

# REPORT

## 115 liebt Fragen

**[02.11.2009] Einen wichtigen Schritt hin zu einer bürgernahen und serviceorientierten Verwaltung stellt die Einführung der einheitlichen Behördenrufnummer dar. Nach rund sechs Monaten Pilotbetrieb in den Modellregionen kann eine positive Zwischenbilanz gezogen werden.**

Seit Ende März dieses Jahres können rund zehn Millionen Bürger ihre Verwaltung unter der einheitlichen Behördenrufnummer 115 erreichen. Eine erste Zwischenbilanz nach rund sechs Monaten Pilotbetrieb in den Modellregionen zeigte, dass das Serviceversprechen bislang mehr als erfüllt werden konnte. Neben den Teilnehmern der ersten Stunde, den Stadtstaaten Berlin und Hamburg, mehreren Städten und Kreisen in Nordrhein-Westfalen, dem hessischen Main-Taunus-Kreis und der Stadt Oldenburg in Niedersachsen, haben sich in den vergangenen Monaten zahlreiche weitere Kommunen und Landesbehörden dem D115-Verbund angeschlossen oder ihre Teilnahme angekündigt. Dazu zählen unter anderem Sachsen-Anhalt mit der Landeshauptstadt Magdeburg, die Hansestadt Bremen und die saarländische Landesverwaltung.

### ASP-Modell für 115

Einen neuen Weg bei der Einführung der einheitlichen Behördenrufnummer geht Rheinland-Pfalz. Das Land will seine D115-Service-Center auf einer homogenen Infrastruktur aufbauen und stellt Kommunen daher alle für den Betrieb des Behördenrufs notwendigen Anwendungen und Dienstleistungen im Rahmen eines Application-Service-Providing-Modells (ASP) zur Verfügung. Partner ist das Unternehmen IBM, welches die entsprechende Software sowie damit verbundene Dienstleistungen für den Aufbau kommunaler Service-Center liefern wird. Durch die landeseinheitliche Lösung erhofft sich Rheinland-Pfalz neue Impulse für organisatorische und technische Verbundstrategien sowie Kooperationsmodelle zur Umsetzung von effizienten IT-Infrastrukturen. Michael A. Maier, Geschäftsbereichsleiter Öffentlicher Dienst bei IBM Deutschland, betonte, landeseinheitliche Lösungen seien gerade im Hinblick auf die gemeinsamen Schnittstellen zwischen EU-Dienstleistungsrichtlinie und einheitlicher Behördenrufnummer zeit- und kostensparend.

Das ASP-Modell zur Umsetzung der 115 bietet sich nach Angaben von Roman Schröder, Business Development Executive bei IBM, gerade für kleine Kommunen mit einem Einzugsgebiet von weniger als 500.000 Einwohnern an. Sie würden neben der größeren Flexibilität, stets aktueller Soft- und Hardware und hohen Sicherheitsstandards vor allem von den wirtschaftlichen Vorteilen profitieren, da sie geringere Investitionskosten schultern müssten. Durch die Mandantenfähigkeit könnten Call Center zudem gemeinsam betrieben und so zusätzlich Kosten gespart werden. Als erste Modellkommunen in Rheinland-Pfalz wollen sich die Stadt Trier und der Kreis Trier-Saarburg mit einem gemeinsamen Service-Center an der Erprobung des einheitlichen Behördenrufs beteiligen und dabei das ASP-Modell nutzen.

### Paderborn entlastet Fachämter

Den Einstieg in die 115 bereitet auch die nordrhein-westfälische Stadt Paderborn vor. Als erster Schritt wurde dazu im September dieses Jahres ein neues Call Center eingeweiht. Nach Angaben von Projektleiter Raimund Michaelis hat das Telefon-Service-Center die Aufgaben der bisherigen Telefonzentrale sowie des Abfallentsorgungs- und Stadtreinigungsbetriebes übernommen und bietet außerdem weitere Dienstleistungen, wie Auskünfte aus dem Melde- und Gewerbergister, an. Zudem sei

eine Knöllchen-Hotline geplant, über die Bürger Angaben zu Verstößen abfragen können. In den Umbau der Räume für das Call Center hat die Stadt Paderborn 55.000 Euro investiert. Bürgermeister Heinz Paus: „Mittelfristig gehen wir davon aus, dass sich unsere Investition rechnet, da wir die Fachämter entlasten und damit Kapazitäten für andere Aufgaben schaffen.“

Gerechnet hat sich das telefonische Service-Center bereits in puncto Bürgernähe und Dienstleistungsqualität: So konnte laut Projektleiter Michaelis der geplante Service-Level bei Tests bereits übertroffen werden. Sollten ursprünglich 80 Prozent der Anrufe innerhalb von 30 Sekunden Wartezeit angenommen werden, sei es sogar gelungen, 85 Prozent der Anrufe nach durchschnittlich 15 Sekunden entgegenzunehmen.

#### Messbarer Service

Das Call Center der Stadt Paderborn liegt mit diesen Werten über dem Serviceversprechen, welche D115-konforme Service-Center einhalten sollen. Dieses sieht vor, dass 75 Prozent der Anrufe innerhalb von 30 Sekunden angenommen und 55 Prozent der Anfragen gleich beim Erstkontakt abschließend beantwortet werden. Andernfalls soll der Anrufer innerhalb von 24 Stunden während der Servicezeiten eine Rückmeldung erhalten, die je nach Wunsch per E-Mail, Fax oder telefonisch erfolgt.

Nach rund sechs Monaten Pilotbetrieb zeigten die ersten validen Kennzahlen, dass der Betrieb der D115-Service-Center stabil läuft und das Serviceversprechen erfüllt werden konnte. Laut dem D115-Projektleiter im Bundesinnenministerium, Dominik Böllhoff, konnten 80 Prozent der Anrufe innerhalb von 30 Sekunden Wartezeit angenommen und sechs von zehn Anfragen beim ersten Kontakt abschließend beantwortet werden.

#### Bei Anruf Wissen

Eine wichtige Grundlage für den schnellen Service ist die Wissensmanagement-Software, die in den D115-Service-Centern zum Einsatz kommt. Um die Fragen der Bürger einheitlich beantworten zu können, nutzen die Call-Center-Mitarbeiter ein gemeinsames Wissensmanagement-System, in dem wesentliche Informationen zu den 150 am häufigsten nachgefragten Leistungen der öffentlichen Verwaltung hinterlegt sind. Die Informationen werden von den teilnehmenden Verwaltungen bereitgestellt und ständig aktualisiert und erweitert.

Über ein besonders ausgereiftes Wissensmanagement verfügt beispielsweise das Call Center der Stadt Köln, das auch von den Nachbarstädten Bonn und Leverkusen genutzt wird. So lernt die dort eingesetzte Wissensdatenbank durch die Interaktion mit den Call-Center-Mitarbeitern unter anderem, Synonyme zu einem Suchbegriff sowie Begriffe im Kontext zu finden. Durch die Weiterentwicklung des Suchmodus werden mit der Zeit etwa zum Suchbegriff „Straßenbelag kaputt“ auch die Dokumente für „Fahrbahndecke beschädigt“ gefunden. Die vom System aufgelisteten Dokumente können wiederum von den Call-Center-Mitarbeitern bewertet werden, sodass relevante Ergebnisse in der Suchliste immer weiter nach oben rücken.

#### Preis für Innovation

Dass das Projekt zur Einführung der einheitlichen Behördenrufnummer nicht nur in der Eigenwahrnehmung des D115-Verbunds innovativ ist, verdeutlicht die Auszeichnung beim diesjährigen E-Government-Wettbewerb der Firmen BearingPoint und Cisco in der Kategorie „Innovation“. Die Jury würdigte das Projekt als ein bemerkenswertes Beispiel für den Abbau bürokratischer Hürden und einer bürgernahen Verwaltung und hob insbesondere die virtuelle Zusammenarbeit auf Basis verteilter Systeme über alle föderalen Ebenen hinweg hervor.

Wichtiges Anliegen des D115-Verbundes ist es nun, den Teilnehmerkreis noch während der Pilotphase stetig zu erweitern, sodass immer mehr Bürger den einheitlichen Behördenruf nutzen können. Den Anstoß, sich an dem Projekt zu beteiligen, erhält manche Kommune oder Behörde vielleicht auch durch den Kurzfilm auf der Plattform YouTube, der mit einem Augenzwinkern zeigt, wie die 115 den Weg durch die Behörden erleichtern kann.

(bs)

YouTube-Video zur 115

Stichwörter: 115, Einheitlicher Behördenruf, 115, Rheinland-Pfalz, Paderborn, Köln