

# 1st Level Support Onlinedienste durch die Behördennummer 115

67. OZG-Sprechstunde

19.11.2025



Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung der **Sprachformen männlich, weiblich** und divers (m/w/d) verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen in der Präsentation **gelten** gleichermaßen für alle Geschlechter.

# Agenda

1. Aufgaben und Aufbau der Behördennummer 115
2. Beschlussfassungen des IT-Planungsrates
3. Umfang und Abgrenzung der 1st Level Supports für Onlinedienste
4. Voraussetzung für die Beauskunftung
5. Fragerunde

## Terminankündigungen

- Registermodernisierung Roadshow für kommunale Registerverantwortliche und IT-DL am 27.01.2026
- Nächste OZG-Sprechstunden (Termine und Themen)



# Aufgaben, Aufbau der 115



SACHSEN-ANHALT

Ministerium für  
Infrastruktur und Digitales

**#moderndenken**

# Historie und Hintergrund

Bundeseinheitliche Behördenrufnummer (als gemeinsames Vorhaben von Bund – Land – Kommunen)

- **12-2006:** Idee beim IT-Gipfel der Bundesregierung: Deutschlandweit einen telefonischen Bürgerservice mit dreistelliger Rufnummer zu etablieren, der den Bürgern Auskünfte über alle Verwaltungsebenen bietet und sich an einem standardisierten Serviceversprechen orientiert. Vorbild war u.a. die 311 Telefonnummer in New York
- **19.03.2007:** E-Government-Staatssekretäre von Bund und Ländern erteilen BMI und HE den Auftrag zur Erprobung
- **2007-2011:** -> Umsetzungsprojekt „**D115 Einheitliche Behördenrufnummer**“ mit zweijährigen Pilotbetrieb ab 24.11.2009 unter Beteiligung von Sachsen-Anhalt und der LH Magdeburg
- **26.04.2010:** Einführung Gebärdentelefon für gehörlose und hörbehinderte Bürger
- **14.04.2011:** Übergang in den Regelbetrieb am in Deutschland
- **01.01.2023:** Produkt des IT-Planungsrats und Übergang vom der Geschäfts- u. Koordinierungsstelle im BMI an das Produktmanagement 115 bei der FITKO AöR

# Organisation

- Freiwilliger Verbund von Bund, Land und Kommunen
- Teilnahme am 115-Verbund ist freiwillig
  - Finanzierung zentral durch Bund und Länder
  - Kommunen stellen die dezentrale Infrastruktur vor Ort bereit (Telefonservicecenter (TSC)) und sind mit den TSC der Erstkontakt für Bürger – aktuell 54 TSC -> davon 2 in Sachsen-Anhalt
- Die FITKO ist für die Steuerung des IT-Planungsratsproduktes 115 verantwortlich
- Verbundteilnehmer arbeiten zusammen mit der FITKO in verschiedenen Gremien am Produkt (Teilnehmerkonferenz, thematische Arbeitsgruppen, Zentrale Arbeitsgruppe, Lenkungsausschuss)
- Strategische Weiterentwicklung der 115 folgt Beschlüssen des IT-PLR

# Aufgaben der 115

- Einheitlicher Ansprechpartner für Bürger mit dem Ziel: **Lösung im Erstkontakt**
- Vernetzung telefonischer Bürgerservices von Kommunen, Land, Bundesbehörden zu Verwaltungsanliegen
- Entlastung der Fachbereiche von allgemeinen Anfragen und Erledigung der Anfrage andernfalls erfolgt die Weiterleitung an Fachbereiche (telefonisch oder schriftl. verwaltungsintern) / Ansprechpartner
- z.B. Information über
  - Öffnungszeiten
  - Zuständigkeiten
  - Rechtsgrundlagen
  - Gebühren
  - erforderliche Unterlagen
  - Bearbeitungsstatus von beantragten Dokumente im Bürgerbüro
  - Anschriften von kulturellen und öffentlichen Einrichtungen
  - MD, HAL zusätzlich Terminreservierung für das Bürgerbüro und die Führerscheinstelle
  - **ab 2024 auch Onlinedienstebeauskunftung (Inhalt, techn. Basisinformationen)**

# Aufgabenerledigung

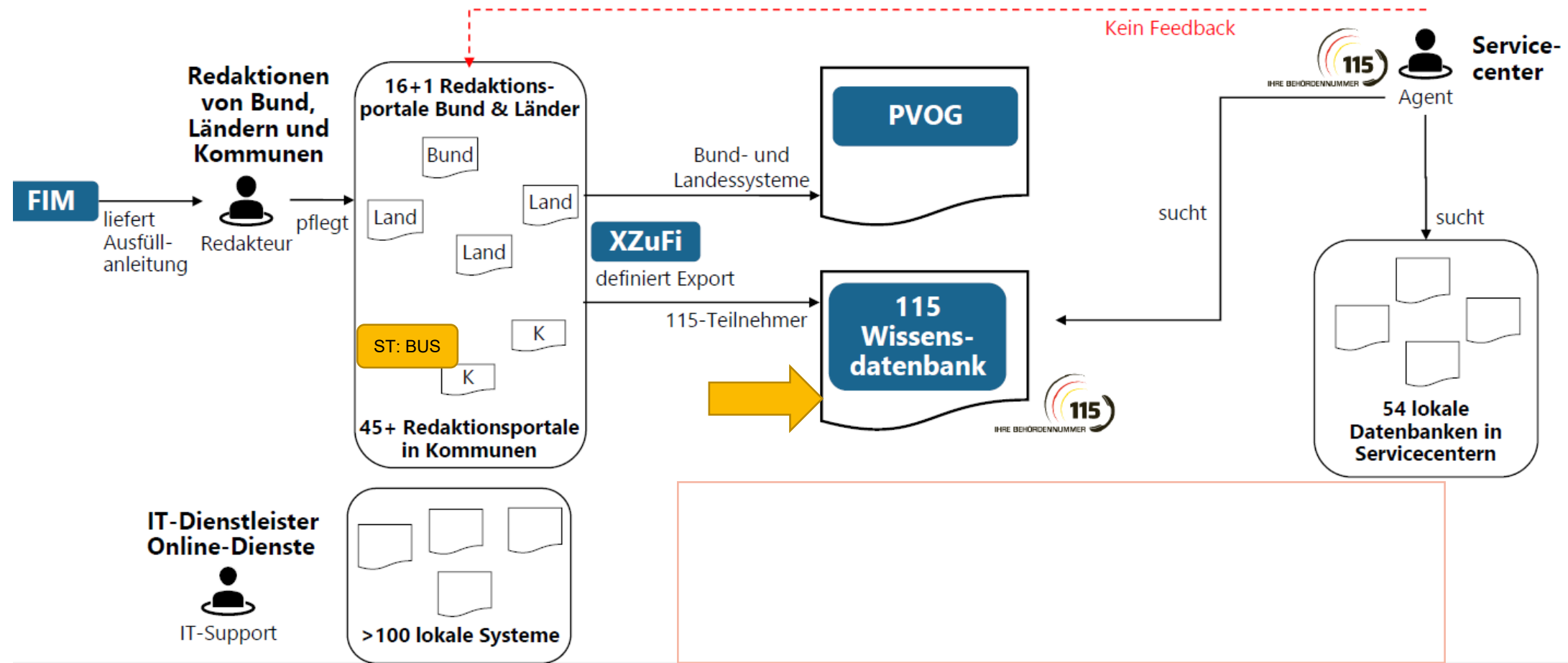
- Verbindliche Servicezeit Montag – Freitag von 08:00 -18:00 Uhr
- Das Serviceversprechen sieht ebenfalls vor, dass eine durchschnittliche Wartezeit von 60 Sekunden nicht überschritten werden soll. Beim Einsatz von erweiterten technischen Systemen (z.B. Sprachdialogsystem/Chatbot) gilt die Wartezeit ab Transfer vom technischen System an die Mitarbeitenden
- **Multikanalfähig** d.h.
  - Auskunft am Telefon
  - Weitere Zugangskanäle wie Chatbot (Pilotierung Anfang 2024, **KI Chatbot seit 17.11.2025 im Pilotbetrieb**, Planung Voicebot), Sprachdialogsystem seit 2023 als Standardangebot
- **Barrierearmer Zugang** -> Gebärdentelefon <https://www.115.de/gebaerdensprache>
- Die Beantwortung der Anfragen in den Telefonservicecentern erfolgt auf Basis der FIM-Leistungsbeschreibung und Informationen zu Onlinediensten – in ST hinterlegt im Redaktionssystem des BUS

# Allgemeine Grundsätze der Beauskunftung

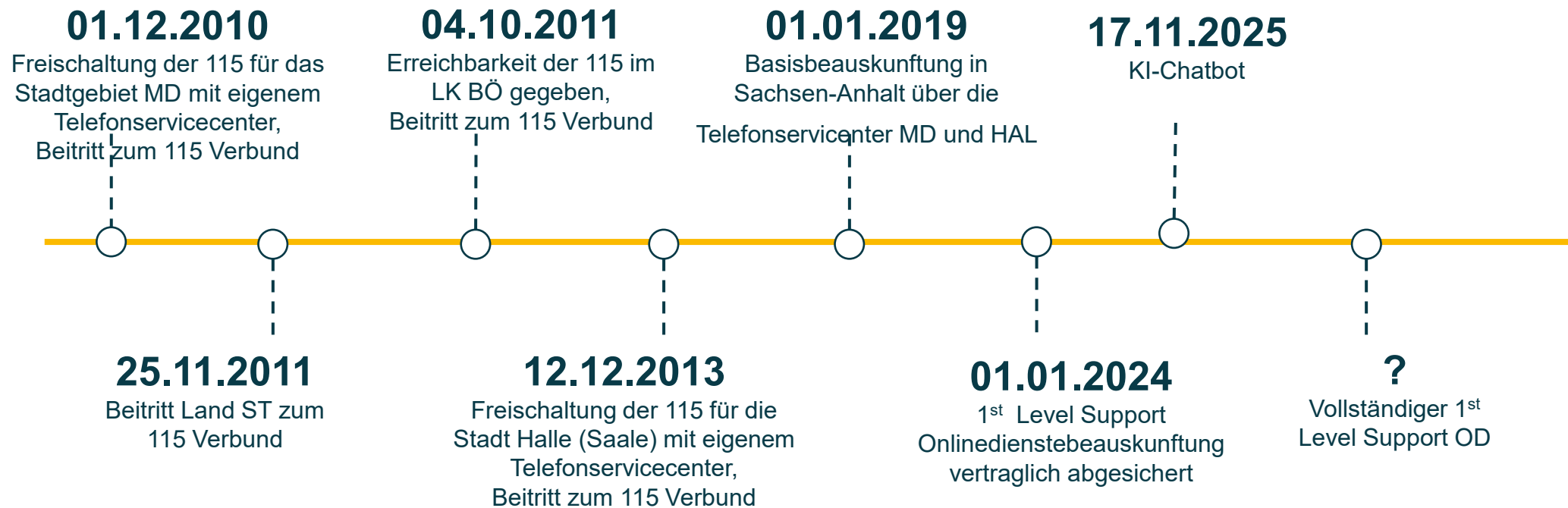
*„Wir können nur beauskunften, was wir kennen und was in guter Datenqualität zur Verfügung steht!“*

- Die 115 versucht das Anliegen des Anrufers im Erstkontakt zu erledigen. Sollte ein Abschluss des Anliegens nicht möglich sein, stehen dem Agenten grundsätzlich die folgenden Handlungsmöglichkeiten zur Verfügung:
  - Übergabe an ein anderes Servicecenter
  - Übergabe an einen Fachbereich (telefonisch oder via Ticket)
  - Künftig bei Onlinediensten
    - auch Übergabe an den fachlichen Second Level Support (Fachverfahren) via Telefon oder Ticket und/oder technischen Second Level Support via Ticket
    - Qualitätsfeedback durch das Qualitätssicherungsverfahren

# 115-Wissensdatenbank als Datenbasis



# Umsetzungsmeilensteine in Sachsen-Anhalt



# 115 Fallzahlenentwicklung in Sachsen-Anhalt

Quelle	Magdeburg 115-Anteil am Gesamtvolumen	Magdeburg Angenommene 115-Anrufe	Magdeburg angenommene lokale Anrufe	Gesamtanrufe Magdeburg	Halle (Saale) 115-Anteil am Gesamtvolumen	Halle (Saale) Angenommene 115-Anrufe	Halle (Saale) angenommene lokale Anrufe	Gesamtanrufe Halle (Saale)
Steuerungsbericht 2017	47,45%	46.412	51.400	97.812	8,30%	9.615	106.228	115.843
Steuerungsbericht 2018	58,46%	54.742	38.898	93.640	8,40%	7.879	85.919	93.798
Steuerungsbericht 2019	56,09%	53.586	41.950	95.536	7,97%	9.513	109.847	119.360
Steuerungsbericht 2020	57,12%	89.327	67.058	156.385	18,56%	19.471	85.437	104.908
Steuerungsbericht 2021	55,90%	86.832	68.503	155.335	14,31%	18.951	113.481	132.432
Steuerungsbericht 2022	59,00%	62.100	43.157	105.257	3,08%	17.922	564.073	581.995
Steuerungsbericht 2023	50,68%	53.838	52.395	106.233	3,28%	15.475	456.656	472.131
Steuerungsbericht 2024	65,55%	67.474	35.466	102.940	2,70%	23.131	832.048	855.179

Steuerungsberichte ab 2019 veröffentlicht unter: <https://www.115.de/downloads>



# 1st Level Support, Onlinedienste Beauskunftung



SACHSEN-ANHALT

Ministerium für  
Infrastruktur und Digitales

**#moderndenken**

# Ausgangslage

- Mit der fortschreitenden Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) werden Verwaltungsleistungen zunehmend über Onlinedienste digital angeboten.
- Daraus ergibt sich eine veränderte Erwartungshaltung der Bürger.
- Beschluss 2023/11 des IT-Planungsrates (IT-PLR): **Auftrag an die FITKO** die Behördenrufnummer 115, ihren **Leistungsumfang** um einen flächendeckenden First Level Support für Online Dienste gemäß ihrem Konzeptpapier „Umsetzungskonzeption“ zu **erweitern, da bei der 115 schon etablierte Strukturen bestehen**

Beauskunftung zu Onlinediensten, sollen **perspektivisch in ganz Deutschland** durch die Behördennummer 115 abgedeckt werden (zentrale 1st Level Support-Komponente)

- Rechtsgrundlage § 3a Abs. 1 OZG-Änderungsgesetz: **Bereitstellung Beratungsangebot für Nutzer zu den angebotenen elektronischen Verwaltungsleistungen**

# Rechtsgrundlage

## § 3a

### Beratungsangebot im Portalverbund

(1) **Bund und Länder** stellen für Nutzer im Portalverbund eine allgemeine fachunabhängige, barrierearme **Beratung** für die **Abwicklung ihrer über Verwaltungsportale angebotenen, elektronischen Verwaltungsleistungen** bereit und **bestimmen dafür öffentliche Stellen**. Diese öffentlichen Stellen unterstützen Nutzer bei der Abwicklung von Verwaltungsleistungen im Portalverbund.



NUMMER 115

## Behördennummer 115

IT-Planungsrat | 29.03.2023 | 40. Sitzung | Beschluss 2023/11

- 1.** Der IT-Planungsrat nimmt die vorgelegte Umsetzungskonzeption mit Stand 08.02.2023 zur Kenntnis und stimmt dem darin beschriebenen weiteren Vorgehen unter dem Vorbehalt der noch ausstehenden Klärung der Finanzierung zu.
- 2.** Der IT-Planungsrat bittet um Umsetzung der im Papier beschriebenen Umsetzungsschritte und Aufgaben durch die benannten Akteure.
- 3.** Der IT-Planungsrat bittet das Produktmanagement 115 der FITKO bis zur 41. Sitzung eine Kostenbetrachtung für die Beschlussfassung vorzulegen.

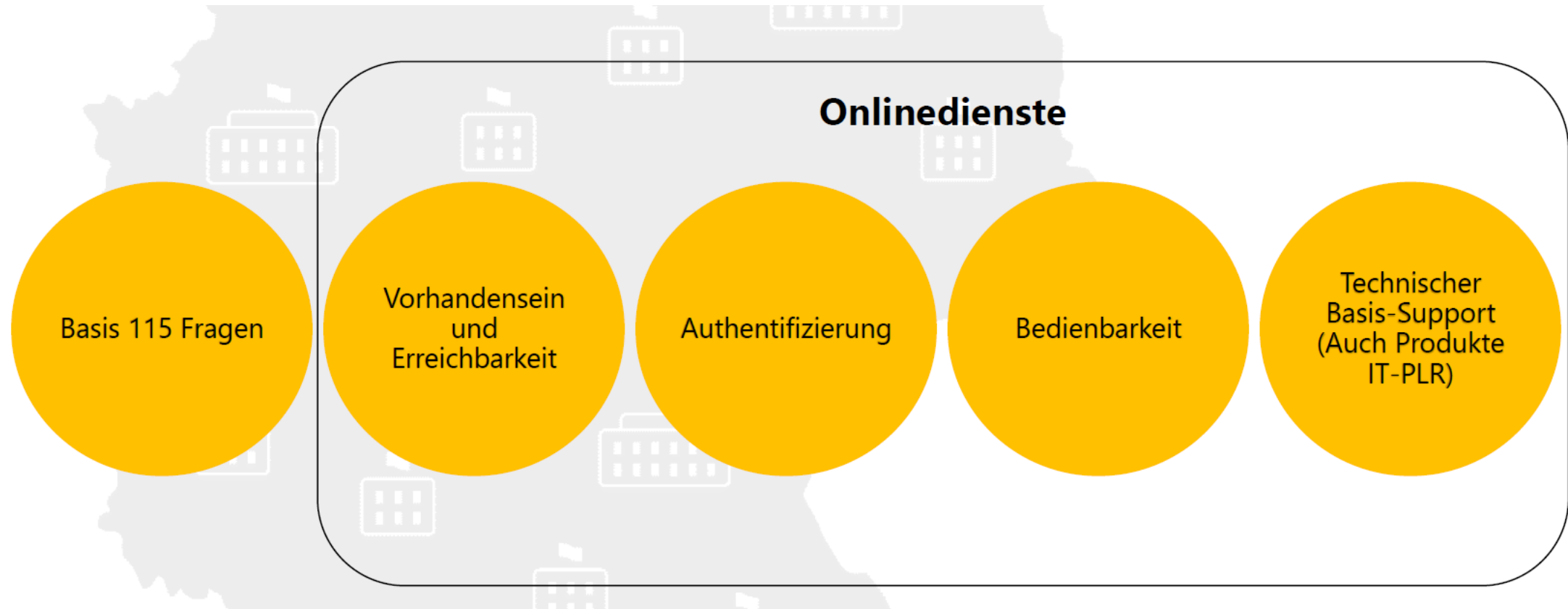


SACHSEN-ANHALT

Ministerium für  
Infrastruktur und Digitales

#moderndenken

# Zielstellung Erweiterung der Beauskunftung um Onlinedienste



# Abgrenzung

Ausdrücklich **nicht** zum Leistungsumfang des First Level Supports gehören (Aufzählung ist nicht abschließend):

- Inhaltliche Beratung beim Ausfüllen eine Online-Antrags (Beispiel: „Wenn Sie das gewünschte erreichen wollen, dann sollten Sie hier das folgende eintragen ...“). Eine derartige Beratung könnte als Rechtsberatung bewertet werden und darf durch die 115 nicht geleistet werden.
- Hilfe bei der konkreten Konfiguration von Soft- oder Hardware des Anrufenden (Beispiel: „Sie sollten mal die folgenden BIOS-Einstellungen ändern:“)
- Unterstützung unter Nutzung von Kollaborationssoftware wie „Teamviewer“ o.ä.
- Detaillierte Führung durch einen Online-Antrag hindurch („Wir gehen jetzt mal die Felder gemeinsam durch, ich erkläre Ihnen dann was sie da machen müssen“)

# Umsetzung bei der FITKO

FITKO hat zur Umsetzung des Projektauftrags aus dem Beschluss 2023/11 des IT-Planungsrates das Projekt „OD – Flächendeckender First Level Support für Onlinedienste“ im Produktmanagement 115 aufgesetzt mit den Zielsetzungen

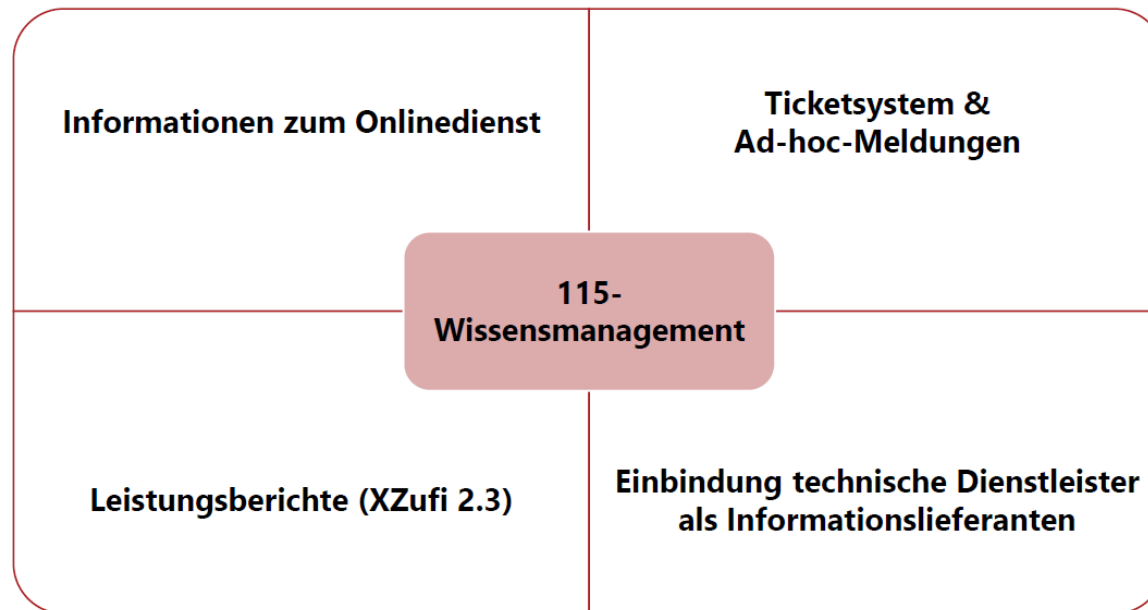
1. Umsetzung einer initialen Lösung zum 01.01.2025
  - Grundsätzliche fachliche und technische Befähigung der 115-Servicecenter zum First-Level-Support für Online-Dienste durch Schaffung der technischen und fachlichen Voraussetzungen sowie Vorbereitung der organisatorischen Voraussetzungen.
2. Umsetzung der vollständigen Lösung zum 30.06.2025
  - Schrittweiser Ausbau der initialen Lösung hin zum vollständigen geplanten Leistungsumfang inklusive technischer Lösungen für die Weitergabe von Ad-hoc-Meldungen und Ticketbearbeitung im technischen Second-Level-Support

Umsetzungsprojekt wird zusammen mit den Stakeholdern des 115-Verbundes, der FITKO und FIM (Baustein Leistungen, Redaktionen), AG RaBe, Onlinedienstentwicklern umgesetzt

# Umsetzung bei der FITKO

## Wissensmanagement

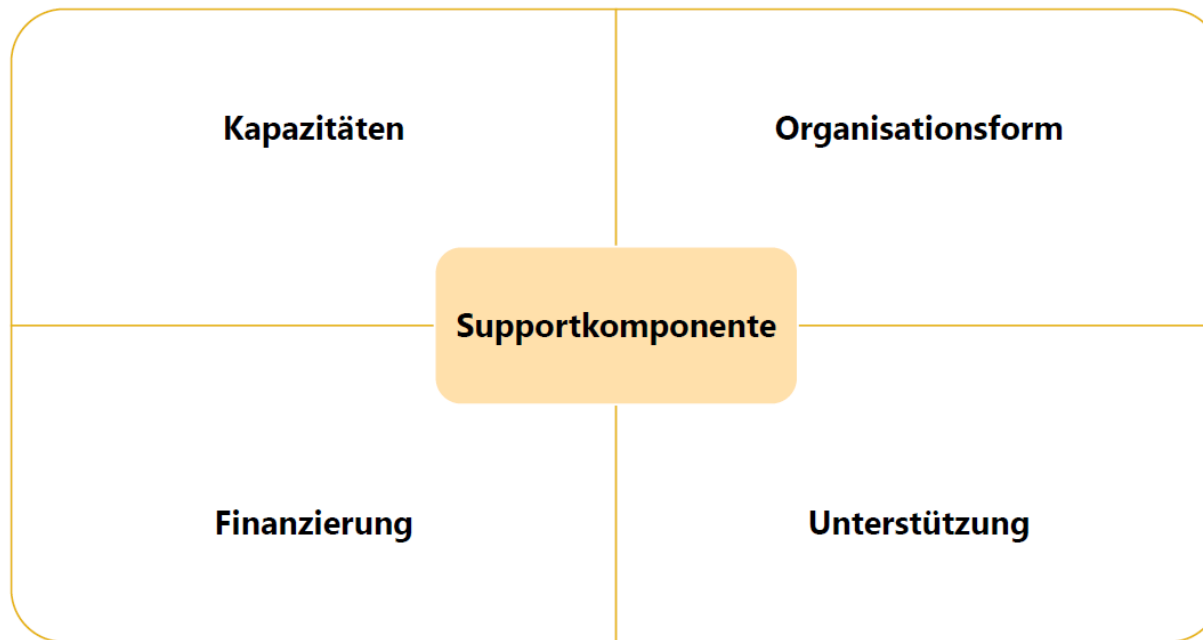
Information zu Onlinediensten muss flächendeckend im 115-Wissensmanagement zur Verfügung stehen, damit Bürger informiert werden können



# Umsetzung bei der FITKO

## Organisationsform

Flächendeckender Support durch die 115



# Umsetzung bei der FITKO

-> **Zielsetzungen** (Umsetzung einer initialen Lösung zum 01.01.2025, Umsetzung der vollständigen Lösung zum 30.06.2025) **ist aktuell nicht vollständig erreicht.**

Der First-Level-Support für Online-Dienste mit der **115 wird derzeit vorbereitet** und soll sich nahtlos in die bestehenden Serviceangebote der 115 integrieren. Aktuelle Interimslösungen sind schon im Einsatz

# Datengrundlage des 1st-Level-Supports OD

- Onlinedienst ist eine Ausprägung einer LeiKa-Leistung. Kein OD ohne LeiKa-Leistung!
- **Grundlage der Beauskunftung** sind die Informationen, welche in den Leistungsberichten zur jeweiligen Leistung an die 115 übermittelt werden und dadurch in der 115 Wissensdatenbank zur Verfügung stehen. Diese Informationen können durch weitere Hilfe-Ressourcen ergänzt werden, welche durch den technischen Dienstleister oder weitere am Redaktionsprozess Beteiligte zur Verfügung gestellt werden. Das sind z.B. externe Links (z.B. eine externe öffentliche Webseite, PDF- Dokument, Excel-Date, FAQ) sofern diese Links im Leistungsbericht enthalten sind.
- Leistungsberichte müssen in Fundstellen in Form von XML-Dateien in der Struktur des Datenformats XZuFi bereitgestellt werden. Ein Leistungsbericht besteht mindestens aus den Bausteinen Gebiet, Zuständigkeit, Leistung und Organisationseinheit.
- Zulässig sind die XZuFi Version 2.2.0 und 2.3.0. **In XZuFi 2.2.0 strukturierte Informationen ermöglichen eine elementare Beauskunftung.** Der volle Informationsumfang zu Onlinediensten steht nur mit in XZuFi 2.3.0 strukturierten Leistungsberichten zur Verfügung. Nach XZuFi 2.3.0 strukturierte Leistungsberichte können weitaus mehr Felder zur Aufnahme von Informationen enthalten

*\* XZuFi (XZuständigkeitsFinder) ist ein Standard, um Informationen zu Leistungen, mit Leistungen verknüpfte Informationen und Zuständigkeiten zu strukturieren. Zur Darstellung wird XML verwendet. XZuFi wird vom FIM-Baustein Leistungen bereitgestellt.*

# XZuFi Inhalte zu Onlinediensten

Themenfeld	Initialer Support (Basis XZuFi 2.2.0)	Vollständiger Support (Basis XZuFi 2.3.0)
Titel und Link des OD	Ja	Ja
Grober Ablauf des Verfahrens	Ja	Ja
Titel und Link zu Hilferessourcen	Ja	Ja
Fristen	Ja (als Freitext)	Ja (Freitext oder strukturiert)
Kosten	Ja (als Freitext)	Ja (Freitext oder strukturiert)
Identifikationsmöglichkeiten	Ja	Ja
Bezahlmöglichkeiten	Ja	Ja
Technische Hilfestellungen	Ja (einfacher Basissupport)	Ja (einfacher Basissupport)
Fachliche Zuständigkeiten	Ja (Organisationseinheiten)	Ja (Organisationseinheiten)
Technische Zuständigkeiten	Nein	Ja (Organisationseinheiten)
Verfügbare Sprachen	Ja	Ja
Status des Onlinedienstes	Nein	Ja
Qualitätsfeedback	Nein	Ja
Ticketweiterleitung an Dienstleister	Nein	Ja

Durch 2.3 zu übermittelnde Informationen:

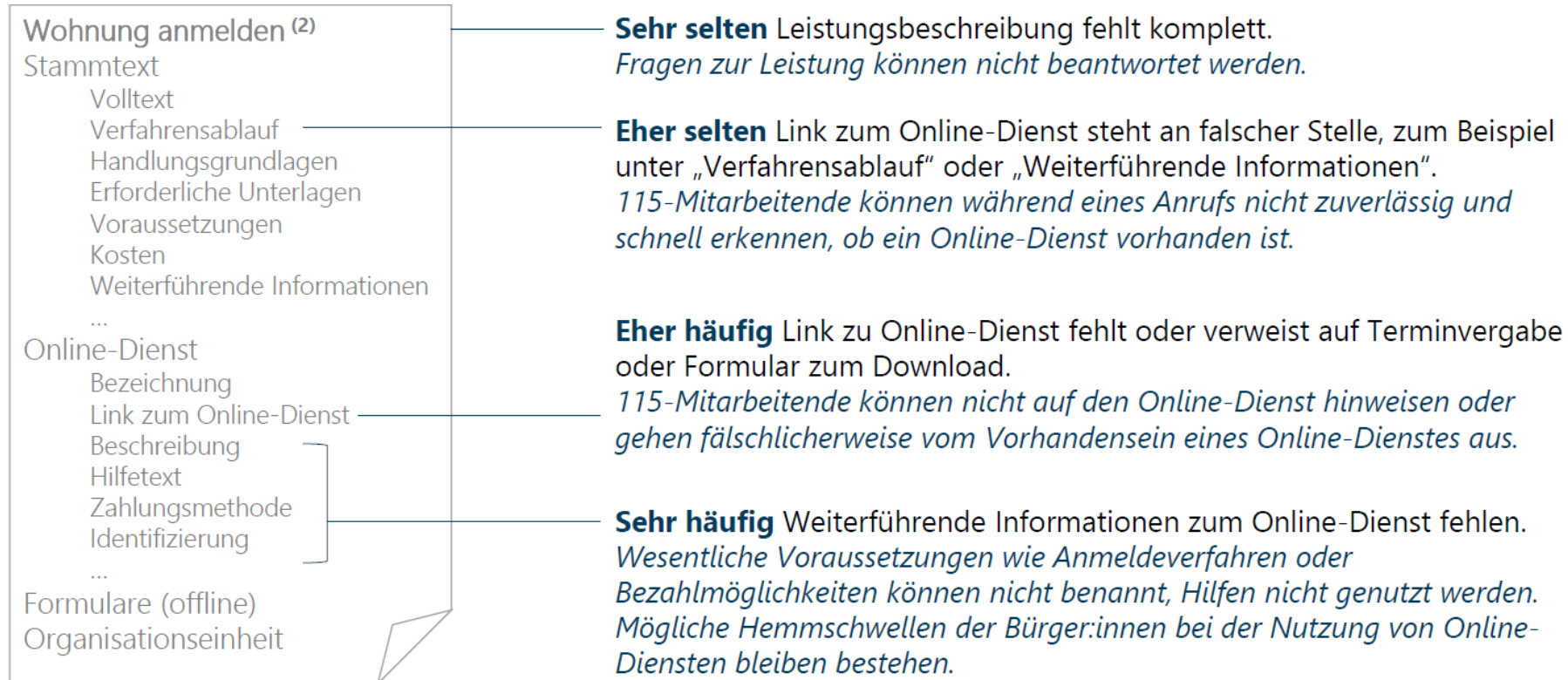
- > **URL** zu OD
- > Beschreibung des **Prozessablaufs** des OD
- > Verknüpfte **Basiskomponenten**
- > **FAQ** für OD
- > **FAQ** für Basiskomponenten
- > **Browserkompatibilität**
- > Kontaktdaten **technischer 2nd Level**

Hinweis:  
Version XZuFi 2.3. ist im BUS noch nicht vollständig verfügbar.



# Datenqualität

- 1st Level-Support ist erschwert aufgrund von Struktur- und Datenqualitätsproblemen, fehlender Datenpflege.



# Datengrundlage im Landesredaktionssystem BUS

*„Wir können nur beauskunften, was wir kennen!“*



**Mitwirkung!**

Was können und müssen die Kommunen und Landesbehörden tun

- Datenpflege und -aktualität im BUS ist essentiell
- Onlinedienste können nicht beauskunftet werden, wenn diese nur/ausschließlich auf der lokalen kommunalen Website bekannt gemacht werden – Hinterlegung im BUS ist notwendig, bloße Integration des OD-Links in die Leistungsbeschreibung ist nicht ausreichend
- Onlinedienstebetreiber müssen Daten zuliefern
- Leistungsbeschreibungen sind bürgerfreundlich zu formulieren

Datenpflege BUS ist auch wichtig für die Länderdarstellung/ Landkreis bzw. kreisfreie Stadt-Darstellung: <https://dashboard.digitale-verwaltung.de/> - flächendeckende Verfügbarkeiten digitaler Services

# Zeit für Ihre Fragen an uns

!

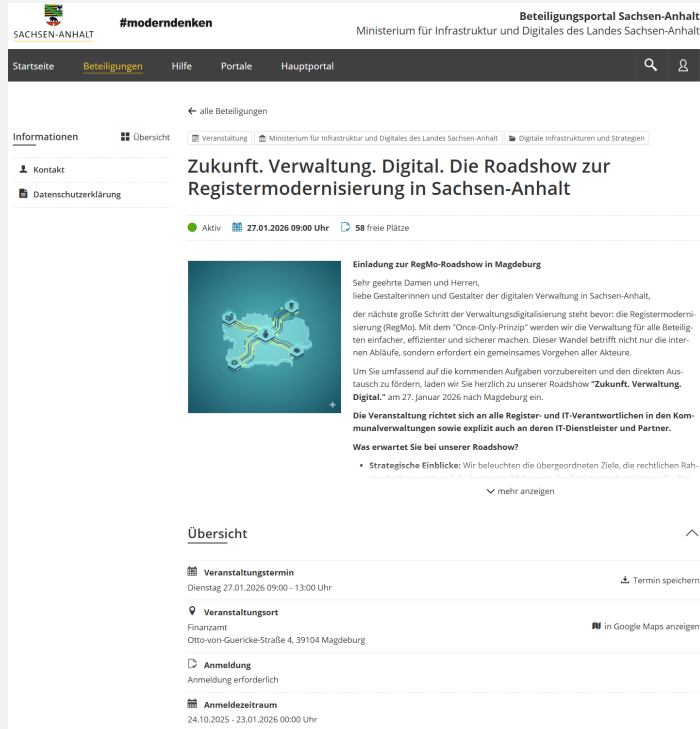


SACHSEN-ANHALT

Ministerium für  
Infrastruktur und Digitales

**#moderndenken**

# Ankündigung: RegMo-Roadshow in Sachsen-Anhalt



The screenshot shows the registration portal for the RegMo-Roadshow in Magdeburg. The page is titled "Zukunft. Verwaltung. Digital. Die Roadshow zur Registermodernisierung in Sachsen-Anhalt". It includes a navigation menu with "Startseite", "Beteiligungen", "Hilfe", "Portale", and "Hauptportal". The main content area features a map of Saxony-Anhalt with a red location pin over Magdeburg. Below the map, there is a section titled "Einladung zur RegMo-Roadshow in Magdeburg" with a detailed invitation text. The text mentions the "Once-Only-Prinzip" and the goal of simplifying and securing administrative processes. It also states that the event is for all register and IT responsible persons in municipal administrations and their IT service providers. The event details are summarized in a table below:

Information	Details
Veranstaltungstermin	Dienstag 27.01.2026 09:00 - 13:00 Uhr
Veranstaltungsort	Finanzamt, Otto-von-Guericke-Straße 4, 39104 Magdeburg
Anmeldung	Anmeldung erforderlich
Anmeldezeitraum	24.10.2025 - 23.01.2026 00:00 Uhr

<https://beteiligung.sachsen-anhalt.de/portal/mid/beteiligung/themen/1002257>



## Anmeldung

Beteiligungsportal (max. 70 Teilnehmende)



## Veranstungstermin

27.01.2026 von 09:00 – 13:00 Uhr



## Veranstungsort

Präsenzveranstaltung im Finanzamt (39104 Magdeburg, Otto-von-Guericke Str.4)



## Zielgruppe

Register- und IT-Verantwortliche in den Kommunalverwaltungen und deren IT-DL



## Zielstellung

Ziel der Veranstaltung ist es, die Verantwortlichen in Kommunen und deren IT-Dienstleister über die kommenden Anforderungen und Chancen der Registermodernisierung zu informieren, den fachlichen Austausch zu fördern und gemeinsam die Umsetzung in Sachsen-Anhalt vorzubereiten.



SACHSEN-ANHALT

Ministerium für  
Infrastruktur und Digitales

#moderndenken

**Nächste OZG-Sprechstundentermine [zur aktuellen Terminübersicht](#) :**

- **68. Sprechstunde am 26.11.2025** – Digital statt kompliziert: MODUL-F in Sachsen-Anhalt gestartet
- **69. Sprechstunde am 03.12.2025** – 2. GDST Forum
- **70. Sprechstunde am 17.12.2025** – Jahresrückblick 2025



[zur aktuellen Terminübersicht](#)



## Kontaktieren Sie uns



**Besucheradresse Elbe-Office**  
Joseph-von-Fraunhofer-Straße 2  
39106 Magdeburg



**E-Mail**  
[ozg@sachsen-anhalt.de](mailto:ozg@sachsen-anhalt.de)



**Webseite**  
[ozg.sachsen-anhalt.de](http://ozg.sachsen-anhalt.de)



# Ministerium für Infrastruktur und Digitales des Landes Sachsen-Anhalt

[mid.sachsen-anhalt.de](https://mid.sachsen-anhalt.de)

X: MID\_LSA

Instagram: mid\_Isa

LinkedIn: Ministerium für Infrastruktur und Digitales LSA

Mastodon: mid\_Isa

WhatsApp: Ministerium für Infrastruktur und Digitales LSA



SACHSEN-ANHALT

Ministerium für  
Infrastruktur und Digitales

**#moderndenken**