

Einheitliche Behördenrufnummer D115



Ausbau Berlin Telefon zur D 115

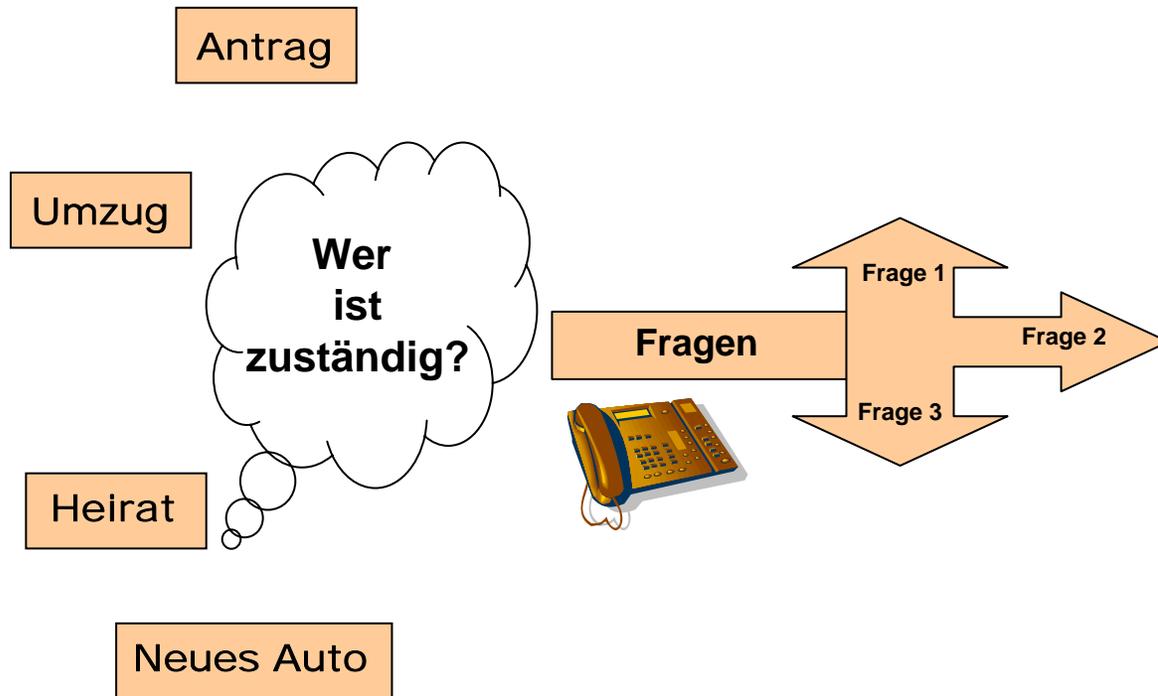


**Präsentation für den
UA AV des AK VI
am 11. / 12.02.2008
in Magdeburg**

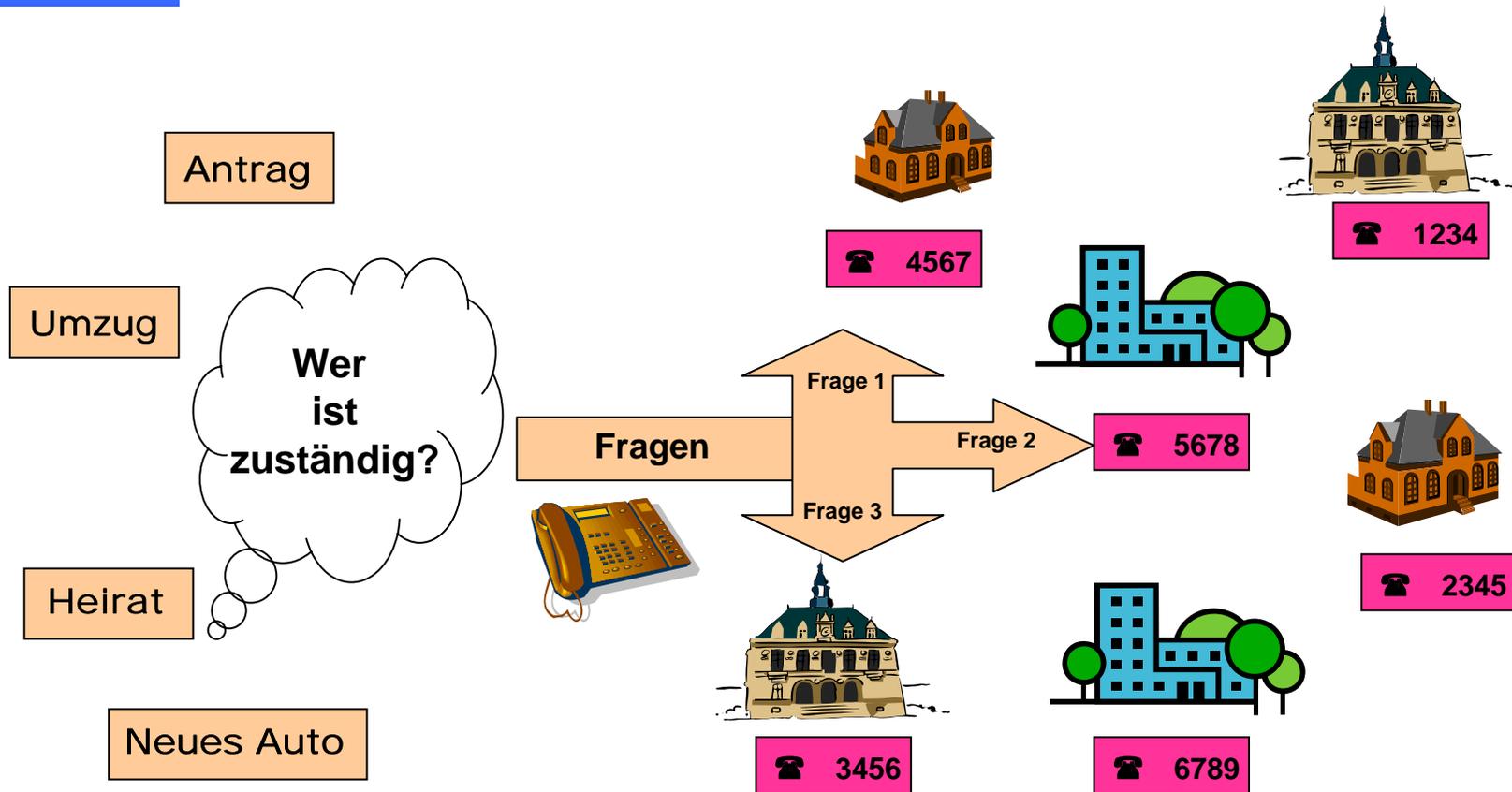


- **Ist-Situation**
- **Die Idee zur Rufnummer 115**
- **Projektziele**
- **Projektorganisation D 115**
- **Modellregionen**
- **Sachstand in Berlin**
- **Projekt in Berlin**
- **Vorstellung Berlin-Telefon**
- **Ausblick**
- **Informationen aus Duisburg**

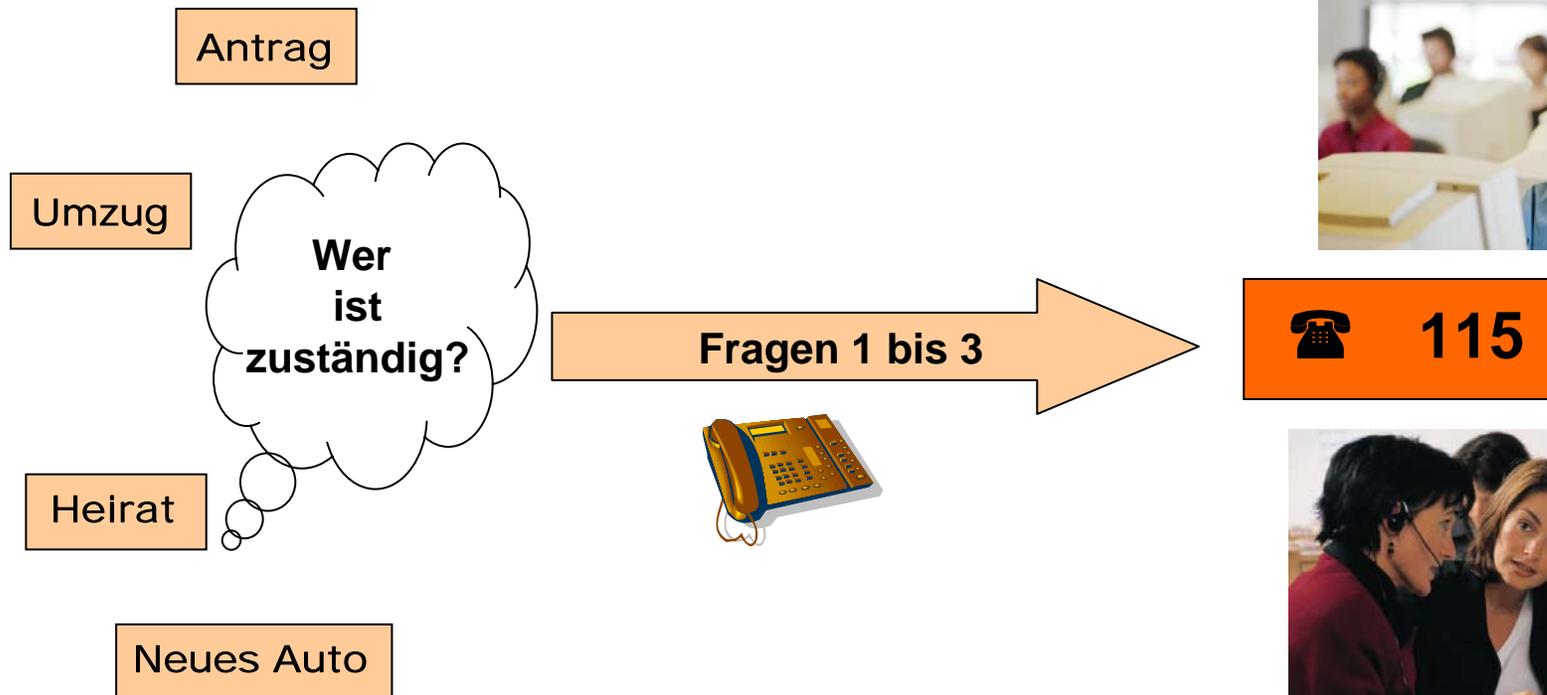




Ist-Situation



Die Idee zur Rufnummer 115



Die Idee zur Rufnummer 115



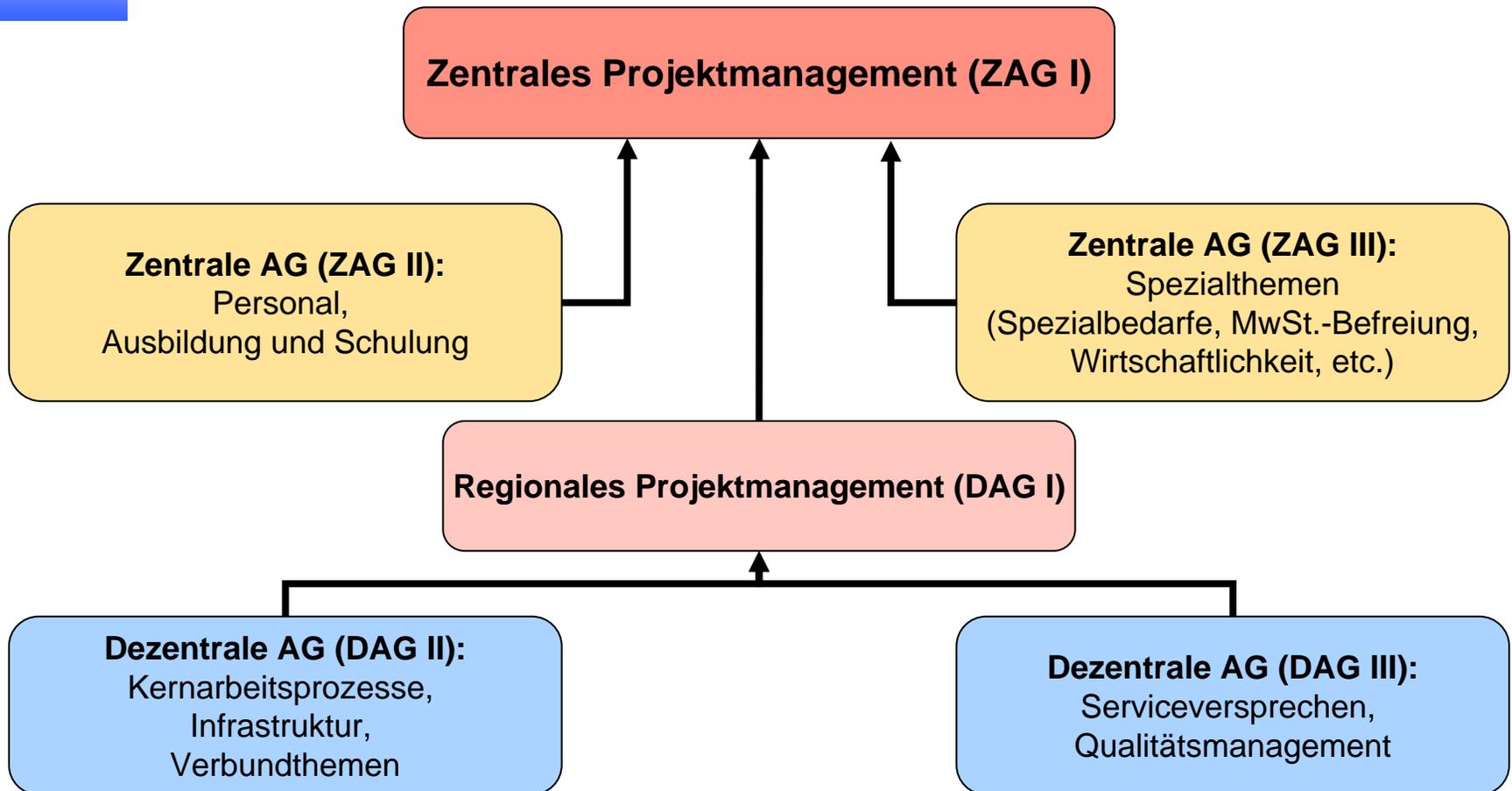
- **Telefon ist ein bevorzugter Zugang zur Verwaltung**
- **Telefonische Erreichbarkeit der Verwaltung verbessern**
- **Der Bürger wählt 115 für Behördendienste (egal wo in Deutschland)**
- **Ein kompetentes 115-Servicecenter hilft weiter**
 - **durch Auskunft**
 - **durch Klärung von Zuständigkeiten**
 - **durch Hinweise zu Sprechzeiten / Erreichbarkeiten**
 - **durch Hinweise über notwendig einzureichende Unterlagen**
 - **durch Annahme von Meldungen, Beschwerden und Anträge**

- **Es gibt kein „ Wir sind nicht zuständig“!!!**



- **Federführung hat das BMI und das Hessische MdF**
- **Aufbau einer zentralen Projektorganisation**
- **Sicherung der Rufnummer 115**
- **Vernetzung von dezentralen Servicecentern**
- **Übergreifendes Wissensmanagement**
- **Definition von Mindestanforderungen für den Service 115**
- **Auswahl und Veröffentlichung von Modellregionen, in denen 115 erprobt werden soll**
- **Pilotierung in den Modellregionen**
- **Festlegung von Serviceversprechen (Antwortzeiten)**
- **Entwicklung eines Finanzierungskonzeptes**





- **In der Pilotphase werden in den Modellregionen fachliche, organisatorische und technische Umsetzungen von 115 getestet**
- **Klares politische Bekenntnis der teilnehmenden Kommunen / Länder zur Mitwirkung am Pilotbetrieb**
- **Idealerweise nehmen am Pilotbetrieb heute schon existierende telefonische Servicecenter teil**
- **Entscheidung über die Modellregionen ist gefallen**
- **Land Berlin ist als qualifizierte Modellregion ausgewählt worden**
- **Weitere Modellregionen sind:**
 - Hamburg,
 - Regionen aus NRW (z. B. Aachen, Bielefeld, Düsseldorf),
 - Rhein-Main-Gebiet



- **Senatsbeschluss „ServiceStadt Berlin“:**
Leitprojekt des Senats „Ausbau des Berlin Telefons zur Service Line 115“
- **Projekt zur Erarbeitung einer Vorstudie aufgesetzt mit:**
 - **internen Partnern**
 - Senatskanzlei
 - Senatsverwaltung für Inneres und Sport
 - Bezirke
 - **externen Partnern**
 - Frauenhofer Fokus
 - Wirtschaftsunternehmen der Region
 - IHK Berlin

**Vorbereitung des Projektes
„Ausbau des Berlin Telefons zur ServiceLine 115“**

Arbeitspaket 1

Nutzung
einheitlicher
Wissensbasen

Arbeitspaket 2

Unterstützung v.
Antragsverfahren
und -prozessen

Arbeitspaket 3

Service-Center
Dienste für
Ausnahmesituationen

Arbeitspaket 4

Vernetzung
externer Service-
Center

Vorstellung „Berlin Telefon“ - Zahlen und Fakten -



Inbetriebnahme:

- Vermittlung seit 1999
- Service-Center seit 2006/2007
- Berlin-Telefon seit 2007

Anrufe:

- über 6 Mio. Anrufe im Jahr
- 25.000 Anrufe pro Tag

Personal:

- 98 Mitarbeiter/innen

Servicezeiten:

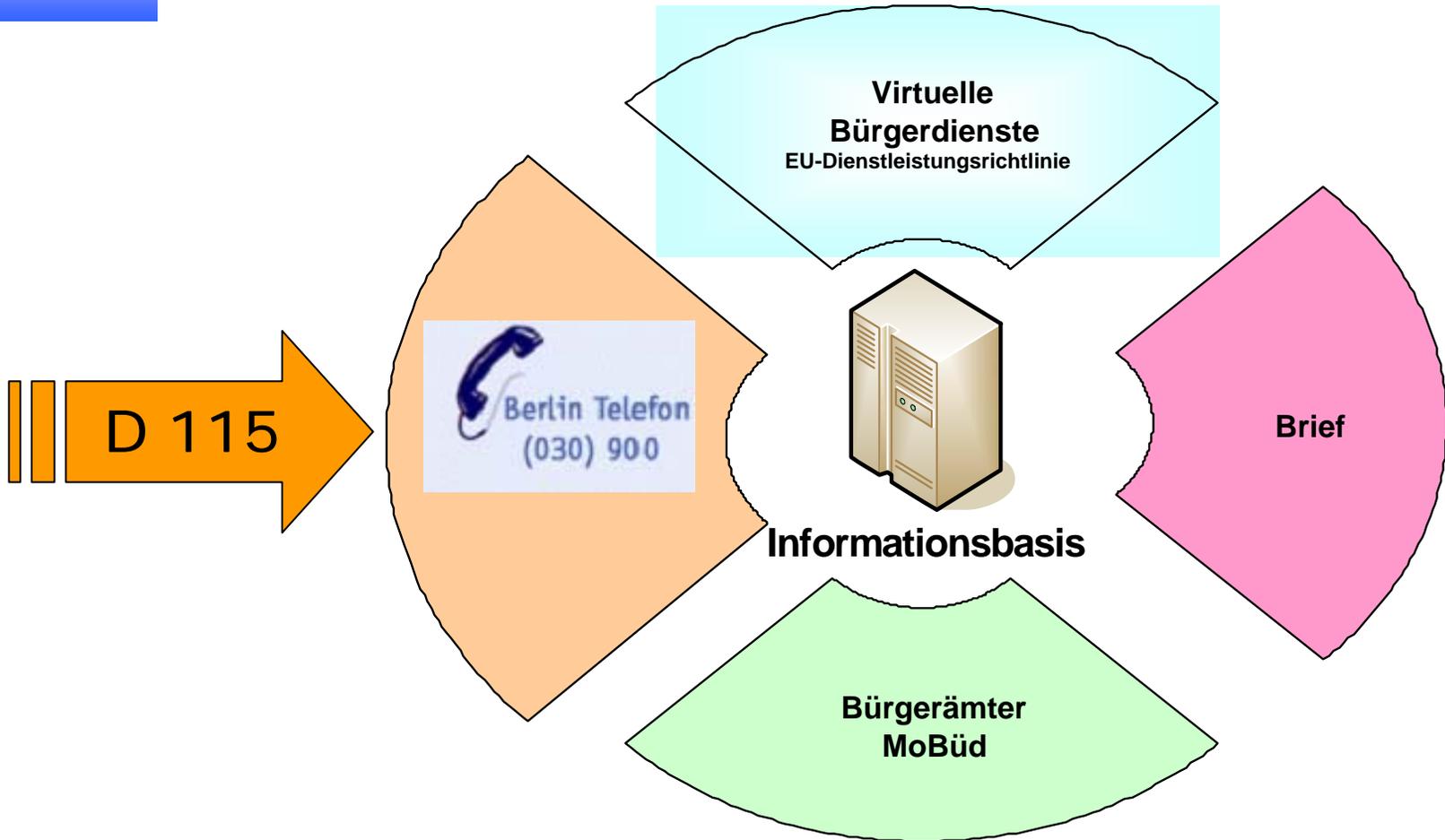
- montags bis freitags
von 07:00 bis 19:00 Uhr (1'st Level)

Referenzen:

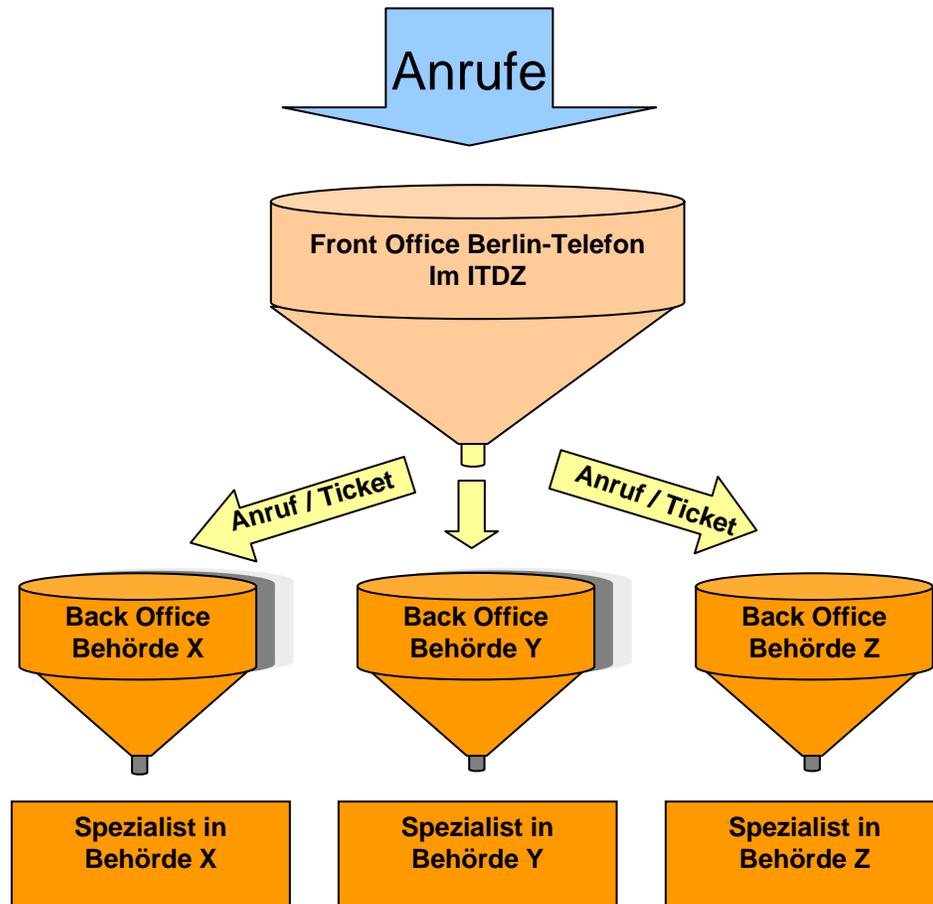
- 8 Senatsverwaltungen
- 25 nachgeordnete Einrichtungen
- 8 Bezirke
- 23 Finanzämter
- 39 Behörden der Gerichtsbarkeit



Vorstellung „Berlin Telefon“ - Zentrale Zugangskanäle -



Vorstellung „Berlin Telefon“ - Filterfunktion -



09/2007

Vorstudie

12/2007

Präsentation der Ergebnisse der Arbeitspakete bis
Ende Dezember 2007 in Entscheidungsinstanz

01/2008

Projektauftrag

03/2008

Festlegung Projektstruktur, Projektbeteiligte
Projektauftraggeber: SenInnSport

04/2008

Pilotierung

10/2008

Pilotierung in den Modellregionen D 115
in Berlin: Pilotierung über Berlin-Telefon

Informationen aus Duisburg

- Das 115 Call Center der Stadtverwaltung - *)



Wirtschaftlicher Nutzen

- **Service-Center reduziert Anrufvolumen**
- **Gleichzeitig wird der Internetauftritt optimiert**
- **Daraus ergeben sich weitere Optimierungen**
- **Reduzierung der Anrufe = Freiräume für Ämter**
- **Mehr Services für die Bürgerinnen und Bürger**

*) Auszug aus der D115-Präsentation der Stadt Duisburg vom 28.01.2008



Informationen aus Duisburg

- Das 115 Call Center der Stadtverwaltung - *)



Invest

- Geringer Aufwand für Kommunen
- Internetseiten strukturieren
- Technikinvestitionen sind gering
- Personalkosten überschaubar

Bilanz

- Einsatz amortisiert sich schnell, Kostendeckung möglich
- Wesentliche Optimierung des Bürgerservices
- Städte sollten bereit sein für D 115
- Auch kleine Städte/ Gemeinden können Lösungen finden

*) Auszug aus der D115-Präsentation der Stadt Duisburg vom 28.01.2008



Dr. Peter Merzhäuser

Senatsverwaltung für Inneres und Sport

Abteilung Zentraler Service (ZS)

Klosterstr. 47, 10179 Berlin

Referatsleiter ZS B

Fon: 9027 - 1075

Fax: 9028 - 4335

E-Mail: Peter.Merzhaeuser@seninnsport.berlin.de

