

**Wirtschaftlichkeitsbetrachtung der
Behördennummer 115
am Fallbeispiel
Multicenter
Stadt- und Landkreis Karlsruhe**
Qualitative und quantitative Bewertung

Berlin / Karlsruhe
Juli 2016



Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung	1
1 Ausgangssituation und Zielsetzung	3
1.1 Die 115 im Stadt- und Landkreis Karlsruhe	4
1.2 Organisationsstruktur des 115-Multicenters Stadt- und Landkreis Karlsruhe	4
2 Methodisches Vorgehen	6
2.1 Definitionen.....	7
2.2 Vorgehen bei der Betrachtung der erweiterten Wirtschaftlichkeit.....	7
2.3 Vorgehen bei der quantitativen Betrachtung der Wirtschaftlichkeit	8
3 Monetäre Betrachtung der Wirtschaftlichkeit (WiBe KN)	9
3.1 Entwicklungskosten und Entwicklungsnutzen.....	9
3.2 Betriebskosten	9
3.2.1 Laufende Sachkosten.....	10
3.2.1.1 Leitungs-/Kommunikationskosten.....	10
3.2.1.2 Hosting- und Serverkosten	10
3.2.1.3 Kosten für Arbeitsplatzrechner.....	10
3.2.1.4 Softwarekosten.....	10
3.2.1.5 Verbrauchsmaterial	12
3.2.1.6 Energie-, Raum- und Klimatisierungskosten	12
3.2.1.7 Kosten externer Unterstützung	13
3.2.1.8 Sonstiges.....	13
3.2.2 Laufende Personalkosten.....	14
3.2.2.1 Personalkosten aus Systembenutzung	15
3.2.2.2 Personalkosten Systembetreuung und -administration	17
3.2.2.3 Personalkosten Laufende Schulung/Fortbildung.....	17
3.3 Betriebsnutzen.....	18
3.3.1 Laufende Personalkosteneinsparungen.....	18
3.3.1.1 Personalkosteneinsparungen durch verkürzte Bearbeitungszeiten bei Fallabschluss im Multicenter	19
3.3.1.2 Personalkosteneinsparungen durch Entlastung von Unterbrechungen (bei Fallabschluss)	20

3.3.1.3	Personalkosteneinsparungen durch Entlastung von Unterbrechungen bei nicht zuständigen Mitarbeitern der Fachabteilung	21
3.3.1.4	Personalkosteneinsparungen durch Reduktion der Besuche der Bürger in der Verwaltung.....	21
3.3.1.5	Entlastung der Fachabteilung durch Fallabschluss im Multicenter (2nd Level)	22
3.3.1.6	Reduktion der Durchlaufzeit bei Besuch der Bürger in der Verwaltung.....	23
3.3.1.7	Personalkosteneinsparungen durch verkürzte Bearbeitungszeiten (ohne Fallabschluss) ...	24
4	Qualitative Betrachtung der Wirtschaftlichkeit.....	25
4.1	Qualitativ-strategische Kriterien (WiBe Q)	25
4.1.1	Bedeutung für die IT-Strategie der Behörde	26
4.1.2	Nachnutzung bereits vorhandener Technologien	26
4.1.3	Plattform-/Herstellerunabhängigkeit	27
4.1.4	Qualitätsverbesserung bei der Aufgabenabwicklung.....	28
4.1.5	Verkürzung der Durchlaufzeit.....	29
4.1.6	Einheitliches Verwaltungshandeln.....	30
4.1.7	Imageverbesserung.....	31
4.1.8	Informationsbereitstellung und Unterstützung der Entscheidungsträger.....	31
4.1.9	Attraktivität der Arbeitsbedingungen	32
4.1.10	Qualifikationssicherung / -erweiterung	33
4.2	Betrachtung der externen Effekte (WiBe E)	34
4.2.1	Dringlichkeit aus Nachfrage (-intensität)	35
4.2.2	Realisierung eines einheitlichen Zugangs.....	35
4.2.3	Erhöhung der Verständlichkeit und Transparenz.....	36
4.2.4	Hilfefunktion zur Unterstützung des externen Kunden.....	37
4.2.5	Nutzen durch die zeitnahe und vollständige Verfügbarkeit der Informationen	37
4.2.6	Wirtschaftlicher Nutzen für den Kunden.....	38
4.2.7	Folgewirkungen für den Kommunikationspartner	39
4.2.8	Auswirkung der Beschleunigung von Verwaltungsentscheidungen für Externe	40
4.2.9	Verbesserung/Erweiterung des Dienstleistungsangebotes	40
4.2.10	Nachnutzung von Projektergebnissen	41
5	Ergebnis der Betrachtung der Wirtschaftlichkeit	43
	Anlage.....	45

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Begriffsbestimmungen.....	7
Tabelle 2: Absolute Anrufzahlen und prognostizierte Anrufentwicklung	8
Tabelle 3: Betriebskosten gesamt in Euro	9
Tabelle 4: Kosten für Arbeitsplatzrechner in Euro	10
Tabelle 5: Softwarekosten in Euro	11
Tabelle 6: Kosten für Verbrauchsmaterial.....	12
Tabelle 7: Energie-, Raum- und Klimatisierungskosten in Euro	13
Tabelle 8: Kosten externer Unterstützung in Euro	13
Tabelle 9: Sonstige Kosten in Euro.....	14
Tabelle 10: Laufende Personalkosten gesamt in Euro	15
Tabelle 11: Personalkosten aus Systembenutzung in Euro	17
Tabelle 12: Personalkosten aus Systembetreuung und-administration in Euro.....	17
Tabelle 13: Personalkosteneinsparungen gesamt in Euro	19
Tabelle 14: Personalkosteneinsparungen durch verkürzte Bearbeitungszeiten bei Fallabschluss im Multicenter in Euro	20
Tabelle 15: Personalkosteneinsparungen durch Entlastung von Unterbrechungen (bei Fallabschluss) in Euro	21
Tabelle 16: Personalkosteneinsparungen durch Entlastung von Unterbrechungen bei nicht zuständigen Mitarbeitern der Fachabteilung in Euro	21
Tabelle 17: Personalkosteneinsparungen durch Reduktion der Besuche der Bürger in der Verwaltung in Euro	22
Tabelle 18: Reduktion der Arbeitszeitminuten in der Fachverwaltung durch 2nd-Level im Multicenter in Euro	23
Tabelle 19: Erhöhung Durchlaufzeit bei Besuch der Bürger in der Verwaltung in Euro	23
Tabelle 20: Personalkosteneinsparungen durch verkürzte Bearbeitungszeiten (ohne Fallabschluss) in Euro	24
Tabelle 21: Qualitativ-strategische Bedeutung- Nutzwertanalyse	25
Tabelle 22: Externe Effekte – Nutzwertanalyse	34
Tabelle 23: Gesamtbetrachtung Betriebskosten und -nutzen in Euro	43

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Die 115 im Stadt- und Landkreis Karlsruhe (Stand: 30. Juni 2016)	4
Abbildung 2: Organisationsstruktur des 115-Multicenters Karlsruhe (vereinfachte Darstellung)....	5
Abbildung 3: Entwicklung der Barwerte des Multicenters Karlsruhe für die Jahre 2011-2021	44

Abkürzungsverzeichnis:

ACD	Automatic Call Distribution (Anrufverteilanlage)
AG	Arbeitsgruppe
Alt.	Alternative
BHO	Bundeshaushaltsordnung
BUS	Bürger- und Unternehmensservice
BW	Baden-Württemberg
DTAG	Deutsche Telekom AG
ebd	ebenda, ebendort
FAQ	Frequently Asked Questions
FB	Funktionsbereich
GK	Geschäfts- und Koordinierungsstelle
IT	Informationstechnologie
KGSt	Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement
KLV	Kommunale Landesverbände
LA	Lenkungsausschuss
LeiKa	Leistungskatalog der öffentlichen Verwaltung
MC	Multicenter
ÖA	Öffentlichkeitsarbeit
QM	Qualitätsmanagement
QS	Qualitätssicherung
SC	Servicecenter
SW	Software
SWP	Softwareplattform
TN	Teilnehmer
VV	Verwaltungsvorschrift
VZÄ	Vollzeitäquivalent
WMS	Wissensmanagement
ZuFi	Zuständigkeitsfinder

Zusammenfassung

Die Einheitliche Behördennummer 115 steht für innovativen Bürgerservice und zugleich für eine effiziente Verwaltung. Derzeit beteiligen sich über 475 Kommunen, 12 Länder sowie die gesamte Bundesverwaltung an der 115. Die hier vorliegende Wirtschaftlichkeitsbetrachtung dient als Entscheidungshilfe für die Teilnahme weiterer Länder und Kommunen am 115-Verbund und schafft Transparenz hinsichtlich der Kosten und des Nutzens der 115.

Die Wirtschaftlichkeitsbetrachtung wurde am Fallbeispiel des Multicenters Stadt- und Landkreis Karlsruhe durchgeführt. Dieses eignet sich auf Grund der konsequenten Einbettung der 115 in die organisatorische Struktur des Multicenters - mit einem Front- und Back-Office-Bereich - und die lokale Verwaltung als beispielgebend für andere Kommunen. Im Multicenter werden Aufgaben gebündelt, die Bearbeitung erfolgt nach standardisierten Abläufen. Das Multicenter zeichnet sich insbesondere dadurch aus, dass ein Teil der Verwaltungsdienstleistungen direkt und fallabschließend bearbeitet wird. Möglich wird dies durch den direkten Zugriff des Multicenters auf Fachverfahren. Dadurch wird die Fachebene in den Verwaltungen zusätzlich entlastet. Der Bearbeitungsaufwand von Fällen durch die Fachverwaltung reduziert sich auf ein Minimum, wodurch zusätzliche Arbeitszeitpotentiale in den Fachverwaltungen freigesetzt werden.

Die Wirtschaftlichkeitsbetrachtung¹ wurde im Zeitraum April bis Juni 2016 als begleitende Erfolgskontrolle durchgeführt. Der Zeitraum der Wirtschaftlichkeitsbetrachtung bezieht sich auf die Jahre 2011 bis 2021. Die Untersuchung der monetären Wirtschaftlichkeit kommt zu dem Ergebnis, dass die Einführung der 115 im Stadt- und Landkreis Karlsruhe wirtschaftlich ist, da der Nutzen, der für die Fachverwaltungen durch das Karlsruher 115-Multicenter entsteht, die Kosten des Multicenters übersteigt.

+++ Der Kapitalwert beläuft sich über den Betrachtungszeitraum auf 2.354.102 Euro. +++

+++ Nutzen pro Anruf bzw. Kontaktbearbeitung von 1,11 Euro. +++

+++ Bei der Betrachtung der qualitativ-strategischen Kriterien (WiBe Q) werden 85 Punkte erzielt. +++

+++ Bei der Betrachtung der externen Effekte (WiBe E) werden 77 Punkte erzielt. +++

Der monetäre Nutzen der 115 entsteht in Form von Zeitersparnissen und Kostensenkungen pro Fall bei den jeweils zuständigen Fachbehörden, der durch die Angebotsbreite der 115 sowie die Migration von Dienstleistungen (Fachverfahren mit Fallabschluss) im Stadt- und Landkreis erzielt wird. Dieser Nutzen beläuft sich im Betrachtungszeitraum auf insg. 18,7 Mio. Euro. Bei einem Anrufaufkommen in Höhe von 2,25 Mio. im Betrachtungszeitraum entsteht somit rechnerisch ein

¹ Für die Wirtschaftlichkeitsbetrachtung wurde die standardisierte Methode der WiBe 5.0 gewählt. Das Basisjahr der Wirtschaftlichkeitsbetrachtung ist das Jahr 2015.

Nutzen in Höhe von 8,34 Euro pro Kontakt.² Dabei sind Kosten für die 115 in Höhe von 16,3 Mio. Euro entstanden bzw. zu erwarten. Bei einem Anrufaufkommen in Höhe von 2,25 Mio. entstehen somit rechnerisch Kosten in Höhe von 7,23 Euro pro Kontakt. Damit übersteigt der Nutzen, der für die Fachverwaltung entsteht, die Kosten pro Kontakt um 1,11 Euro.

Bezogen auf den Betrachtungszeitraum ist die Einführung der 115 im Stadt- und Landkreis Karlsruhe bereits mittelfristig wirtschaftlich. Der monetäre Nutzen übersteigt bereits drei Jahre (ab 2011) nach Einführung der 115 die Entwicklungskosten der Einführung und die Kosten des Betriebs.

Auf der monetären Betrachtung aufbauend wurde die erweiterte Wirtschaftlichkeit über qualitativ-strategische Kriterien und externe Effekte untersucht. Diese gelangt zu dem Ergebnis, dass der Betrieb des Karlsruher 115-Multicenters wirtschaftlich ist. Im Bereich der qualitativ-strategischen Aspekte überzeugt die 115 durch die Einfachheit in der Nutzung. So können bereits vorhandene Technologien nachgenutzt werden, der Einsatz der 115 erfolgt unabhängig von sich bereits im Einsatz befindlichen Systemen oder Plattformen. Hinzu kommt, dass der öffentlichen Verwaltung Informationen über ein Wissensmanagement unmittelbar zur Verfügung stehen. Über die öffentliche Verwaltung hinaus erzielt die 115 auch Mehrwerte für Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen. Besonders hohe Punktwerte ergeben sich aus der Verbesserung und Erweiterung des Dienstleistungsangebots und die Realisierung eines einheitlichen Zugangs.

Die Wirtschaftlichkeitsbetrachtung ist übertragbar auf andere Behörden, die sich für eine Teilnahme am 115-Verbund interessieren. Das Dokument zeigt auf, wie eine Prognose zum erwarteten Anrufaufkommen durchgeführt werden kann, und hierauf aufbauend die erforderlichen Personalkosten berechnet werden können. Darüber hinaus ist die Methodik zur Berechnung der erwarteten Einsparpotenziale übertragbar. Die erweiterte Betrachtung der Wirtschaftlichkeit ist ebenfalls zur Nachnutzung geeignet.

² Ein „Kontakt“ schließt Vor- und Nachbereitungszeiten zu einem Gespräch (Anruf) sowie anteilige Pausenzeiten mit ein.

1 Ausgangssituation und Zielsetzung

Im Jahr 2009 haben erste Länder und Kommunen gemeinsam mit dem Bund die Behördennummer 115 eingeführt. Die 115 steht als einheitliche, leicht zu merkende Rufnummer für Auskünfte zu allen Verwaltungsfragen, die perspektivisch in ganz Deutschland erreichbar sein soll. Die lästige Suche nach Ansprechpartnern und Zuständigkeiten in der Verwaltung sollte ein Ende haben: Mit nur drei Ziffern sollen Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen, aber auch andere Einrichtungen oder Verwaltungsmitarbeiterinnen und -mitarbeiter immer den richtigen Ansprechpartner erreichen.

Die Behördennummer 115 steht für einen innovativen Bürgerservice und zugleich für eine effiziente Verwaltung. Sie befindet sich seit dem 1. April 2011 im Regelbetrieb und ist ein Vorbild für die partnerschaftliche Zusammenarbeit und die intelligente Vernetzung von Kommunen, Ländern und Bundesbehörden. Der Ausbau der 115 ist inzwischen weit vorangeschritten. Über 475 Kommunen, zwölf Länder und die gesamte Bundesverwaltung sind schon dabei. Insgesamt erreichen derzeit rund 31 Millionen Menschen in Deutschland die 115 an ihrem Wohnort (Stand: 31. Dezember 2015). Pro Servicetag gehen inzwischen ca. 12.000 115-Anrufe im versorgten Gebiet ein.

Die Marke 115 ist ein wichtiger Motor für Verwaltungsmodernisierung geworden und hat sich zugleich als Servicestandard der öffentlichen Verwaltung etabliert. Die 115 ist einem anspruchsvollen Serviceversprechen verpflichtet. Von Montag bis Freitag, 8:00 bis 18:00 Uhr, beantworten kompetente Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den 115-Servicecentern Fragen zur öffentlichen Verwaltung. Drei Viertel aller Anrufe sollen innerhalb von 30 Sekunden angenommen werden. Die 115 garantiert eine schnelle Rückmeldung sollten im Ausnahmefall Fragen verbleiben. Auch dank dieses Serviceversprechens ist die Zufriedenheit mit der 115 ausgesprochen hoch³.

Auch wenn sich mehr und mehr Länder und Kommunen der 115 anschließen, sind weitere Anstrengungen für einen bundesweiten 115-Service nötig. Die Flächendeckung ist weiterhin vorrangiges Ziel, da nur bei einer bundesweiten Erreichbarkeit der 115 die vorhandenen Potentiale der 115 vollständig erschlossen werden können. Die vorliegende Wirtschaftlichkeitsbetrachtung soll helfen, etwaige Vorbehalte der Kommunen hinsichtlich der Kosten für die Teilnahme am 115-Verbund und dem entstehenden Nutzen abzubauen.

Die Wirtschaftlichkeitsbetrachtung (WiBe) zur Behördennummer 115 am Fallbeispiel des Multicenters des Stadt- und Landkreises Karlsruhe verfolgt folgende Ziele:

- Es sollen neue Kommunen für die Anbindung an die 115 bzw. an das Multicenter Karlsruhe gewonnen werden.
- Am Fallbeispiel des Multicenters Stadt- und Landkreis Karlsruhe sollen sowohl die monetären als auch qualitativen Kriterien beleuchtet werden.
- Die bisherigen Erfahrungen mit Kosten-Nutzen-Analysen zur 115 werden einbezogen.

Die Zielgruppen der vorliegenden WiBe sind Entscheider auf kommunaler, Landes- und Bundesebene sowie die kommunalen Landes- und Spitzenverbände. Außerdem werden (Haupt-) Amtsleiter, IT-, Personal- und Organisationsverantwortliche adressiert.

³ Vgl. Bericht „Die Entwicklung der Bekanntheit der einheitlichen Behördennummer 115“, Institut für Demoskopie Allensbach, Februar 2016.

1.1 Die 115 im Stadt- und Landkreis Karlsruhe

Die 115-Aufschaltung des Stadt- und Landkreises Karlsruhe erfolgte am 2. November 2011. Bis heute gelang es dem Landkreis Karlsruhe 18 kreisangehörige Kommunen für die 115 zugewinnen, die die 115 vollständig nach den 115-Servicestandards implementiert haben. Neben der Großen Kreisstadt Waghäusel im Juli 2016 planen auch die Gemeinden Hambrücken, Marxzell sowie die Große Kreisstadt Bruchsal dem 115-Verbund noch im Jahr 2016 beizutreten.



Abbildung 1: Die 115 im Stadt- und Landkreis Karlsruhe (Stand: 30. Juni 2016)

1.2 Organisationsstruktur des 115-Multicenters Stadt- und Landkreis Karlsruhe

Das gemeinsam betriebene Multicenter bietet für die eingehenden Kundenanliegen neben einem Front- auch einen Back-Office-Bereich an. Während im Front-Office die 115-Verbundsoftware, eine lokale Wissensmanagementsoftware und mehrere Online-Tools bedient werden, stehen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Back-Office zusätzlich noch mehrere Fachverfahren zur Verfügung. Beide Einheiten sind über eine Transferwarteschleife miteinander verbunden, so dass

eine Fallweitergabe innerhalb des Multicenters stattfinden kann. Die Fachverwaltung rückt daher eine Ebene zurück und stellt somit die 3. Anlaufstelle dar, was zu einer zusätzlichen Entlastung der Fachämter führt. Um ein kontinuierliches Qualitätsmanagement gewährleisten zu können, stehen alle Einheiten in engem Austausch miteinander.

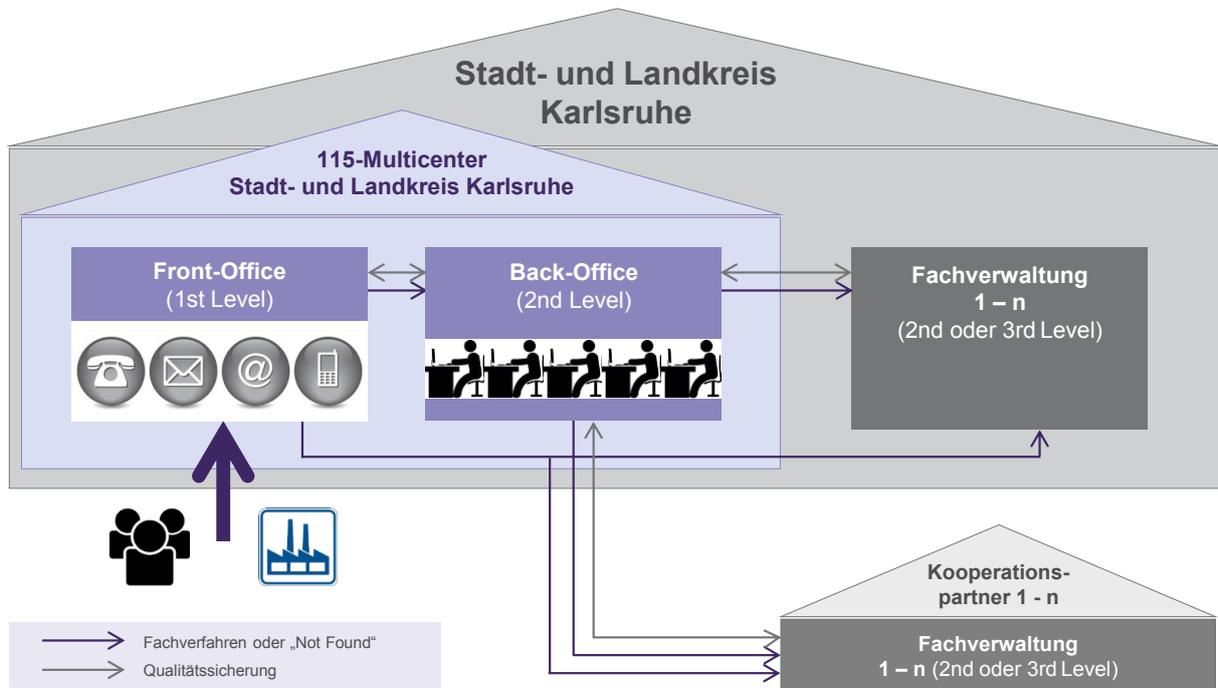


Abbildung 2: Organisationsstruktur des 115-Multicenters Karlsruhe (vereinfachte Darstellung)

2 Methodisches Vorgehen

Für die Wirtschaftlichkeitsbetrachtung wird die standardisierte Methode der WiBe 5.0, Konzept zur Durchführung von Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen in der Bundesverwaltung, insbesondere beim Einsatz der IT, Version 5.0, 2014, gewählt. Diese Methode kann sowohl für den Einsatz als einzelwirtschaftliches Verfahren im Sinne der VV zu BHO § 7 Nr. 2.3.2 (Kapitalwertmethode) als auch als gesamtwirtschaftliches Verfahren im Sinne der VV zu BHO § 7 Nr. 2.3.3 (Kosten-Nutzen-Analyse) genutzt werden. Im vorliegenden Fall werden beide Methoden miteinander kombiniert, um sowohl eine quantitative Aussage bezüglich der Finanzwirksamkeit, als auch eine qualitative Aussage bezüglich des gesamtwirtschaftlichen Nutzens treffen zu können.

Die Wirtschaftlichkeitsbetrachtung wurde im Zeitraum April bis Juni 2016 als begleitende Erfolgskontrolle durchgeführt. Die Bewertungen berücksichtigen heutige Erkenntnisse und neue Entwicklungen. Der Betrachtungszeitraum bezieht sich auf die Jahre 2011 bis 2021. Als Basisjahr ist das Jahr 2015 festgelegt. Mit der Wahl dieses Zeitraums können alle bisherigen Kosten vollständig erfasst werden und eine Prognose über einen angemessenen Zeitraum von fünf Jahren getroffen werden.

Gemäß § 7 BHO ist der Grundsatz der Wirtschaftlichkeit bei allen Maßnahmen zu beachten, die Einnahmen und Ausgaben beeinflussen⁴. Dieser Grundsatz gilt auch für die Erstellung von Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen. Um die Angemessenheit bei der Prüfung der Wirtschaftlichkeit zu gewährleisten, ist – soweit möglich – auf vorliegende Dokumente und Informationen zur 115 zurückgegriffen worden. Dabei wurden im Wesentlichen folgende Unterlagen herangezogen:

- Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115: Einheitliche Behördennummer 115 für Kommunen; Vorteile und praktische Umsetzung, 2016,
- Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115: Strategiepapier zur Weiterentwicklung der Behördennummer 115 (Entwurf, Version 1.99, 2016),
- Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115: Muster-Wirtschaftlichkeitsbetrachtung inkl. Muster-Exceltool Wirtschaftlichkeitsbetrachtung Servicecenter 115,
- Datenmaterial aus Karlsruhe, u. a. zu Anrufaufkommen, Gesprächszeiten, Fallabschlussquoten, eingesetztem Personal, Personalkosten, Investitions- und Betriebskosten,
- Servicecenter Stadt- und Landkreis Karlsruhe: Erfahrungsbericht Migration aus dem Jahr 2014,
- Servicecenter Stadt- und Landkreis Karlsruhe: Präsentation 115 Organisationsstruktur / Wissensmanagement / Qualitätsmanagement, 2014,
- Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115: Präsentation Kosten für den Aufbau eines Servicecenters, 2010,
- Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115: Anlage „Kosten und Nutzen beim Aufbau und Betrieb eines Servicecenters“ (Version 1.3), 2010 sowie
- Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115: Integration von kommunalen Servicecentern in den 115-Verbund.

⁴ Vergleichbare Vorschriften existieren in den Ländern und Kommunen.

Eine detaillierte Einzelauflistung aller Dokumente ist in der Anlage dargestellt.

2.1 Definitionen

Der WiBe 5.0 Standard benutzt verschiedene Begrifflichkeiten, die in Tabelle 1 für den Kontext des Untersuchungsgegenstandes konkretisiert werden:

Begriff WiBe 5.0	Konkretisierung in Bezug auf den Untersuchungsgegenstand
IT-Maßnahme	Einführung des 115-Multicenters in Karlsruhe, welches das Konzept eines Multikanalzugangs zur örtlichen Verwaltung umsetzt.
Altsystem	Kombination aus Telefonzentrale und verschiedenen Servicrufnummern vor Einführung des Multicenters in Karlsruhe.
Externer Kunde	<ul style="list-style-type: none">• Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen, die die 115 in Anspruch nehmen und über diese Informationen zu Verwaltungsdienstleistungen einholen, Verwaltungsdienstleistungen beantragen oder gar vollständig abwickeln.• Die interne Verwaltung im Stadt- und Landkreis Karlsruhe (Ämter der Stadt- und Landkreisverwaltung).• Externe Verwaltungen (Mandanten) wie kreisangehörige Kommunen des Landkreises Karlsruhe und darüber hinaus.

Tabelle 1: Begriffsbestimmungen

2.2 Vorgehen bei der Betrachtung der erweiterten Wirtschaftlichkeit

Die erweiterte Wirtschaftlichkeit wird anhand der Kriterienkataloge zur Ermittlung der qualitativ-strategischen Bedeutung und der externen Effekte (WiBe Q und E) untersucht. Hierzu wird zu jedem Kriterium erläutert, weshalb welcher Punktwert vergeben worden ist. Die Gewichtung erfolgt gemäß der Methodik der WiBe 5.0. Die Kriterien zur Untersuchung der erweiterten Wirtschaftlichkeit werden in Kapitel 4 bewertet.

2.3 Vorgehen bei der quantitativen Betrachtung der Wirtschaftlichkeit

Bei der quantitativen Betrachtung ist die Anzahl der Anrufe bei der 115 entscheidend. Die Fortschreibung der Anrufzahlen 2017 bis 2021 erfolgte auf Basis des mittleren Steigerungswertes der angebotenen 115-Anrufe der Jahre 2014 bis 2016. Dieser liegt bei rd. 22 %. Dies erfolgte unter der Annahme, dass sukzessive weitere Mandanten angebunden, weitere zentrale Servicenummern auf die 115 umgestellt werden und im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit kontinuierlich auf den Service der 115 aufmerksam gemacht wird.

Jahr	2012	2013	2014	2015	2016
angebotene Anrufe 115 (absolut)	8.403	77.496	122.719	154.693	181.728
Jahr	2017	2018	2019	2020	2021
angebotene Anrufe 115 (absolut)	221.145	269.111	327.482	398.512	484.950

Tabelle 2: Absolute Anrufzahlen und prognostizierte Anrufentwicklung

Alle Zahlungsströme vor 2015 werden mit dem im Rundschreiben des BMF vom 14. Mai 2014 veröffentlichten nominalen Kalkulationszinssatz von 1,3 % aufgezinnt. Alle Zahlungsströme nach 2015 werden mit diesem Zinssatz abgezinst, um den Kapitalwert der Gesamtkosten zu berechnen.

Alle Beträge wurden zur besseren Lesbarkeit auf ganze Euro gerundet. Dies kann dazu führen, dass bei der Summenbildung rundungsbedingte Abweichungen entstehen. Auf ein Runden auf jeweils 1.000 Euro wurde verzichtet, um Rundungsfehler möglichst auszuschließen. Zur einfacheren Lesbarkeit wurden Kosten stets als positive Zahlen angegeben.

Für Kosten, die durch Aufträge entstanden sind, wurden die Brutto-Kosten zugrunde gelegt.

3 Monetäre Betrachtung der Wirtschaftlichkeit (WiBe KN)

3.1 Entwicklungskosten und Entwicklungsnutzen

In der Gruppe 1 des Kriterienkataloges der WiBe 5.0 werden Entwicklungskosten und Entwicklungsnutzen betrachtet, die vor der Einführung einer IT-Maßnahme (Einführung der 115) anfallen. Die Betrachtung endet, sobald die IT-Maßnahme im Wirkbetrieb ist.

Die zentrale Verbundinfrastruktur für die 115 wird durch den Bund und die teilnehmenden Länder finanziert. Diese Ausgaben werden bei der Erstellung der WiBe nicht berücksichtigt.

Darüber hinaus sind im Stadt- und Landkreis Karlsruhe sehr geringe Kosten angefallen, da das Servicecenter in Karlsruhe schon vor der Einführung der 115 im Jahr 2011 existiert hat.

3.2 Betriebskosten

Die Kriterienhauptgruppe Betriebskosten beinhaltet alle Kosten, die mit Einführung der 115 ab dem Jahr 2011 entstanden sind. Dies umfasst im Wesentlichen Kosten, die im Rahmen der Wartung, Pflege, Weiterentwicklung und des Betriebs des 115-Multicenters angefallen sind. Sie setzen sich zusammen aus den laufenden Sachkosten, den laufenden Personalkosten, den laufenden Kosten für Wartung/Systempflege und den sonstigen laufenden Kosten. Die Bezeichnungen der Kriteriengruppen und Kriterien entstammen dem Standardkatalog der WiBe 5.0. Die einzelnen Kosten, die im Zeitraum von 2011 bis 2021 angefallen sind oder voraussichtlich anfallen werden, sind diesen Kriterien zugeordnet.

Die Gesamtbetriebskosten des 115-Multicenters Karlsruhe lassen sich der nachfolgenden Tabelle entnehmen. Die Kosten gliedern sich grundsätzlich nach haushaltswirksamen und nicht haushaltswirksamen Kosten. Dabei sind die Betriebskosten des 115-Multicenters Karlsruhe haushaltswirksame Kosten. Eine getrennte Darstellung der Betriebskosten von Front- und Back-Office wird in diesem Dokument nicht vorgenommen, kann jedoch bei Bedarf auf der Grundlage der vorliegenden Daten erfolgen.

Jahr	haushaltswirksam	nicht haushaltswirksam
2011	104.212	0
2012	125.142	0
2013	609.183	0
2014	796.949	0
2015	955.744	0
2016	1.238.153	0
2017	1.550.505	0
2018	1.939.986	0
2019	2.372.411	0
2020	2.939.841	0
2021	3.613.167	0
Summe	16.245.293	0

Tabelle 3: Betriebskosten gesamt in Euro

3.2.1 Laufende Sachkosten

3.2.1.1 Leitungs-/Kommunikationskosten

Für Leitungs- und Kommunikationskosten sind keine separaten Kosten angefallen, die dem 115-Multicenter in Karlsruhe zugerechnet werden können.

3.2.1.2 Hosting- und Serverkosten

Für Hosting- und Serverkosten sind keine separaten Kosten angefallen, die dem 115-Multicenter in Karlsruhe zugerechnet werden können.

3.2.1.3 Kosten für Arbeitsplatzrechner

Die Berechnung der Kostenprognose für Arbeitsplatzrechner erfolgt unter folgenden Annahmen:

- Die jährliche Teuerungsrate für Hardware liegt bei 2,00 %.
- Aus den Jahren 2011 bis 2015 wurde der Mittelwert gebildet und ab 2016 mit der Teuerungsrate hochgerechnet.
- Da die Mitarbeiterzahl ab dem Jahr 2016 bis 2021 um ca. 23 % jährlich steigen wird, werden auch die Kosten für Arbeitsplatzrechner entsprechend steigen. Unter der Annahme, dass ein Arbeitsplatz pro Arbeitskraft zur Verfügung steht, ist die lineare Fortschreibung der absoluten Mitarbeiterzahl der Multicenter-Agentinnen und Agenten für die Jahre 2016 bis 2021 zur Fortschreibung der Kosten für Arbeitsplatzrechner berücksichtigt.

Jahr	haushaltswirksam	nicht haushaltswirksam
2011	718	0
2012	0	0
2013	0	0
2014	15.851	0
2015	7.925	0
2016	6.066	0
2017	7.511	0
2018	9.300	0
2019	11.516	0
2020	14.259	0
2021	17.656	0
Summe	90.803	0

Tabelle 4: Kosten für Arbeitsplatzrechner in Euro

3.2.1.4 Softwarekosten

Das Kriterium Softwarekosten berücksichtigt auch Wartungs- und Pflegekosten sowie Ersatz- / Ergänzungskosten bzgl. Software während des Wirkbetriebs. Folgende Kosten wurden hier berücksichtigt:

- Wartungsgebühren der Wissensmanagementsoftware durch die Firma USU,
- Anpassungskosten der ACD-Komponente (Implementierung und Integration),

- Upgrade des Agentendesktop (einmalige Anschaffung) sowie
- eine einmalige Anschaffung des Beschwerdemanagement-Tools.

Die Fortschreibung der Softwarekosten erfolgte unter folgenden Annahmen:

- Die Fortschreibung der Anpassungskosten für die ACD-Komponenten erfolgt gemäß den Vorgaben des Multicenters Karlsruhe unter Bildung eines Mittelwerts der Jahre 2011 bis 2013. Dieser wird ab dem Jahr 2017 als jährlicher Kostensatz übernommen. Für das Jahr 2016 liegen für die Anpassung der ACD-Komponente die Kosten für das erste Quartal vor. Diese werden für die Berechnung der Gesamtkosten für das Jahr 2016 hochgerechnet.
- Das Beschwerdemanagement-Tool wurde einmalig im Jahr 2015 angeschafft, soll aber laut Aussage Karlsruhe mit 10 % des Anschaffungswertes in den folgenden Jahren fortgeschrieben werden (Softwarepflege, Anpassungen etc.).
- Das Upgrade des Agentendesktops hat im Jahr 2011 einmalig stattgefunden, ist insofern in den Softwarekosten des Jahres 2011 berücksichtigt und wird nicht weiter fortgeschrieben.
- Die Fortschreibung der Kosten für Wartungsgebühren der Wissensmanagementsoftware wird anhand der linearen Steigerung der Kosten zwischen den Jahren 2011 und 2015 (ca. 11 %) fortgeschrieben, um einerseits die relative Konstanz der Gebühren in den Vorjahren beizubehalten, andererseits jedoch der Entwicklung der Mitarbeiterzahlen zu entsprechen.

Jahr	haushaltswirksam	nicht haushaltswirksam
2011	30.796	0
2012	17.719	0
2013	34.789	0
2014	66.485	0
2015	88.312	0
2016	47.203	0
2017	57.234	0
2018	61.461	0
2019	66.088	0
2020	71.155	0
2021	76.705	0
Summe	617.947	0

Tabelle 5: Softwarekosten in Euro

3.2.1.5 Verbrauchsmaterial

Zu den Kosten für Verbrauchsmaterial zählen z. B. Papier, Datenträger (USB-Sticks, CDs, DVDs, etc.), Toner, etc. Aus Karlsruhe wurden Kosten für Verbrauchsmaterial für die Jahre 2011-2015 bereitgestellt. Für das Jahr 2016 wurden die Kosten bis einschl. Mai zur Verfügung gestellt. Diese werden für die Berechnung der Gesamtkosten für das Jahr 2016 hochgerechnet. Die Berechnung erfolgte unter folgenden Annahmen:

- Bzgl. der Kosten für Verbrauchsmaterial wird der Mittelwert der Jahre 2013 bis 2016 gebildet. Dieser wird ab dem Jahr 2016 jährlich mit der Personalsteigerungsrate fortgeschrieben, um der Entwicklung der Mitarbeiterzahlen zu entsprechen.

Jahr	haushaltswirksam	nicht haushaltswirksam
2011	0 ⁵	0
2012	0 ⁵	0
2013	1.858	0
2014	2.135	0
2015	2.824	0
2016	1.303	0
2017	1.681	0
2018	2.170	0
2019	2.800	0
2020	3.613	0
2021	4.662	0
Summe	23.046	0

Tabelle 6: Kosten für Verbrauchsmaterial

3.2.1.6 Energie-, Raum- und Klimatisierungskosten

Als Energie-, Raum- und Klimatisierungskosten sind Mietkosten angefallen. Die Mietbelastung für das Multicenter bleibt ab dem Jahr 2017 konstant, da das Multicenter neue Räumlichkeiten bezieht, in denen eine vertraglich garantierte Miete gegeben ist.

Jahr	haushaltswirksam	nicht haushaltswirksam
2011	36.180	0
2012	35.380	0
2013	34.140	0
2014	51.244	0
2015	44.467	0
2016	53.956	0
2017	72.000	0
2018	72.000	0
2019	72.000	0

⁵ Für die Jahre 2011 und 2012 konnten die Kosten aus organisatorischen Gründen nicht ermittelt werden.

Jahr	haushaltswirksam	nicht haushaltswirksam
2020	72.000	0
2021	72.000	0
Summe	615.366	0

Tabelle 7: Energie-, Raum- und Klimatisierungskosten in Euro

3.2.1.7 Kosten externer Unterstützung

In den vergangenen Jahren sind Kosten externer Unterstützung in Form von Coachings angefallen. Zukünftig fallen derartige Kosten jedoch nur alle fünf Jahre an, da das Leitungspersonal die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Multicenter selbst schult. Dabei wurde der Mittelwert aus den Jahren 2011, 2013 und 2014 als Basis für eine Prognose für das Jahr 2020 herangezogen.

Jahr	haushaltswirksam	nicht haushaltswirksam
2011	8.047	0
2012	14.935	0
2013	9.678	0
2014	4.646	0
2015	376	0
2016	0	0
2017	0	0
2018	0	0
2019	0	0
2020	7.457	0
2021	0	0
Summe	45.139	0

Tabelle 8: Kosten externer Unterstützung in Euro

3.2.1.8 Sonstiges

Unter sonstige Kosten fallen hier Hardwarekosten an, die nicht der Kategorie „Kosten für Arbeitsplatzrechner“ (vgl. 3.2.1.3) zugeordnet werden können, da derartige Hardwarekosten in der WiBe 5.0 nicht als einzelnes Kriterium in den Betriebskosten aufgeführt werden. Dazu gehören Kosten für Headsets, ACD-Hardwarekomponenten und kleinere Telefonhardware. Zudem sind hier auch Kosten der Büroausstattung miteinbezogen, wie etwa Trennwände und Tischaufsätze.

Die Fortschreibung der Kosten erfolgt unter folgenden Annahmen:

- Eine Fortschreibung der ACD-Hardwarekomponenten findet nicht statt, da die Hardware erst nach zehn Jahren aktualisiert oder neu angeschafft werden muss. Die letzte Anschaffung geschah im Jahr 2014. Hier werden daher nur die angefallenen Kosten der Jahre 2011 bis 2015 aufgeführt.
- Bzgl. der Kosten für Hardware und Büroausstattung wird der Mittelwert der Jahre 2012 bis 2015 gebildet. Dieser wird ab dem Jahr 2016 jährlich mit der Personalsteigerungsrate fortgeschrieben, um der Entwicklung der Mitarbeiterzahlen zu entsprechen.

Jahr	haushaltswirksam	nicht haushaltswirksam
2011	0	0
2012	18.305	0
2013	206.427	0
2014	115.918	0
2015	129	0
2016	5.279	0
2017	5.862	0
2018	7.116	0
2019	8.638	0
2020	10.486	0
2021	12.730	0
Summe	390.891	0

Tabelle 9: Sonstige Kosten in Euro

3.2.2 Laufende Personalkosten

Unter den laufenden Personalkosten sind die Kosten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die für den Betrieb des 115-Multicenters in Karlsruhe notwendig sind, berücksichtigt. Dazu gehören sowohl die Multicenter-Agentinnen und Agenten, das Leitungspersonal (Teamleitungen und Leitung des Multicenters) sowie das Personal, das die Systembetreuung des 115-Multicenters übernimmt.

Die durch Karlsruhe bereitgestellten Personalkosten aus beziehen sich auf das gesamte Multicenter. Um die laufenden Personalkosten für die 115 für die Jahre 2011 - 2015 zu ermitteln, wurde das Verhältnis der Anrufe der 115 in Bezug auf das Gesamtanrufvolumen des Multicenters zugrunde gelegt. Für die Fortschreibung der Personalkosten wurden die prognostizierten Anrufzahlen für die 115 zugrunde gelegt (siehe hierzu 3.2.2.1 sowie Tabelle 2).

Die laufenden Personalkosten der 115, die in Karlsruhe angefallen sind bzw. voraussichtlich anfallen werden, lassen sich der folgenden Tabelle entnehmen. Sie gliedern sich nach haushaltswirksamen und nicht haushaltswirksamen Kosten, wobei die laufenden Personalkosten hier grundsätzlich haushaltswirksame Kosten darstellen.

Jahr	haushaltswirksam	nicht haushaltswirksam
2011	28.472	0
2012	38.803	0
2013	322.290	0
2014	540.669	0
2015	811.711	0
2016	1.124.346	0
2017	1.406.217	0
2018	1.787.940	0
2019	2.211.369	0
2020	2.760.870	0
2021	3.429.414	0

Jahr	haushaltswirksam	nicht haushaltswirksam
Summe	14.462.101	0

Tabelle 10: Laufende Personalkosten gesamt in Euro

3.2.2.1 Personalkosten aus Systembenutzung

Für die Personalkosten aus Systembenutzung sind die Kosten der Multicenter-Agentinnen und Agenten sowie des Leitungspersonals (Teamleitungen und der Leitung des Multicenters) berücksichtigt. Die personellen Aufwände der Informationsbereitsteller wurden nicht berücksichtigt, da alle Informationsbereitsteller, die an das 115-Multicenter in Karlsruhe angebunden sind, auch an das Serviceportal Baden-Württemberg (service-bw) angebunden sind. Der Fachseite entstehen somit nur minimale Aufwände.

Zur Berechnung der Personalkosten sind die Daten für das eingesetzte Personal in Karlsruhe inkl. der tariflichen Eingruppierung pro Mitarbeiter/in, die Ein- und Austritte sowie Arbeitszeitanteile bis einschließlich des Jahres 2015 herangezogen. Um die bereits entstandenen Personalkosten zu ermitteln, sind die KGSt-Daten für Karlsruhe der Jahre 2011 bis 2015, deren Basis die durchschnittlichen Arbeitsplatzkosten pro Tarifgruppe sind, abzüglich der allgemeinen Ausstattungskosten in Höhe von 5.400 Euro pro VZÄ zugrunde gelegt⁶.

Die Fortschreibung der Personalkosten aus Systembenutzung ab dem Jahr 2016 wurde auf Basis folgender Annahmen durchgeführt:

- Die Fortschreibung aller Personalkosten pro Jahr erfolgt auf Basis des mittleren Steigerungswerts der KGSt-Kostensätze für Karlsruhe der Jahre 2011 bis 2016. Dieser liegt bei 2,83 %.
- Um die laufenden Personalkosten aus Systembenutzung für die 115 der Jahre 2011 bis 2015 zu ermitteln, wurde das Verhältnis der Anrufe der 115 in Bezug auf das Gesamtanrufvolumen des Multicenters zugrunde gelegt (vgl. hierzu Kapitel 3.2.2).
- Die Fortschreibung der Personalentwicklung und der Personalkosten der Multicenter-Agentinnen und Agenten (Anzahl Mitarbeiter) ab dem Jahr 2017 erfolgt auf Basis der prognostizierten Anrufrufen für die 115 (vgl. Tabelle 2) sowie die durchschnittliche Anrufdauer eines 115-Anrufs und den Jahresarbeitszeitminuten gemäß KGSt-Daten für Karlsruhe. Ein durchschnittlicher 115-Anruf im Multicenter Karlsruhe dauert 4,48 Minuten (Jahresdurchschnittswert 2015). Durch allgemeine Verteilzeiten (z. B. durch vorgeschriebene Bildschirmarbeitsplatzpausen, Pausen, Wartezeiten etc.) steigt der durchschnittliche Aufwand pro Telefonat rechnerisch um 1,8 Minuten an⁷. Das Servicecenter wird durch Overhead-Funktionen ergänzt, die keine "produktiven" Telefonate darstellen (2nd Level-Bearbeitung, Qualitätsmanagement, Wissensmanagement etc.). Insofern wirken die Kapazitätsbedarfe zur Ausübung des Overheads kapazitätserhöhend auf jedes Telefonat.

⁶ Die Kosten der Ausstattung der Arbeitsplätze wird unter den laufenden Sachkosten berücksichtigt (vgl. hierzu Kapitel 3.2.1)

⁷ Vgl. hierzu Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115: Anlage „Kosten und Nutzen beim Aufbau und Betrieb eines Servicecenters“ (Version 1.3), 2010.

Der durchschnittliche Overhead liegt bei 13,33 %⁸. Somit liegt der tatsächliche personelle Aufwand pro Anruf bei 7,12 Minuten.

- Die Fortschreibung der absoluten Mitarbeiterzahl der Multicenter-Agentinnen und Agenten sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im 2nd Level berücksichtigt das Verhältnis von Teilzeit- und Vollzeitkräften (TZ/VZ). Dieses liegt bei 60 % TZ und 40 % VZ. Dieses Verhältnis wird linear fortgeschrieben. Der durchschnittliche Stellenanteil einer TZ-Kraft im Jahr 2015 liegt bei 0,67 VZÄ. Dieser durchschnittliche Stellenanteil wird beibehalten.
- Die Fortschreibung der Arbeitsplatzkosten für Multicenter-Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter berücksichtigt das Verhältnis von Multicenter-Agentinnen und Agenten (nur Telefonie) und Mitarbeiter/innen im 2nd Level, da diese unterschiedlich vergütet werden. Das Verhältnis Multicenter-Agentinnen und Agenten zu Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im 2nd Level liegt bei zwei Drittel zu einem Drittel. Multicenter-Agentinnen und Agenten werden im Durchschnitt mit E 06 und Mitarbeiter/innen im 2nd Level werden mit E 08 vergütet. Dieses Verhältnis wird für die Berechnung der Folgejahre beibehalten.
- Die Fortschreibung der Arbeitsplatzkosten der Teamleitungen erfolgt auf Basis der Eingruppierung / Besoldung der beiden Teamleitungen (E 09 und A 10), die im Jahr 2016 im Multicenter tätig sind. Auf Basis der Personalentwicklung der Multicentermitarbeiter/innen ist davon auszugehen, dass weitere Teamleitungen eingestellt werden. In der Berechnung wird von einer Teamleitung pro 15 Mitarbeiter/innen ausgegangen. Voraussichtlich werden zwei weitere Teamleitungen im Jahr 2021 tätig sein. Diese werden mit E 09 vergütet. Auf Basis der Personalentwicklung sind Eintritte im Jahr 2018 und 2020 zu erwarten.
- Die Fortschreibung der Arbeitsplatzkosten für die Leitung des Multicenters im Jahr 2016 erfolgt auf Basis der Eingruppierung im Jahr 2015. Diese entspricht einer Besoldung nach A 10. Ab dem Jahr 2017 wird die Leitung des Multicenters mit A 11, ab dem Jahr 2021 mit A 12 besoldet.
- Entsprechend der Teamleitungen ist eine Steigerung des Leitungspersonals – in Form einer stellvertretenden Leitung – zu erwarten.⁹ Eine Stelle für eine stellvertretende Leitung wird voraussichtlich ab dem Jahr 2017 in Karlsruhe geschaffen. Diese wird gemäß der Besoldungsgruppe A 11 besoldet.

⁸ Vgl. hierzu ebd.

⁹ Dies ist nicht nur auf die steigenden Mitarbeiterzahlen, sondern auch auf die verschiedenen Tätigkeiten der Leitung des Multicenters zurückzuführen (z.B. Gremienarbeit, Akquise, Dienstreisen, Tätigkeiten auf 115-Verbundebene).

Jahr	haushaltswirksam	nicht haushaltswirksam
2011	21.872	0
2012	29.503	0
2013	312.090	0
2014	530.769	0
2015	797.911	0
2016	1.111.146	0
2017	1.389.417	0
2018	1.767.540	0
2019	2.186.769	0
2020	2.730.870	0
2021	3.392.814	0
Summe	14.270.701	0

Tabelle 11: Personalkosten aus Systembenutzung in Euro

3.2.2.2 Personalkosten Systembetreuung und -administration

Neben den Kosten der Systembenutzung, die auf Seiten der Multicenter-Agenten sowie auf Seiten der Leitungskräfte anfallen, entstehen auch Kosten für die Systembetreuung und -administration. Die Berechnung bzw. Fortschreibung dieser Personalkosten erfolgt unter folgenden Annahmen:

- Das Multicenter Karlsruhe beschäftigt keine eigenen IT-Mitarbeiter, sondern kann auf IT-Angestellte des Ordnungs- und Bürgeramtes zurückgreifen. Die Kosten betragen pro Mitarbeiter und Jahr für Systembetreuung und -administration rund 600 Euro.

Jahr	haushaltswirksam	nicht haushaltswirksam
2011	6.600	0
2012	9.300	0
2013	10.200	0
2014	9.900	0
2015	13.800	0
2016	13.200	0
2017	16.800	0
2018	20.400	0
2019	24.600	0
2020	30.000	0
2021	36.600	0
Summe	191.400	0

Tabelle 12: Personalkosten aus Systembetreuung und-administration in Euro

3.2.2.3 Personalkosten Laufende Schulung/Fortbildung

In Karlsruhe werden interne Fortbildungen für alle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Stadt angeboten. Diese werden dann mit dem Fachamt über eine interne Leistungsverrechnung verrechnet.

net. Durch die Teilnahme der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des Multicenters am internen Fortbildungsangebot entstehen dem 115-Multicenter keine Kosten im monetären Sinne, daher wurden diese in der vorliegenden WiBe nicht berücksichtigt.

3.3 Betriebsnutzen

3.3.1 Laufende Personalkosteneinsparungen

Die Personalkosteneinsparungen sind nicht haushaltswirksam. Diese ergeben sich aus der Entlastung der Fachverwaltung, die durch den Betrieb des 115-Multicenters entstehen. Zur Ermittlung der Personalkosteneinsparungen wurden die Berechnungsformeln aus der Anlage „Kosten und Nutzen beim Aufbau und Betrieb eines Multicenters“ validiert und als geeignet für die Berechnung eingeschätzt.¹⁰ Die Kriterien werden in den Abschnitten 3.3.1.1 bis 3.3.1.6 dargestellt. Darüber hinaus ergeben sich weitere Einsparpotenziale auf Seiten der Fachseite durch die Schaltung von Transferschleifen. Dies wurde als weiteres Kriterium in Abschnitt 0 aufgenommen.

Die Berechnung der Personalkosteneinsparungen erfolgte auf Basis folgender Annahmen:

- Die Fortschreibung der Personalkosten pro Jahr erfolgt auf Basis des mittleren Steigerungswerts der Jahre 2011 bis 2016. Dieser liegt bei 2,83 %.
- Die durchschnittliche Eingruppierung eines Mitarbeiters bzw. einer Mitarbeiterin der Fachverwaltung entspricht der Einstufung E 08. Dieses Gehalt wurde zur Berechnung der Personalkosteneinsparungen zugrunde gelegt.
- Um die bereits entstandenen Personalkosteneinsparungen zu ermitteln, sind die KGSt-Daten für Karlsruhe auf Basis der voraussichtlich durchschnittlichen Arbeitsplatzkosten, abzüglich der allgemeinen Ausstattungskosten in Höhe von 5.400 Euro pro Vollzeitäquivalent, zugrunde gelegt.
- Durch die Einrichtung eines 2nd Level im Multicenter Karlsruhe ist in vielen Fällen eine fallabschließende Bearbeitung möglich. So werden Aufgaben im Multicenter Karlsruhe gebündelt und auf Basis standardisierter Arbeits- und Prozessabläufe bearbeitet. Durch den direkten Zugriff auf Fachverfahren können verschiedene Verwaltungsdienstleistungen im Back-Office des Multicenters fallabschließend bearbeitet werden. Durch diese Arbeitsteilung innerhalb des Multicenters wird die Fachebene in den Verwaltungen zusätzlich entlastet und es werden Arbeitszeitpotentiale freigesetzt.
- Daten zu Anrufzahlen und Fallabschlussquoten liegen erst ab dem Jahr 2012 vor. Die Berechnung der Personalkosteneinsparung erfolgt daher ab dem Jahr 2012.

¹⁰ Vgl. hierzu Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115: Anlage „Kosten und Nutzen beim Aufbau und Betrieb eines Servicecenters“ (Version 1.3), 2010; Mark, G. et.al.: No Task Left Behind? Examining the Nature of Fragmented Work, University of California, 2005; Baethge, A & Rigotti, T.: Arbeitsunterbrechungen und Multitasking, Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin, 2010; von Rutenberg, J.: Der Fluch der Unterbrechung, DIE ZEIT, 09.11.2006 Nr. 46, 2006.

- Die durchschnittliche Fallabschlussquote wird auf Basis des Zeitraums Januar 2015 bis März 2016 ermittelt. Diese liegt bei 89,6 %. Die Fallabschlussquote in Karlsruhe ist besonders hoch, da mehrere Dienste vollständig über das 115-Multicenter abgewickelt werden.
- Zur Berechnung der Anruftzahlen sind die angebotenen 115-Anrufe der Jahre 2012 bis 2015 berücksichtigt (vgl. Kapitel 2.3). Die prognostizierte Steigerung ist abhängig von folgenden Annahmen:
 - Sukzessive Anbindung weiterer Mandanten an die 115.
 - Weitere Umstellung von Servicrufnummern oder der zentralen „0“.
 - Kontinuierliche Öffentlichkeitsarbeit und Schaffung von neuen Onlinediensten, die über die Rufnummer beworben und unterstützt werden.

Die laufenden Personalkosteneinsparungen der 115, die in Karlsruhe erzielt worden sind bzw. voraussichtlich erzielt werden, lassen sich den folgenden Tabellen entnehmen. Sie gliedern sich nach haushaltswirksamen und nicht haushaltswirksamen Kosten und zeigen darüber hinaus die Einsparung pro Anruf in Euro pro Jahr sowie die Einsparung in Arbeitsminuten gesamt für die Fachverwaltung¹¹.

Jahr	haushaltswirksam	nicht haushaltswirksam	Einsparung pro Anruf	Einsparung in Arbeitsminuten
2011	0	0	0,00	0
2012	0	54.360	6,47	87.382
2013	0	537.606	6,94	806.409
2014	0	876.367	7,14	1.282.488
2015	0	1.225.704	7,92	1.793.713
2016	0	1.420.257	7,82	2.028.939
2017	0	1.777.202	8,04	2.469.016
2018	0	2.223.855	8,26	3.004.547
2019	0	2.782.763	8,50	3.656.234
2020	0	3.482.137	8,74	4.449.273
2021	0	4.357.282	8,99	5.414.321
Summe	0	18.737.532		26.024.350

Tabelle 13: Personalkosteneinsparungen gesamt in Euro

3.3.1.1 Personalkosteneinsparungen durch verkürzte Bearbeitungszeiten bei Fallabschluss im Multicenter

Ohne Nutzung eines Multicenters verlängert sich die Gesprächsdauer aufgrund der vielen Beteiligten und der deutlich schlechteren Wissensaufbereitung um insgesamt fünf Minuten.

¹¹ Gemäß KGSt-Daten der Stadt Karlsruhe beträgt die jährliche Arbeitszeit einer Vollzeitkraft 95.400 Minuten. Bei der Berechnung der Einsparung in Arbeitsminuten wurde eine E08 Eingruppierung zugrunde gelegt sowie deren Gehaltsentwicklung ab 2011 berücksichtigt.

Die Reduktion von fünf Minuten entfällt letztlich auf die Fachverwaltung, da die Anrufe vom Multicenter entgegengenommen und dort bearbeitet werden (Fallabschluss).

Jahr	haushaltswirksam	nicht haushaltswirksam	Einsparung pro Anruf
2011	0	0	0,00
2012	0	54.360	6,47
2013	0	537.606	6,94
2014	0	876.367	7,14
2015	0	1.225.704	7,92
2016	0	1.420.257	7,82
2017	0	1.777.202	8,04
2018	0	2.223.855	8,26
2019	0	2.782.763	8,50
2020	0	3.482.137	8,74
2021	0	4.357.282	8,99
Summe	0	18.737.532	

Tabelle 14: Personalkosteneinsparungen durch verkürzte Bearbeitungszeiten bei Fallabschluss im Multicenter in Euro

3.3.1.2 Personalkosteneinsparungen durch Entlastung von Unterbrechungen (bei Fallabschluss)

Eine hohe Fallabschlussquote bedeutet, dass ein Großteil der Anrufe gar nicht oder zielgenau einem Mitarbeiter in der Fachverwaltung zugeleitet werden.

Durch den Fallabschluss im 115-Multicenter Karlsruhe werden Konzentrationsunterbrechungen von fünf Minuten bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in den Fachabteilungen pro Gespräch vermieden. Die University of California ermittelte in einer Studie¹², dass bis zu acht Minuten vergehen können, bis die Beschäftigten wieder die Konzentration erreicht haben, die sie vor der Unterbrechung hatten.

Jahr	haushaltswirksam	nicht haushaltswirksam	Einsparung pro Anruf
2011	0	0	0,00
2012	0	21.269	2,53
2013	0	210.347	2,71
2014	0	342.893	2,79
2015	0	439.497	2,84
2016	0	519.719	2,86
2017	0	650.337	2,94
2018	0	813.782	3,02
2019	0	1.018.305	3,11

¹² Vgl. hierzu Mark, G. et.al.: No Task Left Behind? Examining the Nature of Fragmented Work, University of California, 2005.

2020	0	1.274.230	3,20
2021	0	1.594.474	3,29
Summe	0	6.884.853	

Tabelle 15: Personalkosteneinsparungen durch Entlastung von Unterbrechungen (bei Fallabschluss) in Euro

3.3.1.3 Personalkosteneinsparungen durch Entlastung von Unterbrechungen bei nicht zuständigen Mitarbeitern der Fachabteilung

Erfahrungsgemäß werden in mindestens 25 % aller Fälle Verwaltungsmitarbeiter/-innen in der Fachabteilung angesteuert, die nicht zuständig sind und inhaltlich nicht weiterhelfen können. Auch in diesen Fällen wird durch den Betrieb des Multicenters eine Konzentrationsunterbrechung von fünf Minuten pro Gespräch vermieden.

- Ohne Multicenter kann im Regelfall keine zielgenaue telefonische oder elektronische Zuordnung der Anfragen vorgenommen werden. Das führt in sehr vielen Fällen dazu, dass „unbeteiligte“ Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung, die keine Zuständigkeit oder Kompetenz für die Beantwortung der Bürgeranfrage haben, mit einem Anruf belastet werden.

Jahr	haushaltswirksam	nicht haushaltswirksam	Einsparung pro Anruf
2011	0	0	0,00
2012	0	5.935	0,71
2013	0	58.691	0,76
2014	0	95.673	0,78
2015	0	122.627	0,79
2016	0	145.011	0,80
2017	0	181.456	0,82
2018	0	227.060	0,84
2019	0	284.125	0,87
2020	0	355.533	0,89
2021	0	444.887	0,92
Summe	0	1.920.997	

Tabelle 16: Personalkosteneinsparungen durch Entlastung von Unterbrechungen bei nicht zuständigen Mitarbeitern der Fachabteilung in Euro

3.3.1.4 Personalkosteneinsparungen durch Reduktion der Besuche der Bürger in der Verwaltung

Viele Fragen der Bürgerinnen und Bürger können bereits bei telefonischem Erstkontakt geklärt werden. Besuche in der Fachverwaltung können dadurch entfallen. Dennoch erforderliche Besuche werden durch einen Anruf im Multicenter gut vorbereitet, da die Bürgerinnen und Bürger bspw. erfahren haben, welche Unterlagen sie beibringen müssen. Zudem können sie zielgenau auf Zeiten mit geringerem Kundenaufkommen „gesteuert“ werden.

Durch die fallabschließende Auskunft des Multicenters entfallen ca. 15 % der persönlichen Bürgerbesuche.

Jahr	haushaltswirksam	nicht haushaltswirksam	Einsparung pro Anruf
2011	0	0	0,00
2012	0	4.273	0,51
2013	0	42.257	0,55
2014	0	68.885	0,56
2015	0	88.292	0,57
2016	0	104.408	0,57
2017	0	130.648	0,59
2018	0	163.483	0,61
2019	0	204.570	0,62
2020	0	255.984	0,64
2021	0	320.318	0,66
Summe	0	1.383.118	

Tabelle 17: Personalkosteneinsparungen durch Reduktion der Besuche der Bürger in der Verwaltung in Euro

3.3.1.5 Entlastung der Fachabteilung durch Fallabschluss im Multicenter (2nd Level)

Bei der Berechnung des Betriebsnutzens ergeben sich weitere Einsparpotenziale auf Seiten der Fachseite durch die Schaltung von Transferschleifen. Durch diese können Anfragen auch im 2nd-Level des Multicenters fallabschließend beantwortet werden. Hierbei handelt es sich um einen erweiterten Service, da die Fachabteilung vom 2nd-Level in den 3rd-Level rückt und somit noch mehr Entlastung erfährt. Dies ist für folgende Verwaltungsdienstleistungen in Karlsruhe möglich:

- Pass-/Meldeauskünfte und Passbildversendungen,
- Kfz-Anfragen und Halterauskünfte,
- Auskünfte zum Gewerbeswesen,
- Terminbuchungen für Sperrmüll auf Abruf und „Weißer Ware“,
- Anfragen für das Amt für Abfallwirtschaft und
- Support-Telefonie für das Fachverfahren smartKiTa (seit September 2015 im Probebetrieb).

Für die Ermittlung der Einsparpotenziale wird die Gesamt-Anrufbearbeitungsdauer der Serviceanfragen aller Verwaltungsdienstleistungen im 2nd Level herangezogen.

Die Ermittlung der Einsparungen erfolgt unter der Annahme, dass die Anrufbearbeitungsdauer im 2nd Level genauso lange dauert, wie in der Fachabteilung.

Jahr	haushaltswirksam	nicht haushaltswirksam	Einsparung pro Anruf
2011	0	0	0,00
2012	0	0	0,00
2013	0	0	0,00
2014	0	0	0,00
2015	0	102.436	0,66
2016	0	91.957	0,51
2017	0	115.068	0,52
2018	0	143.987	0,54
2019	0	180.175	0,55
2020	0	225.457	0,57
2021	0	282.119	0,58
Summe	0	1.141.199	

Tabelle 18: Reduktion der Arbeitszeitminuten in der Fachverwaltung durch 2nd-Level im Multicenter in Euro

3.3.1.6 Reduktion der Durchlaufzeit bei Besuch der Bürger in der Verwaltung

Durch das Gespräch mit dem Multicenter sind die Kunden für einen Besuch in der Verwaltung gut vorbereitet. Dies führt zu einer Reduktion der Kontaktzeiten um zwei Minuten pro Kontakt.

Auch wenn trotz der Auskünfte durch das Multicenter ein persönlicher Verwaltungsbesuch erforderlich wird, reduziert sich die Kontaktdauer im persönlichen Gespräch durch eine professionelle Vorbereitung aus dem Telefonat mit dem Multicenter.

Jahr	haushaltswirksam	nicht haushaltswirksam	Einsparung pro Anruf
2011	0	0	0,00
2012	0	950	0,11
2013	0	9.391	0,12
2014	0	15.308	0,12
2015	0	19.620	0,13
2016	0	23.202	0,13
2017	0	29.033	0,13
2018	0	36.330	0,13
2019	0	45.460	0,14
2020	0	56.885	0,14
2021	0	71.182	0,15
Summe	0	307.360	

Tabelle 19: Erhöhung Durchlaufzeit bei Besuch der Bürger in der Verwaltung in Euro

3.3.1.7 Personalkosteneinsparungen durch verkürzte Bearbeitungszeiten (ohne Fallabschluss)

Können Anfragen nicht im Erstkontakt beantwortet werden, werden diese durch die abgestimmten Prozesse im Regelfall zielgenau in die Fachverwaltung übermittelt. Hierdurch kann die Länge des Gesamttelefonates von fünf auf vier Minuten reduziert werden. In 10,4 % aller Fälle (Anteil Anrufe ohne Fallabschluss) wird eine Reduktion von einer Minute erzielt.

Jahr	haushaltswirksam	nicht haushaltswirksam	Einsparung pro Anruf
2011	0	0	0,00
2012	0	665	0,08
2013	0	6.573	0,08
2014	0	10.715	0,09
2015	0	13.734	0,09
2016	0	16.241	0,09
2017	0	20.323	0,09
2018	0	25.431	0,09
2019	0	31.822	0,10
2020	0	39.820	0,10
2021	0	49.827	0,10
Summe	0	215.152	

Tabelle 20: Personalkosteneinsparungen durch verkürzte Bearbeitungszeiten (ohne Fallabschluss) in Euro

4 Qualitative Betrachtung der Wirtschaftlichkeit

Für die WiBe Q und E werden die zu beurteilenden Kriterien qualitativ beschrieben. Hierfür ist je Kriterium ein Punktwert zwischen 0 bis 10 zu vergeben.

4.1 Qualitativ-strategische Kriterien (WiBe Q)

Die qualitativ-strategischen Kriterien von IT-Maßnahmen beziehen sich auf die Priorität der IT-Maßnahme, auf behördeninterne Qualitätsverbesserungen und auf die Wirkung bei Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der öffentlichen Verwaltung. Die IT-Maßnahme ist in der vorliegenden WiBe die Einführung und der Betrieb des 115-Multicenters im Stadt- und im Landkreis Karlsruhe.

In der Tabelle 21 sind die einzelnen Kriterien der WiBe Q sowie deren Bewertung anhand der vorgegebenen Gewichtung der WiBe 5.0 zusammenfassend dargestellt.

Kriterium	Gewichtung	Punkte	Produkt
Bedeutung für die IT-Strategie der Behörde	10	10	100
Nachnutzung bereits vorhandener Technologien	10	10	100
Plattform-/Herstellerunabhängigkeit	10	10	100
Qualitätsverbesserung bei der Aufgabenabwicklung	15	9	135
Verkürzung der Durchlaufzeit	15	5	75
Einheitliches Verwaltungshandeln	5	10	50
Imageverbesserung	5	9	45
Informationsbereitstellung und Unterstützung der Entscheidungsträger	15	10	150
Attraktivität der Arbeitsbedingungen	10	6	60
Qualifikationssicherung/-erweiterung	5	8	40
Summe	100		855
Mittelwert			85,5
Kriterium Q			85

Tabelle 21: Qualitativ-strategische Bedeutung- Nutzwertanalyse

4.1.1 Bedeutung für die IT-Strategie der Behörde

Dieses Kriterium bewertet die Bedeutung der IT-Maßnahme für die IT-Strategie und bildet eine Grundlage für die Priorisierung im IT-Rahmenkonzept der Behörden.

0	2	4	6	8	10
nicht von Bedeutung	wichtig für einige Fachaufgaben der Behörden, später	wichtig für einige Fachaufgaben der Behörden, zeitnah	wichtig für alle Fachaufgaben der Behörden, später	wichtig für alle Fachaufgaben der Behörden, zeitnah	unabdingbar für die IT-Strategie der Behörden
Bewertung:	10 Punkte				

Gemäß den IT-Leitthesen der Stadt Karlsruhe ist eine multikanalfähige Service-Infrastruktur umzusetzen. Das Ziel ist die Schaffung zeitgemäßer und nachfrageorientierter Kommunikationskanäle für Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen sowie die intelligente Verknüpfung dieser. Elektronische, telefonische und persönliche Kommunikationskanäle sind aufeinander abgestimmt zu gestalten und zu optimieren. Nutzerinnen und Nutzer sollen den Kanal jederzeit im Prozess wechseln können und eine persönliche Vorsprache soll soweit wie möglich entfallen. Dies wird durch das 115-Multicenter Stadt- und Landkreis Karlsruhe realisiert.

Weitere Anknüpfungspunkte für die IT-Maßnahme ergeben sich aus den § 3 und § 15 des E-Government-Gesetzes Baden-Württemberg (E-GovG BW). Diese definieren die Pflichten zur Bereitstellung aktueller und allgemein verständlicher Informationen zur öffentlichen Verwaltung sowie die Nutzung der zentralen E-Government-Infrastrukturen, wie die des Dienstleistungsportals „Serviceportal Baden-Württemberg“ (service-bw).

Auch die Nationale E-Government-Strategie¹³ verfolgt die Zielsetzung, dass Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen auf einfachen, sicheren und verschiedenen Wegen mit der Verwaltung kommunizieren können. Darüber hinaus betont die Digitale Agenda, dass elektronische Dienste der Verwaltung effiziente Schnittstellen zwischen der Verwaltung und deren Adressaten bzw. Kunden erfordern.¹⁴ Vor diesem Hintergrund werden bestehende und Ebenen übergreifende Lösungen, wie die 115, weiter ausgebaut und den Verwaltungen zur Verfügung gestellt, um letztlich alle nutzenbringenden Dienstleistungen der Verwaltung online anzubieten.

4.1.2 Nachnutzung bereits vorhandener Technologien

Dieses Kriterium bewertet, ob in der geplanten IT-Maßnahme technische Lösungen (Verfahren) zum Einsatz kommen, die sich bereits in anderen Behörden der öffentlichen Verwaltung bewährt haben. Die Nachnutzung bereits vorhandener technischer Lösungen wirkt sich zumeist nicht nur minimierend auf die Höhe der Investitionskosten aus, sondern bewirkt darüber hinaus, dass sich innerhalb der Verwaltung technologische Standards etablieren und somit Insellösungen vermieden werden.

¹³ Fortschreibung der Nationalen E-Government-Strategie (NEGS); Stand 01.10.2015; <http://www.it-planungsrat.de>

¹⁴ Digitale Agenda 2014 – 2017, Stand: August 2014, 2. 19

0	2	4	6	8	10
Übernahme eines Verfahrens nicht möglich	Übernahme eines Verfahrens von außerhalb der öffentlichen Verwaltung	Übernahme eines Verfahrens innerhalb der Behörde	Übernahme eines Verfahrens aus dem Geschäftsbereich	Übernahme eines Verfahrens ressortübergreifend	Übernahme eines Verfahrens aus der öffentlichen Verwaltung
Bewertung:	10 Punkte				

In Karlsruhe wurden die bereits vorhandenen Komponenten (telefonische Bürgerdienste) bei der Anbindung an die 115 genutzt und weiter ausgebaut. So erfolgt ein Parallelbetrieb der 115 mit 17 städtischen Rufnummern und dem Bürgertelefon in Katastrophenlagen „R-3333“. Zudem wird die Telefonie für die Kfz-Zulassungsstelle sowie das Auskunftstelefon der Führerscheinstelle (Testbetrieb) des Landkreises übernommen.

Durch die Anwendung 115 des IT-Planungsrates werden den Teilnehmern am 115-Verbund zentrale Infrastrukturkomponenten und entsprechende Dokumentationen zur Verfügung gestellt (115-Softwareplattform, 115-Netzplattform).¹⁵

4.1.3 Plattform-/Herstellerunabhängigkeit

Mit diesem Kriterium wird bewertet, inwieweit die angestrebte Lösung den Einsatz auf unterschiedlichen Plattformen erlaubt, weitere Ausbaustufen der IT-Architektur möglichst frei und ohne Vorgaben des Hard- oder Softwareherstellers gestaltet sowie auf verschiedene Anbieter zurückgegriffen werden kann.

Plattformunabhängigkeit bezieht sich dabei auf unterschiedliche Typen von Plattformen:

- Hardware (1)
- Betriebssystem (2)
- Standardsoftware (z. B. Office Anwendungen) (3)
- Infrastruktursoftware (z. B. Datenbank-Management-System) (4)
- Entwicklungsplattformen (5).

0	2	4	6	8	10
keine Plattformunabhängigkeit	(nur 1, 2 oder 3)	(1-2)	(1-3)	(1-4)	vollständige Plattformunabhängigkeit
Bewertung:	10 Punkte				

Die lokalen Lösungen (Hard-/Software des Multicenters) werden herstellernerneutral und offen umgesetzt. Die technischen Komponenten der zentralen 115-Verbundinfrastruktur werden unabhängig von der lokalen Infrastruktur genutzt. Zu diesen Verbundkomponenten gehören die 115-

¹⁵ Die Finanzierung der Anwendung 115 des IT-Planungsrates erfolgt durch den Bund und derzeit 12 Länder (Stand 05/2016).

Softwareplattform sowie die 115-Netzplattform, die über Standardschnittstellen in die lokale Softwareumgebung eingebunden werden.

4.1.4 Qualitätsverbesserung bei der Aufgabenabwicklung

In diesem Kriterium werden die qualitativen Wirkungen auf die Aufgabenabwicklung bewertet. Dies betrifft sowohl den Arbeitsablauf als auch das Arbeitsergebnis. Zu beurteilende qualitative Verbesserungen können bspw. eine höhere Transparenz in der Verwaltungsarbeit, eine Vereinfachung der behördeninternen Arbeitsabläufe sowie die Entlastung von Doppel- und Routinearbeiten sein.

0	2	4	6	8	10
nicht von Bedeutung bzw. keine positiven Wirkungen	geringe Verbesserung des Arbeitsablaufs	erhebliche Verbesserung des Arbeitsablaufs	geringe Verbesserung des Arbeitsergebnisses	erhebliche Verbesserung des Arbeitsergebnisses	erhebliche Verbesserung des Arbeitsablaufs und des Arbeitsergebnisses
Bewertung:	9 Punkte				

Die Qualität der Auskunft wird durch die Einführung bzw. Nutzung des zentralen Wissensmanagements, wie es in Karlsruhe im Einsatz ist, erheblich verbessert. Hierbei wird das vorhandene Wissen verwaltungsübergreifend zusammengeführt, fortlaufend gepflegt und archiviert (Modernisierung und Strukturierung der Wissensnutzung). Dies führt zu einer hohen Qualität bei der Auskunftserteilung, da alle Informationen im Multicenter gebündelt vorliegen und abgerufen werden. Durch die Spezialisierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf die telefonische Erledigung bzw. Auskunftserteilung können Bearbeitungszeiten reduziert werden.

Aus Sicht der Fachebene findet eine Entlastung durch die Verlagerung der Auskünfte in das 115-Multicenter statt. Einzelne Sachfragen können von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des 115-Multicenter Karlsruhe beantwortet werden und bedürfen nicht mehr der Zuordnung zu einer sachbearbeitenden Person der Fachbehörde. Die Verfahrensabläufe sind damit wirtschaftlicher strukturiert. Unterbrechungen in der Sachbearbeitung durch sachfremde Anrufe oder einfache Fragen werden reduziert.

Des Weiteren ist die 115 Impulsgeber für Verbesserung der Arbeitsabläufe bzw. kann Anstoß zu internen Prozessoptimierungen geben. Impulse können auch in Richtung einer fortschreitenden Integration verschiedener Dienste wirken, Arbeitsabläufe damit vereinheitlichen und vereinfachen. Als Beispiel ist das Bauordnungsamt in Karlsruhe zu nennen: Im Zuge der Übernahme der Telefonie für das Bauordnungsamt wurden auch die Arbeitsprozesse betrachtet. Dies konnte zu wesentlichen Verbesserungen beitragen. So wurde im Themenbereich Akteneinsicht die Terminvergabe eingeführt, was bis dato zu einem reibungslosen Arbeitsablauf geführt hat. Die bereits eingerichteten Baubezirkssekretariate werden seither als erste Anlaufstelle für Anliegen genutzt. Somit werden die Architekten und Planer nicht mehr direkt kontaktiert. Arbeitsaufträge werden direkt von den Baubezirkssekretariaten erteilt. Das Bauordnungsamt hat durch die Anbindung an die 115 wesentliche Arbeitserleichterungen erfahren.

Erhebliche Verbesserungen des Arbeitsablaufs in der Stadt und im Landkreis Karlsruhe resultieren durch die 115 auch für das Amt für Abfallwirtschaft. Dort können Bürgerinnen und Bürger die Abholung ihres Sperrmülls sowie der Weißen Ware (Elektrogroßgeräte) telefonisch anmelden. Das Online-Tool des Amtes für Abfallwirtschaft wird dabei durch die Multicentermitarbeiterinnen und -mitarbeiter bedient und der Abholtermin wird unmittelbar mitgeteilt. Das Amt für Abfallwirtschaft muss letztlich nur noch die Disposition übernehmen.

Ebenfalls wurde der Telefondienst für das Karlsruher Umweltamt und die Kfz-Zulassungsstelle im Landkreis übernommen. Für das Umweltamt wurde die Servicrufnummer gänzlich auf die 115 migriert, sodass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Fachamtes nur noch bei schwierigen Fällen kontaktiert werden müssen.

Derzeit wird im Probetrieb getestet, inwieweit die 115 auch als Support bei Fragen zur Kindergartenplatzvergabe-Software der Stadt Karlsruhe unterstützen kann. Für die Auskunftserteilung haben die Beschäftigten im 2nd Level des Multicenters direkten Zugriff auf die Vergabesoftware. Damit können sie einfache Aufgaben, wie das Zurücksetzen eines Passworts oder die Bereinigung der Kundenkonten vornehmen. Zwar ist die Sozial- und Jugendbehörde noch nicht in die 115 integriert, doch lassen sich bereits vereinfachte Abläufe für das Fachamt feststellen.

4.1.5 Verkürzung der Durchlaufzeit

Die elektronische Kommunikation, der Abbau von Medienbrüchen, der Zugriff auf aktuelle und allen Berechtigten zugängliche Datenbanken bis hin zum Wegfall einzelner Bearbeitungsstationen verkürzt die Durchlaufzeit.

0	2	4	6	8	10
nicht von Bedeutung bzw. keine positiven Wirkungen	geringe Verkürzung zu erwarten, aber Effekte nicht einschätzbar	Verkürzung bis zu 20 % der bisherigen Durchlaufzeit möglich	Verkürzung bis zu 40 % der bisherigen Durchlaufzeit möglich	Verkürzung bis zu 60 % der bisherigen Durchlaufzeit möglich	Verkürzung mehr als 60 % der bisherigen Durchlaufzeit möglich
Bewertung:	5 Punkte				

Durch die Einrichtung eines Front- und Back-Offices in Karlsruhe innerhalb des Multicenters wird die Vorgangsbearbeitung standardisiert und einheitlich strukturiert. Zudem ist durch das Back-Office im Multicenter eine fallabschließende Bearbeitung möglich, was zusätzlich zu einer Verkürzung der Durchlaufzeit führt (siehe hierzu auch 4.1.6).

Eine Verkürzung der Durchlaufzeit ist durch die Wissensdatenbank und dem damit verbundenen einheitlichen Wissensmanagement gewährleistet. Die Wissensdatenbank enthält abgesicherte und standardisiert aufgebaute Leistungsinformationen zu den am häufigsten nachgefragten Verwaltungsleistungen. Fragen bzw. Anliegen der Bürgerinnen und Bürger können somit direkt am Telefon beantwortet werden und müssen nicht zur Fachbehörde bzw. zu einem konkreten Sachbearbeiter weitergereicht werden. Damit verlagert sich die Beantwortung von Bürgeranfragen von der Fachabteilung in das 115-Multicenter. Der Einbezug der Fachverwaltung reduziert sich auf komplexe Fragestellungen und rechtsverbindliche Auskünfte.

4.1.6 Einheitliches Verwaltungshandeln

Das Kriterium stellt darauf ab, inwieweit durch die neue IT-Maßnahme bislang unterschiedliche Vorgangsbearbeitungen (sowohl formal als auch materiell) zukünftig einheitlichen Standards folgen. Dies kann sich aus dem jeweils aktuellen Zugriff auf gleichstrukturierte Daten und durch die organisatorische und informationstechnische Harmonisierung von Verwaltungsvorgängen ergeben.

0	2	4	6	8	10
nicht von Bedeutung bzw. keine positiven Wirkungen	geringe Verbesserung durch behördeninterne Vereinheitlichung von Datenstrukturen und Verfahrensroutinen	erhebliche Verbesserung durch behördeninterne Vereinheitlichung von Datenstrukturen und Verfahrensroutinen	Verbesserung durch ressortinterne Vereinheitlichung von Datenstrukturen und Verfahrensroutinen	Verbesserung durch ressortübergreifende Vereinheitlichung von Datenstrukturen und Verfahrensroutinen	Verbesserung durch Vereinheitlichung von Datenstrukturen und Verfahren in der öffentlichen Verwaltung
Bewertung:	10 Punkte				

In Karlsruhe wurde einheitliches Verwaltungshandeln mit der 115 dahingehend etabliert, dass Anrufe zu Sachständen zu den Themen (nachfolgend beispielhaft) Standesamtswesen, Pass- und Meldewesen, Kfz-Zulassungswesen, Ausländerwesen (teils in englischer Sprache) sowie Abfallwirtschaft standardisiert ablaufen. Geht ein Anruf ein, wird dieser von einer 1st-Level Agentin oder einem 1st-Level Agenten entgegengenommen. Diese oder dieser leitet den Anruf mittels einer eigens eingerichteten Transferwarteschleife zum entsprechenden Thema an den internen 2nd-Level-Bereich, sofern der Fallabschluss nicht herbeigeführt werden kann. Im 2nd-Level wird der Anruf entgegengenommen und durch den direkten Fachverfahrenszugriff wird der Fallabschluss herbeigeführt.

Die Teilnehmer des 115-Verbundes erhalten Zugriff auf die in der Wissensdatenbank abgebildeten Leistungen. Dort sind Informationen aus allen drei Verwaltungsebenen (Kommunen, Land und Bund) gebündelt, die in föderaler Zusammenarbeit erstellt werden (LeiKa-Redaktionsprozess). Dadurch ist gewährleistet, dass Bürgerinnen und Bürger bundeseinheitlich dieselbe (Basis-)Leistung von der 115 erhalten.

Darüber hinaus begründen das Angebot eines Multicenters sowie die Teilnahme am 115-Verbund die Notwendigkeit eines einheitlichen und standardisierten Informationsaustauschs zwischen einem Multicenter, den angeschlossenen Verwaltungen als Kooperationspartner und allen 115-Teilnehmern. Bei der Informationsaufbereitung und -bereitstellung werden mit XD115 / XZuFi die einschlägigen Standards zum Datenaustausch in der öffentlichen Verwaltung¹⁶ zugrunde gelegt.

¹⁶ <http://www.xoev.de>

4.1.7 Imageverbesserung

Eine Imageverbesserung kann durch verbesserte Dienstleistungen erfolgen. Soweit die IT-Maßnahme dazu einen positiven Beitrag leisten kann, ist dieser Effekt hier einzubringen.

0	2	4	6	8	10
keine Wirkung	geringfügige Wirkung	temporär positive Wirkung bei wenigen Adressaten	temporär positive Wirkung bei vielen Adressaten	dauerhaft positive Wirkung bei wenigen Adressaten	dauerhaft positive Wirkung bei vielen Adressaten
Bewertung:	9 Punkte				

Die Einführung der 115 bietet ein bundesweit einheitliches Serviceversprechen und ein einheitliches Erscheinungsbild. Unabhängig vom Standort der Anruferin oder des Anrufers wird immer die gleiche Nummer verwendet, die sehr leicht zu merken ist. Auch wenn noch nicht alle Services an die 115 angebunden sind, kann sie an die zuständige Behörde/Ansprechpartner/in weiter vermitteln. Dadurch wird die 115 als eigenständige Marke wahrgenommen, mit der Bürgerinnen und Bürger Optimierungen und Verbesserungen in der Verwaltung verknüpfen.

Damit die Anbindung neuer Services an die 115 in der Öffentlichkeit wahrgenommen wird, sind weiterhin kontinuierliche Marketingmaßnahmen und Öffentlichkeitsstrategien zur Erhöhung des Bekanntheitsgrades durchzuführen.

4.1.8 Informationsbereitstellung und Unterstützung der Entscheidungsträger

IT-Maßnahmen greifen über die eigentliche Vorgangsbearbeitung hinaus; qualitative Effekte auf der Entscheidungsebene und für das interne Controlling sind anzustreben. Im weitreichenden Fall führt die IT-Maßnahme zu einer aktuelleren, vollständigen Informationsbasis, die zudem problemorientiert aufbereitet ist. Diese qualitativen Wirkungen sind bei diesem Kriterium anzusetzen. Die Kompetenz der Entscheidungsträger wird durch Informationstransparenz erhöht. Die IT-Maßnahme kann zeitnah Informationen bereitstellen und damit den Entscheidungsprozess beschleunigen. Zudem können neue, bisher nicht verfügbare Informationen die Entscheidungen unterstützen.

0	2	4	6	8	10
keine Bedeutung	zeitnahe Informationen	neue Informationen in wenigen Bereichen	neue Informationen in vielen Bereichen	zeitnahe und neue Informationen in wenigen Bereichen	zeitnahe und neue Informationen in vielen Bereichen
Bewertung:	10 Punkte				

Bezüglich des Controllings im 115-Multicenter Karlsruhe ist zwischen zwei verschiedenen Berichts- und Analyseebenen zu unterscheiden. Die erste Ebene bietet Kennzahlen und Analysen des 115-Verbundes. Die zweite Ebene umfasst lokale Kennzahlen, die über die Verbundkennzahlen hinausgehen und Informationen zu aktuellen lokalen Bereichen liefern.

1. Das verbundweite Qualitätsmanagement der 115, zu dem ein umfassendes Berichtswesen mit vielen Nutzungs- und Performance-Kennzahlen gehört, ermöglicht verwaltungsübergreifende Analysen, die sowohl die qualitative und quantitative Einordnung des lokalen Service- oder Multicenters als auch eine Sensorik zu neuen Nachfrageschwerpunkten oder -verschiebungen ermöglichen, auf die dadurch frühzeitig reagiert werden kann.
2. Die Analysefunktion der lokalen Servicecenter-Software ermöglicht die Erstellung einheitlicher, kontinuierlicher und umfassender Reports. Die Nachfragen im 115-Multicenter Karlsruhe werden systematisch erfasst und ausgewertet (Stimmungsbild der Bürgerinnen und Bürger). Auf dieser Basis können Entscheidungsträger schnell und zuverlässig die Anfrage- und Bearbeitungsentwicklung in vielen Bereichen überblicken. Sie sind dadurch in der Lage, relativ kurzfristig auf Entwicklungen zu reagieren. Zudem können die umfassenden lokalen Reports den Bedarf für organisatorische Maßnahmen / Veränderungen transparent machen und gleichzeitig unterstützen. Dies können bspw. Optimierungen bei Arbeitsprozessen sein oder zusätzliche Informationen und Aktivitäten, die bei entsprechender Nachfrage ergänzt oder initiiert werden.

4.1.9 Attraktivität der Arbeitsbedingungen

Die IT-Maßnahme kann die Attraktivität des Arbeitsplatzes erhöhen. Eine positive Beeinflussung der Arbeitsplatz-Attraktivität fördert die Arbeitszufriedenheit und wirkt sich damit auf die Produktivität aus.

0	2	4	6	8	10
keine Verbesserung/ist nicht von Bedeutung	geringfügige Verbesserung in einem Bereich	geringfügige Verbesserung in wenigen Bereichen	geringfügige Verbesserung in mehreren Bereichen	erhebliche Verbesserung in wenigen Bereichen	erhebliche Verbesserung in mehreren Bereichen
Bewertung:	6 Punkte				

Aus Sicht der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im 115-Multicenter Karlsruhe bewirkt die Einführung der 115 eine Bündelung verschiedenartigen Wissens und verschiedenartiger Aufgaben aus den jeweiligen Fachbereichen. Durch die damit verbundene Steigerung der Anforderungen für eine gute Auskunftslleistung erhöhen sich die Vielfältigkeit und der Abwechslungsreichtum der Arbeitsplätze. Dies trägt zu einer Steigerung der Arbeitszufriedenheit bei. Zudem erweitern die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Multicenter durch den täglichen Umgang mit gebündeltem Verwaltungswissen ihren persönlichen Erfahrungsschatz, was sie innerhalb der Verwaltung zu gefragtem Personal werden lässt.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den jeweiligen Fachbereichen erfahren durch die 115 eine Entlastung bei der täglichen Arbeit. Sie können sich innerhalb der Arbeitszeit verstärkt auf ihre Kernaufgaben konzentrieren. Damit kann eine Steigerung der Arbeitszufriedenheit verbunden sein.

Da die Arbeitszufriedenheit auch von anderen Faktoren abhängt, ist hier mit einer geringfügigen Verbesserung in mehreren Bereichen auszugehen.

4.1.10 Qualifikationssicherung / -erweiterung

Die IT-Maßnahme kann Einfluss auf die Qualifikation der Anwenderinnen und Anwender haben. Sie kann die IT-Qualifikation sichern oder erhöhen. Darüber hinaus kann sie die aufgabenbezogene Kompetenz durch die Übernahme anspruchsvollerer Tätigkeiten steigern.

Wird durch die IT-Maßnahme nicht nur die aufgabenbezogene Kompetenz sondern auch die fachliche Kompetenz erhöht, ist dieses Kriterium mit 10 Punkten zu bewerten.

0	2	4	6	8	10
nicht beeinflusst bzw. keine positiven Wirkungen	Sicherung der IT-Qualifikation	Erhöhung der IT-Qualifikation	Erhöhung der aufgabenbezogenen Qualifikation	Erhöhung der IT- und aufgabenbezogenen Qualifikation	erhebliche fachbezogene Höherqualifikation
Bewertung:	8 Punkte				

Durch die tägliche Bedienung und Auseinandersetzung mit Anruf- und Vorgangsbearbeitungssystemen, Ticketsystemen, der Wissensdatenbank sowie der verschiedenen Fachverfahren und Online-Tools der Stadt Karlsruhe, wird die IT-Qualifikation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Multicenter gesteigert. Gleichzeitig ist durch die thematische Vielfalt der einzelnen Anrufe bzw. Anfragen eine Steigerung der aufgabenbezogenen Qualifikation zu erwarten, da die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des 115-Multicenters Karlsruhe Auskünfte zu verschiedensten Sachgebieten erteilen. Das Wissen zu verschiedenen Verwaltungsvorgängen und Zusammenhängen kann damit sukzessive gesteigert werden.

4.2 Betrachtung der externen Effekte (WiBe E)

Durch die IT-Maßnahme können externe Kosten, Nutzen und Folgewirkungen bei Bürgerinnen, Bürgern, Unternehmen und anderen Verwaltungen entstehen. Diese externen Effekte wirken aber nicht in der Behörde selbst. In den folgenden Kategorien wird daher der Nutzen des neuen Systems gegenüber dem Altsystem aus externer Sicht bewertet. Die Definition in Karlsruhe für das Altsystem ist die Kombination aus Telefonzentrale und verschiedenen Servicrufnummern, wie sie vor Einführung der 115 bestand.

Zur Betrachtung der externen Effekte werden unter externen Kunden Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen verstanden, die die 115 in Anspruch nehmen und über diese Informationen Verwaltungsdienstleistungen einholen, oder auch Verwaltungsdienstleistungen starten oder gar vollständig abwickeln.

Zu den externen Kunden zählt ebenfalls die interne Verwaltung im Stadt- und Landkreis Karlsruhe (Ämter der Stadt- und Landkreisverwaltung). Durch die Multicenter-Struktur können sich verschiedene Behörden an das 115-Multicenter in Karlsruhe anbinden und Auskunft- und ggfs. auch Kommunikations- und Transaktionsleistungen beauftragen.

In der Tabelle 22 ist die Zusammenfassung der einzelnen Kriterien der WiBe-E sowie deren Bewertung dargestellt.

Kriterium	Gewichtung	Punkte	Produkt
Dringlichkeit aus Nachfrageintensität	10	6	60
Realisierung eines einheitlichen Zugangs	10	10	100
Erhöhung der Verständlichkeit und Transparenz	5	9	45
Hilfefunktionen zur Unterstützung des externen Kunden	5	10	50
Nutzen durch die zeitnahe und vollständige Verfügbarkeit der Information	10	9	90
Wirtschaftlicher Nutzen für den Kunden	25	6	150
Folgewirkungen für den Kommunikationspartner	10	10	100
Auswirkung der Beschleunigung von Verwaltungsentscheidungen für Externe	10	5	50
Verbesserung/Erweiterung des Dienstleistungsangebotes	5	10	50
Nachnutzung von Projektergebnissen	10	8	80
Summe	100		775
Mittelwert			77,5
Kriterium E			77

Tabelle 22: Externe Effekte – Nutzwertanalyse

4.2.1 Dringlichkeit aus Nachfrage (-intensität)

In diesem Kriterium wird der unmittelbare, zeitliche Druck zur Ablösung des Altsystems aus Sicht des externen Kunden eingeschätzt. Bei der Bewertung ist aus Sicht des externen Kunden zu unterscheiden, ob eine Ablösung des Altsystems nur wünschenswert oder sogar zwingend notwendig ist.

0	2	4	6	8	10
nicht von Bedeutung	Ablösung des Altsystems ist wünschenswert, kann jedoch später erfolgen	Ablösung des Altsystems ist wünschenswert aus Sicht weniger Kunden	Ablösung des Altsystems ist wünschenswert aus Sicht vieler Kunden	Ablösung des Altsystems ist zwingend aus Sicht weniger Kunden	Ablösung des Altsystems ist zwingend aus Sicht vieler Kunden
Bewertung:	6 Punkte				

Aus Sicht der Bürgerinnen und Bürger ist eine Ablösung des Altsystems (Kombination aus Telefonzentrale und verschiedenen Servicrufnummern) wünschenswert, aber nicht dringlich. Ca. 50 % des Anrufaufkommens im Multicenter Karlsruhe werden über die 115 generiert. Somit besteht weiterhin ein großer Kundenkreis, der von der Ablösung des Altsystems profitieren würde.

Aus Sicht der internen Verwaltungen (Ämter der Stadt- und Landreisverwaltung) ist eine Ablösung des Altsystems wünschenswert, da die Zuverlässigkeit des Altsystems in Bezug auf die Vollständigkeit der angebotenen Informationen (z.B. Zuständigkeiten) eingeschränkt ist. Es besteht eine große Nachfrage der internen Verwaltung zur Anbindung an die 115.

Sowohl für Bürgerinnen und Bürger als auch für die interne Verwaltung stellt die 115 ein wünschenswertes Angebot dar, da sie eine einheitliche und erweiterte Erreichbarkeit von Montag bis Freitag zwischen 8:00 bis 18:00 Uhr bietet.

4.2.2 Realisierung eines einheitlichen Zugangs

Dieses Kriterium bewertet, ob die IT-Maßnahme zur Realisierung eines einheitlichen Zugangs beiträgt, welches dem externen Adressaten ermöglicht, verschiedene Leistungsangebote der Verwaltung abzurufen.

0	2	4	6	8	10
nicht von Bedeutung	behörden-einheitlicher Zugang zu wenigen Verfahren	bundes-einheitlicher Zugang zu wenigen Verfahren	behörden-einheitlicher Zugang zu vielen Verfahren	ressort-einheitlicher Zugang zu vielen Verfahren	bundes-einheitlicher Zugang zu vielen Verfahren
Bewertung:	10 Punkte				

Gemäß dem Serviceversprechen der 115 wurde in der Stadt und im Landkreis Karlsruhe über die Anbindung an die 115 ein (bundes-)einheitlicher Zugang zu vielen behördlichen Verfahren geschaffen. Die Realisierung eines einheitlichen Zugangs zu sämtlichen Verwaltungsdienstleistungen ist in Karlsruhe weit fortgeschritten und wird weiterhin sukzessiv ausgebaut.

Bei der 115 entfällt die aufwendige, eigenständige Suche nach Zuständigkeiten, spezifischen Verwaltungsdienstleistungen und Ansprechpartnern. Kommunale, aber auch Landes- und Bundesleistungen können über die dreistellige Rufnummer erfragt werden. Die 115 bietet für Bürgerinnen, Bürger und die Wirtschaft in den versorgten Gebieten einen einheitlichen, standardisierten, Ebenen übergreifenden und leicht zu merkenden Zugang zur Verwaltung. Dieser serviceorientierte Zugangskanal zur öffentlichen Verwaltung befindet sich im Aufbau und soll perspektivisch flächendeckend in ganz Deutschland verfügbar sein, ähnlich den Rufnummern 110 und 112. Der IT-Planungsrat hat mit Entscheidung 2016/06 festgelegt, dass das Leistungsportfolio aller Teilnehmer am 115-Verbund in den Jahren 2018 und 2019 im Rahmen eines Pilotbetriebs bundesweit erreichbar ist.

4.2.3 Erhöhung der Verständlichkeit und Transparenz

Dieses Kriterium bewertet den Beitrag der IT-Maßnahme zur Erhöhung der Verständlichkeit und Transparenz des Verwaltungshandelns. Wesentliche Aspekte der Transparenz für den externen Kunden sind beispielsweise die Nachvollziehbarkeit des Arbeitsablaufs, Informationen über den Sachstand und die weiteren Schritte im Verwaltungshandeln.

0	2	4	6	8	10
keine positiven Wirkungen	geringe Erhöhung der Verständlichkeit und Transparenz	wesentliche Erhöhung der Verständlichkeit für wenige Kunden	wesentliche Erhöhung der Verständlichkeit und Transparenz für wenige Kunden	wesentliche Erhöhung der Verständlichkeit für viele Kunden	wesentliche Erhöhung der Verständlichkeit und Transparenz für viele Kunden
Bewertung:	9 Punkte				

Für Bürgerinnen und Bürger führt die 115 zu einer wesentlichen Erhöhung der Verständlichkeit und Transparenz, bspw. durch die Bereithaltung von einheitlichen, aktuellen und bürgerverständlichen Leistungsinformationen oder die Auskunft zum Sachstand eines Verwaltungsverfahrens (z.B. Beantragung eines Personalausweises). Die Kunden können dadurch Bearbeitungsschritte, Bearbeitungsdauer, etc. nachvollziehen, was zu einer transparenten Prozessgestaltung führt.

Durch die Einführung der strukturierten Leistungsberichte der 115 ist die Informationsaufbereitung innerhalb der Verwaltung standardisiert worden. Dank der gemeinsamen Entwicklung der entsprechenden Standards durch die Anwendungen des IT-Planungsrates 115 und LeiKa können die erstellten Informationen gleichermaßen für alle Medien bzw. Informationskanäle der Stadt und des Landkreises Karlsruhe genutzt werden. Dies schließt bspw. den Außenauftritt im Internet, die Informationen im „Serviceportal Baden-Württemberg“ aber auch das klassische Faltblatt im örtlichen Bürgeramt ein.

Die 115 trägt für die interne Verwaltung zu einer wesentlichen Erhöhung der Verständlichkeit bei. Werden weitere Verwaltungsdienstleistungen / Rufnummern auf die 115 migriert bzw. durch das Back-Office des Multicenters bearbeitet, müssen die zuständigen Verwaltungen dafür standardisierte Prozessbeschreibungen und Leistungsberichte ihrer Dienstleistungen (z. B. FAQs, Verfahrensablauf, Betriebsbestimmungen, Definitionen) anfertigen. So kann die 115 als Impulsgeber für

Verständlichkeit der Arbeitsabläufe fungieren und Transparenz hinsichtlich der internen Prozessabläufe schaffen.

4.2.4 Hilfefunktion zur Unterstützung des externen Kunden

Im Mittelpunkt der Bewertung stehen die angebotenen Unterstützungsfunktionen, welche dem externen Adressaten die Leistungsanspruchnahme erleichtern und Fehleingaben minimieren (und somit letztlich auch die Prozesskosten zu verringern helfen) soll.

0	2	4	6	8	10
keine Verbesserung der Hilfefunktionen	Teile einer Unterstützungsfunktion	eine vollständige Unterstützungsfunktion	Kombination von zwei Unterstützungsfunktionen	Kombination von drei Unterstützungsfunktionen	umfassende Unterstützungsfunktion
Bewertung:	10 Punkte				

Das 115-Multicenter Stadt - und Landkreis Karlsruhe bietet eine vollständige Supportfunktion mit zeitnaher Reaktion auf die Kontaktaufnahmen. Das Multicenter unterstützt die Abwicklung von Verwaltungsdienstleistungen und führt diese teilweise im Auftrag anderer interner Verwaltungen vollständig durch.

In Karlsruhe gibt es innerhalb des Multicenters ein Front- und ein Back-Office. Das Front-Office nimmt über die 115 Anliegen entgegen und leitet diese, sofern kein Fallabschluss herbeigeführt werden kann, an das Back-Office weiter. Im 2nd Level werden bestimmte Verwaltungsdienstleistungen der Stadt und des Landkreises Karlsruhe komplett bearbeitet (z. B. Meldeauskünfte, Halterauskünfte, Passbildversendungen). Zu weiteren Verwaltungsleistungen können über die 115 Fragen zur Befüllung von Antragsformularen beantwortet werden. Damit wird dem externen Adressaten die Leistungsanspruchnahme erleichtert und etwaige Fehleingaben werden minimiert (Lotsenfunktion).

Bundesweit haben sich die Teilnehmer am 115-Verbund auf folgendes Serviceversprechen geeinigt, welches das Multicenter Karlsruhe für alle Auftraggeber erfüllt:

- Die 115 ist von Montag bis Freitag von 8.00 bis 18.00 Uhr erreichbar.
- 75 % der 115-Anrufe werden innerhalb von 30 Sekunden angenommen.
- 65 % der 115-Anrufe werden beim ersten Anruf abschließend beantwortet.
- Kann die Anfrage nicht beim ersten Kontakt abgeschlossen werden, wird dem Anrufer eine Rückmeldung innerhalb von 24 Stunden während der Servicezeiten angeboten. Je nach Wunsch per E-Mail, Fax oder Rückruf.

4.2.5 Nutzen durch die zeitnahe und vollständige Verfügbarkeit der Informationen

Das Kriterium beurteilt, inwiefern durch das neue System ein echter Mehrwert geschaffen wird, wenn Informationen (bspw. aktuelle politische Themen, neueste Rechtslage, Wasserstände in Flüssen, etc.) - aktueller als es mit dem Altsystem möglich ist - zur Verfügung stehen. Der Zugriff auf aktuellere Informationen muss aus einem dringenden Interesse des externen Kunden heraus begründbar sein.

0	2	4	6	8	10
nicht von Bedeutung bzw. kein verbesserter Informationszugriff zu erwarten	Der geringe Bedarf an Informationen wird erfüllt.	Der geringe Bedarf an zeitnahen und vollständigen Informationen wird erfüllt.	Der große Bedarf an Informationen wird erfüllt.	Der große Bedarf an zeitnahen Informationen wird erfüllt.	Der große Bedarf an zeitnahen und vollständigen Informationen wird erfüllt.
Bewertung:	9 Punkte				

Die 115 kann auch für ad hoc-Meldungen genutzt werden, um für eine rasche Verbreitung von aktuellen Informationen, z. B. für Krisenkommunikation, zu sorgen. Auch bei besonderen Informationssituationen und speziellen Ereignissen wie landesweiten Festlichkeiten kann die 115 unterstützend tätig sein.

Die 115 kann den großen Bedarf an zeitnahen Informationen erfüllen. Wenn Bürgerinnen und Bürger bei der 115 in Karlsruhe anrufen, wird das Thema des Anrufs dokumentiert. Fragen der Bürgerinnen und Bürgern zu Themen, die nicht in der Wissensdatenbank gespeichert sind, werden in Karlsruhe unter sogenannten „Not-found-Meldungen“ geführt und im Nachgang ausgewertet. Auf dieser Basis kann sichergestellt werden, dass Informationen zu diesen Meldungen eingeholt und in einen Leistungsbericht überführt werden. Zudem werden diese Themen in eine Sammelliste überführt und über den LeiKa-Redaktionsprozess kurzfristig allen 115-Teilnehmern zur Verfügung gestellt.

4.2.6 Wirtschaftlicher Nutzen für den Kunden

In diesem Kriterium wird bewertet, ob aus der IT-Maßnahme direkte wirtschaftliche (monetäre) Vorteile für den Kunden (Bürgerinnen, Bürger, Unternehmen und andere Behörden) erwachsen.

0	2	4	6	8	10
nicht von Bedeutung; kein wirtschaftlicher Nutzen zu erwarten	geringe Einsparung bei kleinem Adressatenkreis	hohe Einsparung bei kleinem Adressatenkreis	unmittelbar geringe Einsparung bei großem Adressatenkreis	mittelbar hohe Einsparung bei großem Adressatenkreis	unmittelbar hohe Einsparung bei großem Adressatenkreis
Bewertung:	6 Punkte				

Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen können auf einfachem Weg Informationen erhalten, die die Fallbearbeitung auf beiden Seiten erleichtert, beschleunigt und transparent werden lässt. Bei erforderlicher persönlicher Vorsprache kann der Besuch terminlich fixiert und über die 115 effizient vorbereitet werden (Terminvergabe, Formularvorbereitung, erforderliche Unterlagen etc.). Unnötige Behördengänge und Anfragen können vermieden werden, Fehlinformationen sind auf Grund der internen Qualitätssicherungsprozesse gering. Der Zeitaufwand für das Suchen, die Speicherung, die Pflege und das Erfragen von Telefonnummern der Verwaltung wird ebenfalls reduziert.

Es ist davon auszugehen, dass der Einsparungseffekt für Bürgerinnen und Bürger im Vergleich zu Unternehmen höher ausfällt. Denn Anfragen von Bürgerinnen und Bürger beziehen sich in der

Regel auf Einzelfälle, Unternehmen arbeiten mit der Verwaltung häufiger auf Routine-Basis und in bewährten Strukturen zusammen.

Das 115-Multicenter Stadt- und Landkreis Karlsruhe kann bei einigen Verwaltungsdienstleistungen den Behördengang eines Kunden sogar vollständig ersetzen. Dies ist dann der Fall, wenn der Dienst online angeboten wird und bei gebührenpflichtigen Vorgängen eine Bezahl-Plattform integriert ist.

In Karlsruhe werden unter anderem folgende Dienste über die 115 angeboten:

- Terminierung der Abholung von „Weißer Ware“ und Sperrmüll auf Abruf.
- Urkundenbestellung mit Vorortbezahlung bei Abholung oder auf Rechnung(Geburt, Ehefähigkeitszeugnis, Sterbe, usw.).

Ein wirtschaftlicher Nutzen entsteht auch für die Kooperationspartner der öffentlichen Verwaltung des 115-Multicenters Stadt- und Landkreis Karlsruhe. Der Nutzen wird durch die Verkürzung der Durchlaufzeit und die verbesserte Auskunftserteilung an Bürgerinnen und Bürger erzeugt. So wird insbesondere die Fachebene der angeschlossenen Verwaltungen durch die Verlagerung der Auskünfte in das 115-Multicenter entlastet. Die Verfahrensabläufe sind damit wirtschaftlicher strukturiert. Unterbrechungen in der Sachbearbeitung durch sachfremde Anrufe oder einfache Fragen können reduziert werden.

4.2.7 Folgewirkungen für den Kommunikationspartner

Mit diesem Kriterium bewertet man die übergreifende Interoperabilität der IT-Maßnahme. Je geringer die Auswirkungen des Datenaustausches für andere Kommunikationspartner (Bürgerinnen, Bürger, Unternehmen, andere Verwaltungseinheiten) sind, desto höher ist die Qualität der Lösung zu bewerten.

0	2	4	6	8	10
erheblicher Anpassungsaufwand für viele Kommunikationspartner der Behörde	erheblicher Anpassungsaufwand für wenige Kommunikationspartner der Behörde	geringer Anpassungsaufwand für wenige Kommunikationspartner der Behörde	kein Anpassungsaufwand für wenige Kommunikationspartner der Behörde	geringer Anpassungsaufwand für viele Kommunikationspartner der Behörde	kein Anpassungsaufwand für viele Kommunikationspartner der Behörde
Bewertung:	10 Punkte				

Für die Einführung und den Betrieb der 115 sind keine Anpassungen am Datenaustausch mit anderen Kommunikationspartnern erforderlich. Es werden bereits bestehende Leistungsbeschreibungen oder FAQ, die für das „Serviceportal Baden-Württemberg“ erstellt wurden, genutzt. § 15 Abs. 3 Satz 1 E-Government-Gesetz Baden Württemberg sieht hier eine entsprechende Verpflichtung vor.

Für Landkreise und / oder kreisangehörige Kommunen, die sich als Informationsbereitsteller an das 115-Multicenter Karlsruhe anbinden wollen und bereits das „Serviceportal Baden-Württemberg“ nutzen, entfällt eine Anpassung vollständig, da dieses die Standard-Schnittstelle (XD115) zum 115-Wissensmanagement bedient. Es entstehen bei allen Nutzern des Servicepor-

tals Baden-Württemberg somit auch keine Implementierungskosten bzgl. der XD115-Schnittstelle.

Für eine optimale Ausgestaltung der Kommunikation und Dokumentenübermittlung zwischen Multicenter und Behörde können geringe Anpassungen, z. B. für Ticketsysteme oder Kommunikationsplattformen, entstehen. Da diese jedoch keine zwingende Voraussetzung für eine Anbindung an die 115 darstellen, wird das Kriterium mit 10 Punkten, kein Anpassungsaufwand, bewertet.

4.2.8 Auswirkung der Beschleunigung von Verwaltungsentscheidungen für Externe

Mit diesem Kriterium wird eine Einschätzung aus Sicht der externen „Betroffenen“ durchgeführt, ob die IT-Maßnahme für den externen Kunden zu einer deutlichen Beschleunigung des Verwaltungsaktes führt und Wartezeiten auf Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung reduziert werden können.

0	2	4	6	8	10
nicht von Bedeutung bzw. keine positiven Wirkungen	geringe Verkürzung zu erwarten, aber Effekte nicht einschätzbar	Verkürzung bis zu 20 % der bisherigen Durchlaufzeit möglich	Verkürzung bis zu 40 % der bisherigen Durchlaufzeit möglich	Verkürzung bis zu 60 % der bisherigen Durchlaufzeit möglich	Verkürzung mehr als 60 % der bisherigen Durchlaufzeit möglich
Bewertung:	5 Punkte				

Es ist eine Verkürzung der Durchlaufzeit von bis zu 30 % möglich.

Bürgerinnen und Bürger können durch den 115-Service von einer vereinfachten Terminvergabe und einer Vorbeantwortung spezifischer fallbezogener Fragen profitieren. Gleichzeitig können externe Kunden dem Multicenter zu ihrem Fall bereits vorab Informationen zukommen lassen, die vom Multicenter an die zuständige Behörde oder an das 2nd Level des Multicenters weitergeleitet werden.

Bestimmte Dienstleistungen (Halteauskünfte, Passbildversand, Meldeauskünfte) können in Karlsruhe telefonisch über die 115 beantragt werden. Im Anschluss werden diese direkt im 2nd Level des Multicenters bearbeitet, was eine fallabschließende Bearbeitung ermöglicht. Somit werden Bearbeitungsschritte reduziert und verkürzt, was zu einer Verkürzung der Durchlaufzeiten führt (siehe hierzu auch 4.1.6).

4.2.9 Verbesserung/Erweiterung des Dienstleistungsangebotes

Dieses Kriterium bewertet, ob das bestehende Dienstleistungsangebot durch die Einführung der neuen IT-Maßnahme verbessert wird und/oder eine Erweiterung des Dienstleistungsangebotes stattfindet. Dabei ist die Anzahl der Kunden zu berücksichtigen.

0	2	4	6	8	10
keine Verbesserung / Erweiterung des DL-Angebotes	geringe Verbesserung oder punktuelle Erweiterung des DL-Angebotes für wenige Kunden der Behörde	geringe Verbesserung oder punktuelle Erweiterung des DL-Angebotes für viele Kunden der Behörde	deutliche Verbesserung oder umfassende Erweiterung des DL-Angebotes für wenige Kunden der Behörde	deutliche Verbesserung oder umfassende Erweiterung des DL-Angebotes für viele Kunden der Behörde	deutliche Verbesserung und umfassende Erweiterung des DL-Angebotes für viele Kunden der Behörde
Bewertung:	10 Punkte				

Die 115 führt zu einer umfassenden Erweiterung des Dienstleistungsangebots für Bürgerinnen und Bürger in der Stadt und im Landkreis Karlsruhe. Der 115-Service steht zu einheitlichen Servicezeiten (Montag bis Freitag von 8:00 bis 18:00 Uhr) zur Verfügung und bietet einen zentralen Ansprechpartner, der örtliche und sachliche Zuständigkeitsfragen abnimmt und Antworten auf viele verwaltungsbezogene Fragen geben kann (siehe hierzu auch 4.2.4).

Die 115 bietet zeitnahe, fachlich verlässliche, einheitliche, aktuelle und leicht verständliche Verwaltungsinformationen. Der interne Wandel in der Verwaltungskultur, begleitet von hohen Qualitätsstandards und einem kontinuierlichen Qualitätsmanagement, trägt ebenfalls dazu bei.

Als besonderer Service gehört zum 115-Angebot ein Gebärdentelefon. Damit können auch Gehörlose und hörbehinderte Menschen vom 115-Service profitieren.

4.2.10 Nachnutzung von Projektergebnissen

Die Nachnutzung von Projektergebnissen (Methoden und Produkte) ist ein Ziel öffentlicher Investitionen. Je schlüssiger das Nachnutzungskonzept einer IT-Maßnahme, desto höher die Bewertung.

0	2	4	6	8	10
keine Nachnutzung von Projektergebnissen	Nachnutzung von Methode oder Programm für die öffentliche Verwaltung	Nachnutzung von Methode oder Programm für die öffentliche Verwaltung, Unternehmen oder Bürger	Nachnutzung von Methode oder Programm für die öffentliche Verwaltung, Unternehmen und Bürger	Nachnutzung von Methode und Programm für die öffentliche Verwaltung, Unternehmen oder Bürger	Nachnutzung von Methode und Programm für die öffentliche Verwaltung, Unternehmen und Bürger
Bewertung:	8 Punkte				

Das Konzept eines Multicenters kann in der öffentlichen Verwaltung bundesweit nachgenutzt werden. Dies bietet sich insbesondere nach dem Vorbild des Multicenters Stadt- und Landkreis Karlsruhe an, das als Best-Practice für ähnlich strukturierte Regionen in Deutschland dient, die bislang noch nicht an den 115-Verbund angeschlossen sind und/oder eine solche IT-Maßnahme planen.

- Durch die Nutzung des Datenaustauschformats XD115 können sich auch andere Kommunen ohne großen Aufwand an die 115-Wissensdatenbank anschließen. Gemäß dem XD115-Standard werden die 115-Leistungen nach einem definierten Schema unterteilt und be-

schrieben. Im Leistungskatalog der öffentlichen Verwaltung (LeiKa; eine Anwendung des IT-Planungsrats) werden alle Verwaltungsleistungen durch eine eindeutige Leistungsnummer (LeiKa-ID) klassifiziert sowie dazugehörige Synonyme gepflegt. Die LeiKa-ID wird in XD115 verwendet und ermöglicht eine eindeutige Zuordnung eines Suchschlagwortes auf eine Leistung.

5 Ergebnis der Betrachtung der Wirtschaftlichkeit

Für den Betrieb des 115-Multicenters in Karlsruhe sind für die Jahre 2011 bis 2021 Gesamtkosten in Höhe von 16.245.293 Euro entstanden bzw. werden in den kommenden Jahren erwartet. Dabei sind alle Kosten als haushaltswirksame Kosten zu betrachten, da sie direkt den Haushalt des Karlsruher Multicenters belasten. Bei einem Anrufaufkommen in Höhe von 2,25 Mio. im gesamten Betrachtungszeitraum entstehen somit rechnerisch Kosten in Höhe von 7,23 Euro pro Anruf.

Der monetäre Nutzen entsteht in Form von Zeitersparnissen pro Fall und gesenkten Kosten pro Fall bei den jeweils zuständigen Fachbehörden. Dieser Nutzen beläuft sich im Betrachtungszeitraum auf insg. 18.737.532 Euro. Bei einem Anrufaufkommen in Höhe von 2,25 Mio. im gesamten Betrachtungszeitraum entsteht somit rechnerisch ein Nutzen in Höhe von 8,34 Euro pro Anruf.

+++ Der Kapitalwert beläuft sich über den Betrachtungszeitraum auf 2.354.102 Euro. +++

+++ Nutzen pro Anruf bzw. Kontaktbearbeitung von 1,11 Euro. +++

Der Kapitalwert im betrachteten Zeitraum ist positiv, damit ist das 115-Multicenter des Stadt- und Landkreises Karlsruhe wirtschaftlich. Der monetäre Nutzen, der für die Fachverwaltungen durch das Karlsruher 115-Multicenter entsteht, übersteigt bereits ab dem Jahr 2014 die Kosten des Multicenters.

Jahr	Betriebskosten (haushaltswirksam)	Betriebsnutzen (nicht haushaltswirksam)	Differenz
2011	104.212	0	-104.212
2012	125.142	54.360	-70.781
2013	609.183	537.606	-71.577
2014	796.949	876.367	79.418
2015	955.744	1.225.704	269.960
2016	1.238.153	1.420.257	182.105
2017	1.550.505	1.777.202	226.696
2018	1.939.986	2.223.855	283.868
2019	2.372.411	2.782.763	410.352
2020	2.939.841	3.482.137	542.297
2021	3.613.167	4.357.282	744.114
Summe	16.245.293	18.737.532	

Tabelle 23: Gesamtbetrachtung Betriebskosten und -nutzen in Euro

Die Barwerte ergeben sich aus der Differenz zwischen Betriebskosten und Betriebsnutzen inkl. der Auf- bzw. Abzinsung mit dem Zinssatz des BMF. Die Entwicklung des Barwertes stellt sich wie folgt dar:

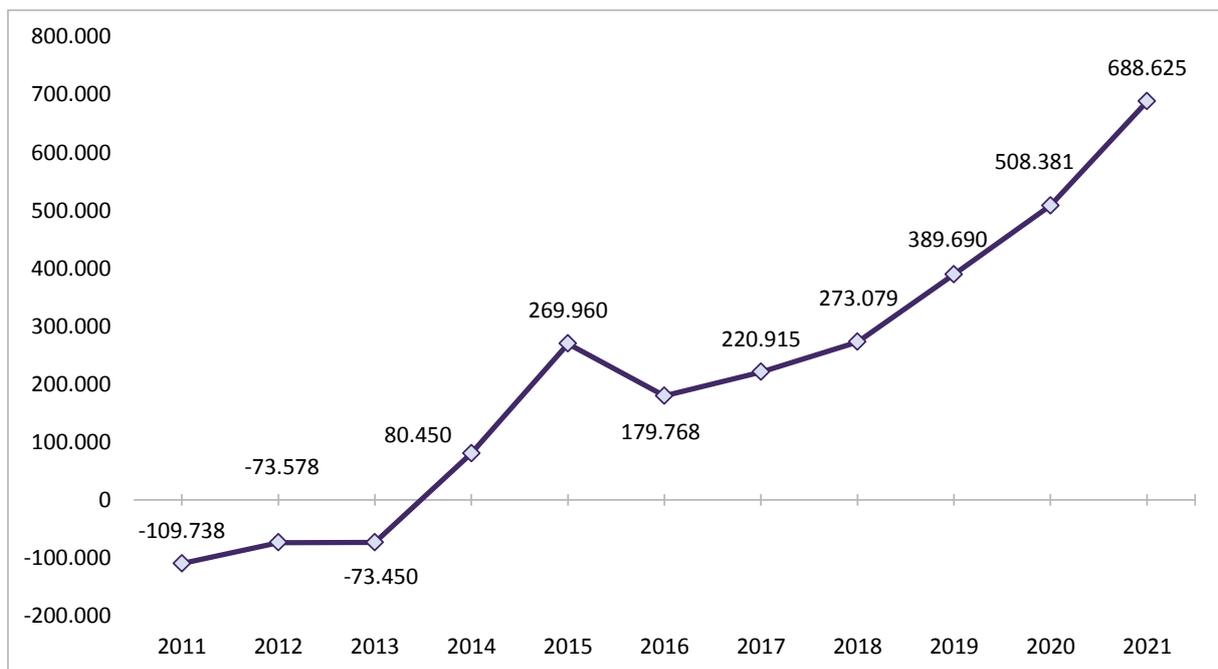


Abbildung 3: Entwicklung der Barwerte des Multicenters Karlsruhe für die Jahre 2011-2021

Entsprechend der Systematik der WiBe 5.0 wurde auch die erweiterte Wirtschaftlichkeit untersucht. Diese kommt zu der Erkenntnis, dass bzgl. der qualitativ-strategischen Kriterien und auch bzgl. der externen Effekte der Betrieb des Karlsruher 115-Multicenters wirtschaftlich war und ist, da ein Nutzen auf Seiten des Multicenters, der Fachverwaltungen sowie bei den Bürgerinnen und Bürgern entsteht.

+++ Bei der Betrachtung der qualitativ-strategischen Kriterien (WiBe Q) werden 85 Punkte erzielt. +++

+++ Bei der Betrachtung der externen Effekte (WiBe E) werden 77 Punkte erzielt. +++

Anlage

Folgende Quellen wurden für die Erstellung der Wirtschaftlichkeitsbetrachtung berücksichtigt:

Nr.	Titel der Quelle	Autor	Dateiname	Jahr
1	Einzelwirtschaftliche Betrachtung für die Investitionen des BMI und des Landes Hessen	BMI	090126_Bericht_AP03_Wirtschaftlichkeit BMI V1 2.doc	Sep 09
2	Integration von kommunalen Servicecentern in den D115-Verbund, Muster WIBE	BMI	413.11 WiBe SC Integration V07.doc	Sep 09
3	Kosten für den Aufbau eines Servicecenters	BMI	17_03_2010_Wirtschaftlichkeitsbetrachtung.pdf	Mrz 10
4	Anlage „Kosten und Nutzen beim Aufbau und Betrieb eines Servicecenters“	BMI	100608_Leitfaden_Kosten_Nutzen.pdf	Jun 10
5	Muster WIBE für den Aufbau Servicecenter	BMI	413.04 01211_Wirtschaftlichkeitsbetrachtung VSC V 1_0.xls	Dez 10
6	Muster WIBE für den Aufbau zentrales Servicecenter	BMI	413.05 01211_Wirtschaftlichkeitsbetrachtung zentrales SC V 1_0.xls	Dez 10
7	Anlage 1.15 „Kosten und Nutzen beim Aufbau und Betrieb eines Servicecenters“	BMI	Leitfaden Kosten und Nutzen beim Aufbau und Betrieb eines Servicecenters.docx	Dez 10
8	115-Multicenter - Chancen, Vorgehensweisen zur Etablierung, Verrechnungsmodelle, Vertragsgestaltung und Organisation	BMI	115-Multicenter Chancen Vorgehensweisen Verrechnungsmodelle Vertragsgestaltung und Organisation_a.docx	Dez 11
9	Wirtschaftlichkeitsbetrachtung Bürgertelefon 115	Berlin	Wirtschaftlichkeitsbetrachtung Bürgertelefon 115.pdf	Mai 11
10	Strategiepapier zur Weiterentwicklung der Einheitlichen Behördennummer 115	BMI	Strategiepapier zur Weiterentwicklung der Einheitlichen Behördenrufnummer 115 (Version 1.0)-2.doc	Nov 12
11	Grundlagendokument: Kosten-Nutzen-Analyse	BMI	Grundlagen Kosten_Nutzen_Analyse.pdf	Mrz 13
12	Nutzen der Servicecenter für den Bürger und die Verwaltung, hier: Prüfung der Wirtschaftlichkeit (Vorlage)	BMI	Dokument im Ausdruck ausgehändigt	Okt 14
13	Wirtschaftlichkeitsbetrachtung ZSC	BMI	Wirtschaftlichkeitsbetrachtung ZSC.xls	Feb 15
14	Monatsbericht Verbund 115	BMI	1512_Monatsbericht Dezember 2015-1.pdf	Dez 15
15	Strategiepapier zur Weiterentwicklung der Einheitlichen Behördennummer 115 2017 - 2021 (2026)	BMI	160406_Strategie_115_2017-2026_alle_Änd_disk.docx	Apr 16
16	Einheitliche Behördennummer 115 für Kommunen; Vorteile und praktische Umsetzung	BMI	160406_Master_10_Punkte_Papier_V2.docx	Apr 16
17	Argumente für den Beitritt eines Landes zum 115-Verbund	BMI	160405_Nutzenaspekte_115_Landesebenen.docx	Apr 16

Nr.	Titel der Quelle	Autor	Dateiname	Jahr
18	Effizienzpotenziale durch den Betrieb eines Servicecenters	BMI	Dokument im Ausdruck ausgehändigt	k.A.
19	Präsentation Aufbau des Servicecenter Stadt- und Landkreis Karlsruhe	Karlsruhe	KA_PP OrgaStrukturWissensQualitäts-mgt_neu.pdf	Apr 14
20	Übersicht OpenScape Concierge Call-Coding - komprimiert	Karlsruhe	Auftrag_0000000249_01_05_2015_00_00_31_05_2015_18_00.pdf	Mai 15
21	Übersicht OpenScape Concierge Call-Coding - komprimiert II	Karlsruhe	Auftrag_0000000216_01_05_2015_00_00_31_05_2015_18_00.pdf	Mai 15
22	Kennzahlenbericht K100215 Karlsruhe Stadt	Karlsruhe	115 KennZ-Ber_009_01052015_31052015.pdf	Jun 15
23	Kennzahlenbericht K100215 Karlsruhe Stadt II	Karlsruhe	115 Controlling.doc	Jun 15
24	Jahresvergleichszahlen Anrufe Servicecenter	Karlsruhe	Jahresvergleichszahlen 115 ab 2012.xls	2015
25	Jahresvergleichszahlen Anrufe CC	Karlsruhe	Jahresvergleichszahlen CC ab 2002.xls	2015
26	Auswertungstabelle über Anrufe, Kosten, eingesetztes Personal, Zeitraum August 2014 - August 2015	Karlsruhe	CC_2015.xls	2015
27	Präsentation Aufbau, Kosten und Nutzen eines Servicecenters	BMI/ Land Hessen	413.07 100607_Foliensatz_SC_Aufabu_version03.ppt	Jun 06
28	WIBE/Berechnungstabelle für Kosten Servicecenter	BMI	081219 BE-Modell_AP01_final.xls	Dez 08
29	Berechnungstabelle zur Quantifizierung des Nutzens zum Aufbau eines Servicecenters	BMI	090126_BE-Modell_Nutzen_v3 0.xls	Jan 09
30	Präsentation Steigerung der Wirtschaftlichkeit durch den Betrieb eines Servicecenters in Flensburg	BMI/ Land Hessen	413.10 091117_Wirtschaftlichkeit_Flensburg(V1.2-20.11.09-dso).ppt	Nov 09
31	Wirtschaftlichkeitsbetrachtung für Köln, Bonn, Leverkusen sowie Modellregion	BMI	090126_Wibetrachtung_v1 4.xls	Jan 09
32	DLV: Beratungsunterstützung D115 „Projekt-Abschlussbesprechung: Organisations- und Wirtschaftlichkeitsuntersuchungen“	BMI	090126_Abschlussbesprechung Org -u Wirtschaftlichkeit.ppt	Jan 09
33	Präsentation Kosten und Nutzen eines Servicecenters	BMI/ Land Hessen	413.06 100608_Foliensatz_Kosten_Nutzen_Stand ard.ppt	Jun 10
34	Artikel Behördenspiegel: 115" entlastete Hamburg um 750.000 Arbeitsminuten	Behördenspiegel	Behörden Spiegel.pdf	2011
35	Wirtschaftlichkeit und Wirtschaftlichkeitsuntersuchungen im öffentlichen Sektor	DHV	Wirtschaftlichkeitsuntersuchungen im öff. Sektor.pdf	2011

Nr.	Titel der Quelle	Autor	Dateiname	Jahr
36	115-Entscheidungshilfe: Anbindung als Informationsbereitsteller (IB) oder Aufbau eines eigenen Servicecenters	BMI	130222 115 Entscheidungshilfe.docx	Feb 13
37	Grundlagendokument 115- Informationsweiterleitung	BMI	Grundlagendokument Informationsweiterleitung.doc	Mrz 13
38	Wirtschaftlichkeitsbetrachtung 115 am Fallbeispiel der Technologieregion Karlsruhe mit dem 115 Servicecenter der Stadt Karlsruhe	SSC	Zweitaufschlag_WiBe115_0.4.0_Gliederung.docx	Okt 15
39	Wirtschaftlichkeitsbetrachtung D115 am Fallbeispiel der Technologieregion Karlsruhe	SSC	Sammler 01 - 0.0.5.doc	Okt 15
40	Ausgefüllte Todo-Liste für das SC Karlsruhe	Karlsruhe	Todo-Liste für das SC KA.docx	2015
41	No Task Left Behind? Examining the Nature of Fragmented Work	University of California, Irvine	413.02 Studie_interruptions.pdf	2005
42	Ratsvorlage: Aufbau und Einrichtung eines Service-Centers; hier: Finanzierungsplan und außerplanmäßige Bereitstellung von Haushaltsmitteln für das Jahr 2007	Stadt Wuppertal	413.09 Ratsvorlage Wuppertal Finanzierungsplan.doc	Jan 07
43	D115-Projektgesamtbericht	BMI	090126_D115_AP03_Einzelwirtschaftliche Betrachtung (2).pdf	Jan 09
44	Ergebnisprotokoll WIBE	CSC	413.12 20090826 Schätzklausur Dortmund V 1.0.doc	Aug 09
45	Leitfaden zur Anbindung an den D115-Netzbetrieb	BMI	090812.LTF_Anbindung_D115_Netzbetrieb_V.1.2.pdf	Aug 09
46	Mail D115/Durchschnittliche Besuchsdauer in der Bürgerberatung Bielefeld	Bielefeld	413.08 Durchschnittliche Bearbeitungszeit im persönlichen Kontakt Bielefeld.pdf	Okt 09
47	Leitfaden: Anbindung an die D115-Wissenssuche	BMI	091116_Leitfaden Anbindung an die D115-Wissenssuche.pdf	Nov 09
48	Projekt D115 Leitfaden: D115-Informationsbereitstellung	BMI	091116_Leitfaden D115-Informationsbereitstellung.pdf	Nov 09
49	E-Mail Wirtschaftlichkeitsaussagen D115 Dresden	Dresden	413.03 Wirtschaftlichkeit_Dresden.pdf	Mrz 10
50	Projektplan Aufbau des Servicecenters Dresden	k.A.	100414_Aufbaufahrplan Servicecenter Dresden.xlsx	Apr 10
51	Was soll nur aus unseren Gehirnen werden?	FAZ	413.01 100430_FAZ.pdf	Apr 10
52	Leitfaden: D115-Informationsbereitstellung	BMI	Leitfaden D115-Informationsbereitstellung.pdf	Feb 11
53	Integrationsfahrplan Bund allgemein	BMI	Integration_Bundesbehörde_110309_a.pdf	Mrz 11

Nr.	Titel der Quelle	Autor	Dateiname	Jahr
54	115 Leitfaden zur Anbindung an die 115-Netzplattform Einbindung der Servicecenter in die Behördennummer 115	BMI	Leitfaden%20Anbindung%20115-Netzbetrieb.pdf	Nov 11
55	Einheitliche Behördennummer 115 Der telefonische Bürgerservice für die moderne Verwaltung	BMI	111216_Broschüre_D115_Din A4_Web.pdf	Dez 11
56	Sprechzettel: Leitfaden Vorwahlfähigkeit	BMI	Leitfaden Vorwahlfähigkeit.docx	2014
57	Mögliches Fragenspektrum für den 27.10.2015 im SC 115 Karlsruhe	SSC	Fragenspektrum für 2015-10-27 in KA - 115 WiBe	Okt 15



Impressum:

Herausgeber
Bundesministerium des Innern
Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115
Referat O8
Alt-Moabit 140
10557 Berlin
Telefon: 030 18681-12535
www.115.de

Stand: Juli 2016