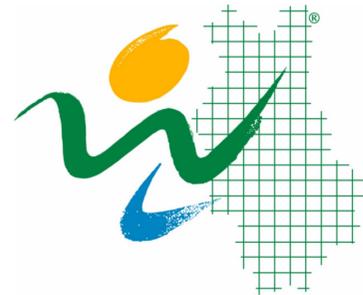


Behördeneinheitliche Servicrufnummer 115

Bielefeld, den 14. August 2007



- **Dezember 2006:**
Im Rahmen des nationalen IT-Gipfels kündigt die Bundesregierung die Einführung einer behördeneinheitlichen Servicrufnummer an, Vorbild ist der Service "311" in New York
- **Februar 2007:**
Das KRZ und der Landkreis Lippe erkennen die Chance der „115“ für die Region
- **März 2007:**
Auf der Cebit in Hannover erfolgt eine erste Präzisierung des Vorhabens zur deutschlandweiten "115"
- **April 2007:**
Federführung des Projekts übernehmen der Bund (BMI) und das Land Hessen
- **BearingPoint prüft Machbarkeit für den Landkreis Lippe**
- **Aktuelle Zielsetzung ist die optimale Vorbereitung der Behörden in Kommunen, Kreisen, Ländern und dem Bund für ein gemeinsames Vorgehen**

- **August 2007:**
Für jedes Bundesland werden Regionalbeauftragte für das Thema 115 benannt
- **September 2007:**
Es wird ein Interessenbekundungsverfahren für Pilotregionen ausgerufen
- **November 2007:**
Ein notwendiger Beschluss zu Finanzierung und weiterem Vorgehen soll durch die relevanten eGovernment Gremien getroffen werden
- **10. Dezember 2007:**
Auf dem Kanzlergipfel soll eine Strategie-Studie 115 offiziell der Kanzlerin übergeben werden



OWL 115 Einfach mehr Service

Vorstellung 115

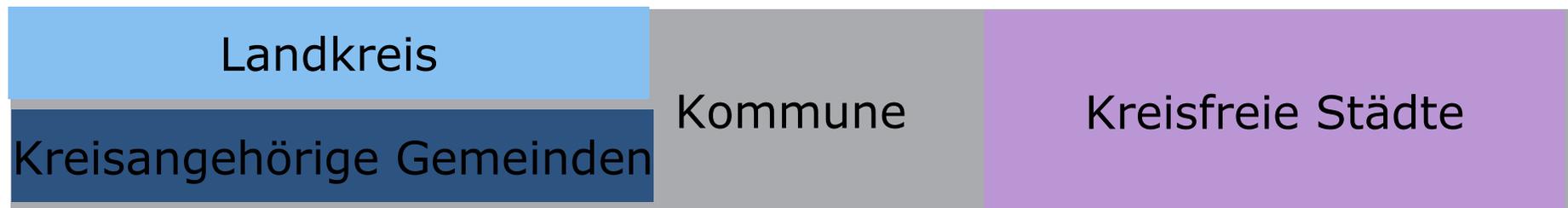


115 – mehr als ein Call Center einer Kommune



Kommune
Stadt xyz

115 – mehr als ein Callcenter einer Kommune



115 – mehr als ein Callcenter einer Kommune



115 – mehr als ein Callcenter einer Kommune



Bund
Ministerien, BVA, Arbeitsagenturen ...

Land
Landschaftsverband/ Bezirksregierung
Landesarbeitsämter, Polizei, Schulverwaltung, ...



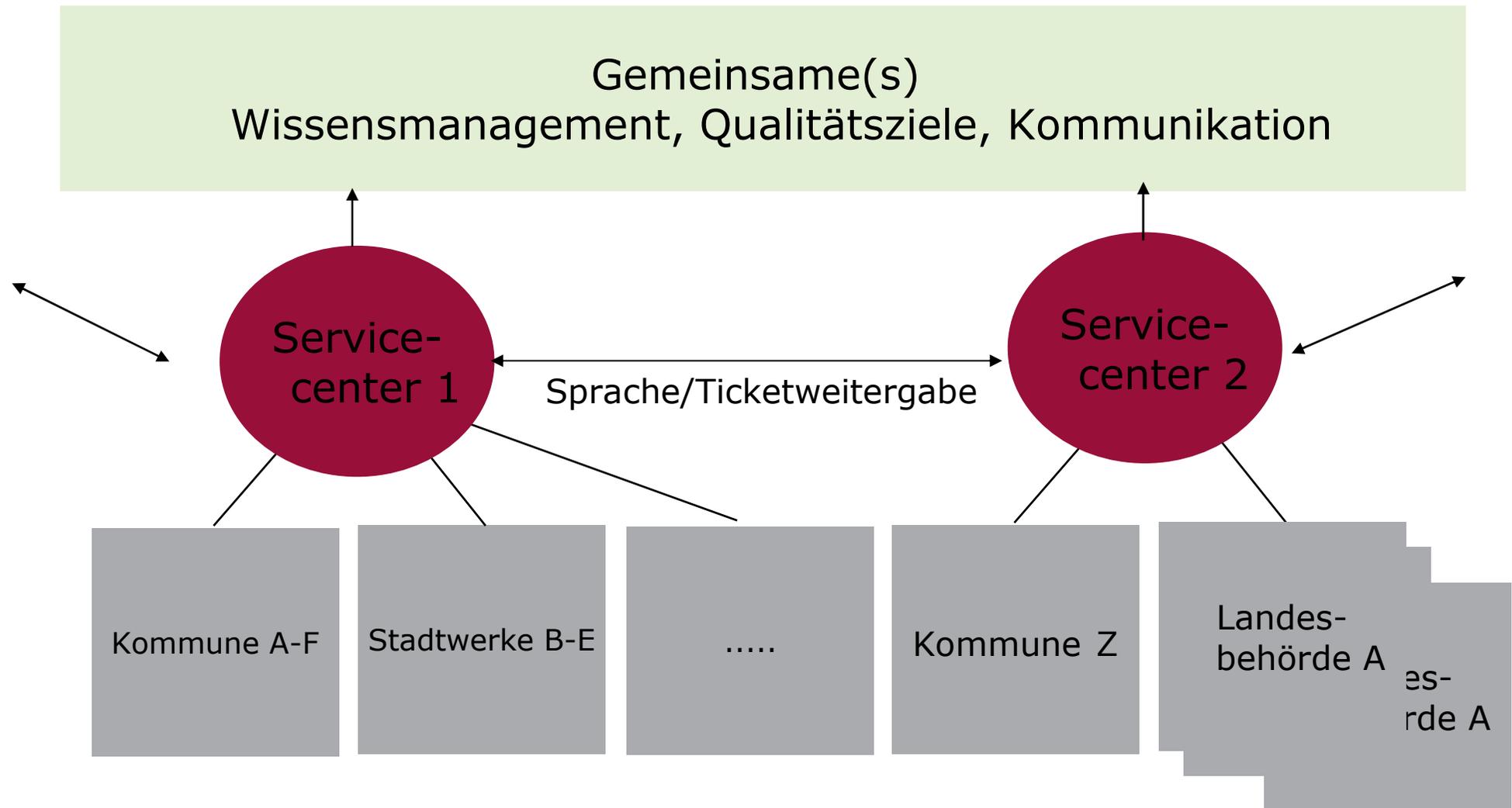
Was soll 115?

- **Einfacher telefonischer Zugang verwaltungsübergreifend über 115**
- **Die Dienstleistung steht allen offen**
- **Einfache Fragen und Zuständigkeiten können sofort beantwortet werden**
- **Anregungen, Informationen, Beschwerden werden entgegengenommen und entsprechend an die Verwaltung weitergeleitet („Meine Straßenlaterne brennt nicht“, „Hier schwimmt ein Ölfass“)**
- **Die Dienstleistung ist über die normalen Öffnungszeiten der Verwaltung verfügbar (6-22 oder 24 Stunden)**
- **Mehrsprachigkeit wird angeboten**

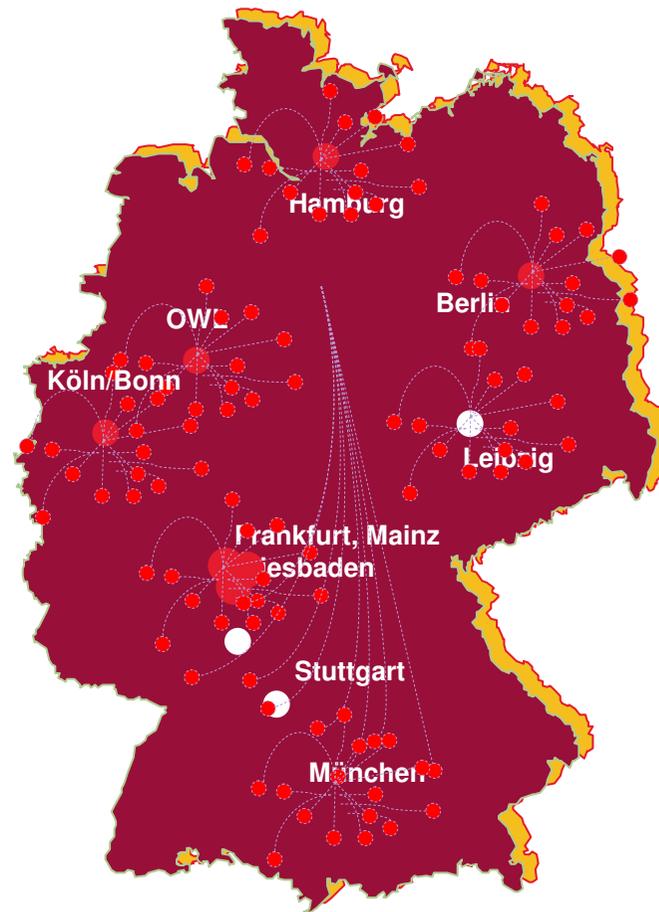
Wie wird 115 organisiert?

- **Freiwilligkeit der Teilnahme und nach dem Prinzip der Gegenseitigkeit**
- **Schrittweise Einführungsstrategie**
- **„So zentral wie nötig, so dezentral wie möglich“
(Multizentrisch)**
- **Herstellerneutral sowie Nutzung bestehender Infrastrukturen und Schutz bisheriger Investitionen**

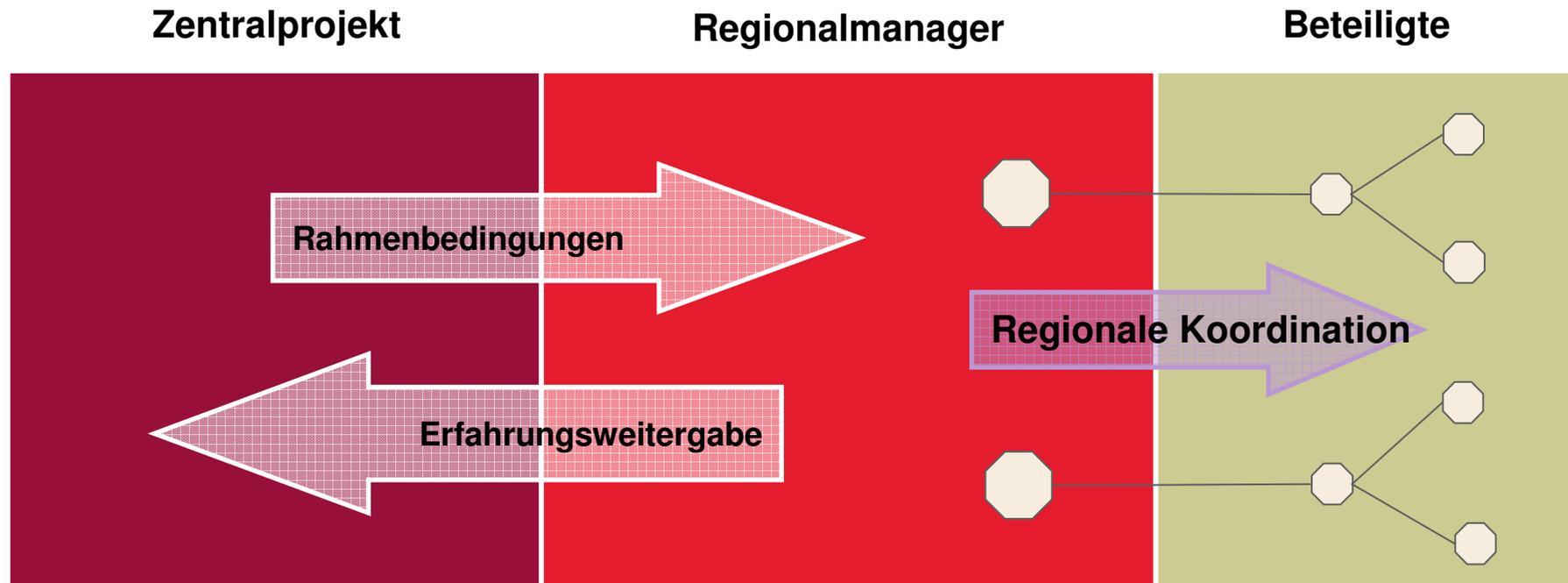
Die Architektur von 115 ist dezentral



„ 115“ wird sich durch den Druck der Bürger ausweiten bis ein flächendeckender Service besteht

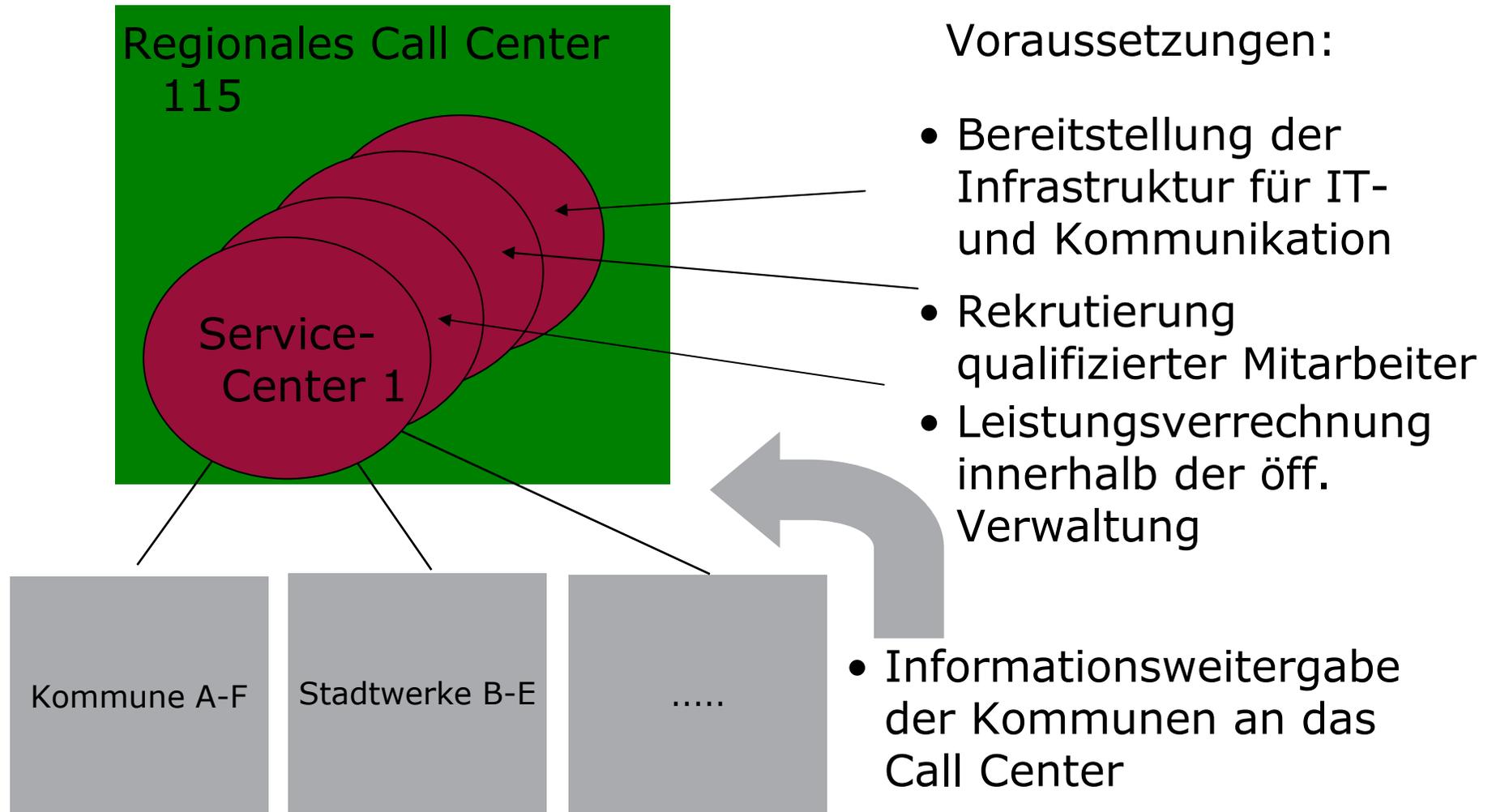


Die Regionalmanager können die Rolle von Moderatoren und Projektmanager bekommen



- ▶ **Regionen strukturieren**
- ▶ **Beteiligte vor Ort unterstützen**
- ▶ **Informationsaustausch zwischen und innerhalb Pilotregionen und zum Zentralprojekt**

Der Betrieb der Call Center und deren Infrastruktur kann von kommunalen Rechenzentren übernommen werden



Welcher Nutzen wird mit „115“ für die Region OWL erreicht?

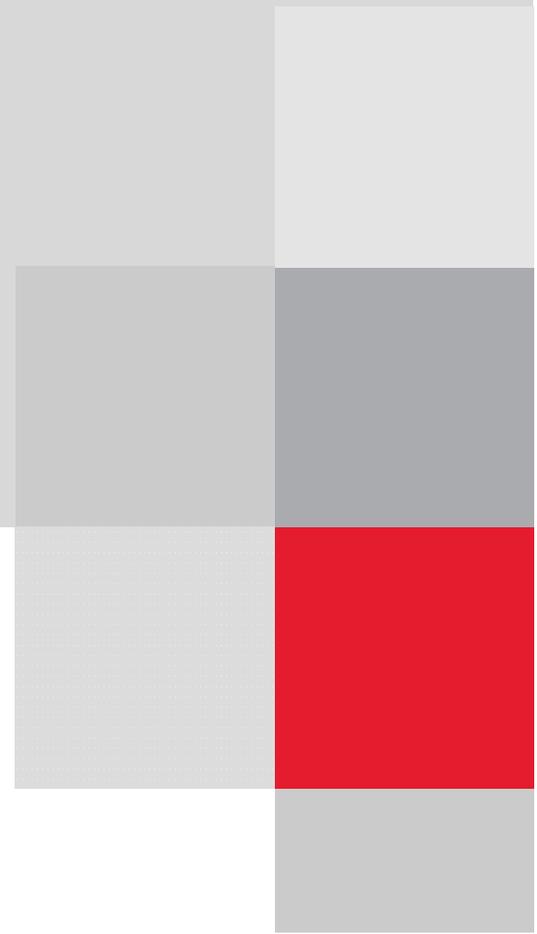
- **Wird ein vereinfachter Zugang für den Bürger erreicht?**
- **Können sich die Behörden zukünftig mehr auf die Kernaufgaben konzentrieren?**
- **Können Verwaltungsdienstleistungen zusammengefasst und effizienter erbracht werden?**
- **Wie kann die Vermeidung von Mehrfach- und Doppelanfragen erfolgen?**
- **Wird das Gesamtanfragevolumen reduziert und können die Kosten für Bürgerservice und Verwaltungsdienstleistungen verringert werden?**
- **Kann OWL besser auf unvorhersehbare Ereignisse reagieren?**
- **Erfolgt eine bessere Service-Qualität und höhere Zufriedenheit der Bürger mit den Kommunen?**



Management
& Technology
Consultants



Konkrete Herangehensweise



Wie beginnen?

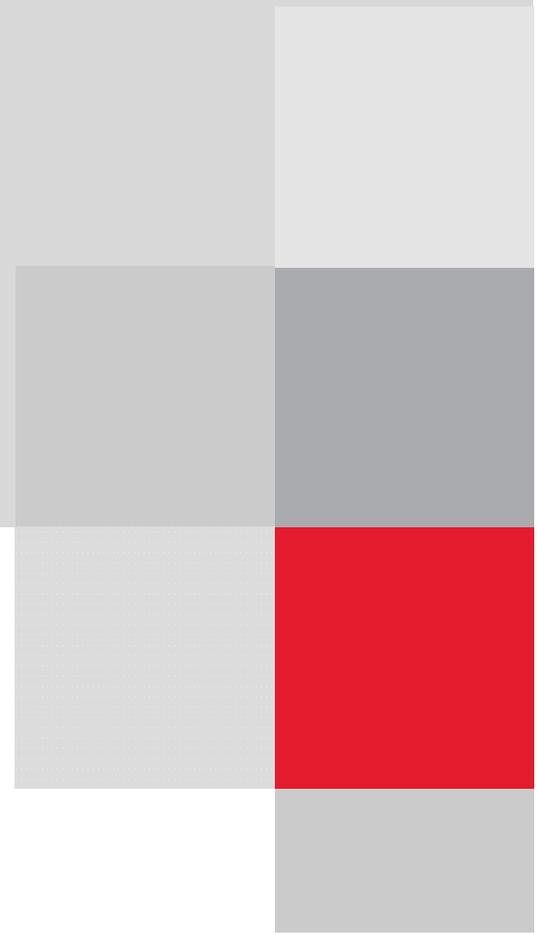
- Interessengruppen insbesondere Körperschaften in der Region einbinden („evangelisieren“)
- Gemeinsamen Zielsetzung abstimmen
- Den messbaren positiven Aspekte der Kundenorientierung und des Nutzens für Bürger, Wirtschaft und Behörden darstellen
- Mengengerüste ermitteln
- Wirtschaftlichen Effekte bestimmen
- Bisherige Aktivitäten in OWL zur Verbesserung der Bürgerfreundlichkeit auswerten
- Von Projekten anderer Städte lernen
- Bürger befragen
- Machbarkeitskonzept zur Einführung von 115 entwickeln



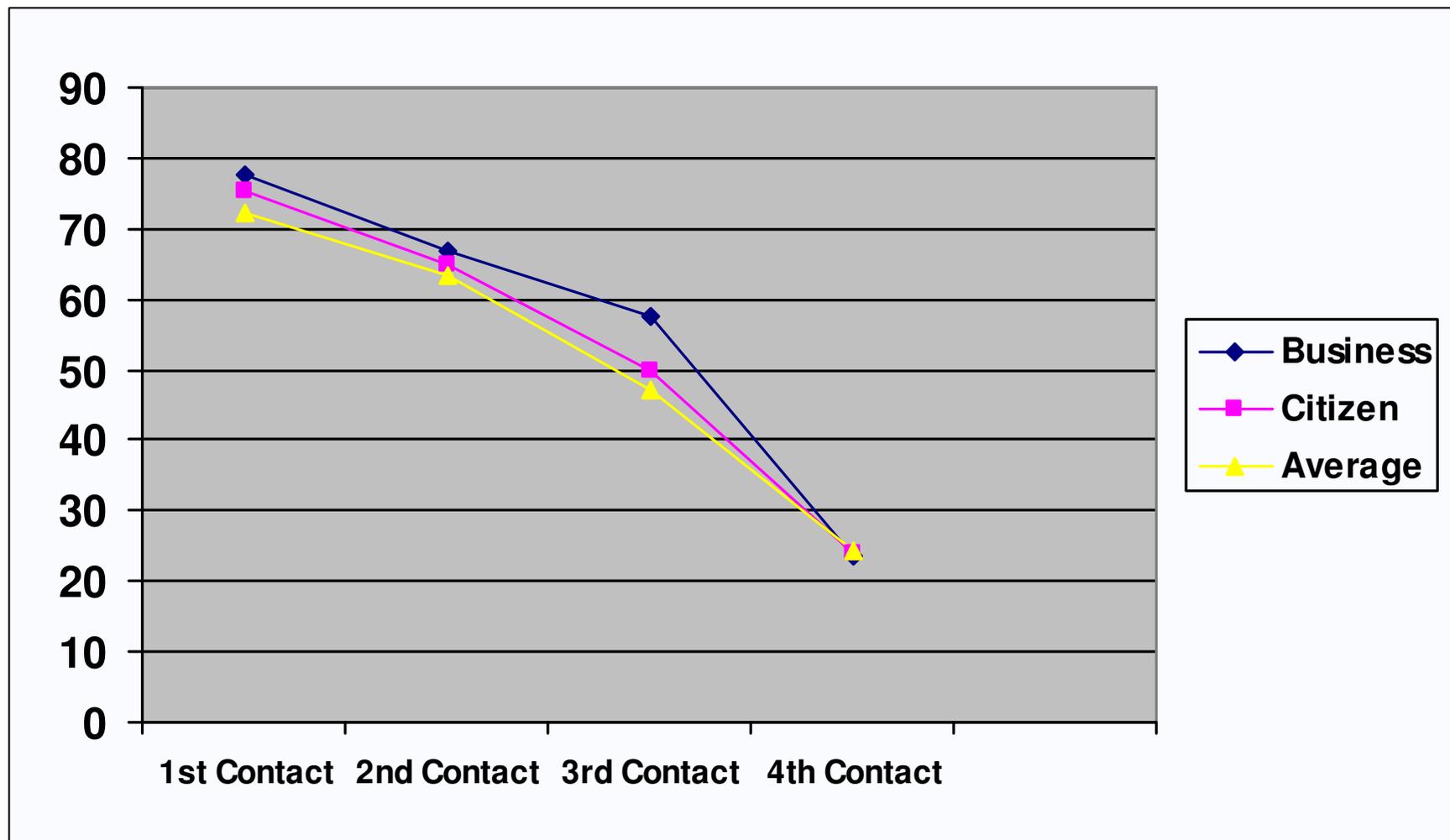
Management
& Technology
Consultants



Backup

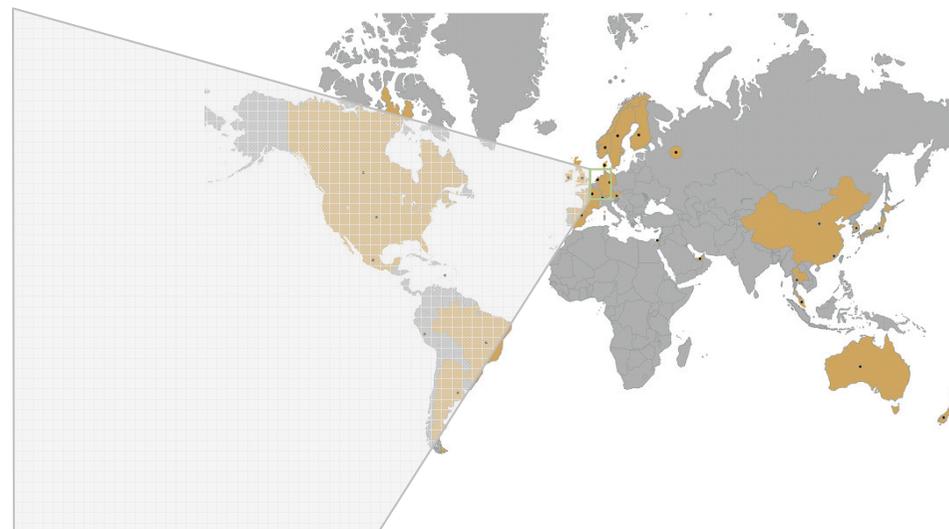


Kundenzufriedenheit in Abhängigkeit von der Anzahl der Weiterleitungen



(Quelle: Studie zur Kundenzufriedenheit (Citizen first), Kanada)

BearingPoint GmbH in Deutschland



BearingPoint GmbH

- etwa 2.000 Mitarbeiter in Deutschland, Österreich, Schweiz
- etwa 500 Mio. € Umsatz im Jahr
- Führend im Bereich Verwaltungsmodernisierung und E-Government
- Internationale Erfahrung mit 311



BearingPoint®