

Neue Wege, klarer Kurs – die 115 setzt Segel

Beauskunftung zu Onlinediensten durch die 115

Martin Georg – Produktmanagement 115

Agenda des Workshops

1. Die Aufgaben der 115 – Beschlüsse des IT-PLR

- a. Ursprüngliches Framework
- b. Beauskunftung zu Onlinediensten
- c. Zukünftige Strukturen und Aufgaben

2. Informationsquellen und Aufbau der Inhalte

- a. Welche Informationen hat der Servicecenter-Agent?
- b. Wie werden die Informationen erzeugt und bereitgestellt?

3. Workshop: Erwartungen an die Beauskunftung

- a. Aussuchen eines Onlinedienstes
- b. Beschreibung des Nutzerszenarios
- c. Welche Informationen werden bei einem Anruf „erwartet“
- d. Welche Informationen konnten bereitgestellt werden?
- e. Was kann die 115 besser machen?



Die Aufgaben der 115

Ursprüngliches Framework & Beschlüsse des IT-PLR zur Beauskunftung von Onlinediensten

„Mit der Behördennummer 115 wird (unabhängig von den föderalen Ebenen) ein einfacher direkter telefonischer Zugang zu Auskünften über Leistungen der öffentlichen Verwaltung etabliert.“

Quelle: Charta für den Regelbetrieb der 115

Neue Aufgaben für die 115 – Beschlüsse 2023/11 und 2025/14 des IT-PLR:

Umsetzungskonzeption „Flächendeckender First-Level-Support für Onlinedienste mit der 115“ (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.

„Flächendeckende Auskunftsfähigkeit 115“ (2025/14)

1. Der IT-Planungsrat beschließt den Bericht „Flächendeckender First-Level-Support für Online-Dienste mit der 115 – Bericht zur aktuellen Auskunftsfähigkeit“ der FITKO.
2. Er beauftragt die FITKO, bis zur 42. Sitzung der AL-Runde einen Vorschlag zur Anpassung der Organisationsstruktur des 115-Verbundes unter Einbezug der Länder zur Entscheidung vorzulegen, der zukünftig einen flächendeckenden telefonischen First-Level Support zu Online-Diensten sicherstellt.

Die Aufgaben der 115

Zukünftige Strukturen und Aufgaben

„Die Weiterentwicklung der 115 soll sich in zwei Richtungen vollziehen:

- (1) eine fachlich-inhaltliche Weiterentwicklung in der Form einer sogenannten Lotsenfunktion und
- (2) eine technische Weiterentwicklung durch die Einführung zentraler Technologien bzw. Zugangskanäle im 115-Verbund.“

Quelle: Eckpunktepapier zur Weiterentwicklung der Behördennummer 115 2021

Neue zentrale Technologien in Umsetzung

- Der 115 Chatbot mit KI-Unterstützung (Go-Live am 17.11.2025)
- Das 115 Sprachdialogsystem SDS (im Regelbetrieb)

Neue Ideen

- 24/7 Voicebot zur Beauskunftung
- Ticketformularsystem über die 115 Webseite
- Antragssachbearbeitung über Videokonferenz (Erprobung in Karlsruhe)
- Chatsystem (mit KI-Unterstützung?)



Informationsquellen und Aufbau der Inhalte

Welche Informationen hat der Servicecenter-Agent?

Das Wissen der 115 speist sich aus 2 primären Quellen:

- In (FIM)-Redaktionssystemen erfasste Leistungsbeschreibungen zu Verwaltungsleistungen
- Lokale Wissensdatenbanken der einzelnen 115-Servicecenter

Globale Informationsstruktur folgt dem XZuFi-Standard



Nur lokal nutzbar



Auskunftshinweise	
Keine Auskunftsinformationen verfügbar	
BESCHREIBUNG	Wohnsitz anmelden, Zuzug aus dem Inland Bitte beachten Sie, dass Sie bei der gewür Sie unter "Weitere Informationen" - Online
VERFAHRENSABLAUF	
ONLINE	In allen BürgerServiceCentern werden täg Ihnen kein passender Termin vorgeschlag
KOSTEN	Wer eine Wohnung bezieht, muss sich inner
VORAUSSETZUNGEN	Volltext
BENÖTIGTE UNTERLAGEN	Die Anmeldung muss innerhalb von zwei Wk erfolgen. Ein volljähriges Familienmitglied k: Anmeldung von Einzelpersonen unterschied von gemeinsam umziehenden, aber nicht r Personen zu verwenden.
ZUSTÄNDIGE STELLE(N)	
WEITERFÜHRENDE LINKS	
FRIST	Hinweise (Besonderheiten)
FACHLICHE FREIGABE	<ul style="list-style-type: none">• Zieht ein Elternteil mit einem Kind in ei die sogenannte "Einverständniserklär mitgebracht werden.
META-INFORMATIONEN	

Informationsquellen und Aufbau der Inhalte

Wie werden die Informationen erzeugt und bereitgestellt?

Leistungsinformationen stammen aus Redaktionssystemen

- Stammtexte aus Bundesredaktion bzw. Landesredaktionen
- Kommunale Leistungen bzw. Spezialisierungen
- Direkte Zulieferung aus kommunalen Redaktionssystemen

Abruf durch die 115 Software oder Drittsystem

The screenshot shows the 115 portal interface. At the top, there's a navigation bar with 'Dashboard', 'Suche', 'Tickets', 'Kennzahlen', 'Administration', and 'Dokumente'. Below this, a search bar contains 'Bremen, Kreis Bremen, Stadt, 28195 - 28779'. To the right of the search bar, there are icons for 'Suche starten', 'Sortierung' (Alphabetisch, Relevanz), and 'Relevanz'. Below the search bar, there's a section titled 'Servicecenter erreichbar' with a list of opening hours: Montag: 08:00 - 18:00, Dienstag: 08:00 - 18:00, Mittwoch: 08:00 - 18:00, Donnerstag: 08:00 - 18:00, Freitag: 08:00 - 18:00. To the right of this, there's a section titled 'Weiterleitungsnr.' with a list of contact information: E-Mail: d115@pop.bremen.de, Teilnehmernummer: K100235. Below this, there's a section titled 'Dienstleistungen' with a list of services: Wohnsitz anmelden, Zuzug aus dem Inland (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung). Below this, there's a section titled 'Auskunftshinweise' with a list of information: Keine Auskunftsinformationen verfügbar. Below this, there's a section titled 'VERFAHRENSABLAUF' with a list of steps: Wohnsitz anmelden, Zuzug aus dem Inland (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung). Below this, there's a section titled 'Bitte beachten Sie, dass Sie bei der gewünschten Dienstleistung auch unseren Online-Service in Anspruch nehmen können. Den Link dorthin finden Sie unter "Weitere Informationen" - Online Service'.

The screenshot shows the 115 portal interface. At the top, there's a navigation bar with 'Dashboard', 'Suche', 'Tickets', 'Kennzahlen', 'Administration', and 'Dokumente'. Below this, a search bar contains 'Führerschein ändern wegen Sehhilfe'. To the right of the search bar, there are icons for 'Suche starten', 'Sortierung' (Alphabetisch, Relevanz), and 'Relevanz'. Below the search bar, there's a section titled 'Führerschein ändern wegen Sehhilfe' with a list of links: Welche Unterlagen werden benötigt?, Welche Gebühren fallen an?, Welche Fristen muss ich beachten?, Was sollte ich noch wissen?, Leistungsbeschreibung, Voraussetzungen, An wen muss ich mich wenden?, Rechtsgrundlage, Typisierung. Below this, there's a section titled 'Welche Unterlagen werden benötigt?' with a list of documents: Personalausweis oder Reisepass mit einfacher Meldebescheinigung, Führerschein, Neues Lichtbild, das den Bestimmungen der Passverordnung entspricht, Bescheinigung über einen gültigen Sehtest, Sehtestbescheinigung, Zeugnis oder Gutachten dürfen nicht älter als zwei Jahre sein. Below this, there's a section titled 'Welche Gebühren fallen an?' with a list of fees: Die Gebühren legt die Fahrerlaubnisbehörde nach der Gebührenordnung für Maßnahmen im Straßenverkehr (GebOSt) fest. Below this, there's a section titled 'Zuständige Stellen' with a list of addresses: Stadtverwaltung Ludwigshafen - Straßenverkehr: Fahrerlaubnisse, Adresse: Achtmorgenstraße 9, 67065 Ludwigshafen am Rhein, Rollstuhlgerecht: unbekannt, Aufzug vorhanden: unbekannt, Lieferanschrift: Bismarckstraße 25, 67059 Ludwigshafen am Rhein, Rollstuhlgerecht: unbekannt, Aufzug vorhanden: unbekannt, Postanschrift: Postfach 21 12 25, 67042 Ludwigshafen am Rhein.

Workshop

Erwartungen an die Beauskunftung

Aus eurem persönlichen Erfahrungshorizont:

**Bitte sucht euch ein Thema aus, bei dem Ihr Fragen an die bzw. zur
Verwaltung habt bzw. hattet!**

**Geht davon aus dass Ihr dieses Szenario mithilfe eines Onlinedienstes
lösen wollt**

Bitte beschreibt dieses Szenario

Ruft die 115 an



Nutzt den 115 Chatbot (Beispiel Frankfurt am Main)



Workshop

Erfahrungsaustausch – Vorstellung ausgewählter Erlebnisse in der Runde

Welche Erwartungen hattet Ihr an die Anfrage?

Konntet Ihr eurer Anliegen lösen?

Wurden eure Erwartungen ... nicht erfüllt /erfüllt / übertroffen?

Was kann der Agent besser machen?

Was kann die 115 besser machen?

Vielen Dank für eure Aufmerksamkeit!

Alle Produkte des IT-Planungsrats werden von der FITKO (Föderale IT-Kooperation) gesteuert. Diese Aufgabe erfüllt sie im Auftrag des IT-Planungsrats.

Martin Georg

Produktmanagement 115

E-Mail: martin.georg@fitko.de

Tel.: +49 69 401270 140

Web: www.115.de | www.fitko.de

