



Bundesministerium  
des Innern



# Das Projekt D115

## Einführung einer einheitlichen Behördenrufnummer

Roland Waubert de Puiseau

Gesamtprojektleitung D115



# Die Idee D115

## Kunden

Bürger

Unternehmen

Institutionen

Behörden

## Idee

Eine einfach merkbare Rufnummer  
für die gesamte  
deutsche Verwaltung

115

*immer zuständig und lösungsorientiert  
serviceorientiert und hilfsbereit  
kompetent und effizient  
zuverlässig*

## Dienstleister

Kommunen

Kreise

Länder

Bund



## Einheitliche Behördenrufnummer 115

- D115 bietet Bürgerinnen und Bürgern bundesweit einen direkten „Draht“ in die Verwaltung
- D115 nutzt die bereits bei Bund, Ländern, Kommunen und der Wirtschaft vorhandenen Serviceeinrichtungen, entwickelt diese weiter und vernetzt sie.
- D115 soll in seiner Flächenausdehnung und in den garantierten Leistungen wachsen.
- D115 ist ein ebenenübergreifendes Projekt, das auf Gemeinsamkeit und Gegenseitigkeit und enge Einbeziehung aller Beteiligten beruht



# D115 aus Sicht des Bürgers

## Das ist D115!

1. D115 macht die gesamte deutsche Verwaltung über eine **einzige** Rufnummer zugänglich.
2. Die Rufnummer ist **leicht zu merken**, daher immer parat.
3. D115 ist **nachfrageorientiert strukturiert** und konzentriert sich darauf oft nachgefragten Dienstleistungen schnell und präzise zu beantworten.
4. Das D115 Personal ist **immer** zuständig, erteilt entweder **sofort** die Auskunft oder klärt und **ruft zurück**.
5. Nicht **sofort lösbare** Anfragen werden nach Möglichkeit innerhalb von **einem Arbeitstag** gelöst.
6. D115 ist zu den nachgefragten Zeiten immer **gut zu erreichen**.
7. Das Erscheinungsbild am Telefon ist **serviceorientiert, sympathisch und professionell**.
8. Die Lösung von Anfragen erfolgt **Hilfe stellend** und **zielorientiert** über die Internet Portale der Verwaltung.
9. Der Anruf ist **nicht kostenlos**; ersthafte Nutzer werden am Ende des Gespräches das Geld gerne ausgegeben haben.

## Das ist D115 nicht!

1. Der Beginn einer **endlosen Weiterleitung**.
2. Die **aufwendigen Suche** nach der richtigen Rufnummer.
3. So **komplex strukturiert** wie die Verwaltung selbst.
4. Dafür **nicht zuständig** und schlecht erreichbar.



# D115 aus Sicht der Verwaltung

## Das ist D115!

1. Die **intelligente Vernetzung** der Anlaufstellen für Bürger, Unternehmen und Institutionen.
2. Die **Nutzung der Verwaltungsportale** nicht mehr nur allein für Internetnutzer, sondern auch zur Auskunft am Telefon.
3. Pragmatische Orientierung an den **Dienstleistungen, die häufig nachgefragt** werden.
4. **Entlastung der Fachverwaltung** von hochfrequenten immer gleichen Anfragen, die heute die eigene Arbeit unterbrechen.
5. Weiterleitung aller, eine fachspezifische Fallbearbeitung erfordernden Anfragen **an die dafür verantwortlichen Spezialisten**.
6. Entlastung durch **gezielte Information** im Vorfeld zu notwendigen persönlichem Erscheinen.
7. Einsatz von, an der zügigen Beantwortung von Massenvolumen orientierten Prozessabläufen.
8. D115 wird **zusammen mit erfahrenen Praktikern** aus Kommunen, Kreisen, Ländern und Bund in Pilotversuchen aufgebaut und erprobt.
9. D115 wird **so dezentral wie möglich** und **nur so zentral wie nötig** organisiert.
10. D115 **schützt vorhandene Infrastruktur** durch den Ansatz der Vernetzung.

## Das ist D115 nicht!

1. Eine **Änderung der Deutschen Verwaltungsstruktur**, Abschaffung der kommunalen Selbstverwaltung oder anderer gesetzlicher Zuständigkeiten.
2. D115 **kein typisches Großprojekt** der Deutschen Verwaltung. Es wird pragmatisch gemeinsam mit den betroffenen Verwaltungsebenen konzipiert, getestet, weiterentwickelt und bei Bewährung flächendeckend freiwillig eingeführt.
3. D115 **finanziert nicht** den Aufbau der eigenen Service Struktur.



# Grundsätze von D115

## **D 115 ist**

- Verwaltungsübergreifend
- So dezentral wie möglich, so zentral wie nötig
- Kein Einstieg in Mischverwaltung
- Kein Eingriff in föderale Strukturen oder kommunale Selbstverwaltung
- Stützt sich auf Praxiserfahrungen und Ideen des Pilotbetriebes
- Für den Anrufer gebührenpflichtig <sup>1)</sup>

<sup>1)</sup> Akzeptanztest im Pilotbetrieb

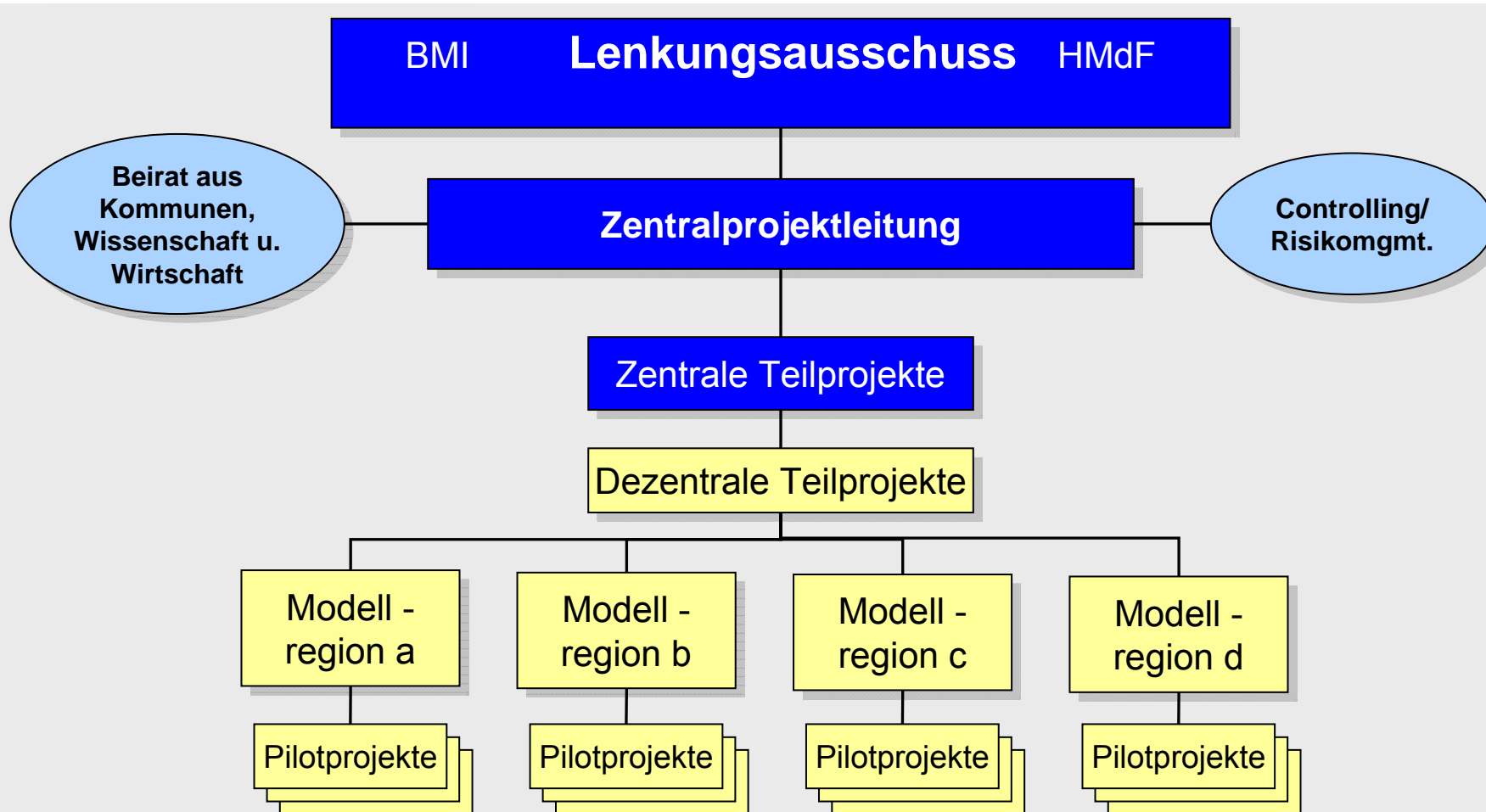


# Ähnliche Konzepte

Eine Rufnummer	Chicago/New York	101 England	3939 Service Public, Fr.	Köln / Bonn / Leverkusen	Arbeitsagentur	Call NRW
Für Bürger leicht erreichbare Rufnummer	X	X	X	-	-	-
Hohe, einfache Erreichbarkeit	X	X	X	X	X	X
Ein Ansprechpartner für alle Fragen	-	-	-	-	-	-
Hohes Lösungspotenzial Erstkontakt	X	X	X	X	X	X
Verlässliche Rückantwort	X	-	X	X	X	X
Hilfe bei Fremdsprachigkeit	X	-	-	-	-	-
Direkte Weiterleitung zu Spezialisten	-	X	X	X	-	-
Vermittlungsfunktion	-	-	-	X	X	X
<b>Kontakt</b> über Telefon	X	X	X	X	X	X
E-Mail	X	X	X	X	X	X
Brief und Fax	-	-	-	-	X	X
Co Browsing	X	-	-	-	-	-



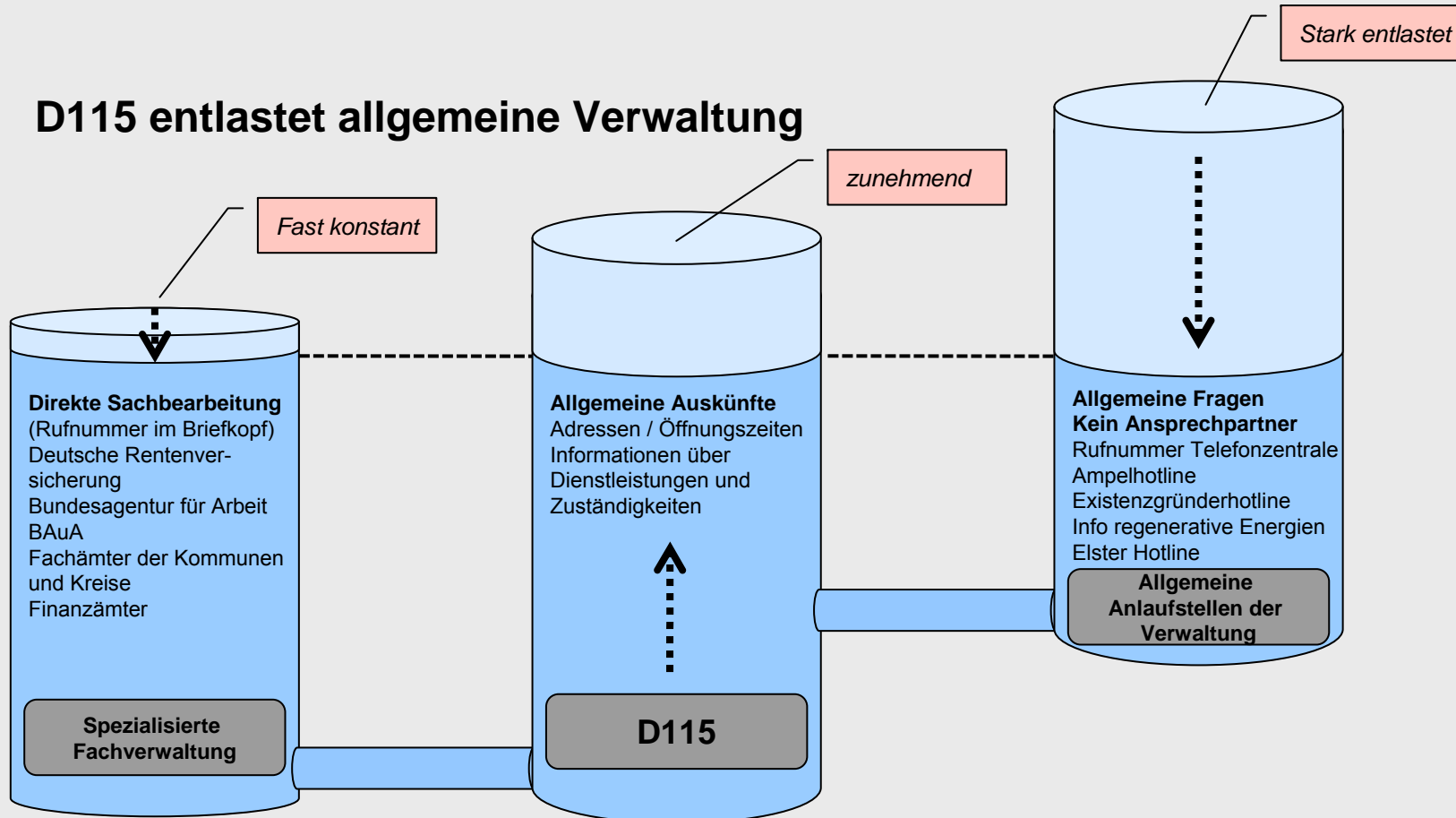
# Projektorganisation D115





# Kommunizierende Röhren D115

## D115 entlastet allgemeine Verwaltung



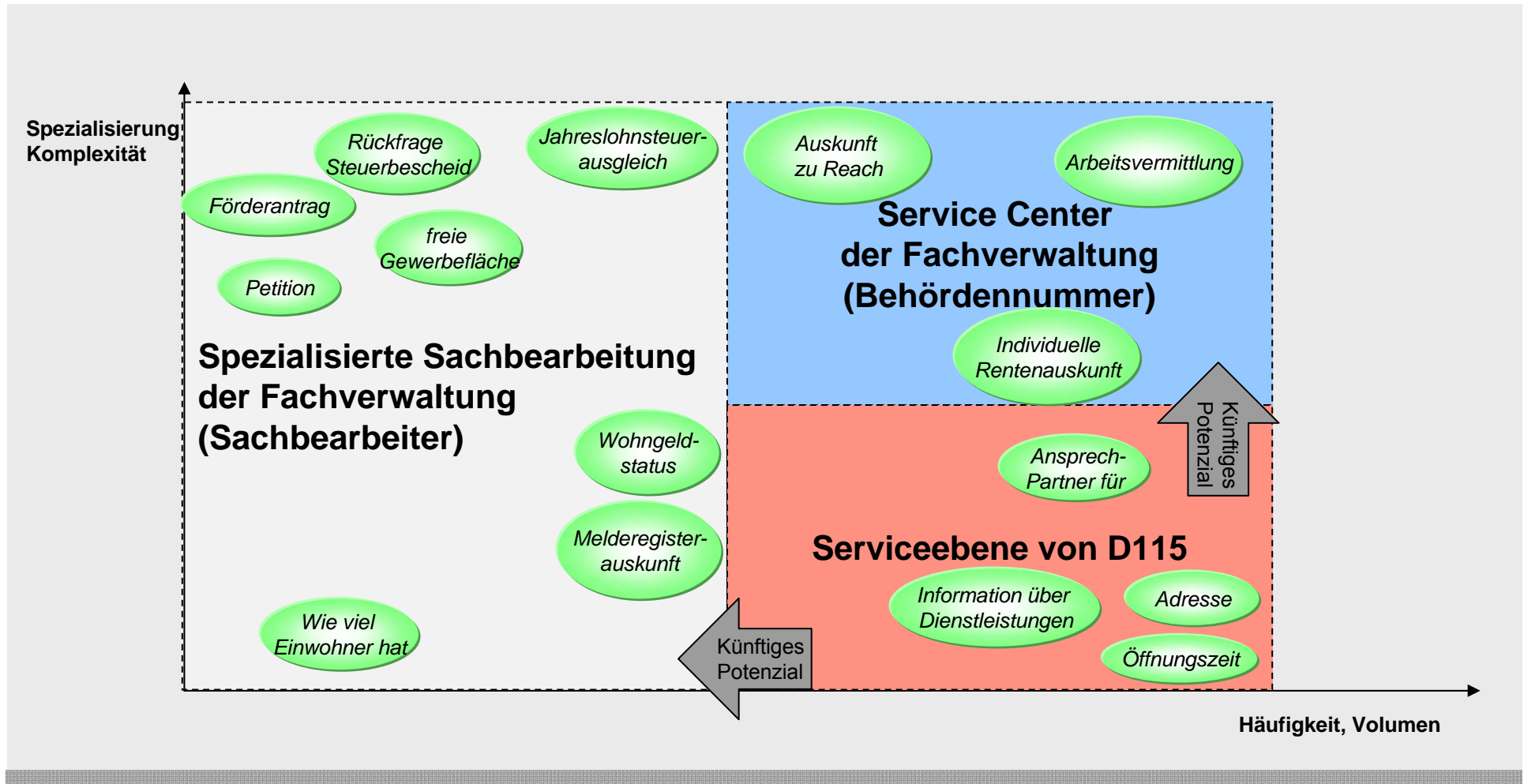


# Anfragetypen D115

Anfragen an die Verwaltung	Einfache Auskunft	Mitteilung, Hinweis, Anregung	Qualifizierte Auskunft	Rückfrage zu Vorgang	Interaktive Auskunft	Notruf / Feuer
Anfragevolumen	hoch	häufiger	gering	gering	hoch	gering
Entlastungseffekt für Verwaltung	hoch	gering	gering	gering	hoch	keiner
Richtig bei D 115 zugeordnet	richtig	ok	ok	falsch	falsch	falsch
Erforderliche fallbezogene Bearbeitungskennnisse (Komplexität)	niedrig	niedrig	hoch	Sehr hoch	hoch	Sehr hoch
<b>Verantwortliche Ebene</b>	D 115	D 115 + Verwaltung	Fachservice	Fachservice	Portal	lokaler Notdienst



# Bearbeitungspotenzial D115

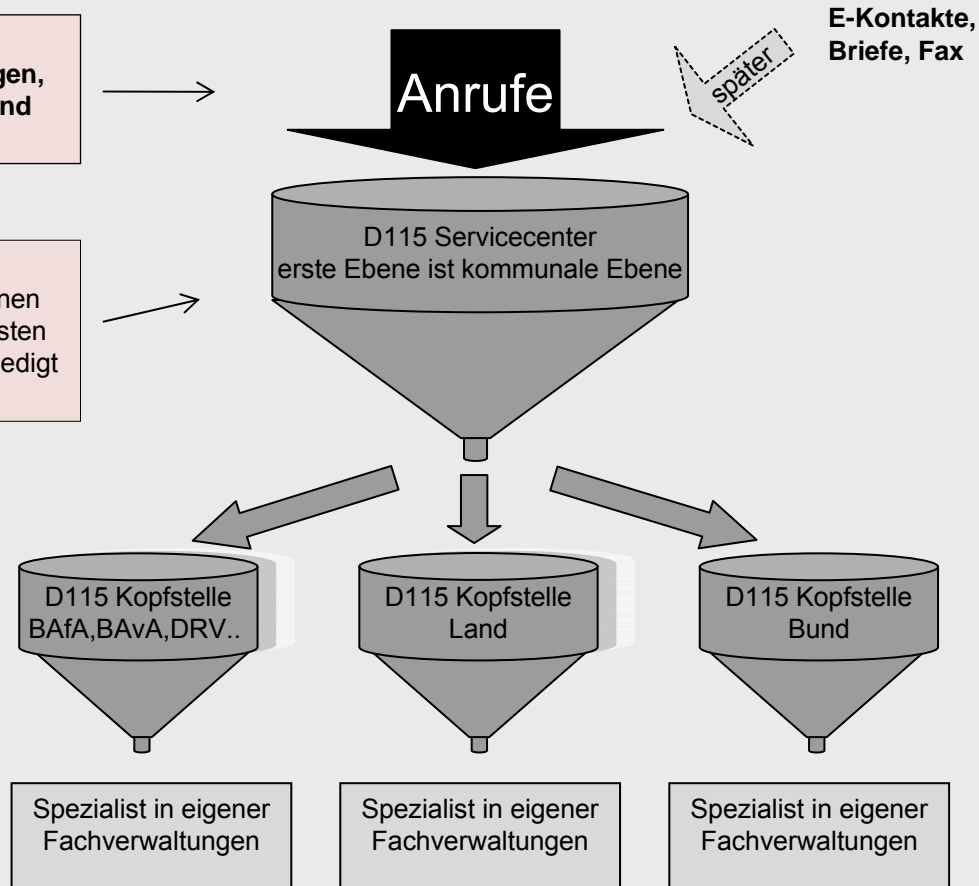




# Filterfunktion von D115

**PRAXIS-REGEL I:**  
80% kommunale Anliegen,  
weitere 20% für Land und  
Bund

**PRAXIS-REGEL II:**  
Nach ca. 6 Monaten können  
65% aller Anliegen im ersten  
Kontakt abschließend erledigt  
werden!





# Internetportale der Verwaltung



## Verwendung für D115

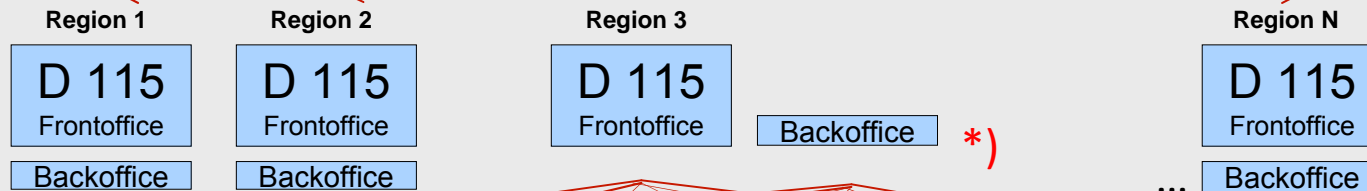
Richtig, da fachlich geprüft	✓
Ist veröffentlicht	✓
Frei über Internet zugänglich	✓
24 / 7 erreichbar	✓
Gegen Ausfall abgesichert	✓
Indexierbar für Wissensuche	✓
Nach Häufigkeit sortiert	in einigen Fällen
Durch ständige Nutzung im Betrieb laufend geprüft	✓



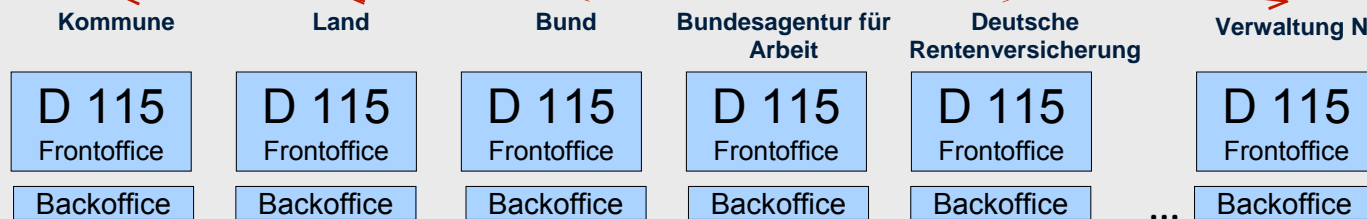
# Servicestruktur von D115

Anrufe von Bürgern, Wirtschaft, Institutionen und Verwaltungen

**Kommunale Ebene**  
Ebene 1 (1<sup>st.</sup> Level)



**Kommune, Land, Bund  
andere Verwaltungen**  
Ebene 2 (2<sup>nd.</sup> Level)



**Fachverantwortliche  
Spezialisten**  
Ebene 3 (3<sup>rd.</sup> Level)

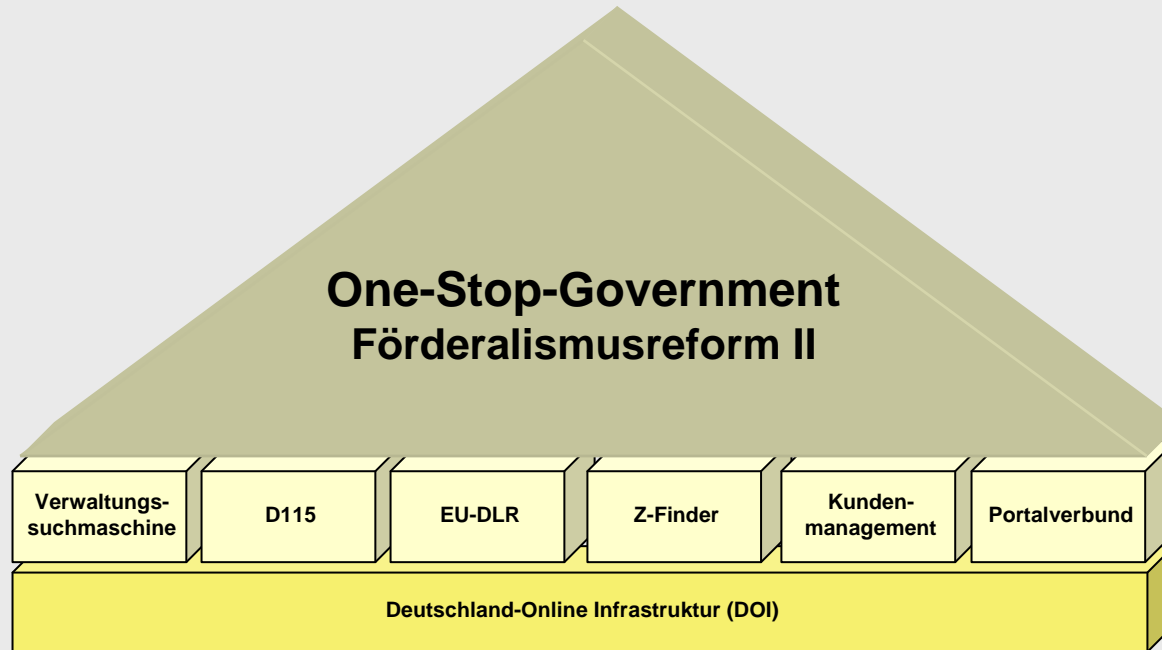


\*) Weiterleitung per Telefon direkt aus Frontoffice oder nach Vorklärung aus Backoffice als Ticket/Vorgang



Bundesministerium  
des Innern

# Struktur der Deutschland-Online (DOL) Projekte





# Phasenkonzept von D115

## Phase 1

### Aufbau eigenes Service Center

1. Service für eigene Kunden
2. Aufbau eigenes Wissensmanagement
3. Einrichtung Vorgangsbearbeitung
4. Weiterleitung in eigene Struktur
5. Personalgewinnung / qualifizierung
6. Qualitätsmanagement

## Phase 2

### Vorbereitung Pilotbetrieb

1. Service für eigene Kunden
2. Service für Verbund
3. Verknüpfung der Systeme
4. Ticket Weiterleitung
5. Teil. Weiterleitung Verbund
6. Personaltraining Verbundleistungen
7. Übergreifendes Qualitätsmanagement

## Phase 3

### Pilotbetrieb

1. Service für eigene Kunden
2. Service für Verbund
3. Auskunft für Andere
4. Weiterleitung an Andere
5. Beherrschung der Verbundthemen
6. Synergien / Prozessoptimierung

## Phase 4

### Erhöhung der Flächendeckung

1. Service für eigene Kunden
2. Service für Verbund
3. Shared Service Center
4. Prozessoptimierung
5. Reduzierung Weiterleitung
6. Personalaustausch / -rotation
7. Sicherung Gesamt-Qualität



# D115 Qualifizierung

## Was muss man selber tun?

1. Projektinitiierung herbeiführen
2. Einrichtung der Infrastruktur
3. Bearbeitung Komplex Personal
4. Aufbau der Management Expertise
5. Produktion des eigenen Kontaktvolumens

## Was ist an den Verbund zu liefern?

1. Interesse am D115 Verbund mitzuwirken.
2. Stellung eines eigenen Projektleiters für Mitwirkung in Arbeitsgruppen.
3. Berichte über eigenen Fortschritt.
4. Fertigmeldung für Aufnahme in D115 Pilotbetrieb.

## Was kommt aus dem Verbund?

### Netzbetrieb

1. Einrichtung der Rufnummer 115 in allen Netzen
2. Verteilung der Anrufe nach geografischen und anderen Kriterien auf die Service Center

### Qualifizierungsprogramm

1. Know-How aus den existierenden, erfahrenen
2. Service Centern
3. Fallstudien aus bestehenden Service Centern
4. Nützliche Industriekontakte über organisierte Messe

### Vorlagen und Muster

1. Durchführung von Ausschreibungen
2. Servicevereinbarungen
3. Reports, Monitoring
4. Schulungs- und Coachingkonzepte
5. Prozess- und Ablaufuntersuchungen



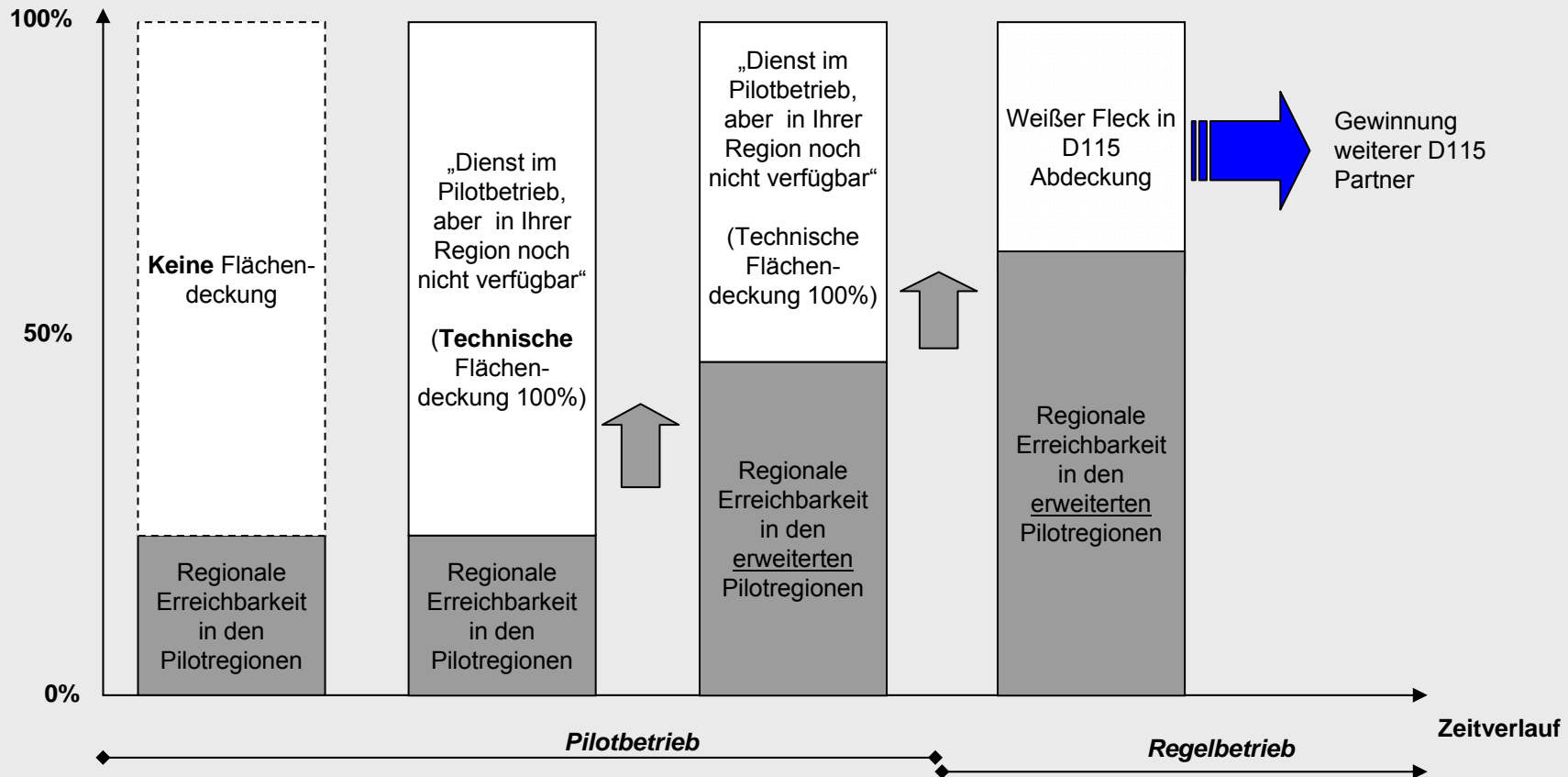
## Wer trägt welche Kosten bei D115

Kostenzuständigkeiten D115	Kommunen	Kreise	mittelb.		Zentralprojekt		Anrufer
			unmittelb.	unmittelb.	BMI/HMdF	Länder	
			Landesv.	Bundesv.			
Anrufe aus 115 Netz							√
Aufbau Netzplattform							√
Betrieb Netzplattform							√
Aufbau eigener Service Center	√	√	√	√			
<input type="checkbox"/> Personal	√	√	√	√			
<input type="checkbox"/> Infrastruktur	√	√	√	√			
<input type="checkbox"/> Wissensmanagement	√	√	√	√			
<input type="checkbox"/> Vorgangsbearbeitung	√	√	√	√			
<input type="checkbox"/> ACD	√	√	√	√			
<input type="checkbox"/> Dienstleistungskosten	√	√	√	√			
D115 Projektmanagement							
<input type="checkbox"/> Teilnahme Arbeitsgruppen	√	√	√	√	√	√	
<input type="checkbox"/> Eigene Personalkosten	√	√	√	√	√	√	
<input type="checkbox"/> Erste technische Entwicklung					√	√	
<input type="checkbox"/> Systemkomponentenerfüllung					√	√	
zentrales Projekt...					√		
Länder Projektmanagement							√



## Kontinuierliche Flächenabdeckung von D115

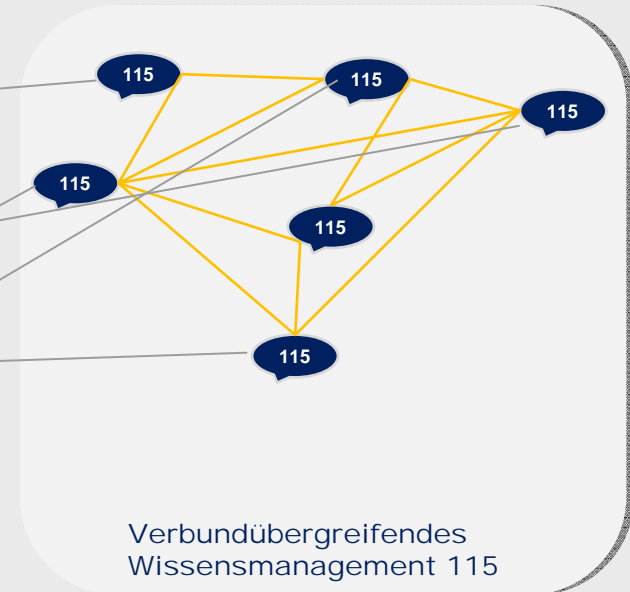
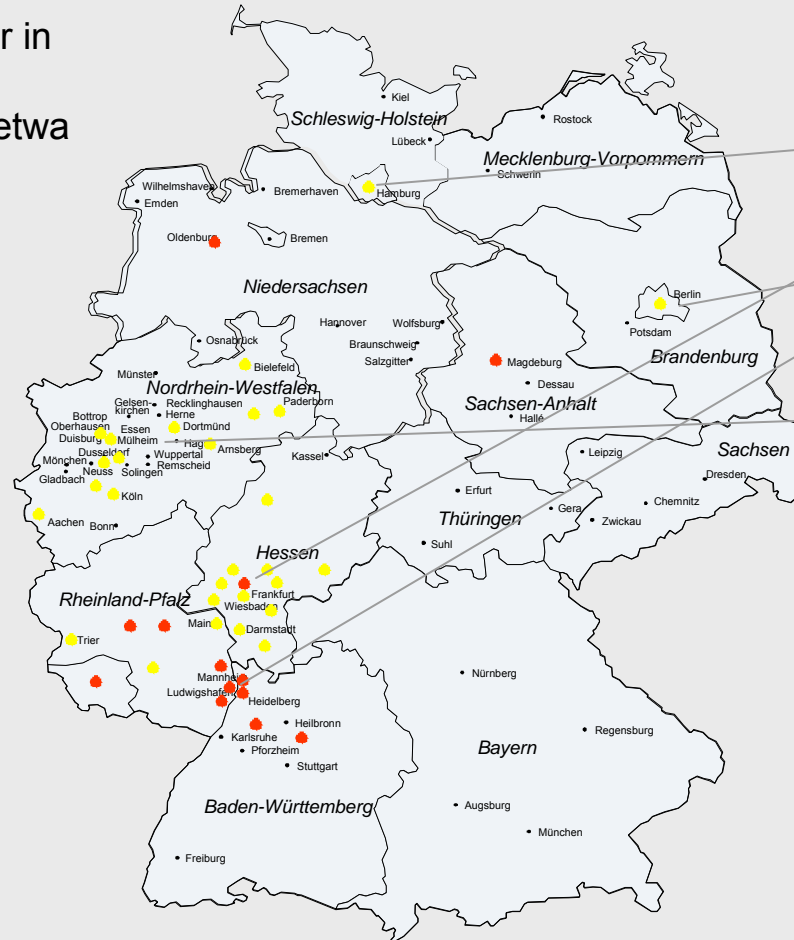
Flächendeckung





# Modellregionen

Durch die Service-Center in den qualifizierten Modellregionen werden etwa 13 Millionen Einwohner erreicht.



- Qualifizierte Modellregionen
- Interessierte Modellregionen



# D115 Projektplan 2008

