



Themenfeld Service Center/115

Projektidee

Service Center (SC) sind wichtige Standbeine einer effektiven E-Government-Strategie. Im Erprobungsraum Nordwest gibt es mit Bremen und Oldenburg bereits zwei erfolgreich arbeitende SC, die insbesondere auch im Verbund der einheitlichen Behördennummer 115 ihren Bürgerinnen und Bürgern einen einheitlichen telefonischen Zugang zur Verwaltung anbieten. Zwar gibt es noch einige weitere Kommunen aus der Region, die ebenfalls Interesse an einer Verbesserung ihrer telefonischen Erreichbarkeit haben, jedoch ist auch damit die vom IT-Planungsrat angestrebte flächendeckende Versorgung mit 115-Services noch weit entfernt.

Ziel

Das Projekt soll aktiven SC-Betreibern und solchen, die noch ein SC aufbauen wollen, eine gemeinsame Plattform bieten, um Erfahrungen auszutauschen und durch eine verbesserte Zusammenarbeit von SC's zusätzliche Synergieeffekte zu nutzen (z.B. Ausfall- und Vertretungssituationen, Schwachlastzeiten, Katastrophensituationen, Aus- und Fortbildung, Wissensmanagement). Gleichzeitig soll das Projekt die Möglichkeiten von Kooperationen, angefangen mit der garantierten telefonischen Erreichbarkeit (z.B. über den 115-Verbund) bis hin zur Beauftragung sämtlicher SC-Leistungen (einschließlich der Multikanalfähigkeit) aufzeigen und beschreiben.

Aktivitäten

- Interessenten für Service Center- und/oder 115-Startups identifizieren und mit erfahrenen SC-Betreibern ins Gespräch bringen
- Vorgehensmodelle für Startup-Vorhaben beschreiben
- Betriebs- und Kooperationsmodelle entwickeln, Szenarien und Synergieeffekte beschreiben
- Best-Practices ermitteln und vorstellen
- Know-How bündeln und Wissen austauschen
- Neue Betätigungsfelder für SC und deren Kooperationspartner entwickeln und erproben (z.B. in Online-Prozessen oder elektronischen Workflows, bei der Digitalisierung von Eingangspost oder als Virtuelle Poststelle oder Outbound-Vorhaben)
- Erarbeitung einer gemeinsamen SC- und/oder 115-Strategie für die Region (auf Basis freiwilliger Beteiligung, ohne Anschluss- und Benutzungszwang)
- Förderung der flächendeckenden Versorgung und Multikanalfähigkeit
- Zusammenarbeit mit anderen Verbänden (wie z.B. den Erprobungsräumen oder dem 115-Verbund)
- Gemeinsame Interessensvertretung und gemeinsames Marketing