



First-Level-Support von Onlinediensten mit der 115

Status und Ausblick

19.06.2024 | Die FITKO stellt vor | Thorsten Maid

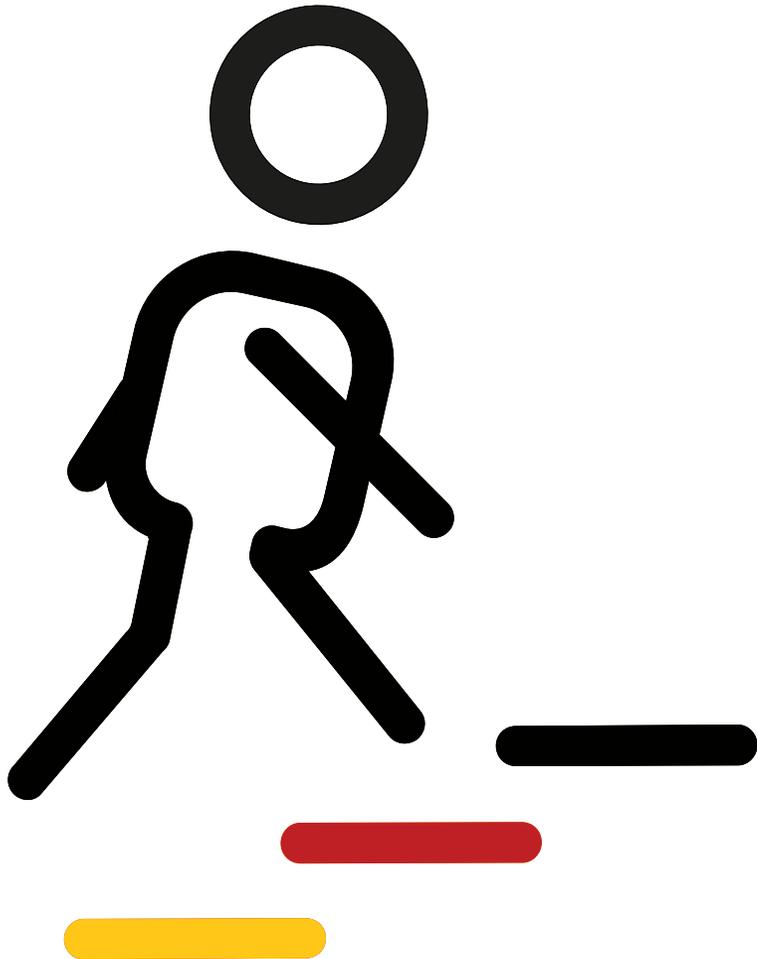


Thorsten Maid

Produktmanagement 115 | Fachliche Leitung

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

Agenda



1. Was ist die 115?
2. Eckdaten des Projekts
3. Detaillierte Projektplanung
4. Interimslösung
5. Fragerunde

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.
71 Mio.
Bürger:innen

54 Servicecenter

Gesamte
Bundesverwaltung
Hunderte
Kommunen

15 Bundesländer

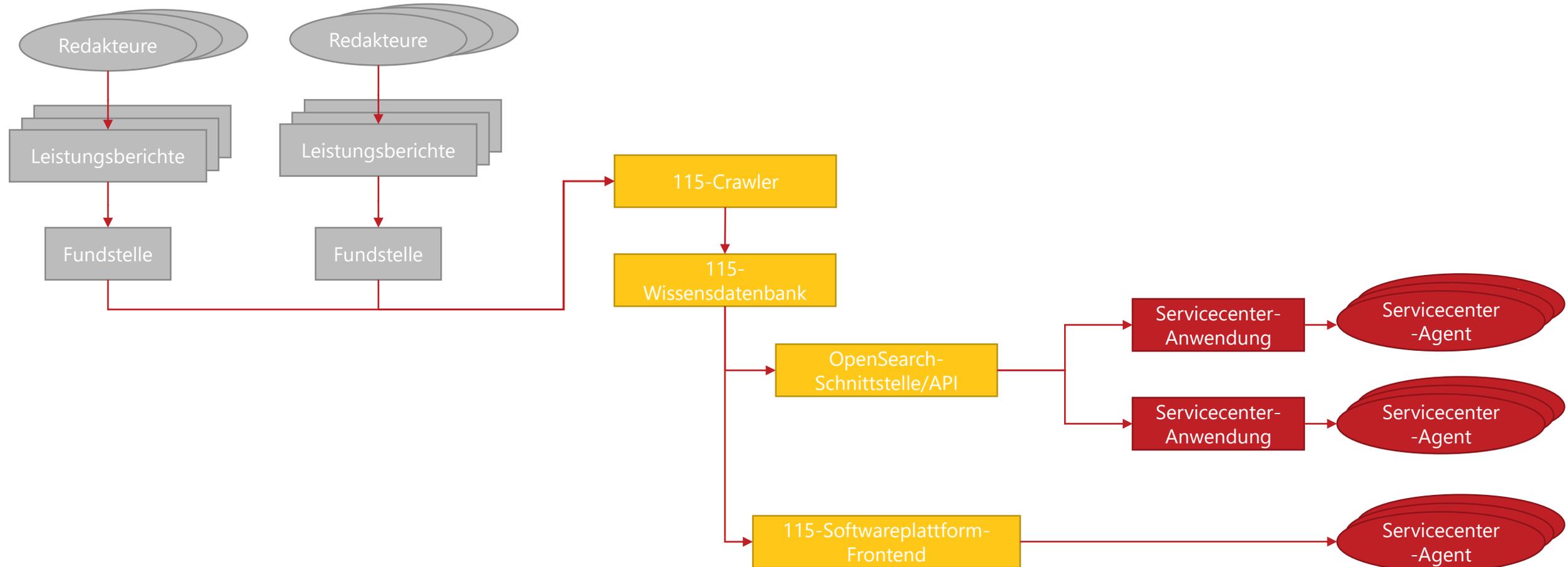
Aufbau der 115

Wissensmanagement II.

Redaktionssysteme

115

Servicecenter



Support für Online-Behördengänge: Ab 2025 mit der 115

First-Level-Support von Onlinediensten



- 115 soll **ab 2025 First-Level-Support** zu Online-Verwaltungsleistungen durchführen können, z. B. Beantwortung allgemeiner technischer Fragen oder zur Erreichbarkeit
- Vorteil: 115 **bereits etablierter Kontakt für** Bürger:innen für Verwaltungsfragen
- Grundlage ist **Beschluss des IT-Planungsrats** (2023/11 bzw. 2023/28)

§ 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

Erweiterung um Onlinedienste

Onlinedienste

Basis 115 Fragen

Vorhandensein
und
Erreichbarkeit

Authentifizierung

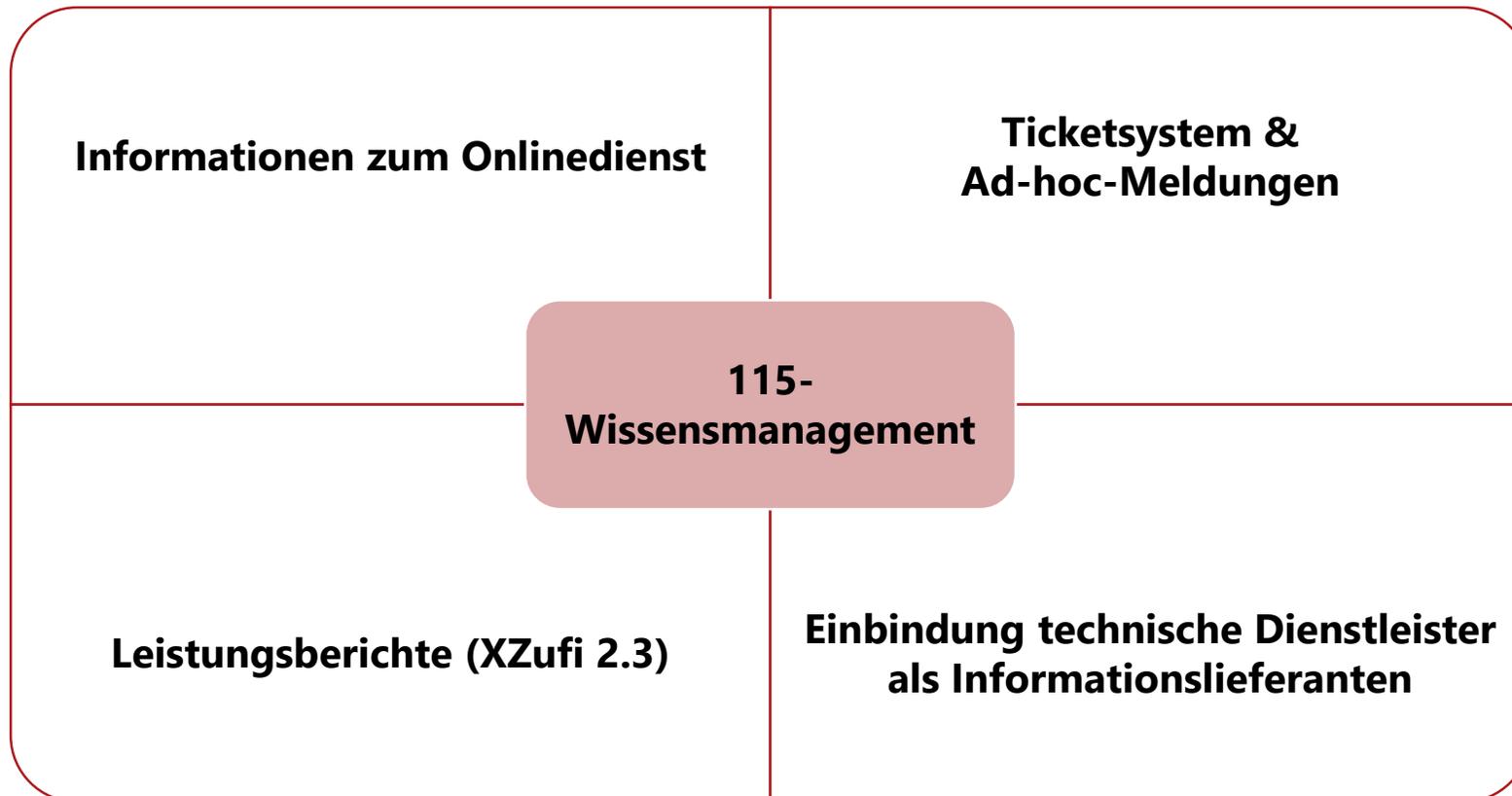
Bedienbarkeit

Technischer
Basis-Support
(Auch Produkte
IT-PLR)

○ Projekt „First Level Support für Onlinedienste mit der 115“

Projektphase Konzeption: 115 Wissensmanagement

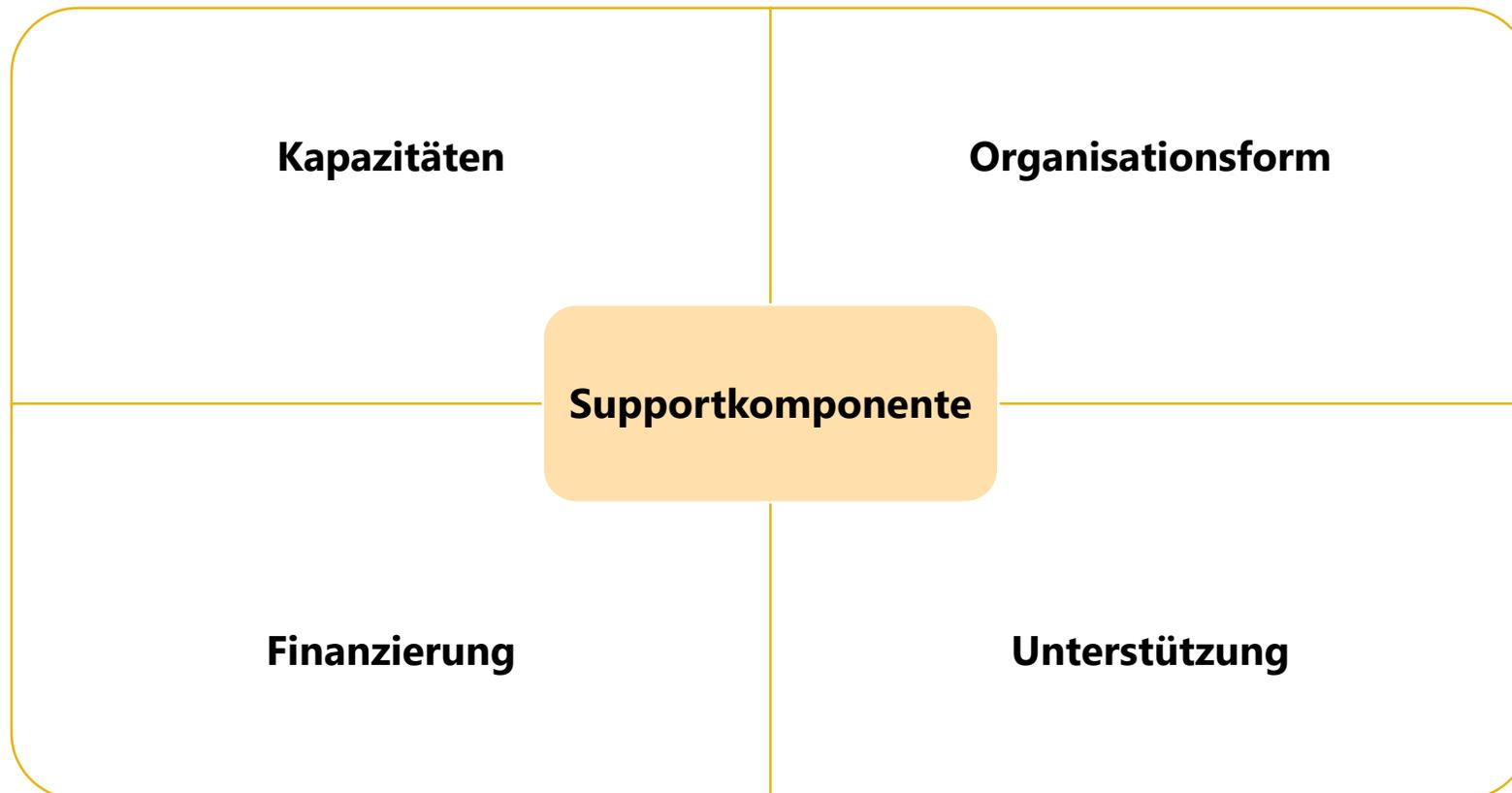
- **Ziel: Information zu Onlinediensten muss flächendeckend im 115-Wissensmanagement zur Verfügung stehen, damit Bürger informiert werden können**



○ Projekt „First Level Support für Onlinedienste mit der 115“

Projektphase Konzeption: Organisationsform

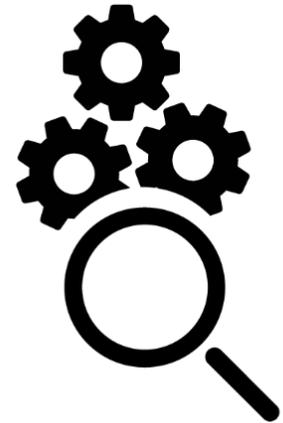
› **Ziel: flächendeckender Support durch die 115**



Aufteilung des Projekts

Neueinteilung der Arbeitspakete

- Arbeitspaket 1: **Informationsmodell & Interimslösung**
- Arbeitspaket 2: **Ad-hoc-Meldungen**
- Arbeitspaket 3: **XZuFi**
- Arbeitspaket 4: **115-Softwareplattform**
- Arbeitspaket 5: **Internes Wissensmanagement**
- Arbeitspaket 6: **Ticketsystem**
- Arbeitspaket 7: **Redaktionssysteme und -prozesse**
- Arbeitspaket 8: **Kapazität**
- Arbeitspaket 9: **Organisationsform & Flächendeckung**
- Arbeitspaket 10: **Pilotierung**



Stakeholder

115-Verbund

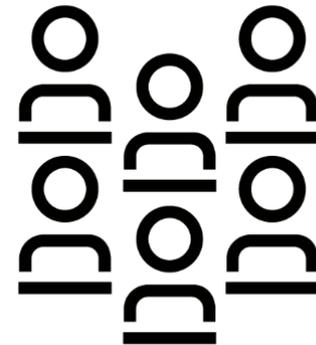
- › 115-Servicecenter
- › 115-Teilnehmer
- › 115-ZAG

OZG-Kontext

- › Alle Länder und Kommunen
- › Entwickelnde von Onlinediensten
- › AG RaBe

FIM

- › FIM-Baustein Leistungen
- › FIM-Redaktionen





Andere Projekte

- Projekt: Interoperabler Support-Datenaustausch
- Projekt: Datenqualitätsmanagement

Gremien und Entscheidungsträger

- Alle Länder und Kommunen
- XZuFi-Änderungsbeirat
- FIM-Landesredaktion
- 115-Verbund (ZAG)

○ Risiken

- › **OZG:** Genauer Wortlaut und tatsächlicher Beschluss des OZG-Änderungsgesetzes
- › **Finanzierung:** ungeklärt
- › **Kapazitätsaufbau:** ungeklärt
- › **Personelle Kapazitäten:** PM 115, Redaktionen, SC, IT-Dienstleister
- › **Mitwirkung:** Aktive Mitarbeit aller Beteiligten ist nötig, um rechtzeitig auskunftsfähig zu sein
- › **XZuFi 2.3:** Verzögerung durch Zertifizierung und Umstellung



XZuFi 2.3

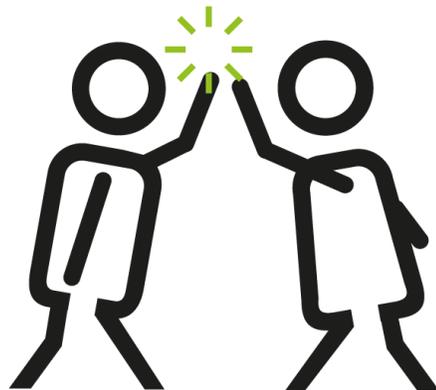
- › Beinhaltet fast alle benötigten Daten zur Beauskunftung von Onlinediensten
- › Zertifizierung im Herbst 2024
- › Keine rechtzeitige Implementierung in Redaktions- und Callcenter-Software

Durch 2.3 zu übermittelnde Informationen:

- › **URL** zu OD
- › Beschreibung des **Prozessablaufs** des OD
- › Verknüpfte **Basiskomponenten**
- › **FAQ** für OD
- › **FAQ** für Basiskomponenten
- › **Browserkompatibilität**
- › Kontaktdaten **technischer 2nd Level**

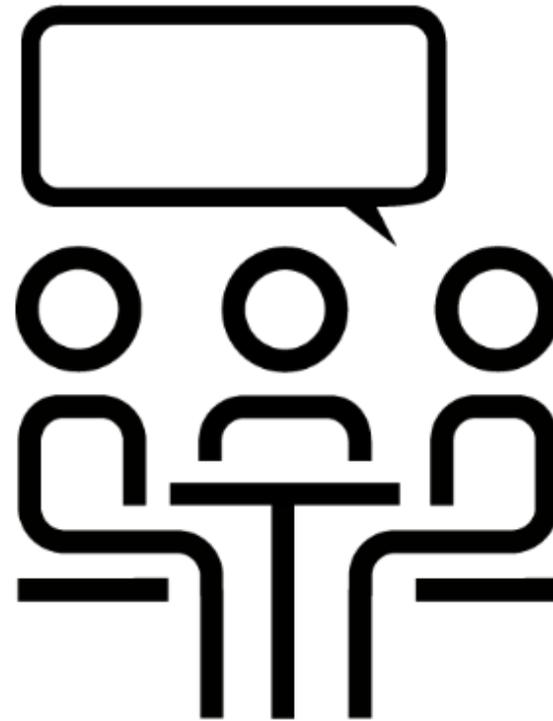
Interimslösung

- › vorübergehende Basisbeauskunftung über **existierende Standards (XZuFi 2.2)**
- › „**Die 115 kann nur beauskunften, was sie weiß**“: Existierende und öffentliche Daten (wie FAQ) müssen schnell verlinkt und zur Verfügung gestellt werden
- › **Nächste Schritte:**
 - › PM 115: Definition zum Ausfüllen des Felds „Beschreibung“
 - › Redaktionen: Ausfüllen der Onlinedienst-Informationen
 - › Redaktionen & Servicecenter: Umstellung auf mindestens XZuFi 2.2





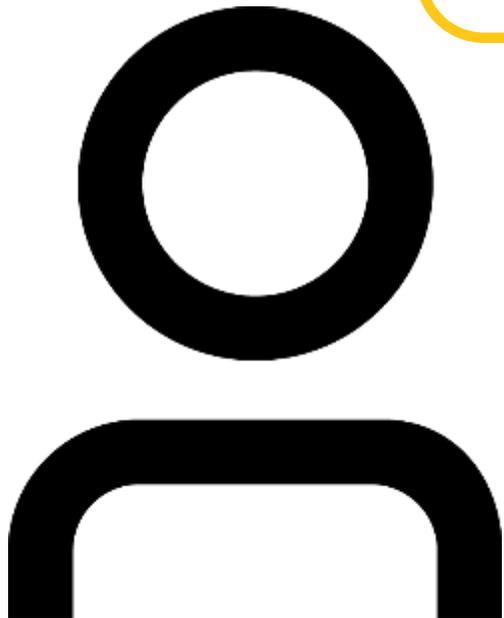
Fragerunde



Kontakt

Digitale Verwaltung. Intelligent vernetzt.

www.fitko.de



Thorsten Maid

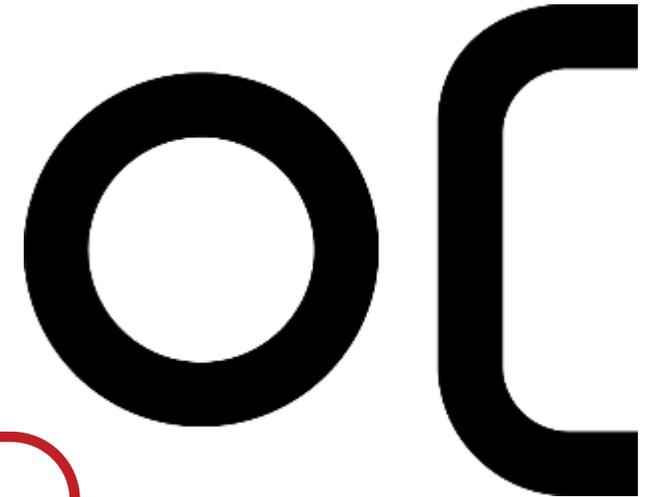
Produktmanagement 115

Thorsten.maid@fitko.de

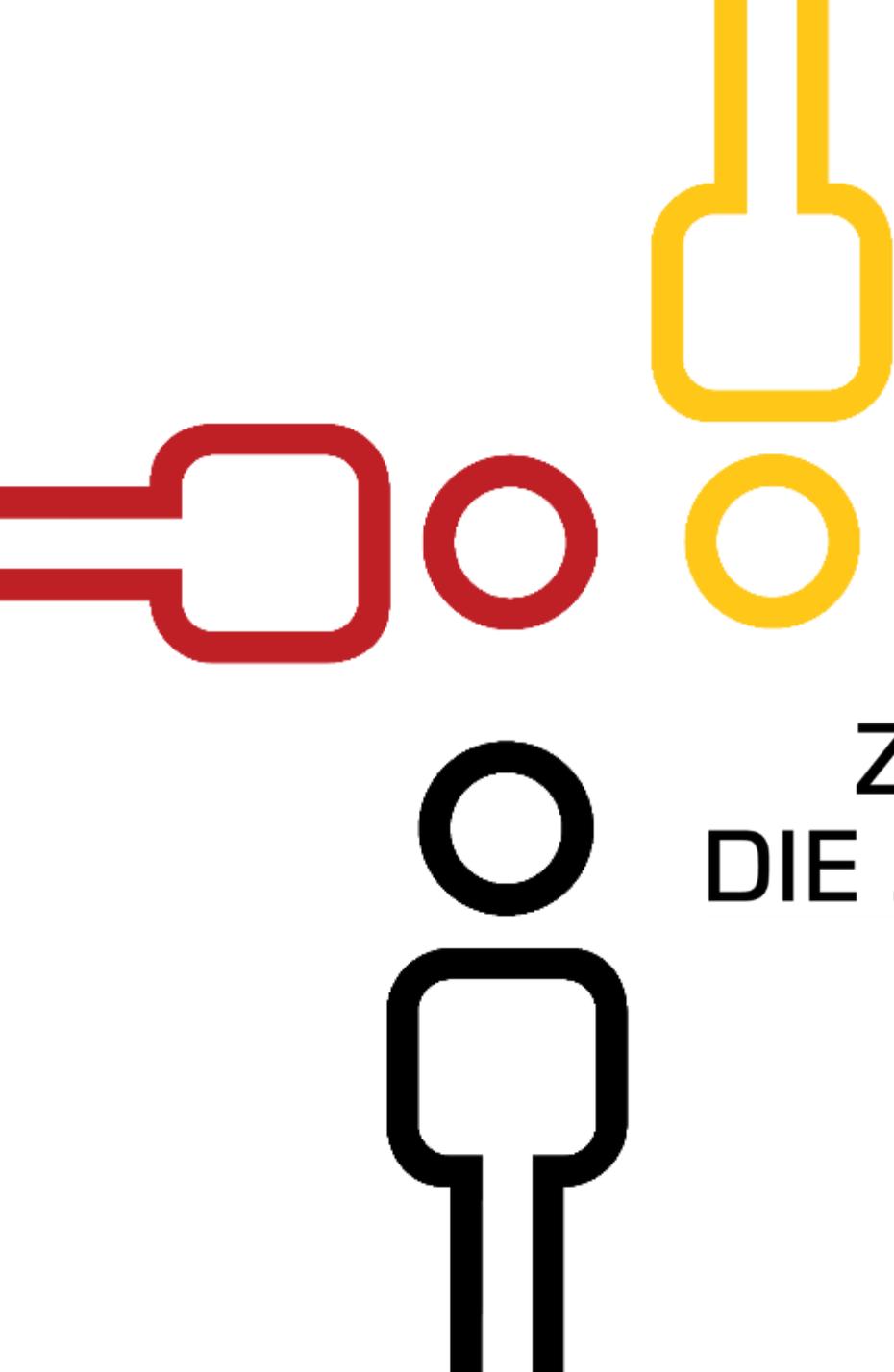
+49 (69) 401270-106

Produktmanagement 115

115@fitko.de



Twitter: www.twitter.com/fitkofoederal
Mastodon: www.social.bund.de/@fitkofoederal
LinkedIn: www.linkedin.com/company/fitko-föderale-it-kooperation



ZUSAMMEN IN
DIE ZUKUNFT



Informationsmodell

Nötige Informationen zur vollständigen Beauskunftung

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

Liefergegenstände des Projekts

Arbeitspaket	Liefergegenstand	Geplantes Lieferdatum
1	Informationsmodell (Entwurf)	01.05.2024
1	Informationsmodell (finalisiert)	01.07.2024
2	Ad-hoc-Meldungssystem	01.06.2025
3	SWP Backend Test	31.07.2024
3	SWP Frontend Test	31.07.2024
3	SWP Backend Prod	01.11.2024
3	SWP Frontend Prod	01.11.2024
4	Frontend der SWP	iterativ ab 01.09.2024
5	Konzept zur Wissenspflege	01.08.2024
5	Glossar	01.07.2024
5	Wiki	01.11.2024
5	Leitfäden	01.11.2024
6	Neues Ticketsystem	01.01.2025
6	Abschaltung des alten Ticketsystems	01.03.2025
7	Übergabe Teilprojekt an FIM Baustein Leistungen	28.06.2024
8	Korrigierte Berechnung des Anrufvolumens	01.11.2024
8	Konzept zum Kapazitätsaufbau	01.11.2024
9	Definition der Begriffe Beauskunftung und Freiwilligkeit	29.11.2024
9	Bewertung von Finanzierungsmodellen	29.11.2024
10	Abschlussbericht zur Pilotierung der Beauskunftung mittels XZuFi 2.2/2.3	01.12.2024
10	Übersicht: Vorgehen und Best Practices der Beauskunftung von Onlinediensten	01.11.2024