

## II. Management Summary / Abstract

Der vorliegende Jahresbericht des Projekts „D115 Einheitliche Behördenrufnummer“ dient der Dokumentation wesentlicher Erkenntnisse und Erfahrungen des ersten Jahres des auf zwei Jahre angelegten Pilotbetriebs. Das Ziel des Projekts D115 ist es, deutschlandweit einen telefonischen Bürgerservice mit dreistelliger Rufnummer, verwaltungsebenenübergreifendem Service und standardisiertem Serviceversprechen zu etablieren. Zu den wesentlichen Erkenntnissen des Pilotbetriebs der 115 im ersten Jahr zählen im Einzelnen:

- D115 erfüllt das gegenüber Bürgerinnen und Bürgern sowie der Politik gegebene Serviceversprechen vollumfänglich: Servicezeiten, Service-Level, Annahme und Fallabschlussquoten etc. werden erreicht bzw. deutlich überboten.
- Die einheitliche Behördenrufnummer 115 verbessert den Service für alle Bürgerinnen und Bürger. Vier von fünf Bürgern wollen den einheitlichen Behördenruf 115 nutzen.
- In den bereits angeschlossenen Regionen wird der 115-Service gut angenommen. Über 1,5 Millionen Bürgerinnen und Bürger haben die 115 bereits gewählt.
- Der Aufbau von Servicecentern und die Integration von bestehenden Servicecentern in den D115-Verbund eröffnen neue Effizienzpotenziale für die öffentliche Verwaltung. In den aktiven D115-Servicecentern werden diese Potenziale bereits gehoben. Die Erfahrungen beweisen, dass die Anzahl der Anrufe bei einer Verwaltung allein durch deren Bündelung und Steigerung der Erreichbarkeit um bis zu 30 % verringert werden. Die Einsparungspotenziale, die mithilfe eines Servicecenters realisiert werden können, übersteigen die dafür erforderlichen Aufwendungen und Kosten zum Teil erheblich.
- Im Rahmen von D115 werden Informationen zu Leistungen der öffentlichen Verwaltung nach einem Inhaltsmuster bereitgestellt, im D115-Wissenspool aufbereitet und an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Servicecentern weitergeleitet. Das D115-Wissensmanagement läuft stabil und kann damit als ein wesentliches innovatives Element der E-Government-Infrastruktur in Deutschland bezeichnet werden.
- Mit D115 wird der leichte Zugang zu telefonischen Bürgerservices auf allen föderalen Ebenen realisiert. Der weitere Ausbau gestaltet sich vielversprechend.
- Mit einem Wachstum des Versorgungsgebiets der 115 um 3 Millionen Bürgerinnen und Bürger in den ersten 12 Monaten des Pilotbetriebs hat das Projekt D115 sein großes Potenzial für die Umsetzung einer umfänglichen Flächendeckung in Deutschland nachgewiesen. Im zweiten Jahr der Pilotphase wird die Gewinnung von weiteren kreisfreien Städten, Landkreisen und deren kreisangehörigen Kommunen sowie Landes- und Bundesbehörden intensiviert.
- Nur mit Unterstützung der Länder kann die Gewinnung neuer Partner und deren Integration in den 115-Service nachhaltig gefördert und gesichert werden.
- Weitere Anstrengungen sind erforderlich, um das Dienstleistungsportfolio der 115 auszubauen sowie den Übergang vom Pilot in den Regelbetrieb erfolgreich umzusetzen. Insbesondere der Aufbau einer nachhaltig tragenden Dachorganisation des D115-Verbundes steht dabei im Fokus der D115-Verbundteilnehmer und der Projektgruppe D115.