



ÜBERBLICK

Projekt D115

Die Idee von D115

eine leicht zu merkende Rufnummer
für die gesamte deutsche Verwaltung

Kunden

Bürger

Unternehmen

Institutionen

Behörden



IHRE BEHÖRDENUMMER

Dienstleister

Gemeinden

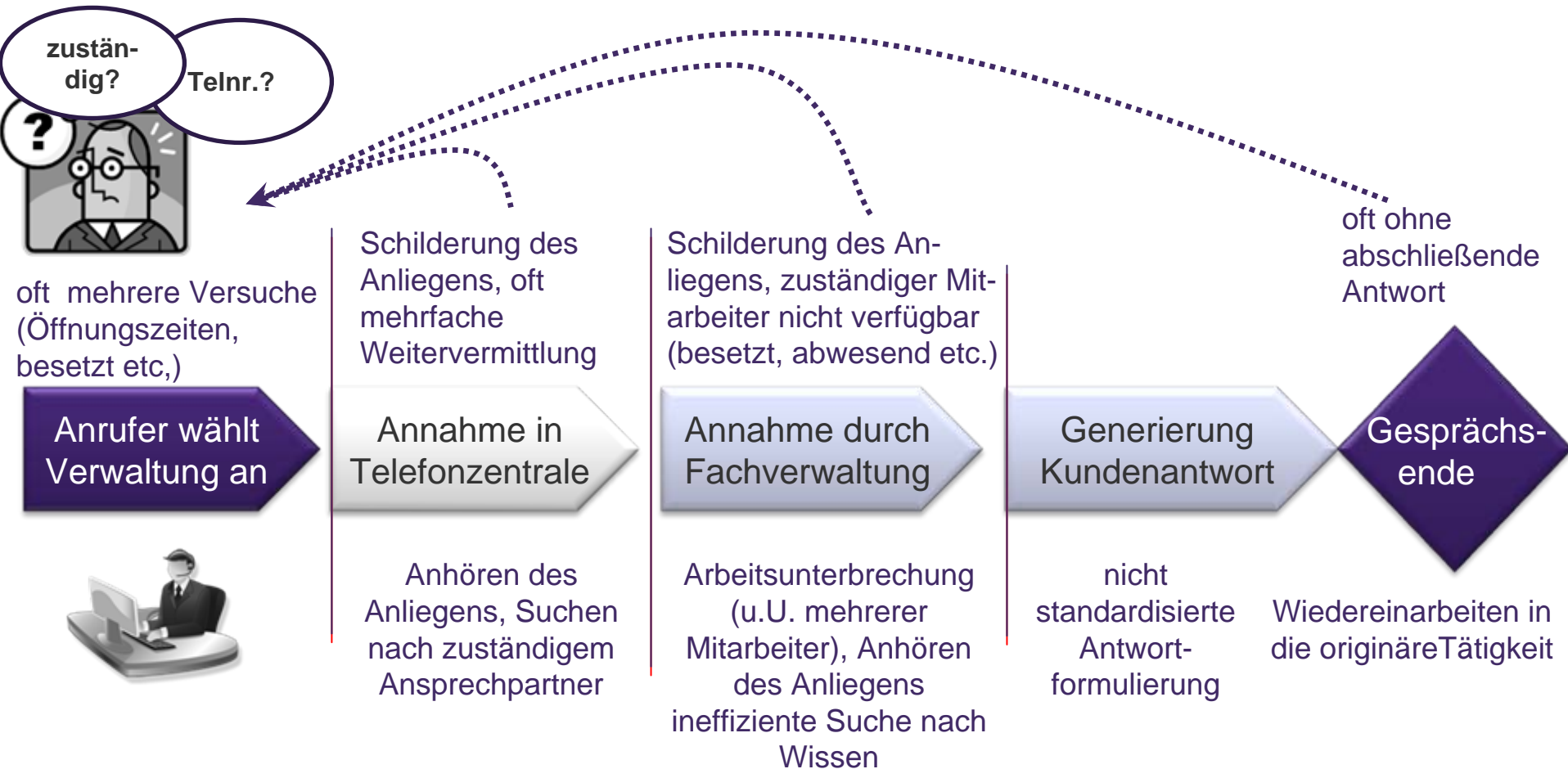
Kreise

Länder

Bund

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

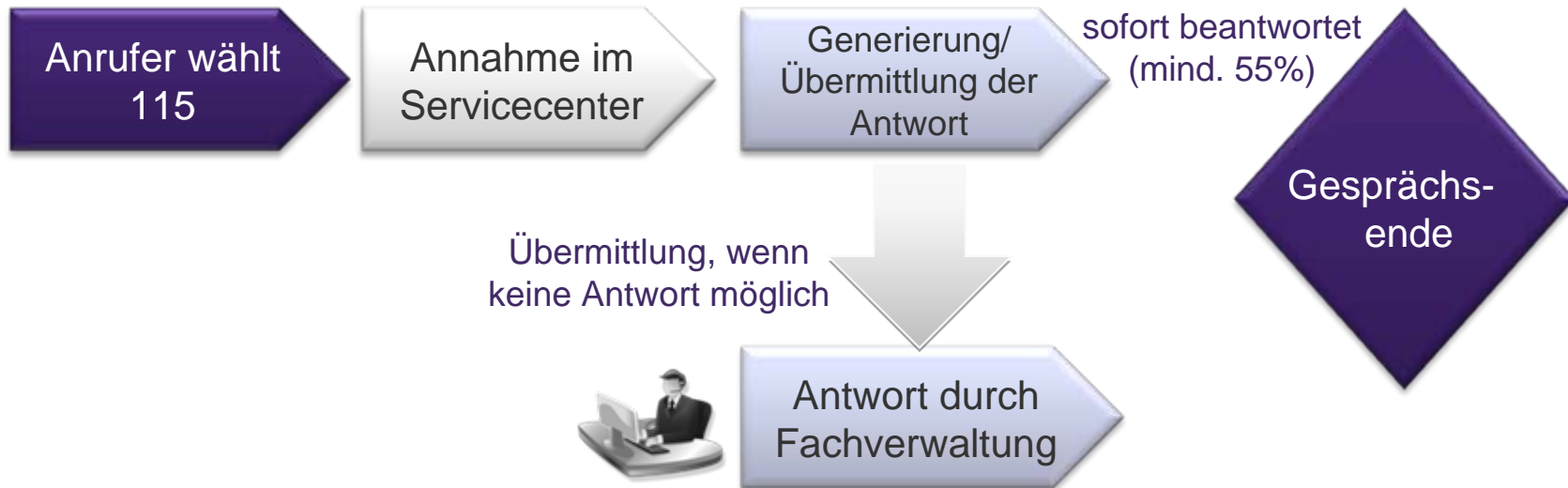
Häufig anzutreffende Prozesse bei telefonischen Anfragen



Standardisierung durch den D115-Prozess

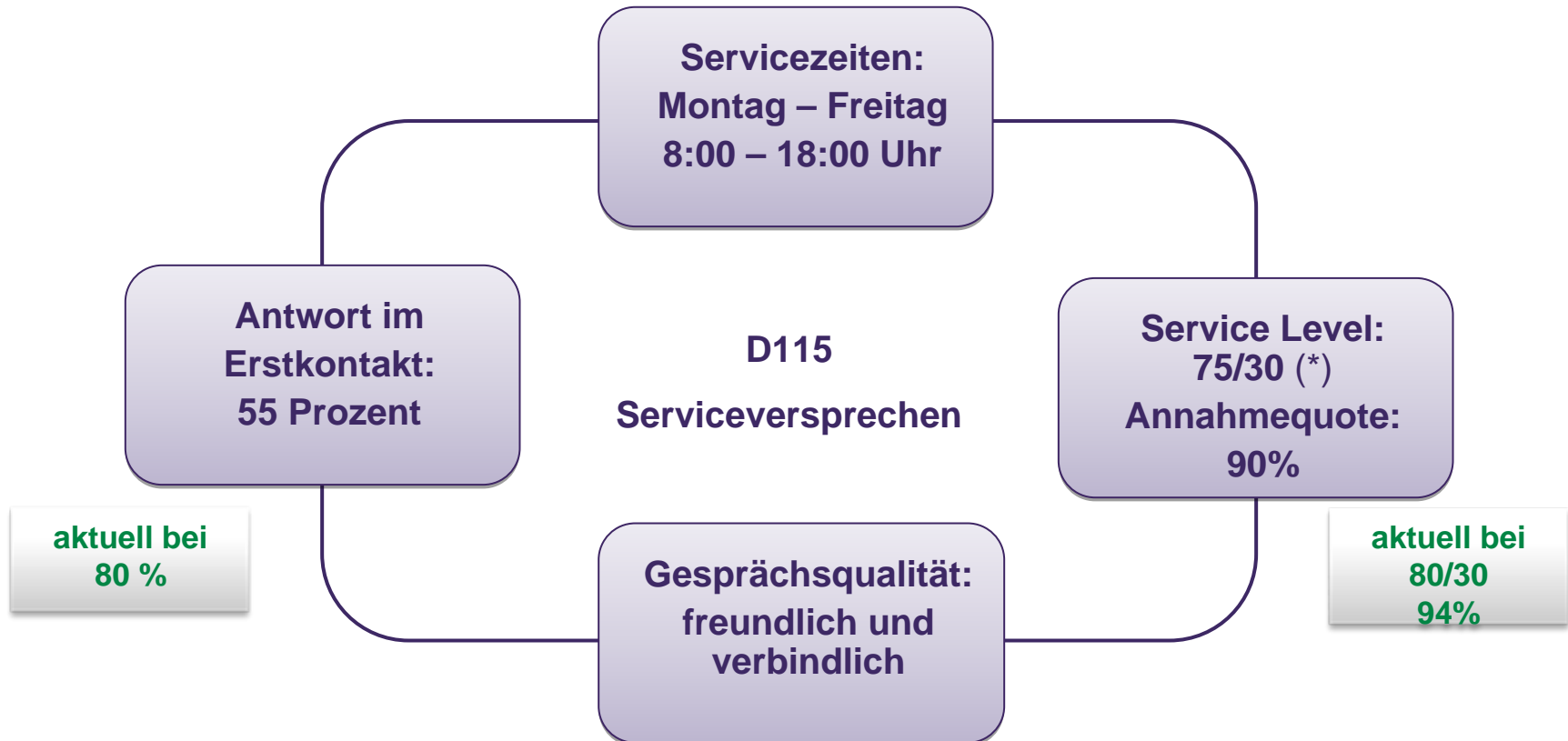


gute Erreichbarkeit (mind. 90%)
Annahme nach max. 30 Sek. (75%)



Das Serviceversprechen von D115

STAATSMINISTERIUM
DER JUSTIZ
UND FÜR EUROPA



(*) 75 % der Anrufe werden innerhalb von 30 Sekunden angenommen

(1) Bürgernähe und Bürokratieabbau

I Zufriedene Bürger und Unternehmen

- Wegfall der Zuständigkeiten-Vielfalt:
 - keine Suche nach Zuständigkeiten und Telefonnummern
- hohe und einheitliche Erreichbarkeit der Verwaltung:
 - Mo-Fr von 8 – 18 Uhr
- Zeit- und Kostenersparnis:
 - weniger Wege in die Verwaltung durch Klärung im Erstkontakt
 - zügiger persönlicher Kontakt (durch Service-Level garantiert)
- kompetente Beratung:
 - gute Qualität durch geschulte Servicecenter-Beschäftigte
 - valide und zügige Auskünfte (durch Qualitätsmanagement gesichert)

(2) Effizienz

I Effizienter Umgang mit Bürgeranfragen

● Modernisierung der Verwaltung

- Strukturierung der Wissensnutzung, Bündelung der Zugangswege

● Image-, Wirtschafts- und Standortfaktor

- Intrakommunale Zusammenarbeit: Gemeinsames Arbeiten und Lösen im Kreis.

● Kostenwirksamer Nutzen

- weniger Bearbeitungszeiten durch
 - Spezialisierung auf telefonische Erledigung (Beantwortung vs. Vermittlung und Recherche)
 - Vereinheitlichte Arbeitsabläufe
 - reduzierte Mehrfachkontakte/ Doppelarbeiten

I → Entlastung der Fachebene insbesondere bei der Beantwortung allgemeiner Auskünfte

**WIN- / WIN-Situation für
Bürger UND Verwaltung**



Bedeutung der 115 in Gemeinden und Landkreisen

**115 – eine einzige
leicht zu merkende
Rufnummer**

- unabhängig davon, ob Gemeinde- oder Kreisleistung
- bundesweit einheitlicher telefonischer Zugang zu lokalen Informationen
- auch nützlich für touristische Zwecke

**Stark erhöhte
telefonische
Erreichbarkeit**

- Bürger erhält von montags bis freitags von 8-18 Uhr Auskünfte
- Einheitliche Erreichbarkeit in allen Kommunalverwaltungen
- Zeit- und Kostenersparnis für den Bürger: weniger Wege in die Verwaltung durch Klärung im Erstkontakt

**Beibehaltung
bisheriger
Rufnummern**

- Bisherige Rufnummern und Infrastruktur werden weiter genutzt und profitieren vom Ausbau
- Interkommunale Kooperation: jede Kommune bringt sich anteilig (nach Einwohnerzahl) ein



UMSETZUNG

Projekt D115

Teilnehmer am D115-Pilotbetrieb

Stand: 01.09.2010

STAATSMINISTERIUM
DER JUSTIZ
UND FÜR EUROPA



Teilnehmende Kommunen

Berlin
Hamburg

in Niedersachsen:

- Oldenburg

in Baden-Württemberg:

- Bodenseekreis

in Hessen:

- Frankfurt am Main
- Kassel
- Main-Taunus-Kreis inkl. aller kreisangehörigen Kommunen
- Offenbach

in Rheinland-Pfalz:

- Trier, Trier-Saarburg

in Nordrhein-Westfalen:

- Aachen
- Arnsberg
- Bielefeld
- Bonn
- Dinslaken
- Dortmund
- Düsseldorf
- Duisburg
- Hürth
- Köln
- Leverkusen
- Landschaftsverband Rheinland
- Mülheim/Ruhr
- Münster
- Neuss
- Remscheid
- Solingen
- Wuppertal
- Kreis Lippe, Bad Salzuflen
- Rhein-Erft-Kreis (Hürth, Frechen)
- Rheinisch-Bergischer Kreis, Überbach, Gräfrath

Abdeckung D115-Service
13,3 Millionen Einwohner



Teilnehmende Länder

- Berlin
Hamburg
Hessen (durch)
• Regierungspräsidium Darmstadt
• Regierungspräsidium Gießen
• Regierungspräsidium Kassel
Nordrhein-Westfalen

Bundesverwaltung

- Bundeskanzleramt
- Bundespresseamt
- Auswärtiges Amt
- Bundesministerium für Arbeit und Soziales
- Bundesministerium des Innern
- Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend
- Bundesministerium für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung
- Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz und Reaktorsicherheit
- Bundesministerium der Verteidigung
- Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie
- Deutsche Rentenversicherung Bund
- Informations- und Wissensmanagement der Zollverwaltung
- Statistisches Bundesamt
- Steuerliches-Info-Center
- Bundesamt für Migration und Flüchtlinge





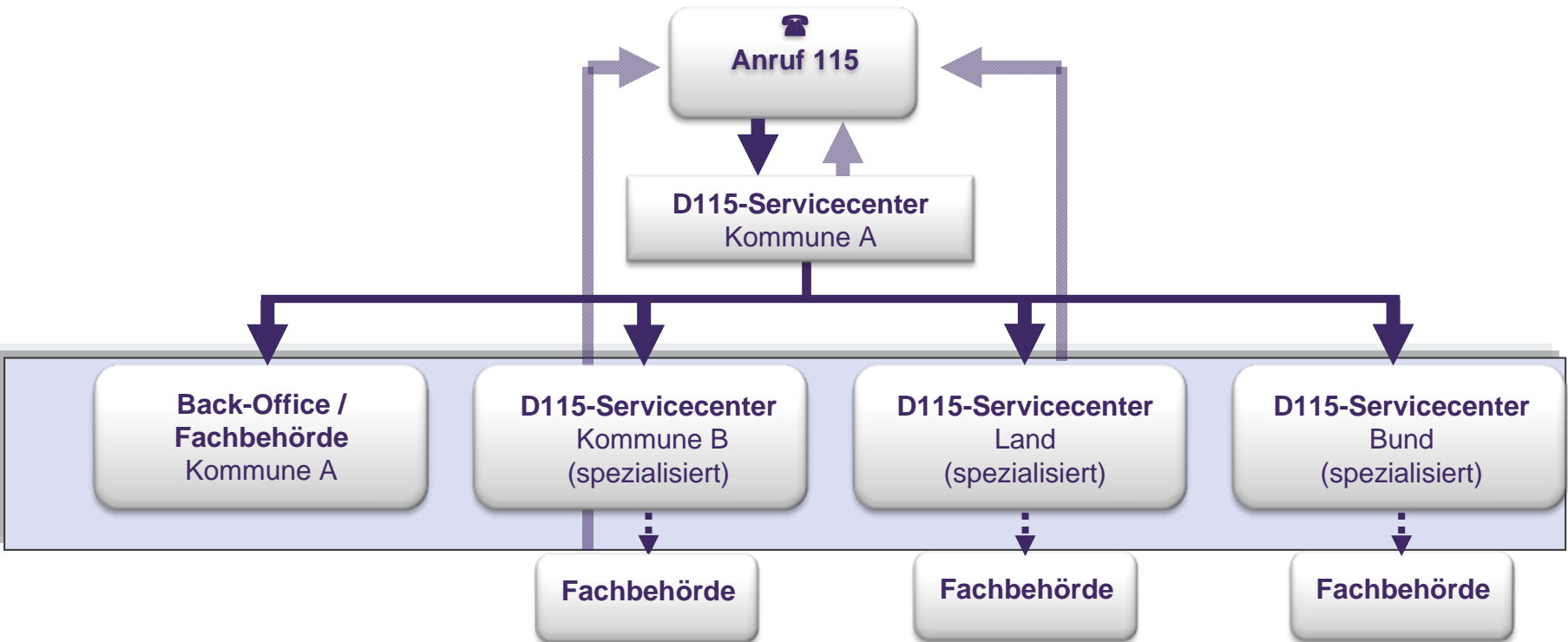
Nachfrageschwerpunkte der Bürger über 115

Berichtszeitraum: August 2010

Aktualisiert am 30.09.

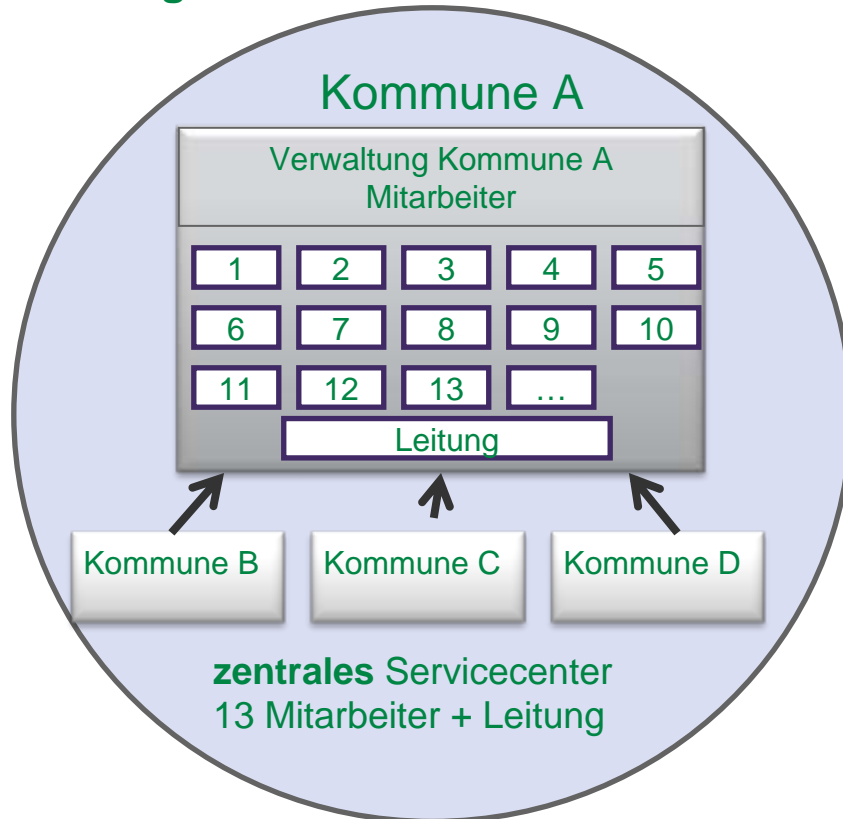
1. Personalausweis
2. KFZ/Zulassung
3. Organisationseinheiten
4. Führerschein
5. Falschanrufe
6. Meldewesen
7. Urkunden/Zeugnisse/
Beglaubigungen
8. Reisepass
9. Steuern
10. Hundesteuer
11. Wohngeld/WBS
12. Zensus 2011
13. Abfall/Müll/Sperrmüll
14. Gewerbe
15. Anwohnerparkausweis

Anrufweiterleitung im D115-Verbund

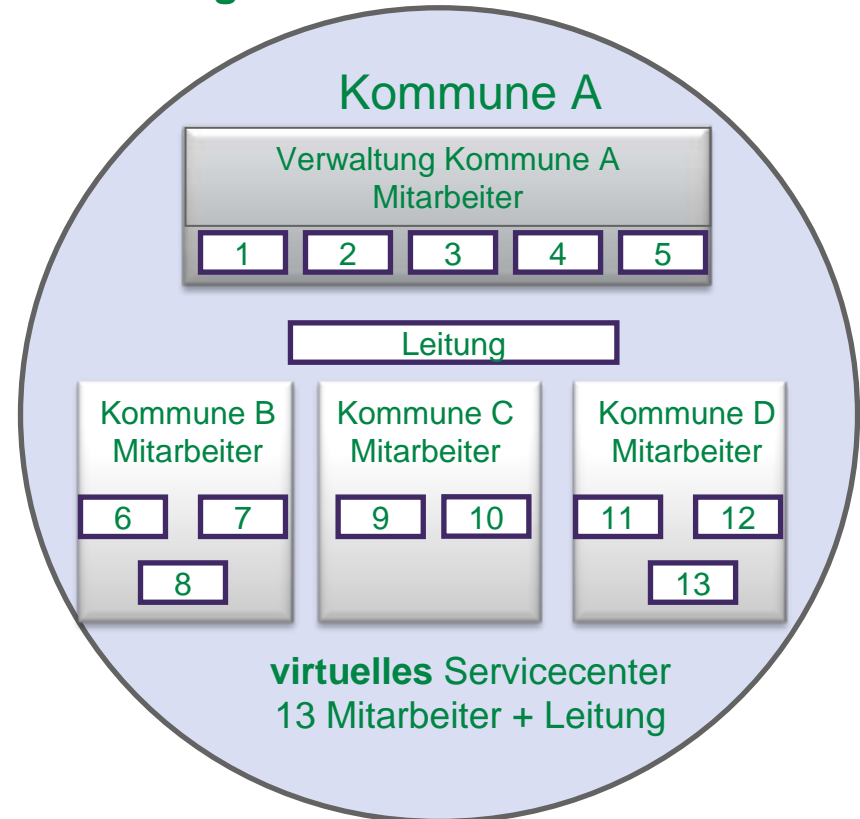


Zentrales oder virtuelles Servicecenter

Lösung A



Lösung B



Herausforderungen



Zentrales Servicecenter

- Einigung auf Verteilung von Investitionen und laufenden (Personal-)Kosten zwischen betreibender Kommune und beauftragenden Kommunen
- Beschaffung und Einrichtung größerer Räumlichkeiten

Viruelles Servicecenter

- Generelle Koordinierung und insbesondere Personalsteuerung
- Freiwillige Selbstverpflichtung und -kontrolle



AUFWAND UND KOSTEN

Projekt D115



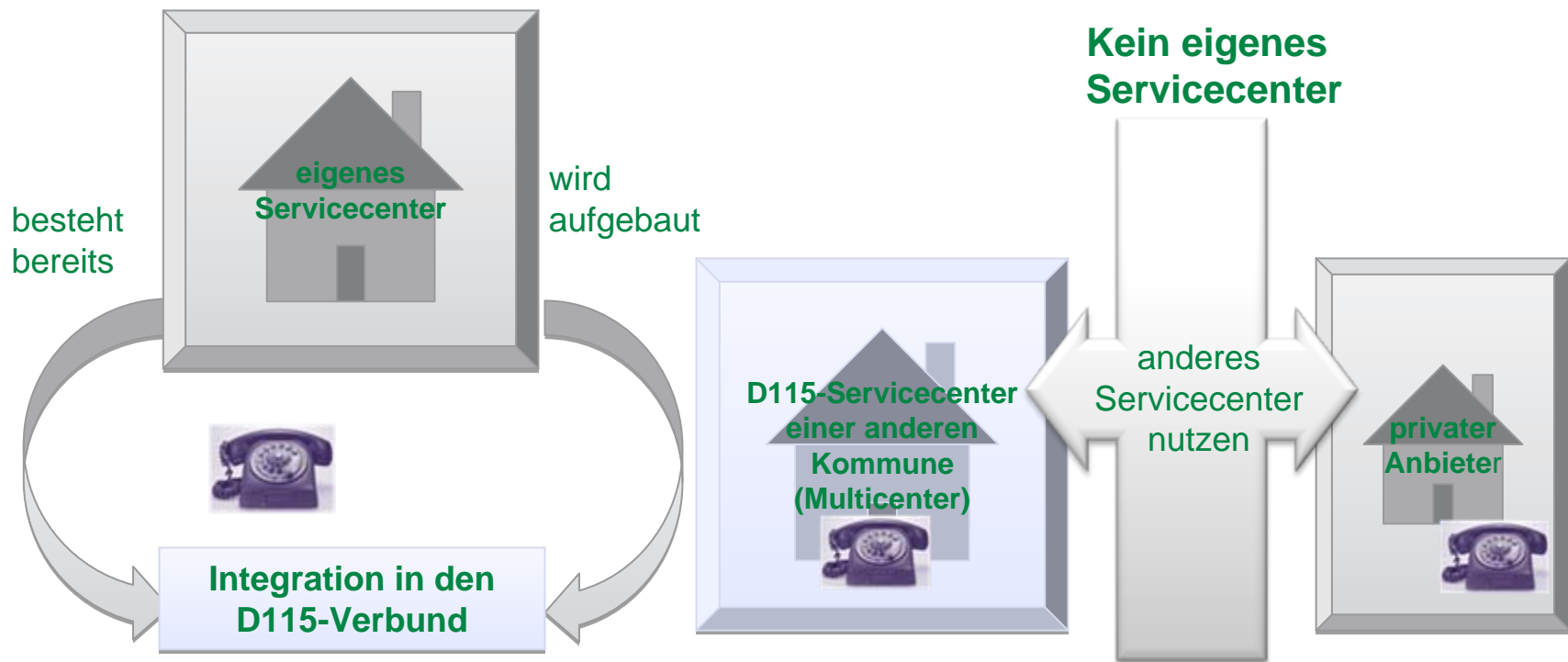
Kosten für den Aufbau von Servicecentern

⑩ In Abhängigkeit von Ausgangsbedingungen:

- Wahl der organisatorischen Anbindung
- Anzahl Mitarbeiter/Bewertung der Stellen
- Räumlichkeiten
- Wahl der technischen Anbindungsoption
 - ACD-Funktionalität
 - Wissensmanagement
 - Informationsweiterleitung
- Kooperationsmöglichkeiten



Beteiligungsmodelle für D115



Aufwand laufender Betrieb (1)

Personal pro beteiligte Kommune

STAATSMINISTERIUM
DER JUSTIZ
UND FÜR EUROPA



Benötigtes Personal ergibt sich aus Berechnung

- durchschnittlich 1 Anruf pro Einwohner / Jahr für allgemeine Auskünfte zu Leistungen der kommunalen Ebene (115-Anrufe + Anrufe bisheriger zentraler Rufnummern)
- geschätzte Aufteilung des Anrufvolumens 70 % Gemeinden / 30 % Landkreis
- 1 Mitarbeiter (Vollzeitstelle) kann im Jahr 20.000 Anrufe entgegennehmen
- -> pro 28.500 Gemeinden-EW 1 verrechnete Vollzeitstelle notwendig oder pro 5.000 EW 7 Stunden Telefonbesetzung (*) zuzüglich Vorgesetzte/r

(*) bei Teilnahme aller
Kommunen / parallele
Entgegennahme bisheriger
Anrufe möglich



Aufwand laufender Betrieb (2)

Servicecenterleiter

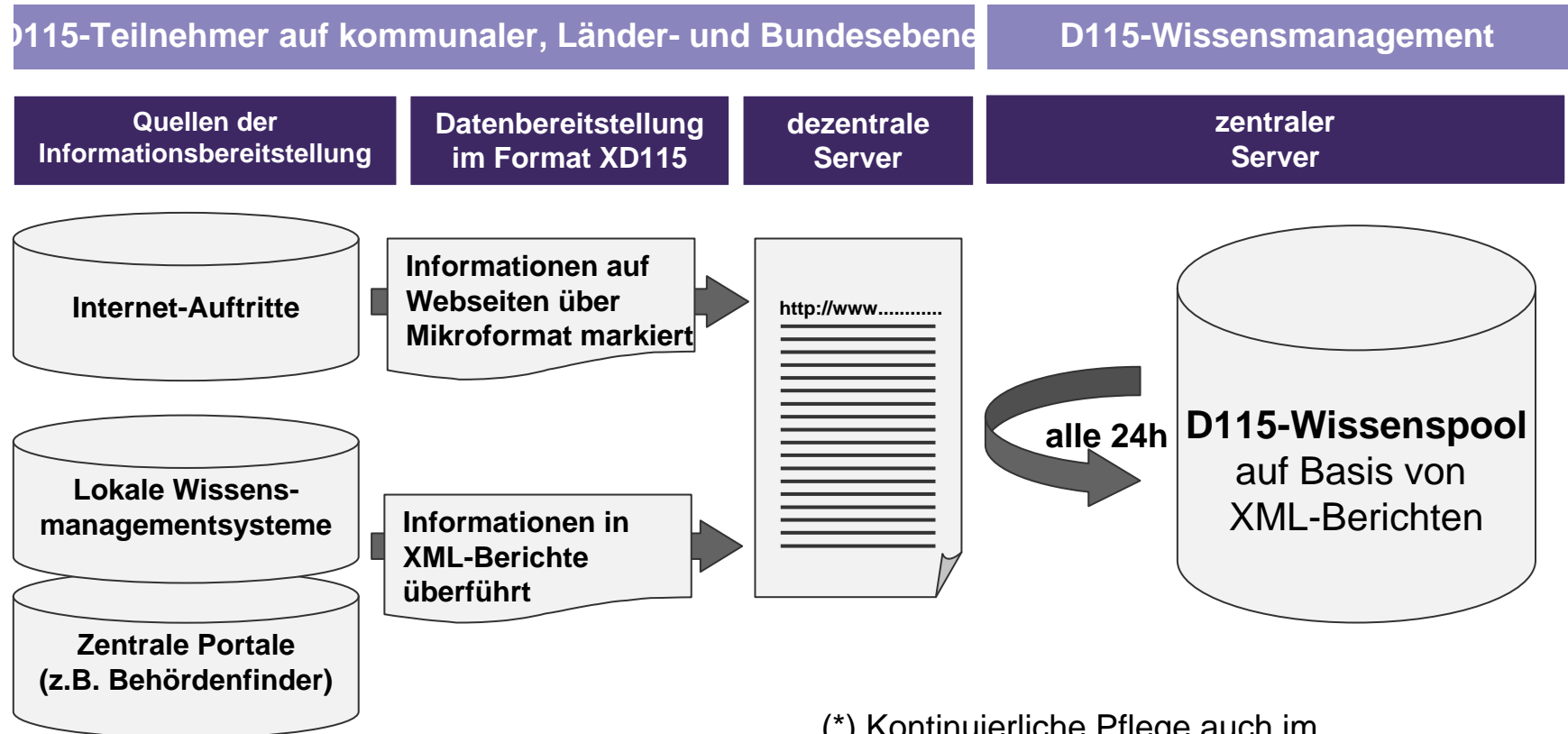
- Einsatzplanung
- Controlling
- Strategie- und Weiterentwicklung

Wartung und Pflege der zentralen Infrastruktur

Schulungen

Einmaliger Aufwand (1)

D115-Wissensbereitstellung (*)



(*) Kontinuierliche Pflege auch im laufenden Betrieb notwendig



Einmaliger Aufwand (2) Anforderungen Arbeitsplatz und Personal

Arbeitsplatz

- Telefonapparat / PC mit
 - Internetzugang
 - Software Wissenssuche / Ticketing (wird vom Freistaat Sachsen kostenfrei zur Verfügung gestellt)
- ungestörte Arbeitsatmosphäre während der 115-aktiven Zeit (keine weiteren zu erledigenden Tätigkeiten jenseits des Telefonierens)

Personal

- Bereitschaft zur Einarbeitung in und Nutzung von Software / Teilnahme an Fortbildungen
- Bereitschaft zur Abdeckung der Servicezeiten (gelegentlich Spätarbeit zwischen 16-18 Uhr Mo-Fr notwendig)



Einmaliger Aufwand (3)

Investitionskosten virtuelles Servicecenter

Investition pro Kommune	Kosten in Eur	
	Min	Max
Einrichtung Arbeitsplatz - Siehe vorherige Folie	0	2.000
Schulung - pro SC-Mitarbeiter	500	500
Investitionen auf Kommunen aufgeteilt		
Telefonanlage mit ACD-Funktion - möglich: kostenfreie Nutzung D115-Netz-ACD	0	0
Wissensmanagement-Software - Kostenfreie Bereitstellung des „Infodienstes“ - ggf. optionale Zusatztools	0	0
Personaleinsatzplanungstool	5.000	10.000
Eigenanschaffung Telefonanlage mit ACD-Funktion - wenn schnellere Entgegennahme der Anrufe insbesondere zu Spitzenzeiten durch Kommunen / Möglichkeit gegenseitiger Vertretung zentraler Rufnummern gewünscht	20.000	60.000

Kosten für den Aufbau eines zentralen Servicecenters (*)

Aufwand in Euro pro Arbeitsplatz (auszahlungswirksam)

	Gering (Δ A)	Mittel (Δ B)	Hoch (Δ C)
Einrichtungskosten	2.000,00	6.000,00	14.500,00
	Arbeitsplätze, Räume vorhanden, Beschaffung Trennwände, optische Gestaltung.	Teilweise Neubeschaffung, z. B. kleine Klimaanlage, neuer Teppich. Hinweise durch Sachverständigen.	Neubeschaffungen, komplette Raumgestaltung, umfangreiches Beratungskonzept.
Softwarekosten	250,00	2.600,00	7.950,00 - 10.200,00
	ACD, Wissensmanagement, Ticketing vorhanden, keine Anpassungen erforderlich.	Komponenten sind bereits vorhanden, werden aber erweitert/angepasst.	Neubeschaffungen ohne und mit optionalen Komponenten (CTI, Personaleinsatz-Planungstool)
Schulungen	500,00	500,00	500,00
	Externe Schulung der Servicecenter-Mitarbeiter und Administratoren		
GESAMT	2.750,00	9.100,00	22.950,00 / 25.200,00

Ein Servicecenter-Mitarbeiter beantwortet durchschnittlich 20.000 Anfragen pro Jahr. Pro Einwohner wird durchschnittlich ein Anruf pro Jahr generiert. Für das Anrufvolumen von ca. 300.000 Einwohnern werden daher ca. 15 Mitarbeiter, ein Administrator und eine Leitung benötigt.

Für ein Servicecenter mit 17 Beschäftigten ist mit Investitionsausgaben zwischen ca. 50.000 Euro und 430.000 Euro zu kalkulieren.

* Erfahrungen des D115-Verbundes

Varianten einer Beteiligung am D115-Verbund für Kommunen





UNTERSTÜTZUNGS-LEISTUNGEN

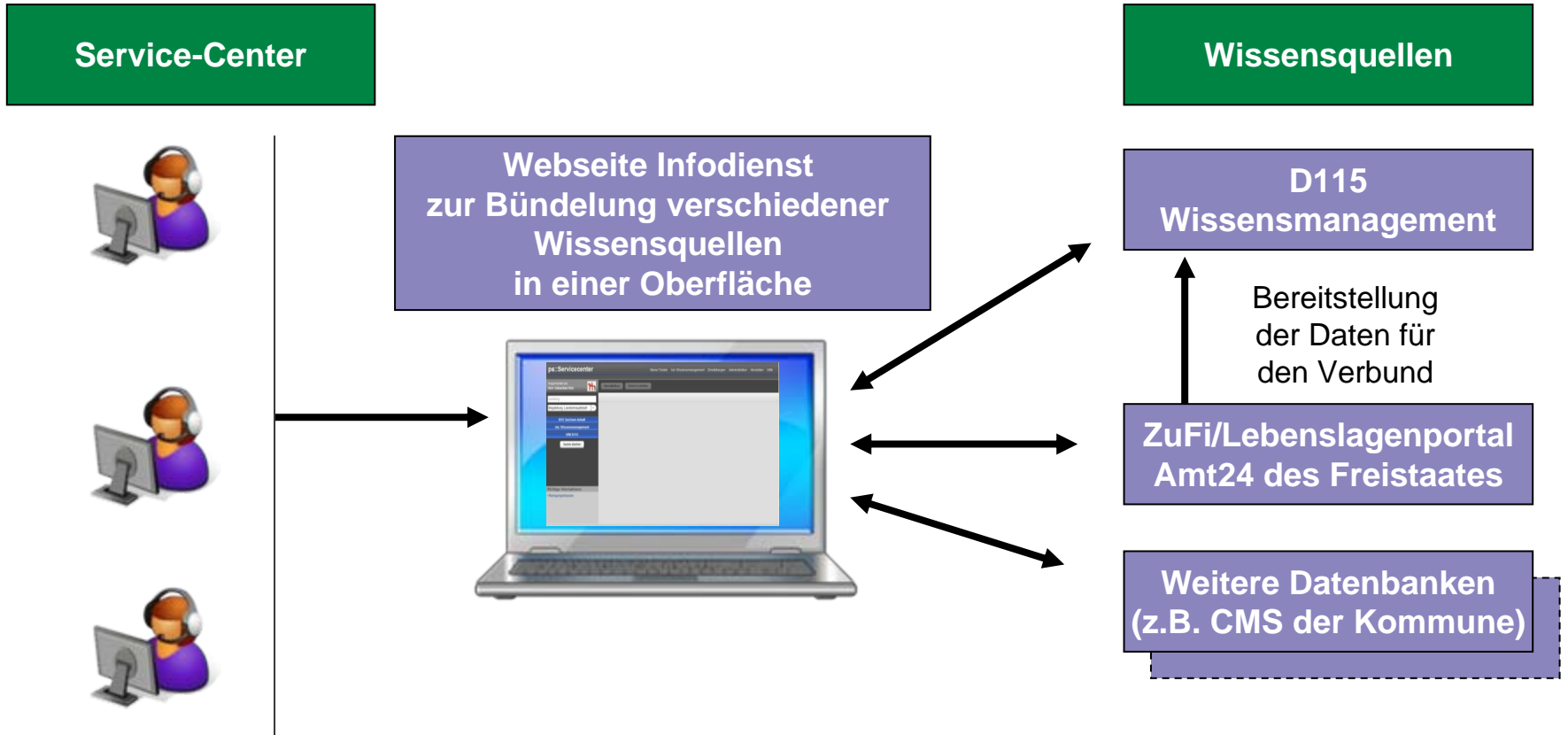
Projekt D115 / Freistaat Sachsen

Unterstützung seitens des Freistaates Sachsen

Unterstützung der Projektumsetzung durch die Staatsregierung mittels:

- Informations- und Koordinationsleistungen
- Anteilige Finanzierung des Regelbetriebes
- Redaktionsleistungen
- Beschreibung von Verwaltungsverfahren auf der Landesebene
- Etablierung von Ansprechpartner in den zuständigen Ressorts
- Bereitstellung eines Wissensmanagementsystems (inkl. XÖV-D115-Standard)
- Bereitstellung eines IT-Fachverfahrens für telefonische Service-Center

Entwicklung eines IT-Fachverfahrens „Infodienst“ mit Sachsen-Anhalt





Unterstützung der PG D115 bis zum Tag der 115-Einführung und darüber hinaus

Information zu D115

- Infoveranstaltungen
- Gespräche
- Besuch bestehender Servicecenter
- Anforderungen an den Aufbau eines Servicecenters

Unterstützung beim Entscheidungsprozess

- Beratung zu Beteiligungsmodellen
- D115-Patenmodelle
- Zugriff auf Arbeitsmaterialien im Intranet
- Einladung zur AG Flächendeckung
- Bereitstellung unterstützender Informationen zu
 - politisch-administrative Rahmenbedingungen
 - räumliche Infrastruktur, Hardware, Software, Telekommunikation
 - Auswahl und Qualifizierung der SC-Mitarbeiter
 - Realisierung der technischen Komponenten

Unterstützung bei der Umsetzung

- Begleitung beim Aufbau bei der Integration eines Servicecenters
- Begleitung bei der Integration in den D115-Verbund
- Handbücher mit
 - Checklisten,
 - Handlungsempfehlungen
 - Spezifikationen,
 - Muster-Stellenbeschreibungen
 - Schulungsunterlagen

Unterstützung beim laufenden Betrieb und kontinuierlichen Verbesserungsprozess

- Abstimmung und Austausch in regelmäßigen Arbeitsgruppen
- Mitarbeiterqualifikation
- Qualitätsmanagement
- Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Der D115-Verbund – ein starkes Team!

Koordination und Austausch

- Zentrale Arbeitsgruppe



Für D115-Einsteiger

- D115-Paten
- AG Flächendeckung (04./05. Nov. in Magdeburg)
- Schulungsveranstaltungen
- Besuch von bestehenden Servicecentern
 - Austausch mit Praktikern
 - Gegenseitige Hilfe

Sachstand zum Beitritt sächsischer Kommunen

- Aufschaltung der Stadt Dresden auf die Behördenrufnummer 115 am 7.12. 2010
- Geplante Aufschaltungen der Städte Leipzig und Chemnitz bis Ende 2011
- LK Sächsische Schweiz-Osterzgebirge will dem D115-Verbund durch Kreistagsbeschluss im Juni 2011 beitreten
- Vogtlandkreis beabsichtigt die D115-Aufschaltung über einen Servicecenterpartner
- Präsentationen in Form von Erstinformationen wurden in folgen Kommunen 2010 durchgeführt :
 - LK Vogtlandkreis
 - LK Zwickau
 - SV Torgau
 - LK Leipziger Land und Borna
 - LK Sächsische Schweiz-Osterzgebirge
 - LK Nordsachsen
 - SV Zwickau
 - LK Mittelsachsen
 - LK Meißen
 - SV Freiberg

Sachstand Bund und Freistaat Sachsen

- Abschluss der Pilotphase am 31.03.2011 und Beginn des Regelbetriebes 01.04.2011
- Beschlussfassung des Sächsischen Kabinetts zur Unterzeichnung der Verwaltungsvereinbarung zum D115-Regelbetrieb am 01.03.2011
- Mit dem Beitritt zur Verwaltungsvereinbarung verpflichtet sich der Freistaat Sachsen zur Mitfinanzierung und damit dem Aufbau des D115- Verbundes der zentralen Strukturen
- Für den Second-Level- Bereich, d.h. Anfragen den Landesbereich betreffend, hat der Freistaat Sachsen sogenannte Bürgerbeauftragte eingesetzt, an die die betreffenden Anfragen weitergeleitet werden können.

Wir würden Sie gerne in den D115-Verbund aufnehmen!

Ihre Ansprechpartner:

Heiko Keller

D115-Berater BMI
Heiko.Keller@bmi.bund.de

Tel: 030 / 18681 - 1813

Sonja Kuscek

TPL Partnergewinnung
sonja.kuscek@bmi.bund.de

Tel: 030 / 18681 – 1405

Frank Bönsch

D115-Landesansprechpartner Sachsen
Frank.Boensch@smj.justiz.sachsen.de

Tel: 0351 / 564 – 1967

Informationen zu D115 finden Sie im Internet unter www.d115.de