

Digitalisierung – und wer denkt an die Nutzenden?

Wie kann ein nutzerfreundlicher Support im OZG-Zusammenhang aussehen?

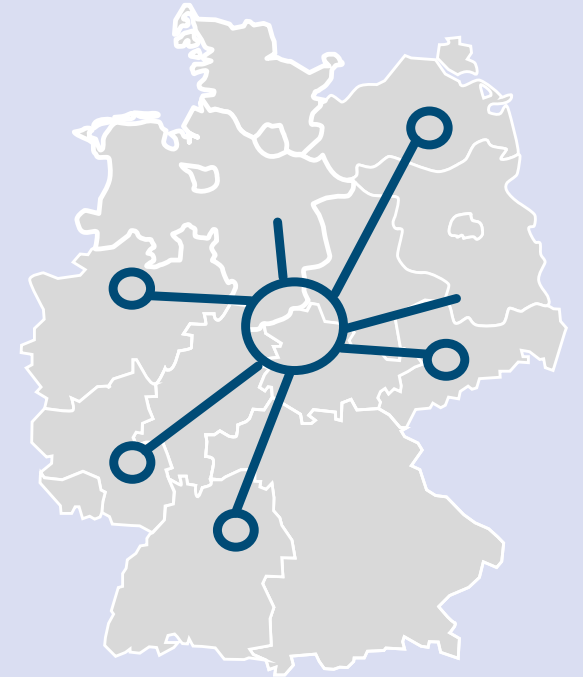
OZG-Erfahrungsaustausch

8. Dezember 2021

Die Aufgabe der 115 – Beauskunftung zu Verwaltungsleistungen

→ Eine Rufnummer für die gesamte deutsche Verwaltung:

- Einfach – ein leicht zu merkender zentraler Zugang zur Verwaltung
- Immer zuständig – die häufigsten Leistungen von Kommune, Land oder Bund
- Serviceorientiert – von Mo bis Fr in der Zeit von 8:00 bis 18:00 Uhr weltweit unter der Kurzwahl (+49) 115 erreichbar
- Kompetent – Beantwortung der Fragen mittels qualitätsgeprüfter Wissensdatenbank, ggf. durch jedes beliebige Servicecenter bundesweit
- Ebenen übergreifende Zusammenarbeit im föderalen Verbund:
560 Kommunen, 14 Länder und die gesamte Bundesverwaltung



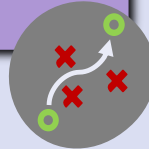
Ausgangslage – warum eine Lotsenfunktion?

- Die Anzahl der Gespräche wuchs von ca. 2,5 Millionen im Jahr 2019 auf ca. 3,5 Millionen im Jahr 2020. Für das Jahr 2021 sind ähnliche Zahlen zu erwarten. → Das macht die hohe Bekanntheit der 115 sowie den enormen Bedarf nach einer guten telefonischen Beauskunftung deutlich.
- Erhöhtes Anrufvolumen wird auch gespeist durch Fragen zu Online-Leistungen der Verwaltung im Rahmen der OZG-Umsetzung
- Zudem qualitative Veränderung der Anfragen - höhere Anzahl an komplexeren Fragestellungen
 - mehr Zeitbedarf bei der Beauskunftung
- Lotsenfunktion für viele Servicecenter heute schon Realität
- Entwicklung der Lotsenfunktion der 115 bringt Qualitätssicherung und Standardisierung der Beauskunftung von Online-Leistungen mit sich
 - Ziel ist einheitlicher Support mit gewohntem 115-Servicestandard.



Die Erweiterung der Funktion der 115 Digitalisierung für den Bürger leicht gemacht!

1. Level-Support zu
Verwaltungsleistungen und
deren Online-Dienste

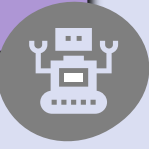


Lotsenfunktion

- Weiterentwicklung der 115 nach dem „One-Face-to-the-Customer“-Prinzip
- Die 115 „lotst“ durch und zu den verschiedenen analogen und Online-Verwaltungsleistungen und beantwortet „1st-Level-Fragen“

Niederschwelliger zentraler Einstiegspunkt für Bürgerinnen und Bürger zur (digitalisierten) Verwaltung über verschiedene Kanäle.

Ausweitung der Erreichbarkeit
24/7 - Mehrkanalzugang



SDS

- Sprachdialogsystem (SDS) für teil- oder vollautomatisierte Auskünfte ausgewählter Fragestellungen

Chatbot

- Chatbot ermöglicht automatisierte Beauskunftung umfangreicher Fragestellungen

Die Lotsenfunktion der 115 – Beauskunftung zu Onlineleistungen

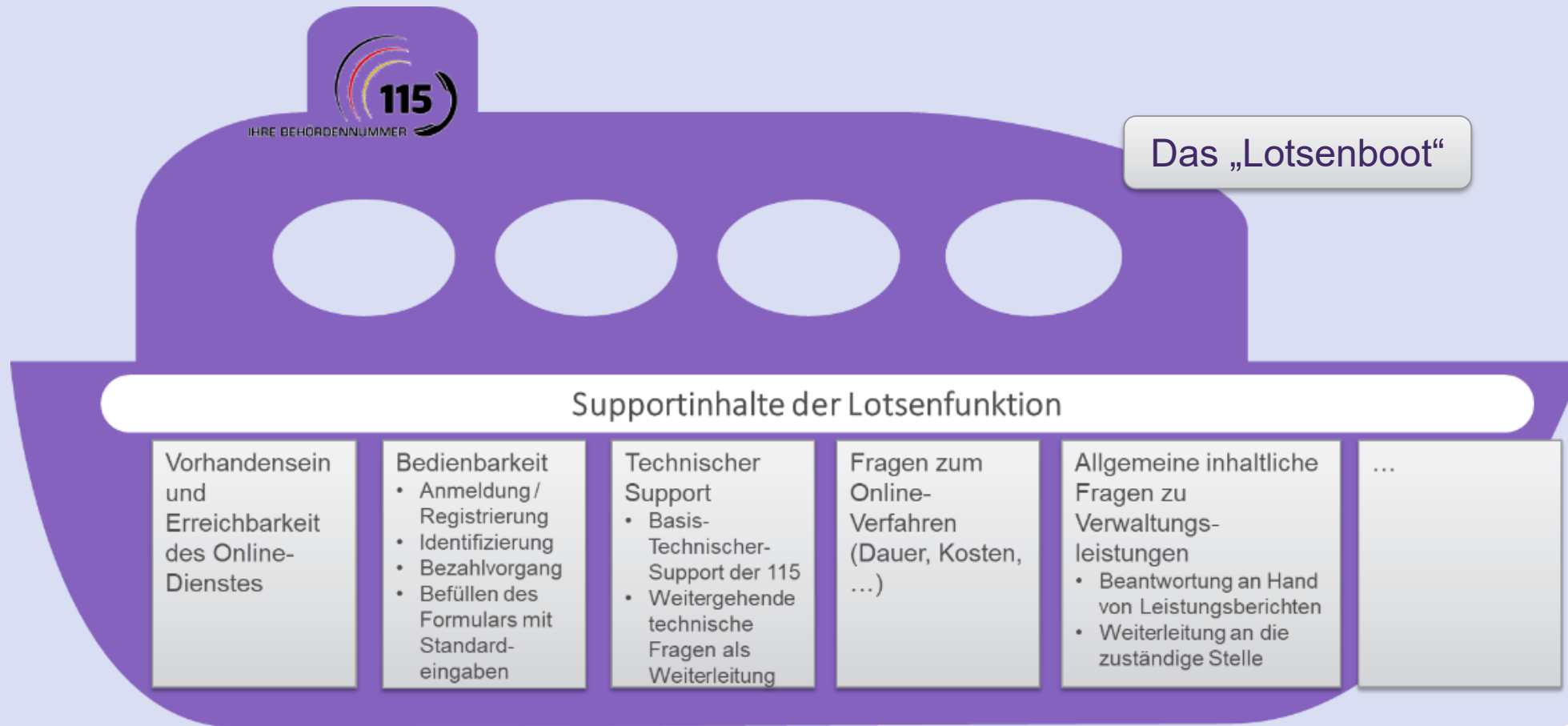
„Die Behördennummer 115 ist der erste Kontakt für Fragen zu Verwaltungsleistungen und deren Online-Diensten. Mit der Lotsenfunktion der 115 werden Bürger*innen und Unternehmen anfragebezogen auf den Zugangskanälen der 115 durch das Angebot der Verwaltung geführt. Die 115 unterstützt die Anfragenden bezogen auf fachliche Zusammenhänge, Zuständigkeiten und mögliche Verfahrensformen.

Die 115 erläutert die Möglichkeit der Online-Abwicklung von Verwaltungsleistungen und erreicht auch Zielgruppen, die Online-Dienste (noch) nicht für sich in Betracht gezogen haben und unterstützt sie, diese zu nutzen.“*

*Definition innerhalb des 115-Verbundes, beschlossen durch Zentrale Arbeitsgruppe der 115 am 16.11.2021



Inhalte der Lotsenfunktion der 115 – Beauskunftung zu Onlineleistungen



Entwicklungsstand der Lotsenfunktion

- Erarbeitung eines Grobkonzeptes im Verbund ist erfolgt
- Arbeitspapier für den 115-Verbund
- Weitere Konkretisierung in Abstimmung mit anderen Supportstrukturen
- Schaffung der Voraussetzungen (Wissensmanagement, Technische Unterstützung, Befähigung, Prozesse, Schnittstellen, ggf. gesetzliche Regelungen)

→ Die 115 ist eine Säule der OZG-Umsetzung.

→ Sie begleitet die Nutzenden von Online-Diensten mit einem 1st Level Support



Austausch- und Informationsbedarfe zur Lotsenfunktion

Verknüpfung, Rückkopplung und Abgrenzung zu 2. Level-Support

- **Problemkategorisierung**
- **Problemlöseprozess 1. Level**
- **Übergabeverfahren (z.B. Ticketsystem?)**

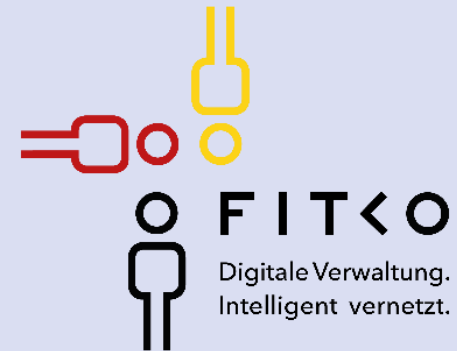
Informationen für die Beauskunftung bzw. den 1. Level-Support

- **Verlinkungen**
 - Link zum Online-Dienst - leichte Auffindbarkeit und Möglichkeit der Weitergabe
- **Ansprechpunkte**
 - fachliche Kontaktmöglichkeit Ansprechpunkt für Online Dienste für tiefergehende fachliche Fragen (2nd Level)
 - technischer Ansprechpartner für weitergehenden Support bzw. Problemmeldungen
- **FAQ**
 - Informationen, die häufig nachgefragt werden, insbesondere technische Lösungen aus 2. Level-Support



IHRE BEHÖRDENUMMER

Wir lieben Fragen



Diese Präsentation von Petra Streiber und Katharina Berndt, Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115, ist lizenziert unter „Creative Commons Namensnennung 4.0 International Public License (CC BY 4.0)“