

First-Level-Support für Onlinedienste

[28.05.2025] Bei der 115-Teilnehmerkonferenz in Erfurt diskutierten rund 100 Gäste, wie die Behördennummer durch fundierte telefonische Erstinformationen zu Onlinediensten, flächendeckende Erreichbarkeit und KI-gestützten Chatbot-Einsatz weiterentwickelt werden kann.

Am vergangenen Mittwoch fand die 10. Teilnehmerkonferenz des 115-Verbundes in Erfurt statt ([wir berichteten](#)). Knapp 100 Gäste nahmen vor Ort und per Livestream an der zentralen Networking-Veranstaltung des 115-Verbundes teil. Im Fokus der Konferenz stand laut einer Pressemeldung der [FITKO](#) der Anspruch der 115, das Serviceangebot durch eine flächendeckende Erreichbarkeit und gemeinsame technische Innovation weiter auszubauen. Solche gemeinschaftlichen Lösungen im 115-Verbund seien ein wichtiges Instrument, um trotz angespannter Haushaltslagen auf die rasante Entwicklung in der Digitalisierung und sich verändernde Nutzungsgewohnheiten der Menschen reagieren zu können, betonte etwa Thomas Koch, Referatsleiter im Hessischen Ministerium für Digitalisierung und Innovation, im 115-Lenkungsausschuss.

Das Leistungsangebot der 115 soll künftig um die telefonische Erstinformation zu Onlinediensten erweitert werden: „Es muss unser gemeinsames Ziel sein, die 115 als zentrale Anlaufstelle für Verwaltungsfragen zu etablieren. Der Fokus muss dabei auf einer fundierten Beratung liegen. Deswegen ist auch der Auftrag des IT-Planungsrats zur Etablierung eines First-Level-Supports für Onlinedienste mit der 115 der richtige Weg“, sagt FITKO-Präsident André Göbel vor dem Hintergrund der zunehmenden Nutzung von Online-Verwaltungsdiensten durch Bürgerinnen und Bürger.

Als weitere Erfolgsfaktoren identifizierte Göbel die flächendeckende Erreichbarkeit der 115 und eine noch engere Verzahnung mit weiteren Produkten des IT-Planungsrats als Voraussetzung für eine zuverlässigen Service. Göbel hob die Bedeutung eines gemeinsamen Einsatzes innovativer technischer Lösungen im 115-Verbund hervor. Mit der Erweiterung des 115-Chatbots um KI-Funktionalitäten entwickelt die Behördennummer aktuell eine solche Lösung: Der Service-Chatbot soll im Sommer auf den Websites mehrerer Thüringer Kommunen pilotiert werden.

(sib)

Stichwörter: Panorama, 115, 115-Teilnehmerkonferenz, FITKO, künstliche Intelligenz