



Beauskunftung von Online-Diensten mit der 115

Wie setzen wir ein gemeinsames Wissensmanagement um?

14.05.2024 | OZG-Erfahrungsaustausch | Thorsten Maid & Valeria Blesius

Workshop-Leitung

Wer wir sind



Thorsten Maid

Produktmanagement 115 | Fachliche Leitung

FITKO Föderale IT-Kooperation
Am Gottschalkhof 3
60594 Frankfurt am Main
+49 (69) 401270 106



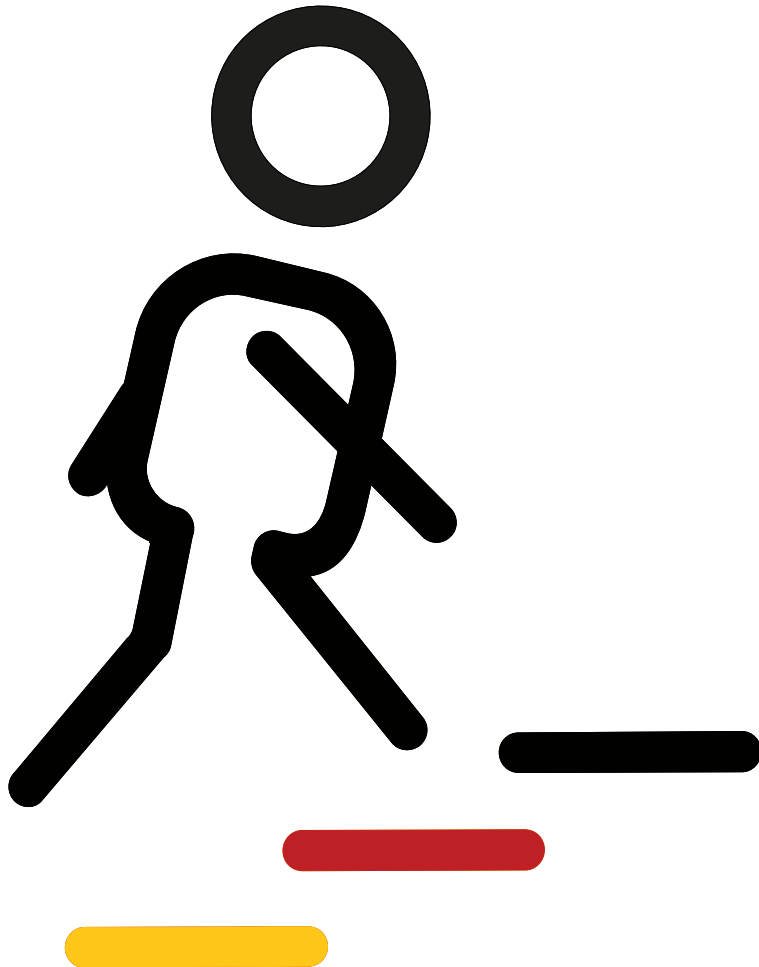
Valeria Blesius

Produktmanagement 115 | Qualitätsmanagement

FITKO Föderale IT-Kooperation
Am Gottschalkhof 3
60594 Frankfurt am Main
+49 (69) 401270 164

Agenda

Was wir gemeinsam tun werden



09:40 Warm-up (10 min)

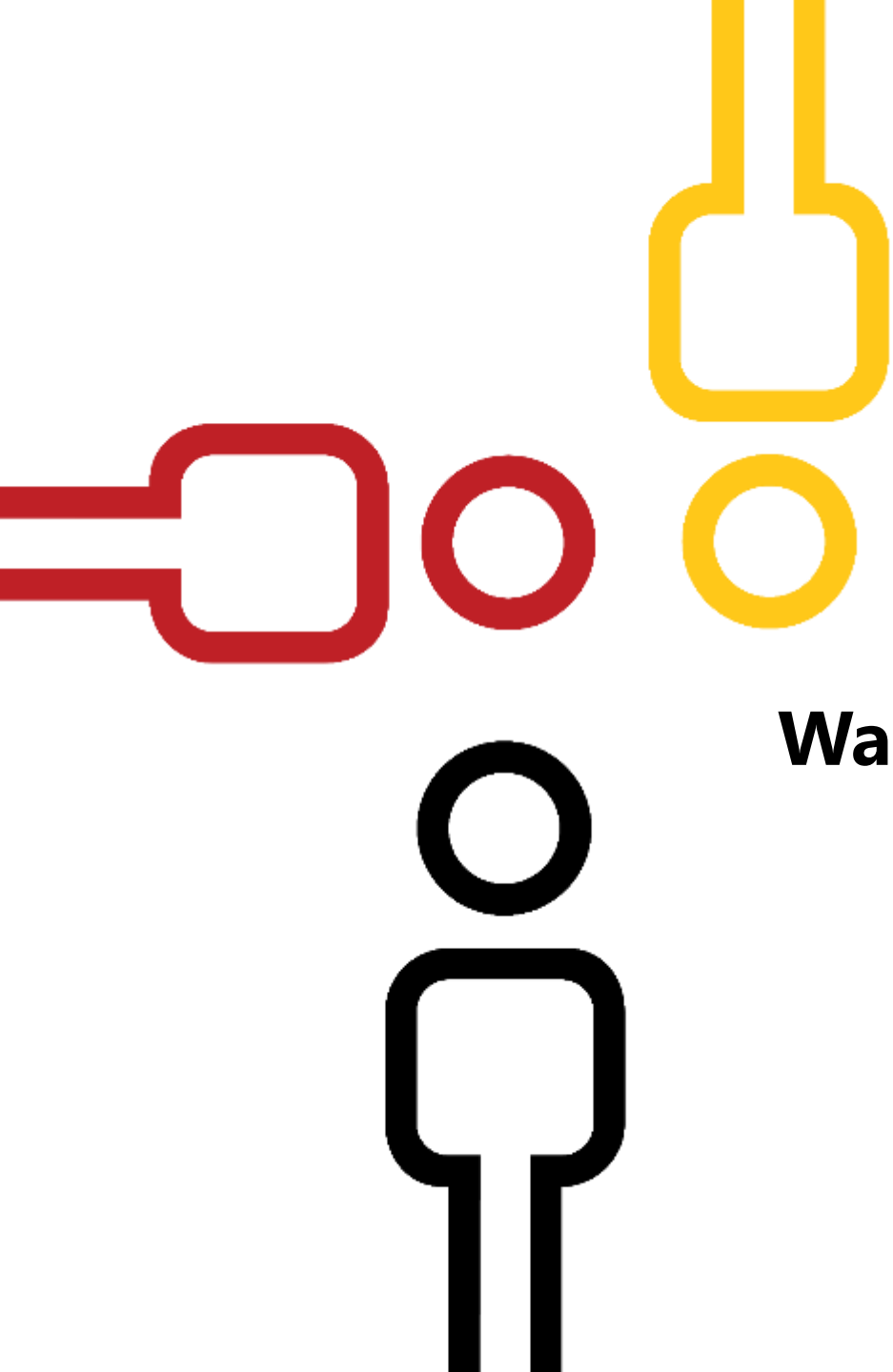
09:50 Einstieg: Themenumriss (10 min)

10:00 Gruppenarbeit (30 min)

- Bearbeiten einer Frage
- Sammeln auf Karten
- Kernpunkt finden

10:30 Gegenseitige Vorstellung & Ergänzung (30 min)

11:00 Zusammenfassung (10 min)



Warm-up: Bitte aufstehen!

Die Behördenrufnummer 115

Die Idee



Ein Kontakt in die Verwaltung

mit nur einer, leicht zu merkenden Nummer.



Ein Anruf. Alle Antworten

zu allen behördlichen Verwaltungsfragen.



Von Montag bis Freitag

8:00 bis 18:00 Uhr für Sie erreichbar.



Gemeinsamer Service

von Bund, Ländern und Kommunen.

mehr als
6 Mio.
Anrufe im Jahr 2023

erreichbar für ca.
69 Mio.
Bürger:innen

54 Servicecenter

Gesamte
Bundesverwaltung
Hunderte
Kommunen

14 Bundesländer

Support für Online-Behördengänge: Ab 2025 mit der 115

First-Level-support von Online-Diensten

- 115 soll **ab 2025 First-Level-Support** zu Online-Verwaltungsleistungen beantworten können, z. B. zu allgemeinen technischen Fragen oder zur Erreichbarkeit
- Vorteil: 115 **bereits etablierter Kontakt für** Bürger:innen für Verwaltungsfragen
- Grundlage ist **Beschluss des IT-Planungsrats**

§ 3a

Beratungsangebot im Portalverbund

(1) Bund und Länder stellen für Nutzer im Portalverbund eine allgemeine fachunabhängige, barrierearme Beratung für die Abwicklung ihrer über Verwaltungsportale angebotenen, elektronischen Verwaltungsleistungen bereit und bestimmen dafür öffentliche Stellen. Diese öffentlichen Stellen unterstützen Nutzer bei der Abwicklung von Verwaltungsleistungen im Portalverbund.



NUMMER 115

Behördennummer 115

IT-Planungsrat | 29.03.2023 | 40. Sitzung | Beschluss 2023/11

1. Der IT-Planungsrat nimmt die vorgelegte Umsetzungskonzeption mit Stand 08.02.2023 zur Kenntnis und stimmt dem darin beschriebenen weiteren Vorgehen unter dem Vorbehalt der noch ausstehenden Klärung der Finanzierung zu.
2. Der IT-Planungsrat bittet um Umsetzung der im Papier beschriebenen Umsetzungsschritte und Aufgaben durch die benannten Akteure.
3. Der IT-Planungsrat bittet das Produktmanagement 115 der FITKO bis zur 41. Sitzung eine Kostenbetrachtung für die Beschlussfassung vorzulegen.

115 als zentrale Support Komponente

Online-Dienste

Basis 115 Fragen

Vorhandensein
und
Erreichbarkeit

Authentifizierung

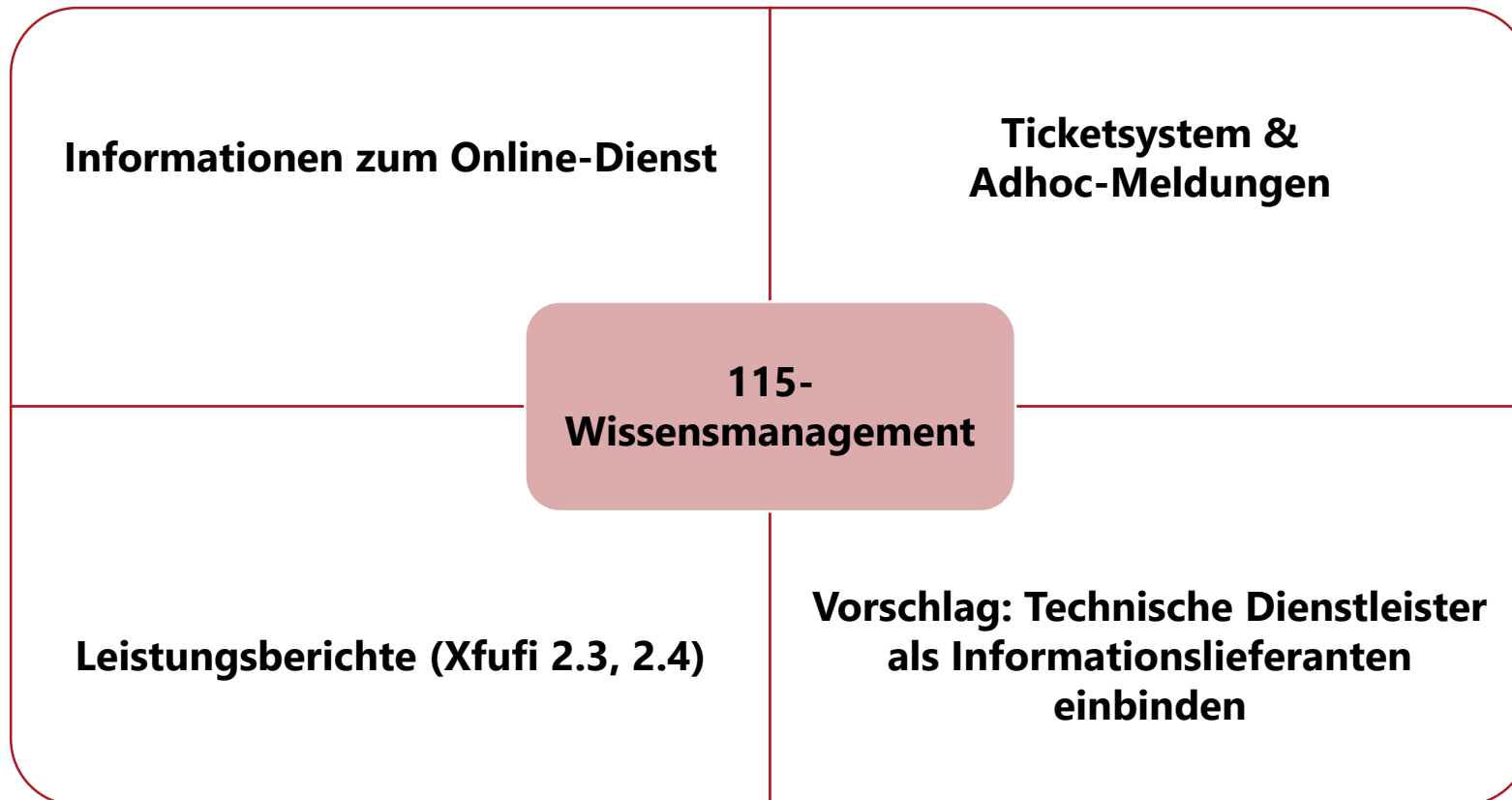
Bedienbarkeit

Technischer
Basis-Support
(Auch Produkte
IT-PLR)

○ Projekt „First Level Support für Online-Dienste mit der 115“

Projektphase Konzeption: 115 Wissensmanagement

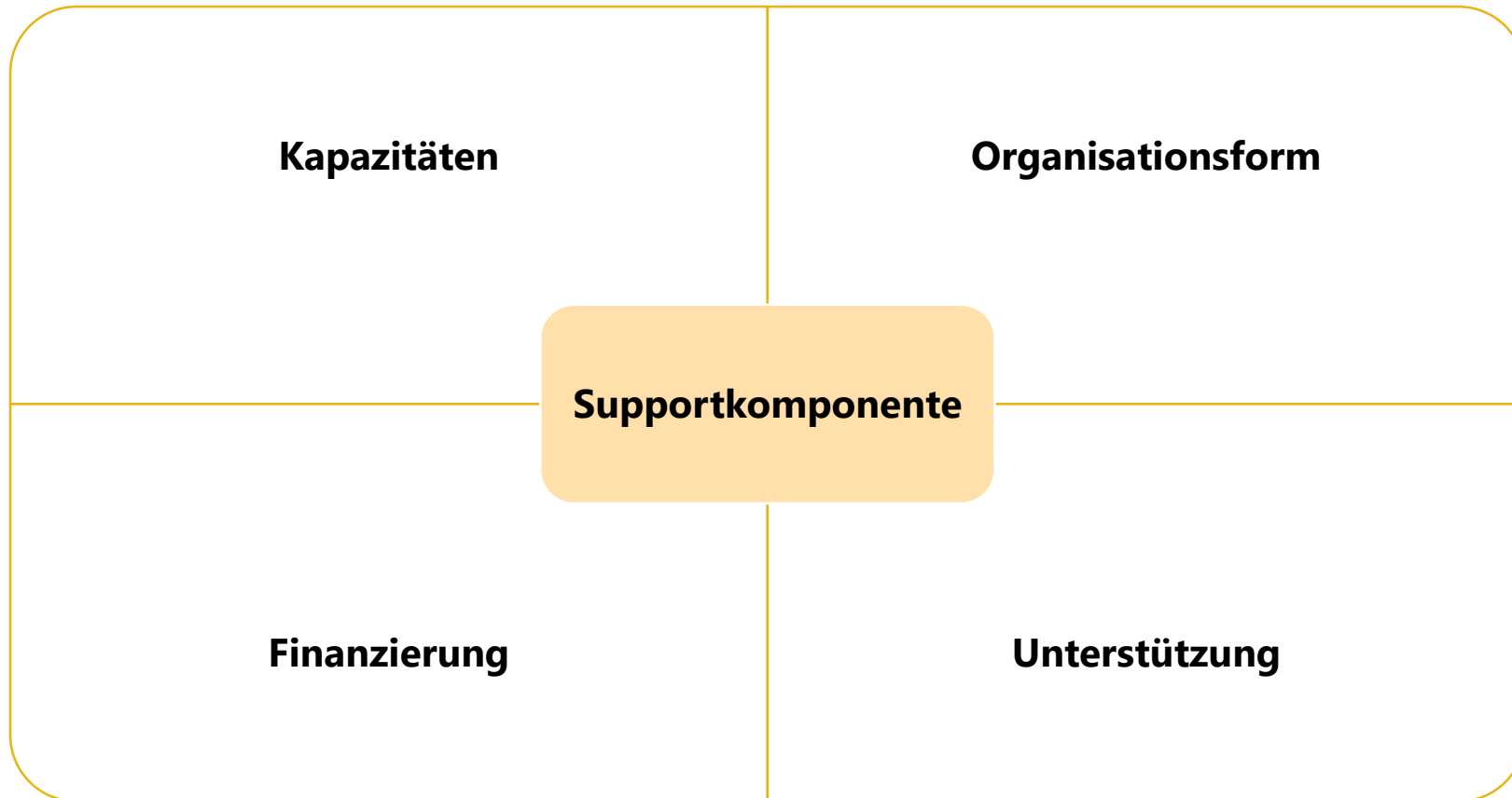
- **Ziel: Information zu Online-Diensten muss flächendeckend im 115-Wissensmanagement zur Verfügung stehen, damit Bürger informiert/beraten werden können**



○ Projekt „First Level Support für Online-Dienste mit der 115“

Projektphase Konzeption: Organisationsform

› Ziel: flächendeckender Support durch die 115



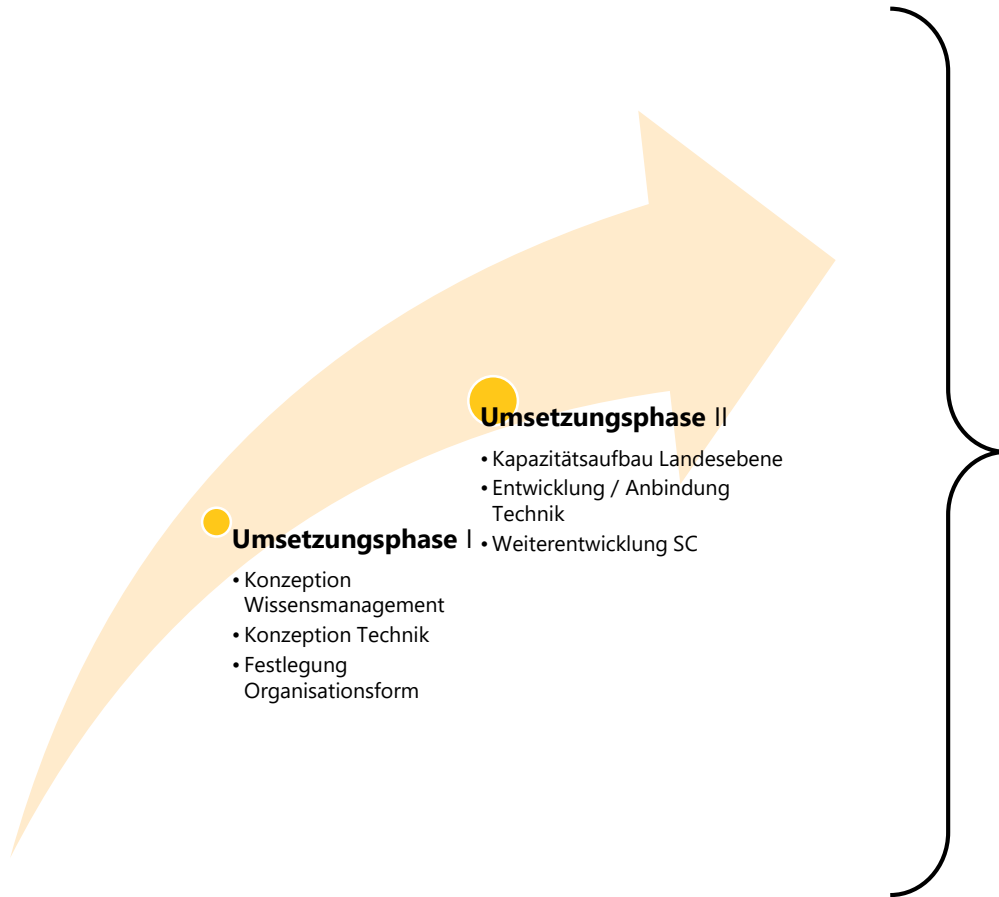
Informationsmodell

Nötige Informationen zur vollständigen Beauskunftung

- › **URL** zu OD
 - › Beschreibung des **Prozessablaufs** des OD
 - › **Browserkompatibilität**
 - › Verknüpfte **Basisdienste**
 - › Kontaktdaten **fachlicher 2nd Level**
 - › Kontaktdaten **technischer 2nd Level**
 - › **Ticketstatus**
 - › **FAQ** für OD
 - › **FAQ** für Basisdienste
 - › Adressat für **Qualitätsfeedback** zu vorhandenen Informationen
- › **Ad-Hoc-Infos:**
 - › Nichtverfügbarkeit eines OD
 - › Grund/Beschreibung der Nichtverfügbarkeit
 - › Zeitpunkt der Wiederverfügbarkeit
 - › Wartungszeiten
 - › Umfang der Einschränkung

Projekt „First Level Support für Online-Dienste mit der 115“

Projektphasen



Agiles Vorgehen

Wissensmanagement

Kollaboration / Austausch

Schaffen von Transparenz

Anbindung / Flächendeckung

Viele Abhängigkeiten

FIM / xZuFi 2.3

Kapazitätsaufbau

Föderale Finanzierung

Wissen aufbereiten

Workshop-Fragen

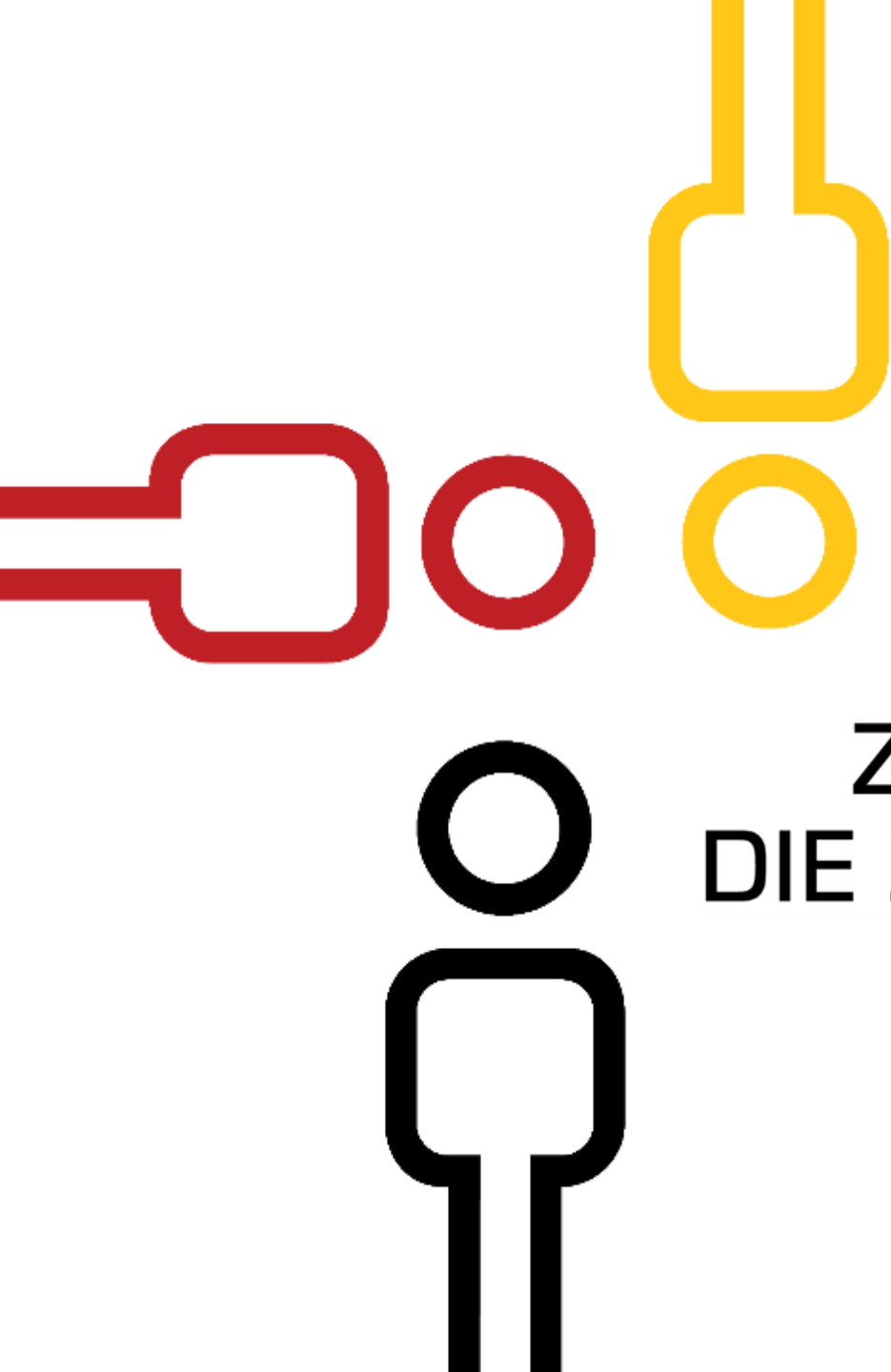
Bearbeitung in Gruppen

1. Welche beauskunftungsrelevanten Informationen zu Online-Diensten werden aktuell erhoben?
2. Wie ist die Verantwortlichkeit bei der Dokumentation der Information geregelt?
3. Wo und in welcher Form werden die Informationen abgelegt?
4. Wie sollte es in Zukunft sein?

Kernaussagen des Workshops

Zusammenfassung der Ergebnisse

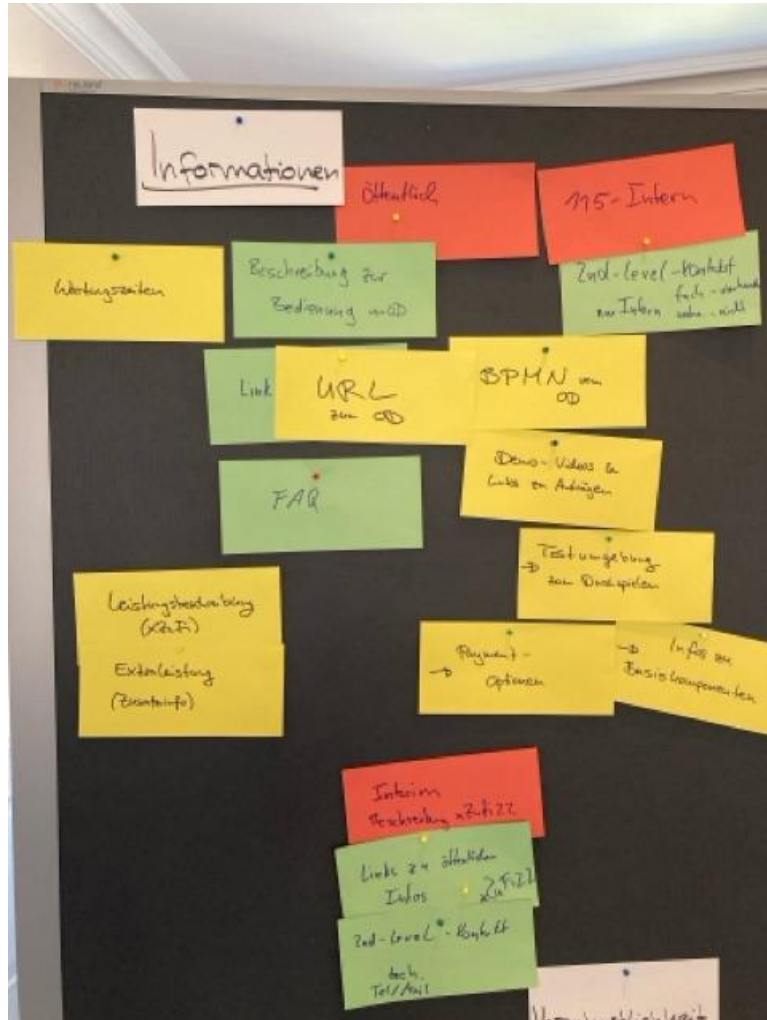
- 1. Interimslösung mit bestehendem System (XZuFi 2.2) umsetzen -> Öffentliche Daten müssen der 115 zur Verfügung stehen durch Verlinkung in Leistungsbeschreibung**
 - 2. Zielbild schärfen: Konkretisierung des Supportumfangs (Auskunft vs. IT-Support)**
 - 3. Bewusstsein für Interimslösung / Umsetzung schaffen**
- Zur vorübergehenden Basisbeauskunftung sind strukturierte Daten notwendig, die schon jetzt über die existierenden Standards übermittelt werden können. „Die 115 kann nur beauskunften, was sie weiß“: Deshalb muss ein Bewusstsein geschaffen werden, existierende und öffentliche Daten (wie FAQ) schnell zu verlinken und zur Verfügung zu stellen.



ZUSAMMEN IN
DIE ZUKUNFT



Arbeitsergebnisse



Arbeitsergebnisse

