

## CASE STUDY

# 115: DER BÜRGERSERVICE DER ÖFFENTLICHEN VERWALTUNG

## AUF EINEN BLICK



### Die Organisation:

Einheitliche Behördennummer 115, Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 im Bundesministerium des Inneren  
[www.115.de](http://www.115.de)

**Branche:** Öffentlicher Sektor

**Teilnehmer:** Über 27 Millionen Bürgerinnen und Bürger (2017)

**Eingesetzte Produkte:** unymira Softwareplattform auf Basis von Knowledge Center

### Herausforderung

- Gestiegene Erwartungen der Öffentlichkeit an Qualität, Transparenz und Tempo von Verwaltungsleistungen
- Sehr komplexes Umfeld durch die föderale Struktur der deutschen Verwaltung und die Fülle unterschiedlicher Themen
- Flächendeckende Umsetzung einheitlicher Service- und Qualitätsstandards
- Standardisierte Bereitstellung von strukturierten Inhalten sowie rasche Zugriffsmöglichkeiten auf qualitätsgesicherte Informationen

### Projekt-Meilensteine

- Start mit umfassendem Konzept und Leistungsausschreibung
- Erfolgreicher technischer Aufbau und Betrieb des verbundübergreifenden Wissensmanagements
- Aufnahme des Regelbetriebs mit ca. 15 Mio. Teilnehmern
- Zuschlag zur Realisierung der neuen Plattform für den Produktivbetrieb
- Sukzessive Weiterentwicklung und Umsetzung weiterer Ziele geplant, z. B. Gewinnen weiterer 115-Teilnehmer, Vertiefung des Auskunftsangebotes, Multikanalkommunikation etc.

### Warum unymira ausgewählt wurde

- Entscheidung nach internationaler Ausschreibung und Bewertung verschiedener Lösungsszenarien anhand eines umfangreichen Kriterienkataloges
- Vergabe des Auftrags zur Entwicklung, technischen Einrichtung und des Betriebs des 115-Wissenszugriffs an ein Konsortium, bestehend aus Siemens Enterprise (GU), ITDZ Berlin (Betrieb) und unymira (Wissensmanagement-System)
- Umfassendes Technologie-Angebot und hohe Fachkompetenz von unymira im Bereich Wissensdatenbanken und -Prozesse
- Gute Referenzen, erfolgreiche Realisierung bei anderen Service Centern, z. B. Stadt Köln

### Nutzen

- Einheitlicher Zugang für Bürger(innen) zu Informationen der Verwaltung
- Zeit- und Kostenersparnis für Bürger und Verwaltung durch Klärung der Anliegen im telefonischen Erstkontakt
- Neue Service-Kultur in der öffentlichen Verwaltung & positives Feedback
- Hohe Qualität der 115 bzgl. Erreichbarkeit & Erstlösungsrate
- 115 entlastet die Fachebene in der Verwaltung signifikant
- Die 115 kann als Sensor für Bürgerbedürfnisse und neue Themen genutzt werden



115-Teilnehmerkonferenz  
© Bundesministerium des Inneren