



115 als Motor für den Aufbau bundesweit einheitlicher OZG-Support-Strukturen im Bürger:innenservice

Antje Nantcho
Niels Winkler

Senator für Finanzen



**26. Europäischer
Verwaltungskongress 2022**

Verwaltungspraxis in Europa

Das Onlinezugangsgesetz (OZG): Ein kurzer Überblick



Quelle:
BMI

Das Onlinezugangsgesetz (OZG) – die Hintergründe

- › Das OZG verpflichtet Bund und Länder, ihre **Verwaltungsleistungen bis Ende 2022** auch als Onlinedienst anzubieten.
- › Das umfasst **575 Verwaltungsleistungen** verschiedener Themenfelder.
- › **„Einer für Alle“-Prinzip:** Jedes Themenfeld wird von einem Tandem aus einem Bundesressort und einem Bundesland verantwortet.
- › Oberste Direktive bei der Digitalisierung:
Nutzerorientierung.



„Einer für Alle“ – wie funktioniert das?

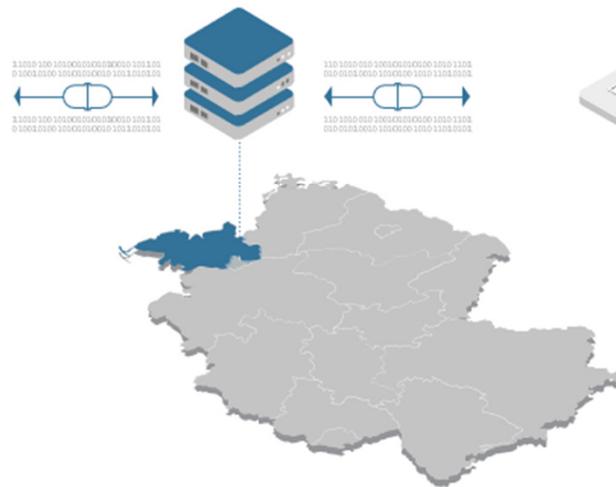
1

Ein Land digitalisiert eine Leistung für die Bürger:innen zentral, in einheitlichem Design.



2

Ein Dienstleister betreibt die IT für das digitalisierte Angebot zentral.



3

Alle Länder, bzw. übrigen Länder, schließen sich an den Online-Dienst an. Für Nutzer:innen erscheint jeweils das Logo ihres Landes/der zuständigen Behörde.



4

Der Online-Dienst wird zentral für alle Länder weiterentwickelt, der Betrieb anteilig finanziert.





Quelle: unsplash/ Bruce Mars

Onlinedienste funktionieren nur nutzerfreundlich!

- › Nutzer:innen brauchen eine **Kontaktmöglichkeit** für Fragen und bei Problemen mit den Onlinediensten.
- › Wiederkehrende Probleme oder fehlende Funktionen müssen in die **Weiterentwicklung des Onlinedienstes** einfließen.
- › Der Motor für Verbesserung ist Feedback – dafür braucht es gute **Support-Strukturen** für die Onlinedienste.

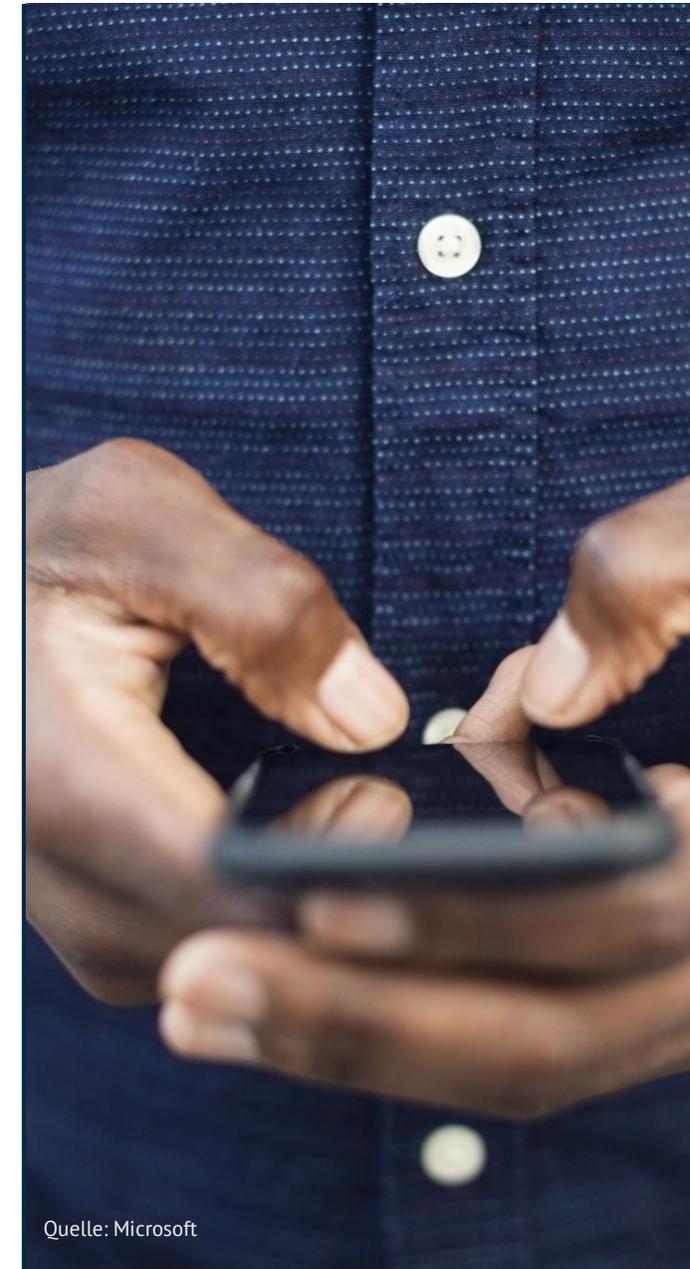
Die Behördennummer 115: Starker Partner bei der OZG- Umsetzung



Quelle: Rickel/BMI

Ziel: Eine Rufnummer für die Verwaltung

- › Die 115 ist in der **Kommune** die erste Anlaufstelle für alle telefonischen Verwaltungsfragen (auch zu Bund und Land)
- › Aktuelles Serviceversprechen: Mo bis Fr, 7/8 bis 18 Uhr
- › Beantwortung der Fragen mittels **qualitätsgeprüfter Wissensdatenbank** und durch jedes kommunale Servicecenter bundesweit
- › Aktuelle Flächendeckung: 550 Kommunen, 14 Länder, gesamte Bundesverwaltung



Wie funktioniert die 115?



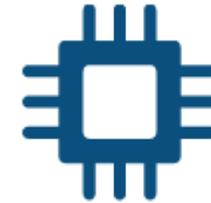
Bürger:innenanfragen:

- › Informationen von Kommune, Land, Bund
- › 115 Serviceversprechen



Wissensmanagement:

- › Bereitstellung von Leistungsbeschreibungen der teilnehmenden Verwaltungen
- › Tägliche Aktualisierung des 115-Wissensmanagements
- › Informationsweiterleitung innerhalb des 115-Verbundes

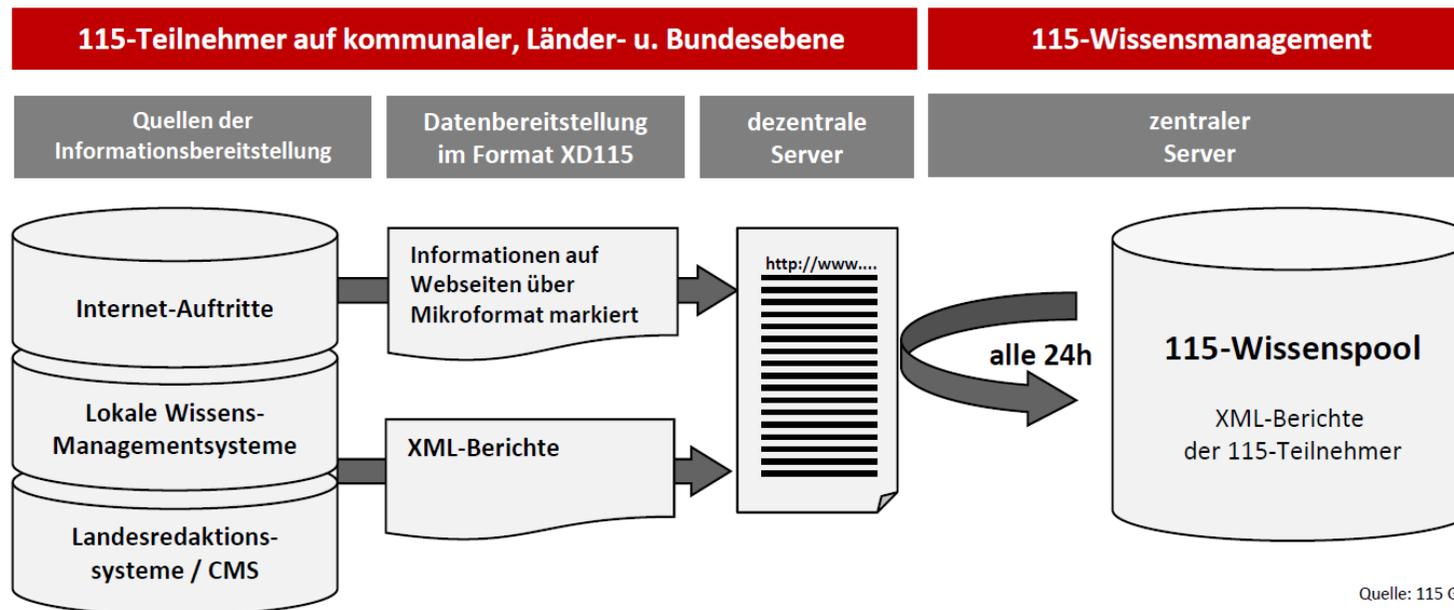


Telefon und Routing:

- › Routing der 115 Anrufe auf das jeweils zuständige 115 Servicecenter
- › Routing von Randzeiten und Überläufen
- › Abspielung kommunaler Begrüßungsansagen

Die Basis für Auskünfte: 115-Wissensmanagement

- › Jeder 115 Teilnehmer muss seine Leistungsinformationen für die 115 Wissensdatenbank bereitstellen.
- › Qualität der Beauskunftung abhängig von der Qualität der Informationsbereitstellung.
- › Notwendig zur kontinuierlichen Qualitätssicherung.



Quelle: 115 Geschäfts- und Koordinierungsstelle

Das BTB – wichtiger Baustein für die (digitale) Verwaltung in FHB

Leistungen im Rahmen des 115 Verbundes

- › Telefonische Auskunft- und Vermittlungsdienste (1. Level Leistungen)

Zusatzleistungen des BTB

- › Terminbuchungen
- › Kursbuchungen VHS
- › Abwesenheitsservice für Dienststellen
- › Corona-Hotline / Krisenkommunikation

Das BTB leistet schon jetzt umfangreichen Support für FHB.

WENN KURT
'NE NEUE KUTSCHE
HAT...

UMMELDEN MIT TERMIN:
TEL. 115 ODER
SERVICE.BREMEN.DE



... WÄHLT ER: **115**

AUTO UMMELDEN?
EINE NUMMER – ALLE BEHÖRDEN

MO-FR 7-18 UHR ZUM ORTSTARIF

Die Behördennummer 115: Tragende Säule der OZG-Umsetzung

Beschlüsse des IT-Planungsrats:

- › März 2021
*115 als **erste Anlaufstelle** für Bürgerinnen und Bürger sowie für Unternehmen – unabhängig vom gewählten Zugangskanal.
115 [...] diesem Zusammenhang als **tragende Säule** der OZG-Umsetzung.*
- › März 2022
Bei der Weiterentwicklung der 115 sind die Anforderungen aus der gemeinsamen OZG-Umsetzung insbesondere nach dem EfA-Prinzip bevorzugt zu berücksichtigen und möglichst kurzfristig zu unterstützen.

Die 115 für den OZG-Support

Perspektive der Bürger:innen und Unternehmen

- › One-Face-to-the-Customer – eine zentrale, einheitliche Stelle
- › Immer zuständig
- › Schnelle Hilfe, hohe Lösungsquote
- › Auskunft aus einer Hand - egal ob analoge oder online Leistung

„Nutzende“ im Mittelpunkt

Perspektive der Verwaltung

- › Blaupause: Strukturen und zentrale Komponenten (Plattform, Qualifizierung, Wissensmanagement) vorhanden
- › Best Practice aus 10-jähriger Erfahrung
- › Entlastung der Fachabteilungen

Bewährtes System, angepasste Inhalte

Ausblick: Digitalisierung leicht gemacht!

1. Level Support zu
Verwaltungsleistungen und
deren Online - Diensten

Ausweitung der Erreichbarkeit
24 / 7 – Mehrkanalzugang

Lotsenfunktion

- › Weiterentwicklung der 115 nach dem One-Face-to-the-Customer-Prinzip
- › Die 115 beantwortet 1. Level-Fragen und lotst durch Verwaltungsleistungen, egal ob digital oder analog

SDS

- › Sprachdialogsystem (SDS) für vollautomatisierte Auskünfte ausgewählter Fragestellungen

Chatbot

- › Der Chatbot ermöglicht automatisierte Auskünfte umfangreicher Fragestellungen

Nutzerzentrierung und Komplexitätsreduktion für Bürger:innen und Unternehmen

Ausblick: Lotsenfunktion

- › Auskunft zum Vorhandensein und der Auffindbarkeit von Online-Diensten
- › Technischer Basis-Support
- › Fragen zur Bedienbarkeit (Anmeldung, Registrierung, Identifizierung, Bezahlvorgang, Standardeingabe Formular)
- › Fragen zum Online-Verfahren (Dauer, Kosten, ...)
- › Allgemeine inhaltliche Fragen zu Verwaltungsleistungen (Beratung oder Weiterleitung)

Grenzen:

- › Vertiefende Fachfragen, Fallbearbeitung
- › Vollständige Befüllen eines Online-Antrages
- › Größere technische Probleme des Portals



WENN JOSCHI
DIE ANTWORT AUF ALL
SEINE FRAGEN SUCHT...

...WÄHLT ER: **115**
EINE NUMMER - ALLE BEHÖRDEN


BÜRGERTELEFON BREMEN

Herausforderungen eines einheitlichen Supports für Onlinedienste

Verschiedene Initiativen und Lösungsansätze in unterschiedlichen Strukturen

Funktionierendes Wissensmanagement, damit Bürger:innen bereits im 1. Level Support geholfen wird

Aktuelle Informationsbereitstellung für die Beauskunftung

Anzahl an Stakeholdern, die eingebunden werden müssen

Landesübergreifend kompatible Prozesse, Plattformen, Standards notwendig

Landesübergreifende Sicherstellung von Reaktions- und Wiederherstellungszeiten

Lösungsansätze – unsere Strategien, Instrumente und Kompetenzen



Quelle: Pixabay

Spannungsfeld durch Digitalisierung

Strategien für den Umgang mit Komplexität

- › Unsicherheit mit iterativem Vorgehen begegnen
- › Cross-funktionale Teams
- › Nutzer bzw. Bürgerzentriert
- › Hypothesen testen
- › Fehler- und Lernkultur
- › Empowerment/ Führung
- › Kreativität

Fokus auf Testen und Lernen



Logik der öffentlichen Verwaltung

- › Fokus auf effiziente Aufgabenerfüllung
- › Umsetzung des gesetzlichen Auftrags
- › Fokus auf Verlässlichkeit
- › Formale Prozesse u. Hierarchien
- › Komplizierte Abstimmungs- und Entscheidungsprozesse

Fokus darauf, Dinge „richtig“ zu machen

Komplexität und Unsicherheit begegnen

Strategien für den Umgang mit Komplexität

- › Unsicherheit mit iterativem Vorgehen begegnen
- › Cross-funktionale Teams
- › Nutzer bzw. Bürgerzentriert
- › Hypothesen testen
- › Fehler- und Lernkultur
- › Empowerment/ Führung
- › Kreativität

Fokus auf Testen und Lernen



Bremer Initiativen und Vorgehensweisen

- › Arbeitsgruppe RaBe EfA
- › Kurzfristige Support Lösungen
- › Zielgruppenspezifische Hilfestellung

Fokus auf Testen und Lernen



Arbeitsgruppe Rahmenbedingungen Betrieb – EfA

Ziele der AG RaBe-EfA

- › Gemeinsam Themen zu identifizieren, die einer einheitlichen Regelung im EfA-Betriebskontext bedürfen
- › ein einheitliches Verständnis zu Rollen, Bausteinen und Aufgaben zu schaffen
- › die organisatorischen Schnittstellen (z.B. LV / FR) zwischen den Ländern zu definieren
- › Austausch zwischen OZG Experten und der 115 fördern

Je zwei Vertreter:innen zur
Teilnahme eingeladen:

Alle
Länder

115
Verbund

FITKO

BMI

Kurzfristige Support-Lösungsansätze



Informationsmaterial / Hilfestellungen

Zielgruppe Bürger:innen

- › Erklärvideo zum jeweiligen OD
- › FAQ zum jeweiligen OD und generellen technischen Fragen

- › Einbindung auf Startseite des jeweiligen ODs oder Versand an entsprechende Informationsplattformen

Zielgruppe Service Desk

- › Grundlage: FIM Baustein „Leistungen“
- › Ergänzende Wissensdatenbank
- › Mock-ups zur Funktion des ODs
- › Liste der Ansprechpartner:innen

- › Verteilung an Service Desk

Zusammenwirken von OZG und 115



Quelle: Microsoft

Herausforderungen eines einheitlichen Supports für Onlinedienste

Verschiedene Initiativen und Lösungsansätze in unterschiedlichen Strukturen

Funktionierendes Wissensmanagement, damit Bürger:innen bereits im 1. Level Support geholfen wird

Aktuelle Informationsbereitstellung für die Beauskunftung

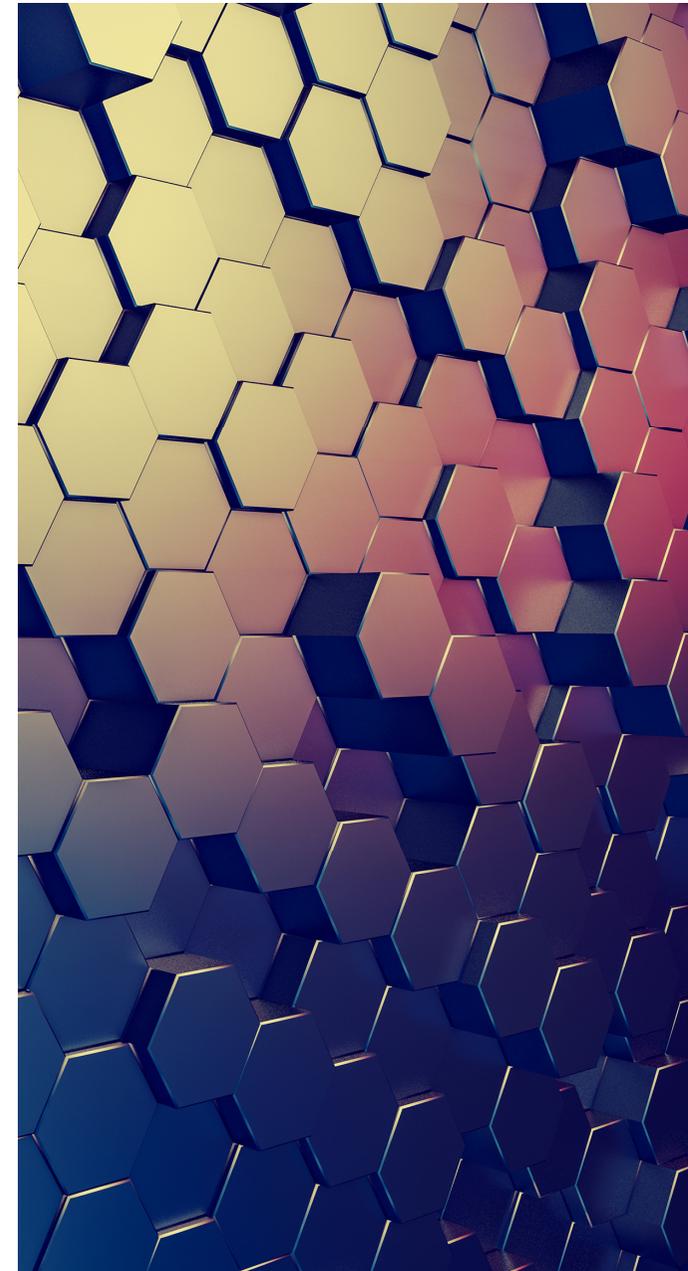
Anzahl an Stakeholdern, die eingebunden werden müssen

Landesübergreifend kompatible Prozesse, Plattformen, Standards notwendig

Landesübergreifende Sicherstellung von Reaktions- und Wiederherstellungszeiten

Anforderungen an die Beteiligten

- › Maßgebliche Veränderung der 115 im Zusammenspiel von Bund, Land und vor allem den Kommunen als Anbieter
- › Neu-Ausrichtung der 115 (von Informationsbeauskunftung hin zu Online-Support)
 - › Organisatorische (Weiter-)Entwicklung der kommunalen 115-Service-Center
 - › Qualifizierung der Mitarbeiter:innen vor Ort
 - › Sensibilisierung für die Grenzen des Supports
- › Etablierung eines zirkulären Austauschprozesses (vom OD zur 115, zum Bürger und zurück)



Herzlichen Dank

