

<b>Geleitwort</b> .....	<b>5</b>
<b>Einführung</b> .....	<b>6</b>
<b>0 Zielsetzung und Vorgehensweise</b> .....	<b>10</b>
<b>1 Ausgangssituation: Die Einführung einer behördenübergreifenden Servicenummer verspricht einen hohen Nutzen für alle</b> .....	<b>12</b>
1.1 Internationale Erfahrungen .....	13
1.2 Nationale Erfahrungen.....	20
<b>2 Serviceversprechen Bürgertelefon 115: Die 115 ist erste Anlaufstelle bei Fragen zur öffentlichen Verwaltung</b> .....	<b>29</b>
Zugangskanal.....	32
Dienstleistungsbreite.....	32
Dienstleistungstiefe.....	33
Dienstleistungsabdeckung .....	33
Qualität des Dienstleistungsangebots .....	33
Verwaltungsinnovation.....	34
Bürgertelefon 115 als Krisen-/Lageninstrument.....	35
<b>3 Erfolgsfaktoren: Für die Realisierung müssen fünf wichtige Voraussetzungen erfüllt sein</b> .....	<b>38</b>
<b>4 Umsetzungsmodell: Ein multizentrisches Modell eignet sich in föderalen Strukturen am besten</b> .....	<b>41</b>
4.1 Organisation.....	50
4.2 Governance.....	55
4.3 Prozesse .....	55
4.4 Technik.....	57
<b>5 Geschäfts- und Betreibermodelle: Kosten und Komplexität sind begrenzt</b> .....	<b>61</b>
5.1 Vertretbare finanzielle Belastung für die Verwaltung.....	61
5.2 Verrechnung auf Basis des Gegenseitigkeitsmodells .....	65
5.3 Dezentrale Entscheidung über Betriebsform .....	67

<b>6</b>	<b>Einführungsstrategie: Die Weichen für den Erfolg werden jetzt gestellt</b>	69
	6.1 Berücksichtigung der Ausgangssituation	69
	6.2 Entscheidung über das Vorgehen bei der Umsetzung	72
	6.3 Konsequentes Umsetzungsmanagement	76
	Planung	76
	Statusverfolgung (Tracking)	79
	Führungs- und steuerungsstruktur (governance)	80
	6.4 zielgruppenspezifische Kommunikation	83
	6.5 Mittelfristige Entwicklungsperspektive / Ausblick	85
	<b>Anhang – Verzeichnis der Anlagen</b>	91
	<b>Anlage 1 - Regulatorische Rahmenbedingungen für das Bürgertelefon 115</b>	92
	2. Rechtlich relevante Einzelaspekte der Errichtung und Governance	99
	<b>Anlage 2 – Ergänzungen zu Empirie (international)</b>	112
	Zu 311 und öffentliche ServiceCenter in den USA	112
	Zu 101 und öffentlichen Servicecentern in Grossbritannien	115
	Zu Allô, service public in Frankreich	116
	Fazit der internationalen Erfahrungen und Übertragbarkeit	116
	<b>Anlage 3 – Ergänzungen Empirie (national)</b>	118
	Ausgangslage/ Bedarfssituation	118
	Status-Quo-Analyse	119
	Bürgerbefragung	125
	<b>Anlage 4 – Betriebsformen für 115-Servicecenter</b>	135
	Gestaltungsalternativen der 115-Realisierung in unterschiedlichen Trägerschaften	135
	Der Lösungsraum	140
	<b>Anlage 5 – Serviceprozesse des Bürgertelefons 115</b>	147
	<b>Anlage 6 – Grundlegende Infra-struktur im 115-Servicecenter</b>	151
	Anforderungen an das Wissensmanagement	152
	Anforderungen an das Vorgangsmanagement	154
	<b>Literaturverzeichnis</b>	156
	<b>Über ISPRAT</b>	158