

# Das Projekt D115

## Einheitliche Behördenrufnummer

Feinkonzept – Management Summary





# Grußwort

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 über 150 Experten aus den Kommunen, den Ländern und dem Bund, die gemeinsam mit der Projektgruppe des Bundesministeriums des Innern und des Landes Hessen die technischen und organisatorischen Standards für den Pilotbetrieb entwickelt haben. Das D115-Feinkonzept ist der Ertrag dieser Zusammenarbeit. Es wurde zwischen allen beteiligten Behörden auf Kommunal-, Landes- und Bundesebene abgestimmt und vom Lenkungsausschuss der Projektgruppe D115 im September 2008 gebilligt.

Das D115-Feinkonzept bildet die Grundlage für die Planung und Erprobung der einheitlichen Behördenrufnummer in Modellregionen. Es definiert die Rahmenbedingungen für den Testbetrieb bis voraussichtlich Ende 2008 und den daran anschließenden zweijährigen Pilotbetrieb. 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. Auf Basis der Erfahrungen aus dem Testbetrieb und dem Pilotbetrieb wird das D115-Feinkonzept kontinuierlich weiter fortgeschrieben. Die vorliegende Kurzfassung enthält die wesentlichen Inhalte des umfangreichen D115-Feinkonzeptes und verdeutlicht die Chancen und Herausforderungen, die sich mit dem Projekt D115 Einheitliche Behördenrufnummer verbinden.

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.



Dr. Hans Bernhard Beus



Horst Westerfeld

**Dr. Hans Bernhard Beus**  
Staatssekretär im  
Bundesministerium des Innern  
Beauftragter der Bundesregierung  
für Informationstechnik

**Horst Westerfeld**  
Staatssekretär im Hessischen  
Ministerium des Innern und für Sport  
Bevollmächtigter der Hessischen  
Landesregierung für E-Government  
und Informationstechnologie

# Inhalt

Grußwort

<b>1</b>	Das Projekt D115 Einheitliche Behördenrufnummer	1
<b>2</b>	Serviceversprechen und Gesprächsqualität	7
<b>3</b>	Auskunftsszenarien	9
<b>4</b>	Wissensmanagement: Aufbau und Organisation der Auskünfte im D115-Verbund	12
<b>5</b>	Technische Realisierung des D115-Wissensmanagements	14
<b>6</b>	Netzeinrichtung und Zuführung der Rufnummer 115	16
<b>7</b>	Das Qualitätsmanagement von D115	18
<b>8</b>	Übergreifende zentrale Aspekte des D115-Verbundes	20
<b>9</b>	Einbindung der Länder in den D115-Verbund	22
<b>10</b>	Einbindung des Bundes in den D115-Verbund	23
<b>11</b>	Einrichtung von D115-Servicecentern	24
<b>12</b>	Umsetzungsplan	25

# Projekt D115

## 1. Einheitliche Behördenrufnummer

Ziel des Projekts D115 ist es, Bürgerinnen, Bürgern und Unternehmen mit der einheitlichen Behördenrufnummer einen direkten Draht in die Verwaltung zu bieten. Unter der 115 können sie sich direkt über Leistungen der öffentlichen Verwaltung informieren. Welche Verwaltungsebene, welche konkrete Behörde oder Dienststelle für das jeweilige Anliegen zuständig ist, spielt für die Anruferinnen und Anrufer dabei keine Rolle mehr. D115 ermöglicht eine neue Dimension des Bürgerservices im Kontakt mit der öffentlichen Verwaltung.



**Was bringt D115  
Bürgerinnen,  
Bürgern und der  
Wirtschaft?**

## **Nutzen der Einführung einer einheitlichen Behördenrufnummer**

Das Projekt D115 orientiert sich an den Bedürfnissen von Bürgerinnen, Bürgern und der Wirtschaft, die Leistungen der öffentlichen Verwaltung nachfragen.

### **Nutzen für Bürgerinnen, Bürger und Wirtschaft**

Anruferinnen und Anrufer erhalten unabhängig von lokalen Zuständigkeiten mit einer leicht zu merkenden Rufnummer schnelle und verlässliche Auskünfte. D115 spart Zeit, ist unkompliziert und zuverlässig:

- Zuständigkeiten und einzelne Telefonnummern müssen nicht mehr aufwändig recherchiert werden.
- Ohne den komplexen Verwaltungsapparat im Detail verstehen zu müssen, erhalten Anruferinnen und Anrufer verständliche und verlässliche Auskünfte.
- Durch gezielte Information vorab können unnötige Behördengänge vermieden werden.
- Ein „wir sind nicht zuständig“ gibt es bei D115 nicht mehr.
- Die Verwaltung ist zu einheitlichen Servicezeiten zuverlässig erreichbar.
- Die Anliegen können überwiegend direkt beim ersten Anruf geklärt werden.
- Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den D115-Servicecentern sind verantwortungsvolle Partner und kompetente Berater für jeden Anrufer.
- D115 versteht sich als lernende Organisation: Anhand der gesammelten Erfahrungen wird das Serviceangebot stetig optimiert.



## Nutzen für Verwaltung und Politik

Die Verwaltung profitiert von D115, da Prozesse optimiert, Innovationen angestoßen und Strukturen modernisiert werden können. D115 unterstützt ein modernes Serviceverständnis der Behörden. Für Politik und Verwaltung bietet D115 u. a. Möglichkeiten zur Stärkung der Bürgernähe und zur Steuerung von Verwaltungsprozessen:

Was haben  
Verwaltung und  
Politik von D115?

### ■ 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 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-Dienstleistungsrichtlinie:

Die Idee des One-Stop-Governments liegt auch D115 zugrunde, ebenso wie der Einsatz von Wissensmanagement-Technologien.

### ■ 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 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.

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

Wer macht beim Pilotprojekt D115 mit?

## Modellregionen

Ende Oktober 2007 haben über ein Interessenbekundungsverfahren Berlin, Hamburg, Hessen, Nordrhein-Westfalen und Rheinland-Pfalz ihre Beteiligung am Pilotprojekt mit den von ihnen benannten Kommunen, Landschaftsverbänden, Regierungspräsidien und weiteren Landesorganisationen zugesagt. Der Kreis der Modellregionen hat sich inzwischen erweitert: Hinzu gekommen sind das Saarland, Sachsen-Anhalt sowie die Städte Oldenburg und Wuppertal.



Abb. 1: D115-Modellregionen

## Länder

Die Länder haben zwei Aufgabenbereiche im Projekt D115: Sie koordinieren die an D115 teilnehmenden Kommunen ihres Landes und gewinnen weitere Kommunen für den D115-Verbund. Außerdem sind sie eigenständige Teilnehmer am D115-Verbund. Sie stellen Auskünfte bereit, die die jeweilige Landesebene und deren nachgeordnete Bereiche betreffen.

Für die Vorbereitung des Pilotbetriebs ist insbesondere die Unterstützung der Länder mit am Pilotbetrieb D115 teilnehmenden Modellregionen notwendig.

## Bundesverwaltung

Die Bundesverwaltung ist an der Vorbereitung des Pilotbetriebs von D115 beteiligt. Die beteiligten Ressorts einschließlich ihrer Geschäftsbereichsbehörden haben die am häufigsten nachgefragten Leistungen definiert. Alle Ressorts, die bereits heute intensiv mit telefonischen Auskünften befasst sind, werden sich sukzessive in den D115-Verbund einbringen.

Der Schwerpunkt der Anfragen wird im kommunalen Bereich liegen. Genaue Daten wird der Pilotbetrieb liefern. Derzeit wird davon ausgegangen, dass 80 Prozent der Anfragen kommunale Zuständigkeiten und jeweils 10 Prozent Zuständigkeiten der Landes- und Bundesebene betreffen.

### Berlin

### Hamburg

### Hessen

- Darmstadt
- Frankfurt
- Hanau
- Marburg
- Offenbach
- Wiesbaden
- Hochtaunuskreis
- Kreis Bergstraße
- Kreis Marburg-Biedenkopf
- Kreis Offenbach
- Main-Kinzig-Kreis
- Main-Taunus-Kreis

### Niedersachsen

- Oldenburg

### Nordrhein-Westfalen

- Aachen
- Arnsberg
- Bielefeld
- Dortmund
- Düsseldorf
- Duisburg
- Hamm
- Köln / Bonn / Leverkusen
- Mülheim / Ruhr
- Wuppertal
- Kreis Lippe
- Märkischer Kreis

### Rheinland-Pfalz

- Mainz
- Trier
- Kreis Trier-Saarburg

### Saarland

### Sachsen-Anhalt

- Magdeburg

**Wie verläuft der Pilotbetrieb?**

**Pilotbetrieb**

Der Pilotbetrieb zur Erprobung der einheitlichen Behördenrufnummer 115 soll in 2009 starten. Aufgrund der unterschiedlichen Entwicklungsstände der Servicecenter in den beteiligten Kommunen werden die Modellregionen sukzessive in den Pilotbetrieb einsteigen. Der Pilotbetrieb soll so inhaltlich und räumlich stufenweise ausgeweitet werden. Nach und nach werden weitere Kommunen und Regionen zu D115 hinzukommen und die Zahl der angebotenen Dienstleistungen wird fortlaufend wachsen. Abbildung 2 verdeutlicht die Zeitplanung bei Kommunen mit und ohne Servicecenter:

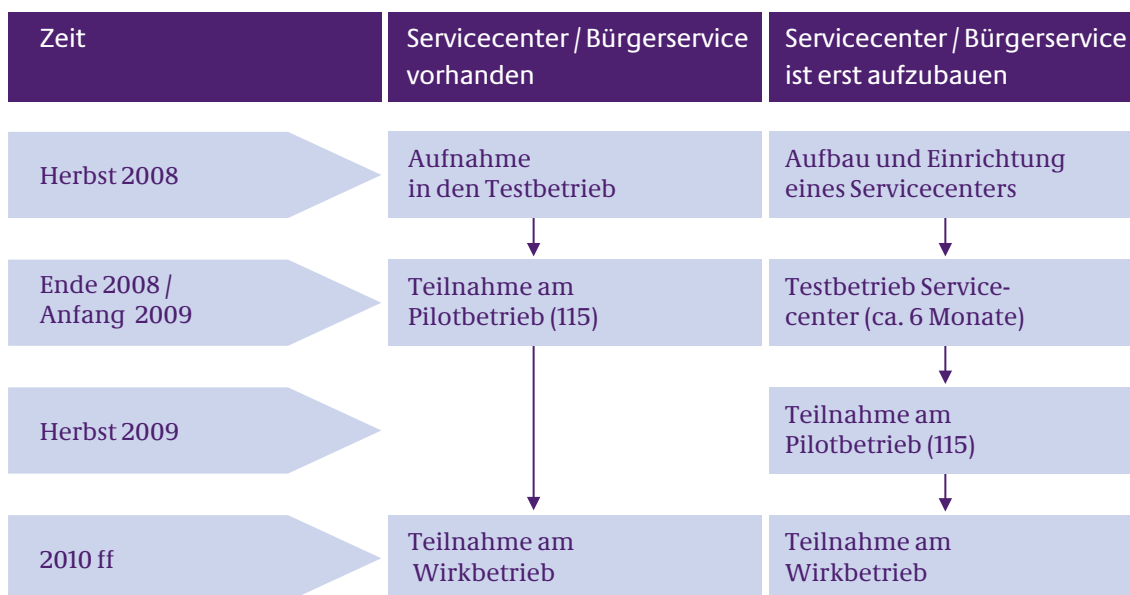


Abb.2: Projektplanung D115 2008–2010

Für die Erprobung der einheitlichen Behördenrufnummer im Pilotbetrieb stehen genügend qualifizierte Modellregionen bereit, viele interessierte Modellregionen sind im Begriff weitere D115-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.

## 2. Serviceversprechen und Gesprächsqualität

Über das Serviceversprechen wird die „Marke D115“ definiert. Die Qualität der angebotenen Leistungen wird entscheidend dafür sein, ob Bürgerinnen, Bürger und der Wirtschaft D115 akzeptieren und nutzen. Im Pilotbetrieb startet D115 zunächst mit einem „Basis-Serviceversprechen“. Auf Basis der Erfahrungen während der Erprobung der einheitlichen Behördenrufnummer wird das Serviceversprechen kontinuierlich weiter entwickelt. Das D115-Serviceversprechen umfasst folgende für die Anruferinnen und Anrufer entscheidende Aspekte:

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

Von der Definition des Serviceversprechens hängt auch der Aufwand ab, den die am D115-Verbund teilnehmenden Servicecenter leisten müssen.

### Servicezeiten

Im Pilotbetrieb ist die Behördenrufnummer 115 einheitlich von Montag bis Freitag von 8.00 bis 18.00 Uhr erreichbar.

Zu Tagesrandzeiten, beispielsweise von 6.00 bis 8.00 oder von 18.00 bis 20.00 Uhr, sowie an Wochenenden und Feiertagen stellen die bestehenden telefonischen Servicecenter nur eine geringe Nachfrage fest. Inwieweit diese Anrufe regional oder überregional auf wenige Servicecenter gebündelt werden können, wird im Pilotbetrieb erprobt.

### Service Level

Die Qualität eines Servicecenters zeichnet sich auch dadurch aus, wie viele Anrufe innerhalb eines bestimmten Zeitraums entgegengenommen werden. Der in der Fachliteratur verwendete Begriff „Standard Service Level“ definiert einen Service Level von 80/20. Das bedeutet, dass 80 Prozent der Anrufe innerhalb von maximal 20 Sekunden entgegengenommen. Hierbei handelt es sich jedoch nur um einen Richtwert, da der Grad der Erreichbarkeit eines Servicecenters unter anderem vom Aufgabenschwerpunkt abhängig ist.

Was kann D115?

Wann erreicht der Anrufer jemanden unter der 115?

Wie lange dauert es, bis der D115-Anrufer jemanden am Apparat hat?

Im Pilotbetrieb startet D115 mit einem **Service Level von 75/30**: 75 Prozent aller Anrufe sollen innerhalb von 30 Sekunden durch einen Mitarbeiter in einem D115-Servicecenter angenommen werden. Dieser Wert wurde anhand einer auf den Monatsdurchschnitt berechneten Erhebung ermittelt. Langfristig strebt der D115-Verbund den Standard Service Level von 80/20 an.

**Genügt ein Anruf?  
Wann muss der  
D115-Anrufer  
damit rechnen,  
weitervermittelt  
zu werden?**

### **Dienstleistungstiefe**

Ziel von D115 ist es desweiteren, möglichst viele Anfragen bereits im ersten Telefonat fallabschließend zu beantworten. Fallabschließend bedeutet, dass die Servicecenterkraft die Bedürfnisse des Anrufers durch Auskünfte vollständig erfüllt, so dass dieser mit demselben Anliegen nicht ein zweites Mal mit der Verwaltung in Kontakt treten muss. Als fallabschließend gilt auch die Weitervermittlung an eine konkrete Person in der Verwaltung, sofern eine solche Weitervermittlung ausdrücklich vom Anrufer gewünscht wird.

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

**Was erwartet den  
D115-Anrufer am  
anderen Ende der  
Leitung?**

### **Gesprächsqualität und -standard**

Innerhalb der Servicezeiten startet der Pilotbetrieb ohne eine Bandansage.

Die Meldung der Servicecenter soll einheitlich erfolgen.  
Es wird ein **Begrüßungsstandard** mit variablen Komponenten festgelegt.

Ein wesentliches Qualitätsmerkmal des D115-Verbunds ist die Freundlichkeit und die Verbindlichkeit, mit der ein Servicemitarbeiter das Kundengespräch annimmt, führt und beendet. Um diese Gesprächsqualität zu gewährleisten, werden Gesprächschulungen für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit telefonischem Kundenkontakt durchgeführt.

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. D115 wird zunächst nur in deutscher Sprache angeboten. Ob eine Ausweitung in andere Sprachen erfolgen soll, wird während des Pilotbetriebs entschieden.

# Auskunft

## 3. Auskunftsszenarien

Wenn Bürgerinnen und Bürger ihre Anliegen unter der Einheitlichen Behördenrufnummer vortragen, gilt es innerhalb des D115-Verbunds zwei Anforderungen zu erfüllen:

1. Die angefragte Information zu Leistungen der öffentlichen Verwaltung muss einheitlich und verbundübergreifend zur Verfügung stehen.
2. Ein möglichst großer Teil der Anfragen soll bereits im Erstkontakt fallabschließend beantwortet werden.

Um das erreichen zu können, konzentrieren die D115-Servicecenter den Ausbau ihrer Serviceleistungen zunächst auf die besonders häufig vorgetragenen Anliegen.

Als erste Kontaktstelle wird für den Anrufer das örtlich nächstliegende kommunale D115-Servicecenter angesteuert. Auskünfte zu Anfragen, die sich auf Zuständigkeiten, Öffnungszeiten, benötigte Unterlagen oder Gebühren beziehen, können in den kommunalen D115-Servicecentern schnell und kompetent beantwortet werden. Zugleich sind die D115-Servicecenter das Bindeglied zwischen den Kunden und den Fachverwaltungen, sie ersetzen also nicht die Sachbearbeitung durch die fachlich zuständigen Behörden.

Wie erhält der D115-Anrufer verlässliche Auskunft?



Wann werden  
D115-Anrufer  
weitergeleitet?

### Informationsweiterleitung im D115-Verbund

Kann das D115-Servicecenter im 1st Level eine Anfrage nicht beantworten, wird diese telefonisch weiter vermittelt oder durch Aufnahme einer elektronischen Nachricht weitergeleitet. So werden beispielsweise Anfragen zu Bundes- und Landesangelegenheiten wie besondere Fälle der Beantragung von Elterngeld etc. an zentrale oder ressortspezifische Servicecenter eines Landes oder des Bundes weitergeleitet (2nd Level). Wenn das Landes- oder Bundesservicecenter ebenfalls keine Antwort auf das Anliegen geben kann, wird die Anfrage an eine zuständige Fachbehörde bzw. Fachorganisationseinheit auf Bundes-, Landes oder kommunaler Ebene übergeben (3rd Level). Abbildung 3 veranschaulicht das Zusammenspiel von 1st, 2nd und 3rd Level im D115-Verbund.

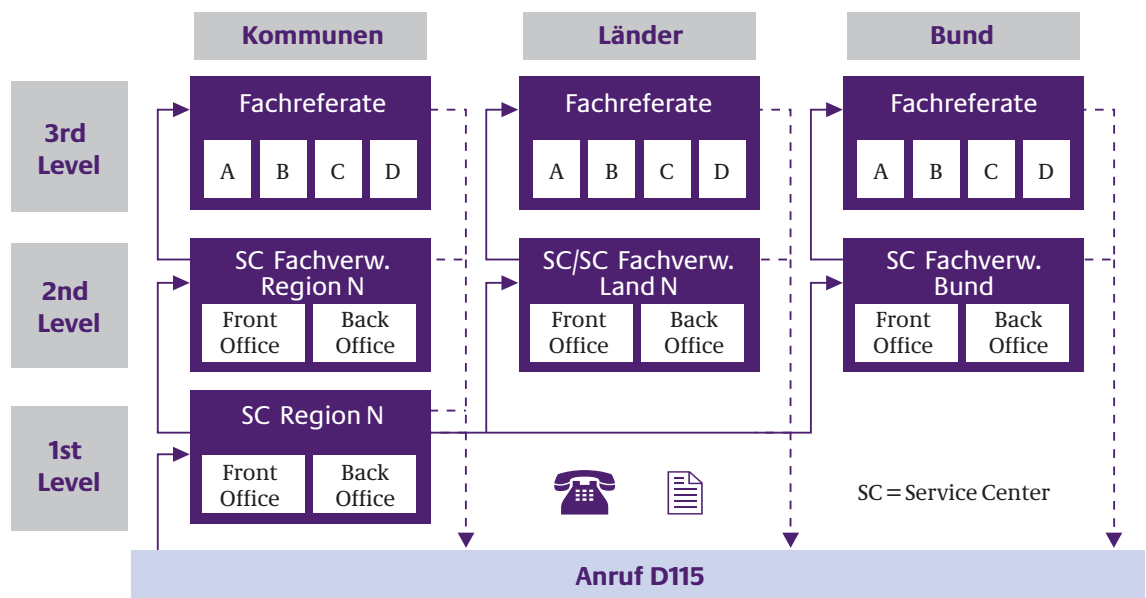


Abb. 3: Servicestruktur von D115

Nur in Ausnahmefällen soll eine telefonische Weitervermittlung zur Fachebene und zwischen den D115-Servicecentern erfolgen. Wenn die Weiterleitung eines Anliegens an die Fachebene oder den D115-Verbund erforderlich ist, wird vornehmlich die elektronische Informationsweiterleitung genutzt. So können die Anfragen auch bei Weiterleitungen schnell und verlässlich beantwortet werden.

Die Informationsweiterleitungen auf elektronischem Wege erfolgen technisch so einfach wie möglich, jedoch unter Gewährleistung der Datenschutzanforderungen. Damit die Weiterbearbeitung von Kundendaten im D115-Verbund einheitlich erfolgen kann, werden die Daten in einer standardisierten Form aufgenommen und in Form eines XML-Dokuments an das verantwortliche Servicecenter weitergeleitet. Hierbei legt der Anrufer selbst fest, ob die Rückmeldung postalisch, per Mail oder telefonisch erfolgen soll. Jedes D115-Servicecenter stellt eigenverantwortlich sicher, dass das XML-Dokument in die verwendeten Vorgangsbearbeitungs- und Ticket- oder Workflowsysteme automatisiert übernommen wird.

Anrufende, die mit einem bestimmten Ansprechpartner aus anderen Modellregionen telefonisch verbunden werden möchten, können zu Beginn des Pilotbetriebes noch nicht qualifiziert vermittelt werden. Sie werden jedoch in das zuständige Servicecenter weitergeleitet und können von dort aus direkt verbunden werden.

Die Servicecenter sind nicht als alleinige Anlaufstelle für sämtliche telefonischen Anfragen an die Verwaltung (Single Point of Contact) konzipiert. Insbesondere bei laufenden Vorgängen oder Fachverfahren können Bürgerinnen und Bürger weiterhin direkt bei der zuständigen Fachverwaltung anrufen. Auch die bisher genutzten zentralen Telefonnummern der einzelnen Behörden können weiter bestehen bleiben – die Entscheidung hierüber liegt in der Verantwortung der einzelnen D115-Teilnehmer.

### **Szenario für die fallabschließende Beantwortung von Anfragen**

Die Anrufe der Kunden aus dem Festnetz, dem Mobilfunk oder von internet-basierten Diensten (Voice over IP) werden durch die Netzinfrastruktur an das nächst gelegene Servicecenter (kommunales Servicecenter, 1<sup>st</sup> Level) geleitet.

Die D115-Servicekraft nimmt den Anruf entgegen und identifiziert das Anliegen innerhalb kurzer Zeit durch geschulte Fragetechniken.

Sie gibt den entsprechenden Suchbegriff – meist die Leistung oder ein Schlagwort – in die Suchapplikation ein. Der Suchalgorithmus greift auf die vorliegende Wissensbasis zu. Das Suchergebnis wird auf dem Arbeitsplatzbildschirm meist als Trefferliste oder Link angezeigt.

Die D115-Servicekraft prüft den Treffer auf die Verwertbarkeit und wählt, falls der Treffer nicht aussagekräftig ist, einen Punkt aus der Trefferliste aus. Kann mit Hilfe des Treffers eine qualifizierte Antwort erteilt werden, so werden alle gewünschten und erforderlichen Informationen an den Kunden übermittelt.

## 4. Wissensmanagement: Organisation der Auskünfte im D115-Verbund

Wie gestaltet sich der D115 Informationsfundus?

Die Verwaltungsaufgaben im föderalen Staat sind – von spezifischen Sonderaufgaben abgesehen – prinzipiell gleichartig. Ihre Zuordnung zu Organisationseinheiten und die Aufgabenerledigung folgen aber keinem bundesweit einheitlichen Schema. Dies erschwert die Definition eines bundesweit einheitlichen Leistungskatalogs. Zugleich wird jedoch auch der besondere Bedarf deutlich, qualitativ gleichwertige Auskünfte sicher zu stellen. Mit dem Projekt D115 werden Informationen über die Leistungen der föderalen Verwaltungsstruktur in Deutschland für Bürgerinnen, Bürger und Wirtschaft in einer geeigneten und nachvollziehbaren Form aufbereitet und übermittelt. Das Projekt D115 setzt deshalb einen Standard zur Beschreibung von Dienstleistungen, damit alle Teilnehmer im D115-Verbund in gleicher Qualität auf die Informationen zu Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung zugreifen können.

Welche Auskünfte sind gefragt?

### D115-Leistungen von Kommunen, Ländern und Bund

Analysen in bestehenden kommunalen Servicecentern und Telefonzentralen zeigen, dass Anruferinnen und Anrufer einige wenige Leistungen sehr häufig und andere, speziellere Leistungen wesentlich seltener nachfragen. Daher konzentriert sich der D115-Verbund zunächst auf die 100 am häufigsten nachgefragten Leistungen der Kommunen sowie die jeweils 25 am häufigsten nachgefragten Leistungen der Bundes- und Landesverwaltungen. Ziel des Pilotbetriebs ist es, diese Top 100- und Top 25-Leistungen im D115-Verbund fallabschließend bereits im 1st Level beantworten zu können – unabhängig davon, ob diese Leistungen für die eigene Kommunalverwaltung oder für andere an D115 teilnehmende Kommunal-, Landes oder Bundesverwaltungen gestellt werden.

Viele Kunden der kommunalen Servicecenter verbinden heute auch rechtlich eigenständige Organisationseinheiten (z. B. Eigenbetriebe für Müll, Gas, Wasser etc.) mit ihrer Verwaltung. Als erste Anlaufstelle wird häufig die Kommunalverwaltung angewählt. Gleichzeitig ist es das Selbstverständnis vieler an D115 teilnehmenden Kommunen, gerade zu diesen Belangen Hilfestellungen zu leisten und ein Angebot mit einfachen Auskünften, der Weitergabe von Telefonnummer, Adressdaten etc. bereitzustellen.

## Wissensorganisation innerhalb des D115-Verbunds

Sämtliche Top-Leistungen werden im D115-Verbund durch die teilnehmenden Servicecenter in vereinbarten Formaten (XML oder Mikroformat) bereitgestellt. Die Verbundteilnehmer greifen bei Anfragen auf diese standardisiert abgebildeten Leistungen zu und geben die erforderlichen Informationen an die Anrufer weiter. Die Verantwortung für die sachliche Richtigkeit, Bereitstellung und Pflege der Informationen trägt jede an D115 teilnehmende Verwaltung selbst.

Für das lokale Auskunftsportfolio, das über den D115-Leistungskatalog hinausgeht, verwenden die teilnehmenden D115-Servicecenter weiterhin ihre dezentralen Wissensmanagementsysteme, örtliche Register oder Fachverfahren. Ein verbundübergreifender Zugriff auf örtliche Register oder Fachverfahren erfolgt zunächst nicht.

Wie werden die D115-Informationen organisiert?

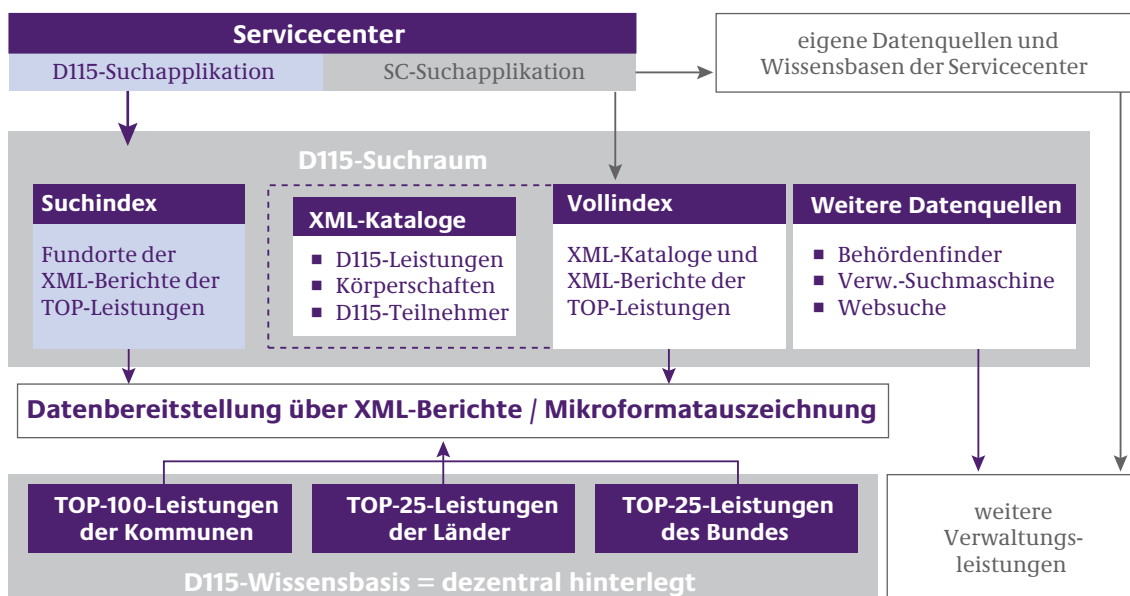


Abb. 4: Wissensmanagement

# Technik

## 5. Technische Realisierung des D115-Wissensmanagements

Wie werden die D115-Informationen technisch bereitgestellt?

Die bereits existierenden Servicecenter auf Bundes-, Landes und kommunaler Ebene setzen unterschiedliche Wissensmanagementsysteme ein, um Auskünfte zu erteilen. Sie nutzen beispielsweise Content-Management-Systeme, spezifische Datenbanken oder auch den eigenen Internetauftritt. Ziel aller Systeme ist es, die benötigten Informationen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Servicecentern schnell und eindeutig zur Verfügung zu stellen, damit der Anrufer schnelle und kompetente Auskünfte erhält.

Auch die Suchapplikationen, mit denen die relevanten Informationen aufgefunden werden können, sind vielfältig. Die an D115 teilnehmenden Servicecenter verwenden hierfür Lösungen unterschiedlicher Hersteller und auch Individualprogrammierungen. Gemeinsam ist fast allen eingesetzten Suchapplikationen, dass in ein Suchfenster Suchbegriffe, Synonyme oder Schlagworte eingegeben werden und eine Volltextrecherche zum Einsatz kommt.

Das verbundübergreifende Wissensmanagement ist der Erfolgsschlüssel für D115. Der 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.

Abb. 5: Technische Realisierung  
Erläuterungen: Suchindex und optionaler „Vollindex“ werden einmal alle 24 Stunden erstellt (gestrichelte rote Linien). Beim Lifezugriff (schwarze Linien) wird der Suchindex nach der Fundstelle abgefragt und auf die aktuell vorliegenden Daten (XML-Berichte, Mikroformat Auszeichnungen) zugegriffen. Bei Nutzung des Vollindex zum Schutz vor Netzaufall- oder Netzzugriffsproblematiken wird auf die bei der Indexerstellung mit abgeholten XML-Informationen, XML transformierten Mikroformat Auszeichnungen zugegriffen. (Quelle: BMI)

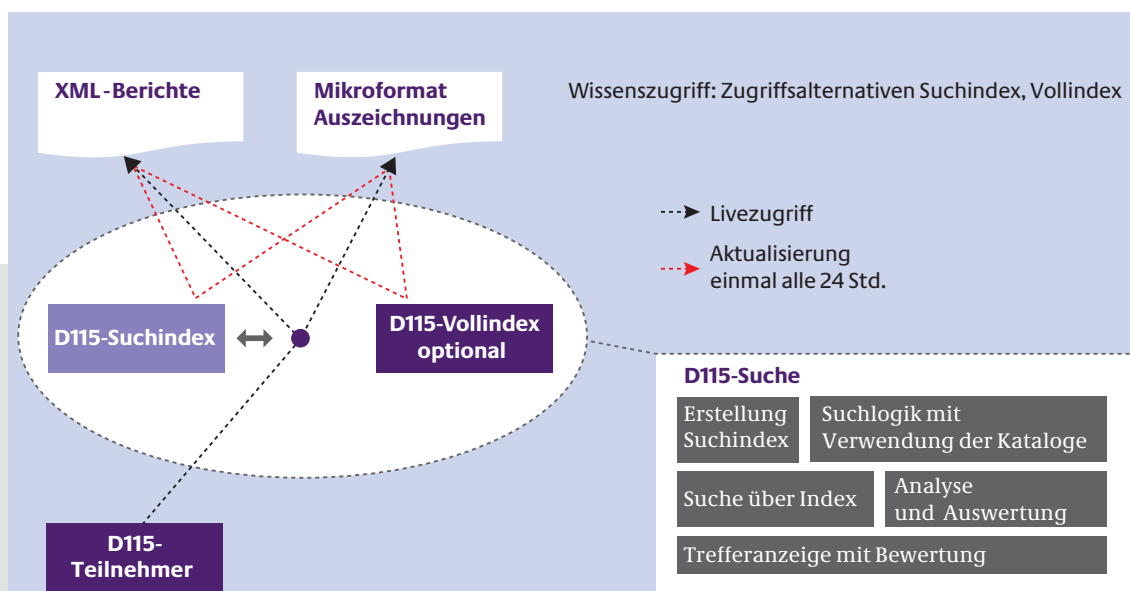
## Lösungen für die D115-Wissensbasis und den Wissenszugriff

Alle am D115-Verbund teilnehmenden Regionen stellen die abgestimmten Top-Leistungen aus ihrem Zuständigkeitsbereich nach einem standardisierten Inhaltsmuster bereit. Die jeweiligen Leistungsinformationen werden auf Basis der lokal vorhandenen und stetig aktualisierten Datenquellen erstellt. Für den Wissenszugriff bereitgestellt werden die Daten entweder als XML-Bericht oder durch die semantische Auszeichnung von Internetseiten. Ergänzt werden diese Daten durch Kataloge, die innerhalb von D115 standardisierte Strukturinformationen enthalten.

Die D115-Suchapplikation wertet die bereitgestellten Informationen für eine einheitliche Trefferanzeige aus. Der Treffer wird wahlweise als HTML- oder XML-Information angezeigt. Damit können alle D115-Servicecenter Auskünfte innerhalb der TOP-Leistungen auch für jede andere teilnehmende Verwaltung abschließend beantworten.

Wie stellen die Modellregionen ihr Wissen bereit?

Wie greifen sie auf das Wissen der anderen zu?



## 6. Netzeinrichtung und Zuführung der Rufnummer 115

Welcher D115-Anruf landet wo?

Die Bundesnetzagentur hat am 5. Dezember 2007 dem Bundesministerium des Innern die Rufnummer 115 zugeteilt. Damit die 115 in Deutschland auch angerufen werden kann, muss diese Rufnummer in allen Netzen eingerichtet werden, also im Festnetz, im Mobilfunk sowie in den internetgestützten Diensten.

Eine besondere Herausforderung ist die Weiterleitung eines D115-Anrufers an das geografisch nächstliegende D115-Servicecenter, denn Mobilfunkmasten, Festnetzstrukturen und Internettelefonie richten sich nicht an etablierten Grenzen öffentlicher Verwaltungen aus. Ist das erreichte Servicecenter nicht das zuständige Wohnort-Servicecenter, so können mit Hilfe des D115-Wissensmanagements möglichst viele Anfragen dennoch fallabschließend gelöst werden.

Der Netzbetrieb ermöglicht auch eine neue Form der Zusammenarbeit: In schwach ausgelasteten Zeiten, beispielsweise am Freitagnachmittag, kann das Anrufvolumen auf einige wenige Servicecenter-Arbeitsplätze konzentriert und zwischen den einzelnen Servicecentern aufgeteilt werden, so dass der jeweilige Betrieb wirtschaftlich geführt werden kann.

Wenn manche D115-Servicecenter in bestimmten Zeiten stark ausgelastet oder gar überlastet sind, während bei anderen das Anrufvolumen geringer ist, kann auch dieses Ungleichgewicht abgefedert werden: Anrufer aus der Warteschleife werden an ein anderes D115-Servicecenter verteilt.



## Vorgehen zur Entscheidung der Gebührenfrage

Ein anderer wichtiger Aspekt, der während des Aufbaus des Netzbetriebs geklärt wird, ist die Höhe der Anrufgebühren. Anrufe bei der 115 werden nicht kostenlos sein. Die Finanzierung der Kosten für die D115-Netzinfrastruktur in den Netzen erfolgt über einen geringen Aufschlag pro Gesprächsminute auf die marktgängigen Preise in den Teilnehmernetzen. Für den Pilotbetrieb wird der erforderliche Aufschlag 0,03 Euro/Gesprächsminute betragen. In Abhängigkeit zum Anrufaufkommen kann dieser Betrag nach dem Pilotbetrieb gegebenenfalls gesenkt werden. Die weitere Angebotspreisbildung erfolgt im Wettbewerb der Teilnehmernetzbetreiber.

Was kostet ein Anruf bei D115?

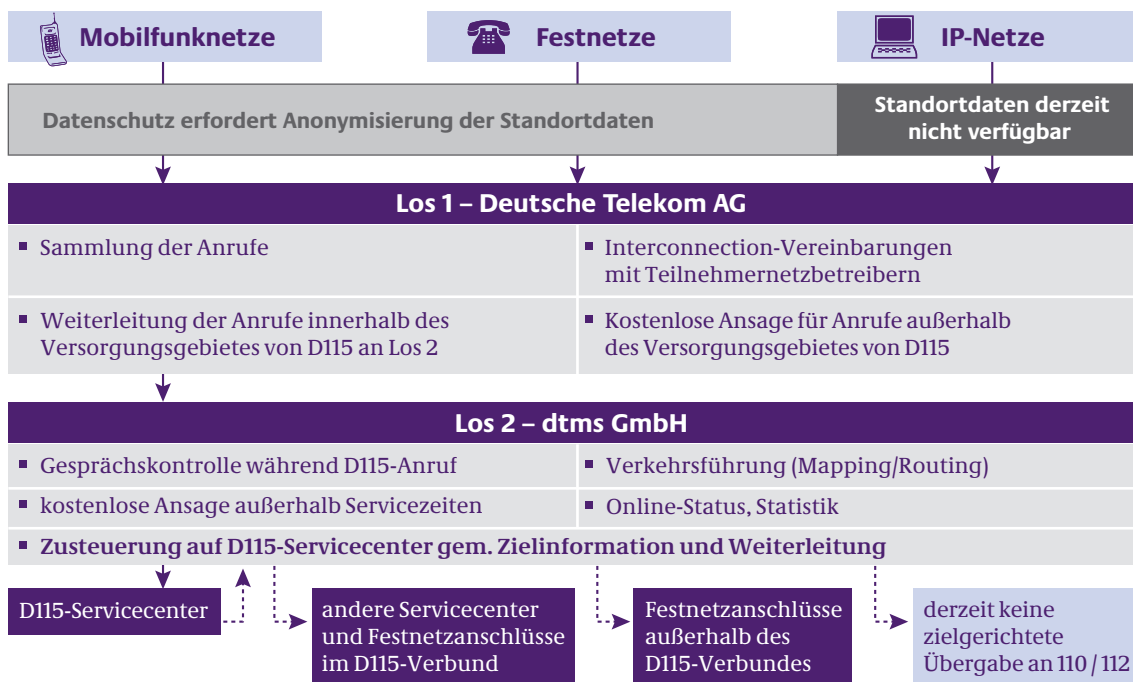


Abb. 6: Netzbetrieb

## 7. Das Qualitätsmanagement von D115

### Wie steht es um die Qualität von D115?

Ziel von D115 ist, dass sämtliche D115-Leistungen nachhaltig und in gleichbleibender Qualität erbracht werden. Das D115-Qualitätsmanagement umfasst alle Maßnahmen zur Erhaltung und Optimierung des Leistungsangebots von D115. Es ist ein kontinuierlicher Prozess, der dauerhaft betrieben wird, um die Qualität der D115-Leistungen gegenüber den Bürgerinnen, Bürgern und der Wirtschaft zu sichern. 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. Zu diesem Zweck wird eine entsprechende Arbeitsgruppe „Qualitätssicherung“ gebildet.

### Wie wird die Qualität von D115 gemessen?

#### Übergreifendes Qualitätsmanagement im D115-Verbund

Ein zentrales Instrument des Qualitätsmanagements ist ein übergreifendes Monitoring. Grundlage hierfür sind gemeinsam mit den Teilnehmern am D115-Verbund definierte Kennzahlen. Mithilfe dieser Kennzahlen lassen sich Rückschlüsse auf das Leistungsangebot von D115 ziehen und Optimierungen vornehmen. Eine wesentliche Datenquelle zur Lieferung von qualitätsbezogenen Kennzahlen ist der Netzbetrieb. Ein weiterer Teil der Kennzahlen wird aus den lokalen Servicecenter-Infrastrukturen verfügbar gemacht, so werden beispielsweise die Anliegen der Anrufer erfasst. Durch diese Informationen kann die Wissensbasis stetig aktualisiert und die Qualität im D115-Verbund gesichert werden.

### Was passiert wenn die Qualität von D115 nachlässt?

#### Qualitätssicherung und Controlling

Die Qualität und Leistungsstärke von D115 wird von jeder Stelle des D115-Verbunds, also von jedem Servicecenter und den dortigen Servicecenterkräften beeinflusst. Sinkt die Qualität an einer Stelle, so bedeutet dies, dass entweder an anderer Stelle mehr geleistet werden oder aber dass im gesamten D115-Verbund eine Qualitätseinbuße hingenommen werden muss. Um dies zu vermeiden, werden vordefinierte Maßnahmen zur Sicherung der Qualität durchgeführt.

## Benchmarking im D115-Verbund

Durch einen D115-Qualitätsvergleich sollen die Erfahrungen und Stärken einzelner D115-Teilnehmer ausgewiesen und den anderen D115-Teilnehmern verfügbar gemacht werden. Die von den Servicecentern monatlich gelieferten Kennzahlen werden von der Arbeitsgruppe Qualitätsmanagement in einem Standardbericht in anonymisierter Form an die teilnehmenden Servicecenter übermittelt und daraus individuelle sowie verbundübergreifende Optimierungsvorschläge erarbeitet. Die Kennzahlen einzelner Servicecenter werden uneingeschränkt vertraulich behandelt.

Wie wird die Qualität von D115 weiter entwickelt?

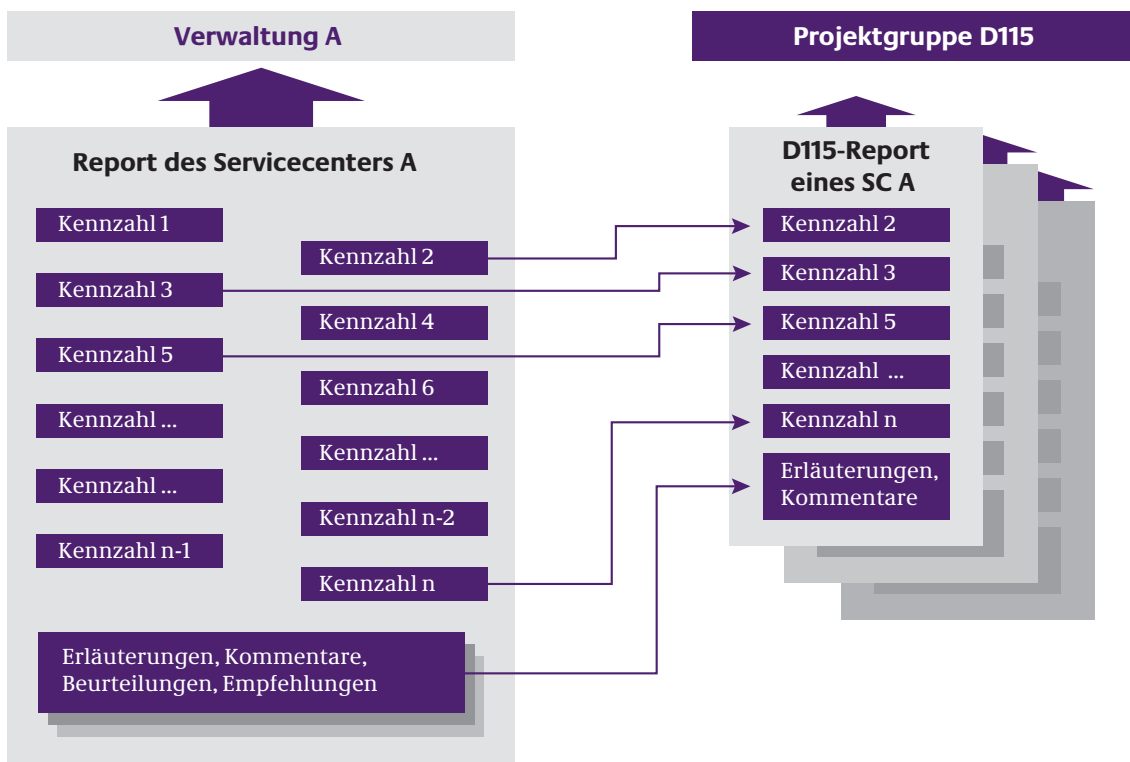


Abb. 7: Qualitätsmanagement

# Aspekte

## 8. Übergreifende zentrale Aspekte des D115-Verbundes

Das Projekt D115 berührt eine Vielzahl von technischen, rechtlichen und organisatorischen Querschnittsthemen wie Barrierefreiheit, Mitbestimmungs- und Arbeitsschutzaspekte oder Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen. Diese sind umfassend in der Langfassung des Feinkonzepts behandelt, einige ausgewählte werden nachfolgend vorgestellt.

### Datenschutz

Wendet sich eine Bürgerin oder ein Bürger an eine Behörde, so gelten bereits Name, Anschrift, Kommunikationsdaten (Telefon, E-Mail, Fax) und das Anliegen – das oft sehr konkrete Rückschlüsse auf die Lebensumstände zulässt – als personenbezogene Daten im Sinne des Datenschutzrechts. Diese Daten sind besonders gegen unbefugten Zugriff und Verwendung zu schützen.

Die Erhebung und Weiterleitung von personenbezogenen Daten durch das Servicecenter ist nur dann zulässig, wenn der Betroffene zuvor eingewilligt hat. Dieser freiwilligen Einwilligung des Betroffenen muss eine entsprechende Aufklärung durch das Servicecenter vorangegangen sein. Informationsweiterleitungen im D115-Verbund zur abschließenden Bearbeitung von Anfragen erfolgen datenschutzkonform.

### Abgrenzung zu den Notrufnummern 110 / 112

Durch die numerische Nähe der einheitlichen Behördenrufnummer 115 zu den etablierten und jedem Bürger bekannten Notrufnummern 110 und 112 ist es zwingend erforderlich, die Inhalte von D115 klar zu den Notrufnummern abzugrenzen. Dies erfordert besondere Anstrengungen in der Kommunikations- und Öffentlichkeitsarbeit.

Wie werden die Daten von D115-Anrufer geschützt?

Wie kann verhindert werden, dass Notrufe bei der 115 eingehen?


<b>110 Polizei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Selbst oder andere in Gefahr für Leib und Leben</li> <li>■ Zeuge oder Opfer eines Unfalls</li> <li>■ Zeuge oder Opfer einer Straftat, Hinweise zu Fahndungen</li> <li>■ Verdächtige Beobachtungen, zur polizeilichen Prüfung</li> </ul>
<b>112 Feuerwehr</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Feuer, Unfall oder andere Notlage</li> <li>■ Lebensbedrohlicher Gesundheitszustand</li> <li>■ „Mein Keller ist voll mit Wasser!“</li> <li>■ „Der Baum fällt gleich um!“</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Für allgemeine Fragen an die Verwaltung, Öffnungszeiten etc.</li> <li>■ Hinweis zur Sicherheit des öffentlichen Raumes (defekte Ampel)</li> <li>■ Fragen nach Zuständigkeit</li> </ul>

Abb. 8: Abgrenzung zu Notrufnummern

### Umgang mit Fehlanrufen (Notrufen)

Um auf Notrufe, die bei der 115 eingehen, unverzüglich reagieren zu können, wird eine zielgenaue Übergabe des 115-Anrufs an die zuständige Notrufleitstelle sichergestellt. Bei Anruf der 115 nimmt das Servicecenter das Telefonat an und qualifiziert das Anliegen des Bürgers oder Unternehmens. Sollte festgestellt werden, dass es sich um einen Notfall handelt, wird der Notruf entsprechend der technischen Spezifikation ohne Verlust der Gesprächsdateninformationen an die zuständige Leitstelle der polizeilichen oder nicht polizeilichen Gefahrenabwehr übergeben. Hingegen sollen Anrufe, die bei den Notrufnummern eingehen und keinen Notruf darstellen, nicht an die D115-Servicecenter weitergeleitet werden.

Was passiert mit Fehlanrufen?

# Länder

## 9. Einbindung der Länder in den D115-Verbund

Welche Aufgabe haben die Länder bei D115?

Der Erfolg des Projekts D115 hängt maßgeblich von der Einbeziehung der Landesebene ab. Nicht nur die Ministerien selbst, sondern insbesondere auch die aus Bürgersicht relevanten Landesbehörden gilt es einzubinden. 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. Von standardisierten und kontinuierlich gepflegten Landesleistungen profitieren insbesondere auch die Kommunen im 1st Level, die teilweise bereits heute Anfragen zu Leistungen der Länder beantworten. Die Informationsbeschaffung ist jedoch sehr zeitaufwändig und erfolgt nicht einheitlich. Im D115-Verbund könnten die Anfragen zu Landesleistungen künftig wesentlich effizienter bearbeitet werden.

Grundsätzlich sollte die Weiterleitung aus dem 1st Level an eine zentrale Kopfstelle im Land erfolgen (2nd Level). Diese beantwortet einen weiteren Teil der Fragen über den Zugriff auf interne Wissensdatenbanken. Spezielle Fragen werden von dort aus an das 3rd Level, die Fachbehörden und -abteilungen, weitergeleitet. Bei Landesbehörden mit einem spezialisierten und hoch frequentierten Auskunftsservice kann eine direkte Weiterleitung aus dem 1st Level erfolgen, beispielsweise an Statistische Landesämter.

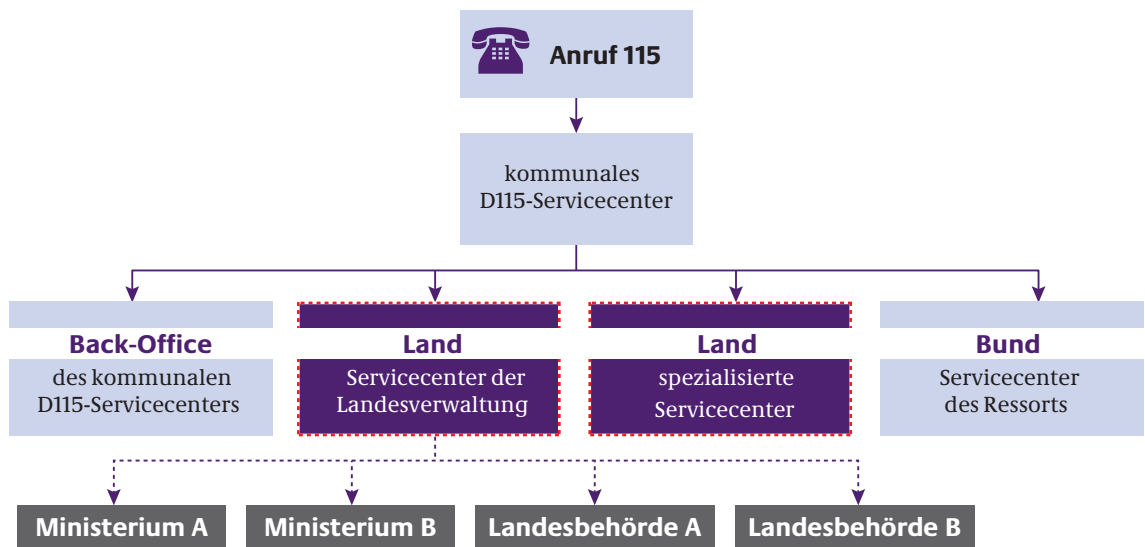


Abb. 9: Die Landesebene im D115-Verbund

## 10. Einbindung des Bundes in den D115-Verbund

Auch die Bundesverwaltung wird mit ihren Top-Leistungen systematisch in D115 eingebunden. Dies entlastet einerseits die Bundesverwaltung, weil entsprechende Anfragen durch die Kommunen im 1st Level beantwortet werden. Andererseits können durch die Einbindung der Bundesverwaltung potenzielle Anfragen von Bürgerinnen, Bürgern und Wirtschaft vollständig abgedeckt werden. Lediglich Anfragen an die Institutionen der Europäischen Verwaltung werden zunächst nicht systematisch eingebunden.

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.

Welche Aufgabe hat der Bund bei D115?

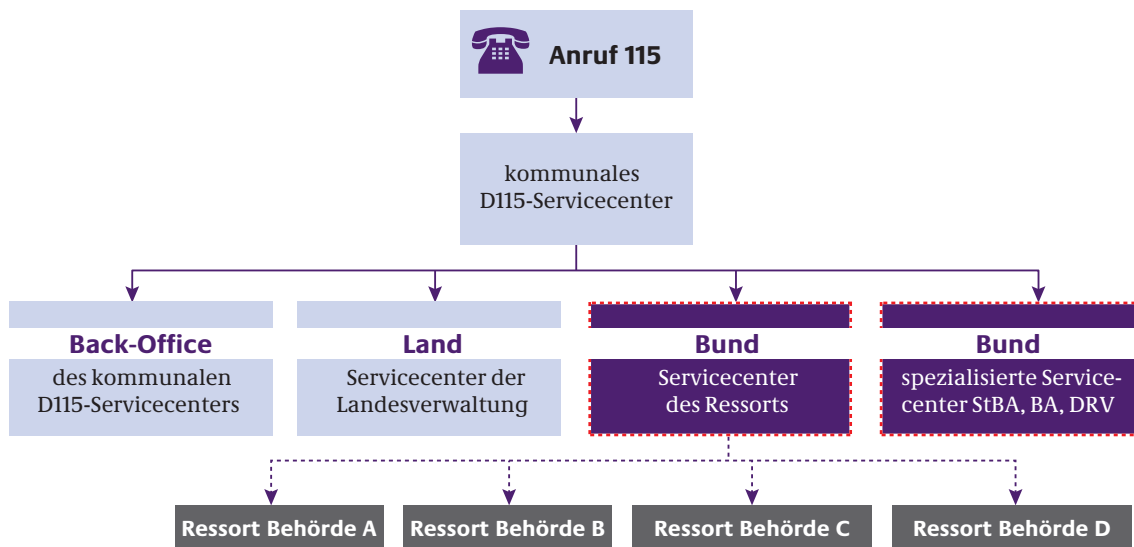


Abb. 10: Die Bundesebene im D115-Verbund

# Servicecenter

## 11. Einrichtung von D115-Servicecentern

Was muss beim Aufbau eines D115-Servicecenters beachtet werden?

Um bei D115 mitmachen zu können, muss entweder ein eigenes Servicecenter aufgebaut werden oder der Anschluss an bestehende Servicecenter erfolgen.

Der Aufbau eines eigenen Servicecenters stellt für Großstädte, aber auch für Landes- oder Bundesverwaltungen im Regelfall keine größere Hürde dar. Für kleinere und mittelgroße Kommunen ist der separate Aufbau eines eigenen Servicecenters meist unwirtschaftlich. Für diese Organisationen gilt es, ihr „Volumen“ zu bündeln und ein Servicecenter gemeinsam mit anderen Kommunen, der Kreisverwaltung bzw. mit mehreren Landkreisen aufzubauen oder sich an bereits existierende Servicecenter anzuschließen. Dies kann physisch durch die Verlagerung von Arbeitsplätzen an einen oder mehrere zentrale Dienststellen erfolgen oder aber auch virtuell durchgeführt werden, in dem die technische und organisatorische Infrastruktur geschaffen wird.

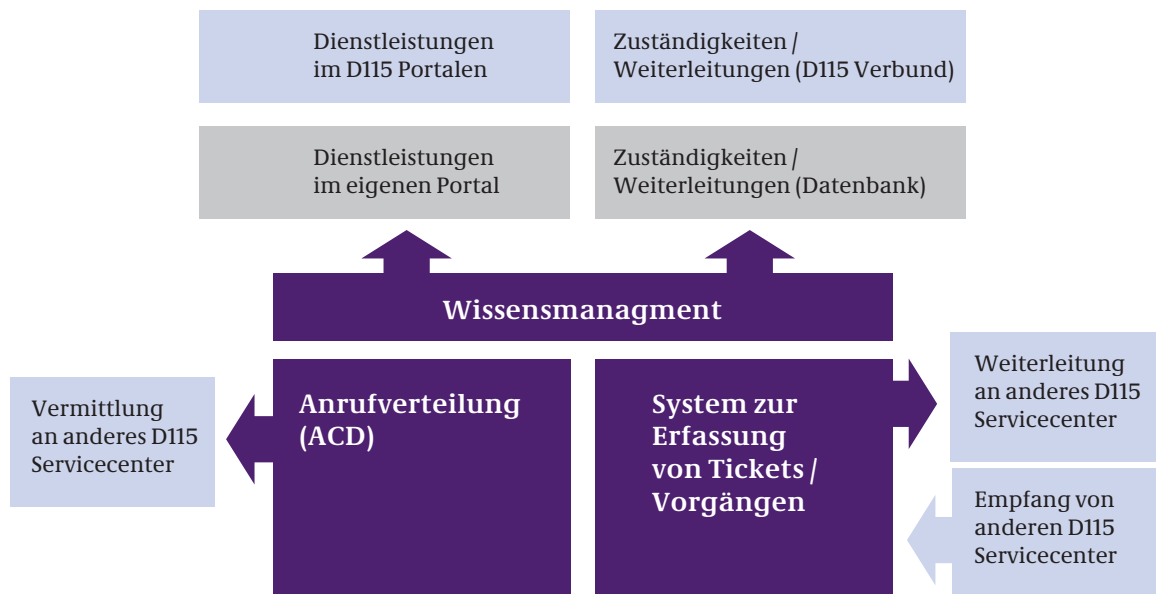


Abb. 11: Komponenten eines D115-Servicecenters

# Umsetzung

## 12. Umsetzungsplan

Der Aufbau und die Umsetzung von D115 bis zum Pilotbetrieb verlaufen in drei Phasen. Ziel der drei Phasen ist es, die zentralen Technologien und Komponenten bereitzustellen, sich den im Feinkonzept vereinbarten Anforderungen fortlaufend zu nähern und diese im Pilotbetrieb nachhaltig zu gewährleisten.

Was ist noch zu tun bevor der Pilotbetrieb starten kann?

### 1. Aufbau der dezentralen und zentralen D115-Komponenten und anschließende Systemtests

Alle Systemkomponenten und Anwendungen sind einzurichten. Die Systemtests werden überwiegend durch die Servicecenterkräfte der teilnehmenden Servicecenter durchgeführt, können aber auch von verbundübergreifenden Dienstleistern getestet werden.

### 2. Testbetrieb

Während des Testbetriebs wird das Zusammenspiel zwischen den zentralen und dezentralen D115-Systemkomponenten getestet. Bis die 115 eingerichtet ist, werden alle internen Tests mit einer Testrufnummer durchgeführt.

### 3. Erprobungsbetrieb

Der Erprobungsbetrieb setzt auf die Verwendung der Rufnummer 115 auf (stiller Betrieb) und dient als Grundlage für die abschließende Abnahme der D115-Komponenten. In dieser Phase wird auch intensiv um Unterstützung in Politik und Verwaltung geworben. Zudem sind sämtliche noch erforderlichen Freigaben durch die Projektgremien und die Genehmigung durch die Mitbestimmungsorgane herbeizuführen.

Nach erfolgreichem Abschluss des Erprobungsbetriebes startet D115 mit dem Pilotbetrieb. Der Pilotbetrieb soll ca. zwei Jahre fortgesetzt werden, um am Ende der Pilotphase (Ende 2010) eine Empfehlung aussprechen zu können, ob und in welcher Form die einheitliche Behördenrufnummer 115 bundesweit eingeführt werden kann.

Zur Teilnahme an der Testphase wird von der Projektgruppe D115 ein Interessenbekundungsverfahren bei den qualifizierten Modellregionen durchgeführt. Die Eingangsvoraussetzungen sind so definiert, dass möglichst viele der qualifizierten Servicecenter an der Umsetzung der D115 teilnehmen können.

Servicecenter, die zu späteren Zeitpunkten dem D115-Verbund beitreten, durchlaufen vor Eintritt in den Pilotbetrieb immer eine Testphase, in der die Funktionsfähigkeit des Servicecenters mit Blick auf die Erfüllung des D115-Serviceversprechens nachgewiesen werden muss.

**Weitere Informationen  
zum Projekt D115 Einheitliche  
Behördenrufnummer finden  
Sie unter**

**[www.d115.de](http://www.d115.de)**



## **Impressum**

### **Herausgeber**

Bundesministerium des Innern  
Referat O3 – Projekt D115  
Alt-Moabit 101D  
10559 Berlin  
[www.d115.de](http://www.d115.de)

**Gestaltung:** WerbeAtelier Theißen, Lohfelden

**Druck:** Druckerei ausDRUCK, Kassel

**Stand:** Oktober 2008

**Auflagenhöhe:** 2000 Exemplare

**Artikelnummer:** BMI08324

