

Case Study

115: Der Bürgerservice der öffentlichen Verwaltung



Auf einen Blick

Die Organisation

Einheitliche Behördennummer 115, Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 im Bundesministerium des Inneren
www.115.de

Branche

Öffentlicher Sektor

Kennzahlen

Über 27 Millionen Bürgerinnen und Bürger (2017)

Lösung

USU Knowledge Management

Herausforderung

- Gestiegene Erwartungen der Öffentlichkeit an Qualität, Transparenz und Tempo von Verwaltungsleistungen
- Sehr komplexes Umfeld durch die föderale Struktur der deutschen Verwaltung und die Fülle unterschiedlicher Themen
- Flächendeckende Umsetzung einheitlicher Service- und Qualitätsstandards
- Standardisierte Bereitstellung von strukturierten Inhalten sowie rasche Zugriffsmöglichkeiten auf qualitätsgesicherte Informationen

Warum USU ausgewählt wurde

- Entscheidung nach internationaler Ausschreibung und Bewertung verschiedener Lösungsszenarien anhand eines umfangreichen Kriterienkataloges
- Vergabe des Auftrags zur Entwicklung, technischen Einrichtung und zum Betrieb des 115-Wissenszugriffs an ein Konsortium, bestehend aus Siemens Enterprise (GU), ITDZ Berlin (Betrieb) und USU (Wissensmanagement-System)
- Umfassendes Technologieangebot und hohe Fachkompetenz von USU im Bereich Wissensdatenbanken und Wissensmanagement-Prozesse
- Gute Referenzen, erfolgreiche Realisierung bei anderen Servicecentern, z. B. Stadt Köln

Projektmeilensteine

- Start mit umfassendem Konzept und Leistungsausschreibung
- Erfolgreicher technischer Aufbau und Betrieb des verbundübergreifenden Wissensmanagements
- Aufnahme des Regelbetriebs mit ca. 15 Mio. Teilnehmern
- Zuschlag zur Realisierung der neuen Plattform für den Produktivbetrieb
- Sukzessive Weiterentwicklung und Umsetzung weiterer Ziele geplant, z. B. Gewinnen weiterer 115-Teilnehmer, Vertiefung des Auskunftsangebotes, Multikanalkommunikation etc.

Vorteile durch die USU Lösung

- Einheitlicher Zugang für Bürger(innen) zu Informationen der Verwaltung
- Zeit- und Kostenersparnis für Bürger und Verwaltung durch Klärung der Anliegen im telefonischen Erstkontakt
- Neue Servicekultur in der öffentlichen Verwaltung und positives Feedback
- Hohe Qualität der 115 bzgl. Erreichbarkeit und Erstlösungsrate
- 115 entlastet die Fachebene in der Verwaltung signifikant
- Die 115 kann als Sensor für Bürgerbedürfnisse und neue Themen genutzt werden

115 – wir lieben Fragen!

Mit der Idee der einheitlichen Behördennummer 115 startete Ende 2006 auf dem IT-Gipfel eine neue Ära der ebenenübergreifenden Kooperation für mehr Bürgernähe und Bürokratieabbau in Deutschland. Nach einer längeren Konzeptionsphase begann das aufgrund seiner Komplexität und vielen unterschiedlichen Beteiligten sehr ambitionierte Großprojekt mit dem Pilotbetrieb im März 2009. Auftraggeber waren das Bundesministerium des Innern und das Land Hessen. Projektpartner waren Siemens Enterprise Communications (heute Unify), dtms GmbH, Deutsche Telekom AG, ITDZ und USU.

Die Verantwortung für die Software des zentralen Wissensmanagements lag bei USU. Ziel war und ist es, einen bundesweit vernetzten Bürgerservice zu realisieren, der allen Bürgern einen direkten Draht in die Verwaltung bietet. Ein einheitlicher Zugang zu allen Teilen der kommunalen Verwaltung sowie der Landes- und Bundesbehörden sollte nicht nur der Öffentlichkeit, sondern auch der Verwaltung entscheidende Vorteile bieten. Denn aufgrund der hohen Beantwortungsquote im Erstkontakt bei einfachen Fragen am Telefon bzw. der Vorqualifizierung der Anliegen erwarteten die Verantwortlichen vor allem eine signifikante Entlastung der Fachämter. Eine Schlüsselrolle kam dabei dem zentralen Wissensmanagement zu, das die Servicemitarbeiter in die Lage versetzt, rasch und bedarfsgerecht auf die relevanten Dokumente zuzugreifen und kompetent zu antworten. Erst dadurch konnten standardisierte, einheitliche und ebenenübergreifende Auskünfte gewährleistet werden.

„ Ein gut funktionierendes Wissensmanagement und ein verbindliches Serviceversprechen sind die Basis für einen erfolgreichen Bürgerservice 115.

Silke Leßenich, Leiterin der Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 im Bundesministerium des Innern



115-Teilnehmerkonferenz ©Bundesministerium des Innern

Wissensmanagement als Erfolgsfaktor

13 kreisfreie Städte und Landkreise, 4 Bundesländer und 14 Bundesbehörden beteiligten sich am Pilotbetrieb der 115 und erlaubten damit etwa 10 Millionen Bürgerinnen und Bürgern, den neuen Telefonservice zu nutzen. Das Auskunftsspektrum umfasste zunächst die hundert am meisten nachgefragten Leistungen. Für den Datenaustausch unterschiedlicher Informationen der Kommunen, Bundes- und Landesbehörden wurde das 115-Format geschaffen, das sowohl die Leistungsberichte (Beschreibung der angebotenen Serviceleistungen), die Informationsweiterleitung (Ticketing) als auch zusätzliche Informationen übergreifend standardisiert. Die 115-Suchapplikation greift auf diese zentralen Informationen zu, wobei die Treffer wahlweise im HTML- oder XML-Format angezeigt werden. Auf diese Weise können alle 115-Servicecenter Auskünfte innerhalb der Top-Leistungen auch für jede andere teilnehmende Verwaltung abschließend beantworten. Nach erfolgreichem Abschluss der Pilot- und Projektphase startete der Regelbetrieb der 115 im April 2011. Im Rahmen der Weiterentwicklung erhielt USU den Zuschlag zur Realisierung einer neuen 115-Softwareplattform, die nach der Migration, Abnahmetests und Schulungen ein Jahr später implementiert wurde. Wichtige Aspekte dabei waren z. B. Barrierefreiheit oder die Umsetzung eines Sicherheitskonzeptes gemäß BSI-Standard. Derzeit erfolgen sukzessive Verbesserungen auf Basis von priorisierten und genehmigten Änderungsverlangen der beteiligten Servicecenter.

Auf gutem Weg

Die einheitliche Behördennummer 115 hat sich bewährt. Und sie expandiert weiter: Über 27 Millionen Bürgerinnen und Bürger in 470 Kommunen können 2017 den Bürgerservice der öffentlichen Verwaltung nutzen. Das Feedback der Öffentlichkeit ist ausgesprochen positiv, zumal das Serviceversprechen der Verwaltung in puncto Erreichbarkeit, Beantwortungsquote im Erstkontakt und Reaktionsdauer deutlich übertroffen wurde. Auch der Bekanntheitsgrad wächst stetig – inzwischen dürften über die Hälfte der Bundesbürger die 115 kennen. Bis zur flächendeckenden Erreichbarkeit sind jedoch noch einige Herausforderungen zu meistern.



Die 115-Riesenziffern © Bundesministerium des Innern



**Kontaktieren Sie uns –
wir beraten Sie gerne.**

www.usu.com



Smart Businesses use USU

info@usu.com · www.usu.com

USU