

# 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 Auskunftsähigkeit“ 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)



Spachdialog-  
system SDS

## 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



Auskunftshinweise	
Keine Auskunftsinformationen verfügbar	
BESCHREIBUNG	Wohnsitz anmelden, Zuzug aus dem Inland Bitte beachten Sie, dass Sie bei der gewür Sie unter "Weitere Informationen" - Online
VERFAHRENSSABLAUF	In allen BürgerServiceCentern werden täg Ihnen kein passender Termin vorgeschlag
ONLINE	Wer eine Wohnung bezieht, muss sich inner
KOSTEN	<b>Volltext</b>
VORAUSSETZUNGEN	Die Anmeldung muss innerhalb von zwei Wo erfolgen. Ein volljähriges Familienmitglied kö Anmeldung von Einzelpersonen unterscheidet von gemeinsam umziehenden, aber <b>nicht r</b> <b>Personen</b> zu verwenden.
BENÖTIGTE UNTERLAGEN	
ZUSTÄNDIGE STELLE(N)	
WEITERFÜHRENDE LINKS	
FRIST	<b>Hinweise (Besonderheiten)</b>
FACHLICHE FREIGABE	<ul style="list-style-type: none"><li>• zieht ein Elternteil mit einem Kind in ei die sogenannte "Einverständniserkläru mitgebracht werden.</li></ul>
METAINFORMATIONEN	- Ab dem vollendeten 16. Lebensjahr ka



# 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 displays two main sections of the 115 software interface.

**Left Side (Servicecenter Bremen):**

- Servicecenter erreichbar: Bremen, Kreis Bremen, Stadt, 28195 - 28779
- Erreichbarkeit: 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
- Dienstleistungen: Wohnsitz anmelden, Zuzug aus dem Inland (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)

**Right Side (Ticketing System):**

- Führerschein ändern sehilfe | Ludwigshafen am Rhein | Suche starten | Sortierung:  Alphabetisch  Relevanz
- BUS Rheinland-Pfalz (1) | D115 (40) | lok. Wissensdatenbank (0) | Organisationseinheiten RP (0) | externes Mitarbeiterverzeichnis (0) | LWM Trier (0) | LWM Koblenz (0)
- An das Ticket anhängen | Ticket erfolgreich abschließen | Ticket verwerfen | Weitere Optionen
- Führerschein ändern wegen Seihilfe**
- Inhalt
  - 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
- Welche Unterlagen werden benötigt?**
  - 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.
- Welche Gebühren fallen an?**

Die Gebühren legt die Fahrerlaubnisbehörde nach der Gebührenordnung für Maßnahmen im Straßenverkehr (GebOSt) fest.
- Zuständige Stellen:**
  - 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](mailto:martin.georg@fitko.de)

Tel.: +49 69 401270 140

Web: [www.115.de](http://www.115.de) | [www.fitko.de](http://www.fitko.de)

