) dadurch, dass die teilnehmenden Servicecenter im Tagesgeschäft auf der Basis der Bürgeranfragen feststellen, welche Anfragen besonders häufig sind und somit den TOP 100/25 Bund/25 Länder-Katalog darstellen. Da im Tagesgeschäft von D115 schnell und unmittelbar reagiert werden muss, wird in einer ersten Phase der D115-Anfragenkatalog selbst von den teilnehmenden Servicecentern (und dem D115-Projekt) verwaltet. Es ist vorgesehen, den D115-Anfragenkatalog kontinuierlich mit dem LeiKa abzugleichen mit dem Ziel, einen gemeinsamen Katalog zu verwenden.

D115-Leistung

Die D115-Leistungen definieren sich durch die Anfragen der Bürgerinnen und Bürger an die Servicecenter - sofern diese Bürgeranfragen Leistungen betreffen, die von der öffentlichen Verwaltung grundsätzlich angeboten werden. Eine D115-Leistung ist also eine Leistung aus Bürgersicht. (Häufig synonym verwendete Begriffe sind Produkte und auch Dienstleistungen, also ein Personalausweis (als Produkt) oder die Bauakteneinsicht (als Dienstleistung). Jede angefragte Leistung im D115-Verbund muss mit einem einheitlichen Begriff beschrieben werden können. Nur so lassen sich Informationen zielgenau auffinden, beantworten und auch künftig statistisch vergleichen.

D115-Servicecenter

Ein Servicecenter, das die Qualitätsstandards für die Mitarbeit im Projekt D115 erfüllt und am Projekt teilnimmt.

D115-Serviceversprechen

Das Serviceversprechen ist ein wichtiges Qualitätsmerkmal für den gesamten D115-Verbund. Über D115 soll dem Bürger eine schnelle und qualitativ hochwertige Auskunft gegeben werden. Um dieses Ziel erreichen zu können, ist ein Zusammenspiel aller Beteiligten auf allen Ebenen notwendig. Die Servicecenter im 1st Level stellen das Eingangstor zum D115-Service dar. Das Serviceversprechen mit einheitlichen Öffnungszeiten, möglichst geringen Gesprächsannahmezeiten, einheitlichen Gesprächsstandards und weiteren Standards startet im 1st Level, soll aber auch gleichzeitig für alle Beteiligten im 2nd Level den Rahmen bilden.

D115-Verbund

Zusammenschluss der an der Pilotierung teilnehmenden D115-Servicecenter.

E-Government

E-Government umfasst die Abwicklung aller Prozesse im Zusammenhang mit der öffentlichen Verwaltung mit Unterstützung von Informations- und Kommunikationstechniken über elektronische Medien.

E-Government-Staatssekretäre

Für E-Government zuständige Staatssekretäre aus Bund und Ländern. Die Runde der E-Government-Staatssekretäre, in der auch die kommunalen Spitzenverbände gleichberechtigt mitarbeiten, tagt vierteljährlich. Sie koordiniert im Auftrag der Regierungschefs von Bund und Ländern die föderale Zusammenarbeit im Bereich des E-Governments und hat die politische Steuerung von Deutschland-Online inne.

Einheitliche Behördenrufnummer 115

Offizielle Bezeichnung des Projektes D115; wird in Überschriften und Wortbeiträgen verwendet.

Einheitlicher Ansprechpartner (EA)

Nach der EG-Dienstleistungsrichtlinie soll die Aufnahme und Ausübung von Dienstleistungstätigkeiten künftig erleichtert werden. Dienstleister sollen zentral über eine Stelle Informationsanfragen, Verfahren und Formalitäten abwickeln können.

Enterprise Resource Planing (ERP)

ERP-Systeme unterstützen die unternehmensübergreifende Aufgabe, die in einem Unternehmen (oder einer Behörde) vorhandenen Ressourcen (Kapital, Betriebsmittel, Personal) möglichst effizient für den betrieblichen Ablauf einzusetzen.

Erlang C-Modell

Erlang C ist ein synonyme Ausdruck für ein Warteschlangenmodell, das am Anfang des 20. Jahrhunderts entwickelt wurde, um die Wahrscheinlichkeit und die mittlere Dauer von Wartezeiten bei der Telefonvermittlung zu errechnen. Synonym wird der Ausdruck Erlang C auch für die sog. Erlang C-Formel genutzt, die die Verteilung der Wartezeit in diesem Modell wiedergibt. Heute wird das Erlang C-Modell sowie die Formel unter anderem in Call-Centern

eingesetzt, um aus den vorgegebenen Größen Anrufvolumen, Anzahl der Bedienstationen (Agenten) und mittlerer Bedienzeit einen Servicelevel oder (indirekt über eine Service Level-Vorgabe) einen Personalbedarf zu ermitteln.

Europäische Dienstleistungsrichtlinie (EG-DL-RL)

Richtlinie 2006/123/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 12. Dezember 2006 über Dienstleistungen im Binnenmarkt. Nach Zustimmung des Rates ist die Richtlinie Ende Dezember 2006 in Kraft getreten. Bis zum 28. Dezember 2009 haben die Mitgliedstaaten Zeit zur Umsetzung. Ziel dieser Richtlinie ist die Schaffung eines Rechtsrahmens, der die Niederlassungsfreiheit und den freien Dienstleistungsverkehr zwischen den Mitgliedstaaten garantiert, wobei sie weder zu einer Harmonisierung des Strafrechts führt noch in dieses eingreift. (Internet: www.dienstleistungsrichtlinie.de)

Festnetz

Bezeichnung des herkömmlichen drahtgebundenen Telefonnetzes

Front Office

Operatives Servicecenter, in dem die ersten Kundenkontakte durch Mitarbeiter des Servicecenters schnell und direkt beantwortet werden. Umfassendere Fragen werden an das Back Office (siehe dort) weitergeleitet.

Führende Informationsquelle

Webportale der an D115 teilnehmenden Verwaltungen.

Gebietskörperschaft

Körperschaft des öffentlichen Rechts, deren Gebietshoheit einen räumlich abgegrenzten Teil des Staatsgebiets sowie dessen Bewohner erfasst; insbesondere Gemeinden und Landkreise; im weiteren Sinn auch Bund und Länder

Geschäftsmodell

Das D115-Geschäftsmodell ist ein tragfähiges, beschlussreifes Konzept für den dauerhaften Betrieb von D115 einschließlich aller zu schließenden Vereinbarungen. Es beschreibt die Grundzüge einer künftigen D115-Betriebsorganisation.

Gesprächsleitfaden

Bezeichnet ein Hilfsmittel zur Unterstützung einer "Servicekraft" bei der vollständigen und zielgerichteten Durchführung der Telefongespräche. Oft auch ergänzt durch Argumentationshilfen.

Ihre Behördennummer

Wortlaut der Bildwortmarke des Projektes D115

Informationsweiterleitung

Kann eine Anfrage innerhalb von D115 nicht fallabschließend sofort geklärt werden, so wird das Anliegen aufgenommen und elektronisch an die zuständige Stelle weitergeleitet. Dies kann das eigene Back Office sein, Ämter und Dienststellen der eigenen Verwaltung oder andere Verwaltungen. Dies wird allgemein als Informationsweiterleitung bezeichnet und erfolgt technisch durch Vorgangs-, Ticketing-, oder fallweise auch E-Mail Bearbeitungssysteme.

Interactive Voice Response (IVR)

Prozessautomatisiertes Sprachdialogsystem. IVR ist eine simple Sprachnavigation bei Telefonanlagen.

Interessenbekundungsverfahren

Zur Identifizierung der Modellregionen, die am Pilotbetrieb D115 teilnehmen und die erforderlichen Konzepte für die Pilotierung erarbeiten, wurde im Herbst 2007 ein Interessenbekundungsverfahren durchgeführt. In diesem Verfahren haben zahlreiche Kommunen und Regionen ihr Interesse an einer Mitwirkung in dem Projekt zum Ausdruck gebracht. Das Interessenbekundungsverfahren ist damit jedoch nicht abgeschlossen. Langfristig soll schon während und dann nach erfolgreichem Praxistest im Pilotbetrieb der D115-Verbund in seiner Flächenausdehnung und in den garantierten Leistungen weiter wachsen.

Interessierte Modellregionen

Interessierte Modellregionen sind solche, die sich für die Teilnahme am D115-Verbund interessieren und die Einführung von Servicecentern bzw. den Ausbau bestehender Einrichtungen entsprechend den Vorgaben bzw. den Anforderungen von 115 planen.

IP-Adresse

Internet Protocol, dient zur eindeutigen Identifizierung von Rechnern in einem Netzwerk. Jeder Rechner, der sich über einen Provider ins Internet einwählt, wird anhand einer numerischen Adresse identifiziert.

IP-Authentifizierung

Die eindeutige Erkennung der Identität eines Internetnutzers. Durch Authentifikation wird überprüft, dass der Absender der Daten korrekt ist und die Daten während des Transports nicht verändert wurden. Dazu werden in der Regel Verschlüsselungstechniken eingesetzt, z. B. TLS, SSL.

ISPRAT

Interdisziplinäre Studien zu Politik, Recht, Administration und Technologie e.V. (Internet: www.isprat.de).

IT-Gipfel

Auf dem ersten IT-Gipfel am 18. Dezember 2006 in Potsdam wurden Maßnahmen auf ausgewählten Innovations- und Wachstumsfeldern verabredet. Basis für das 12-Punkte-Programm ist das Aktionsprogramm "Informationsgesellschaft Deutschland 2010" sowie die

Hightech-Strategie der Bundesregierung. Auf dem zweiten IT-Gipfel in Hannover am 12. Dezember 2007 wurde Bilanz gezogen über die in Potsdam verabredeten Schritte. Zur Stärkung des IKT-Standortes Deutschland müssen Politik, Wirtschaft und Wissenschaft gemeinsam weitere Anstrengungen unternehmen. Eine Basis für diese Diskussionen sind Ergebnisse der neun Arbeitsgruppen, die seit dem IT-Gipfel in Potsdam an der Umsetzung der vereinbarten Maßnahmen arbeiten.

Katalog der D115-Servicecenter

Über einen Katalog der teilnehmenden D115-Servicecenter werden für alle Verbundteilnehmer mindestens folgende Daten zu Verfügung stehen:

- Telefonnummer der D115-Servicecenter
- Anlaufstellen für Qualitätsmanagement und Fehlerreporting
- Adressen für Informationsweiterleitungen.

Katalog der Körperschaften

Die einheitliche D115-Datensatzbeschreibung liefert zu jeder Leistung Informationen über die sachlich und örtlich zuständige Organisation. Dennoch ist eine weitere Differenzierung nötig: Ein Katalog, der die Struktur der Kreise und Kommunen abbildet ist der sog. AGS (Amtlicher Gemeindeschlüssel). Wird in der Suchanfrage künftig nach einer Stadt gesucht, so liefert dieser Katalog die Information, ob eine Auswahl aus mehreren Gemeinden oder Städten mit dem gleichen Suchnamen erforderlich ist. Neben dem Gemeindeschlüssel ist ein Katalog der Verwaltungsorganisationen der Länder und des Bundes erforderlich, um auch hier die Strukturinformation und Zuständigkeiten zur Verfügung zu stellen.

Kommunale Selbstverwaltung

Städte, Gemeinden und Landkreise besitzen in Deutschland das Recht auf kommunale Selbstverwaltung. Das Grundgesetz garantiert ihnen, "alle Angelegenheiten der örtlichen Gemeinschaft im Rahmen der Gesetze in eigener Verantwortung zu regeln" (Art. 28 Abs. 2).

Konnexitätsprinzip

Alle Landesverfassungen der Flächenländer enthalten Regelungen, die das Konnexitätsprinzip insofern berücksichtigen, als das Land nur dann Aufgaben auf die Gemeinden bzw. Gemeindeverbände übertragen kann, wenn es gleichzeitig die Verantwortung für die Finanzen übernimmt, die mit der Erfüllung der Aufgaben verbunden sind.

Kontaktmanagement

Auswertung aller durch den Kundenkontakt gewonnenen Informationen. Dient der Unterstützung der Kundenbetreuung sowie deren Dokumentation.

Kontinuitätsmanagement

Aufbau eines Krisenmanagements zur Vorbereitung auf die Bewältigung von Schadensereignissen, damit Geschäftsprozesse in kritischen Situationen nicht unterbrochen werden.

Kundenzufriedenheit

Zufriedenheit mit der Leistung des Servicecenters nach Qualität und Preis (bzw. Gebührenhöhe) und/oder mit Art und Weise der Erbringung der Leistung (Servicequalität).

Landeskoordinator

Von der Landesregierung autorisierte Person, die zunächst die Koordination der pilotierenden Kommunen und Landesbehörden sowie möglicher hinzukommenden Kommunen und weiteren Landesbehörden übernimmt.

Lebenslage

Ein besonderer Lebensumstand wie eine Heirat oder ein Umzug erfordern bestimmte Prozesse und dazugehörige gebündelte Leistungen einer Verwaltung. Innerhalb von D115 wird darunter insbesondere ein Bündel an Leistungen verstanden.

Leistungskatalog (LeiKa)

Der Leistungskatalog gliedert die von Bund, Ländern und Kommunen angebotenen Leistungen (Dienstleistungen) in 66 Leistungsgruppen und über 600+ Leistungen. Diese Leistungen werden aus Sicht der Verwaltung benannt. Der LeiKa leistet einen wichtigen Standardisierungsbeitrag, um Leistungen auffindbar, vergleichbar und strukturierbar zu machen. Zu den 600+ Leistungen pflegt der LeiKa eine Synonymliste, die - wenn in lokalen Portalen eingepflegt - die Suchtreffer verbessern.

Leistungskatalog der D115-Leistungen mit Synonymen und Schlagwörtern

Für den Pilotbetrieb wird durch die Projektgruppe D115 ein D115-Leistungskatalog mit Synonymen und Schlagwörtern erstellt und gepflegt. Die Leistungsgruppen dieses Katalogs werden aus dem Leistungskatalog des KoopA ADV (LeiKa) übernommen. Ein Großteil der im LeiKa geführten Leistungen können auch für D115 übernommen werden. Einige Leistungen bedürfen der Anpassung bzw. werden in D115 zusätzlich definiert. Dieses gilt für einige wenige kommunale Leistungen und für alle Leistungen von Bund und Ländern. Die Anpassung und Weiterentwicklung des Leistungskataloges wird in enger Abstimmung mit der dafür vorgesehenen Geschäftsstelle des LeiKa erfolgen.

Leistungsversprechen

Einheitlicher Qualitätsstandard, zu dem sich alle teilnehmenden Servicecenter verpflichtet haben.

Lenkungsausschuss

Der Lenkungsausschuss, dem BMI und das Land Hessen angehören, ist höchste Instanz der Gesamtprojektorganisation und verfolgt diesen Anspruch auch gegenüber den Vertretern aus den Ländern und Kommunen. Die D115-Projektleitung wird durch Vertreter von BMI und dem Land Hessen wahrgenommen.

Metatag

(Versteckte) HTML-Elemente auf einer Webseite, die Metadaten über das betreffende Dokument enthalten.

Metropolregionen

Hochverdichtete städtische Ballungsräume mit mindestens einer Million Einwohnern. Es sind räumliche und funktionale Standorte, deren herausragende Funktionen über internationalen Grenzen hinweg ausstrahlen und die wesentlichen Motoren der gesellschaftlichen, wirtschaftlichen, sozialen und kulturellen Entwicklung sind. Eine Metropolregion zeichnet sich durch Kooperationen und gute Vernetzung ihrer Potenziale der Kerne und des engeren metropolitanen Verflechtungsraumes aus.

Durch die Ministerkonferenz für Raumordnung (MKRO) wurden 1997 und 2005 11 Räume als Metropolregionen in Deutschland ausgewiesen: Hamburg, Rhein-Ruhr, Rhein-Main, Stuttgart, München, Hauptstadtregion Berlin-Brandenburg, Halle-Leipzig-Sachsendreieck, Rhein-Neckar, Bremen-Oldenburg, Hannover-Braunschweig-Göttingen und Nürnberg.

Mikroformat

Innerhalb von D115 verwendetes Format zur Auszeichnung von Leistungsinformationen auf Verwaltungsportalen. Mittels der Auszeichnungen werden die dazwischen stehenden Informationen maschinenlesbar und können über weitere technische Prozesse so zur Auskunftserteilung auch aus anderen D115-Servicecentern heraus genutzt werden. Siehe auch semantische Auszeichnung.

Mischverwaltung

Die Verwaltungskompetenzen sind nach dem Grundgesetz dem Bund oder den Ländern zugeordnet. Bundes- und Landesverwaltung stehen zueinander nicht in einer hierarchischen Rangordnung, sondern (grundsätzlich) nebeneinander.

In der allgemeinen Verwaltungspraxis werden als Mischverwaltung die verschiedensten Formen der Kooperationen des Bundes mit den Ländern bezeichnet. Nach der Rechtsprechung des Bundesverfassungsgerichtes ist eine Mischverwaltung unzulässig, wobei das Bundesverfassungsgericht von einem eingeschränkten Begriff der Mischverwaltung ausgeht: Danach liegt Mischverwaltung vor, wenn eine Bundesbehörde einer Landesbehörde übergeordnet ist.

Mobilfunknetz

Technische Infrastruktur, auf der die Übertragung von Signalen für den Mobilfunk stattfindet. Das Mobilfunknetz umfasst im Wesentlichen das Mobilvermittlungsnetz, in dem die Übertragung und Vermittlung der Signale zwischen den ortsfesten Einrichtungen und Plattformen des Mobilfunknetzes stattfinden, sowie das Zugangnetz, in dem die Übertragung der Signale zwischen einer Mobilfunkantenne und dem Mobiltelefon stattfindet.

Modellregion

Idealtypisch für D115 angenommene Gruppierung von Verwaltungseinheiten, die sich bereit erklärt haben, einen Testbetrieb von D115 aufzubauen. Sie sollte möglichst aus Kreis, Stadt und Land mit nachgeordneten Bereichen bestehen. **Qualifizierte** Modellregionen sind solche, die bestimmte Mindestanforderungen erfüllen und Erfahrung im Betrieb von Servicecentern haben. **Interessierte** Modellregionen sind solche, die diese Voraussetzungen (noch) nicht erfüllen, den Aufbau jedoch zügig schaffen wollen.

Monitoring

Als Monitoring wird die Gesamtheit aller Maßnahmen verstanden, die eine permanente Echtzeit-Beobachtung von Prozessen ermöglicht. Die Funktion des Monitorings besteht darin, die Transparenz dafür zu schaffen, in einen Prozess dann einzugreifen zu können, wenn dieser nicht den gewünschten Verlauf nimmt. Die Beobachtung erfolgt im Regelfall unter Einsatz entsprechender technischer Systeme, die

- eine dauerhafte Beobachtung ermöglichen,
- bei Über- und Unterschreiten von Grenzen (Alarm-)Meldungen absondern und
- eine umfassende und lückenlose zeitraumbezogene Auswertung ermöglichen und diese Werte dokumentieren.

Multizentrischer Ansatz

Ein (bestehendes) Servicecenter bietet unter dem Ansatz einer Shared Service Struktur seine Front Office Dienstleistungen auch für andere Städte, Gemeinden und Kreise in einer Region an. Nicht jede teilnehmende Verwaltung muss somit ein eigenes Servicecenter aufbauen. Die Back Office Strukturen verbleiben im Bereich der angeschlossenen Partnerverwaltungen.

Nachwahlverfahren

Möglichkeit, der 115 mehr Informationen zur genauen Zuordnung mitzugeben, z. B. Vorwahl, Postleitzahl oder Ortskennzeichen.

Notrufnummer

In Deutschland gibt es die Notrufnummern 110 (Polizei) und 112 (Rettungsdienste und Feuerwehr). Diese Nummern unterliegen einem durch den Gesetzgeber aufgegebenen Missbrauchsschutz und gelten als die Notrufnummern, die Tag und Nacht erreichbar sind. Sie können vorwahl- und kostenfrei aus (nahezu) jedem Ort und Netz angewählt werden.

One-Stop-Agency (OSA)

Zentrale Anlaufstelle, an der Personen oder Unternehmen – völlig unabhängig von der Zuständigkeit der Verwaltungen – Dienstleistungen aus einer einzigen Hand erhalten.

One-Stop-Government (OSG)

One-Stop-Government bezeichnet den Zusammenschluss unterschiedlicher Informations- und Dienstleistungsangebote der öffentlichen Verwaltung auf einer gemeinsamen Plattform sowie den Zugang über eine einheitliche Benutzeroberfläche. Dies ermöglicht dem Verwaltungskunden die Erledigung aller in einer bestimmten Situation anfallenden Verwaltungsangelegenheiten an und mit einer Stelle.

Open-Shop-Betrieb

Ein Rechenzentrum kann in drei Betriebsarten gefahren werden.

- Open-Shop-Betrieb: das System wird von den Operatoren, Programmierern selbst gesteuert.

- Closed-Shop-Betrieb: Steuerung des gesamten Systems nur über den verantwortlichen Operator.
- Gemischter Betrieb: Steuerung durch beauftragte User und Administratoren

Parser/Crawler

Technikanwendung, die konfigurierte Internetbereiche von D115-Verwaltungen absucht, dabei die Mikroformat-Auszeichnungen erkennt, interpretiert und die ausgezeichnete Information in die Struktur des XML-Berichtes konvertiert.

Pilotregion

Geographischer Raum oder Modellregion, in der das Projekt D115 pilotiert wird.

Portale im Internet

Portale sind komplexe Web-Seiten, die dem Nutzer den Eintritt in das Internet erleichtern und ihn zu Angeboten und Funktionen hinführen, die seinen Interessen entsprechen. Von der öffentlichen Hand werden derzeit überwiegend Länder- und Städte-Portale angeboten, die die Vielfalt an Angeboten und Dienstleistungen über den gemeinsamen Nenner des Regionalen erschließen. Die Portale weisen große konzeptionelle Unterschiede in ihrer Wirkungstiefe auf. Während sich einfache Portale auf die Erschließung von Inhalten und Weiterleitung zu konkreten Anbietern konzentrieren, wickeln komplexere Portale ganze Dienstleistungsketten vollständig elektronisch ab.

Priorisierung

Ordnung nach Wichtigkeit oder Bedeutung..

Projektgruppe D115

Projektorganisation des BMI und des Landes Hessen. Erarbeitet das Grobkonzept, steuert die Feinkonzeptionsphase und die Pilotierung. Das Zentralprojekt bildet eine Klammer über alle dezentralen Aktivitäten, steuert und koordiniert diese und setzt dort, wo dies Ziel führend und notwendig ist, Rahmenparameter und Standards. Die Projektgruppe überführt das D115-Projekt 2009/2010 in eine Dachorganisation und stellt bei Funktionsfähigkeit der Dachorganisation die Arbeiten ein.

Provider

Unternehmen, die u. a. Anbindungen an das Internet anbieten.

Qualifizierte Eingangskanäle

Eingangskanäle, die speziell für die Fehlermeldung in einem Servicecenter eingerichtet werden können.

Qualifizierte Weiterleitung

Der telefonischen Weiterleitung im D115-Verbund geht vor Übergabe eines Kunden an die annehmende Stelle eine Information über das Anliegen des Anrufers durch die gesprächs-abgebende Stelle voraus.

Redundanzen

Redundant ist der Teil einer Nachricht, der keine weiteren Informationen erhält, weil diese bereits vorher in einer Nachricht vermittelt wurde. In der Informations- und Nachrichtentechnik wird Redundanz genutzt, um Übertragungsfehler ausgleichen zu können.

Reporting

Detaillierte Darstellung der für die Systemsteuerung erforderlichen Echtzeit- und historischen Daten, damit diese für den Servicecenter-Administrator schnell und präzise verfügbar sind, um innerhalb kürzester Zeit eine bedarfsorientierte Adaption der Steuerungsparameter zu gewährleisten.

Resource Description Framework (RDF)

Das Resource Description Framework ist eine Anwendung von XML. Es dient der Beschreibung von Informationen einer Quelle im Web. RDF erlaubt die Codierung, den Austausch und die Wiederverwendung von strukturierten Metadaten.

Roll Out

Roll Out (deutsch *herausrollen*) ist ein englischer Begriff, der so viel wie Einführung oder Implementierung bedeutet.

Routing

Bezeichnet die Weiterleitung von Anrufen nach vordefinierten Kriterien (z. B. nach Region oder gewählter Nummer). In modernen Servicecentern übernehmen ACD-Anlagen das Routing zwischen den verschiedenen Standorten, ohne dass dies dem Kunden auffällt. Anrufe werden zu vorher definierten Zielorten verteilt.

Screenreader

Ein Screenreader ist eine Software, die den Bildschirminhalt ausliest. Dieser kann wiederum entweder mittels Sprachausgabe über Lautsprecher oder Kopfhörer ausgegeben oder an eine angeschlossene Braillezeile weitergegeben werden.

Secure Sockets Layer (SSL)

Bei Secure Socket Layer handelt es sich um ein Protokoll, das einen sicheren Datenverkehr über das Internet gewährleistet. SSL wird von allen aktuellen Internet-Browsern unterstützt und verwendet, um die Kommunikation und den Transfer sensibler Daten zu verschlüsseln und abhörsicher zu machen.

Semantische Auszeichnung

Semantische Technologien werden als die nächste Entwicklungsstufe/Generation des Internet angesehen. Diese Technologie beschreibt nicht nur die Inhalte einer Internetseite, sondern auch deren Bedeutung und wie sie in Beziehung zu anderen Seiten steht. Spezielle Applikationen interpretieren diese Inhalte und Strukturen und geben Auskünfte über die Inhalte. Die Infrastruktur des zentralen Wissensmanagement D115 nutzt semantische Aus-

zeichnungen, um die ausgezeichneten Informationen zentral für den Wissenszugriff verfügbar zu machen (s. a. Mikroformat).

Servicecenter

Das Servicecenter ist eine Weiterentwicklung der Call-Center Organisationsform. Die Betonung in der Außenwirkung liegt auf „Service“ und erweitert gleichzeitig die monostrukturierte Kontaktform „Call“ um alle von Kunden und Bürgern verwendeten üblichen Kontaktformen: Persönlicher Besuch, Telefonat, Brief, Fax, E-Mail sowie Kommunikationsformen, die sich auf mobile Technologien stützen (SMS, MMS, etc.). Das Servicecenter ist jederzeit in der Lage, eine Aussage darüber treffen zu können, welche Wünsche und Fragen hauptsächlich in einem bestimmten Berichtsintervall bearbeitet wurden, unabhängig davon, ob die Anliegen sofort oder in einer angemessenen Rückantwortzeit abschließend beantwortet werden konnten.

Ein leistungsfähiges Servicecenter muss sich in der Personalkapazität an das durchschnittlich regelmäßige Kontaktvolumen anpassen und mit flexiblen Zeitmodellen auch regelmäßig auftretende Spitzenlast ohne Servicedefizite bearbeiten können.

Dadurch sind Mindestteamgrößen so zu gestalten, dass Krankheits- und Urlaubsphasen die Erreichbarkeit und das Serviceniveau nicht einschränken. Als Kenngröße für D115 gilt, dass alle Servicecenter einen definierten Servicelevel einhalten müssen. Alle anderen Kontaktformen sollen innerhalb von einem Werktag rückbeantwortet werden oder bei komplexen Prüfungsvorgängen in dieser Zeit mit einer Zwischeninformation rückgemeldet werden.

Service Level

Der Service Level ist die maßgebliche Größe zur Messung der Erreichbarkeit eines Servicecenters. Hier ist es der Prozentsatz aller aus dem Netz ankommenden Anrufe, die innerhalb von einer bestimmten Zeit erfolgreich angenommen werden. 75 zu 30 bezeichnet demnach einen Service Level, wo es gelungen ist, 75% aller Anrufe innerhalb von 30 Sekunden anzunehmen. Erfahrungsgemäß sinkt nach 30 Sekunden die Geduld des Anrufers stark, denn diese Zeit wird als allgemein höflich und zumutbar gehalten, bis ein Gespräch entgegen genommen wird.

Service Level-Agreement (SLA)

Messbare Beschreibung einer zu erbringenden Dienstleistung. Der Dienstleister wird zur Leistung in bestimmten Umfang und Qualität verpflichtet, der Nutzer zur Mitwirkung in definiertem Umfang.

Shared Service Center (SSC)

Bündelung von Dienstleistungen an einer Stelle für mehrere Organisationseinheiten.

Single Point of Contact

Alleiniger und einziger Ansprechpunkt des Anfragenden im Servicecenter.

Suchstring

Als Suchstring wird der gesamte Suchbefehl inklusive aller Worte, Wortkombinationen und Verknüpfungen bezeichnet.

Thin Client

Thin Clients sind einzelne Terminals, die am Server hängen und ausschließlich der Anzeige und Eingabe von Daten dienen. Auf dem Thin Client selbst läuft keine Anwendung.

Ticketing

Systemlösung aus dem IT-Benutzerservice oder sonstigem Produkt- und Dienstleistungs-support. Erlaubt es, das Anliegen oder die Störungsmeldung aufzunehmen, zu personalisieren und strukturiert einer Lösung zuzuführen. Anhand der Personendaten kann nach Lösung rückgeantwortet werden und das „Ticket“ abgeschlossen werden. Siehe auch Vorgangsbearbeitung.

Top 100-Leistungen

Anzahl von kommunalen Leistungen, die im Rahmen des Pilotbetriebes von D115 zunächst angeboten werden.

Top 25-Leistungen

Anzahl von Leistungen, die jeweils von den Ländern und dem Bund im Rahmen des Pilotbetriebes von D115 zunächst angeboten werden.

Verwaltungsebenen

Aufgrund des föderalen Staatsaufbaus sind die Verwaltungsaufgaben in der Bundesrepublik Deutschland auf Bund, Länder und Kommunen aufgeteilt. Die Grundsätze der Verwaltung gelten auf allen Verwaltungsebenen.

Verwaltungsstruktur

In der Bundesrepublik Deutschland sind die Verwaltungsaufgaben auf Bund, Länder und Kommunen aufgeteilt. Das Schwergewicht der Verwaltungstätigkeit liegt bei den Ländern und Kommunen. In ihrer Organisation ist die Verwaltung geprägt vom Prinzip des Föderalismus in Deutschland. Sie ist dementsprechend aufgeteilt zwischen Bund, Ländern und Kommunen, wobei die Kommunen der Aufsicht der Länder unterstehen.

Die Länder führen Bundesgesetze im Auftrag des Bundes oder in eigener Verantwortung aus. Sie sind daneben für Gesetzgebung und Verwaltung vor allem in den Bereichen Bildung, Wissenschaft und Kultur, öffentliche Ordnung und Sicherheit sowie Landesplanung zuständig.

Die Kommunen sind die unterste Stufe im dreistufigen Verwaltungsaufbau. Bund und Länder weisen ihnen die Aufgaben und entsprechende Finanzmittel zu. Im Rahmen der Selbstverwaltung nehmen die Kommunen eigene und freiwillige Aufgaben nach eigenem Ermessen und finanziellen Möglichkeiten und Aufgaben im Auftrag von Bund und Land wahr.

Verwaltungssuchmaschine (VSM)

Die Verwaltungssuchmaschine (VSM) als VSM-NRW benutzt Google Technik und liefert den abgefragten Begriff des Portals in Google-typischer Weise zurück.

VoIP

Unter Voice over IP versteht man das Telefonieren über Computernetzwerke mittels des Internet Protokolls (IP). Netzbetreiber haben schon heute ihre internen Netze auf diese Technik umgestellt. Endverbraucher können heute diese Art der Telefonie anbieterabhängig einsetzen. Für D115 spielt dies eine Rolle, da noch keine Konventionen etabliert sind, wie ein Anrufer so datenschutzkonform identifiziert werden kann, dass er in das für ihn zuständige D115-Servicecenter geroutet werden kann.

Vollzugskausalität

Die Kosten der Erfüllung einer staatlichen Aufgabe trägt die Ebene, die die Verwaltungszuständigkeit dafür besitzt (Prinzip der Vollzugskausalität). Die Kommunen sind in die Lastenverteilung des Grundgesetzes nicht einbezogen.

Vorgangsbearbeitung

Ermöglicht es, bei nicht fallabschließender Bearbeitung das Anliegen aufzunehmen, zu beschreiben, die Kontaktdaten festzuhalten und dann anhand einer Auswahlliste den „Vorgang“ an die zuständige Stelle weiterzuleiten. Das kann ein Back Office sein, aber auch gleich die endbearbeitende Stelle. Eine Unterscheidung in „offene“ und „erledigte“ Vorgänge ermöglicht eine Überwachung des Bearbeitungsstandes. Bis auf ggf. anwendungsoptimierte Funktionen ist das System mit Ticketing Systemen artverwandt.

Weiterverbindung

Gemeint sind telefonische Anfragen, die erfordern, dass unmittelbar das Telefongespräch weitergegeben wird. Dies kommt in der Regel bei einem Anruf vor, bei dem nach einer bestimmten Person gefragt wird. Eine Weiterverbindung wird auch dann nötig, wenn nur ein spezialisierter Fachbereich weiterhelfen kann und eine telefonische Weiterverbindung unvermeidlich oder gewünscht ist.

Wissensdatenbank

Spezielle Datenbank, die Grundlage für eine Sammlung von Informationen einer Organisation ist. Eine Wissensdatenbank enthält explizites Wissen in schriftlicher Form. Eine Wissensdatenbank muss sorgfältig strukturiert, klassifiziert und formatiert sein und mit benutzerfreundlichen Suchfunktionen hinterlegt sein.

Wissensmanagement

Darunter wird zum einen die systemgestützte Suche nach Informationen verstanden, zum anderen enthält der Begriff auch die Organisation von Daten in einer Form, die aus einer einzigen gepflegten Quelle die vielfache Darstellung des Wissens ermöglicht. Für D115 ist das Wissensmanagement eine Systembasis, die es ermöglicht, häufig nachgefragte Informationen für den Erstkontakt im Servicecenter verfügbar zu machen. Ein Wissensmanagement besteht aus (1) einer oder mehreren zentralen Wissensdatenbanken, die dazu dienen, nicht öffentliche Informationen und Arbeitsanweisungen für das eigene Servicecenter oder den D115-Servicecenter-Verbund zu hinterlegen, (2) vielen Portalen der teilnehmenden Verwaltungen wie z. B. die Reiseempfehlungen des Auswärtigen Amtes (häufig nachgefragt in Verbindung mit Reisepass Beantragungen) oder die Impfempfehlungen des Robert-Koch-Institutes und (3) einer leistungsfähigen Suchfunktion (textbasiert, mit oder ohne Lernfunktion, neuronales Suchen).

Workflow

Arbeitsablauf, vordefinierte Abfolge von Arbeitsschritten zum Erledigen einer bestimmten Problemstellung.

XML-Bericht

Innerhalb von D115 geprägter, feststehender Begriff für die standardisierte Beschreibung einer einzelnen Leistung in XML (Dienstleistung, Produkt) einer Verwaltung mit allen relevanten Informationen für die Anfragebearbeitung wie z. B. Beschreibung der Leistung, Gebühren, notwendige Unterlagen, Adresse und Öffnungszeiten der zuständigen Stelle, Ansprechpartner.

XML-Informationsweiterleitung

Standarddokument, das zum Austausch von Informationen zwischen D115-Servicecentern dient.

Zentraler Zuständigkeitsfinder (ZZ-Finder)

Siehe unter Behördenfinder.

Zuständigkeitskriterium

Erfolgt eine Bearbeitung innerhalb einer Verwaltung nach bestimmten Kriterien wie z. B. Anfangsbuchstabe des Nachnamens, des Geburtsdatums oder von Straßenzügen, so wird dieses Merkmal innerhalb von D115 als Zuständigkeitskriterium bezeichnet.

Zuteilung der 115-Nummern

für einen einheitlichen Behördenruf - Mitteilung 984/2007 vom 19.12.2007 (BNetzA Amtsblatt 24/2007)

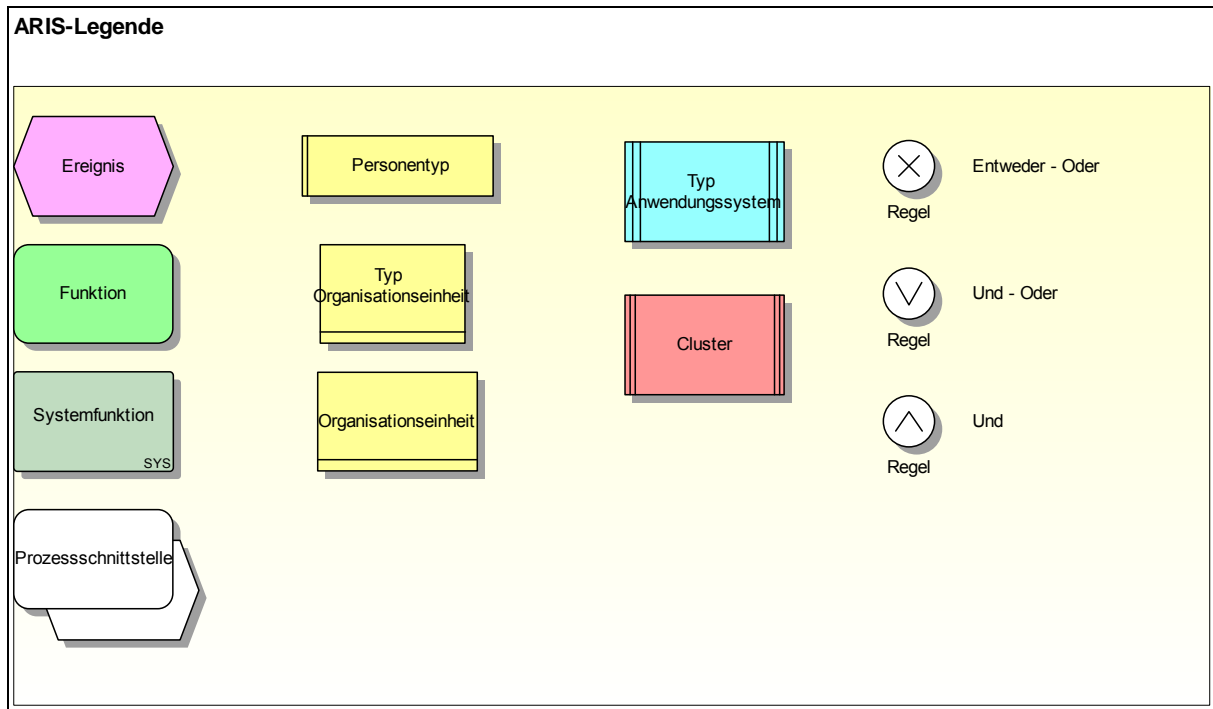
Auf der Grundlage von § 66 des Telekommunikationsgesetzes (TKG) in Verbindung mit der Verfügung „Strukturierung und Ausgestaltung von Nummern für einen Einheitlichen Behördenruf“ (Bundesnetzagentur Amtsblatt 24/2007 vom 19.12.2007, Vfg. 73/2007), wurden dem Bundesministerium des Innern, Graurheindorfer Straße 198, 53117 Bonn zur Nutzung für einen Einheitlichen Behördenruf (EBR) auf Antrag 115-Nummern zugeteilt. Mit der Zuteilung hat der Zuteilungsnehmer das Nutzungsrecht an den Teilnehmerrufnummern 115, der nationalen Rufnummer 115 und der Kurzwahlnummer 115 erworben. Soweit die Kurzwahlnummer 115 historisch bedingt zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der o. g. Verfügung für andere Zwecke genutzt ist, wurde sie für den EBR zum 01.09.2008 zugeteilt. Die Nummern sind wie folgt zu nutzen: Über den EBR sollen Bürger, Unternehmen und Institutionen die gesamte Verwaltung in Deutschland erreichen. Viele einfache, wiederkehrend auftretende Anliegen sollen sofort im Erstkontakt erledigt werden. Komplexere Fragen sollen in einem Verbund aus Service-Centern der verschiedenen Verwaltungsebenen an die zuständigen Stellen elektronisch oder per Telefon zur Beantwortung weitergeleitet werden. Die Nummern sind so zu nutzen, dass der Endkundenpreis für eine Verbindung zur Nummer 115 durch den Anbieter des Anrufers festgelegt wird (Online-Billing) (siehe: Strukturierung und Ausgestaltung von Nummern für einen Einheitlichen Behördenruf (Vfg 73/2007 BNetzA Amtsblatt 24/2007 v. 19.12.2007)).

Zweckverband

Kommunen schließen sich zur gemeinsamen Aufgabenerledigung zusammen.

Anlagen

Anlage 1: ARIS Legende



Anlage 2: Top 100 Leistungen

Ranking	Leistung
1	Personalausweis beantragen
2	Melderegisterauskunft beantragen
3	Kraftfahrzeug anmelden
4	Kraftfahrzeug ummelden
5	Reisepass beantragen
6	Wohnsitz ummelden
7	Wohngeld beantragen
8	Kinderreisepass beantragen
9	Eheschließung anmelden
10	Gewerbe anmelden
11	Führungszeugnis beantragen
12	Kraftfahrzeug abmelden

Ranking	Leistung
13	Kurzzeitkennzeichen beantragen
14	Halterauskunft einholen
15	Lohnsteuerkarte beantragen
16	Wunschkennzeichen reservieren
17	Wohnsitz anmelden
18	Führerschein beantragen
19	Feinstaubplakette beantragen
20	Hund anmelden
21	Fahrzeugschein ersetzen
22	Ausbildungsförderung beantragen
23	Meldebescheinigung beantragen
24	Unterhaltsvorschuss beantragen
25	Führerschein ersetzen
26	Parkausweis für Schwerbehinderte beantragen
27	Kopien und Unterschriften beglaubigen
28	Führerschein in EU-Führerschein umtauschen
29	Bußgeld bezahlen
30	Sperrmüll entsorgen
31	Lohnsteuerkarte ändern
32	Fundsachen nachfragen
33	Wohnberechtigungsschein beantragen
34	Schwerbehindertenausweis beantragen
35	Einbürgerung
36	Fällen/Rückschnitte auf Privatgrundstücken beantragen
37	Lohnsteuerkarte ersetzen
38	Auszug aus dem Gewerberegister beantragen
39	Bewohnerparkausweis beantragen
40	Ermäßigten Nahverkehrsticket beantragen
41	Lärmbelästigung melden
42	Kataster-/Liegenschaftsauskunft einholen
43	Internationalen Führerschein beantragen
44	Pass für Geringverdienende beantragen
45	Zulassungsbescheinigung I ersetzen

Ranking	Leistung
46	Gewerbe abmelden
47	Fahrerkarte beantragen
48	Ausfuhrkennzeichen beantragen
49	Verpflichtungserklärung beantragen
50	Vorläufigen Reisepass beantragen
51	Baugenehmigung beantragen
52	Gesundheitszeugnis im Lebensmittelbereich erwerben
53	Wohnsitz abmelden
54	Krankentransport abrechnen
55	Sondernutzung von Verkehrsflächen beantragen
56	Bombenfund melden
57	Arbeitslosengeld II beantragen
58	VHS-Anmeldung
59	Elterngeld beantragen
60	Kanalstörungen melden
61	Namensänderung beantragen
62	Schwerbehindertenausweis verlängern
63	Ratten melden
64	Wunschkennzeichen verlängern
65	Status der Ausweisbeantragung abfragen
66	GEZ-Befreiung beantragen
67	Zulassungsbescheinigung II beantragen
68	Straßenbeleuchtungsstörung melden
69	Zweitwohnsitzsteuer bezahlen
70	Verkehrszeichen- und Ampelstörung melden
71	Baustelle einrichten
72	Mietspiegel anfordern
73	Begleitetes Fahren ab 17 Jahren beantragen
74	Zulassungsbescheinigung II ändern
75	Zulassungsbescheinigung I ändern
76	Karteikartenabschrift des Führerscheins beantragen
77	Gewerbe ummelden
78	Visum beantragen

Ranking	Leistung
79	Steuerliche Lebensbescheinigung beantragen
80	Abstammungsurkunde beantragen
81	Status der Führerscheinbeantragung abfragen
82	Abfall beseitigen
83	Als Wahlhelfer melden
84	Aufenthaltserlaubnis beantragen
85	Ausländischen Führerscheine umschreiben
86	Bau prüfen
87	Ehefähigkeitszeugnis beantragen
88	Fahrerlaubnis wiedererteilen
89	Führerschein erweitern
90	Führerschein zur Fahrgastbeförderung beantragen
91	Geburtsurkunde beantragen
92	Gehwegschäden melden
93	Reisegewerbekarte beantragen
94	Sterbeurkunde beantragen
95	Zweitwohnsitz anmelden
96	Heiratsurkunde beantragen
97	Wilder Müll melden
98	Gehnemigung zum Baum fällen /Baumschutz
99	Wohnungsbeschaffungshilfe beantragen/drohende Obdachlosigkeit/Hilfen zur Wohnungsanmietung
100	Status der Rückläufer Zulassungbescheinigung II abfragen

Anlage 3: Tabelle Spezifikation Mikroformat XML-Bericht

Merkmal	Format	Spezifikation Mikroformat	Spezifikation XML-Bericht	Pflichtfeld/ Kardinalität (0 / 1 / n)	Anmerkungen	Beispiel 1 "Bundespersonalausweis"
Generierungszeitpunkt	Zeitpunkt	d115:generierungszeitpunkt	<Generierungszeitpunkt>	Ja / 1	Zeitstempel der Erstellung der Leistungsinformation	02.07.2007 15:45
Generatorinfo	Text	entfällt		Nein / 0..1	Hier kann vom XML-Dokument-erzeugenden das Werkzeug ein Hinweis eingefügt werden	
D115-Teilnehmernummer	Text	d115:d115teilnehmernummer	<D115Teilnehmernummer>	Nein / 0..1	Von der D115 Zentrale vergebene ID des Informationsgebers	
D115-Teilnehmername	Text	entfällt	<D115Teilnehmername>	Nein / 0..1	Name des Informationsgebers	Hamburg
AGS und Behördenkennzahl / Länderkennung	Ziffern	d115:d115teilnehmerags	<D115TeilnehmerAGS>	Nein / 0..1 (wenn vorhanden, dann Pflicht)	Amtlicher Gemeindeschlüssel des Informationsgebers	2000000
Leistung			<Leistung>	Ja / 1..n	Informationen zu einer Leistung	
ID der Leistung	Text	d115:leistungsid	<LeistungsID>	Nein / 0..1	ID kann aus dem IT-System mit generiert werden und erleichtert dann den Synchronisationsprozess	

Merkmale	Format	Spezifikation Mikroformat	Spezifikation XML-Bericht	Pflichtfeld/ Kardinalität (0 / 1 / n)	Anmerkungen	Beispiel 1 "Bundespersonalausweis"
Leistungsname	Text - Das Format Text kann sowohl Buchstaben, Zahlen, Sonderzeichen und kann auch mittels HTML Tags formatiert sein. Dementsprechend ist es auch möglich Links einzufügen. Die zentrale Suche ist in der Lage diese Formatierungen zu interpretieren und anzuzeigen.	d115:leistungsname	<Leistungsname>	Ja / 1	verwaltungsspezifischer Leistungsname / Benennung innerhalb der betreffenden Verwaltung/Kommune	Bundespersonalausweise, Erstaussstellung eines Bundespersonalausweises
URI der Leistung	Text	entfällt, ist der URI der Webseite, auf der die Auszeichnungen stehen	<LeistungsURI>	Nein / 0..1	Webseite mit der Leistungsbeschreibung	
Leistungsnummer D115	Ziffern	d115:leistungsnr d115	<LeistungsnrD115>	Ja / 1	Es muss eine der beiden Nummern gepflegt werden. Führend sollte die Leikanr. sein, das zentrale Suchsystem kann aber D115 und Leikanr. automatisch abgleichen.	72 (Leika Nr.)
Leistungsnummer Leika	Ziffern	d115:leistungsnrleika	<LeistungsnrLeika>			

Merkmalsname	Format	Spezifikation Mikroformat	Spezifikation XML-Bericht	Pflichtfeld/ Kardinalität (0 / 1 / n)	Anmerkungen	Beispiel 1 "Bundespersonalausweis"
Leistungsbeschreibung	Text	d115:leistungsbeschreibung	<Leistungsbeschreibung>	Ja / 1	existierende Beschreibungen können genutzt werden. Empfehlung: möglichst kurz, für Telefon-situation geeignet	Ab dem 16. Lebensjahr besteht Personalausweispflicht. Dies gilt nicht, wenn sie bereits einen Reisepass besitzen. Für Jugendliche unter 12 Jahren wird (für Reisen) ein Kinderreisepass benötigt. Gültigkeitsdauer: Der Personalausweis ist zehn Jahre gültig; bei Personen unter 24 Jahren sechs Jahre. Personalausweise können nicht verlängert werden. Geltungsbereich: Der Personalausweis ist grundsätzlich zum Gebrauch im Inland sowie bei Reisen innerhalb der EU - wenn der Aufenthalt nicht länger als 3 Monate dauert - bestimmt. Er sollte mindestens noch 3 Monate gültig sein. Beachten Sie bitte zusätzlich die aktuellen Länder- und Reiseinformationen des Auswärtigen Amtes (siehe unter "Weiterführende Informationen"). In dringenden Einzelfällen kann auch ein vorläufiger Personalausweis ausgestellt werden; dieser ist dann drei Monate gültig (benötigte Unterlagen s. oben). Die Fertigstellung dieses vorläufigen Ausweises beträgt ca. eine Woche.
Leistungssynonym	Text	d115:leistungssynonym	<Leistungssynonym>	Nein / 0..n	verwaltungsspezifische Synonyme oder Schlagworte innerhalb der betreffenden Verwaltung/Kommune in Ergänzung einer zentralen Synonymliste	Personalausweis, Perso,...
			<Fachinformationen>	Ja / 1	Fachinformationen zu einer Leistung	
Gebührenrahmen / Gebühr / Kosten	Text	d115:gebuehrenrahmen	<Gebuehrenrahmen>	Ja / 1..n	Gebührenrahmen, Gebühr oder Kosten, die im Rahmen der Leistungserbringung anfallen	8 EUR
Zahlungsart	Text	d115:zahlungsart	<Zahlungsart>	Nein / 0..n	Art, wie die Gebühren zu begleichen sind	bar, EC Cash, VISA/Mastercard

Merkmal	Format	Spezifikation Mikroformat	Spezifikation XML-Bericht	Pflichtfeld/ Kardinalität (0 / 1 / n)	Anmerkungen	Beispiel 1 "Bundespersonalaus- weis"
Benötigte Unterlagen	Text	d115:benoetigteu nterlagen	<benoetigteUn- terlagen>	Ja / 1..n	Zur Erbringung oder Initiierung der Leistung benötigte Unterla- gen	Grundsätzlich sind folgende Unterlagen erforderlich: 1 Passfoto aus neuester Zeit (3,5x 4.5 cm ohne Rand, Hinter- grund hell und einfarbig), Geburtsurkun- de sowie - falls vorhanden - Kinderaus- weis mit Foto. Falls kein Kinderausweis vorhanden ist oder dieser kein Foto enthält, ist der Ausweis eines Elternteils zum Nachweis der Staatsangehörigkeit mitzubringen.
Besonderheiten	Text	d115:besonderhe iten	<Besonderhei- ten>	Nein / 0..n	Besonderheiten zur Erbringung oder Initiierung der Leistung	Bis zu einem Alter von 15 Jahren und 6 Monaten ist die persönliche Anwesen- heit eines Sorgeberechtigten und die schriftliche Einverständniserklärung ALLER Sorgeberechtigten sowie das persönliche Erscheinen des Antragsstel- lers (auch Jugendlicher bzw. Kind) er- forderlich. Voraussetzung ist die deut- sche Staatsangehörigkeit. Die Bearbei- tungszeit beträgt ca. 4 Wochen. Sie können sich auch an jede andere EA- Dienststelle in HH wenden. Fotoautomat vorhanden.
durchschnittliche Be- arbeitungszeit / Fristen / weiterer Ablauf	Text	d115:bearbeitung szeit	<Bearbeitungs- zeit>	Nein / 0..n	Durchschnittliche Bearbeitungs- zeit bis zur Leistungserbringung	3 - 6 Wochen
Rechtliche Grundlagen / Informationen	Text	d115:rechtlichegr undlage	<rechtli- cheGrundlage>	Nein / 0..n		Passgesetz (Text oder Link)
FAQ Liste	Text	d115:faq	<FAQ>	Nein / 0..1		
Links zu weitergehen- den (Fach-)informationen / For- mularen / Broschüren	Text	d115:linkZuFachi nformationen	<LinkZuFachin- formationen>	Nein / 0..n		
LinkURL	URL	d115:verweisuri	<VerweisURI>	Ja / 1	Die Verweis-URI muss nur ange- geben werden, wenn LinkZuFa- chinformationen genutzt wird .	http://www.bundesdruckerei.de/de/buerger/

Merkmal	Format	Spezifikation Mikroformat	Spezifikation XML-Bericht	Pflichtfeld/ Kardinalität (0 / 1 / n)	Anmerkungen	Beispiel 1 "Bundespersonalausweis"
Linkbeschreibung	Text	d115:verweisbeschreibung	<VerweisBeschreibung>	Nein / 0..1		Bundesdruckerei - Häufige Fragen zu Personalausweis und Reisepass
			</LinkZuFachinformationen>			
Zuständigkeitskriterium	Text	d115:zustandigkeitskriterium	<Zustandigkeitskriterium>	Nein / 0..1	z.B. Buchstaben, Altersklassen beim Blindengeld, Elterngeld, Wohnort, .. weitere Zuständigkeitskriterien sind zu prüfen	Straße
Zuständigkeitslink	Text	d115:zustandigkeitsabfragelink	<Zustandigkeit-sabfrageLink>	Nein / 0..n	Link zur Ermittlung der Zuständigkeit über die Eingabe eines Wertes gemäß des Zuständigkeitskriteriums	
			</LinkZuFachinformationen>			
Ansprechpunkt / zuständige Stelle / Organisationseinheit	Text	d115:ansprechpunkt	<Ansprechpunkt>	Ja / 1..n	Ansprechpunkte zum Initiieren oder Abrufen der Leistung sowie ggf. zum Informationserhalt über die Leistung	
Zuständigkeitsausprägung	Text	d115:zustandigkeitsauspraegung	<Zustandigkeit-sauspraegung>	Nein / 0..n	Diese Element gibt an auf welchen Wert gemäß des Zuständigkeitskriteriums der Ansprechpunkt zu der Leistung definiert ist. Achtung: Alternativ kann das Element Zuständigkeitsabfrage-Link in Fachinformationen genutzt werden	A oder 40472 (bedeutet, Ansprechpunkt ist für den Anfangsbuchstaben A bzw. die PLZ 40472 zuständig)
Name des/der Ansprechpunktes / zuständigen Stelle / Organisationseinheit	Text	d115:organisationsname	<Organisationsname>	Ja / 1 - nur einmal innerhalb von einem "Ansprechpunkt / zuständige Stelle / Organisationseinheit"		Kundenzentrum Mitte - Bezirksamt Hamburg - Mitte - Fachamt Einwohnerwesen
Nummer des/der Ansprechpunktes / zuständigen Stelle / Organisationseinheit	Text	d115:organisationsnummer	<Organisationsnummer>	Nein / 0..1		z.B. Amt 33

Merkmal	Format	Spezifikation Mikroformat	Spezifikation XML-Bericht	Pflichtfeld/ Kardinalität (0 / 1 / n)	Anmerkungen	Beispiel 1 "Bundespersonalausweis"
Adressinformationen	Text	d115:ansprechpunktanschrift	<AnsprechpunktAnschrift>	Ja / 1 - nur einmal innerhalb von einem "Ansprechpunkt / zuständige Stelle / Organisationseinheit"	bei weiteren Adressen wird ein weiterer Ansprechpunkt / Orgaeinheit angelegt	
Straße	Text	d115:strasse	<Strasse>	Nein / 0..1		Steinstraße
Hausnummer	Ziffern	d115:hausnummer	<Hausnummer>	Nein / 0..1	Hausnummer mit Zusatz	12a
PLZ	Ziffern	d115:postleitzahl	<Postleitzahl>	Nein / 0..1		20095
Ort	Text	d115:ort	<Ort>	Nein / 0..1		Hamburg
Zusatz	Text	d115:zusatz	<Zusatz>	Nein / 0..1	Ein Anschriftenzusatz beinhaltet ggf. erforderliche weitere Präzisierungen zu einer Anschrift.	
			</AnsprechpunktAnschrift>			
ÖPNV	Text	d115:oepnvinfo	<OEPNVInfo>	Nein / 0..1		U1 Steinstraße, Busse 34/112/120/124
Zusatzinformation	Text	d115:zusatzinfo	<Zusatzinfo>	Nein / 0..1		z.B. wg. Umbau geschlossen
Links zum Ansprechpunkt / zuständigen Stelle / Organisationseinheit	Text	d115:linkszurlokalisierung	<LinksZurLokalisierung>	Nein / 0..n		
LinkURL	URL	d115:verweisuri	<VerweisURI>	Ja / 1	Die Verweis-URI muss nur angegeben werden, wenn LinkZuFachinformationen genutzt wird .	http://www.bundesdruckerei.de/de/buenger/
Linkbeschreibung	Text	d115:verweisbeschreibung	<VerweisBeschreibung>	Nein / 0..1		Bundesdruckerei - Häufige Fragen zu Personalausweis und Reisepass
			</LinksZurLokalisierung>			
Öffnungszeiten	Text	d115:oeffnungszeiten	<Oeffnungszeiten>	Ja / 1 - nur einmal innerhalb von einem "Ansprechpunkt / zuständige Stelle / Organisationseinheit"	auch telefonische Servicezeiten	Mo 8-18, Di 7-13, Mi 8-16, Do 8-19, Fr 8-13 Uhr, zusätzlich telefonische Erreichbarkeit von ... bis....
Barrierefreie Zugänge	Text	d115:infobarrierefreiheit	<InfoBarrierefreiheit>	Nein / 0..1		Gebäude ist barrierefrei zugänglich
Ansprechpartner	Text	d115:ansprechpartner	<Ansprechpartner>	Nein / 0..n		Ansprechpartner zu einem Ansprechpunkt

Merkmale	Format	Spezifikation Mikroformat	Spezifikation XML-Bericht	Pflichtfeld/ Kardinalität (0 / 1 / n)	Anmerkungen	Beispiel 1 "Bundespersonalausweis"
Name	Text	entfällt	<NameAnsprechpartner>	Nein / 0..1		
Anrede	Text	d115:anrede	<Anrede>	Nein / 0..1		Herr
Titel		d115:titel	<Titel>	Nein / 0..1		Dr.
Vorname		d115:vorname	<Vorname>	Nein / 0..1		Hans
Familienname		d115:familienname	<Familienname>	Nein / 0..1		Meier
			</NameAnsprechpartner>			
Zimmernummer / Etage/...	Text	d115:zimmernummer	<Zimmernummer>	Nein / 0..1		EG
Telefonnummer	Text	d115:telefonnummer	abweichende Modellierung	Nein / 0..1		4 28 54 - 5454/5252
FAX	Text	d115:fax	abweichende Modellierung	Nein / 0..1		4 28 54 - 5455
eMail	Text	d115:eMailAdresse	abweichende Modellierung	Nein / 0..1		vorname.nachname@...
eMail Alias	Text	d115:eMailAdresseAlias	abweichende Modellierung	Nein / 0..1		Kundenzentrum-Mitte@hamburg-mitte.hamburg.de
Kontaktmöglichkeiten Ansprechpartner		abweichende Modellierung	<AnsprechpartnerKontaktmoeglichkeit>	Nein / 0..n		
Kommunikationskanal	Code	abweichende Modellierung	<Kanal>	Nein / 0..1	Der Kanal gibt an, um über welchen Kommunikationskanal eine Erreichbarkeit besteht.	Telefon
Kennung	Text	abweichende Modellierung	<Kennung>	Nein / 0..1	Die Kennung beinhalten die konkreten Angaben zur Erreichbarkeit über einen Kommunikationskanal, d.h. die Telefonnummer, Faxnummer, E-Mail-Adresse oder dergleichen.	4 28 54 - 5454/5252
Dienstlich oder Privat	Bool	abweichende Modellierung	<IstDienstlich>	Nein / 0..1	Mit dem Indikator IstDienstlich kann angegeben werden, ob es sich um dienstliche oder private Kommunikationsdaten handelt.	1
			</AnsprechpartnerKontakt>			

Merkmal	Format	Spezifikation Mikroformat	Spezifikation XML-Bericht	Pflichtfeld/ Kardinalität (0 / 1 / n)	Anmerkungen	Beispiel 1 "Bundespersonalausweis"
			moeglichkeit>			
Adressinformationen zu diesem Ansprechpartner	Text	d115:anschriftansprechpartner	<AnschriftAnsprechpartner>	Ja / 1 - nur einmal innerhalb von einem Ansprechpartner		
Straße	Text	d115:strasse	<Strasse>	Nein / 0..1		Steinstraße
Hausnummer	Ziffern	d115:hausnummer	<Hausnummer>	Nein / 0..1	Hausnummer mit Zusatz	12a
PLZ	Ziffern	d115:postleitzahl	<Postleitzahl>	Nein / 0..1		20095
Ort	Text	d115:ort	<Ort>	Nein / 0..1		Hamburg
Zusatz	Text	d115:zusatz	<Zusatz>	Nein / 0..1	Ein Anschriftenzusatz beinhaltet ggf. erforderliche weitere Präzisierungen zu einer Anschrift.	
			</AnschriftAnsprechpartner>			
ÖPNV	Text	d115:oepnvinfo	<OEPNVInfo>	Nein / 0..1		U1 Steinstraße, Busse 34/112/120/124
Zusatzinformation	Text	d115:zusatzinfo	<Zusatzinfo>	Nein / 0..1		z.B. wg. Umbau geschlossen
			</Ansprechpartner>			
			</Ansprechpunkt>			
			</Leistung>			



Bundesamt
für Sicherheit in der
Informationstechnik



Absicherung der Kommunikation im Projekt D 115

Umsetzungsvorschlag unter Nutzung des Protokolls OSCI

- Version 0.3 -

Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik
Postfach 20 03 63
53133 Bonn
Tel.: +49 22899 9582-5337
E-Mail: thomas.biere@bsi.bund.de
Internet: <http://www.bsi.bund.de>
© Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik 2008

Historie

Version	Datum	Änderung	Autor
0.1	24.06.08	Erstellung des Dokuments	Thomas Biere
0.2	25.06.08	Einarbeitung QS	Thomas Biere
0.21	15.06.08	Einarbeitung einiger kleinerer Änderungen	Thomas Biere
0.3	10.09.08	Einarbeitung weiterer Änderungen	Thomas Biere

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	7
2	Grundlegende Architektur.....	8
2.1	Design-Prinzipien.....	8
2.2	Ablauf der Kommunikation.....	9
3	Pilotversuch Stufe 1.....	11
3.1	Vorbemerkungen.....	11
3.2	Infrastruktur.....	11
3.3	Ablauf der Kommunikation.....	12
4	Erweiterung.....	14
4.1	Erweiterung auf mehrere Intermediäre.....	14
4.2	Integration von OSCI und Ticketsystemen.....	14
4.3	Einheitliche Zertifikate.....	15

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	OSCI-Kommunikationsszenario.....	9
Abbildung 2:	Pilot Ausbaustufe 1.....	11

1 Einleitung

Wesentliches Ziel des Projektes D 115 ist es, unter einer bundeseinheitlichen Rufnummer den Bürgerinnen und Bürgern einen einheitlichen Ansprechpartner zur Verfügung zu stellen. So wie heute schon in jedem Ort unter der Rufnummer 110 die Polizei erreichbar ist, wird zukünftig unter der Rufnummer 115 aus jedem Ort eine erste Anlaufstelle beim Kontakt mit Behörden erreichbar sein.

Unter der Rufnummer 115 wird dann ein Servicecenter erreicht. In den Servicecentern wird jeweils ein Ticketsystem betrieben. Bei den Tickets selbst handelt es sich um XML-Datenstrukturen. Nach ersten Schätzungen werden die Servicecenter etwa 80 % der Abfragen abschließend bearbeiten können. Lediglich 20 % der Anfragen werden an die zuständige Fachbehörde zur abschließenden Bearbeitung weitergeleitet. Dabei wird das angelegte Ticket an die Fachbehörde gesandt.

Gegenstand dieses Papier ist es, den Ablauf der Kommunikation zwischen den Servicecentern und den Fachbehörden unter Nutzung des OSCI-Protokolls zu beschreiben.

In Kapitel 2 wird zunächst einmal die grundlegende Architektur bei Nutzung von OSCI-Infrastrukturen beschrieben. Kapitel 3 zeigt auf, wie ein möglicher Pilot aussehen könnte. In Kapitel 4 werden Erweiterungsmöglichkeiten beschrieben.

2 Grundlegende Architektur

OSCI setzt auf einer eigenen Infrastruktur auf. Gegenstand dieses Kapitels ist es, die grundlegenden Komponenten und die Besonderheiten des Protokolls zu erklären.

2.1 Design-Prinzipien

OSCI wurde im Rahmen des Wettbewerbs [Media@Komm](#) für die sichere, vertrauliche und verbindliche Kommunikation entwickelt. Erreicht wird dies durch konsequenten Einsatz von Kryptografie, d. h. von Verschlüsselung und elektronischen Signaturen. Wesentliche Komponente innerhalb der OSCI-Kommunikation ist der Intermediär. Der Intermediär wickelt wesentliche Teile der OSCI-Kommunikation ab und erbringt Mehrwertdienste. So prüft der Intermediär beispielsweise den Status der verwendeten Zertifikate und bescheinigt verschiedene Zeitpunkte und erstellt Empfangsquittungen. Die Kommunikation zwischen Sender und Empfänger verläuft immer unter Nutzung genau eines Intermediärs. Der Betreiber kann ein neutraler Dritter sein. Der Intermediär, bzw. sein Betreiber haben keinen Zugriff auf die sog. Inhaltsdaten (also die Daten, die Anlass für die Kommunikation sind). In asynchronen Kommunikationsszenarien persistiert der Intermediär die empfangenen Nachrichten und stellt sie für den Empfänger zur Abholung bereit; in synchronen Kommunikationsszenarien reicht er die Nachrichten direkt an den Empfänger weiter. Für das hier skizzierte Verfahren kommt z. Zt. nur das asynchrone Kommunikationsszenario in Frage, da in den Fachbehörden die notwendigen Verfahren für eine automatische Verarbeitung nicht vorhanden sind.

Die folgende Abbildung zeigt ein typisches OSCI-Kommunikationsszenario. Zum Intermediär sei noch zu bemerken, dass dieser zwingend für die OSCI-Kommunikation erforderlich ist. Allerdings muss der Intermediär nicht zwingend von einem der beiden Kommunikationspartnern betrieben werden. Es ist vielmehr denkbar, einen Intermediär zu nutzen, der durch einen unabhängigen Dritten zur Verfügung gestellt wird.

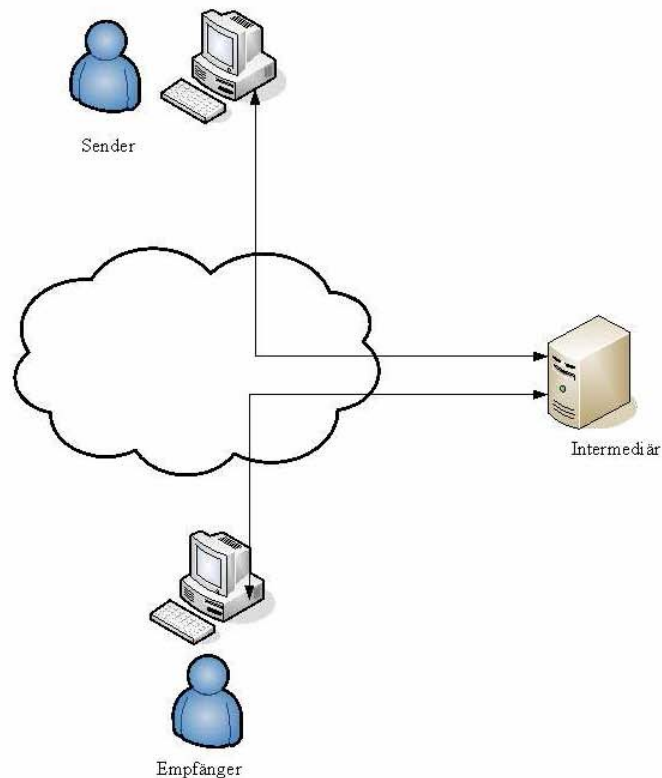


Abbildung 1: OSCI-Kommunikationsszenario

2.2 Ablauf der Kommunikation

Zur besseren Erläuterung der Design-Prinzipien soll zunächst der Aufbau einer OSCI-Nachricht betrachtet werden:

Der Sender erstellt eine OSCI-Nachricht. Dies kann mit Hilfe eines Clients oder mittels eines entsprechend angepasstes Fachverfahren erfolgen. Im Elektronischen Rechtsverkehr werden gegenwärtig die OSCI-Nachrichten, die durch die Notare versendet werden, mittels eines Clients erstellt, während die OSCI-Nachrichten, die im Rahmen des Meldewesens ausgetauscht werden, mittels der eingesetzten Fachverfahren erstellt werden.

Die OSCI-Nachricht selbst ist eine XML-Struktur. Sie besteht aus verschiedenen Containern. Ein Container enthält die sog. Inhaltsdaten. Hierbei handelt es sich um die eigentliche Nachricht. Die jeweilige Kommunikation wird nur geführt, um dem Empfänger die Inhaltsdaten zu übermitteln. Neben der eigentlichen Nachricht können auch sonstige Anlagen beigefügt werden. Die Inhaltsdaten und mögliche Anlagen werden in der Standardkonfiguration so verschlüsselt, dass sie nur vom Empfänger wieder entschlüsselt werden können.

Hinweis: Konfigurationen, bei denen auf diese Verschlüsselung verzichtet wird, sollen hier nicht betrachtet werden. Denkbar ist zwar, vollständig auf die Verschlüsselung zu verzichten. Dies wäre beispielsweise gerechtfertigt, wenn zwei Stellen über ein entsprechend kryptografisch abgesichertes miteinander kommunizieren. Diese Szenarien sind hier aber nicht anwendbar, da nicht alle Fachbehörden an solche sichere Verwaltungsnetze angeschlossen sind.

Den Inhaltsdaten beigefügt wird der sog. Laufzettelcontainer. Auch hierbei handelt es sich um eine XML-Datenstruktur, in der die verwendeten Zertifikate abgespeichert werden. Der Laufzettelcontainer wird zudem mit einer Transportsignatur versehen. Außerdem werden im Laufzettelcontainer verschiedene Zeitpunkte durch den Intermediär abgespeichert (s. u.). Der verschlüsselte Inhaltsdatencontainer, sowie der Laufzettelcontainer werden in einer Datenstruktur zusammengefasst, die so verschlüsselt wird, dass sie nur durch den Intermediär wieder entschlüsselt werden kann. Diese Datenstruktur wird auch häufig als „äußerer Umschlag“ bezeichnet.

Nach Erstellung der Nachricht wird diese an den Zielintermediär gesendet. Der Intermediär entschlüsselt die übermittelte Datenstruktur. Der Intermediär prüft die Transportsignatur und fügt dann den Zeitpunkt des Eingangs der Nachricht beim Intermediär dem Laufzettelcontainer bei. Dem Absender wird eine Art Eingangsquittung übergeben. Der Intermediär prüft zudem die Gültigkeit der im Laufzettelcontainer gespeicherten Zertifikate und vermerkt das Prüfergebnis im Laufzettelcontainer. Sodann stellt der Intermediär den verschlüsselten Inhaltsdatencontainer und den Laufzettelcontainer für den Empfänger zur Abholung bereit. Auch dieser Zeitpunkt wird im Laufzettelcontainer vermerkt.

Der Empfänger einer Nachricht muss sich zunächst gegenüber dem Intermediär authentisieren. Dies erfolgt mittels seines Verschlüsselungszertifikates. Nach erfolgreicher Authentisierung übermittelt der Intermediär die zur Abholung bereit gestellten Nachrichten an den Empfänger. Zugleich vermerkt der Intermediär im Laufzettelcontainer den Zeitpunkt der Abholung durch den Empfänger. Beim Empfänger werden dann die Inhaltsdaten entschlüsselt (innerer Umschlag) und die ggf. angebrachte Signatur einer mathematischen Prüfung unterzogen. Das Prüfergebnis wird dem Nutzer angezeigt, ggf. erfolgt auch eine automatisierte Auswertung des Prüfergebnisses.

3 Pilotversuch Stufe 1

3.1 Vorbemerkungen

In diesem Abschnitt wird eine einfache Ausprägung des Pilotversuchs beschrieben. In Kapitel 4 wird dann auf mögliche Erweiterungen eingegangen. Zunächst einmal eine einfach Skizze, wie man sich den Piloten in einer ersten Ausbaustufe vorstellen kann:

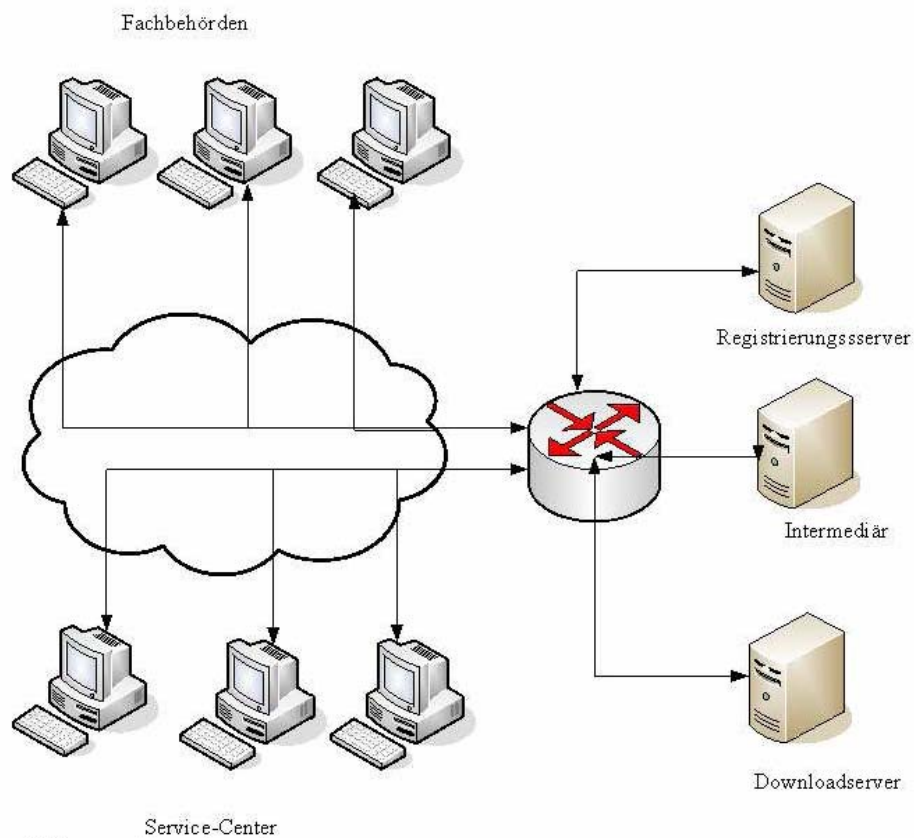


Abbildung 2: Pilot Ausbaustufe 1

3.2 Infrastruktur

Es wird vorgeschlagen, dem Piloten folgende Infrastruktur zugrunde zu legen:

Es wird nur ein Intermediär, ein Registrierungsserver und ein Downloadserver gehostet. Die Notwendigkeit für diese Komponenten wird im Folgenden beschrieben:

3.2.1 Intermediär

Der Intermediär ist notwendig, um das OSCI-Protokoll abarbeiten zu können. Es muss kein eigenständiger Intermediär gehostet werden. Denkbar ist auch, auf eine vorhandene Installation, die für andere Zwecke gehostet wird, zurück zu greifen.

3.2.2 Registrierungsserver

Der Registrierungsserver ist die Komponente, auf der eine Zuordnung zwischen den einzelnen Benutzern und ihren Verschlüsselungszertifikaten erfolgt. Aus den Informationen werden bei den Clients „EGVP“ und „Govello“ die Adressbücher generiert. Zudem hält der Registrierungsserver die notwendigen Adressierungsinformationen vor. Diese Komponente ist nicht im OSCI-Protokoll beschrieben. Vom Grunde her kann das OSCI-Protokoll auch ohne diese Komponente genutzt werden. Dann müssen allerdings die Adressierungsinformationen einschließlich der Zuordnung der Zertifikate zu den einzelnen Nutzern anderweitig zur Verfügung gestellt werden.

3.2.3 Downloadserver

Auch der Downloadserver ist im OSCI-Protokoll nicht definiert. Er ist keine Voraussetzung für die Kommunikation über das Protokoll OSCI. Allerdings dient er dazu, Clients zu distribuieren; d. h. er stellt die Clients zum Download zur Verfügung. Eine Verteilung der Clients ist aber auch auf anderem Wege möglich; beispielsweise mittels CD. In diesem Fall ist ein Downloadserver nicht erforderlich.

3.2.4 Client

Für den Pilotversuch wird vorgeschlagen, einen bereits vorhandenen Client zu nutzen. Der Hersteller der Komponente Governikus vertritt den Client Govello bzw. einen Client, der im elektronischen Rechtsverkehr Verwendung findet – das EGVP -. Das EGVP ist im Funktionsumfang geringfügig erweitert im Vergleich zum Govello. Beide Clients können nach Auskunft des Herstellers von den Behörden aller Bundesländern kostenfrei genutzt werden. Ausnahme ist hier das Land Baden-Württemberg, da die Software Governikus bzw. das EGVP ausschließlich zur Nutzung im Elektronischen Rechtsverkehr lizenziert wurde..

3.3 Ablauf der Kommunikation

In dieser Stufe des Piloten ist dann folgender Ablauf denkbar:

Zunächst einmal wird der ausgewählte Client an die Servicecenter und an die angeschlossenen Fachbehörden verteilt. Die Teilnehmer führen die Registrierung durch. Dazu wird ein Verschlüsselungszertifikat (X.509) benötigt. Sofern am Anfang nur eine kleine Anzahl von

Fachbehörden am Versuch teilnehmen, ist denkbar, dass mittels des jeweiligen Clients das entsprechende Verschlüsselungszertifikat selbst generiert wird. Nach der Registrierung erfolgt eine Freischaltung durch die Administration des Registrierungsservers. Der Nutzer sollte zudem über den Client mitteilen, dass er per E-Mail benachrichtigt werden möchte, wenn eine OSCI-Nachricht für ihn auf dem Intermediär eingeht.

Ein Bürger ruft bei einem Servicecenter an. Das Servicecenter kann die Anfrage nicht abschließend bearbeiten. Der Mitarbeiter legt ein Ticket an. Dieses Ticket ist eine XML-Datenstruktur. Das Ticket wird in ein durch den Mitarbeiter erreichbares Verzeichnis exportiert. Der Mitarbeiter öffnet den OSCI-Client und authentisiert sich gegenüber dem Verschlüsselungszertifikat. Sodann wählt er aus dem Adressbuch des Clients einen Adressaten aus. Er erstellt die eigentliche Nachricht und fügt als Anlage das Ticket bei. Der Mitarbeiter übermittelt das Ticket an den Intermediär. Ob an dieser Stelle auf Signaturen verzichtet werden kann, bedarf noch einer gesonderten Betrachtung. Der Intermediär arbeitet das OSCI-Protokoll ab und übermittelt an den Absender die Empfangsquittung. Gleichzeitig erhält der Empfänger eine E-Mail, die darauf hinweist, dass für ihn eine Nachricht auf dem Intermediär eingegangen ist. Der Empfänger öffnet seinen Client, authentisiert sich gegenüber seinem Verschlüsselungszertifikat und eröffnet mit dem Client die Kommunikation mit dem Intermediär und fordert dort die für ihn gespeicherte Nachricht ab. Der Empfänger kann das Ticket wiederum in einem für ihn zugänglichen Verzeichnis abspeichern. Danach kann die Abarbeitung des Tickets erfolgen.

4 Erweiterung

4.1 Erweiterung auf mehrere Intermediäre

Relativ einfach kann die Erweiterung auf mehrere Intermediäre erfolgen. Zu berücksichtigen ist allerdings, dass durch den Hersteller jeder Client auf einen Intermediär festgelegt wird. Das ist der Intermediär, von dem sich der Client die für ihn bereit gestellten Nachrichten abholt.

Für Institutionen, bei denen sich der zugeordnete Intermediär ändert, muss Folgendes veranlasst werden:

Die Zuordnung zu dem Intermediär, von dem zukünftig die Daten abgeholt werden, muss durch den Hersteller in den entsprechenden Clients geändert werden. Zudem muss für die betroffenen Institutionen der Eintrag auf dem Registrierungsserver geändert werden, da dort ebenfalls die URI des zugeordneten Intermediärs hinterlegt ist. Bei den Institutionen müssen die neu konfigurierten Clients installiert werden.

Jedem Intermediär muss ein Downloadserver beigelegt werden, sofern die Verteilung der Clients nicht auf anderem Wege erfolgt.

Beim Registrierungsserver ist gegenwärtig leider eine Pluralität noch nicht möglich. Konkret bedeutet das, dass für alle teilnehmenden Institutionen nur ein Registrierungssever betrieben wird, da es ansonsten nicht möglich ist, alle Teilnehmer in den Adressbüchern der Clients darzustellen. Für den elektronischen Rechtsverkehr wird deswegen gegenwärtig eine Komponente ausgeschrieben, die bei entsprechender Weiterentwicklung in der Lage sein wird, diesen Engpass zu beseitigen. Allerdings gibt es für den Wirkbetrieb auf mittelfristige Sicht noch andere Möglichkeiten. Diese werden weiter unten diskutiert.

4.2 Integration von OSCI und Ticketsystemen

Wünschenswert ist es, dass eine Integration von OSCI in die Ticketsysteme stattfindet. Dazu kann h. E. stufenweise vorgegangen werden:

4.2.1 Integration mit Mitteln des Clients

Das EGVP selbst verfügt über eine Importschnittstelle, über die es möglich ist, aus einem Ticketsystem/einer Fachanwendung Daten für eine OSCI-Nachricht zu übernehmen. Dabei muss das Ticketsystem/die Fachanwendung die Daten so aufbereiten, dass das EGVP damit umgehen kann. Die Daten werden dann von dem Ticketsystem/der Fachanwendung in ein Verzeichnis exportiert und von dort vom EGVP importiert. Dieses System findet im Elektronischen Rechtsverkehr beispielsweise bei den Notaren Anwendung, die über eine Fachanwendung ihre Anmeldung an die Registergerichte erzeugen und dann mit dem EGVP versenden. Natürlich ist es auch möglich, eingehende Nachrichten in ein Verzeichnis zu exportieren und von dort in das Ticketsystem/Fachverfahren zu importieren. Das Abholen von Nachrichten vom Intermediär durch das EGVP kann dabei ebenso automatisiert erfolgen, wie der Export. Eine – ggf. auch nur

geringfügige – Anpassung des Ticketsystems/der Fachanwendung ist hierbei aber in jedem Fall nötig.

4.2.2 Integration von OSCI in das Ticketsystem/in die Fachanwendung

Die elegantere Lösung ist es, das Ticketsystem/die Fachanwendung selber in die Lage zu versetzen, OSCI-Nachrichten zu erstellen und das OSCI-Protokoll abzuwickeln. In diesem Fall benötigt die entsprechende Institution keinen Client mehr. Auch der Zugriff auf die Registrierungsdaten erfolgt durch das Ticketsystem/die Fachanwendung. Wenn alle Servicecenter eine entsprechende Migration durchgeführt haben, ist zudem aus hiesiger Sicht denkbar, die entsprechenden Parameter (URI des Intermediärs, Verschlüsselungszertifikat) beim DVDV vorzuhalten und dann auf den Registrierungsserver zu verzichten. Dies muss allerdings noch mit dem Referat IT2 des Bundesministeriums des Innern abgestimmt werden.

Um die Integration selber zu erleichtern, ist der sog. Client-Enabler Teil des Lieferumfangs des Produktes Governikus. Es handelt sich dabei um eine Klassenbibliothek, die die notwendigen Klassen und Methoden enthält, um OSCI in Applikationen oder in Clients zu integrieren. Darüberhinaus gibt es zumindest einen Hersteller, der entsprechende Connectoren programmiert, die den Anpassungsaufwand noch einmal deutlich reduzieren.

4.3 Einheitliche Zertifikate

Weiterhin sollten zukünftig einheitliche Zertifikate für die Kommunikation zwischen den Servicecentern und den Fachbehörden eingesetzt werden. Die Zertifikate sollten möglichst aus einer noch zu bestimmenden PKI unter der PKI-Verwaltung bezogen werden. Für das Projekt D 115 sollte ein gesonderter Namensraum aufgespannt werden. Wenn mit der PKI eine entsprechende Vereinbarung getroffen wird, ist schon anhand der verwendeten Zertifikate offensichtlich, dass der jeweilige Sender bzw. Empfänger Mitglied dieses Projektes ist. Das wird auf Dauer die mehr oder minder aufwändige Freischaltung auf dem Registrierungsserver überflüssig machen. Zudem ist es dann auch sinnvoll, die Nachrichten beim Versenden mit dem entsprechenden Zertifikat zu signieren. Diese Signatur kann dann auch vom Empfänger geprüft werden, sodass für diesen feststeht, dass das Ticket wirklich aus einem Servicecenter stammt. Die Anbringung der Signatur im Servicecenter kann natürlich auch automatisiert erfolgen.

Abkürzungen

Abkürzung	Bedeutung
DVDV	Deutsches Verwaltungsdienste Verzeichnis
OSCI	Online Service Computer Interface

Anlage 5: Einbindung in Krisenlagen – Ein Praxisbeispiel aus Duisburg

Bereits eingebunden in Krisenszenarien ist das kommunale Call-Center der Stadt Duisburg. Die vollständige Kommunikation mit den betroffenen Bürgern wird in Form eines Krisentelefonats über das städtische Call-Center „Call Duisburg“ abgewickelt. Die Call-Center Leitung ist ständiges Mitglied des Krisenstabes. Bei Eintritt einer Schadenslage ist sichergestellt, dass bereits unmittelbar nach bekannt werden der Lage das städtische Referat für Kommunikation (Presseamt) sowie das Call-Center der Stadt Duisburg unterrichtet werden, damit erste Informationen aufbereitet und in das Wissensmanagementsystem aufgenommen werden und die erforderlichen Personal- und Sachressourcen aktiviert werden können.

Entsprechend wurde vom Call-Center folgender Kommunikations-Workflow mit der Feuerwehr abgestimmt.

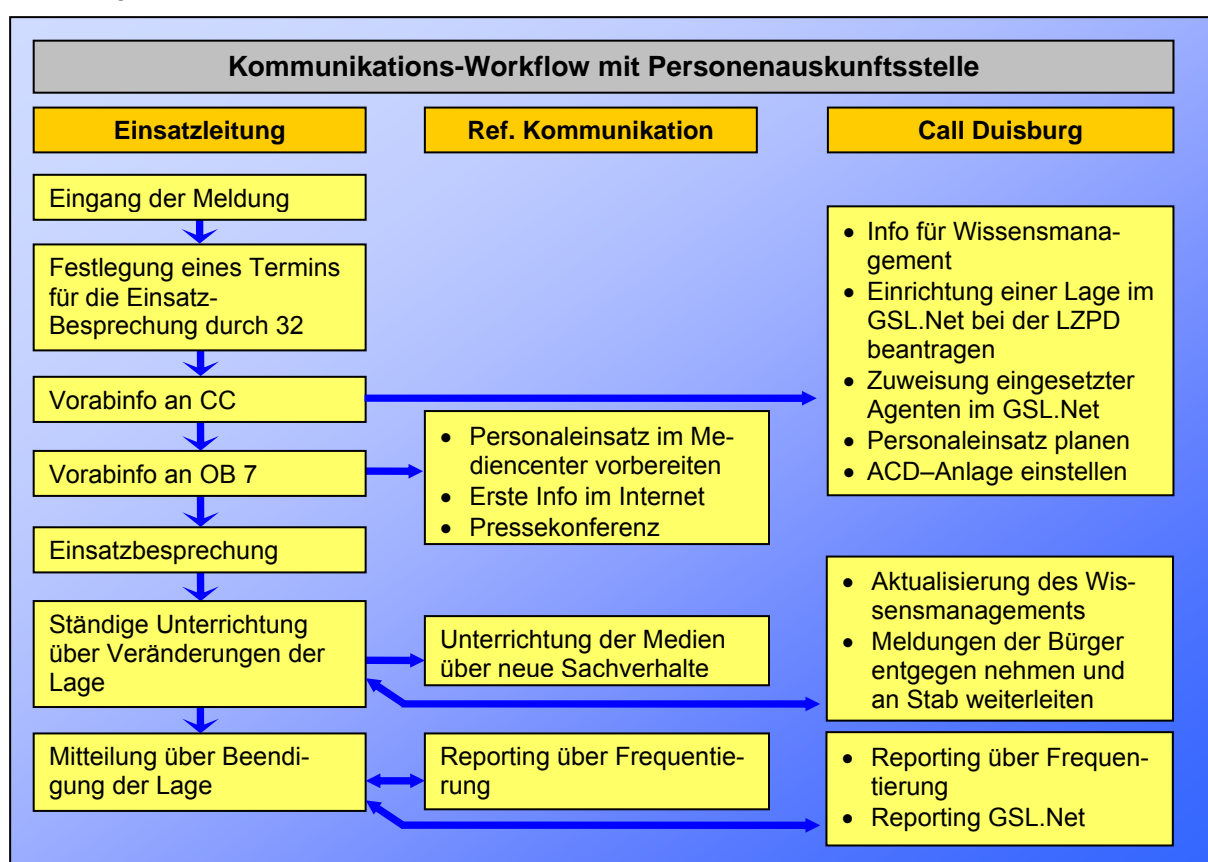


Abbildung: Kommunikations-Workflow mit Personenauskunftsstelle (Quelle: Call Duisburg)

Das Call-Center der Stadt Duisburg informiert die Bevölkerung über den aktuellen Stand der Lage und gibt Verhaltensinformationen weiter. Bei erforderlichen Evakuierungen z.B. bei einer Bombenentschärfung (aufgefundene Fliegerbomben aus dem Zweiten Weltkrieg) nimmt das Call-Center Meldungen über notwendige Transporte von Gehbehinderten oder bettlägerigen Menschen auf. Dabei werden alle Informationen über die Behinderung über evtl. benötigte Medikamente oder Betreuungspersonen abgefragt. Die Meldung wird anschließend an eine Zivilschutzorganisation weiter gegeben, die dann die erforderlichen Transporte durchführt.

Da die Call-Center-Leitung ständiges Mitglied im Krisenstab ist, werden alle aktuellen Veränderungen einer Lage direkt an das Wissensmanagement des Call-Centers weiter gegeben.

So ist sicher gestellt, dass „Call Duisburg“ stets über die aktuellen Informationen zur Lagesituation verfügt.

In Duisburg hat es bereits einige schadensfallbedingte Einsätze gegeben und es traten in dieser Zeit keine Probleme mit der Abgrenzung und Behandlung von Notfallnummern auf.

Das Call-Center als Personenauskunftsstelle

Gemäß § 31 des Gesetzes über den Feuerschutz und die Hilfeleistung (FSHG) NRW richten die Kreise und kreisfreien Städte bei Bedarf eine Stelle zur Personenauskunft ein. Die Auskunftsstelle ist berechtigt, die Personalien und Daten über den Verbleib und den Zustand Verletzter, Obdachloser, Evakuierter und sonstiger Betroffener zu erheben, zu speichern und deren Angehörigen oder sonstigen Berechtigten mitzuteilen, von welchem Schadensereignis sie betroffen oder wo sie verblieben sind.

Bei größeren Schadenslagen wird auf eine zentrale Auskunftsdatenbank (GSL.net) zurückgegriffen, die als Personenauskunftssystem vom Landesamt für Zentrale Polizeiliche Dienste Nordrhein-Westfalen (LZPD) entwickelt wurde.

Die Funktionsweise der Personenauskunftsstelle ist einfach:

Die vor Ort eingesetzten Rettungskräfte nehmen die Personalien sowie die Personenbeschreibungen aller aufgefundenen Personen auf. Auf der anderen Seite werden im Call-Center Anfragen nach vermissten Personen mit Hilfe des GSL-Net beantwortet. Ist eine nachgefragte Person noch nicht im System enthalten, wird die nachgefragte Person mit ihrer Beschreibung vom Call-Center als vermisste Person aufgenommen.

Vom Call-Center-Agenten können auf Nachfrage Auskünfte über alle erfassten Personen gegeben werden, die unverletzt bzw. leicht verletzt sind. Die Agenten können den Aufenthaltsort bzw. die Entlassung einsehen. Auskünfte über schwer verletzte oder gar tote Personen werden vom Call-Center nicht beauskunftet. Hier wird eine Vermisstenmeldung aufgenommen.

Personalkapazitäten im Call-Center

Das Call-Center Duisburg ist in der Lage kurzfristig auch personell auf Großschadenslagen zu reagieren. Für den Fall, dass eine Lage außerhalb der Öffnungszeiten eintritt, ist das Call-Center spätestens nach einer Stunde betriebsbereit. Sollte ein 24-Stundenbetrieb über mehrere Tage erforderlich werden, ist sichergestellt, dass das Call-Center personell verstärkt wird. Hierfür stehen z.B. 50 ehrenamtliche Helfer des DRK zur Verfügung, die in das GSL-Net eingearbeitet sind und kurzfristig abgerufen werden können. Die im Call-Center tätige Ausbildungsleiterin führt außerdem in regelmäßigen Abständen mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Call-Center ein Training mit dem GSL-Net durch, damit im Schadensfall keine längeren Einarbeitungszeiten erforderlich sind.

Zusätzlich wäre im Großschadensfall die Verstärkung des Call-Centers mit Personal aus anderen Ämtern der Stadt Duisburg möglich.

Die Planungen gehen davon aus, dass zusätzliches Personal im Großschadensfall an Standard-Arbeitsplätzen des Call-Centers eingesetzt wird. Für eine Großschadenslage wird im Call-Center der Stadt Duisburg ein eigener Skill eingerichtet mit eigener Rufnummer, eigener Begrüßungs-/Warteansage und einer eigenen Bearbeitungsgruppe. Da Anrufe gezielt in diese Bearbeitungsgruppe geroutet und somit von den allgemeinen Anrufen der Stadtverwaltung abgekoppelt werden können, entfällt daher ein spezifischer Schulungsbedarf für das Call-Center. Als Wissensquelle dient das Wissensmanagement des Call-Centers.

Anlage 6: Verfügung der OFD Rostock zu Beistandsleistungen

Beistandsleistungen juristischer Personen des öffentlichen Rechts, OFD Rostock, 21.11.2002, S 2706 - 04/01 - St 242

Für die steuerliche Behandlung von Beistandsleistungen juristischer Personen des öffentlichen Rechts gegenüber einer anderen juristischen Person des öffentlichen Rechts gilt Folgendes:

1. Beistandsleistung als hoheitliche Tätigkeit

Die Wahrnehmung der hoheitlichen Aufgaben einer anderen juristischen Person des öffentlichen Rechts durch eine juristische Person des öffentlichen Rechts im Wege der Beistandsleistung ist bei der Beistand leistenden juristischen Person des öffentlichen Rechts als hoheitliche Tätigkeit anzusehen; diese Beistandsleistung begründet keinen BgA nach § 1 Abs. 1 Nr. 6, § 4 KStG. Dies gilt insbesondere, wenn die beteiligten juristischen Personen des öffentlichen Rechts die Ausführung der hoheitlichen Aufgaben in den hierzu erforderlichen Vereinbarungen (z.B. Zweckverbandssatzung oder Staatsvertrag) entsprechend regeln.

Beispiel:

Ein Abwasser-Zweckverband, dem die angeschlossenen Kommunen die ihnen obliegenden Aufgaben der Abwasserbeseitigung übertragen, wird hoheitlich tätig; die Übernahme der Aufgaben der Kommunen begründet keinen BgA.

Unschädlich ist insoweit, wenn sich die Beistandsleistung nicht auf die hoheitliche Aufgabe insgesamt, sondern auf Teilaufgaben oder Hilfsgeschäfte bezieht, die für sich gesehen keinen hoheitlichen Charakter hätten. Wird eine solche Teilaufgabe oder ein solches Hilfsgeschäft, die/das - bei einer Abwicklung durch die juristische Person des öffentlichen Rechts selbst - originär als hoheitlich zu qualifizieren ist, im Wege der Beistandsleistung von einer anderen juristischen Person des öffentlichen Rechts wahrgenommen, bleibt der hoheitliche Charakter erhalten; es ist keine isolierende Betrachtung vorzunehmen.

Beispiel:

Ein Zweckverband für kommunale Datenverarbeitung, der für die angeschlossenen Kommunen diejenigen Aufgaben der Datenverarbeitung erledigt, die dort im hoheitlichen Bereich anfallen, ist als Hoheitsbetrieb, nicht als BgA zu behandeln.

2. Beistandsleistung als wirtschaftliche Tätigkeit

Die Wahrnehmung von wirtschaftlichen Aufgaben einer anderen juristischen Person des öffentlichen Rechts durch eine juristische Person des öffentlichen Rechts im Wege der Beistandsleistung ist bei der Beistand leistenden juristischen Person des öffentlichen Rechts als wirtschaftliche Tätigkeit anzusehen; die Beistandsleistung begründet einen BgA nach § 1 Abs. 1 Nr. 6, § 4 KStG, soweit die Voraussetzungen im Übrigen erfüllt sind.

Beispiel:

Ein Wasserversorgungs-Zweckverband, dem die angeschlossenen Kommunen die ihnen obliegenden Aufgaben der Wasserversorgung übertragen, wird wirtschaftlich tätig; die Übernahme der wirtschaftlichen Aufgaben der Kommunen begründet unter den weiteren Voraussetzungen von § 1 Abs. 1 Nr. 6, § 4 KStG einen BgA.

Die Begriffe „wirtschaftlich“ und „hoheitlich“ sind jeweils ausschließlich nach steuerlichen Kriterien (Abschnitt 5 KStR 1995) auszulegen. Eine juristische Person des öffentlichen Rechts leistet einer anderen juristischen Person des öffentlichen Rechts Beistand, wenn die

Aufgaben im Rahmen einer öffentlich-rechtlichen Verpflichtung (z.B. im Wege der Amtshilfe) bzw. Vereinbarung (z.B. Zweckverbandssatzung, Staatsvertrag) übernommen werden. Erbringt die juristische Person die Leistungen aufgrund einer privatrechtlichen (schuldrechtlichen) Vereinbarung, spricht dies für das Vorliegen einer wirtschaftlichen Tätigkeit.

Normenkette

KStG § 1 Abs. 1 Nr. 6

KStG § 4

Anlage 7: Kooperationsverträge

Allgemeine Gestaltungshinweise (zur möglichen Vermeidung einer Steuerpflicht):

Mit Hinweis auf die vorgenannten Ausführungen (Kap. 10.4.1) ist derzeit die steuerliche Behandlung der „Servicecenter“ im D115- Verbund noch nicht abschließend geklärt. Bis zur endgültigen Klärung sollte durch Formulierungen in den Kooperationsverträgen das Risiko einer möglichen Steuerpflicht minimiert werden. Ein „steuerliches Restrisiko“ kann dabei jedoch nicht endgültig ausgeschlossen werden.

Mögliche Formen einer Kooperation:

Zweckverband

Z.B. Kommunen schließen sich zur gemeinsamen Aufgabenerledigung (Einrichtung und Betrieb eines gemeinsamen Servicecenters) zusammen. Es entsteht eine neue institutionelle Organisationsform als juristische Person d.ö.R.

Öffentlich rechtliche Vereinbarungen

Eine juristische Person (z.B. Kommune) übernimmt die Aufgabenerledigung in ihre Zuständigkeit oder verpflichtet sich, solche Aufgaben für die übrigen Beteiligten durchzuführen. Je nach Wahrung der Rechtsposition der „abgebenden Kommune“ wird unterschieden in

„delegierende“ (Rechte und Pflichten gehen komplett auf die übernehmende“ Gemeinde über.) und

„mandatierende“ Vereinbarungen. (Rechte und Pflichten der abgebenden Kommune bleiben unberührt.)

Gestaltungshinweise bei beabsichtigten öffentlich-rechtlichen, hier: „mandatierenden“ Vereinbarungen:

Ausgestaltung der gegründeten „Arbeitsgemeinschaft“ (ARGE) nicht als Außengesellschaft sondern als **Innengesellschaft**

Kommunen sollten Leistungen **im eigenen Namen** und auf **eigene Rechnung** erbringen. (Damit werden die Zahlungen den jeweiligen Kommunen zugerechnet.)

Name des Servicecenters sollte im Briefkopf, in Auftragsannahmen, Rechnungen, im Internet etc. nicht an erster Stelle genannt werden

Nachrangige Erwähnung ist möglich (ähnlich einer Anwaltssozietät → Unternehmer ist, wer vorrangig genannt wird): „Servicecenter der Stadt A - Mitglied der ARGE der Städte A-D

Die Tätigkeit der ARGE sollte sich auf eine fachspezifische Aufgabenabstimmung und -abgrenzung und Servicefunktionen beschränken

Vergütung der Dienstleistungen der ARGE (Verwaltung, Service, Koordination usw.) gegenüber ihren Mitgliedern sollten in Form pauschaler Umlagen (Gesellschafterbeitrag) vereinbart werden

Steuerschädliche Auswirkungen bei konkreten leistungsbezogenen Abrechnungen (Sonderentgelten) sollten vermieden werden, da ansonsten ein umsatzsteuerpflichtiger Leistungsaustausch gegeben wäre

Bei öffentlich-rechtlichen, hier: delegierenden Vereinbarungen oder Vereinbarungen, die den Zusammenschluss als Zweckverband zum Inhalt haben, erhält der ausführende Vertragspartner immer die Position des Leistenden i.S. des Umsatzsteuerrechts. Hierzu kann ausschließlich auf die Ausführungen im Konzept verwiesen werden; d.h. es entsteht keine Steuerpflicht, soweit die Leistungen eines Servicecenters als hoheitliche Tätigkeit zu beurteilen sind.

Anlage 8: Neufassung des § 99 Abs. 1 GWB – eine Betrachtung vor dem Hintergrund interkommunaler D115-Kooperationen

Das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie hat mit Stand 03. März 2008 (BMWi I B 3 – 26 05 13/1) den Entwurf eines Gesetzes zur Modernisierung des Vergaberechtes vorgelegt. Artikel 1 des Referentenentwurfes beinhaltet die Änderungen im GWB. In dem Entwurf ist keine Regelung zur generellen Vergabefreiheit der interkommunalen Zusammenarbeit vorgenommen worden. Das BMWi hält eine derartige Regelung für nicht erforderlich mit dem Hinweis, dass es sich dabei um innerorganisatorische Akte handele, die nicht dem Vergaberecht unterfallen.

Der hier in Rede stehende § 99 Abs. 1 GWB (= Definition „öffentlicher Auftrag“) soll hiernach folgende Änderung erhalten:

„Öffentliche Aufträge sind entgeltliche Verträge von öffentlichen Auftraggebern mit Unternehmen über die Beschaffung von Leistungen, die Liefer-, Bau- oder Dienstleistungen zum Gegenstand haben, Baukonzessionen und Auslobungsverfahren, die zu Dienstleistungsaufträgen führen sollen. Ein öffentlicher Auftrag liegt nicht vor, wenn öffentliche Auftraggeber nach § 98 Nr. 1, 2 oder 3 Liefer-, Bau- oder Dienstleistungen durch eine oder mehrere juristische Personen erbringen lassen, die selbst öffentliche Auftraggeber sind und an denen privates Kapital nicht beteiligt ist, sofern diese juristischen Personen die zu erbringende Leistung überhaupt nicht auf dem Markt anbieten oder im wesentlichen für öffentliche Auftraggeber tätig sind“.

In der Begründung zum Entwurf führt das BMWi hierzu wie folgt aus: § 99 Abs. 1 GWB grenzt die Fälle aus, in denen **nicht von einem öffentlichen Auftrag** auszugehen ist.

Der EuGH hat erstmals in der Rechtssache Teckal (s. EuGH RS C-107/98) anerkannt, dass nicht jeder Vertrag zwischen einem öffentlichen Auftraggeber und einem Dritten zugleich ein öffentlicher Auftrag ist. Er hat dies vor allem in den Rechtssachen C-26/03, C-84/03, C-458/03, C-410/04 und C-340/04 bestätigt und präzisiert. Die EG-Vergaberichtlinien enthalten dazu keine ausdrückliche Regelung, vielmehr wird dies aus der Definition des öffentlichen Auftrags abgeleitet.

Öffentliche Aufträge liegen dann vor, wenn ein öffentlicher Auftraggeber einen Dritten mit einer Lieferung oder Leistung gegen Entgelt beauftragt. Entscheidet der öffentliche Auftrag-

geber jedoch, diese Leistung selbst zu erbringen, liegt kein öffentlicher Auftrag vor. Da der öffentliche Auftraggeber in seiner Entscheidung frei ist, wie er die Erledigung seiner Aufgaben organisiert, gilt dies unter bestimmten Voraussetzungen auch, wenn er die Aufgabe einem anderen Auftraggeber nach § 98 Nr. 1, 2 oder 3 GWB überträgt oder sich z.B. in privater Rechtsform organisiert. Der öffentliche Auftraggeber ist in seiner Entscheidung frei, wie er die Erledigung seiner Aufgaben organisiert; dabei kann er sich z.B. auch in privater Rechtsform organisieren (z.B. Eigenbetrieb oder Eigengesellschaft). In den von der Rechtsprechung des EuGH entwickelten Konturen kann er auch die Aufgabe auf ein anderes, sich von ihm unterscheidendes Rechtssubjekt übertragen.

Die in der Rechtssache Teckal entwickelten Grenzen stellen dabei allein auf Fälle einer vertikalen Kooperation öffentlicher Stellen ab und passen nicht für Fälle einer horizontalen Kooperation. Denn in solchen Fällen ist grundsätzlich nicht denkbar, dass z.B. eine Kommune eine andere "wie eine eigene Dienststelle" kontrolliert. Eine formale Anwendung dieser für Fälle vertikaler Kooperationen entwickelten Teckal-Kriterien würde damit die horizontale Kooperation staatlicher Stellen faktisch ausschließen und damit dem Vergaberecht eine Regelungswirkung beimessen, für die es nicht geschaffen wurde. Das Vergaberecht hat eine Marktöffnungs- aber keine Liberalisierungsfunktion". Es sollen gegeneinander geschlossene Märkte geöffnet werden, aber nicht Märkte geschaffen werden. Hoheitliche Staatsorganisation ist keine Tätigkeit am Markt.

Dabei ist nicht ausgeschlossen, dass Verträge mit Beschaffungscharakter auch zwischen verschiedenen öffentlichen Auftraggebern geschlossen werden. Wenn ein öffentlicher Auftraggeber eine Leistung am Markt beschaffen will, ist es grundsätzlich zulässig, dass sich auch andere öffentliche Stellen um diesen Auftrag bewerben. Daher wäre ein pauschaler Ausschluss einer derartigen Beauftragung nicht zulässig (s. Rechtssache C-84/03, Kommission gegen Spanien).

Anlage 9: Rechtliche Anforderungen/ zu beachtende Rechtsnormen:

Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG)

§ 3 "Grundpflichten des Arbeitgebers"

§ 4 "Allgemeine Grundsätze"

§ 5 "Beurteilung der Arbeitsbedingungen"

§ 12 "Unterweisung"

Arbeitsstättenverordnung (ArbStättV)

§ 3 "Allgemeine Anforderungen"

§ 5 "Lüftung"

§ 6 "Raumtemperaturen"

§ 7 "Beleuchtung"

§ 8 "Fußböden, Wände, Decken, Dächer"

§ 9 "Fenster, Oberlichter"

§ 10 "Türen, Tore"

§ 13 "Schutz gegen Entstehungsbrände"

§ 15 "Schutz gegen Lärm"

§ 16 "Schutz gegen sonstige unzuträgliche Einwirkungen"

- § 17 "Verkehrswege"
- § 19 "Zusätzliche Anforderungen an Rettungswege"
- § 23 "Raumabmessungen, Luftraum"
- § 24 "Bewegungsfläche am Arbeitsplatz"
- § 25 "Ausstattung"
- § 29 "Pausenräume"
- § 31 "Liegerräume"
- § 32 "Nichtraucherschutz"
- § 33 "Räume für körperliche Ausgleichsübungen"
- § 35 "Waschräume, Waschelegenheiten"
- § 37 "Toilettenräume"
- § 39 "Mittel und Einrichtungen der Ersten Hilfe"
- § 52 "Freihalten der Arbeitsplätze und Verkehrswege"

Bildschirmarbeitsverordnung (BildSchArbV)

- § 3 "Beurteilung der Arbeitsbedingungen"
- § 4 "Anforderungen an die Gestaltung"
- Anhang (Anforderungen an Bildschirmarbeitsplätze)
- § 5 "Täglicher Arbeitsablauf"

Arbeitsmittelbenutzungsverordnung (AMBV)

- § 3 "Bereitstellung und Benutzung"
- § 4 "Vorschriften für die Arbeitsmittel"
- Anhang (Anforderungen an Arbeitsmittel)
- § 6 "Unterweisung"

Berufsgenossenschaftliche Vorschriften

BGV A1

- "Allgemeine Vorschriften"
- § 2 "Allgemeine Anforderungen"
- § 7 "Unterweisung der Versicherten"
- § 18 "Arbeitsplätze"

BGV A2

- "Elektrische Anlagen und Betriebsmittel"
- § 5 "Prüfungen"

Berufsgenossenschaftliche Regeln

BGR 131

- "Regeln für Sicherheit und Gesundheitsschutz an Arbeitsplätzen mit künstlicher Beleuchtung und für Sicherheitsleitsysteme"
- 3. Allgemeine Anforderungen
- 4. Planung und Errichtung

Berufsgenossenschaftliche Informationen

SP 2.1 (BGI 650)

"Hilfen für die Gestaltung der Arbeit an Bildschirmgeräten in Büro und Verwaltung"

SP 2.6/2

"Flächennutzung im Büro – Beispiele verschiedener Arbeitsplätze"

SP 5.3

Berufsgenossenschaftlicher Grundsatz für arbeitsmedizinische Vorsorgeuntersuchungen

"Bildschirmarbeitsplätze" G 37 (mit Kommentar)

SP 6/2

"Barrierefreies Bauen – Leitfaden für Verwaltungsgebäude"

Berufsgenossenschaftliche Grundsätze

G 37 (BGG 904-37)

Berufsgenossenschaftlicher Grundsatz für arbeitsmedizinische Vorsorgeuntersuchungen

"Bildschirmarbeitsplätze"

Normen und Richtlinien

DIN EN ISO 9241

"Ergonomische Anforderungen für Bürotätigkeiten mit Bildschirmgeräten" (Teile 1 bis 17)

DIN 4543-1

"Büroarbeitsplätze – Teil 1: Flächen für die Aufstellung und Benutzung von Büromöbeln, Sicherheitstechnische Anforderungen, Prüfung"

DIN 4554

"Büromöbel (ausgenommen Bürositzmöbel); Anforderungen und Prüfung"

DIN EN 527-1

"Büromöbel; Büro-Arbeitstische Teil 1: Maße"

DIN EN 1023

"Büromöbel; Raumgliederungselemente" (Teile 1 bis 3)

DIN EN 1335

"Büromöbel; Büro-Arbeitsstuhl" (Teile 1 bis 3)

DIN 5035

"Beleuchtung mit künstlichem Licht" (Teile 1, 2, 7, 8)

DIN 33403

"Klima am Arbeitsplatz und in der Arbeitsumgebung" (Teile 1 und 2)

DIN 1946-2

"Raumluftechnik; Gesundheitstechnische Anforderungen"

DIN 33410

"Sprachverständigung in Arbeitsstätten unter Einwirkung von Störgeräuschen, Begriffe, Zusammenhänge"

VDI 2058

Blatt 3 "Beurteilung von Lärm am Arbeitsplatz unter Berücksichtigung unterschiedlicher Tätigkeiten"

VDI 2569

"Schallschutz und akustische Gestaltung im Büro"

DIN 18024-2

"Barrierefreies Bauen"

Anlage 10: Musteragenda (Kap. 14.5)

Die nachfolgende Musteragenda gliedert sich in 7 Phasen (Entscheidungsfindung; Projektplanung, Aufgaben des Servicecenters; Wissensmanagement, Personal, Infrastruktur und ITK, Projektbegleitende Maßnahmen) und gibt einen Überblick über nötige Arbeitsphasen und Maßnahmen zur Einführung eines Servicecenters.³⁸

1. Entscheidungsfindung

Leitungsvorlage abstimmen und zur Entscheidung vorlegen
Entscheidung über Umsetzung treffen
Entscheidung über organisatorische Einordnung des Com-Centers treffen
Budget abstimmen und genehmigen
Personalbedarf bestimmen und genehmigen
Projektleitung benennen

2. Projektplanung

Projektfunktionen besetzen
Kick-Off Workshop zur Umsetzungsphase durchführen
Projektplan entwickeln und Projektmeilensteine abstimmen

3. Aufgaben des Servicecenters und Abstimmung mit Fachbereichen

Definition und Abstimmung der Aufgaben des Servicecenters
Definition und Abstimmung und Verabschiedung der Service-Level Anforderungen
Abstimmung mit den Fachbereichen/-ämtern/-abteilungen
Definition der notwendigen Scanvorgänge (z.B. in der Poststelle, in den Fachreferaten, oder im Com-Center) zur Digitalisierung der in Papierform eingehenden Bürgeranfragen und ausgehenden Antwortschreiben
Reporting- und Monitoringmaßnahmen definieren und abstimmen
Zusammenarbeit mit dem 115 Verbund definieren und abstimmen

4. Wissensmanagement

Definition der Themenauswertung und Abstimmung zu verbindlichen Dienstleistungen
Zuordnung der Themen und FAQs zu Dienstleistungen,
Überarbeitung der Internetpräsenz abstimmen und durchführen

5. Personal

Personalauswahlkriterien definieren
Eingruppierung definieren und abstimmen
Personalbedarfsermittlung definieren und abstimmen
Personalbeschaffung durchführen
Schulungsplan aufstellen
Schulungsinhalte und -module definieren
Trainer einplanen und beauftragen

6. Infrastruktur und ITK

Arbeitsplatzanforderungen definieren und abstimmen
Raumkonzept entwickeln und abstimmen
Stellwände und Servicecenter Infrastruktur beschaffen und einrichten
IT-Architektur validieren und abstimmen
Ticket-System (Applikation) auswählen

³⁸ Die Musteragenda basiert auf Ausführungen aus folgendem Gutachten: „Konzept Bürger-Service-Zentrum (BSZ) Stufe 1 „Com-Center“ für das Bundesministerium des Innern (2008); Kompetenzzentrum Vorgangsbearbeitung, Prozesse und Organisation (CC VBPO), Bundesverwaltungsamt, S 98ff.

Ticket-System ausschreiben und beschaffen (optional)
Design Datenmodell
Design der Workflows im Ticket-System
Design der Funktionalitäten im Ticket-System
Design der Benutzerbildschirme
Design der Benutzerrechte
Design der Systemberichte
Design der Teststrategie
Design der Systemschnittstellen
Design der Systemsicherheit und Verfügbarkeiten
ACD auswählen
ACD ausschreiben und beschaffen (optional)
Design der ACD Einstellungen
Design der Hardwareanforderungen und Sizing
Planung der Systembetriebsführung
Design der Roll-Out Prozesse
Arbeitsplätze einrichten

7. Projektbegleitende Maßnahmen

Kommunikationsplan überwachen und Kommunikationsmaßnahmen durchführen
Erwartungsmanagement der Projektbeteiligten
Veränderungsmanagement durchführen
Projektmanagement durchführen
Projektplan monitoren, Meilensteinplanung und Aktivitätenplanung steuern
Statusberichte erstellen und kommunizieren
Risiko- und Qualitätsmanagement durchführen

Anlage 11

Für jeden nicht mit einem schwerbehinderten Menschen besetzten Pflichtarbeitsplatz muss eine Ausgleichsabgabe gezahlt werden, deren Höhe wie folgt gestaffelt ist:

Erfüllungsquote Höhe der Ausgleichsabgabe pro Monat (2008)

3 bis unter 5 % 105 Euro

2 bis unter 3 % 180 Euro

0 bis unter 2 % 260 Euro

Für Arbeitgeber mit weniger als 60 Arbeitsplätzen gibt es Sonderregelungen.

Das SGB IX sieht für schwerbehinderte Menschen vielfältige Eingliederungshilfen vor:

- Die Agenturen für Arbeit fördern die Einstellung und Beschäftigung schwerbehinderter Menschen durch Geldleistungen an Arbeitgeber (§ 104 SGB IX).
- Schwerbehinderte Menschen sind besonders gegen Kündigung geschützt. Jeder Auflösung oder Änderung des Arbeitsverhältnisses muss vorher das Integrationsamt zustimmen (§ 102 SGB IX).
- Außerdem steht schwerbehinderten Menschen ein zusätzlicher bezahlter Urlaub von einer Arbeitswoche zu (gilt nicht für Gleichgestellte). Also sechs Tage bei einer Sechstageswoche, fünf Tage bei einer Fünftageswoche (§ 125 SGB IX).

Die besonderen Interessen schwerbehinderter Menschen in Betrieben und Verwaltungen werden vom Betriebs- oder Personalrat gewahrt. Werden ständig wenigstens fünf schwerbehinderte Menschen beschäftigt, so ist zusätzlich eine Schwerbehindertenvertretung zu wählen (§§ 93 ff. SGB IX). Die Schwerbehindertenvertretung hat vor allem die Einhaltung aller zugunsten schwerbehinderter Menschen geltenden Vorschriften zu überwachen und den schwerbehinderten Menschen beratend und helfend zur Seite zu stehen.

Die Kosten einer Arbeitsassistenz werden grundsätzlich von den Rehabilitationsträgern getragen, wenn sie dazu dienen, einen Arbeitsplatz zu bekommen. Dienen sie dazu, einen bestehenden Arbeitsplatz zu erhalten, werden sie von den Integrationsämtern getragen. Die Leistungen werden grundsätzlich von den Integrationsämtern ausgeführt, auch in den Fällen, in denen die Rehabilitationsträger zuständige Kostenträger sind. Das gleiche gilt in den Fällen, in denen schwerbehinderte Menschen an einer Arbeitsbeschaffungsmaßnahme teilnehmen. In diesen Fällen werden die Kosten für eine notwendige Arbeitsassistenz von der Agentur für Arbeit erstattet. Auskunft über die Möglichkeit, Arbeitsassistenz in Anspruch zu nehmen, geben die Integrationsämter.

Das komplette SGB IX, das Gleichstellungsgesetz, sowie weiterführende Informationen dazu finden Sie auf der Internetseite des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales: www.bmas.de ebenso wie die Broschüre „Ratgeber für Menschen mit Behinderung“.

Das komplette SGB IX finden Sie hier:

http://www.bmas.de/coremedia/generator/15210/sozialgesetzbuch_9_rehabilitation_und_teilhabe_behinderter_menschen.html

Das komplette Gleichstellungsgesetz finden Sie hier:

http://www.bmas.de/coremedia/generator/15252/gesetz_zur_gleichstellung_behinderter_menschen.html

Die weiterführende, kostenlose Broschüre zum Gleichstellungsgesetz finden Sie hier:

http://www.bmas.de/coremedia/generator/10354/gesetz_zur_gleichstellung_behinderter_menschen.html

Einen vollständigen Überblick über die gesetzliche Situation von Menschen mit Behinderung finden Sie in der kostenlosen Broschüre 'Ratgeber für Menschen mit Behinderung' hier

http://www.bmas.de/coremedia/generator/10386/ratgeber_fuer_behinderte_menschen.html

Anlage 12

TeSS und Telesign

Eine zunehmende Anzahl von gehörlosen Menschen nutzen die Tele- und Internet-Dolmetsch-Dienste „Telesign“ und „TeSS“ für das Einholen von Informationen und für die normale Kommunikation zwischen hörenden und nichthörenden Menschen. Bei den privaten Nutzern muss eine entsprechende Technik vorhanden sein, außerdem entstehen dort gesonderte Gebühren. Die örtlichen Servicecenter sollten deswegen auf jeden Fall mit der notwendigen Technik ausgerüstet sein oder auf diese bei Dritten zurückgreifen können.

Der Vorteil dieses Services ist, dass außer der technischen Ausstattung zunächst keine weiteren Leistungen von den Kommunikationscentern erbracht werden müssen. Da die beiden Anbieter schon an einigen Orten ansässig sind, bietet es sich an, direkt mit diesen Kontakt aufzunehmen, um die weitere Zusammenarbeit zu koordinieren.

Informationen zu Telesign finden Sie hier:

<http://www.telesign.de/>

Informationen zu TeSS finden Sie hier:

<http://www.tess-relay-dienste.de/>

Einen Film zu TeSS finden Sie hier:

[Tess Sign & Script - Relay-Dienste für hörgeschädigte Menschen GmbH - Filmbericht über Tess](#)

Das Gebärden-Telefon

Dieses Telefon basiert

- zum einen auf der DGS, die sowohl der Anrufer mit seiner Hörbehinderung als auch eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter in dem Servicecenter beherrschen muss. Die beste Lösung wäre es, wenn diese Person ebenfalls hörbehindert ist, da es einen qualitativen Unterschied zwischen 'Nativ-Speaker' und Dolmetscher wie in jeder Sprache gibt. Außerdem ist darauf hinzuweisen, dass hier auch im Servicecenter sowohl höhere personelle wie technische Kosten entstehen im Gegensatz zu TeSS oder Telesign. Deswegen muss von jedem Servicecenter kalkuliert werden, welche

der Alternativen in Relation zum Anrufvolumen günstiger ist. Bei speziellen Diensten kann die Installation eines eigenen Gebärdens-Telefons im Servicecenter sinnvoll sein, da so eine effizientere Beratung möglich ist und im Servicecenter ein Arbeitsplatz für Menschen mit Behinderung eingerichtet werden könnte. Empfehlenswert wäre es deshalb, sich vor Ort zu erkundigen, ob es einen TeSS- oder Telesign-Anbieter gibt, mit dem man zusammen arbeiten kann. Auch erscheint die Kontaktaufnahme mit dem örtlichen Gehörlosenverband (Gehörloseninitiative) sinnvoll.

- Zum anderen auf einer technischen Infrastruktur, die auch auf beiden Seiten vorhanden sein muss. Die technischen Notwendigkeiten sind hier dargestellt am Gebärdens-Telefon des BMAS (eingeführt im Januar 2007).

Wenn Sie sich tiefergehend mit dem Thema 'Hörbehinderung und Kommunikationsprobleme' beschäftigen möchten, empfehlen wir Ihnen folgende Publikation, hier Kapitel 2. http://www.bit.bund.de/cln_046/nn_387414/BIT/DE/Shared/Publikationen/BGG_DGS_Projektarbeit_word.html?nnn=true

Wie das Telefon in der Praxis funktioniert, können Sie sich auch auf diesem Video im Internet ansehen:

- BMAS
http://www.bmas.de/coremedia/generator/17472/buergertelefon_gebaerdentelefon.html
- BMG
http://www.bmg.bund.de/cln_041/nn_600128/DE/Serviceangebote/Buergertelefon/buergertelefon-node.param=.html_nnn=true
- BaFin
http://www.bafin.de/cln_011/nn_723250/DE/Verbraucher/BeschwerdenAnsprechpartner/Apgehoerlose/apgehoerlose_node.html?nnn=true

Da der gehörlose Mitarbeiter jedoch abgesehen von diesem Ausnahmefall – wie oben beschrieben – nicht im Servicecenter einsetzbar ist, kann eine solche Lösung nur im Verbund realisiert werden. Für den Start der Servicecenter ist auf andere Kommunikationskanäle auszuweichen.

Das Schreibtelefon

Ein Schreibtelefon (auch als „Telescrit“ bezeichnet) ist ein Telekommunikationsgerät, das anstelle von Sprechlauten nur Schriftzeichen bzw. Text übermittelt und empfängt. Es dient zur Telekommunikation für gehörlose und schwerhörige Menschen.

Im Unterschied zum Fernschreiber ist das Schreibtelefon baulich kleiner und nicht für den Papier-Ausdruck im Standard-Format vorgesehen. Funktional ist es eine Insellösung, da keine Kompatibilität mit anderen Telekommunikationsendgeräten besteht.

Die Bedienung des Schreibtelefons ist sehr einfach – lediglich die einmalige Anschaffung sowie die Bedienung von einem nicht blinden Mitarbeiter sind erforderlich. Zwar gilt das Schreibtelefon auf Grund neuer Techniken (Instant Messaging, SMS, Faxgeräte, E-Mail) heute als veraltet; jedoch stellt es eine synchrone Kommunikationsart dar, die eine sofortige Antwort auf eine Frage - wiederum gefolgt von einer weiteren Frage etc. - zulässt. Ebenfalls ist es für manche Personengruppen in der Bedienung wesentlich einfacher als Chat- oder ähnliche Programme. Allerdings sollten die alternativen Kommunikationskanäle unabhängig von Erleichterungen bei Behinderungen grundsätzlich angeboten werden.

Wie das Schreibtelefon in der Praxis funktioniert, können Sie sich auf diesem Video im Internet ansehen:

http://www.bmas.de/coremedia/generator/17688/buergertelefon_schreibtelefon.html

Der Anrufende wählt wie bei einem gewöhnlichen Telefongespräch die Nummer des jeweiligen Gesprächspartners und legt den Telefonhörer in die dafür vorgesehene Mulde im Schreibtelefon. Nun wartet er die Antwort des Angerufenen ab. Das Gespräch läuft ähnlich wie beim Instant Messaging ab, mit dem Unterschied, dass man den Gesprächspartner "unterbrechen" kann und Texteingabe und -übertragung "live" ablaufen. Um seinem Gegenüber zu signalisieren, dass man seine Redepartie beendet hat, tippt man bestimmte Sonderzeichen. Je nach Gerät sind diese ** oder ##.

Beispielkonversation:

(Die Gesprächspartner benutzen unterschiedliche Geräte)

HALLO HIER (Name) **HALLO HIER (Name), WANN WIRST DU HEUTE ABEND HIER SEIN? ## ICH DENKE MAL SO GEGEN ACHT. ** ALLES KLAR, BIS DANN. ##

TSCHUESS **

##

Videonize

Ein verhältnismäßig neues Produkt auf dem Markt ist 'Videonize'. Nach dem Motto: 'Ein Bild sagt mehr als tausend Worte' werden hier per E-Mail Videobotschaften, die natürlich auch in Gebärdensprache verfasst sein können, versendet.

ACHTUNG:

Dieses System ist noch nicht abschließend getestet worden. Erste Informationen erhalten Sie bei Wikipedia unter <http://de.wikipedia.org/wiki/Videonize> und auf der Gehörloseninternetseite www.taubenschlag.de.

(<http://www.taubenschlag.de/pics2/Videonize.pdf>)

Alternative gängige Kommunikationskanäle (E-Mail, Fax, SMS, MMS)

Eine Betrachtung der gängigen Kommunikationskanäle erfolgt nicht, da in der Pilotphase der telefonische Verbund getestet wird.

Exkurs: Avatar-Lösung

Häufig wird zur Unterstützung hörgeschädigter Menschen auch von der sog. Avatar Lösung gesprochen. Hierbei handelt es sich um eine Computersimulation im Internet in Form einer stilisierten Person, die vorgegebene Fragen mit vorgegebenen Antworten beantwortet. Ziel ist es langfristig, dass mit Hilfe von IT-Unterstützung auch freie Fragen eingegeben werden können und der 'Avantage' dann auf Grundlage einer Wissensdatenbank auch freie Antworten geben kann. (Nähere Infos erhalten Sie z.B. unter: <http://www.gebaerden.hamburg.de>)

Dieses Instrument wird im Internet eingesetzt, weil hier eine entsprechende Datenbank kostengünstig angelegt werden kann und die Nutzung rund um die Uhr zur Verfügung steht. Es handelt sich hierbei aber nicht um eine 'Servicecenter-Lösung'.

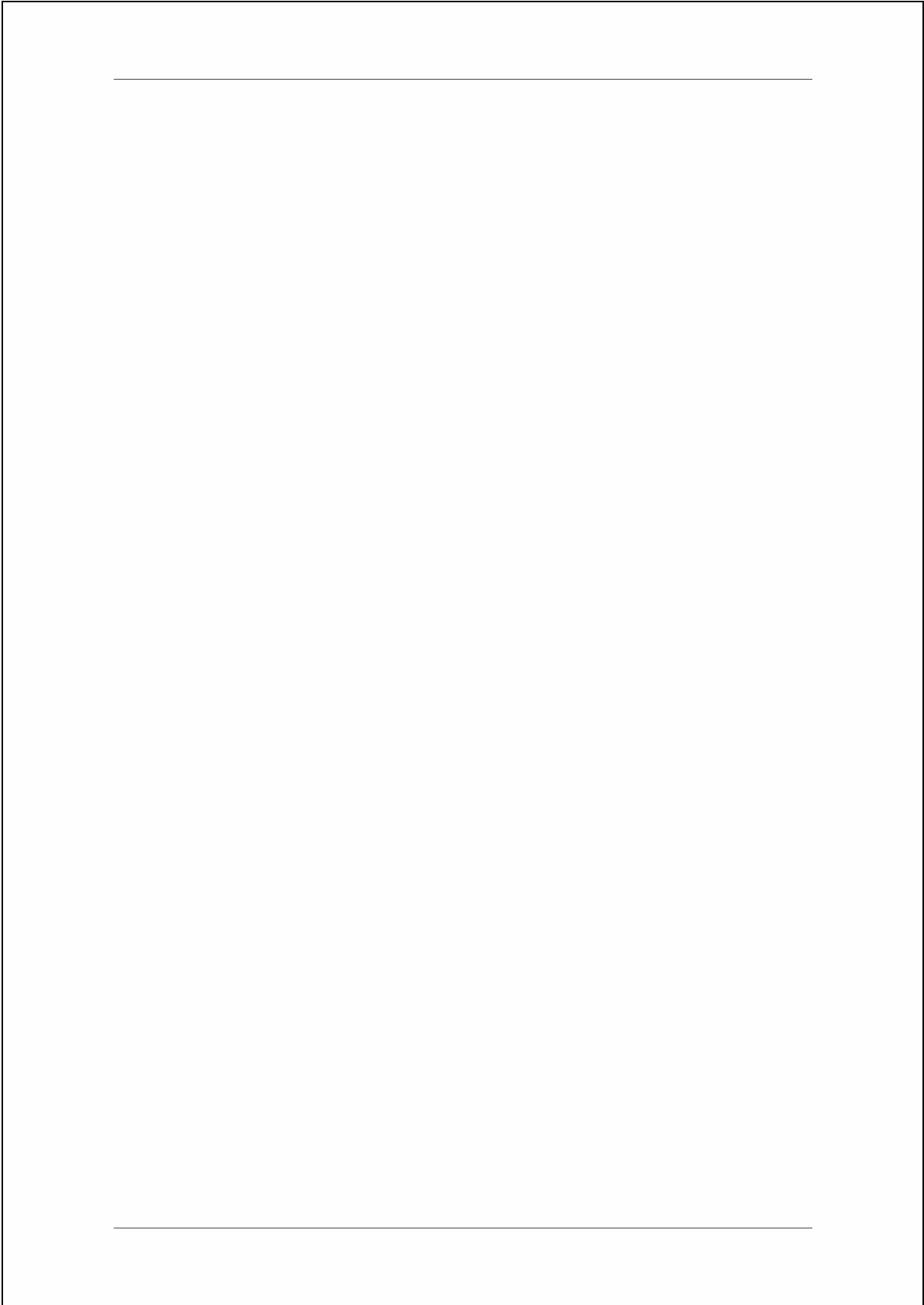
Anlage 13:

XÖV-Standard XD115

Projektgruppe D115

XÖV-Standard XD115

Projektgruppe D115



Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	1
Kurzbeschreibung des Gesamt-Projekts	1
Überblick über in dieser Dokumentation verwendete Begriffe:	1
Der XÖV-Standard XD115 im Kontext des D115-Projektes	1
XD115 im Überblick	2
2. Projektspezifisches Datenmodell	4
Baukasten	4
Übersicht	4
AllgemeinerName-0002	4
Anschritt-0002	5
Ansprechpartner	8
Ansprechpunkt	10
Fachinformationen	14
Kommunikation-0002	18
Leistung	20
LeistungsnummerD115	23
LeistungsnummerLeika	23
Leistungsnummer	24
NameNatuerlichePerson-0002	25
Organisationseinheit-0002	26
VerwaltungspolitischeKodierung-0002	27
Verweis mit Beschreibung	28
Datentypen	29
Übersicht	29
AGS_Code	29
Kommunikation_Code	30
MehrsprachigeURI	32
Zustaendigkeitskriterium_Code	33
Codelisten	34
Übersicht	34
KommunikationCodeContent	34
ZustaendigkeitskriteriumCodeContent	35
3. XÖV-Komponenten	36
XÖV-Kernkomponenten	36
Übersicht	36
Anschritt	36
NameNatuerlichePerson	40
VerwaltungspolitischeKodierung	43
Kommunikation	45
AllgemeinerName	46
Organisationseinheit	48
XÖV-Fachkomponenten	49
Übersicht	49
XÖV-Datentypen	49
Übersicht	49
XÖV-Codelisten	49
Übersicht	49
4. Verwaltungsübergreifende Prozesse	50
Übersicht	50
MitteilungD115Zentrale	50
Übersicht	50
XML-Dokument zur Bereitstellung von Leistungsinformationen	50
Allgemeine Datentypen zur NachrichtenÄ¼bermittlung	51
Übersicht	51
Nachrichtenkopf_D115Leistungsbericht	51

Abbildungsverzeichnis

2.1. xd115:AllgemeinerName-0002Type	4
2.2. xd115:Anschrift-0002Type	6
2.3. xd115:AnsprechpartnerType	8
2.4. xd115:AnsprechpunktType	11
2.5. xd115:FachinformationenType	15
2.6. xd115:Kommunikation-0002Type	18
2.7. xd115:LeistungType	20
2.8. xd115:LeistungsnrD115Type	23
2.9. xd115:LeistungsnrLeikaType	23
2.10. xd115:NameNatuerlichePerson-0002Type	25
2.11. xd115:Organisationseinheit-0002Type	26
2.12. xd115:VerwaltungspolitischeKodierung-0002Type	27
2.13. xd115:VerweisMitBeschreibungType	28
2.14. xd115:AGS_CodeType	30
2.15. xd115:Kommunikation_CodeType	31
2.16. xd115:Zustaendigkeitskriterium_CodeType	33
4.1. xd115:mitteilung.D115Leistungsbericht.0001Type	50
4.2. xd115:Nachrichtenkopf_D115LeistungsberichtType	52

Kapitel 1. Einleitung

Kurzbeschreibung des Gesamt-Projekts

Mit der Rufnummer 115 sollen Bürgerinnen, Bürger und die Wirtschaft einen direkten Zugang zu Auskünften über Leistungen der öffentlichen Verwaltung erhalten. Dafür werden dezentrale telefonische Serviceeinrichtungen von Kommunen, Ländern und Bund intelligent vernetzt.

Ziel des Projekts D115 ist es, Informationen innerhalb des D115-Verbunds einheitlich zur Verfügung zu stellen. Um das Erreichen zu können, konzentrieren die D115-Servicecenter den Ausbau ihrer Serviceleistungen zuerst auf die besonders häufig vorgetragenen Anliegen. So werden in einem ersten Schritt Auskünfte zu 100 kommunalen und jeweils 25 Landes- und Bundesleistungen einheitlich unter der 115 abrufbar sein.

D115 führt das Wissen der Verwaltungen strukturiert, klassifiziert und dialogfähig zusammen. Fragen an Ämter und Institute können in den meisten Fällen direkt vom Servicecenter geklärt werden. Durch die Reduzierung der möglichen Ansprechpartner auf eine "Anlaufstelle" und durch die Garantie von definierten Zuständigkeiten und Prozessen ist eine für die Bürgerinnen, Bürger und Wirtschaft transparente und verlässliche Bearbeitung gewährleistet. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den D115-Service-Centern sind dabei verantwortungsvolle Partner und kompetente Berater für jeden Anrufer. In den Verwaltungen wird die Fachebene entlastet und Verwaltungsprozesse werden optimiert.

Überblick über in dieser Dokumentation verwendete Begriffe:

Wichtige in der Dokumentation dieses XÖV-Standards verwendete Begriffe sind nachfolgend kurz erläutert:

D115-Teilnehmer: Darunter sind die an dem Betrieb von D115 teilnehmenden Servicecenter der Kommunen, der Länder und des Bundes zu verstehen.

D115-Anwender: Bezeichnung für die Mitarbeiterin oder den Mitarbeiter in einem Servicecenter eines D115-Teilnehmers.

D115-Datenbasis: Die Datenbasis setzt sich zusammen aus den Informationen zu Leistungen der teilnehmenden Verwaltungen und zusätzlichen Informationen, wie z.B. wichtigen Strukturdaten.

D115-Leistungen: ist eine Verwaltungsleistung (z.B. Personalausweis, Ummeldung, Asylantrag), die eine Behörde der Kommunen, der Länder und des Bundes erbringt.

D115-Wissenszugriff: Gesamtheit aller Funktionen, die es jedem D115-Teilnehmer ermöglichen, auf das Wissen des jeweils anderen Servicecenters zu Auskunftserteilung zuzugreifen.

XML-Bericht: Feststehender Begriff innerhalb von D115 für die standardisierte Beschreibung einer Leistung (Verwaltungsleistung) in XML. Dieser XML-Bericht wird mit dem XÖV-Standard XD115 realisiert.

Der XÖV-Standard XD115 im Kontext des D115-Projektes

Die D115-Datenbasis für die Anwendung des D115-Wissenszugriff enthält die wichtigsten Informationen zu angebotenen Leistungen der D115-Teilnehmer. Diese D115-Leistungen werden von

den D115-Teilnehmern einheitlich standardisiert beschrieben, auf zwei alternativen Wegen der D115-Datenbasis bereit gestellt.

1. Mikroformat Auszeichnung: Entsprechende vorhandene Seiten zu Verwaltungsleistungen in den Verwaltungsportalen werden unter Verwendung von Mikroformat ausgezeichnet, so dass die Informationen maschinell gelesen werden können. Mikroformat ist ein gängiges Format zur semantischen Auszeichnung von Webseiten. Nähere Informationen zur Ausgestaltung des Mikroformates im Projekt D115 erhalten Sie über die D115 Webseite.

2. XML-Bericht: Entsprechende vorhandene Informationen zu Verwaltungsleistungen werden als XML-Berichte im hier spezifizierten XÖV-Standard XD115 auf über Webzugriff erreichbaren Bereichen zur Verfügung gestellt.

Im XÖV-Standard XD115 sind also Informationen über Leistungen der D115-Teilnehmer enthalten. Diese Informationen enthalten also u.a. Beschreibungen der Leistungen mit mitzubringenden Unterlagen und Gebühren, Ansprechpunkte mit Adressen und Öffnungszeiten, Ansprechpartner mit Kontaktdaten. Die genauen Inhalte sind im Kapitel 2 im Detail aufgelistet.

XD115 im Überblick

Der D115 XML-Bericht ist in zwei Bereiche aufgeteilt. Den ersten Bereich bildet der *Nachrichtenkopf*. Dort werden alle Informationen übertragen, welche sich auf den gesamten XML-Bericht beziehen. Insbesondere finden sich im Kopfbereich das Datum der Erzeugung sowie Informationen zum D115-Teilnehmer, der den Bericht erzeugt hat. Der zweite Bereich ist eine Liste mit den Informationen zu den *Leistungen* des D115-Teilnehmers. Ein XML-Bericht kann genutzt werden, um nur eine oder mehrere Leistungen zu übermitteln.

Das Element *Leistung* dient zur Übermittlung aller Informationen zu einer Leistung. Es enthält die Beschreibung, der Leistung, fachspezifische Informationen sowie eine Liste von Ansprechpunkten und zugehörigen Ansprechpartnern.

Besonders hervorzuheben ist in diesem Kontext die *Leistungsnummer*. Diese Nummer verweist auf ein Klassifikationssystem in dem jede öffentlichen Leistungen durch eine Leistungsklasse repräsentiert wird. Mittels der Zuordnung der Leistungen zu genau einer solchen Leistungsklasse ist es z.B. möglich die Suche zu verbessern und die Treffergenauigkeit zu erhöhen sowie Vergleiche sowie aggregierte Auswertungen über die Nachfrage nach Leistungen durchzuführen. Man kann entweder die Leistungsnummer gemäß des Klassifikationssystems Leika oder gemäß des D115-Klassifikationssystems nutzen. Hinweis: Da die Klassen oft unterschiedlich fein spezifiziert ist, kann es vorkommen, dass man eine Leistung nur sehr grob zuordnen kann, wie z.B. die Leistung "PKW Erstzulassung" zur Klasse "KFZ-Angelegenheiten".

Zu jeder Leistung sollte immer mindestens ein *Ansprechpunkt* angegeben werden (Ausnahme siehe weiter unten). Unter einem Ansprechpunkt ist diejenige Organisationseinheit (z.B. Bürgerbüro Nord), Person (z.B. Fr. Meier) oder ggf. sogar Internetressource (z.B. <http://www.abc.de>, antrag@xyz.de) zu verstehen, die es ermöglicht alle relevanten Aktionen rund um die Leistung auszuführen. Dazu gehören insbesondere Informationen über die Leistung zu erhalten, die Leistungserbringung zu initiieren oder die Leistung direkt zu erhalten. Zusätzlich können zu jedem Ansprechpunkte beliebige *Ansprechpartner* als Möglichkeiten der direkten Kommunikation angegeben werden.

Ein Sonderbehandlung des Ansprechpunktes gibt es, falls es verschiedene Ansprechpunkte zu einer Leistung gibt, von denen nur einer der für den Nachfrager (Bürger) relevant ist. Die Auswahl des geeigneten Ansprechpunktes erfolgt gemäß des *Leistungskriteriums* (z.B. Strasse oder Anfangsbuchstabe des Nachnamens). D.h. der D115-Anwender fragt den Nachfrager welche Ausprägung er für das Leistungskriterium hat (z.B. in welcher Strasse er wohnt) und kann erst anschliessend den richtigen Ansprechpunkt ermitteln.

Bei Ansprechpunkten, die abhängig von einem Leistungskriterium sind, muss immer das Element Leistungskriterium befüllt werden. Abhängig von der Ausgestaltung des IT-Systems des D115-Teilnehmers können die Ansprechpartner dann auf zwei Arten zur Verfügung gestellt werden:

1. *Ansprechpunkt über Link:* In diesem Fall sind keine Informationen über die Ansprechpunkte im XML-Bericht enthalten. Über die im Element 'ZustaendigkeitsabfrageLink' enthaltene Webseite kann der Wert des Zuständikeitskriteriums eingegeben werden (z.B. Hauptstr. 11) und anschliessend erhält der D115-Anwender den für den Nachfrager richtigen Ansprechpunkt.

2. *Ansprechpunkt mit Zuständigkeitsausprägung:* In diesem Fall wird zu jedem Ansprechpunkt hinterlegt, wann er relevant ist. Dazu wird im Ansprechpunkt im Element 'Zustaendigkeitsauspraegung' hinterlegt, für welche Ausprägungen des Zuständigkeitskriteriums es angewendet werden kann. Die Angabe erfolgt dabei formlos (z.B: 'Aachenerstr. - Dreherstr.') und wird dem D115-Anwender dann präsentiert.

Kapitel 2. Projektspezifisches Datenmodell

Baukasten

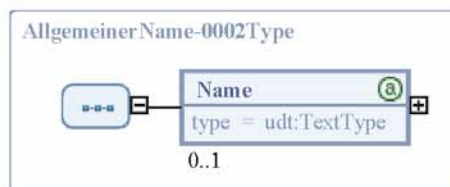
Übersicht

Projektkomponente	Referenz
AllgemeinerName-0002	xd115:AllgemeinerName-0002Type
Anschrift-0002	xd115:Anschrift-0002Type
Ansprechpartner	xd115:AnsprechpartnerType
Ansprechpunkt	xd115:AnsprechpunktType
Fachinformationen	xd115:FachinformationenType
Kommunikation-0002	xd115:Kommunikation-0002Type
Leistung	xd115:LeistungType
LeistungsnummerD115	xd115:LeistungsnummerD115Type
LeistungsnummerLeika	xd115:LeistungsnummerLeikaType
Leistungsnummer	xd115:LeistungsnummerType
NameNatuerlichePerson-0002	xd115:NameNatuerlichePerson-0002Type
Organisationseinheit-0002	xd115:Organisationseinheit-0002Type
VerwaltungspolitischeKodierung-0002	xd115:VerwaltungspolitischeKodierung-0002Type
Verweis mit Beschreibung	xd115:VerweisMitBeschreibungType

AllgemeinerName-0002

DerAllgemeineName dient der Darstellung von Vor- und Nachnamen und fasst deren gemeinsame Eigenschaften zusammen.

Abbildung 2.1. xd115:AllgemeinerName-0002Type



Allgemeine Eigenschaften

Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	AllgemeinerName-0002Type
Implementierungshinweise	-

Eigenschaft	Wert
Elementmodell	Sequenz
Abgeleitet von	AllgemeinerNameType
Verwendet in	xd115:NameNatuerlichePerson-0002Type

Eigenschaften im XÖV-Kontext

XÖV-Eigenschaft	Wert
Status	beantragt
Basis-URN	-
XRepository-Name	-

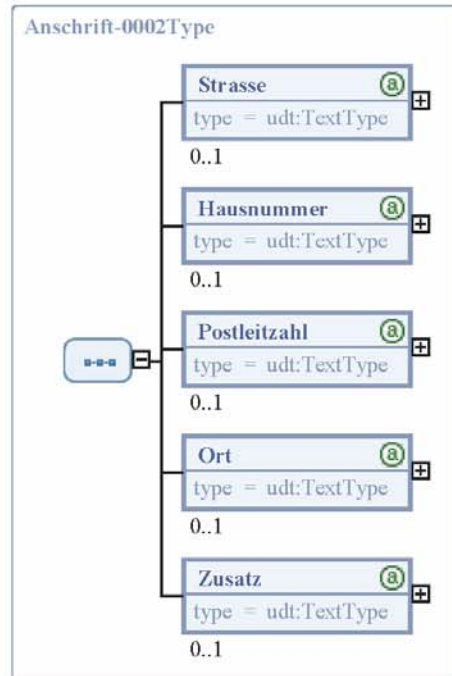
Elemente

Element: Name	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Name
Implementierungshinweise	-
Typ	udt:TextType
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	Das Element Name ist der eigentliche Familien- oder Vorname als Zeichenkette. Nachnamen, z.B. mit Adelstiteln bzw. ausländische Nachnamen werden als ein Name übermittelt und nicht in verschiedene Bestandteile aufgeteilt.

Anschrift-0002

Eine Anschrift beschreibt einen Ort mit den klassischen Ordnungsbegriffen wie Orts- und Straßennamen sowie ergänzenden Informationen wie Ortsteil und Postfach. Eine Anschrift kann genutzt werden, um Orte zu benennen, an denen sich Personen aufhalten, an denen Objekte zu finden sind, oder an denen Ereignisse stattfinden. Darüber hinaus kann sie genutzt werden, um Post oder Waren zuzustellen. Daher enthält sie auch die notwendigen Attribute um Postfächer zu adressieren. Die Anschrift kann außerdem über eine Subkomponente verfügen, die eine Beschreibung des Ortes mittels Geokoordinaten erlaubt. Die Anschrift kann auch über eine Subkomponente verfügen, die eine verwaltungspolitische Zuordnung des Ortes erlaubt (Zuordnung zu einer Gemeinde über den AGS, eines Bundesland, etc.).

Abbildung 2.2. xd115:Anschrift-0002Type



Allgemeine Eigenschaften

Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Anschrift-0002Type
Implementierungshinweise	-
Elementmodell	Sequenz
Abgeleitet von	AnschriftType
Verwendet in	xd115:AnsprechpartnerType xd115:AnsprechpunktType

Eigenschaften im XÖV-Kontext

XÖV-Eigenschaft	Wert
Status	beantragt
Basis-URN	-
XRepository-Name	-

Elemente

Element: Strasse	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Strasse

Projektspezifisches Datenmodell

Element: Strasse	
Eigenschaft	Wert
Implementierungshinweise	-
Typ	udt:TextType
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	Das Element Straße enthält den Namen/die Bezeichnung einer Straße. Eine Straße ist ein planmäßig angelegter, i. allg. befestigter Verkehrsweg innerhalb eines Ortes.

Element: Hausnummer	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Hausnummer
Implementierungshinweise	-
Typ	udt:TextType
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	Eine Hausnummer dient der genauen Lokalisierung eines Grundstücks, Gebäudes oder Gebäudeteils (Eingang) in einer Strasse. Hausnummern können entsprechend der üblichen Praxis in vielen Gemeinden mit ergänzenden Angaben zur weiteren Unterteilung versehen werden, etwa "12a" oder "17 1/3". Da manche Gebäude oder Organisationen sich als Einheit über mehrere Hausnummern erstrecken, können auch Hausnummernbereiche angegeben werden, etwa "12a - 12e" oder "1 - 3".

Element: Postleitzahl	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Postleitzahl
Implementierungshinweise	-
Typ	udt:TextType
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	Eine Postleitzahl ist eine Angabe, um postalische Zustellgebiete unabhängig von Gebietskörperschaften (Gemeinde, Kreis, ...) zu bezeichnen.

Element: Ort	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Ort
Implementierungshinweise	-
Typ	udt:TextType
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	Das Element Ort enthält den Namen eines Ortes (Gemeinde, Ortschaft oder Stadt).

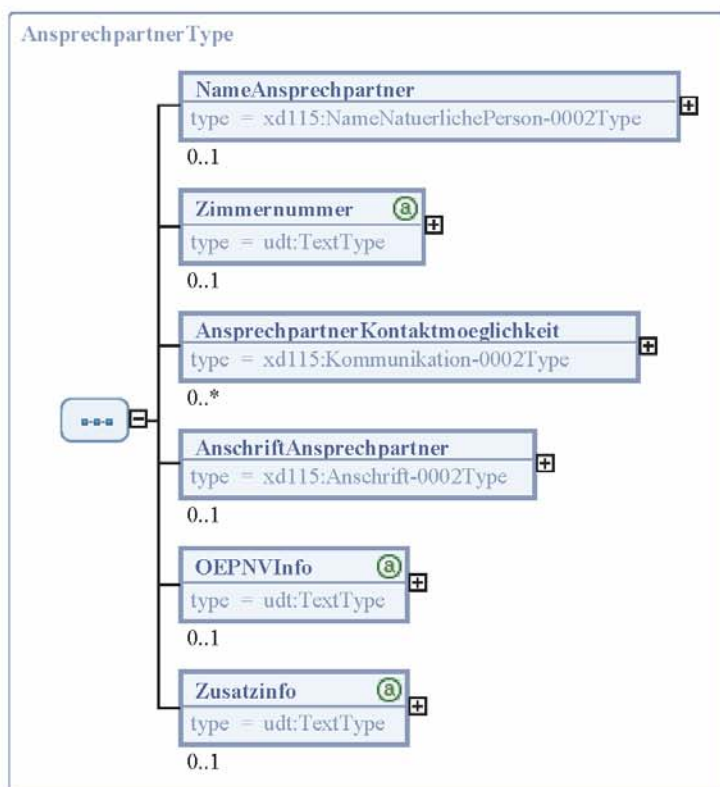
Element: Zusatz	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Zusatz
Implementierungshinweise	-

Element: Zusatz	
Eigenschaft	Wert
Typ	udt:TextType
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	Ein Adressenzusatz beinhaltet ggf. erforderliche weitere Präzisierungen zu einer Anschrift.

Ansprechpartner

Informationen zu einem Ansprechpartner

Abbildung 2.3. xd115:AnsprechpartnerType



Allgemeine Eigenschaften

Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	AnsprechpartnerType
Implementierungshinweise	-
Elementmodell	Sequenz
Verwendet in	xd115:AnsprechpunktType

Elemente

Element: NameAnsprechpartner	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	NameAnsprechpartner
Implementierungshinweise	-
Typ	xd115:NameNatuerlichePerson-0002Type
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	Name des Ansprechpartner Beispiel: Herr Michael Meier

Element: Zimmernummer	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Zimmernummer
Implementierungshinweise	-
Typ	udt:TextType
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	Zimmernummer inkl. aller Angaben zur Etage und ggf. Gebäudeteilen Beispiel: Raum R09R01H33

Element: AnsprechpartnerKontaktmoeglichkeit	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	AnsprechpartnerKontaktmoeglichkeit
Implementierungshinweise	-
Typ	xd115:Kommunikation-0002Type
Häufigkeit	0 .. *
Beschreibung	Angabe einer Kontaktmöglichkeit zum Ansprechpartner, z.B. E-Mail oder Telefon

Element: AnschriftAnsprechpartner	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	AnschriftAnsprechpartner
Implementierungshinweise	-
Typ	xd115:Anschrift-0002Type
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	Anschrift des Ansprechpartners

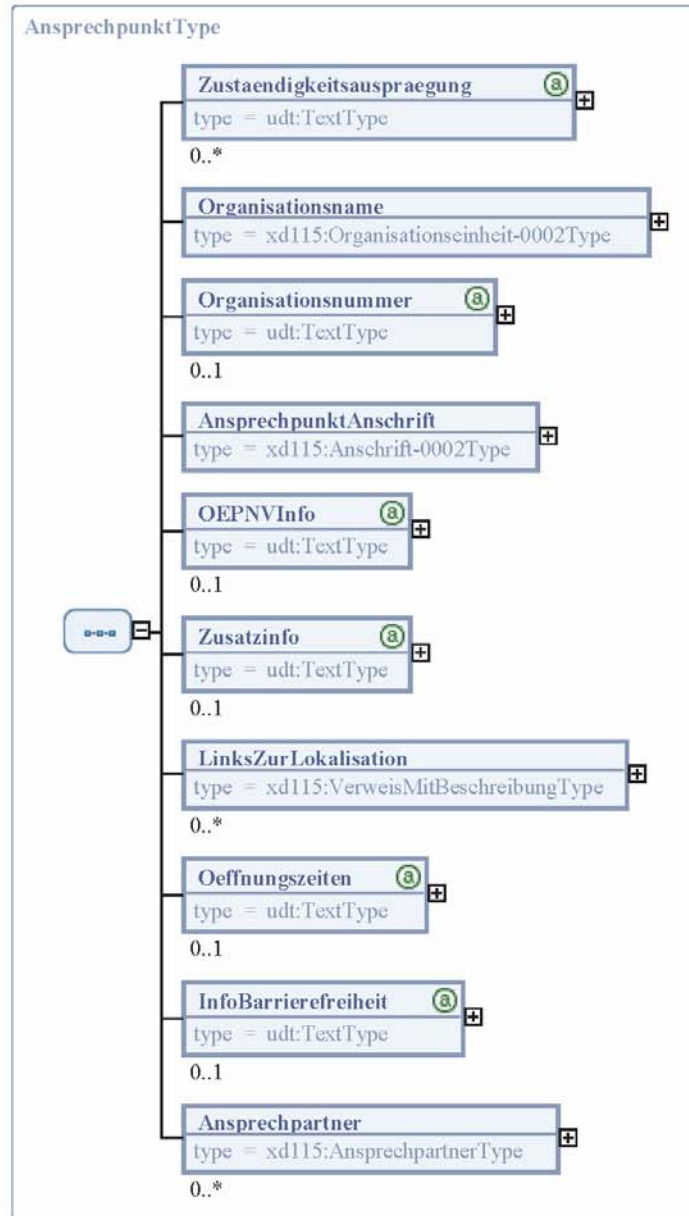
Element: OEPNVInfo	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	OEPNVInfo
Implementierungshinweise	-
Typ	udt:TextType
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	Informationen zur Erreichbarkeit des Ansprechpunktes über den OEPNV Beispiel: U1 Steinstraße, Busse 34/112/120/124

Element: Zusatzinfo	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Zusatzinfo
Implementierungshinweise	-
Typ	udt:TextType
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	Zusatzinformationen zum Ansprechpunkt Beispiel: wg. Umbau geschlossen

Ansprechpunkt

Ansprechpunkt (zuständige Stelle, Organisationseinheit) für eine Leistung

Abbildung 2.4. xd115:AnsprechpunktType



Allgemeine Eigenschaften

Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	AnsprechpunktType

Projektspezifisches Datenmodell

Eigenschaft	Wert
Implementierungshinweise	-
Elementmodell	Sequenz
Verwendet in	xd115:LeistungType

Elemente

Element: Zuständigkeitsauspraegung	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Zuständigkeitsauspraegung
Implementierungshinweise	-
Typ	udt:TextType
Häufigkeit	0 .. *
Beschreibung	Diese Element gibt an auf welchen Wert gemäß des Zuständigkeitskriteriums der Ansprechpunk zu der Leistung definiert ist. Achtung: Alternativ kann das Element ZuständigkeitsabfrageLink in Fachinformationen genutzt werden Beispiel: A oder 40472 (bedeutet, Ansprechpunkt ist für den Anfangsbuchstaben A bzw. die PLZ 40472 zuständig)

Element: Organisationsname	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Organisationsname
Implementierungshinweise	-
Typ	xd115:Organisationseinheit-0002Type
Häufigkeit	1
Beschreibung	Name des Ansprechpunktes (zuständige Stelle oder Organisationseinheit) Beispiel: Kundenzentrum Mitte - Bezirksamt Hamburg - Mitte - Fachamt Einwohnerwesen

Element: Organisationsnummer	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Organisationsnummer
Implementierungshinweise	-
Typ	udt:TextType
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	Nummer des Ansprechpunktes Beispiel: Amt 33

Element: AnsprechpunktAnschrift	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	AnsprechpunktAnschrift
Implementierungshinweise	-
Typ	xd115:Anschrift-0002Type
Häufigkeit	1

Projektspezifisches Datenmodell

Element: AnsprechpunktAnschrift	
Eigenschaft	Wert
Beschreibung	Anschrift des Ansprechpunktes. Mehrere Adressen führen zu mehreren Ansprechpunkten.

Element: OEPNVInfo	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	OEPNVInfo
Implementierungshinweise	-
Typ	udt:TextType
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	Informationen zur Erreichbarkeit des Ansprechpunktes über den OEPNV Beispiel: U1 Steinstraße, Busse 34/112/120/124

Element: Zusatzinfo	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Zusatzinfo
Implementierungshinweise	-
Typ	udt:TextType
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	Zusatzinformationen zum Ansprechpunkt Beispiel: wg. Umbau geschlossen

Element: LinksZurLokalisation	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	LinksZurLokalisation
Implementierungshinweise	-
Typ	xd115:VerweisMitBeschreibungType
Häufigkeit	0 .. *
Beschreibung	Verweise auf URIs die Informationen zu den Standorten der Ansprechpunkte enthalten Beispiel: Stadtplaninformationen unter http://www.abc.de/plan.do?id=2312332,1231231

Element: Öffnungszeiten	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Oeffnungszeiten
Implementierungshinweise	-
Typ	udt:TextType
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	Öffnungszeiten bzw. Anprechzeiten (telefonische Servicezeiten) des Ansprechpunktes Beispiel: Mo 8-18, Di 7-13, Mi 8-16, Do 8-19, Fr 8-13 Uhr, zusätzlich telefonische Erreichbarkeit von ... bis....

Element: Informationen zur Barrierefreiheit	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	InfoBarrierefreiheit

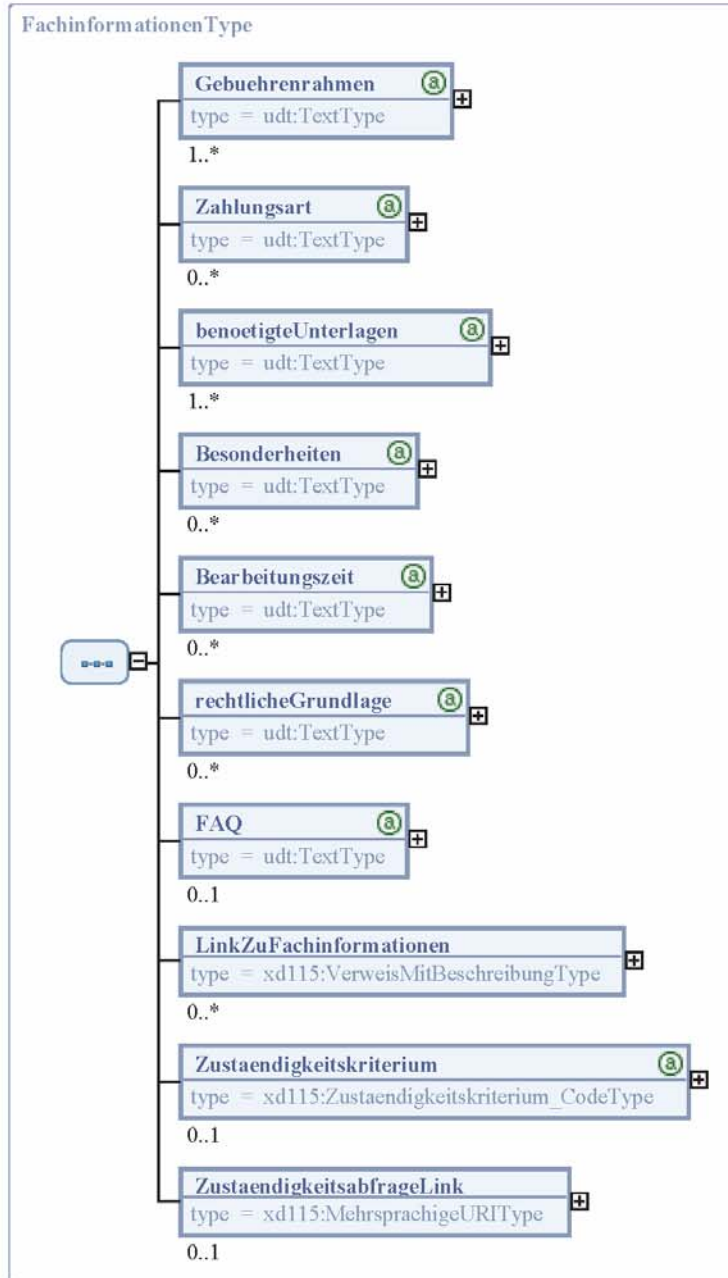
Element: Informationen zur Barrierefreiheit	
Eigenschaft	Wert
Implementierungshinweise	-
Typ	udt:TextType
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	Informationen zur barrierefreien Zugänglichkeit des Ansprechpunktes Beispiel: Gebäude ist barrierefrei zugänglich

Element: Ansprechpartner	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Ansprechpartner
Implementierungshinweise	-
Typ	xd115:AnsprechpartnerType
Häufigkeit	0 .. *
Beschreibung	Ansprechpartner zu einem Ansprechpunkt

Fachinformationen

Details zur Leistung

Abbildung 2.5. xd115:FachinformationenType



Allgemeine Eigenschaften

Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	FachinformationenType
Implementierungshinweise	-
Elementmodell	Sequenz
Verwendet in	xd115:LeistungType

Elemente

Element: Gebührenrahmen	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Gebuehrenrahmen
Implementierungshinweise	-
Typ	udt:TextType
Häufigkeit	*
Beschreibung	Gebührenrahmen, Gebühr oder Kosten, die im Rahmen der Leistungserbringung anfallen Beispiel: 8 €

Element: Zahlungsart	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Zahlungsart
Implementierungshinweise	-
Typ	udt:TextType
Häufigkeit	0 .. *
Beschreibung	Art, wie die Gebühren zu begleichen sind Beispiel: bar, EC Cash, VSA/Mastercard

Element: Benötigte Unterlagen	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	benoetigteUnterlagen
Implementierungshinweise	-
Typ	udt:TextType
Häufigkeit	*
Beschreibung	Zur Erbringung oder Initiierung der Leistung benötigte Unterlagen Beispiel: Grundsätzlich sind folgende Unterlagen erforderlich: 1 Passfoto aus neuester Zeit (3,5x 4.5 cm ohne Rand, Hintergrund hell und einfarbig), Geburtsurkunde sowie - falls vorhanden - Kinderausweis mit Foto. Falls kein Kinderausweis vorhanden ist oder dieser kein Foto enthält, ist der Ausweis eines Elternteils zum Nachweis der Staatsangehörigkeit mitzubringen.

Element: Besonderheiten	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Besonderheiten
Implementierungshinweise	-

Projektspezifisches Datenmodell

Element: Besonderheiten	
Eigenschaft	Wert
Typ	udt:TextType
Häufigkeit	0 .. *
Beschreibung	Besonderheiten zur Erbringung oder Initiierung der Leistung Beispiel: Bis zu einem Alter von 15 Jahren und 6 Monaten ist die persönliche Anwesenheit eines Sorgeberechtigten und die schriftliche Einverständniserklärung ALLER Sorgeberechtigten sowie das persönliche Erscheinen des Antragstellers (auch Jugendlicher bzw. Kind) erforderlich. Voraussetzung ist die deutsche Staatsangehörigkeit. Die Bearbeitungszeit beträgt ca. 4 Wochen. Sie können sich auch an jede andere EA-Dienststelle in HH wenden. Fotoautomat vorhanden.

Element: Bearbeitungszeit	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Bearbeitungszeit
Implementierungshinweise	-
Typ	udt:TextType
Häufigkeit	0 .. *
Beschreibung	Durchschnittliche Bearbeitungszeit bis zur Leistungserbringung Beispiel: 3 - 6 Wochen

Element: Rechtliche Grundlagen	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	rechtlicheGrundlage
Implementierungshinweise	-
Typ	udt:TextType
Häufigkeit	0 .. *
Beschreibung	Rechtliche Grundlagen Beispiel: Passgesetz

Element: FAQ-Liste	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	FAQ
Implementierungshinweise	-
Typ	udt:TextType
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	Liste mit häufig gestellten Fragen

Element: LinkZuFachinformationen	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	LinkZuFachinformationen
Implementierungshinweise	-
Typ	xd115:VerweisMitBeschreibungType
Häufigkeit	0 .. *
Beschreibung	Link zu Fachinformationen

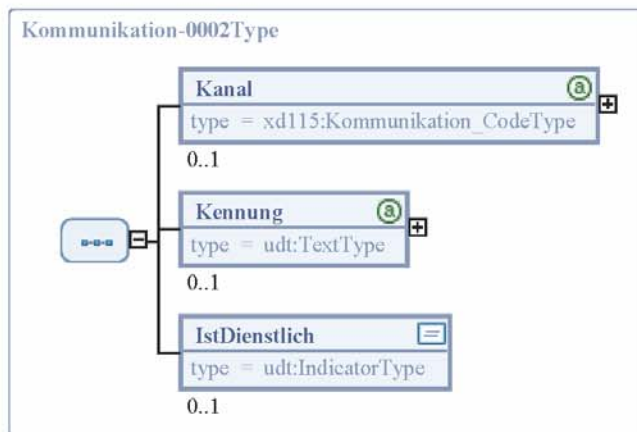
Element: Zuständigkeitskriterium	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Zustaendigkeitskriterium
Implementierungshinweise	-
Typ	xd115:Zustaendigkeitskriterium_CodeType
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	Bei Aufteilung der Zuständigkeiten je nach Nachfrager wird in diesem Feld das Kriterium definiert, nach welchem unterschieden wird. Beispiel: Wohnort, Strasse, Anfangsbuchstabe des Nachnamens

Element: Link Zuständigkeitsabfrage	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	ZustaendigkeitsabfrageLink
Implementierungshinweise	-
Typ	xd115:MehrsprachigeURIType
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	Link zur Ermittlung der Zuständigkeit über die Eingabe eines Wertes gemäß des Zuständigkeitskriteriums Beispiel: Zuständigkeitskriterium =Straße->Eingabe einer Strasse im Formular der Uri gibt die Zuständigkeit in Abhängigkeit vom Straßennamen aus Achtung Alternative: Übermittlung aller Zuständigen über Angabe der Zuständigkeitsausprägung im Element Ansprechpunkt

Kommunikation-0002

Kommunikation fasst Angaben zur Erreichbarkeit über elektronische Kommunikationskanäle (z.B. Telefon, Fax, E-Mail) zusammen.

Abbildung 2.6. xd115:Kommunikation-0002Type



Allgemeine Eigenschaften

Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Kommunikation-0002Type
Implementierungshinweise	-
Elementmodell	Sequenz
Abgeleitet von	KommunikationType
Verwendet in	xd115:AnsprechpartnerType

Eigenschaften im XÖV-Kontext

XÖV-Eigenschaft	Wert
Status	beantragt
Basis-URN	-
XRepository-Name	-

Elemente

Element: Kanal	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Kanal
Implementierungshinweise	-
Typ	xd115:Kommunikation_CodeType
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	Der Kanal gibt an, um über welchen Kommunikationskanal eine Erreichbarkeit besteht (z.B. Telefon, Fax, E-Mail, ...).

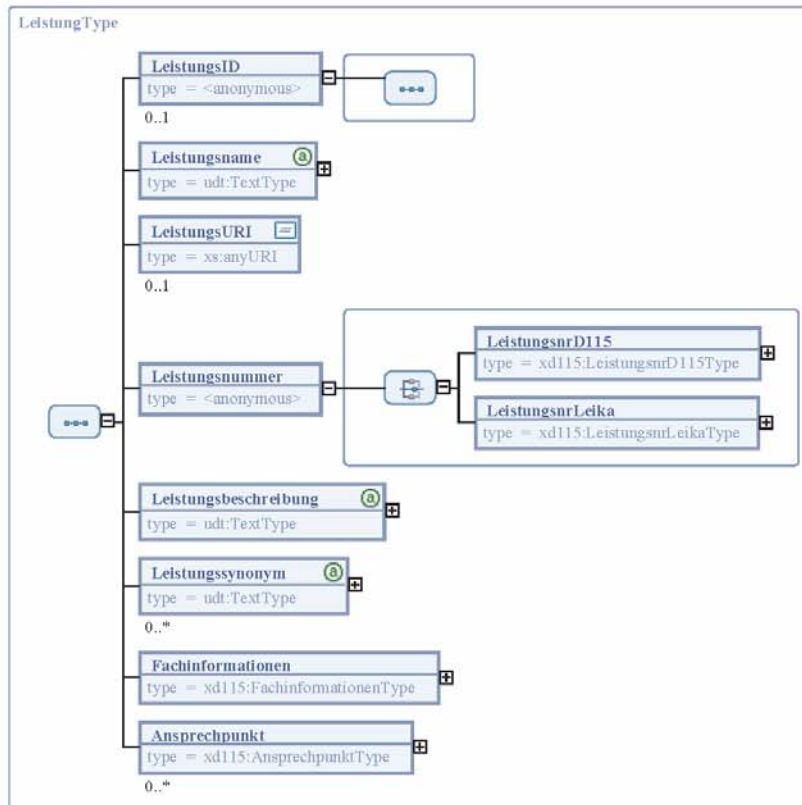
Element: Kennung	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Kennung
Implementierungshinweise	-
Typ	udt:TextType
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	Die Kennung beinhalten die konkreten Angaben zur Erreichbarkeit über einen Kommunikationskanal, d.h. die Telefonnummer, Faxnummer, E-Mail-Adresse oder dergleichen.

Element: IstDienstlich	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	IstDienstlich
Implementierungshinweise	-
Typ	udt:IndicatorType
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	Mit dem Indikator IstDienstlich kann angegeben werden, ob es sich um dienstliche oder private Kommunikationsdaten handelt.

Leistung

Leistung beinhaltet Informationen zu einer Leistung, die von einem Leistungserbringer zur Verfügung gestellt wird. Beispiel: Informationen zur Beantragung eines Personalausweises

Abbildung 2.7. xd115:LeistungType



Allgemeine Eigenschaften

Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	LeistungType
Implementierungshinweise	-
Elementmodell	Sequenz
Verwendet in	xd115:mitteilung.D115Leistungsbericht.0001Type

Elemente

Element: LeistungsID	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	LeistungsID

Projektspezifisches Datenmodell

Element: LeistungsID	
Eigenschaft	Wert
Implementierungshinweise	-
Typ	IdentifikationType
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	Vom Informationsanbieter vergebener eindeutige Identifikation der Leistung bzw. Leistungsbeschreibung. Falls der Informationsanbieter eine eigene interne ID hat, kann sie an dieser Stelle mitgegeben werden, um den Aktualisierungsprozess in der D115 Zentrale zu erleichtern. Als ID eignet sich auch die Internetadresse der Leistungsbeschreibung, falls sie über den Lebenszyklus der Leistungsbeschreibung (weitestgehend) konstant bleibt.

Element: Leistungsname	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Leistungsname
Implementierungshinweise	-
Typ	udt:TextType
Häufigkeit	1
Beschreibung	Vom Informationsanbieter vergebener Leistungsname, z.B. kommunalespezifischer Name einer Leistung Beispiel: Bundespersonalausweise, Erstaussstellung eines Bundespersonalausweises

Element: LeistungsURI	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	LeistungsURI
Implementierungshinweise	-
Typ	xs:anyURI
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	Webseite mit der Leistungsbeschreibung, falls vorhanden Beispiel: http://www.abcdort.de/pers.html

Element: Leistungsnummer	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Leistungsnummer
Implementierungshinweise	-
Typ	xd115:LeistungsnummerType
Häufigkeit	1
Beschreibung	Nummer zur Zuordnung der Leistung zu einer Leistungsklasse

Element: Leistungsbeschreibung	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Leistungsbeschreibung
Implementierungshinweise	-

Projektspezifisches Datenmodell

Element: Leistungsbeschreibung	
Eigenschaft	Wert
Typ	udt:TextType
Häufigkeit	1
Beschreibung	Vom Informationsbereitsteller vergebener Leistungsbeschreibung Beispiel: Ab dem 16. Lebensjahr besteht Personalausweispflicht. Dies gilt nicht, wenn sie bereits einen Reisepass besitzen. Für Jugendliche unter 12 Jahren wird (für Reisen) ein Kinderreisepass benötigt. Gültigkeitsdauer: Der Personalausweis ist zehn Jahre gültig; bei Personen unter 24 Jahren sechs Jahre. Personalausweise können nicht verlängert werden. Geltungsbereich: Der Personalausweis ist grundsätzlich zum Gebrauch im Inland sowie bei Reisen innerhalb der EU - wenn der Aufenthalt nicht länger als 3 Monate dauert - bestimmt. Er sollte mindestens noch 3 Monate gültig sein. Beachten Sie bitte zusätzlich die aktuellen Länder- und Reiseinformationen des Auswärtigen Amtes (siehe unter "Weiterführende Informationen"). In dringenden Einzelfällen kann auch ein vorläufiger Personalausweis ausgestellt werden; dieser ist dann drei Monate gültig (benötigte Unterlagen s. oben). Die Fertigstellung dieses vorläufigen Ausweises beträgt ca. eine Woche.

Element: Leistungssynonym	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Leistungssynonym
Implementierungshinweise	-
Typ	udt:TextType
Häufigkeit	0 .. *
Beschreibung	Vom Informationsbereitsteller vergebenes Synonym oder Schlagwort Beispiel: Perso

Element: Fachinformationen	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Fachinformationen
Implementierungshinweise	-
Typ	xd115:FachinformationenType
Häufigkeit	1
Beschreibung	Details zur Leistung

Element: Ansprechpunkt	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Ansprechpunkt
Implementierungshinweise	-
Typ	xd115:AnsprechpunktType
Häufigkeit	0 .. *
Beschreibung	Ansprechpunkte zum Initiieren oder Abrufen der Leistung sowie ggf. zum Informationserhalt über die Leistung

LeistungsnrD115

Klassennummer gemäß D115

Abbildung 2.8. xd115:LeistungsnrD115Type



Allgemeine Eigenschaften

Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	LeistungsnrD115Type
Implementierungshinweise	-
Elementmodell	Sequenz
Verwendet in	xd115:LeistungsnummerType

Elemente

Element: Klassen-ID D115	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	KlassenIDD115
Implementierungshinweise	-
Typ	IdentifikationType
Häufigkeit	1
Beschreibung	ID der D115-Klasse

LeistungsnrLeika

Klassennummer gemäß Leika

Abbildung 2.9. xd115:LeistungsnrLeikaType



Allgemeine Eigenschaften

Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	LeistungsnrLeikaType

Projektspezifisches Datenmodell

Eigenschaft	Wert
Implementierungshinweise	-
Elementmodell	Sequenz
Verwendet in	xd115:LeistungsnummerType

Elemente

Element: Klassen-Id Leika	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	KlassenIDLeika
Implementierungshinweise	-
Typ	IdentifikationType
Häufigkeit	1
Beschreibung	ID der Leika-Klasse

Leistungsnummer

Nummer zur Zuordnung der Leistung zu einer Leistungsklasse

Allgemeine Eigenschaften

Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	LeistungsnummerType
Implementierungshinweise	-
Elementmodell	Choice
Verwendet in	xd115:LeistungType

Elemente

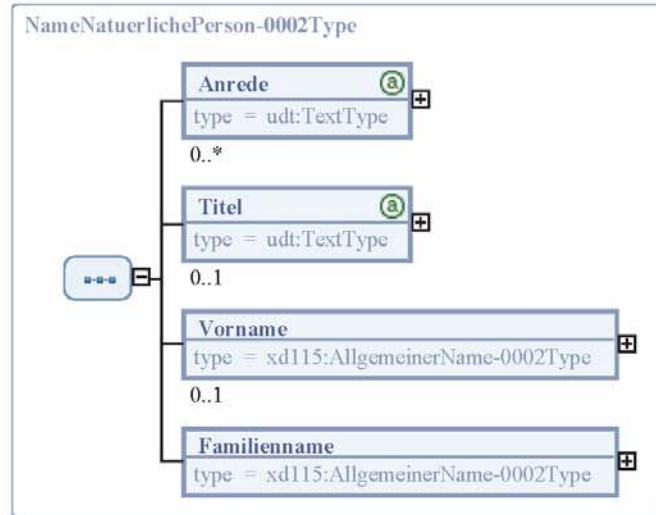
Element: LeistungsnummerD115	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	LeistungsnummerD115
Implementierungshinweise	-
Typ	xd115:LeistungsnummerD115Type
Häufigkeit	1
Beschreibung	Klassennummer gemäß D115

Element: LeistungsnummerLeika	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	LeistungsnummerLeika
Implementierungshinweise	-
Typ	xd115:LeistungsnummerLeikaType
Häufigkeit	1
Beschreibung	Klassennummer gemäß Leika

NameNaturlichePerson-0002

Der Name einer Person ist eine Benennung dieser Person, die dazu dient, diese Person von anderen Personen zu unterscheiden.

Abbildung 2.10. xd115:NameNaturlichePerson-0002Type



Allgemeine Eigenschaften

Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	NameNaturlichePerson-0002Type
Implementierungshinweise	-
Elementmodell	Sequenz
Abgeleitet von	NameNaturlichePersonType
Verwendet in	xd115:AnsprechpartnerType

Eigenschaften im XÖV-Kontext

XÖV-Eigenschaft	Wert
Status	beantragt
Basis-URN	-
XRepository-Name	-

Elemente

Element: Anrede	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Anrede
Implementierungshinweise	-
Typ	udt:TextType

Element: Anrede	
Eigenschaft	Wert
Häufigkeit	0 .. *
Beschreibung	Die Anrede ist der Namenszusatz (auch eine Anrede ohne Namen nur mit Titel ist eine Anrede!) bei der Anrede (mündlich oder schriftlich) oder bei einem Anruf (fernmündlich) an eine Person oder Personengruppe.

Element: Titel	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Titel
Implementierungshinweise	-
Typ	udt:TextType
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	Ein Titel ist ein akademischer Grad und nicht orginärer Bestandteil des Namens. Der Titel wird häufig im Zusammenhang mit Namen verwendet.

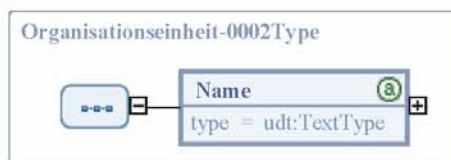
Element: Vorname	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Vorname
Implementierungshinweise	-
Typ	xd115:AllgemeinerName-0002Type
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	Der Vorname einer Person.

Element: Familienname	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Familienname
Implementierungshinweise	-
Typ	xd115:AllgemeinerName-0002Type
Häufigkeit	1
Beschreibung	Der Familienname einer Person.

Organisationseinheit-0002

Die Organisationseinheit fasst Angaben zur Darstellung der internen hierarchischen Organisationsstruktur einer Institution zusammen, z.B. zur Darstellung von Abteilungen, Referaten usw. .

Abbildung 2.11. xd115:Organisationseinheit-0002Type



Allgemeine Eigenschaften

Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Organisationseinheit-0002Type
Implementierungshinweise	-
Elementmodell	Sequenz
Abgeleitet von	OrganisationseinheitType
Verwendet in	xd115:AnsprechpunktType

Eigenschaften im XÖV-Kontext

XÖV-Eigenschaft	Wert
Status	beantragt
Basis-URN	-
XRepository-Name	-

Elemente

Element: Name	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Name
Implementierungshinweise	-
Typ	udt:TextType
Häufigkeit	1
Beschreibung	Bezeichnung der Organisationseinheit.

VerwaltungspolitischeKodierung-0002

Das Objekt VerwaltungspolitischeKodierung-002 beinhaltet den Gemeindegchlüssel, der eine verwaltungspolitisch eindeutige Zuordnung ermöglichen.

Abbildung 2.12. xd115:VerwaltungspolitischeKodierung-0002Type



Allgemeine Eigenschaften

Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	VerwaltungspolitischeKodierung-0002Type
Implementierungshinweise	-
Elementmodell	Sequenz

Eigenschaft	Wert
Abgeleitet von	VerwaltungspolitischeKodierungType
Verwendet in	xd115:Nachrichtenkopf_D115LeistungsberichtType

Eigenschaften im XÖV-Kontext

XÖV-Eigenschaft	Wert
Status	beantragt
Basis-URN	-
XRepository-Name	-

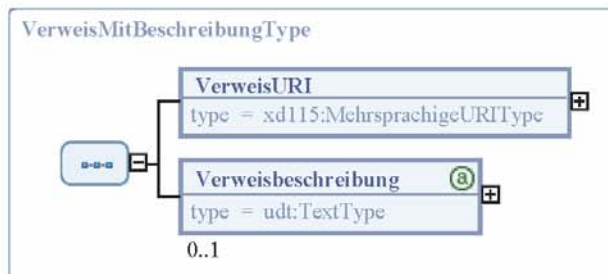
Elemente

Element: Gemeindegchlüssel	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Gemeindegchlüssel
Implementierungshinweise	-
Typ	xd115:AGS_CodeType
Häufigkeit	1
Beschreibung	Der Amtliche Gemeindegchlüssel (AGS) ist eine Ziffernfolge zur Identifizierung politisch selbständiger Gemeinden oder gemeindefreier Gebiete.

Verweis mit Beschreibung

Modellierung einer mehrsprachigen URL

Abbildung 2.13. xd115:VerweisMitBeschreibungType



Allgemeine Eigenschaften

Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	VerweisMitBeschreibungType
Implementierungshinweise	-
Elementmodell	Sequenz
Verwendet in	xd115:AnsprechpunktType

Eigenschaft	Wert
	xd115:FachinformationenType

Elemente

Element: URI des verlinkten Dokumentes	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	VerweisURI
Implementierungshinweise	-
Typ	xd115:MehrsprachigeURIType
Häufigkeit	1
Beschreibung	Verweis auf das verlinkte Dokument Beispiel: http://www.bundesdruckerei.de/de/buerger/

Element: Verweisbeschreibung	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Verweisbeschreibung
Implementierungshinweise	-
Typ	udt:TextType
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	Beschreibung des verlinkten Dokumentes Beispiel: Bundesdruckerei - Häufige Fragen zu Personalausweis und Reisepass

Datentypen

Übersicht

Es wurden die folgenden projektspezifischen Datentypen im Datenmodell hinterlegt:

Datentyp	Referenz
AGS_Code	xd115:AGS_CodeType
Kommunikation_Code	xd115:Kommunikation_CodeType
MehrsprachigeURI	xd115:MehrsprachigeURIType
Zustaendigkeitskriterium_Code	xd115:Zustaendigkeitskriterium_CodeType

AGS_Code

Code zur Repräsentation des Amtlichen Gemeindegchlüssels (AGS). Der Gemeindegchlüssel besteht aus insgesamt 8 Ziffern, die sich wie folgt zusammensetzen: -Die ersten beiden Ziffern bezeichnen das Bundesland (siehe untenstehende Tabelle). -Der Block von der dritten bis zur fünften Ziffer identifiziert den Landkreis bzw. die kreisfreie Stadt, dem die Gemeinde angehört. Die ersten fünf Stellen werden daher auch als Kreisschlüssel bezeichnet. Dabei zeigt die dritte Ziffer bei Ländern, in denen Regierungsbezirke bestehen oder in der Vergangenheit bestanden haben, in der Regel (i. d. R.) den Bezirk an, während sie in anderen Ländern 0 ist. In Baden-Württemberg zeigt die vierte Ziffer außerdem an, zu welchem Regionalverband die Gemeinde gehört. -Die letzten drei Ziffern schließlich unterscheidet die Gemeinden innerhalb eines Landkreises. Bei kreisfreien Städten stehen an dieser Stelle drei Nullen. Beispiel: 08111000 = Stuttgart

Abbildung 2.14. xd115:AGS_CodeType



Allgemeine Eigenschaften

Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	AGS_CodeType
Implementierungshinweise	-
Abgeleitet von	CodeType
Erweiterung von	xs:token
Verwendet in	xd115:VerwaltungspolitischeKodierung-0002Type

Attribute

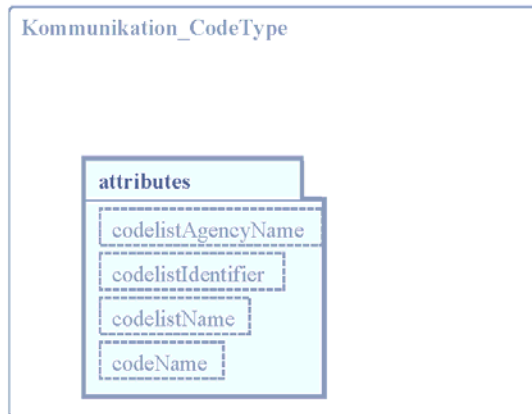
Attribut: codelistAgencyName	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	codelistAgencyName
Implementierungshinweise	-
Typ	xs:string
Optional	ja
Default	Statistisches Bundesamt Deutschland
Beschreibung	-

Attribut: codeName	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	codeName
Implementierungshinweise	-
Typ	xs:string
Optional	ja
Default	Amtlicher Gemeindeschlüssel
Beschreibung	-

Kommunikation_Code

Datentyp (mmit Metainformationen) für Zuständigkeitskriterien

Abbildung 2.15. xd115:Kommunikation_CodeType



Allgemeine Eigenschaften

Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Kommunikation_CodeType
Implementierungshinweise	-
Abgeleitet von	CodeType
Erweiterung von	xd115:KommunikationCodeContentType
Verwendet in	xd115:Kommunikation-0002Type

Attribute

Attribut: codeName	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	codeName
Implementierungshinweise	-
Typ	xs:string
Optional	ja
Default	-
Beschreibung	The textual equivalent of the code content

Attribut: codelistName	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	codelistName
Implementierungshinweise	-
Typ	xs:string
Optional	ja
Default	CodeKommunikation (fix)
Beschreibung	The name of a list of codes.

Attribut: codelistIdentifier	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	codelistIdentifier
Implementierungshinweise	-
Typ	xs:token
Optional	ja
Default	D115_0002 (fix)
Beschreibung	The identification of a list of codes. Can be used to identify the URL of a source that defines the set of currently approved permitted values.

Attribut: codelistAgencyName	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	codelistAgencyName
Implementierungshinweise	-
Typ	xs:string
Optional	ja
Default	ProjektgruppeD115 (fix)
Beschreibung	The name of the agency that maintains the code list.

MehrsprachigeURI

Angabe eines Verweises auf die selben Inhalte in mehreren Sprachen

Allgemeine Eigenschaften

Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	MehrsprachigeURIType
Implementierungshinweise	-
Verwendet in	xd115:VerweisMitBeschreibungType xd115:FachinformationenType

Elemente

Element: content	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	content
Implementierungshinweise	-
Typ	xs:anyURI
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	URI zum Verweis auf ein Dokument

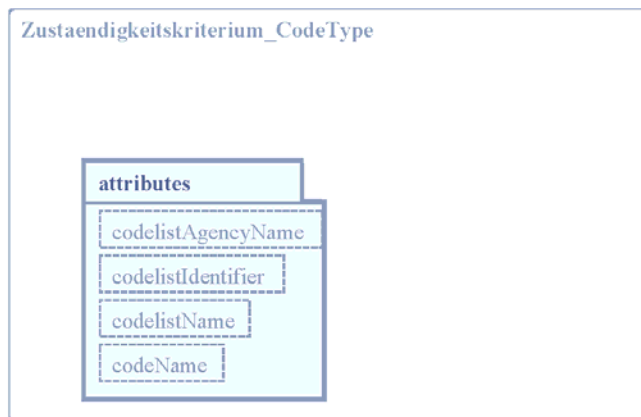
Element: languageCode	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	languageCode
Implementierungshinweise	-

Element: languageCode	
Eigenschaft	Wert
Typ	xs:string
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	The identifier of the language used in the corresponding text string.

Zustaendigkeitskriterium_Code

Datentyp (mmit Metainformationen) für Zuständigkeitskriterien

Abbildung 2.16. xd115:Zustaendigkeitskriterium_CodeType



Allgemeine Eigenschaften

Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Zustaendigkeitskriterium_CodeType
Implementierungshinweise	-
Abgeleitet von	CodeType
Erweiterung von	xd115:ZustaendigkeitskriteriumCodeContentType
Verwendet in	xd115:FachinformationenType

Attribute

Attribut: codeName	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	codeName
Implementierungshinweise	-
Typ	xs:string
Optional	ja
Default	-
Beschreibung	The textual equivalent of the code content

Attribut: codelistName	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	codelistName
Implementierungshinweise	-
Typ	xs:string
Optional	ja
Default	CodeZustaendigkeitskriterium (fix)
Beschreibung	The name of a list of codes.

Attribut: codelistIdentifier	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	codelistIdentifier
Implementierungshinweise	-
Typ	xs:token
Optional	ja
Default	D115_0001 (fix)
Beschreibung	The identification of a list of codes. Can be used to identify the URL of a source that defines the set of currently approved permitted values.

Attribut: codelistAgencyName	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	codelistAgencyName
Implementierungshinweise	-
Typ	xs:string
Optional	ja
Default	ProjektgruppeD115 (fix)
Beschreibung	The name of the agency that maintains the code list.

Codelisten

Übersicht

Es wurden die folgenden projektspezifischen Codelisten im Datenmodell hinterlegt:

Codeliste	Referenz
KommunikationCodeContent	xd115:KommunikationCodeContentType
ZustaendigkeitskriteriumCodeContent	xd115:ZustaendigkeitskriteriumCodeContentType

KommunikationCodeContent

Codeliste, welche Schlüssel für die Zuständigkeitskriterien enthält

Allgemeine Eigenschaften

Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	KommunikationCodeContentType

Eigenschaft	Wert
Implementierungshinweise	-
Verwendet in	xd115:Kommunikation_CodeType

Inhalte

Code	CodeName	Beschreibung
001	Telefon	Telefonnummer eines Festnetzanschlusses
002	Telefon mobil	Telefonnummer eines Mobilfunkanschlusses
003	Fax	Telefonnummer eines Faxanschlusses
004	E-Mail	E-Mail-Adresse

ZustaendigkeitskriteriumCodeContent

Codeliste, welche Schlüssel für die Zuständigkeitskriterien enthält

Allgemeine Eigenschaften

Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	ZustaendigkeitskriteriumCodeContentType
Implementierungshinweise	-
Verwendet in	xd115:Zustaendigkeitskriterium_CodeType

Inhalte

Code	CodeName	Beschreibung
001	AnfangsbuchstabeNachname	Anfangsbuchstabe des Nachnamens
002	Nachname	Nachname
003	Strasse	Strasse des Wohnortes
004	Wohnort	Stadt des Wohnortes
005	PLZ	Ist der nächstgelegene Postleitzahl
006	Alter	-

Kapitel 3. XÖV-Komponenten

XÖV-Kernkomponenten

Übersicht

Es wurden die folgenden XÖV-Kernkomponenten im Datenmodell zur Ableitung verwendet:

XÖV-Kernkomponente	Abgeleitet in xd115	Referenz
AllgemeinerName	ja	AllgemeinerNameType
Anschrift	ja	AnschriftType
Kommunikation	ja	KommunikationType
NameNatuerlichePerson	ja	NameNatuerlichePersonType
Organisationseinheit	ja	OrganisationseinheitType
VerwaltungspolitischeKodierung	ja	VerwaltungspolitischeKodierungType

Anschrift

Eine Anschrift beschreibt einen Ort mit den klassischen Ordnungsbegriffen wie Orts- und Straßennamen sowie ergänzenden Informationen wie Ortsteil und Postfach. Eine Anschrift kann genutzt werden, um Orte zu benennen, an denen sich Personen aufhalten, an denen Objekte zu finden sind, oder an denen Ereignisse stattfinden. Darüber hinaus kann sie genutzt werden, um Post oder Waren zuzustellen. Daher enthält sie auch die notwendigen Attribute um Postfächer zu adressieren. Die Anschrift kann außerdem über eine Subkomponente verfügen, die eine Beschreibung des Ortes mittels Geokoordinaten erlaubt. Die Anschrift kann auch über eine Subkomponente verfügen, die eine verwaltungspolitische Zuordnung des Ortes erlaubt (Zuordnung zu einer Gemeinde über den AGS, eines Bundesland, etc.).

Allgemeine Eigenschaften

Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	AnschriftType
Implementierungshinweise	-
Elementmodell	Sequenz
Verwendet in	OrganisationType GeburtType TodType BehoerdeType NatuerlichePersonType
Zur Ableitung in xd115 genutzt von	xd115:Anschrift-0002Type

Elemente

Element: VerwaltungspolitischeKodierung	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	VerwaltungspolitischeKodierung
Implementierungshinweise	-

Element: VerwaltungspolitischeKodierung	
Eigenschaft	Wert
Typ	VerwaltungspolitischeKodierungType
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	-

Element: ID	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	ID
Implementierungshinweise	-
Typ	IDType
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	Die ID kann genutzt werden, um eine Instanz einer Anschrift innerhalb einer Datenstruktur eindeutig zu identifizieren. Hierbei handelt es sich um eine technische ID.

Element: Strassenschluessel	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Strassenschluessel
Implementierungshinweise	-
Typ	CodeType
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	Der Straßenschlüssel dient zur eindeutigen Identifikation einer Strasse innerhalb einer Gemeinde.

Element: Strasse	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Strasse
Implementierungshinweise	-
Typ	TextType
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	Das Element Straße enthält den Namen/die Bezeichnung einer Straße. Eine Straße ist ein planmäßig angelegter, i. allg. befestigter Verkehrsweg innerhalb eines Ortes.

Element: Hausnummer	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Hausnummer
Implementierungshinweise	-
Typ	TextType
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	Eine Hausnummer dient der genauen Lokalisierung eines Grundstücks, Gebäudes oder Gebäudeteils (Eingang) in einer Strasse. Hausnummern können entsprechend der üblichen Praxis in vielen Gemeinden mit ergänzenden Angaben zur weiteren Unterteilung versehen werden, etwa "12a" oder "17 1/3". Da

XÖV-Komponenten

Element: Hausnummer	
Eigenschaft	Wert
	manche Gebäude oder Organisationen sich als Einheit über mehrere Hausnummern erstrecken, können auch Hausnummernbereiche angegeben werden, etwa "12a - 12e" oder "1 - 3".

Element: Postfach	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Postfach
Implementierungshinweise	-
Typ	TextType
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	Ein Postfach (oft Postfachnummer) ist ein Schlüssel zur Identifikation eines Postfaches in einer Postfiliale.

Element: Postleitzahl	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Postleitzahl
Implementierungshinweise	-
Typ	TextType
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	Eine Postleitzahl ist eine Angabe, um postalische Zustellgebiete unabhängig von Gebietskörperschaften (Gemeinde, Kreis, ...) zu bezeichnen.

Element: Ort	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Ort
Implementierungshinweise	-
Typ	TextType
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	Das Element Ort enthält den Namen eines Ortes (Gemeinde, Ortschaft oder Stadt).

Element: Ortsteil	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Ortsteil
Implementierungshinweise	-
Typ	TextType
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	Ein Ortsteil ist Teil eines Ortes und dient zur Untergliederung dieses Ortes.

Element: OrtFruehererGemeindenname	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	OrtFruehererGemeindenname

XÖV-Komponenten

Element: OrtFruehererGemeindeName	
Eigenschaft	Wert
Implementierungshinweise	-
Typ	TextType
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	Der frühere Gemeinename ist die Bezeichnung eines Ortes, die vom aktuell gültigen amtlichen Gemeinamen abweicht.

Element: Wohnungsgeber	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Wohnungsgeber
Implementierungshinweise	-
Typ	TextType
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	Das Element Wohnungsgeber enthält Angaben (Name/Bezeichnung) zum Hauptmieter oder Eigentümer einer Immobilie.

Element: Zusatz	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Zusatz
Implementierungshinweise	-
Typ	TextType
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	Ein Adressenzusatz beinhaltet ggf. erforderliche weitere Präzisierungen zu einer Anschrift.

Element: Typ	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Typ
Implementierungshinweise	-
Typ	CodeType
Häufigkeit	0 .. *
Beschreibung	Im Typ wird in Abhängigkeit von der fachlichen Verwendung der ACC Anschrift in einer Codeliste beschrieben, um welche Art der Anschrift es sich handelt, z.B. Wohn-, Zustell-, aktuelle, Haupt-, Herkunfts- oder Gründungsanschrift.

Element: Staat	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Staat
Implementierungshinweise	-
Typ	StaatType
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	-

Element: Geokodierung	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Geokodierung
Implementierungshinweise	-
Typ	GeokodierungType
Häufigkeit	0 .. *
Beschreibung	-

NameNatuerlichePerson

Der Name einer Person ist eine Benennung dieser Person, die dazu dient, diese Person von anderen Personen zu unterscheiden.

Allgemeine Eigenschaften

Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	NameNatuerlichePersonType
Implementierungshinweise	-
Elementmodell	Sequenz
Verwendet in	NatuerlichePersonType
Zur Ableitung in xdl 15 genutzt von	xdl 15:NameNatuerlichePerson-0002Type

Elemente

Element: Familienname	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Familienname
Implementierungshinweise	-
Typ	AllgemeinerNameType
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	-

Element: Vorname	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Vorname
Implementierungshinweise	-
Typ	AllgemeinerNameType
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	-

Element: Titel	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Titel
Implementierungshinweise	-

XÖV-Komponenten

Element: Titel	
Eigenschaft	Wert
Typ	TextType
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	Ein Titel ist ein akademischer Grad und nicht orginärer Bestandteil des Namens. Der Titel wird häufig im Zusammenhang mit Namen verwendet.

Element: Anrede	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Anrede
Implementierungshinweise	-
Typ	TextType
Häufigkeit	0 .. *
Beschreibung	Die Anrede ist der Namenszusatz (auch eine Anrede ohne Namen nur mit Titel ist eine Anrede!) bei der Anrede (mündlich oder schriftlich) oder bei einem Anruf (fernmündlich) an eine Person oder Personengruppe.

Element: Namenssuffix	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Namenssuffix
Implementierungshinweise	-
Typ	TextType
Häufigkeit	0 .. *
Beschreibung	Ein Namenssuffix ist ein Zusatz zu einem Namen, der ohne Komma hinter den Familiennamen gestellt wird.

Element: Ordensname	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Ordensname
Implementierungshinweise	-
Typ	TextType
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	Ein Ordensname ist ein Name, der als Pseudonym von einer Ordensperson geführt wird. Es sind nur solche Ordensnamen anzugeben, die in den Personalausweis oder Pass eingetragen werden dürfen.

Element: Kuenstlername	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Kuenstlername
Implementierungshinweise	-
Typ	TextType
Häufigkeit	0 .. *

Element: Kuenstlername	
Eigenschaft	Wert
Beschreibung	Ein Künstlername ist ein Name, der als Pseudonym von einem Künstler geführt wird. Es sind nur solche Künstlernamen anzugeben, die in den Personalausweis oder Pass eingetragen werden dürfen.

Element: WeitererName	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	WeitererName
Implementierungshinweise	-
Typ	TextType
Häufigkeit	0 .. *
Beschreibung	Ein weiterer Name ist ein Name, der nicht Bestandteil des Vor- oder Nachnamens einer Person und weder Künstlername noch Ordensname ist.

Element: Eheiname	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Eheiname
Implementierungshinweise	-
Typ	AllgemeinerNameType
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	-

Element: Lebenspartnerschaftsname	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Lebenspartnerschaftsname
Implementierungshinweise	-
Typ	AllgemeinerNameType
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	-

Element: Geburtsname	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Geburtsname
Implementierungshinweise	-
Typ	AllgemeinerNameType
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	-

Element: FruehererFamiliiname	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	FruehererFamiliiname

Element: FrühererFamiliename	
Eigenschaft	Wert
Implementierungshinweise	-
Typ	AllgemeinerNameType
Häufigkeit	0 .. *
Beschreibung	-

Element: Rufname	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Rufname
Implementierungshinweise	-
Typ	AllgemeinerNameType
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	-

Element: FrühererVorname	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	FrühererVorname
Implementierungshinweise	-
Typ	AllgemeinerNameType
Häufigkeit	0 .. *
Beschreibung	-

Element: AlternativeRepraesentation	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	AlternativeRepraesentation
Implementierungshinweise	-
Typ	AlternativeRepraesentationType
Häufigkeit	0 .. *
Beschreibung	Alternative Repraesentation

VerwaltungspolitischeKodierung

Das Objekt VerwaltungspolitischeKodierung beinhaltet Information, die eine verwaltungspolitisch eindeutige Zuordnung ermöglichen.

Allgemeine Eigenschaften

Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	VerwaltungspolitischeKodierungType
Implementierungshinweise	-
Elementmodell	Sequenz
Verwendet in	AnschriftType BehoerdeType

Eigenschaft	Wert
Zur Ableitung in xd115 genutzt von	xd115:VerwaltungspolitischeKodierung-0002Type

Elemente

Element: Kreis	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Kreis
Implementierungshinweise	-
Typ	CodeType
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	Die Bezeichnung eines Kreises erfolgt durch die Angabe eines Schlüssels zur Identifikation des Kreises innerhalb des Landes. In Deutschland bezeichnet der Kreis eine bestimmte Region, einen Stadt- oder Landkreis.

Element: Bezirk	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Bezirk
Implementierungshinweise	-
Typ	CodeType
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	Die Bezeichnung eines Bezirks erfolgt durch die Angabe eines Schlüssels zur Identifikation des Bezirks innerhalb des Landes. In Deutschland wird mit Bezirk eine bestimmte Region bezeichnet, die einem Regierungsbezirk, einem ehemaligen Regierungsbezirk oder einer anderen statistischen Einheit entspricht, die zwar mehrere Kreise umfasst, jedoch kleiner als ein Bundesland ist.

Element: Bundesland	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Bundesland
Implementierungshinweise	-
Typ	CodeType
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	Die Bezeichnung eines Bundeslandes erfolgt durch die Angabe eines Schlüssels zur Identifikation des Bundeslandes innerhalb des Landes. In Deutschland bezeichnet ein Bundesland eine bestimmte Region und umfasst mehrere Kreise und Bezirke (Ausnahme bilden die sogenannten Stadtstaaten).

Element: Gemeindegchlüssel	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Gemeindegchlüssel
Implementierungshinweise	-
Typ	CodeType
Häufigkeit	0 .. 1

Element: Gemeindegchlüssel	
Eigenschaft	Wert
Beschreibung	Ein Gemeindegchlüssel ist ein Schlüssel zur Identifikation einer Gemeinde oder sonstiger Gebietskörperschaften (Kreis, Bezirk, Bundesland).

Element: Regionalschlüssel	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Regionalschlüssel
Implementierungshinweise	-
Typ	CodeType
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	Ein Regionalschlüssel ist ein Schlüssel zur Identifikation einer Gemeinde oder sonstiger Gebietskörperschaften (Kreis, Bezirks, Bundesland).

Element: Nation	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Nation
Implementierungshinweise	-
Typ	StaatType
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	-

Kommunikation

Kommunikation fasst Angaben zur Erreichbarkeit über elektronische Kommunikationskanäle (z.B. Telefon, Fax, E-Mail) zusammen.

Allgemeine Eigenschaften

Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	KommunikationType
Implementierungshinweise	-
Elementmodell	Sequenz
Verwendet in	OrganisationType BehoerdeType NaturlichePersonType
Zur Ableitung in xd115 genutzt von	xd115:Kommunikation-0002Type

Elemente

Element: Kanal	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Kanal
Implementierungshinweise	-
Typ	CodeType

Element: Kanal	
Eigenschaft	Wert
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	Der Kanal gibt an, um über welchen Kommunikationskanal eine Erreichbarkeit besteht (z.B. Telefon, Fax, E-Mail, ...).

Element: Kennung	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Kennung
Implementierungshinweise	-
Typ	TextType
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	Die Kennung beinhalten die konkreten Angaben zur Erreichbarkeit über einen Kommunikationskanal, d.h. die Telefonnummer, Faxnummer, E-Mail-Adresse oder dergleichen.

Element: IstDienstlich	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	IstDienstlich
Implementierungshinweise	-
Typ	IndicatorType
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	Mit dem Indikator IstDienstlich kann angegeben werden, ob es sich um dienstliche oder private Kommunikationsdaten handelt.

Element: Zusatz	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Zusatz
Implementierungshinweise	-
Typ	TextType
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	Im Zusatz können zusätzliche freie Angaben zur Erreichbarkeit über einen Kommunikationskanal gemacht werden.

AllgemeinerName

DerAllgemeinerName dient der Darstellung von Vor- und Nachnamen und fasst deren gemeinsame Eigenschaften zusammen. Ist bei ausländischen Namen der Vorname oder der Familienname gemäß deutscher Systematik nicht vorhanden, so ist dies in dem Attribut "nichtVorhanden" durch den Wert true auszuweisen. Nur in diesem Fall darf das Element Name leer sein.

Allgemeine Eigenschaften

Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	AllgemeinerNameType
Implementierungshinweise	-
Elementmodell	Sequenz

Eigenschaft	Wert
Verwendet in	NameNaturlichePersonType
Zur Ableitung in xd115 genutzt von	xd115:AllgemeinerName-0002Type

Elemente

Element: Name	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Name
Implementierungshinweise	-
Typ	TextType
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	Das Element Name ist der eigentliche Familien- oder Vorname als Zeichenkette. Nachnamen, z.B. mit Adelstiteln bzw. ausländische Nachnamen werden als ein Name übermittelt und nicht in verschiedene Bestandteile aufgeteilt.

Element: NichtVorhanden	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	NichtVorhanden
Implementierungshinweise	-
Typ	IndicatorType
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	Dieses Flag beinhaltet eine Feststellung (wahr oder falsch), ob zu Recht kein Name angegeben wurde. Ueber das Setzen auf TRUE, wird angezeigt, dass zurecht kein Name angegeben wurde. Dieses Attribut sollte nur bei der Verwendung des Objekts AllgemeinerName als Vorname oder Familienname verwendet werden.

Element: Namensart	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Namensart
Implementierungshinweise	-
Typ	CodeType
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	Mit dem Code Namensart kann der Name naecher charakterisiert werden, z.B. ob es sich um einen Eigennamen handelt oder um eine spezielle Namensart nach auslaendischem Recht.

Element: AlternativeRepraesentation	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	AlternativeRepraesentation
Implementierungshinweise	-
Typ	AlternativeRepraesentationType
Häufigkeit	0 .. *

Element: AlternativeRepraesentation	
Eigenschaft	Wert
Beschreibung	-

Organisationseinheit

sDie Organisationseinheit fasst Angaben zur Darstellung der internen hierarchischen Organisationsstruktur einer Institution zusammen, z.B. zur Darstellung von Abteilungen, Referaten usw. .

Allgemeine Eigenschaften

Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	OrganisationseinheitType
Implementierungshinweise	-
Elementmodell	Sequenz
Verwendet in	BehoerdeType
Zur Ableitung in xd115 genutzt von	xd115:Organisationseinheit-0002Type

Elemente

Element: Name	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Name
Implementierungshinweise	-
Typ	TextType
Häufigkeit	1
Beschreibung	Bezeichnung der Organisationseinheit.

Element: Hierarchieebene	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Hierarchieebene
Implementierungshinweise	-
Typ	NumericType
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	Kennzeichnung der Hierarchieebene der Organisationseinheit.

Element: Hierarchienname	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Hierarchienname
Implementierungshinweise	-
Typ	TextType
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	Hier kann der Name einer Hierarchieebene angegeben werden, wie z.B. Abteilung oder Referat.

XÖV-Fachkomponenten

Übersicht

Es werden keine XÖEV-Fachkomponenten im Datenmodell verwendet.

XÖV-Datentypen

Übersicht

Es werden keine XÖEV-Datentypen im Datenmodell verwendet.

XÖV-Codelisten

Übersicht

Es werden keine XÖEV-Codelisten im Datenmodell verwendet.

Kapitel 4. Verwaltungsübergreifende Prozesse

Übersicht

Es existieren die folgenden Nachrichtengruppen im Datenmodell:

Nachrichtengruppe	Referenz
MitteilungD115Zentrale	MitteilungD115Zentrale
Allgemeine Datentypen NachrichtenÄ¼bermittlung	Allgemeine Datentypen NachrichtenÄ¼bermittlung

MitteilungD115Zentrale

Übersicht

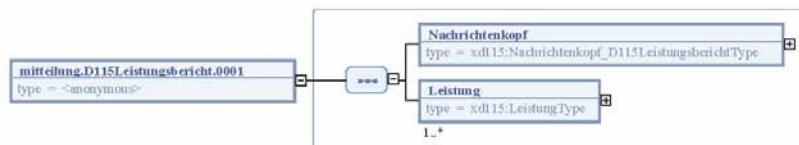
Es existieren die folgenden Nachrichten in der Nachrichtengruppe MitteilungD115Zentrale:

Nachricht	Referenz
XML-Dokument zur Bereitstellung von Leistungsinformationen	xd115:mitteilung.D115Leistungsbericht.0001Type

XML-Dokument zur Bereitstellung von Leistungsinformationen

Diese Nachricht dient zur Bereitstellung von Informationen über öffentliche Leistungen zwischen den Partnern des D115 Verbundes. Insbesondere werden Leistungsinformationen von den Informationsbereitstellern der D115 Zentrale bereitgestellt.

Abbildung 4.1. xd115:mitteilung.D115Leistungsbericht.0001Type



Allgemeine Eigenschaften

Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	mitteilung.D115Leistungsbericht.0001Type
Implementierungshinweise	-
Elementmodell	Sequenz

Elemente

Element: Nachrichtenkopf	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Nachrichtenkopf

Element: Nachrichtenkopf	
Eigenschaft	Wert
Implementierungshinweise	-
Typ	xd115:Nachrichtenkopf_D115LeistungsberichtType
Häufigkeit	1
Beschreibung	Nachrichtenkopf zur Leistungsliste

Element: Leistung	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Leistung
Implementierungshinweise	-
Typ	xd115:LeistungType
Häufigkeit	*
Beschreibung	Leistung, zu der Informationen zu Verfügung gestellt werden

Allgemeine Datentypen zur Nachrichtenbermittlung

Übersicht

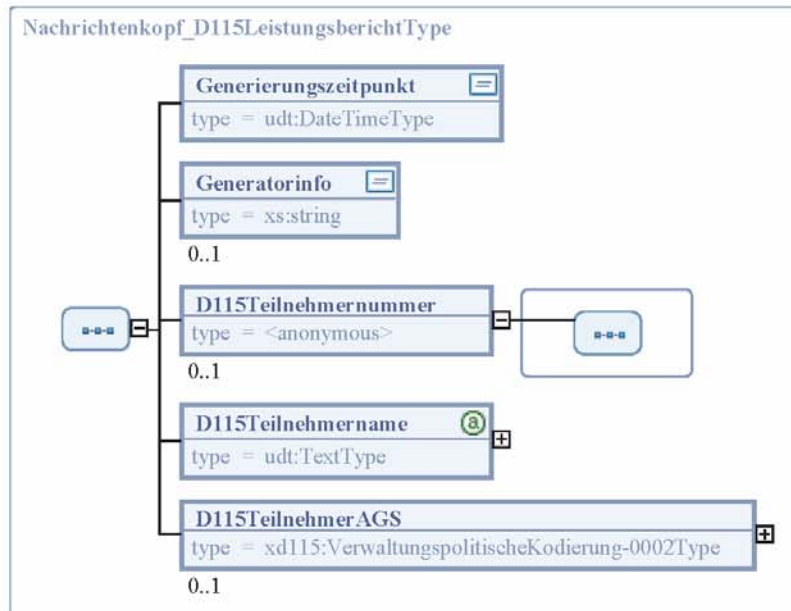
Es existieren die folgenden allgemeinen Typen für Nachrichten:

Nachricht	Referenz
Nachrichtenkopf_D115Leistungsbericht	xd115:Nachrichtenkopf_D115LeistungsberichtType

Nachrichtenkopf_D115Leistungsbericht

Der Nachrichtenkopf umfasst allgemeine Informationen zur Nachricht, insbesondere zume Ersteller und Erstellzeitpunkt.

Abbildung 4.2. xd115:Nachrichtenkopf_D115LeistungsberichtType



Allgemeine Eigenschaften

Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Nachrichtenkopf_D115LeistungsberichtType
Implementierungshinweise	-
Elementmodell	Sequenz
Verwendet in	xd115:mitteilung.D115Leistungsbericht.0001Type

Elemente

Element: Generierungszeitpunkt	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Generierungszeitpunkt
Implementierungshinweise	-
Typ	DateTimeType
Häufigkeit	1
Beschreibung	Zeitpunkt der Erstellung des XML-Dokumentes

Element: Generatorinfo	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	Generatorinfo
Implementierungshinweise	-
Typ	xs:string

Element: Generatorinfo	
Eigenschaft	Wert
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	Hier kann vom XML-Dokument-erzeugenden das Werkzeug ein Hinweis eingefügt werden

Element: D115Teilnehmernummer	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	D115Teilnehmernummer
Implementierungshinweise	-
Typ	IdentifikationType
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	Von der D115 Zentrale vergebene ID des Informationsgebers

Element: D115Teilnehmername	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	D115Teilnehmername
Implementierungshinweise	-
Typ	TextType
Häufigkeit	1
Beschreibung	Name des Informationsgebers Beispiel: Stadt Essen

Element: D115TeilnehmerAGS	
Eigenschaft	Wert
Name im XML-Schema	D115TeilnehmerAGS
Implementierungshinweise	-
Typ	VerwaltungspolitischeKodierung-0002Type
Häufigkeit	0 .. 1
Beschreibung	Amtlicher Gemeindeschlüssel des Informationsgebers

Danksagung

Die Realisierung der einheitlichen Behördenrufnummer 115 ist eine große Herausforderung für die Kommunen, die Länder und den Bund. Was im Dezember 2006 als Idee beim IT-Gipfel der Bundeskanzlerin geboren wurde, hat inzwischen deutliche Konturen angenommen und eine große Dynamik entwickelt: Das Projekt D115 Einheitliche Behördenrufnummer befindet sich auf dem Weg in den Pilotbetrieb.

Gestaltet wird dieser Weg von einer Gemeinschaft aus über 150 Experten aus den Kommunen, den Ländern und dem Bund. Seit Januar 2008 haben sich diese zu 54 Sitzungen in über 15 Städten getroffen, um gemeinsam technische und organisatorische Standards für den Pilotbetrieb zu entwickeln. Das vorliegende Feinkonzept ist der Ertrag dieser Zusammenarbeit.

Die Erstellung dieses Handlungsleitfadens für den Pilotbetrieb erforderte von allen Beteiligten ein hohes Maß an Einsatz, Disziplin und vor allem auch Kompromissbereitschaft. Durch die offene Kommunikation, die Weitergabe von zentralem Wissen und die Bereitschaft zur Übernahme komplexer Aufgaben ist es gelungen, die Idee einer einheitlichen Behördenrufnummer auf den Weg in die Praxis zu begleiten. Allen Beteiligten sei an dieser Stelle ganz herzlich gedankt für ihren Einsatz, den sie neben ihren regulären Tätigkeiten zur Erstellung des Feinkonzepts geleistet haben!

D115 ist als neue Dienstleistung eine „Marke“, an die hohe Erwartungen gestellt werden. Das Bundesministerium des Innern und das Land Hessen werden D115 weiterhin intensiv begleiten und fördern. Doch die Einheitliche Behördenrufnummer 115 kann nur dann bestehen, wenn Kommunen, Länder und der Bund weiterhin kooperativ, konstruktiv und engagiert daran mitarbeiten.