

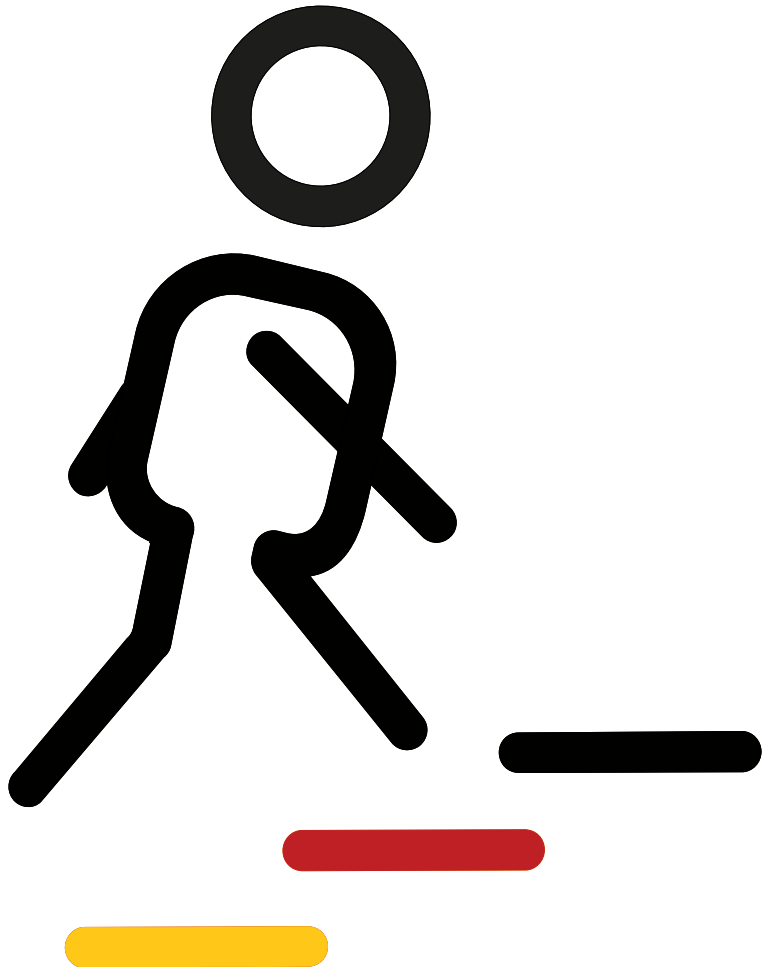
115: First Level Support für Online-Dienste

OZG-Erfahrungsaustausch

30.08.2023 | Thorsten Maid & David Brodesser

115: First Level Support für Online-Dienste

OZG-Erfahrungsaustausch 2023



1. 115:Check-in

2. FITKO & 115

3. First Level Support für Online-Dienste mit der 115

- Projektziele
- Projektphasen
- Politische Basis für First Level 115
- Wo stehen wir gerade?

4. Ihre Fragen & Ihr Feedback

5. Interaktiver Teil

FITKO

- › „Unterbau“ des IT-Planungsrats
- › Digitalisierung der Verwaltung in Deutschland koordinieren und vorantreiben
- › Management der Produkte des IT-Planungsrats



115

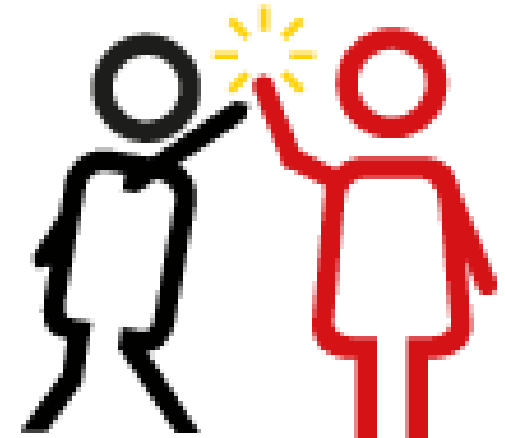
- › First Level Support: direkter telefonischer Draht und erste Anlaufstelle für Verwaltungsanliegen aller Art
- › gemeinsames Vorhaben von Bund, Ländern und Kommunen, auf freiwilliger Basis



○ Projekt „First Level Support für Online-Dienste mit der 115“

Projektziele

- **Übergeordnetes Ziel: 115 als Ansprechpartner für inhaltliche und technische Fragen in ganz Deutschland**
- **First-Level Support für Online-Dienste zu:**
 - Vorhandensein und Erreichbarkeit
 - Bedienbarkeit
 - Technischer Basis-Support
- Support nicht nur EfA-Dienste, sondern auch weiterer Online-Dienste, insbesondere im OZG- und SDG-Kontext

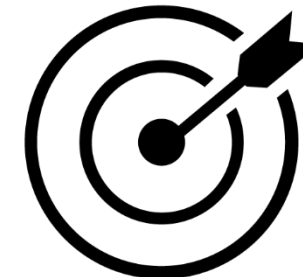


Projekt „First Level Support für Online-Dienste mit der 115“

AG RaBe & OZG

AG RaBe Mindestanforderungen an Efa-Dienste:

R6	Second Level Support (fachlich) MiLa	Das MiLa muss eine verantwortliche Stelle für den fachlichen Support (Second Level) des Efa-Onlinedienstes sicherstellen.
R7	Second Level Support (technisch) MiLa	Das MiLa muss eine zuständige Stelle für den technischen Support (Second Level) der landeseigenen Komponenten im Zusammenhang mit dem Efa-Onlinedienst und den Kontakt zu möglichen weiteren landesinternen IT-Dienstleistern (Third Level Support) sicherstellen.
R8	Service Desk / First Level Support MiLa	Das MiLa soll einen regional verfügbaren <u>First Level Support über die 115</u> zur Verfügung stellen, der als Erstkontakt für Nutzende zur Verfügung steht (First Level Support). Sofern das MiLa die 115 nicht nutzen möchte, muss das MiLa den First Level Support über einen eigenen Service Desk bereitstellen.



OZG 2.0 (aktueller Entwurf)

§ 3a

Beratungsangebot im Portalverbund

(1) Bund und Länder stellen für Nutzer im Portalverbund eine allgemeine fachunabhängige, barrierearme Beratung für die Abwicklung ihrer über Verwaltungsportale angebotenen, elektronischen Verwaltungsleistungen bereit und bestimmen dafür öffentliche Stellen. Diese öffentlichen Stellen unterstützen Nutzer bei der Abwicklung von Verwaltungsleistungen im Portalverbund.

Projekt „First Level Support für Online-Dienste mit der 115“

IT-Planungsrat

[IT-PLANUNGSRAT](#) > [BESCHLÜSSE & INFORMATIONEN](#) > BESCHLUSS 2023/11 | BEHÖRDENNUMMER 115

Behördennummer 115

IT-Planungsrat | 29.03.2023 | 40. Sitzung | Beschluss 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.
3. Der IT-Planungsrat bittet das Produktmanagement 115 der FITKO bis zur 41. Sitzung eine Kostenbetrachtung für die Beschlussfassung vorzulegen.

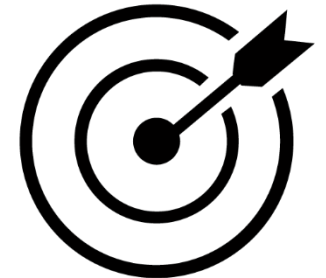
↓ [Beschluss2023-11_Behördennummer_Leitfaden_Integration_TN \(2 MB, pdf\)](#)

↓ [Beschluss2023-11_Behördennummer_Leitfaden_SC \(1 MB, pdf\)](#)

↓ [Beschluss2023-11_Behördennummer_Mindestanforderungen \(558 KB, pdf\)](#)

↓ [Beschluss2023-11_Behördennummer_Umsetzungskonzeption \(2 MB, pdf\)](#)

↓ [Beschluss2023-11_Behördennummer>Weiterentwicklung \(1 MB, pdf\)](#)



○ Projekt „First Level Support für Online-Dienste mit der 115“

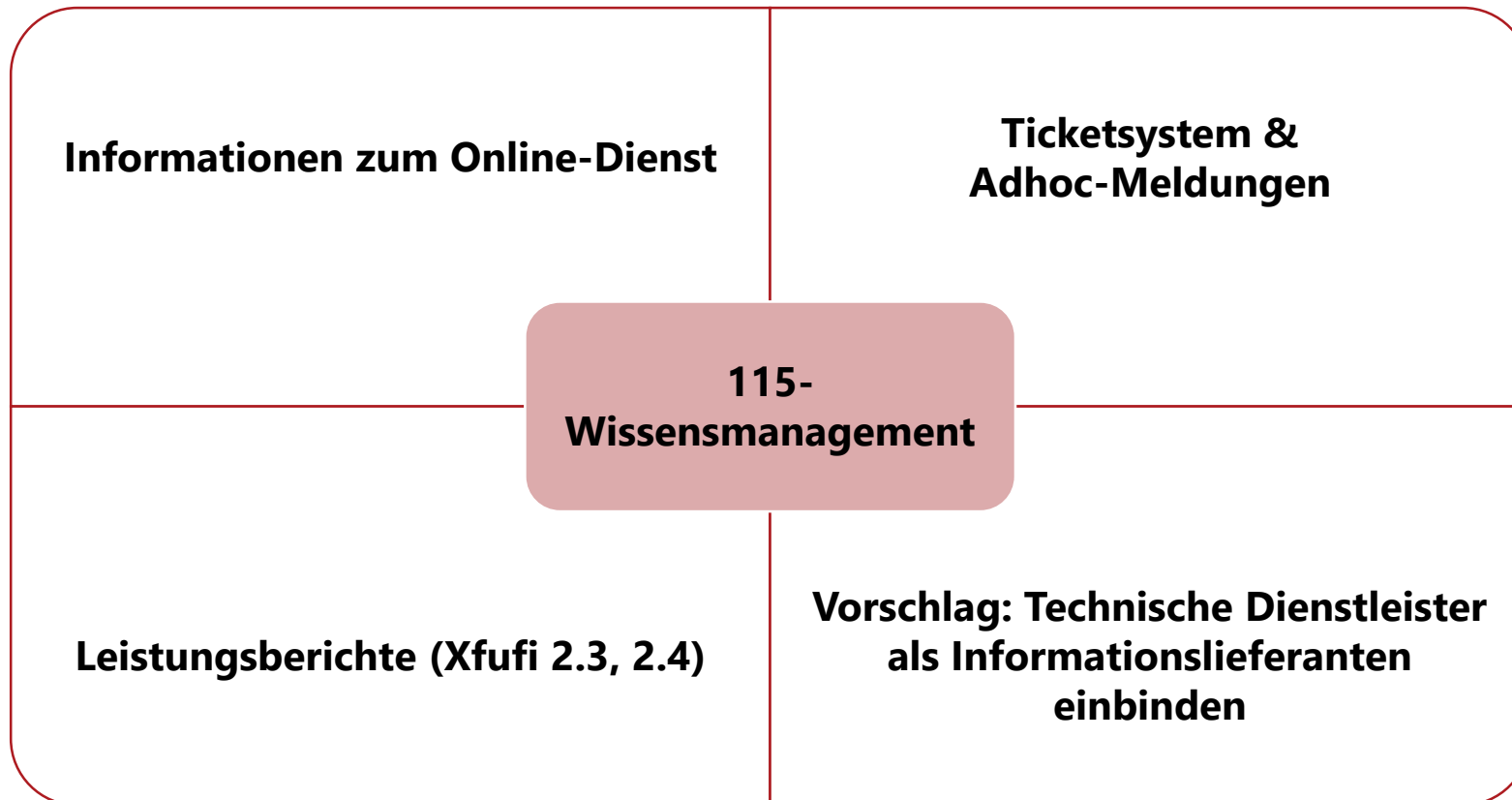
Projektphasen



○ Projekt „First Level Support für Online-Dienste mit der 115“

Projektphase Konzeption: 115 Wissensmanagement

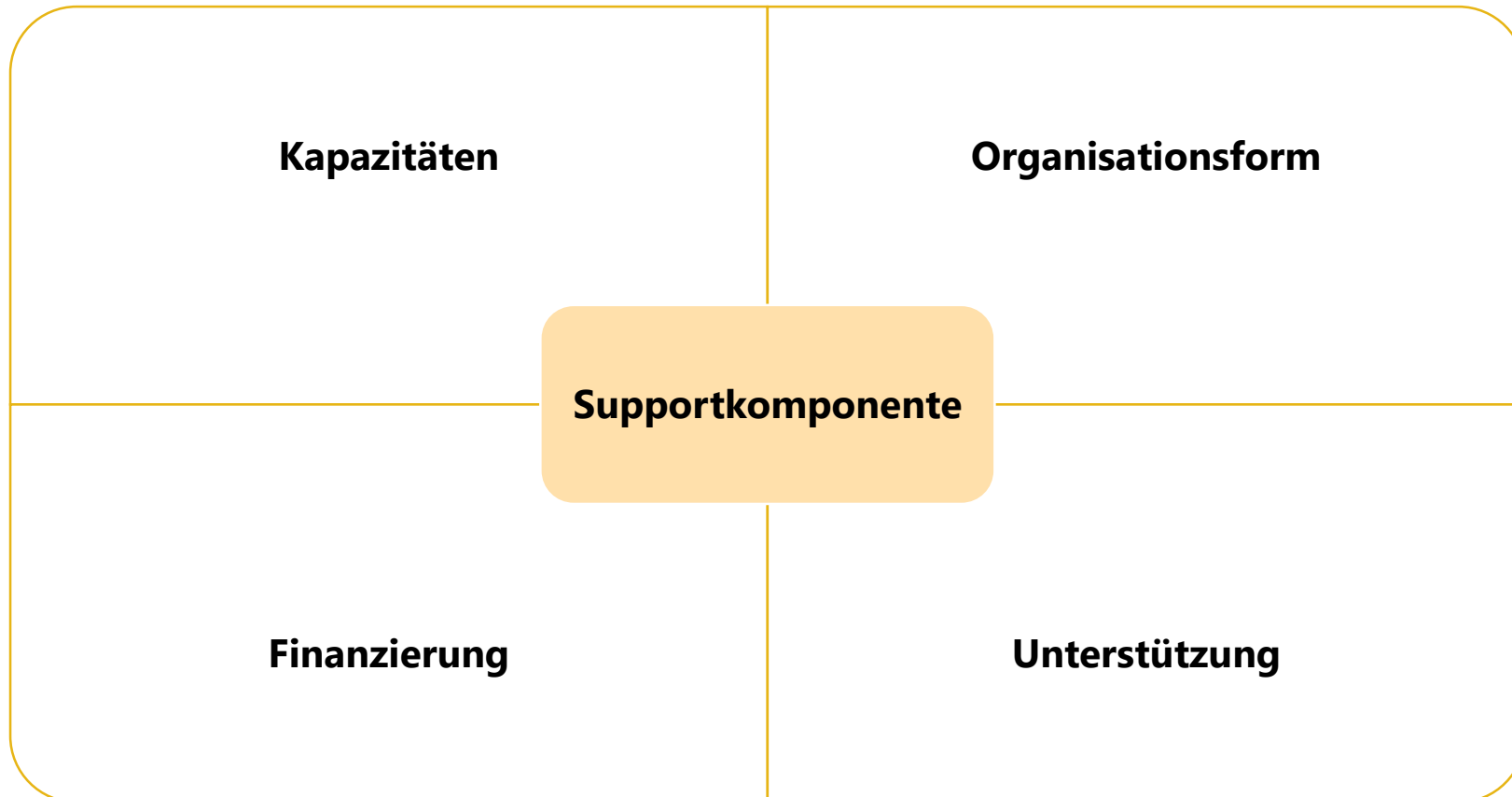
- **Ziel: Information zu Online-Diensten muss flächendeckend im 115-Wissensmanagement zur Verfügung stehen, damit Bürger informiert/beraten werden können**



○ Projekt „First Level Support für Online-Dienste mit der 115“

Projektphase Konzeption: Organisationsform

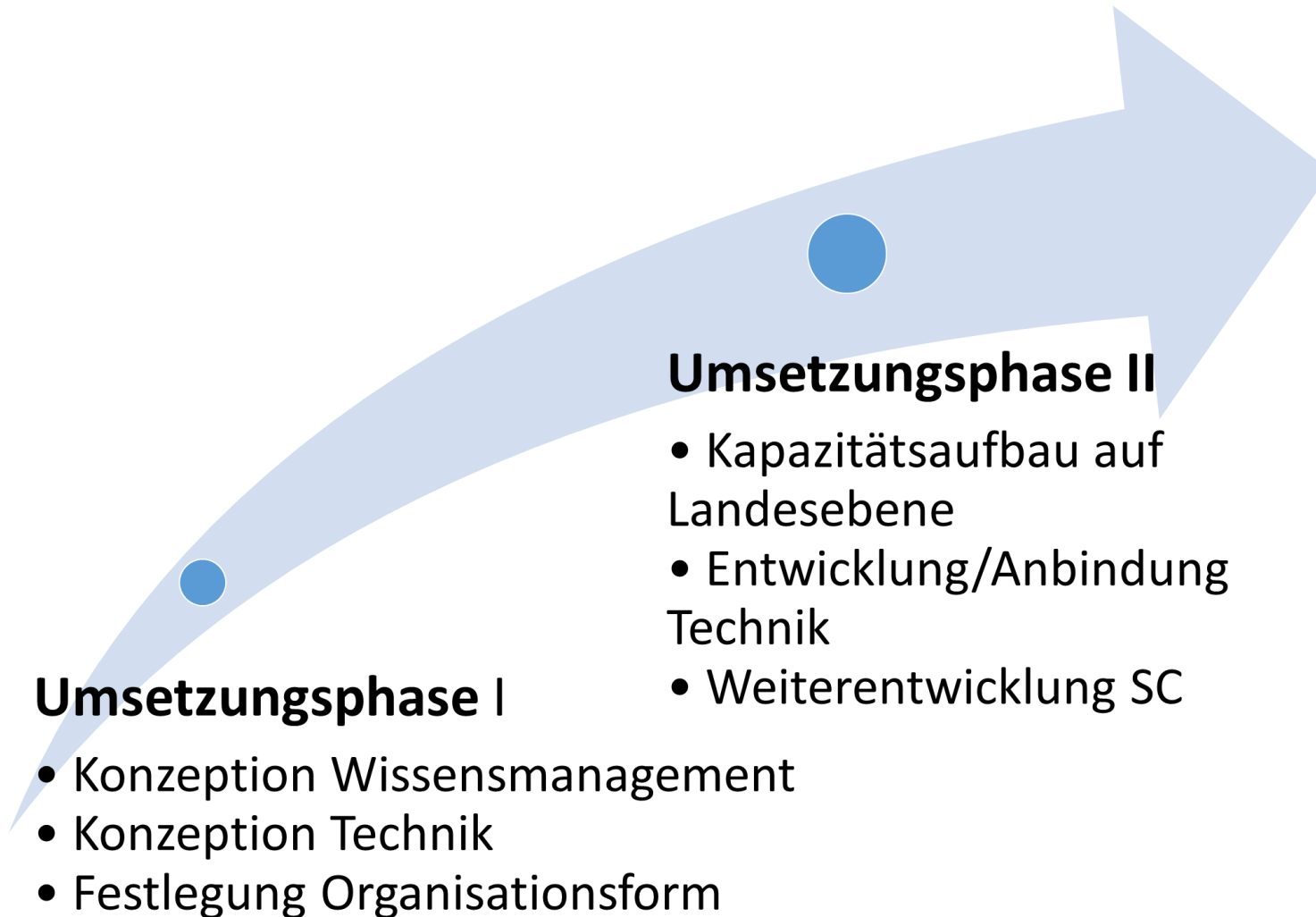
› Ziel: flächendeckender Support durch die 115



○ Projekt „First Level Support für Online-Dienste mit der 115“

Projektphasen

> Meilensteine



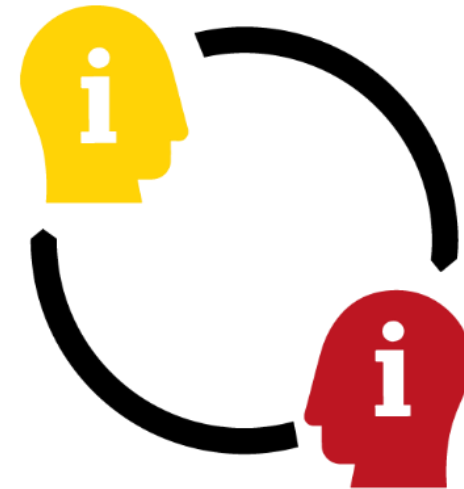
Wo stehen wir gerade?

Aktuelles

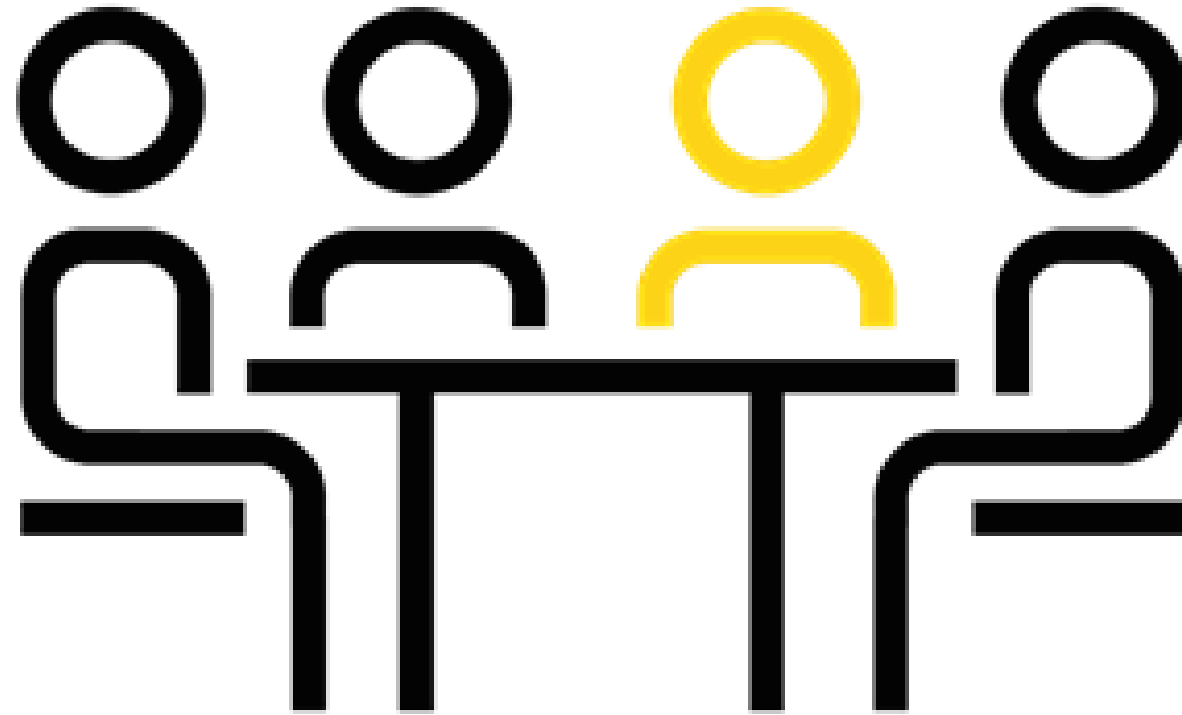
- **IT-Planungsrat** | 29.03.2023 | 40. Sitzung | Beschluss 2023/11
- **Projekt Wissensmanagement** „115 als zentrale Supportkomponente“
- Bis Q3/23: **Finanzministerkonferenz** soll Finanzierung eines flächendeckenden First-Level Supports für Online-Dienste mit der Behördennummer 115 beschließen

Ihr Feedback und Ihre Fragen

- › Ihre Fragen
- › Ihre Gedanken zu den Zielen und zum Vorgehen



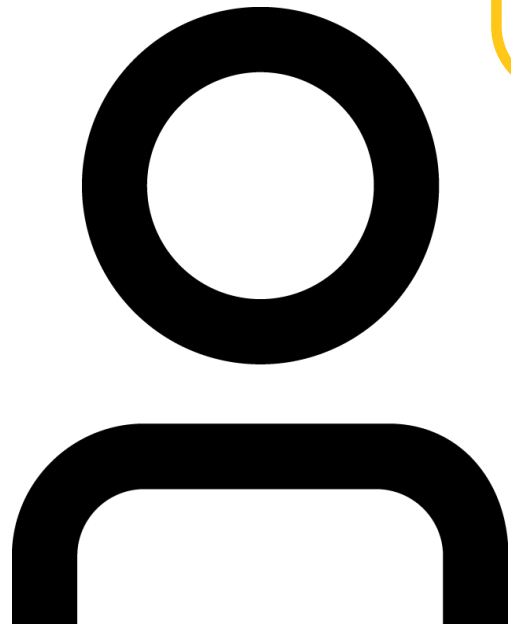
Interaktiver Teil



Kontakt

Digitale Verwaltung. Intelligent vernetzt.

www.fitko.de



Produktmanagement 115

FITKO

115@fitko.de

Twitter: www.twitter.com/fitkofoederal
Mastodon: www.social.bund.de/@fitkofoederal
LinkedIn: www.linkedin.com/company/fitko-föderale-it-kooperation