

| Mindestanforderung & Fragestellung | Kurzantwort | Erläuterungen | Kommentare | Best Practices |
|---|---|----------------------|--|---|
| Hinweis: Die Evaluation und alle Fragen haben lediglich den Fokus auf die Nutzbarkeit der Mindestanforderungen für den Betrieb. Es ist nicht Teil der Evaluation, die Qualität der Organisation in den Ländern, den Betrieben oder in den Ländern, die Qualität der Online-Dienste oder gar der Besetzung der Rollen in einzelnen Projekten zu bewerten - niemand soll sich also in der Situation sehen, sich selbst oder Kolleginnen zu bewerten! | | | | |
| R1 Steuerungskreis | | | | |
| R1.01 Funktioniert die Zuordnung zu den FachMK? | | | | |
| R1.1.1 | Funktioniert die Zuordnung zu den FachMK? | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | - Bisher werden aktuelle Gremien diese sind an die existierenden Gremien der FMK angelehnt |
| R1.1.2 | Wie viele OD fallen in die Verantwortung mehrerer FachMK? | Keine | Hier Online-Dienste angeben | FMK hat eigenes Gremium für Unterhaltsvorschuss |
| R1.1.3 | Wieso konnte Steuerungskreis xy keiner FachMK zugeordnet werden? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | - Interesse der FMK Bisher überschaubar |
| R1.1.4 | Wie sieht die Lösung bei geteilter Verantwortung aus - ist sie praktikabel? | nicht vorhanden | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | - Teilnahme des Steuerungskreises bisher nicht eingeschränkt - Stimmberechtigung nur für die Unterzeichner der Verträge (9 Unterschriften) - Nur die Unterzeichner dürfen mitentscheiden |
| R1.1.5 | Welche Gremien werden für die Steuerungskreise gewählt (Werden die bereits aufgebauten Steuerungskreise der Entwicklungsphase übernommen oder komplett neu aufgesetzt)? | Gremien werden ü | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | - Abstimmung mit FMK derzeit sehr gut möglich (Voritz Bremen) - FachMK hat auch deutlich gemacht, wie sie den OD sehen -> Abstimmungsprozess im Ganzen |
| R1.1.6 | Gibt es einen weiteren Austausch mit den anderen Gremien der FachMK? | Nein | Wenn ja, hier erläutern: Inwiefern? | - Bisher an die Strukturen der FMK - mehrere Gremien innerhalb der FachMK - Kein warten auf die FMK um Steuerungskreise zu starten - MLAs wird empfohlen mit 2 Personen zu kommen (Fachlich + Organisatorisch/Entscheidungsbedarf) |
| R1.1.7 | Welche Argumente gibt es, mehr als einen Steuerungskreis in FachMK umzusetzen. | Anpassung an Arb | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | |
| R1.02 Treten Herausforderungen bei der Beschlussfassung auf? | | | | |
| R1.2.1 | Treten Herausforderungen bei der Beschlussfassung auf? | Ja | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | - Finanzielle Betrachtung aller Entscheidungen erforderlich. |
| R1.2.2 | Sind die Fughebe? / Sind die richtigen Entscheidungen im Steuerungskreis? Welche Entscheidungen sind das? | trifft eher zu | Hier erläutern, welche Entscheidungen sind das? | - zu geringe Erfahrungen |
| R1.2.3 | Braucht es genauere Vorgaben, welche Entscheidungen in den Steuerungskreis gehören? | Nein | Falls ja, bitte hier genauer beschreiben | - GO regelt die Aufgaben - zu geringe Erfahrungen/Vorbereitung durch Leitstelle |
| R1.2.4 | Sind die Steuerungskreise inhaltlich ausreichend vorbereitet, um einen glatten Ablauf sicherzustellen? Wer übernimmt die Vorbereitung? | trifft eher zu | Hier erläutern: Wer übernimmt die Vorbereitung? | - Leitstelle bereitet SK vor. - einfache Mehrheit, außer bei Finanzentscheidung |
| R1.2.5 | Welches Stimmverhältnis wurde für die Entscheidungsfindung gewählt (2/3 vs. Einstimmigkeit)? | Einstimmigkeit | Wenn anders, hier erläutern: Wie? | |
| R1.2.6 | Ist der Steuerungskreis damit handlungsfähig? | trifft zu | | |
| R1.2.7 | Steht der Aufwand für Einbindung und Mitsprache der mitnutzenden Länder im Verhältnis zum Ergebnis der Steuerungskreise (getroffenen Entscheidungen, Zeit, Handlungsfähigkeit BeLa)? | trifft eher nicht zu | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | Aktuell wenig Erfahrung in den mitnutzenden Ländern. Bisher immer der Einschätzung der Leitstelle gefolgt. |
| R1.2.8 | Gibt es Herausforderungen bei der Verteilung der Kosten? Wenn ja, welche? | Nein | Falls ja, bitte hier genauer beschreiben | |
| R1.2.9 | Würde die Muster-GO genutzt bzw. wie stark verändert? | Ja | Wenn Veränderungen vorgenommen wurden, hier genauer beschreiben? | |
| R1.03 Organisation der Steuerungskreise | | | | |
| R1.3.1 | Funktioniert die Bündelung von Onlinediensten (mehrerer Themenfelder) in einem Steuerungskreis? | trifft nicht zu | | Bisher keine Bündelung vorgenommen/überhaupt aktuell ruft BeV Steuerungskreis ein, jedes Land kann aber auch einen Steuerungskreis einberufen |
| R1.3.2 | Welcher BeV darf den Steuerungskreis einberufen bzw. mit wem muss dies alles abgestimmt sein? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | BeV |
| R1.3.3 | Wer übernimmt die Organisation? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | Erste Einschätzung ist ja, Fokussetzung hat hier aber sicher klare Vorteile Support aktuell nicht nach AG RaBe und als Interimslösung vorgegeben |
| R1.3.4 | Ist der gebündelte Steuerungskreis aus organisatorischer Sicht für alle Teilnehmenden tragbar? | trifft nicht zu | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | - Förderle Koordinierungsstelle - Es gibt eine zentrale Organisationseinheit, die die ODs bündelt - regelmäßige Abstimmungen der ODs in HB - Wissensaustausch ist bisher auch sehr sinnvoll |
| R1.3.5 | Werden die Belange des Supports ausreichend im Steuerungskreis aufgenommen? | trifft eher zu | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | |
| R1.3.6 | Ist ein regelmäßiger, genereller Wissensaustausch über mehrere/alle Steuerungskreise hinweg bzw. der BeLa generell geplant oder als notwendig erachtet? Wenn ja, welches Format wird als sinnvoll erachtet? | Nein | Wenn ja, hier beschreiben, welches Format als sinnvoll erachtet wird | |
| R2 Expertengruppen | | | | |
| R2.01 | Werden die Expertenrunden genutzt und wie häufig? | Nein | Wenn ja, hier Häufigkeit angeben | Gründung für den kommenden Steuerungskreis oeslant |
| R2.02 | Wer nimmt an den Expertengruppen teil? Nur Personen aus dem BeLa oder auch aus MLAs und wieso? | BeLa & MLAs | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | unklar |
| R2.03 | Können bestehende Arbeitsgruppen genutzt werden und welche? | Nein | Falls ja, bitte hier genauer beschreiben | wahrscheinlich die AG Unterhaltsvorschuss der FJFMK |
| R3 Betriebsverantwortlicher (BeV) | | | | |
| R3.01 Können die Betriebsverantwortlichen die ihnen übertragenen Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | | | | |
| R3.1.1 | Können die Betriebsverantwortlichen die ihnen übertragenen Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | trifft eher zu | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | sollte von jemand anderem beantwortet werden, Engpasserschätzung ist ja. |
| R3.1.2 | Ist die Abgrenzung zwischen BeV und Steuerungskreis klar? | trifft zu | Wenn nicht klar, hier genauer beschreiben | |
| R3.1.3 | Wird der/die Betriebsverantwortliche in für den Regelbetrieb notwendigen Entscheidungen oehemmt / gehindert? | trifft nicht zu | Wenn oehemmt, hier genauer beschreiben | Bisher nein Bisher keine Informationen - IT-Dienstleister z.T. hinderlich |
| R3.1.4 | Wie ist der Anforderungsprozess gestaltet? Welchen Aufgaben übernimmt der BeV? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | |
| R3.1.5 | Welcher Anteil (in Prozent) an den Betriebskosten eines EA-Dienstes werden für die Aufwände der Aufgaben des BeV veranschlagt? | % | | 5,34 |
| R3.1.6 | Funktioniert die Zuordnung und Kommunikation der BeV Rolle? | trifft eher zu | | |
| R3.02 Müssen weitere Governance-Ebenen definiert werden? | | | | |
| R3.2.1 | Müssen weitere Governance-Ebenen definiert werden? | Nein | | |
| R3.2.2 | Sind die für den Betrieb benötigten Verantwortlichkeiten vollständig abgedeckt? | Nein | | Dienstleister nimmt die Verantwortung nicht immer wahr. |
| R3.2.3 | Ist der Zuschnitt der Rolle richtig? | Ja | | |
| R3.2.4 | Welche Umsetzungsmodelle für die Rolle gibt es? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | interne Besetzung in der Betriebskoordination |
| R4 Second Level Support (techn.) BeLa | | | | |
| R4.01 Können die BeLas ihrer Verantwortung vom technischen Second Level Support nach? | | | | |
| R4.1.1 | Können die BeLas ihrer Verantwortung vom technischen Second Level Support nach? | Ja | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | Zielvorstellung vorhanden, Aktuelle Situation noch weit entfernt vom Ziel aufgrund des IT Dienstleisters sollte von jemand anderem beantwortet werden, Engpasserschätzung ist ja. Zentraler Eingangskanal -> jeder Fehler wird via Ticket eingegangen - Funktionspostfach der Leitstelle als Eingangskanal für MLAs - Verteilerte über betriebsverhindernde Fehler per E-Mail Verteiler ZEK beinhaltet Berechtigungskonzept keine 115 in Nutzung |
| R4.1.2 | Wie können Anfragen und Störungen aus mitnutzenden Ländern an den betrieblenden IT-Dienstleistern gemeldet werden? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | Direkter Zugang zum ZEK durch MLAs oeslant |
| R4.1.3 | Wie werden mitnutzende Länder über Anfragen und Störungen informiert? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | |
| R4.1.4 | Gibt es hierfür Berechtigungskonzepte? | Nein | Bitte hier Berechtigungskonzepte erläutern | |
| R4.02 Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | | | |
| R4.2.1 | In welcher Form nimmt der 2nd-Level-Support (technisch) des BeLa Anfragen und z. B. Störungsmeldungen durch Nutzende entgegen (telefonisch, per E-Mail, per Webservice/IVP)? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | |
| R4.2.2 | Wie viele Weiterleitungen kamen aus dem First Level? | | Hier Anzahl angeben | |
| R4.2.3 | Wie viele Weiterleitungen aus dem First Level konnten im Second Level abschließend bearbeitet werden? | | Hier Anzahl angeben | |
| R4.2.4 | Wie viele Weiterleitungen gingen anschließend noch an den Third Level? | | Hier Anzahl angeben | |
| R4.2.5 | Gibt es Anfragen, die gar nicht beantwortet werden konnten und wie wird mit diesen umgegangen? | Nein | Falls ja, bitte hier erläutern, mit wie diesen umgegangen wird | |
| R4.2.6 | Ist es möglich eine durchschnittliche Lösungszeit abzufahren? | Nein | | |
| R4.2.7 | Wurden Hinweise/Änderungswünsche vom Nutzenden zum Onlinedienst vom First Level weitergeleitet, ... | trifft eher zu | | |
| R4.2.8 | ... und wurden/werden diese bei der Weiterentwicklung berücksichtigt? | trifft eher zu | | |
| R4.2.9 | Wurden die Anfragen an den technischen Support ausreichend genug beschrieben? Sind Rückfragen erforderlich gewesen? Wenn ja, wie viele? | trifft eher zu | | |
| R4.2.10 | Werden bei Störungen standardisierte Informationen übermittelt (d. h. Problem, voraussichtliche Dauer, Workaround, Mitteilung von ggf. erforderlichen Masterkeys) ... | Nein | Falls ja, bitte hier genauer beschreiben | |
| R4.2.11 | ... bzw. gibt es ein Ausfallkonzept? | Nein | Falls ja, bitte hier genauer beschreiben | |
| R4.2.12 | Gibt es technische koordinierende Stellen, die den Betrieb der Onlinedienste inkl. der unterschiedlichen Komponenten, z. B. BundID, Elster, VSM, Terminbuchung verantworten? | Nein | Falls ja, bitte hier genauer beschreiben | |
| R5 Mitnutzungsverantwortliche(r) (MIV) | | | | |
| R5.01 Können die Rolle des/der Mitnutzungsverantwortlichen besetzt werden? | | | | |
| R5.1.1 | Können die Rolle des/der Mitnutzungsverantwortlichen besetzt werden? | Ja | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | Person in jedem Land vertraglich geneigt. - Kommunübergreifende Themen beim MIV - einzelne Kommunefragen zu Kommuneverträgen |
| R5.1.2 | Welche Umsetzungsmodelle für die Rolle gibt es? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | |
| R5.02 Können die Mitnutzungsverantwortlichen die ihnen übertragenen Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | | | | |
| R5.2.1 | Können die Mitnutzungsverantwortlichen die ihnen übertragenen Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | trifft eher zu | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | Stungen aufgestellt oder aus der Fachlichkeit Die Basics, die bisher benötigt wurden, sind erfüllt wurden |
| R5.2.2 | Ist der Zuschnitt der Rolle richtig? Welche Herausforderungen gibt es? | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | |
| R5.2.3 | Gibt es einen Austausch zwischen BeV und MIVs? Wie sieht der aus und ist es ausreichend? | trifft eher zu | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | Aktuell saßen die MIVs im Steuerungskreis in den meisten Ländern gehen die Kommunen direkt auf den BeV zu, Einzel sitzt das Land dazwischen, kann aber oft auch nur weitergeben. |
| R5.2.4 | Bündeln die MIVs tatsächlich die Anforderungen ihrer Kommunen oder gehen diese direkt auf den BeV zu? (Wird die Rolle der Kernteams Nachnutzung - siehe Kommunapakt - wahrgenommen?) | trifft nicht zu | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | |
| R5.2.5 | Braucht es andere / weitere technische oder organisatorische / strukturelle Unterstützung? | Nein | Falls ja, bitte hier genauer beschreiben | First Level Support aktuell die Kommunen - Großteil der Fragen sind fachlicher Natur - fachliche Fragen mussten bisher ohnehin durch Kommune übernommen |
| R5.2.6 | Können MIV den First Level-Support sowie den fachlichen und technischen Support (im Second Level) sicherstellen? | trifft eher zu | | |
| R5.2.7 | Braucht es eine detaillierte Rollenbeschreibung der Mitnutzungsverantwortlichen (Befähigungskonzept für MLAs)? | Ja | | |
| R6 Second Level Support (fachlich) MLAs | | | | |
| R6.01 Können die MLAs ihrer Verantwortung vom fachlichem Second Level Support nach? | | | | |
| R6.1.1 | Können die MLAs ihrer Verantwortung vom fachlichem Second Level Support nach? | trifft eher zu | Falls ja, bitte hier genauer beschreiben | - haben keine Wahl, weil Fachlichkeit = 1st Level Support Medium hat sich geändert -> mehr schriftlich |
| R6.1.2 | Hat sich etwas für die Fachlichkeit verändert? | Nein | Falls ja, bitte hier genauer beschreiben | - Fragen haben sich kaum geändert Fachlichkeit sortiert die Anfragen in technische und fachliche Fragen -> bisher out Es gibt keine Ticketzuordnung |
| R6.1.3 | Wie oft funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfragen? | Befriedigend | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | |
| R6.1.4 | Wurde eine Instanz etabliert, um Ticket/Fehlzuordnungen zu korrigieren? | Nein | Falls ja, bitte hier genauer beschreiben | |
| R6.1.5 | Wurden bisher alle Probleme der mitnutzenden Länder über die BeLa gelöst? | | | |

| Mindestanforderung & Fragestellung | Kurzantwort | Erläuterungen | Kommentare | Best Practices |
|---|---|----------------------|---|----------------|
| Hinweis: Die Evaluation und alle Fragen haben lediglich den Fokus auf die Nutzbarkeit der Mindestanforderungen für den Betrieb. Es ist nicht Teil der Evaluation, die Qualität der Organisation in den Ländern, den Betrieb in den Ländern, die Qualität der Online-Dienste oder gar der Besetzung der Rollen in einzelnen Projekten zu bewerten - niemand soll sich also in der Situation sehen, sich selbst oder Kolleg:innen zu bewerten! | | | | |
| R1 Steuerungskreis | | | | |
| R1.01 Funktioniert die Zuordnung zu den FachMK? | | | | |
| R1.1.1 | Funktioniert die Zuordnung zu den FachMK? | keine Angabe | Steuerungskreis wurde noch nicht definiert, da sich die EFA-Drohne noch im Rollout befindet | |
| R1.1.2 | Wie viele OD fallen in die Verantwortung mehrerer FachMK? | keine Angabe | Steuerungskreis wurde noch nicht definiert, da sich die EFA-Drohne noch im Rollout befindet | |
| R1.1.3 | Wieso konnte Steuerungskreis xy keiner FachMK zugeordnet werden? | keine Angabe | Steuerungskreis wurde noch nicht definiert, da sich die EFA-Drohne noch im Rollout befindet | |
| R1.1.4 | Wie sieht die Lösung bei geteilter Verantwortung aus – ist sie praktikabel? | keine Angabe | Steuerungskreis wurde noch nicht definiert, da sich die EFA-Drohne noch im Rollout befindet | |
| R1.1.5 | Welche Gremien werden für die Steuerungskreise gewählt (-Werden die bereits aufgebauten Steuerungskreise der Entwicklungsphase übernommen oder komplett neu aufgesetzt?) | keine Angabe | Steuerungskreis wurde noch nicht definiert, da sich die EFA-Drohne noch im Rollout befindet | |
| R1.1.6 | Gibt es einen weiteren Austausch mit den anderen Gremien der FachMK? | keine Angabe | Steuerungskreis wurde noch nicht definiert, da sich die EFA-Drohne noch im Rollout befindet | |
| R1.1.7 | Welche Argumente gibt es, mehr als einen Steuerungskreis je FachMK umzusetzen. | keine Angabe | Steuerungskreis wurde noch nicht definiert, da sich die EFA-Drohne noch im Rollout befindet | |
| R1.02 Treten Herausforderungen bei der Beschlussfassung auf? | | | | |
| R1.2.1 | Treten Herausforderungen bei der Beschlussfassung auf? | Nein | Steuerungskreis wurde noch nicht definiert, da sich die EFA-Drohne noch im Rollout befindet | |
| R1.2.2 | Stimmt die Flughöhe? / Landen die richtigen Entscheidungen im Steuerungskreis? Welche Entscheidungen sind das? | trifft eher zu | Steuerungskreis wurde noch nicht definiert, da sich die EFA-Drohne noch im Rollout befindet | |
| R1.2.3 | Braucht es genauere Vorgaben, welche Entscheidungen in den Steuerungskreis gehören? | Nein | Steuerungskreis wurde noch nicht definiert, da sich die EFA-Drohne noch im Rollout befindet | |
| R1.2.4 | Sind die Steuerungskreise inhaltlich ausreichend vorbereitet, um einen glatten Ablauf sicherzustellen? Wer übernimmt die Vorbereitung? | trifft eher zu | Steuerungskreis wurde noch nicht definiert, da sich die EFA-Drohne noch im Rollout befindet | |
| R1.2.5 | Welches Stimmverhältnis wurde für die Entscheidungsfindung gewählt (2/3 vs. Einstimmigkeit)? | Einstimmigkeit | Steuerungskreis wurde noch nicht definiert, da sich die EFA-Drohne noch im Rollout befindet | |
| R1.2.6 | Ist der Steuerungskreis damit handlungsfähig? | trifft eher zu | Steuerungskreis wurde noch nicht definiert, da sich die EFA-Drohne noch im Rollout befindet | |
| R1.2.7 | Steht der Aufwand für Einbindung und Mitsprache der mitnutzenden Länder im Verhältnis zum Ergebnis der Steuerungskreise (getroffenen Entscheidungen, Zeit, Handlungsfähigkeit BeLa)? | trifft zu | Steuerungskreis wurde noch nicht definiert, da sich die EFA-Drohne noch im Rollout befindet | |
| R1.2.8 | Gibt es Herausforderungen bei der Verteilung der Kosten? Wenn ja, welche? | Nein | Steuerungskreis wurde noch nicht definiert, da sich die EFA-Drohne noch im Rollout befindet | |
| R1.2.9 | Wurde die Muster-GO genutzt bzw. wie stark verändert? | Nein | Steuerungskreis wurde noch nicht definiert, da sich die EFA-Drohne noch im Rollout befindet | |
| R1.03 Organisation der Steuerungskreise | | | | |
| R1.3.1 | Funktioniert die Bündelung von Onlinediensten (mehrerer Themenfelder) in einem Steuerungskreis? | trifft eher nicht zu | Steuerungskreis wurde noch nicht definiert, da sich die EFA-Drohne noch im Rollout befindet | |
| R1.3.2 | Welcher BeV darf den Steuerungskreis einberufen bzw. mit wem muss dies alles abgestimmt sein? | trifft eher nicht zu | Steuerungskreis wurde noch nicht definiert, da sich die EFA-Drohne noch im Rollout befindet | |
| R1.3.3 | Wer übernimmt die Organisation? | trifft eher nicht zu | Steuerungskreis wurde noch nicht definiert, da sich die EFA-Drohne noch im Rollout befindet | |
| R1.3.4 | Ist der gebündelte Steuerungskreis aus organisatorischer Sicht für alle Teilnehmenden tragbar? | trifft nicht zu | Steuerungskreis wurde noch nicht definiert, da sich die EFA-Drohne noch im Rollout befindet | |
| R1.3.5 | Werden die Belange des Supports ausreichend im Steuerungskreis aufgenommen? | trifft eher zu | Steuerungskreis wurde noch nicht definiert, da sich die EFA-Drohne noch im Rollout befindet | |
| R1.3.6 | Ist ein regelmäßiger, genereller Wissensaustausch über mehrere/alle Steuerungskreise hinweg bzw. der BeLa generell geplant oder als notwendig erachtet? Wenn ja, welches Format wird als sinnvoll erachtet? | Nein | Steuerungskreis wurde noch nicht definiert, da sich die EFA-Drohne noch im Rollout befindet | |
| R2 Expertengruppen | | | | |
| R2.01 | Werden die Expertengruppen genutzt und wie häufig? | Nein | Es gibt bislang keine Expertengruppe | |
| R2.02 | Wer nimmt an den Expertengruppen teil? Nur Personen aus dem BeLa oder auch aus MiLa und wieso? | keine Angabe | Es gibt bislang keine Expertengruppe | |
| R2.03 | Konnten bestehende Arbeitsgruppen genutzt werden und welche? | Nein | Es gibt bislang keine Expertengruppe | |
| R3 Betriebsverantwortliche(r) (BeV) | | | | |
| Können die Betriebsverantwortlichen die ihnen übertragenden Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | | | | |
| R3.01 | Können die Betriebsverantwortlichen die ihnen übertragenden Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | trifft eher zu | EFA-Drohne befindet sich noch im Rollout, Aufgaben des BeV's werden daher noch nicht umgesetzt. | |
| R3.1.1 | Ist die Abgrenzung zwischen BeV und Steuerungskreis klar? | trifft eher nicht zu | Steuerungskreis wurde noch nicht definiert, da sich die EFA-Drohne noch im Rollout befindet | |
| R3.1.2 | Wird der/die Betriebsverantwortliche in für den Regelbetrieb notwendigen Entscheidungen gehemmt / gehindert? | trifft eher zu | EFA-Drohne befindet sich noch im Rollout, Aufgaben des BeV's werden daher noch nicht umgesetzt. | |
| R3.1.3 | Wie ist der Anforderungsprozess gestaltet? Welchen Aufgaben übernimmt der BeV? | trifft eher zu | Die Anforderungen werden aktuell vom Rollout-Team des betreffenden Landes aufgenommen, zentral dokumentiert, mit dem MiLa abgestimmt und vom Entwicklungsteam des BeV in Sprints umgesetzt. Für den Betrieb des OD sind 30% veranschlagt. Auf Ebene des BeV gibt es bislang keine Aufwandschätzung. | |
| R3.1.4 | Welcher Anteil (in Prozent) an den Betriebskosten eines EFA-Dienstes werden für die Aufwände der Aufgaben des BeV veranschlagt? | % | der Online-Dienst befindet sich im Rollout - Aussage kann noch nicht gefällt werden | |
| R3.1.5 | Funktioniert die Zuordnung und Kommunikation der BeV Rolle? | trifft eher zu | | |
| R3.1.6 | Müssen weitere Governance-Ebenen definiert werden? | Nein | Bilanz kein Bedarf | |
| R3.2.1 | Müssen weitere Governance-Ebenen definiert werden? | Nein | Bilanz kein Bedarf | |
| R3.2.2 | Sind die für den Betrieb benötigten Verantwortlichkeiten vollständig abgedeckt? | Nein | Bilanz kein Bedarf | |
| R3.2.3 | Ist der Zuschnitt der Rolle richtig? | Nein | Bilanz kein Bedarf | |
| R3.2.4 | Welche Umsetzungsmodelle für die Rolle gibt es? | Nein | Bilanz kein Bedarf | |
| <small>*In der AL-Runde vom 24.08.22, auf der das Preismodell beschlossen wurde, wurde die Aufgabe formuliert, dass die Kosten für die fachliche Steuerung und Koordination der Kooperation („Fachliche Leitstelle“) entgeg. Kostenart 10 des Beschusses 2021/24) jeweils auf 10% der Betriebskosten veranschlagt werden und die AG Rolle geboten wird, diesen Ansatz zu prüfen</small> | | | | |
| R4 Second Level Support (techn.) BeLa | | | | |
| R4.01 Können die Belas ihrer Verantwortung vom technischen Second Level Support nach? | | | | |
| R4.1.1 | Können die Belas ihrer Verantwortung vom technischen Second Level Support nach? | Nein | In BW wird aktuell eine Supportstruktur aufgebaut | |
| R4.1.2 | Wie können Anfragen und Störungen aus mitnutzenden Ländern an den betreibenden IT-Dienstleistern gemeldet werden? | | Standardsupportkanal, Funktionspostfach mit Anbindung Ticketsystem | |
| R4.1.3 | Wie werden mitnutzende Länder über Anfragen und Störungen informiert? | | Changes, Major Incidents an Kontaktstellen, Service Desk der Milas über Mail/Schnittstellen | |
| R4.1.4 | Gibt es hierfür Berechtigungskonzepte? | Nein | tbd | |
| R4.02 Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | | | |
| R4.2.1 | In welcher Form nimmt der 2nd-Level-Support (technisch) des BeLa Anfragen und z. B. Störungsmeldungen durch Nutzende entgegen (telefonisch, per E-Mail, per Webservice/API)? | | OD noch nicht live - intern: über Ticketsystem SD; extern über SD/115 des Milas (Mail/Schnittstelle) | |
| R4.2.2 | Wie viele Weiterleitungen kamen aus dem First Level? | | OD noch nicht live, daher keine Zahlen vorhanden | |
| R4.2.3 | Wie viele Weiterleitungen aus dem First Level konnten im Second Level abschließend bearbeitet werden? | | OD noch nicht live, daher keine Zahlen vorhanden | |
| R4.2.4 | Wie viele Weiterleitungen gingen anschließend noch an den Third Level? | | OD noch nicht live, daher keine Zahlen vorhanden | |
| R4.2.5 | Gibt es Anfragen, die gar nicht beantwortet werden konnten und wie wird mit diesen umgegangen? | Ja | Weiterleitung an Eskalationsinstanz, die Einzelfälle prüft | |
| R4.2.6 | Ist es möglich eine durchschnittliche Lösungszeit abzufragen? | Nein | Aktuell noch nicht, soll im zukünftigen Reporting abrufbar sein | |
| R4.2.7 | Wurden Hinweise/Änderungswünsche vom Nutzenden zum Onlinedienst vom First Level weitergeleitet... | trifft eher zu | Anfragen/Anforderungen werden von Sachbearbeitende der Milas gesammelt und kommuniziert. Diese werden durch das Rollout-Team aufgenommen und in der zukünftigen Weiterentwicklung berücksichtigt. | |
| R4.2.8 | ... und wurden/werden diese bei der Weiterentwicklung berücksichtigt? | trifft eher zu | Anfragen/Anforderungen werden von Sachbearbeitende der Milas gesammelt und kommuniziert. Diese werden durch das Rollout-Team aufgenommen und in der zukünftigen Weiterentwicklung berücksichtigt. | |
| R4.2.9 | Wurden die Anfragen an den technischen Support ausreichend genug beschrieben? Sind Rückfragen erforderlich gewesen? Wenn ja, wie viele? | trifft eher zu | Übergeordnete regelmäßige Absprachetermine werden notwendig sein | |
| R4.2.10 | Wenden bei Störungen standardisierte Informationen übermittelt (d. h. Problem, voraussichtliche Dauer, Workarounds, Mitteilung von ggf. erforderlichen Master tickets) ... | Nein | OD noch nicht live, ist für die Zukunft jedoch vorgesehen | |
| R4.2.11 | ... bzw. gibt es ein Ausfallkonzept? | Nein | Für den OZG-Hub wird aktuell ein Ausfallkonzept erstellt, auf Ebene des OD gibt es kein Ausfallkonzept | |
| R4.2.12 | Gibt es technische koordinierende Stellen, die den Betrieb der Onlinedienste inkl. der unterschiedlichen Komponenten, z.B. BundID, Elster, VSM, Terminbuchung verantworten? | keine Angabe | Betriebsverantwortliche Stelle | |
| R5 Mitnutzungs-verantwortliche(r) (Miv) | | | | |
| R5.01 Konnte die Rolle des/der Mitnutzungsverantwortlichen besetzt werden? | | | | |
| R5.1.1 | Konnte die Rolle des/der Mitnutzungsverantwortlichen besetzt werden? | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | |
| R5.1.2 | Welche Umsetzungsmodelle für die Rolle gibt es? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | Diagramm |
| R5.02 Können die Mitnutzungsverantwortlichen die ihnen übertragenden Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | | | | |

| | | | | | |
|--|---|----------------|---|--|--|
| R5.2.1 | Können die Mitnutzungsverantwortlichen die ihnen übertragenden Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | trifft eher zu | Im Rahmen des Rollouts sind AnsprechpartnerInnen der MILAs vorhanden. Ob dies perspektivisch auch die Mitnutzungsverantwortlichen sind, ist noch nicht abschließend geklärt. Es würde sich aber eignen, wenn die Ansprechpartner dieseiben bleiben. | | |
| R5.2.2 | Ist der Zuschnitt der Rolle richtig? Welche Herausforderungen gibt es? | Nein | Im Rahmen des Rollouts sind AnsprechpartnerInnen der MILAs vorhanden. Ob dies perspektivisch auch die Mitnutzungsverantwortlichen sind, ist noch nicht abschließend geklärt. Es würde sich aber eignen, wenn die Ansprechpartner dieseiben bleiben. Im Rahmen des Rollouts gibt es einen kontinuierlichen Austausch zwischen AnsprechpartnerInnen der MILAs und dem Rolloutteam. | | |
| R5.2.3 | Gibt es einen Austausch zwischen BeV und MIVs? Wie sieht der aus und ist es ausreichend? | trifft eher zu | | | |
| R5.2.4 | Bündeln die MIVs tatsächlich die Anforderungen ihrer Kommunen oder gehen diese direkt auf den BeV zu? (Wird die Rolle der Kernteams Nachnutzung - siehe Kommunapakt - wahrgenommen)? | trifft eher zu | EFA-Drohne ist ein OD auf Landesebene, daher keine Kommunen beteiligt. | | |
| R5.2.5 | Braucht es andere / weitere technische oder organisatorische / strukturelle Unterstützung? | Nein | k.A. | | |
| R5.2.6 | Können MIV den First Level-Support sowie den fachlichen und technischen Support (im Second Level) sicherstellen? | trifft eher zu | Im Rahmen des Rollouts hat sich gezeigt, dass an vielen Stellen noch keine oder sehr geringe Supportstrukturen vorhanden sind. | | |
| R5.2.7 | Braucht es eine detailliertere Rollenbeschreibung der Mitnutzungsverantwortlichen (Befähigungskonzept für MILA)? | Ja | Dies wäre wünschenswert | | |
| R6 Second Level Support (fachlich) MILA | | | | | |
| R6.01 Kommen die MILAs ihrer Verantwortung von fachlichem Second Level Support nach? | | | | | |
| R6.1.1 | Kommen die MILAs ihrer Verantwortung von fachlichem Second Level Support nach? | trifft eher zu | bislang gibt es noch keine MILAs, da sich OD im Rollout befindet | | |
| R6.1.2 | Hat sich etwas für die Fachlichkeit verändert? | Nein | bislang gibt es noch keine MILAs, da sich OD im Rollout befindet | | |
| R6.1.3 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfragen? | Befriedigend | nach kein Ticketrouting in 2nd Level Support, da OD noch im Rollout | | |
| R6.1.4 | Wurde eine Instanz etabliert, um Ticket-Fehlzuordnungen zu korrigieren? | Nein | nach kein Ticketrouting in 2nd Level Support, da OD noch im Rollout | | |
| R6.1.5 | Inwiefern bildet diese Rolle die unterschiedlichen Länderrechte ab? | | nach kein Ticketrouting in 2nd Level Support, da OD noch im Rollout | | |
| R6.1.6 | Wie würde der fachliche Second Level Support bisher bei den EFA-Diensten in Bezug auf Landesrecht gelöst? | | nach kein Ticketrouting in 2nd Level Support, da OD noch im Rollout | | |
| R7 Second Level Support (technisch) MILA | | | | | |
| R7.01 Kommen die MILAs ihrer Verantwortung von technischem Second Level Support nach? | | | | | |
| R7.1.1 | Kommen die MILAs ihrer Verantwortung von technischem Second Level Support nach? | keine Angabe | nach kein Ticketrouting in 2nd Level Support, da OD noch im Rollout | | |
| R7.1.2 | Hat sich etwas für die landesinternen IT-Dienstleister geändert? | keine Angabe | nach kein Ticketrouting in 2nd Level Support, da OD noch im Rollout | | |
| R7.1.3 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfragen? | Befriedigend | nach kein Ticketrouting in 2nd Level Support, da OD noch im Rollout | | |
| R7.1.4 | Wurde eine Instanz etabliert, um Ticket-Fehlzuordnungen zu korrigieren? | keine Angabe | Weiterleitung an Eskalationsinstanz, die Zuständigkeiten prüfen muss | | |
| R7.1.5 | Wurden zusätzlichen Rollen oder Organisationseinheiten geschaffen? | Nein | | | |
| R7.1.6 | Klappt die Regionalisierung der technischen Fragestellungen? | keine Angabe | Zentraler Service-Desk soll Kommunen als erste Anlaufstelle entlasten | | |
| R7.1.7 | Gibt es eine Unterscheidung der Fragestellungen zwischen kommunaler Zuständigkeit und Landeszuständigkeit? | keine Angabe | Zentraler Service-Desk soll Kommunen als erste Anlaufstelle entlasten | | |
| R8 Service Desk / First Level Support MILA | | | | | |
| R8.01 Ist First Level Support in jedem MILA ausreichend gewährleistet? | | | | | |
| R8.1.1 | Ist First Level Support in jedem MILA ausreichend gewährleistet? | Nein | Da sich der OD im Rollout befindet, noch keine Supportaufkommen | | |
| R8.1.2 | Welche Interimslösungen wurden geschaffen? | | Da sich der OD im Rollout befindet, noch keine Supportaufkommen | | |
| R8.1.3 | Gibt es einen Unterschied zwischen dem First-Level-Support mit der 115 und sonstigen Anbietern des First-Level-Supports? Welche? Falls die 115 nicht für den Support zuständig ist: Aus welchem Grund wurde ein anderes Service Center gewählt? | Nein | Kapazitive Gründe, Konzeptionelle Neugestaltung der ITSM-Strukturen vorab notwendig | | |
| R8.02 Fragen an die 115 (nicht Teil unserer Interviews): | | | | | |
| R8.2.1 | Was können wir von den Support Piloten der 115 lernen? | | 115 (Telefonie) bislang noch nicht in den Supportablauf integriert | | |
| R8.2.2 | Wie können die Anfragenden (Bürger:innen) Verwaltungsmitarbeiter:innen) eine Rückmeldung über die Behebung ihres Problems erhalten? | | 115 (Telefonie) bislang noch nicht in den Supportablauf integriert | | |
| R8.2.3 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfragen? | Befriedigend | 115 (Telefonie) bislang noch nicht in den Supportablauf integriert | | |
| R8.2.4 | Wie werden Erfahrungen zu häufigen Fragestellungen zu einzelnen Diensten oder übergreifenden Komponenten zwischen den Ländern geteilt? | | 115 (Telefonie) bislang noch nicht in den Supportablauf integriert | | |

| Mindestanforderung & Fragestellung | Kurzantwort | Erläuterungen | Kommentare | Best Practices |
|--|--|----------------------|---|----------------|
| Hinweis: Die Evaluation und alle Fragen haben lediglich den Fokus auf die Nutzbarkeit der Mindestanforderungen für den Betrieb. Es ist nicht Teil der Evaluation, die Qualität der Organisation in den Ländern, den Betrieb in den Ländern, die Qualität der Online-Dienste oder gar der Besetzung der Rollen in einzelnen Projekten zu bewerten - niemand soll sich also in der Situation sehen, sich selbst oder Kolleg:innen zu bewerten! | | | | |
| S1 Bereitstellung First-Level-Support | | | | |
| S1.01 Fragen an die 115 (nicht Teil unserer Interviews) | | | | |
| S1.1.1 | Funktioniert die abschließende Bearbeitung im First Level mithilfe der bereitgestellten Informationen? | keine Angabe | 115 (Telefonie) bislang noch nicht in den Supportablauf integriert | |
| S1.1.2 | Gibt es Daten zu Anrufvolumen und typischen Fragestellungen? | Nein | 115 (Telefonie) bislang noch nicht in den Supportablauf integriert | |
| S1.02 Nutzung anderer Service Center | | | | |
| S1.2.1 | Wie funktioniert der Support, falls der First-Level-Support nicht von der 115 bereitgestellt wird? | Gut | Tickets aus BaWü können ohne Einschränkungen im zentralen Ticketsystem bearbeitet werden, andere BL sind noch nicht angeschlossen | |
| S1.03 Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird | | | | |
| S1.3.1 | Wurde ein First-Level-Support eingerichtet? | Ja | 115 (Telefonie) bislang noch nicht in den Supportablauf integriert | |
| S1.3.2 | Gab es einen zeitlich ausreichenden Vorlauf bei Übernahme von (neuen) Online-Diensten? | trifft eher nicht zu | Teilweise musste der Support für neue OD spontan übernommen werden, diese Fälle sollen durch eine Verbesserung der Kommunikationswege verringert werden | |
| S1.3.3 | Wer übernimmt die Organisation? | | Landesdienstleister koordiniert. Externer Dienstleister führt die Rolle des Service Desk aus. | |
| S1.3.4 | Welche technischen und organisatorischen Maßnahmen mussten hierzu durchgeführt werden? | | Durchführung eines Service-Boardings mit Befüllen einer Routingmatrix und Abhaken einer Boarding-Checkliste | |
| S1.3.5 | Welche Aufwände oder Kosten waren für Einrichtung des First-Level-Supports erforderlich? | | Keine Angaben | |
| S1.3.6 | Gibt es Erkenntnisse zu Fallzahlen für Online-Dienste, falls ja, welche? | Ja | Ticketanzahlen und absolute Serviceaufrufe können durch das Ticketsystem USM und das Website-Tracking Tool Matomo ausgewertet werden | |
| S1.3.7 | Musste für den First-Level-Support neues Personal aufgebaut werden? Falls ja, steht bereits zusätzliches Personal zum First-Level-Support für Online-Dienste zur Verfügung? | trifft eher zu | Service Desk wird von einem externen DL übernommen (Benötigte Kapazitäten müssen frühstmöglich angekündigt werden) | |
| S2 Verantwortlichkeiten Second- und Third-Level-Support | | | | |
| S2.01 Ist die Kommunikationsmatrix hilfreich? Können die Länder damit arbeiten? Wie wird dies umgesetzt? | | | | |
| S2.01 | Ist die Kommunikationsmatrix ausreichend? Was fehlt? | trifft eher zu | Nutzung einer Routingmatrix | |
| S2.02 | Funktioniert die Weiterleitung an Second und Third Level Support? | keine Angabe | Nutzung einer Routingmatrix | |
| S2.3.1 | Funktioniert die Weiterleitung an Second und Third Level Support? | trifft eher zu | Verfahren nach Routingmatrix | |
| S2.3.2 | Wurde für den OD eine zuständige Stelle für den technischen Betrieb und den fachlichen Support (Second Level) bestimmt? Wo wurden die zuständigen Stellen dokumentiert und wie können relevante Akteure auf die Informationen zugreifen? | Nein | Zuständigkeiten und Bearbeitergruppe in Routingmatrix hinterlegt, Informationen zu einem Ticket liegen im Ticketsystem | |
| S2.3.3 | Wie wird diese Weiterleitung realisiert? | | Weiterleitung im Ticketsystem | |
| S2.3.4 | Sollte bundesweit einheitlich vorgegeben werden, ob der IT-DL des BeLa oder des MILA erste Anlaufstelle für den technischen Support ist? Bzw. spielt der IT-DL des MILA eine Rolle? | Nein | 1. Schritt ist die Prüfung von (bspw.) technischen Ausfällen im MILA. Wurde dies ausgeschlossen erfolgt die Weiterleitung an BeLa. | |
| S2.3.5 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfragen? Gibt es eine Methode, um Ticket-Fehlzuordnungen effizient zu korrigieren? | Befriedigend | Ausreichende Schulung der Service Agents | |
| S2.04 Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird | | | | |
| S2.4.1 | Wurde mit den IT-Dienstleistern, die Online-Dienste bereitstellen, ein "Betriebs- und Support-Konzept" erarbeitet und umgesetzt? | Nein | In Bearbeitung | |

| | | | | | |
|---|---|-----------------|--|--|--|
| S2.4.2 | Falls ein "Betriebs- und Support-Konzept" erarbeitet und umgesetzt wurde: Wurde das Personal, das den First Level Support leisten soll, dahingehend geschult? | Nein | In Bearbeitung | | |
| S3 Wissensmanagement (FAQ; Workarounds; Kategorisierungen) | | | | | |
| S3.01 Funktioniert die Übergabe von allgemeinen Infos, FAQs und Schulungsunterlagen zum OD an den First Level Support? | | | | | |
| S3.1.1 | Funktioniert die Übergabe von allgemeinen Infos, FAQs und Schulungsunterlagen zum OD an den First Level Support? | trifft eher zu | Genügend Vorlaufzeit und klare Zuständigkeiten vorausgesetzt | | |
| S3.1.2 | Welche Umsetzungsbeispiele für FAQs etc. gibt es und was funktioniert gut? | | Known Errors erwiesen sich als hilfreich | | |
| S3.1.3 | Welche Informationen fehlen? Wer muss diese zur Verfügung stellen? | | Wissenstransfer vom 2nd/3rd Level an den 1st Level | | |
| S3.1.4 | Sind die Kontakte für die Weiterleitung an den fachlichen und technischen Second Level Support klar? | trifft eher zu | Verfahren nach Routinematix | | |
| S3.1.5 | Welche weiteren Optionen wurden genutzt, um Wissen (z.B. typische Fehler und Lösungen, Verfahrenshinweise, etc.) zu den Onlinediensten zu liefern? | | Informationen zu einer übergeordneten Ticketlösung wurden im Ticketsystem mitgegeben | | |
| S3.1.6 | Welche weiteren Herausforderungen treten beim Wissensmanagement auf? | | Zentrale Ablage | | |
| S3.02 Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird | | | | | |
| S3.2.1 | Stellt das BeLa die Informationen für die Beauskunftung im First-Level-Support zu Online-Dienste anhand der Leistungsbeschreibungen im XZuFi-Standard über die 115-Softwareplattform zur Verfügung? | Nein | | | |
| S3.2.2 | Falls die Informationen durch die BeLa nicht anhand von XZuFi bereitgestellt werden, in welchen Formaten werden die Informationen bereitgestellt und warum? | | gilt es noch zu definieren | | |
| S3.2.3 | Können insbesondere Informationen zur Handhabung von komplexen Online-Dienste tatsächlich allein durch die Leistungsbeschreibungen abgedeckt werden? Wie können Handbücher, Klickanleitungen, etc. bereitgestellt werden? | | gilt es noch zu definieren | | |
| S3.2.4 | Besteht z. B. die Möglichkeit, dass der First Level Support aus der Praxis heraus Nutzerprobleme weiterleiten kann und werden bzw. würden diese in den FAQ berücksichtigt? | Nein | Erfahrungsaufbau bei Service-Agents ist zentral bei der Anfragenbearbeitung. Dies muss weitergehend in einem zentralen Wissensmanagement festgehalten werden (z.B. FAQ). | | |
| S4 Übergreifende Ticketverantwortung | | | | | |
| S4.01 Welche Instanz wurde etabliert um die Nachverfolgung des Ticketzustandes bzw. eine Prüfung der abgeschlossenen Bearbeitung zu ermöglichen? | | | | | |
| S4.02 Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | | | | |
| S4.2.1 | Wurde ein Prozess eingerichtet, der den First-Level-Support dazu befähigt, gegenüber Bürgerinnen und Bürgern Auskunft zum Bearbeitungsstatus einer Anfrage zu erteilen, unabhängig davon, in welcher Support-Schicht (First-Level, Second-Level, Third-Level) die Anfrage bearbeitet wird oder wurde? | Nein | Schnelles Agieren der Supportinstanzen minimieren solche Anfragen | | |
| S4.2.2 | Falls ja: Welche technischen und organisatorischen Maßnahmen mussten hierzu durchgeführt werden? | | | | |
| S4.2.3 | Falls ja: Welche Aufwände oder Kosten waren für die Einrichtung erforderlich? | | | | |
| S4.2.4 | Gibt es Erkenntnisse zu Fallzahlen (Wie oft werden Ticket-Status durch Bürgerinnen und Bürger nachgefragt?), Falls ja, welche? | Nein | | | |
| S5 Ticketsystem | | | | | |
| S5.01 Werden bereits Ticketsysteme oder Issue-Tracker (wie beispielsweise Jira, Zammad, Request, GitLab, GitHub, OTRS, etc.) genutzt? Bzw. welche Übergangslösungen wurden gefunden? | | | | | |
| S5.1.1 | Werden bereits Ticketsysteme oder Issue-Tracker (wie beispielsweise Jira, Zammad, Request, Tracker, GitLab, GitHub, OTRS, etc.) genutzt? Bzw. welche Übergangslösungen wurden gefunden? | Ja | | | |
| S5.1.2 | Zwischen wem werden die Ticketsysteme genutzt? | | Über alle Supportlevel (Fachlich und technisch), bis auf kommunaler IT-Dienstleister | | |
| S5.1.3 | Welche Herausforderungen gibt es bei einem Routing über E-Mail? | | Nachverfolgung der Tickets, Reporting über Ticketlauf, Monitoring der Tickets, Übersichtlichkeit, Einhaltung von SLAs | | |
| S5.1.4 | Wie funktionieren die technischen Schnittstellen (Tickets) zwischen den Ländern? | Mangelhaft | gilt es noch zu definieren | | |
| S5.1.5 | Müssen weitere detaillierte Angaben für die Ticketsysteme gemacht werden, um eine Kompatibilität sicherzustellen? | Ja | Umfangreiche Schnittstellendefinition maßgeblich für die Verbindung zweier Systeme | | |
| S5.1.6 | Ist die Kommunikationsmatrix an dieser Stelle hilfreich? | trifft eher zu | Übergeordnet ja, im Detail müssen die Kommunikationswege definiert werden | | |
| S5.04 Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | | | | |
| S5.4.1 | Falls ein Ticket-System eingesetzt wird: Welche technischen und organisatorischen Maßnahmen mussten hierzu durchgeführt werden? | | Lizenzvergabe, Onboarding | | |
| S5.4.2 | Welche Aufwände oder Kosten waren für die Einrichtung erforderlich? | | Keine Angaben | | |
| S5.4.3 | Gibt es Erkenntnisse zu Fallzahlen (insb. bzgl. der Weiterleitung von Anfragen zwischen Mila und BeLa)? Falls ja, welche? | Ja | OD noch nicht live, aber könnte ausgewertet werden | | |
| S5.4.4 | Wie werden Anfragen zwischen dem First-Level- und dem Second-Level-Support übergeben? 1) Ausschließlich telefonisch 2) Telefonisch und in Form von Tickets als E-Mail 3) Telefonisch und in Form von Tickets via Webservice/API | | Innerhalb BaWü über Ticketsystem, Mit anderen BL Einzelfallprüfung | | |
| S5.4.5 | Ist die digitale Übernahme von Statusinformationen zu Tickets aus dem Second- und Third-Level-Support in das Ticket-System des First-Level-Supports möglich und entsprechend umgesetzt bzw. ist dies geplant? | keine Angabe | Innerhalb BaWü über Ticketsystem, Mit anderen BL Einzelfallprüfung | | |
| S5.4.6 | Gibt es in den Ticketsystemen eine einheitliche Kategorisierung und festgesetzte Anforderungen an eine Priorisierung? | Ja | Innerhalb BaWü über Ticketsystem, Mit anderen BL Einzelfallprüfung | | |
| S6 Reporting MILa | | | | | |
| S6.01 Welche Statistiken werden erhoben? | | | | | |
| S6.1.1 | Welche Statistiken werden erhoben? | | OD noch nicht live, daher aktuell noch kein Reporting | | |
| S6.1.2 | Wie werden diese genutzt? | | /// | | |
| S6.1.3 | Sind die Statistiken hilfreich? | keine Angabe | /// | | |
| S6.1.4 | Steht Nutzen und Aufwand in Relation? | keine Angabe | /// | | |
| S6.1.5 | Wie häufig sollten die Reportings erfolgen? | | /// | | |
| S6.1.6 | Wie häufig sollten die Reportings zwischen Mila und BeLa geteilt werden? | | /// | | |
| S6.1.7 | Werden die erhobenen Daten zwischen den Diensten abgestimmt, um eine Einheitlichkeit und Vergleichbarkeit zwischen den OD sicherzustellen? | keine Angabe | /// | | |
| S6.02 | Braucht es allgemeine Vorgaben welche Statistiken erfasst werden müssen, in welcher Form und wie häufig? | Nein | Könnte einen einheitlichen Mindeststandard schaffen, welcher im Vorfeld einer Anbindung bereits von jedem BL ermöglicht wird -> Harmonisierungsaufwand mindern | | |
| S6.03 Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | | | | |
| S6.3.1 | Könnte die Anforderung umgesetzt werden? | keine Angabe | /// | | |
| S6.3.2 | Mussten die bestehenden Reporting-Strukturen angepasst werden? Falls ja, welche technischen und organisatorischen Maßnahmen mussten hierzu durchgeführt werden? | keine Angabe | /// | | |
| S6.3.3 | Welche Aufwände oder Kosten waren für die Einrichtung erforderlich? | | /// | | |
| S7 Reporting BeLa | | | | | |
| S7.01 Welche Statistiken werden erhoben? | | | | | |
| S7.1.1 | Welche Statistiken werden erhoben? | | Absolute und relative Ticketaufkommen aufgeteilt in Kategorien und OD | | |
| S7.1.2 | Wie werden diese genutzt? | | Identifikation von Optimierungspotenzialen bei OD | | |
| S7.1.3 | Sind die Statistiken hilfreich? | trifft eher zu | | | |
| S7.1.4 | Gibt es Statistiken zur Häufigkeit der Nutzung der Dienste? | Ja | Analytiksystem Matomo kann diese Daten liefern, Anbindung wird aktuell umgesetzt | | |
| S7.1.5 | Stehen Nutzen und Aufwand in Relation? | trifft nicht zu | Reportings ist zwingend notwendig | | |
| S7.1.6 | Wie häufig sollten die Reportings erfolgen? | | Individuell nach Wunsch durchführbar, wahrscheinlich monatlich | | |
| S7.1.7 | Wie häufig sollten die Reportings zwischen Mila und BeLa geteilt werden? | | Individuell nach Wunsch durchführbar, wahrscheinlich monatlich | | |
| S7.02 | Braucht es allgemeine Vorgaben welche Statistiken erfasst werden müssen, in welcher Form und wie häufig? | Ja | Könnte einen einheitlichen Mindeststandard schaffen, welcher im Vorfeld einer Anbindung bereits von jedem BL ermöglicht wird -> Harmonisierungsaufwand mindern | | |
| S7.03 | Müssen weitere Vorgaben für einen funktionierenden Inzidenzprozess getätigt werden? | Nein | Übergeordneter Prozess ist klar, Umsetzung ist Einzelfall abhängig | | |
| S8 Service Level | | | | | |
| S8.1.1 | Müssen bestimmte Service Level allgemeingültig vorgegeben werden? | Nein | Vertragsrechtliche Vereinbarungen können je Bundesland abweichen. Eine Vereinheitlichung ist sinnvoll, jedoch schwierig umsetzbar | | |
| S8.1.2 | Wie sehen Antwort- und Reaktionszeiten aus? | | OD-spezifisch | | |
| S8.1.3 | Wie sehen Wiederherstellungszeiten aus? | | OD-spezifisch | | |
| S8.1.4 | Wie lange waren Dienste bereits offline / nicht erreichbar für Bürger:innen? | | OD-spezifisch | | |
| S8.1.5 | Wie werden diese überwacht? | | OD-spezifisch | | |
| S8.1.6 | Inwiefern sollten Vorgaben zum Monitoring bei EFA-Diensten im Betrieb ergänzt werden? | | Abstimmung bzgl. Monitoring zwischen BL erleichtern | | |

| Mindestanforderung & Fragestellung | | Kurzantwort | Erläuterungen | Kommentare | Best Practices |
|--|---|--------------|---|--|---|
| <p>Hinweis: Die Evaluation und alle Fragen haben lediglich den Fokus auf die Nutzbarkeit der Mindestanforderungen für den Betrieb. Es ist nicht Teil der Evaluation, die Qualität der Organisation in den Ländern, den Betrieb in den Ländern, die Qualität der Online-Dienste oder gar der Besetzung der Rollen in einzelnen Projekten zu bewerten - niemand soll sich also in der Situation sehen, sich selbst oder Kolleg:innen zu bewerten!</p> | | | | | |
| R1 Steuerungskreis | | | | | |
| R1.01 Funktioniert die Zuordnung zu den FachMK? | | | | | |
| R1.1.1 | Funktioniert die Zuordnung zu den FachMK? | keine Angabe | Thema wurde noch nicht angegangen | | |
| R1.1.2 | Wie viele OD fallen in die Verantwortung mehrerer FachMK? | keiner | | | |
| R1.1.3 | Wieso konnte Steuerungskreis xy keiner FachMK zugeordnet werden? | offen | s.o. | | |
| R1.1.4 | Wie sieht die Lösung bei geteilter Verantwortung aus – ist sie praktikabel? | - | | | |
| R1.1.5 | Welche Gremien werden für die Steuerungskreise gewählt (-Werden die bereits aufgebauten Steuerungskreise der Entwicklungsphase übernommen oder komplett neu aufgesetzt)? | offen | voraussichtlich wird bereits aufgebauter SK übernommen | | |
| R1.1.6 | Gibt es einen weiteren Austausch mit den anderen Gremien der FachMK? | Nein | Wenn ja, hier erläutern: Inwiefern? | | |
| R1.1.7 | Welche Argumente gibt es, mehr als einen Steuerungskreis je FachMK umzusetzen. | - | | | |
| R1.02 Treten Herausforderungen bei der Beschlussfassung auf? | | | | | |
| R1.2.1 | Treten Herausforderungen bei der Beschlussfassung auf? | keine Angabe | es gab noch keinen Steuerungskreis in der Betriebsphase, deswegen können die Fragen noch nicht beantwortet werden | | |
| R1.2.2 | Stimmt die Flughöhe / Landen die richtigen Entscheidungen im Steuerungskreis? Welche Entscheidungen sind das? | keine Angabe | s.o. | | |
| R1.2.3 | Braucht es genauere Vorgaben, welche Entscheidungen in den Steuerungskreis gehören? | keine Angabe | s.o. | | |
| R1.2.4 | Sind die Steuerungsprozesse inhaltlich ausreichend vorbereitet, um einen glatten Ablauf sicherzustellen? Wer übernimmt die Vorbereitung? | keine Angabe | s.o. | | |
| R1.2.5 | Welches Stimmverhältnis wurde für die Entscheidungsfindung gewählt (2/3 vs. Einstimmigkeit)? | Anders | s.o. | | |
| R1.2.6 | Ist der Steuerungskreis damit handlungsfähig? | keine Angabe | s.o. | | |
| R1.2.7 | Steht der Aufwand für Einbindung und Mitsprache der mitnutzenden Länder im Verhältnis zum Ergebnis der Steuerungsreise (getroffenen Entscheidungen, Zeit, Handlungsfähigkeit BeLa)? | keine Angabe | s.o. | | |
| R1.2.8 | Gibt es Herausforderungen bei der Verteilung der Kosten? Wenn ja, welche? | Ja | Entscheidung für Kostenmodell war unter Ländern nicht einstimmig, damalige Fallbacklösung Tatsächliche Nutzung wird genutzt | | |
| R1.2.9 | Wurde die Muster-GO genutzt bzw. wie stark verändert? | Ja | GO muss noch an Betriebsphase angepasst werden | GO SozP wurde verwendet, jedoch viel "Kritik" insb. zum Vetorecht, obwohl schon eingeschränkt... | |
| R1.03 Organisation der Steuerungskreise | | | | | |
| R1.3.1 | Funktioniert die Bündelung von Onlinediensten (mehrerer Themenfelder) in einem Steuerungskreis? | keine Angabe | noch zu Prüfen: Zusammenschluss mit Themenfeld "Ein- und Auswanderung" | aktuell nicht weiter verfolgt... | |
| R1.3.2 | Welcher BeV darf den Steuerungskreis einberufen bzw. mit wem muss dies alles abgestimmt sein? | | | | |
| R1.3.3 | Wer übernimmt die Organisation? | | | | |
| R1.3.4 | Ist der gebündelte Steuerungskreis aus organisatorischer Sicht für alle Teilnehmenden tragbar? | keine Angabe | s.o. | | |
| R1.3.5 | Werden die Belange des Supports ausreichend im Steuerungskreis aufgenommen? Ist ein regelmäßiger, genereller Wissensaustausch über mehrere/alle Steuerungskreise hinweg bzw. der BeLa generell geplant oder als notwendig erachtet? Wenn ja, welches Format wird als sinnvoll erachtet? | keine Angabe | s.o. | | |
| R2 Expertengruppen | | | | | |
| R2.01 | Werden die Expertengruppen genutzt und wie häufig? | Nein | | | |
| R2.02 | Wer nimmt an den Expertengruppen teil? Nur Personen aus dem BeLa oder auch aus MiLA und wieso? | BeLa | Bisher nur Fachabteilung aus MK/JGFI | | |
| R2.03 | Können bestehende Arbeitsgruppen genutzt werden und welche? | keine Angabe | | | |
| R3 Betriebsverantwortliche:r (BeV) | | | | | |
| Können die Betriebsverantwortlichen die ihnen übertragenden Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | | | | | |
| R3.1.1 | Können die Betriebsverantwortlichen die ihnen übertragenden Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | keine Angabe | | trifft zu | |
| R3.1.2 | Ist die Abgrenzung zwischen BeV und Steuerungskreis klar? | keine Angabe | | trifft zu | |
| R3.1.3 | Wird der/die Betriebsverantwortliche in für den Regelbetrieb notwendigen Entscheidungen gehemmt / gehindert? | keine Angabe | | gem. Vorlage GO nicht | |
| R3.1.4 | Wie ist der Anforderungsprozess gestaltet? Welchen Aufgaben übernimmt der BeV? | | | | |
| R3.1.5 | Welcher Anteil (in Prozent) an den Betriebskosten eines EFA-Dienstes werden für die Aufwände der Aufgaben des BeV veranschlagt? | | % | wird mit Neukalkulation 2025 ermittelt | |
| R3.1.6 | Funktioniert die Zuordnung und Kommunikation der BeV Rolle? | keine Angabe | | | |
| R3.02 Müssen weitere Governance-Ebenen definiert werden? | | | | | |
| R3.2.1 | Müssen weitere Governance-Ebenen definiert werden? | keine Angabe | | | |
| R3.2.2 | Sind die für den Betrieb benötigten Verantwortlichkeiten vollständig abgedeckt? | keine Angabe | | | |
| R3.2.3 | Ist der Zuschnitt der Rolle richtig? | keine Angabe | | | |
| R3.2.4 | Welche Umsetzungsmodelle für die Rolle gibt es? | | | | |
| <p><small>In der AG-Runde vom 24.08.22, auf der das Präzisionsmodell besprochen wurde, wurde die Aufgabe formuliert, dass die Kosten für die fachliche Steuerung und Koordination der Kooperation („Fachliche Leitstelle“) entspr. Kostenteil 1d des Beschlusses 2021(24) pauschal auf 10% der Betriebskosten veranschlagt werden und die AG RaBe gebeten wird, diesen Ansatz zu prüfen.</small></p> | | | | | |
| R4 Second Level Support (techn.) BeLa | | | | | |
| R4.01 Kommen die BeLas ihrer Verantwortung vom technischen Second Level Support nach? | | | | | |
| R4.1.1 | Kommen die BeLas ihrer Verantwortung vom technischen Second Level Support nach? | Ja | Prozess ist definiert, muss in Praxis noch erprobt werden | | |
| R4.1.2 | Wie können Anfragen und Störungen aus mitnutzenden Ländern an den betrieblenden IT-Dienstleistern gemeldet werden? | | Ticketssystem oder Einbürgerungspostfach | | |
| R4.1.3 | Wie werden mitnutzende Länder über Anfragen und Störungen informiert? | | Prozess muss noch definiert werden; zurzeit werden nachnutzende Kommunen über das Ticketssystem informiert | | |
| R4.1.4 | Gibt es hierfür Berechtigungskonzepte? | Nein | | | |
| R4.02 Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | | | | |
| R4.2.1 | In welcher Form nimmt der 2nd-Level-Support (technisch) des BeLa Anfragen und z. B. Störungsmeldungen durch Nutzende entgegen (telefonisch, per E-Mail, per Webservice/API)? | | | | |
| R4.2.2 | Wie viele Weiterleitungen kamen aus dem First Level? | | | | |
| R4.2.3 | Wie viele Weiterleitungen aus dem First Level konnten im Second Level abschließend bearbeitet werden? | | | | |
| R4.2.4 | Wie viele Weiterleitungen gingen anschließend noch an den Third Level? | | | | |
| R4.2.5 | Gibt es Anfragen, die gar nicht beantwortet werden konnten und wie wird mit diesen umgegangen? | | | | |
| R4.2.6 | Ist es möglich eine durchschnittliche Lösungszeit abzufragen? | | | | |
| R4.2.7 | Wurden Hinweise/Änderungswünsche vom Nutzenden zum Onlinedienst vom First Level weitergeleitet? | | | | |
| R4.2.8 | ... und wurden/werden diese bei der Weiterentwicklung berücksichtigt? | | | | |
| R4.2.9 | Wurden die Anfragen an den technischen Support ausreichend genug beschrieben? Sind Rückfragen erforderlich gewesen? Wenn ja, wie viele? | | | | |
| R4.2.10 | Werden bei Störungen standardisierte Informationen übermittelt (d. h. Problem, voraussichtliche Dauer, Workarounds, Mitteilung von ggf. erforderlichen Master tickets) ... | | | | |
| R4.2.11 | ... bzw. gibt es ein Ausfallkonzept? | | | | |
| R4.2.12 | Gibt es technische koordinierende Stellen, die den Betrieb der Onlinedienste inkl. der unterschiedlichen Komponenten, z. B. BundID, Elster, VSM, Terminbuchung verantworten? | | | | |
| R5 Mitnutzungs-verantwortliche:r (MIV) | | | | | |
| R5.01 Konnte die Rolle des/der Mitnutzungsverantwortlichen besetzt werden? | | | | | |
| R5.1.1 | Konnte die Rolle des/der Mitnutzungsverantwortlichen besetzt werden? | keine Angabe | Noch nicht geschehen, bisher Ansprechpartner aus bestehendem Steuerungskreis | Für den Rollout gibt es einen benannten Verantwortlichen | |
| R5.1.2 | Welche Umsetzungsmodelle für die Rolle gibt es? | | | | |
| R5.02 Können die Mitnutzungsverantwortlichen die ihnen übertragenden Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | | | | | |
| R5.2.1 | Können die Mitnutzungsverantwortlichen die ihnen übertragenden Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | keine Angabe | | s. R5.01 | trifft eher zu; einige Länder nicht aufgestellt; gut: RPf, NdS, Bb; andere Länder eher "überrascht" |
| R5.2.2 | Ist der Zuschnitt der Rolle richtig? Welche Herausforderungen gibt es? | keine Angabe | | | |
| R5.2.3 | Gibt es einen Austausch zwischen BeV und MIVs? Wie sieht der aus und ist es ausreichend? | keine Angabe | | größtenteils reaktiv; aktiv: Forum | |
| R5.2.4 | Bündeln die MIVs tatsächlich die Anforderungen ihrer Kommunen oder gehen diese direkt auf den BeV zu? (Wird die Rolle der Kernteams Nachnutzung - siehe Kommunalkompakt - wahrgenommen)? | keine Angabe | | trifft eher zu; vereinzelt direkte Kontakt; ok | |
| R5.2.5 | Braucht es andere / weitere technische oder organisatorische / strukturelle Unterstützung? | keine Angabe | | keine Anforderung durch MIV bekannt | |
| R5.2.6 | Können MIV den First Level-Support sowie den fachlichen und technischen Support (im Second Level) sicherstellen? | keine Angabe | | nein, Support zentral oder Kommune | |
| R5.2.7 | Braucht es eine detailliertere Rollenbeschreibung der Mitnutzungsverantwortlichen (Befähigungskonzept für MiLA)? | keine Angabe | | nein | entfällt |
| R6 Second Level Support (fachlich) MiLA | | | | | |
| R6.01 Kommen die MiLAs ihrer Verantwortung vom fachlichem Second Level Support nach? | | | | | |
| R6.1.1 | Kommen die MiLAs ihrer Verantwortung vom fachlichem Second Level Support nach? | keine Angabe | Einbürgerung ist einheitlich für alle BL umgesetzt, es gibt keine landesspezifischen Abweichungen | | |
| R6.1.2 | Hat sich etwas für die Fachlichkeit verändert? | keine Angabe | | | |
| R6.1.3 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfragen? | keine Angabe | | | |
| R6.1.4 | Wurde eine Instanz etabliert, um Ticket-Fehlzuordnungen zu korrigieren? | Nein | | | |
| R6.1.5 | Inwiefern bildet diese Rolle die unterschiedlichen Länderrechte ab? | | | | |
| R6.1.6 | Wie wurde der fachliche Second Level Support bisher bei den EFA-Diensten in Bezug auf Landesrecht gelöst? | | | | |

| R7 Second Level Support (technisch) MILa | | entfällt | |
|--|---|--------------|--|
| R7.01 | Kommen die MILas ihrer Verantwortung von technischem Second Level Support nach? | | |
| R7.1.1 | Kommen die MILas ihrer Verantwortung von technischem Second Level Support nach? | keine Angabe | Zuständigkeit technischer Support liegt oft auch bei der Kommune |
| R7.1.2 | Hat sich etwas für die landesinternen IT-Dienstleister geändert? | keine Angabe | |
| R7.1.3 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfragen? | keine Angabe | |
| R7.1.4 | Wurde eine Instanz etabliert wurde, um Ticket-Fehlzuordnungen zu korrigieren? | keine Angabe | |
| R7.1.5 | Wurden zusätzlichen Rollen oder Organisationseinheiten geschaffen? | keine Angabe | |
| R7.1.6 | Klappt die Regionalisierung der technischen Fragestellungen? | keine Angabe | |
| R7.1.7 | Gibt es eine Unterscheidung der Fragestellungen zwischen kommunaler Zuständigkeit und Landeszuständigkeit? | keine Angabe | |
| R8 | Service Desk / First Level Support MILa | | |
| R8.01 | Ist First Level Support in jedem MILa ausreichend gewährleistet? | Ja | Es gibt zentralen First-Level-Support |
| R8.1.1 | Ist First Level Support in jedem MILa ausreichend gewährleistet? | Nein | zurzeit über zentrale Hotline |
| R8.1.2 | Welche Interimslösungen wurden geschaffen? | | |
| R8.2 | Gibt es einen Unterschied zwischen dem First-Level-Support mit der 115 und sonstigen Anbietern des First-Level-Supports? Welche? Falls die 115 nicht für den Support zuständig ist: Aus welchem Grund würde ein anderes Service Center gewählt? | keine Angabe | Da keine Informationen zur Nutzung der 115 vorliegen |
| R8.02 | Fragen an die 115 (nicht Teil unserer Interviews): | | |
| R8.2.1 | Was können wir von den Support Piloten der 115 lernen? | | |
| R8.2.2 | Wie können die Anfragenden (Bürger:innen/ Verwaltungsmitarbeiter:innen) eine Rückmeldung über die Behebung ihres Problems erhalten? | | |
| R8.2.3 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfragen? | | |
| R8.2.4 | Wie werden Erfahrungen zu häufigen Fragestellungen zu einzelnen Diensten oder übergreifenden Komponenten zwischen den Ländern geteilt? | | |

| Mindestanforderung & Fragestellung | Kurzantwort | Erläuterungen | Kommentare | Best Practices |
|---|---|-----------------|--|----------------|
| Hinweis: Die Evaluation und alle Fragen haben lediglich den Fokus auf die Nutzbarkeit der Mindestanforderungen für den Betrieb. Es ist nicht Teil der Evaluation, die Qualität der Organisation in den Ländern, den Betrieb in den Ländern, die Qualität der Online-Dienste oder gar der Besetzung der Rollen in einzelnen Projekten zu bewerten - niemand soll sich also in der Situation sehen, sich selbst oder Kolleg:innen zu bewerten! | | | | |
| S1 Bereitstellung First-Level-Support | | | | |
| S1.01 | Fragen an die 115 (nicht Teil unserer Interviews) | | | |
| S1.1.1 | Funktioniert die abschließende Bearbeitung im First Level mithilfe der bereitgestellten Informationen? | | | |
| S1.1.2 | Gibt es Daten zu Anrufvolumen und typischen Fragestellungen? | | | |
| S1.02 | Nutzung anderer Service Center | | | |
| S1.2.1 | Wie funktioniert der Support, falls der First-Level-Support nicht von der 115 bereitgestellt wird? | | Supporthotline betrieben von der Staatskanzlei NRW. Für eine Bewertung ist das Anrufaufkommen noch zu gering, bisher oftmals fachliche Anfrage, bei denen an die zuständige Behörde verwiesen werden muss | |
| S1.03 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird | | | |
| S1.3.1 | Wurde ein First-Level-Support eingerichtet? | | wird nicht genutzt | |
| S1.3.2 | Gab es einen zeitlich ausreichenden Vorlauf bei Übernahme von (neuen) Online-Diensten? | | | |
| S1.3.3 | Wer übernimmt die Organisation? | | | |
| S1.3.4 | Welche technischen und organisatorischen Maßnahmen mussten hierzu durchgeführt werden? | | | |
| S1.3.5 | Welche Aufwände oder Kosten waren für Einrichtung des First-Level-Supports erforderlich? | | | |
| S1.3.6 | Gibt es Erkenntnisse zu Fallzahlen für Online-Dienste, falls ja, welche? | | | |
| S1.3.7 | Musste für den First-Level-Support neues Personal aufgebaut werden? Falls ja, steht bereits zusätzliches Personal zum First-Level-Support für Online-Dienste zur Verfügung? | | | |
| S2 Verantwortlichkeiten Second- und Third-Level-Support | | | | |
| S2.01 | Ist die Kommunikationsmatrix hilfreich? Können die Länder damit arbeiten? Wie wird dies umgesetzt? | keine Angabe | Kommunikationsmatrix wurde noch nicht aufgesetzt | |
| S2.02 | Ist die Kommunikationsmatrix ausreichend? Was fehlt? | keine Angabe | s.o. | |
| S2.03 | Funktioniert die Weiterleitung an Second und Third Level Support? | | | |
| S2.3.1 | Funktioniert die Weiterleitung an Second und Third Level Support? | trifft eher zu | Anfragen werden zurzeit noch an das zentrale Postfach Einbürgerung geschickt und von da aus ggf. an den Second/Third-Level-Support weitergeleitet | |
| S2.3.2 | Wurde für den OD eine zuständige Stelle für den technischen Betrieb und den fachlichen Support (Second Level) bestimmt? Wo würden die zuständigen Stellen dokumentiert und wie können relevante Akteure auf die Informationen zugreifen? | Ja | wurde noch nicht alles zentral festgehalten/bestimmt, einige Infos stehen in den FAQ auf der Nachnutzungsplattform bzw. Steuerungskreisfolien; technisch: AKDB, fachlich: MKJFGFI bzw. Behörde | |
| S2.3.3 | Wie wird diese Weiterleitung realisiert? | | Weiterleitung an technischen Support für Kommunen zurzeit durch Supporttickets. Von Bürgern von der Hotline oder Einbürgerungsbehörden an das zentrale Einbürgerungspostfach und von da über Tickets an technischen Dienstleister. | |
| S2.3.4 | Sollte bundesweit einheitlich vorgegeben werden, ob der IT-DL des BeLa oder des MILa erste Anlaufstelle für den technischen Support ist? Bzw. spielt der IT-DL des MILa eine Rolle? | Nein | Kommt immer auf den Dienst und die Strukturen im Land an. Einbürgerung kann über eine zentrale Seite genutzt werden oder über ein HTML-Snippet. Bei letzterem ist der IT-DL des MILa bzw. der Kommune ggf. relevant bei technischen Problemen. | |
| S2.3.5 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfragen? Gibt es eine Methode, um Ticket-Fehlzuordnungen effizient zu korrigieren? | | Noch nicht beantwortbar, da zu geringes Supportaufkommen | |
| S2.04 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird | | | |
| S2.4.1 | Wurde mit den IT-Dienstleistern, die Online-Dienste bereitstellen, ein "Betriebs- und Support-Konzept" erarbeitet und umgesetzt? | | | |
| S2.4.2 | Falls ein "Betriebs- und Support-Konzept" erarbeitet und umgesetzt wurde: Wurde das Personal, das den First Level Support leisten soll, dahingehend geschult? | | | |
| S3 Wissensmanagement (FAQ; Workarounds; Kategorisierungen) | | | | |
| S3.01 | Funktioniert die Übergabe von allgemeinen Infos, FAQs und Schulungsunterlagen zum OD an den First Level Support? | | | |
| S3.1.1 | Funktioniert die Übergabe von allgemeinen Infos, FAQs und Schulungsunterlagen zum OD an den First Level Support? | trifft nicht zu | Keine Übergabe an MILa wegen Übergangslösung zentraler Support | |
| S3.1.2 | Welche Umsetzungsbeispiele für FAQs etc. gibt es und was funktioniert gut? | | Es wurde eine FAQ-Liste erstellt, die in verschiedene Themenbereiche aufgeteilt wurde (z.B. technisch, fachlich, Datenschutz) | |
| S3.1.3 | Welche Informationen fehlen? Wer muss diese zur Verfügung stellen? | | | |
| S3.1.4 | Sind die Kontakte für die Weiterleitung an den fachlichen und technischen Second Level Support klar? | trifft zu | | |
| S3.1.5 | Welche weiteren Optionen wurden genutzt, um Wissen (z.B. typische Fehler und Lösungen, Verfahrenshinweise, etc.) zu den Onlinediensten zu teilen? | | | |
| S3.1.6 | Welche weiteren Herausforderungen treten beim Wissensmanagement auf? | | Störungsmeldungen automatisch an alle relevanten Adressaten verschicken | |
| S3.02 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird | | | |
| S3.2.1 | Stellt das BeLa die Informationen für die Beaufkundung im First-Level-Support zu Online-Diensten anhand der Leistungsbeschreibungen im XZuFi-Standard über die 115-Softwareplattform zur Verfügung? | | | |
| S3.2.2 | Falls die Informationen durch die BeLa nicht anhand von XZuFi bereitgestellt werden, in welchen Formaten werden die Informationen bereitgestellt und warum? | | | |
| S3.2.3 | Können insbesondere Informationen zur Handhabung von komplexen Online-Diensten tatsächlich allein durch die Leistungsbeschreibungen abgedeckt werden? Wie können Handbücher, Klickanleitung, etc. bereitgestellt werden? | | | |
| S3.2.4 | Besteht z. B. die Möglichkeit, dass der First Level Support aus der Praxis heraus Nutzerprobleme weiterleiten kann und werden bzw. wurden diese in den FAQ berücksichtigt? | | | |
| S4 Übergreifende Ticketverantwortung | | | | |
| S4.01 | Welche Instanz wurde etabliert um die Nachverfolgung des Ticketzustandes bzw. eine Prüfung der abgeschlossenen Bearbeitung zu ermöglichen? | | | |
| S4.01 | Welche Instanz wurde etabliert um die Nachverfolgung des Ticketzustandes bzw. eine Prüfung der abgeschlossenen Bearbeitung zu ermöglichen? | | Bisher nur Tickets und Nachverfolgung im JIRA-System des technischen Dienstleisters | |
| S4.02 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | | |
| S4.2.1 | Wurde ein Prozess eingerichtet, der den First-Level-Support dazu befähigt, gegenüber Bürgerinnen und Bürgern Auskunft zum Bearbeitungsstatus einer Anfrage zu erteilen, unabhängig davon, in welcher Support-Schicht (First-Level, Second-Level, Third-Level) die Anfrage bearbeitet wird oder wurde? | | | |
| S4.2.2 | Falls ja: Welche technischen und organisatorischen Maßnahmen mussten hierzu durchgeführt werden? | | | |
| S4.2.3 | Falls ja: Welche Aufwände oder Kosten waren für die Einrichtung erforderlich? | | | |
| S4.2.4 | Gibt es Erkenntnisse zu Fallzahlen (Wie oft werden Ticket-Status durch Bürgerinnen und Bürger nachgefragt?), Falls ja, welche? | | | |
| S5 Ticketsystem | | | | |
| S5.01 | Werden bereits Ticketsysteme oder Issue-Tracker (wie beispielsweise Jira, Zammad, Request, Tracker, GitLab, GitHub, OTRS, etc.) genutzt? Bzw. welche Übergangslösungen wurden gefunden? | | | |
| S5.1.1 | Werden bereits Ticketsysteme oder Issue-Tracker (wie beispielsweise Jira, Zammad, Request, Tracker, GitLab, GitHub, OTRS, etc.) genutzt? Bzw. welche Übergangslösungen wurden gefunden? | Ja | JIRA-Ticketsystem bei der AKDB | |
| S5.1.2 | Zwischen wem werden die Ticketsysteme genutzt? | | d-NRW und AKDB | |
| S5.1.3 | Welche Herausforderungen gibt es bei einem Routing über E-Mail? | | | |

| | | | | | |
|--------|--|--------------|---|--|-----------------------------------|
| S5.1.4 | Wie funktionieren die technischen Schnittstellen (Tickets) zwischen den Ländern? Müssen weitere /detailliertere Angaben für die Ticketsysteme gemacht werden, um eine Kompatibilität sicherzustellen? | | Tickets werden bisher nicht über Schnittstellen in andere Länder weitergeleitet, falls nötig erfolgt Austausch per Mail | | |
| S5.1.5 | Ist die Kommunikationsmatrix an dieser Stelle hilfreich? | keine Angabe | | | |
| S5.1.6 | Ist die Kommunikationsmatrix an dieser Stelle hilfreich? | keine Angabe | | | |
| S5.04 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | | | |
| S5.4.1 | Falls ein Ticket-System eingesetzt wird: Welche technischen und organisatorischen Maßnahmen mussten hierzu durchgeführt werden? | | | | |
| S5.4.2 | Welche Aufwände oder Kosten waren für die Einrichtung erforderlich? | | | | |
| S5.4.3 | Gibt es Erkenntnisse zu Fallzahlen (insb. bzgl. der Weiterleitung von Anfragen zwischen MILa und BeLa)? Falls ja, welche? | | | | |
| S5.4.4 | Wie werden Anfragen zwischen dem First-Level- und dem Second-Level-Support übergeben? 1) Ausschließlich telefonisch 2) Telefonisch und in Form von Tickets als E-Mail 3) Telefonisch und in Form von Tickets via Webservice/API | | | | |
| S5.4.5 | Ist die digitale Übernahme von Statusinformationen zu Tickets aus dem Second- und Third-Level-Support in das Ticket-System des First-Level-Supports möglich und entsprechend umgesetzt bzw. ist dies geplant? | | | | |
| S5.4.6 | Gibt es in den Ticketsystemen eine einheitliche Kategorisierung und festgesetzte Anforderungen an eine Priorisierung? | | | | |
| S6 | Reporting MILa | | | | |
| S6.01 | Welche Statistiken werden erhoben? | | | | Beantwortung nicht möglich |
| S6.1.1 | Welche Statistiken werden erhoben? | | | | |
| S6.1.2 | Wie werden diese genutzt? | | | | |
| S6.1.3 | Sind die Statistiken hilfreich? | | | | |
| S6.1.4 | Steht Nutzen und Aufwand in Relation? | | | | |
| S6.1.5 | Wie häufig sollten die Reportings erfolgen? | | | | |
| S6.1.6 | Müssen die bestehenden Reporting-Strukturen angepasst werden? Falls ja, welche technischen und organisatorischen Maßnahmen mussten hierzu durchgeführt werden? | | | | |
| S6.1.7 | Welche Aufwände oder Kosten waren für die Einrichtung erforderlich? | | | | |
| S6.02 | Braucht es allgemeine Vorgaben welche Statistiken erfasst werden müssen, in welcher Form und wie häufig? | | | | |
| S6.03 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | | | |
| S6.3.1 | Könnte die Anforderung umgesetzt werden? | | | | |
| S6.3.2 | Müssen die bestehenden Reporting-Strukturen angepasst werden? Falls ja, welche technischen und organisatorischen Maßnahmen mussten hierzu durchgeführt werden? | | | | |
| S6.3.3 | Welche Aufwände oder Kosten waren für die Einrichtung erforderlich? | | | | |
| S7 | Reporting BeLa | | | | |
| S7.01 | Welche Statistiken werden erhoben? | | | | |
| S7.1.1 | Welche Statistiken werden erhoben? | | Anzahl Anträge; Feedback von Antragstellenden; Supporthotline schiekt demnächst Report zu Anrufen | | |
| S7.1.2 | Wie werden diese genutzt? | | Noch nicht beantwortbar | | |
| S7.1.3 | Sind die Statistiken hilfreich? | keine Angabe | Noch nicht beantwortbar | | |
| S7.1.4 | Gibt es Statistiken zur Häufigkeit der Nutzung der Dienste? | Ja | Anzahl der Anträge wird erfasst | | |
| S7.1.5 | Stehen Nutzen und Aufwand in Relation? | keine Angabe | | | |
| S7.1.6 | Wie häufig sollten die Reportings erfolgen? | | | | |
| S7.1.7 | Wie häufig sollten die Reportings zwischen MILa und BeLa geteilt werden? | | | | |
| S7.02 | Braucht es allgemeine Vorgaben welche Statistiken erfasst werden müssen, in welcher Form und wie häufig? | keine Angabe | | | |
| S7.03 | Müssen weitere Vorgaben für einen funktionierenden Inzidenzprozess getätigt werden? | keine Angabe | | | |
| S8 | Service Level | | | | |
| S8.1.1 | Müssen bestimmte Service Level allgemeingültig vorgegeben werden? | Nein | Hängt vom jeweiligen Dienst ab Kernservicezeiten: Mo bis Do: 7:30 - 17:00 Uhr Fr: 7:30 - 14:00 Uhr Reaktionszeiten: Betriebsverhindernde Störung: 4 h Betriebsbehindernde Störung: 8 h Leichte Störung: 16 h | | |
| S8.1.2 | Wie sehen Antwort- und Reaktionszeiten aus? | | Wiederherstellungszeiten: Betriebsverhindernde Störung: 12 h Betriebsbehindernde Störung: 16 h Leichte Störung: 32 h | | |
| S8.1.3 | Wie sehen Wiederherstellungszeiten aus? | | Mindestverfügbarkeit: 95,00 % | | |
| S8.1.4 | Wie lange waren Dienste bereits offline / nicht erreichbar für Bürger:innen? | | | | |
| S8.1.5 | Wie werden diese überwacht? | | | | |
| S8.1.6 | Inwiefern sollten Vorgaben zum Monitoring bei EFA-Diensten im Betrieb ergänzt werden? | | | | |

| Mindestanforderung & Fragestellung | | Kurzantwort | Erläuterungen | Kommentare | Best Practices |
|--|--|-------------------|---|---|----------------|
| <p>Hinweis: Die Evaluation und alle Fragen haben lediglich den Fokus auf die Nutzbarkeit der Mindestanforderungen für den Betrieb. Es ist nicht Teil der Evaluation, die Qualität der Organisation in den Ländern, den Betrieb in den Ländern, die Qualität der Online-Dienste oder gar der Besetzung der Rollen in einzelnen Projekten zu bewerten - niemand soll sich also in der Situation sehen, sich selbst oder Kolleg:innen zu bewerten!</p> | | | | | |
| R1 Steuerungskreis | | | | | |
| R1.01 Funktioniert die Zuordnung zu den FachMK? | | | | | |
| R1.1.1 | Funktioniert die Zuordnung zu den FachMK? | keine Angabe | Zur FachMK des Inneren zugehörig. Allerdings HH nicht in der Federführung. Projektspezifische Zusammenarbeit mit dem BML. | | |
| R1.1.2 | Wie viele OD fallen in die Verantwortung mehrerer FachMK? | keine Angabe | nicht zutreffend, eWA ist 1 Online-Dienst (mehrere Leikas) | | |
| R1.1.3 | Wieso konnte Steuerungskreis xy keiner FachMK zugeordnet werden? | keine Angabe | Zur FachMK des Inneren zugehörig. Allerdings HH nicht in der Federführung. Projektspezifische Zusammenarbeit mit dem BML. | | |
| R1.1.4 | Wie sieht die Lösung bei geteilter Verantwortung aus – ist sie praktikabel? | keine Angabe | Keine geteilte Verantwortung | | |
| R1.1.5 | Welche Gremien werden für die Steuerungskreise gewählt (Werden die bereits aufgebauten Steuerungskreise der Entwicklungsphase übernommen oder komplett neu aufgesetzt)? | siehe Erläuterung | Steuerungskreis der Entwicklungsphase wird übernommen und erweitert nach Bedarf gemäß Rollout-Status. | NEU: Steuerungskreis mittlerweile neu aufgesetzt ab Sept. Teilweise mit Teilnehmern des Projekt-Lenkungskreises. Teilw. Je 1 Vertreter a la MILa (entscheidung Budget, strategische Gesamtplanung und Weiterentw. (ministeriell)) | |
| R1.1.6 | Gibt es einen weiteren Austausch mit den anderen Gremien der FachMK? | keine Angabe | In Projektphase enges Zusammenarbeiten mit BML, KoSIT, AG Digitalisierung Meldewesen. | | |
| R1.1.7 | Welche Argumente gibt es, mehr als einen Steuerungskreis je FachMK umzusetzen. | keine Angabe | Nur einer FachMK unterstellt | | |
| R1.02 Treten Herausforderungen bei der Beschlussfassung auf? | | | | | |
| R1.2.1 | Treten Herausforderungen bei der Beschlussfassung auf? | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | Erste Sitzung Steuerungskreis neu erst im September | |
| R1.2.2 | Stimmt die Flughöhe? / Landen die richtigen Entscheidungen im Steuerungskreis? Welche Entscheidungen sind das? | trifft zu | Bisher gute Erfahrungen mit dem Steuerungskreis - Themen: Weiterentwicklung & Finanzierung / Finanzen | Erste Sitzung Steuerungskreis neu erst im September | |
| R1.2.3 | Braucht es genauere Vorgaben, welche Entscheidungen in den Steuerungskreis gehören? | Nein | Falls ja, bitte hier genauer beschreiben | Nein (bzw. Mustergeschäftsförderung) | |
| R1.2.4 | Sind die Steuerungskreise inhaltlich ausreichend vorbereitet, um einen glatten Ablauf sicherzustellen? Wer übernimmt die Vorbereitung? | trifft zu | Vorbereitung übernimmt BeLa (HH); Vorbereitung funktioniert gut - Offene Vorbereitung. Jedes Mitglied kann Beschlüsse / Themen einbringen. | (Ewa Verantwortliche) Operative Gesamtsteuerung, BeV und MIVs. (bewerten Input der Expertengruppen und bereits Steuerungskreis vor) | |
| R1.2.5 | Welches Stimmverhältnis wurde für die Entscheidungsfindung gewählt (2/3 vs. Einstimmigkeit)? | 2/3 | Wenn anders, hier erläutern: Wie? | nach muster GO, 2/3, Empfehlungen mit einfache Mehrheit | |
| R1.2.6 | Ist der Steuerungskreis damit handlungsfähig? | trifft zu | | | |
| R1.2.7 | Steht der Aufwand für Einbindung und Mitsprache der mitnutzenden Länder im Verhältnis zum Ergebnis der Steuerungskreise (getroffenen Entscheidungen, Zeit, Handlungsfähigkeit BeLa)? | trifft zu | Vorbereitungsaufwände stehen aktuell im Verhältnis zur Relevanz der Ergebnisse. | Erste Sitzung Steuerungskreis neu erst im September | |
| R1.2.8 | Gibt es Herausforderungen bei der Verteilung der Kosten? Wenn ja, welche? | Nein | Verteilungsschlüssel unkritisch - Planung allerdings schwierig (insb. bzgl. der Anzahl der Nachnutzenden, Kosten Dritter (z.B. Beschaffung von Fachverfahren) | | |
| R1.2.9 | Wurde die Muster-GO genutzt bzw. wie stark verändert? | keine Angabe | Aktuell in Bearbeitung | wurde genutzt | |
| R1.03 Organisation der Steuerungskreise | | | | | |
| Funktioniert die Bündelung von Onlinediensten (mehrerer Themenfelder) in einem Steuerungskreis? | | | | | |
| R1.3.1 | Funktioniert die Bündelung von Onlinediensten (mehrerer Themenfelder) in einem Steuerungskreis? | keine Angabe | Nicht relevant, da 1 Online-Dienst | | |
| R1.3.2 | Welcher BeV darf den Steuerungskreis einberufen bzw. mit wem muss dies alles abgestimmt sein? | BeLa BeLa | BeLa (HH) ruft den Steuerungskreis ein und hat Vorsitz BeLa (HH) organisiert den Steuerungskreis | | |
| R1.3.3 | Wer übernimmt die Organisation? | keine Angabe | | | |
| R1.3.4 | Ist der gebündelte Steuerungskreis aus organisatorischer Sicht für alle Teilnehmenden tragbar? | keine Angabe | Nicht zutreffend | | |
| R1.3.5 | Werden die Belange des Supports ausreichend im Steuerungskreis aufgenommen? Ist ein regelmäßiger, genereller Wissensaustausch über mehrerale Steuerungskreise hinweg bzw. der BeLa generell geplant oder als notwendig erachtet? Wenn ja, welches Format wird als sinnvoll erachtet? | trifft eher zu | Entwicklungsbedarfe, die sich aus Supportauswertungen ergeben, waren teils inhaltl. vor allem aber bisher Entwicklungsthemen (rechtlich technisch) gemäß Meilensteinplanung Projekt. Betriebs/Supporterkenntnisse in d.R. in diese mit eingeflossen. Für mehr Fokus auf Supportbelange bedarf es besserer und konkreter gelebter Supportkonzepte inkl. Rückmeldungen auch aus MILa - Supportstrukturen der Länder | Wird künftig aus der Struktur heraus über operative Gesamtsteuerung (eWA-Verantwortliche) und Expertengruppen heraus gestaltet inhaltlich | |
| R1.3.6 | Werden die Belange des Supports ausreichend im Steuerungskreis aufgenommen? Ist ein regelmäßiger, genereller Wissensaustausch über mehrerale Steuerungskreise hinweg bzw. der BeLa generell geplant oder als notwendig erachtet? Wenn ja, welches Format wird als sinnvoll erachtet? | keine Angabe | Wenn ja, hier beschreiben, welches Format als sinnvoll erachtet wird | | |
| R2 Expertengruppen | | | | | |
| R2.01 | Werden die Expertengruppen genutzt und wie häufig? | Nein | Noch keine spez. Expertengruppen der Zusammensetzung BeLa und MILa. BeLa nutzt allerdings Expertengruppen im BeLa sowie bundesweit, insb. durch Beteiligung an Bund-Länder AG Digitalisierung Meldewesen (bundesweite AG). Zudem enger Austausch mit MILa durch Rollout/Rollin Aktivitäten | Es wird Expertengruppen geben: Fachlichkeit und Technik. Tagen quartalsweise und anlassbezogen | |
| R2.02 | Wer nimmt an den Expertengruppen teil? Nur Personen aus dem BeLa oder auch aus MILa und wieso? | keine Angabe | Noch keine spez. Expertengruppen der Zusammensetzung BeLa und MILa. BeLa nutzt allerdings Expertengruppen im BeLa sowie bundesweit, insb. durch Beteiligung an Bund-Länder AG Digitalisierung Meldewesen (bundesweite AG). Zudem enger Austausch mit MILa durch Rollout/Rollin Aktivitäten | Durch Steuerungskreis eingesetzt. Fachlichkeit speist sich aus betr. Ländern und minutz. Ländern 3 LV + BMI / Technik: IT DL + BeLa | |
| R2.03 | Könnten bestehende Arbeitsgruppen genutzt werden und welche? | Ja | Noch keine spez. Expertengruppen der Zusammensetzung BeLa und MILa. BeLa nutzt allerdings Expertengruppen im BeLa sowie bundesweit, insb. durch Beteiligung an Bund-Länder AG Digitalisierung Meldewesen (bundesweite AG). Zudem enger Austausch mit MILa durch Rollout/Rollin Aktivitäten | nein, für neue Struktur neu aufzusetzen | |
| R3 Betriebsverantwortliche:r (BeV) | | | | | |
| Können die Betriebsverantwortlichen die ihnen übertragenden Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | | | | | |
| R3.1.1 | Können die Betriebsverantwortlichen die ihnen übertragenden Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | trifft zu | | | |
| R3.1.2 | Ist die Abgrenzung zwischen BeV und Steuerungskreis klar? | trifft eher zu | Im weiteren Betrieb und weiteren Definieren von Gremien erneut zu tarieren. | Steuerungskreis: strategisch, BeV: eWA Verantwortliche -> operativ | |
| R3.1.3 | Wird der/die Betriebsverantwortliche in für den Regelbetrieb notwendigen Entscheidungen gehemmt / gehindert? | trifft nicht zu | Wenn gehemmt, hier genauer beschreiben | können wir noch nicht sagen | |
| R3.1.4 | Wie ist der Anforderungsprozess gestaltet? Welchen Aufgaben übernimmt der BeV? | | Anforderungen von MILa werden vom BeV gesammelt und qualifiziert. Klare und/oder kleinere Umsetzungsentscheidungen werden vom BeV getroffen. Größere Umsetzungen bedürfen allerdings den Einbezug des Steuerungskreis. | Wird über Expertengruppen fachl. Und technl in operativer Gesamtsteuerung koordiniert. | |
| R3.1.5 | Welcher Anteil (in Prozent) an den Betriebskosten eines EFA-Dienstes werden für die Aufwände der Aufgaben des BeV veranschlagt? | 10% | Derzeit noch in erweil. Projektphase - Keine Aussage möglich. Generell: Aufteilung der Betriebskosten zwischen allen MIL. gemäß Beschluss | gemäß Beschluss ITPR | |
| R3.1.6 | Funktioniert die Zuordnung und Kommunikation der BeV Rolle? | trifft eher zu | | | |
| R3.02 Müssen weitere Governance-Ebenen definiert werden? | | | | | |
| R3.2.1 | Müssen weitere Governance-Ebenen definiert werden? | Nein | Derweilen kein Erfordernis - Muss sich allerdings in der Betriebsphase zeigen. | | |
| R3.2.2 | Sind die für den Betrieb benötigten Verantwortlichkeiten vollständig abgedeckt? | keine Angabe | Ja, tragend für erw. Projektphase und laufender Betrieb. Für Überführung in reinen Betrieb noch strukturelle Maßnahmen im BeLa erforderlich. Technischer Gesamtverantwortlicher auf IT Dienstleisterseite relevant. | aktuell ja, Einleitung Übergabephase mit Suche dieser Verantwortlichkeiten | |
| R3.2.3 | Ist der Zuschnitt der Rolle richtig? | Ja | Geteilte Verantwortung des Betriebs nicht möglich. | BeV, ja vermutlich, Erfahrungen stehen noch aus Betriebsphase | |
| R3.2.4 | Welche Umsetzungsmodelle für die Rolle gibt es? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | | |
| *In der AL-Runde vom 24.08.22, auf der das Preismodell beschlossen wurde, wurde die Aufgabe formuliert, dass die Kosten für die fachliche Steuerung und Koordination der Kooperation („Fachliche Leitstelle“) entspr. Kostenart 1d des Beschlusses 2021(24) pauschal auf 10% der Betriebskosten veranschlagt werden und die AG RaBe gebeten wird, diesen Ansatz zu prüfen! | | | | | |
| R4 Second Level Support (techn.) BeLa | | | | | |
| R4.01 Kommen die BeLas ihrer Verantwortung vom technischen Second Level Support nach? | | | | | |
| R4.1.1 | Kommen die BeLas ihrer Verantwortung vom technischen Second Level Support nach? | Ja | Bedarf einer aktiver Rolle des IT DL im BeLa. Aktuell aktiv begleitet durch BeV | | |
| R4.1.2 | Wie können Anfragen und Störungen aus mitnutzenden Ländern an den betreibenden IT-Dienstleistern gemeldet werden? | | Funktionspostfach / E-Mail | | |
| R4.1.3 | Wie werden mitnutzende Länder über Anfragen und Störungen informiert? | | Funktionspostfach / E-Mail | | |
| R4.1.4 | Gibt es hierfür Berechtigungskonzepte? | Ja | Es bestehen Berechtigungskonzepte, allerdings nicht alle Fälle und angeschlossenen Stellen umfassend -> In Arbeit | | |
| R4.02 Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | | | | |

| | | | | | |
|--|---|-----------------------------------|--|--|---|
| R4.2.1 | In welcher Form nimmt der 2nd-Level-Support (technisch) des BeLa Anfragen und z. B. Störungsmeldungen durch Nutzende entgegen (telefonisch, per E-Mail, per Webservice/API)? | | Funktionspostfach / E-Mail | | |
| R4.2.2 | Wie viele Weiterleitungen kamen aus dem First Level? | | Erste Schätzung: <10% | | |
| R4.2.3 | Wie viele Weiterleitungen aus dem First Level konnten im Second Level abschließend bearbeitet werden? | keine Angabe | Keine Aussage möglich | | |
| R4.2.4 | Wie viele Weiterleitungen gingen anschließend noch an den Third Level? | keine Angabe | Geringe Anzahl erforderlicher Weiterleitungen an 3rd Lv (externe Konten wie BundID, Bundesdruckerei o.ä.) | | |
| R4.2.5 | Gibt es Anfragen, die gar nicht beantwortet werden konnten und wie wird mit diesen umgegangen? | Ja | Ungelöste Anliegen möglich bei komplexer und unklarer oder nicht oder nicht mehr durch 2nd Lv Support nachstellbarer Fehler szenarien. Ggf. muss Anmeldung vor Ort in Meldebehörde vorgenommen werden. | Generell die Erfahrung: Oft gibt es bei Fällen, die an 2nd Lvl weitergeleitet werden für Nutzer nur die Möglichkeit den Vorgang vor Ort in Meldebehörde zu beenden. | |
| R4.2.6 | Ist es möglich eine durchschnittliche Lösungszeit abzufragen? | Nein | | Bei DP angefragt | |
| R4.2.7 | Wurden Hinweise/Änderungswünsche vom Nutzenden zum Onlinedienst vom First Level weitergeleitet... | trifft eher zu | Über Austausch mit der 115 zur häufigen Fehlern und Anliegen erreichen diese das BeLa. | | teilweise auch direkte Kontaktaufnahme mit "Projekt", über unterschiedliche Kanäle. |
| R4.2.8 | ... und wurden/werden diese bei der Weiterentwicklung berücksichtigt? | trifft eher zu | nach Möglichkeit ja | | |
| R4.2.9 | Wurden die Anfragen an den technischen Support ausreichend genug beschrieben? Sind Rückfragen erforderlich gewesen? Wenn ja, wie viele? | trifft eher zu | Werden gut beschrieben - viele gute Anhaltspunkte. Inhaltlich hilfreiche Punkte/Standards sind mit 115 abgesprochen. | | |
| R4.2.10 | Werden bei Störungen standardisierte Informationen übermittelt (d. h. Problem, voraussichtliche Dauer, Workarounds, Mitteilung von ggf. erforderlichen Masterticket) ... | Ja | Bei Störungen/Wartungen des OD ist eine Information inkl.vrst. Dauer der Störung auf Dienstleistungsseite eingestellt. | | |
| R4.2.11 | ... bzw. gibt es ein Ausfallkonzept? | keine Angabe | Bei Störungen/Wartungen des OD ist eine Information inkl.vrst. Dauer der Störung auf Dienstleistungsseite eingestellt. | | |
| R4.2.12 | Gibt es technische koordinierende Stellen, die den Betrieb der Onlinedienste inkl. der unterschiedlichen Komponenten, z.B. BundID, Elster, VSM, Terminbuchung verantworten? | keine Angabe | Verteilt über verschiedene Stellen, Zentrale technische Gesamtverantwortung wünschenswert | | |
| R5 Mitnutzungs-verantwortliche: (MIV) | | | | | |
| R5.01 Konnte die Rolle des/der Mitnutzungsverantwortlichen besetzt werden? | | | | | |
| R5.1.1 | Konnte die Rolle des/der Mitnutzungsverantwortlichen besetzt werden? | Nein | Bedarf der Mitwirkung der Länder und Teilhabeformate. Aktuell teils gelöst für Rolloutphase in MiLa mit Flächenrolloutkonzept. | aktuell wird gesucht. Frist 30.08. Benennung soll durch MiLas erfolgen. Ebenso wie die der Stimmberechtigungen Personen für Steuerungskreis, + Fachlichkeit | |
| R5.1.2 | Welche Umsetzungsmodelle für die Rolle gibt es? | | 1 Möglichkeit: Kann aus der koordinierenden Stelle im MiLa aus der Rollout-Phase heraus für laufenden Betrieb erwachsen. (Mutmaßlich ministerielle Verortung) | MIV eher operativ/fachlich, Steuerungsgremium ministeriell | |
| R5.02 Können die Mitnutzungsverantwortlichen die ihnen übertragenden Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | | | | | |
| R5.2.1 | Können die Mitnutzungsverantwortlichen die ihnen übertragenden Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | keine Angabe | Siehe Herausforderung der nur teils oder Nichtexistenz von MIVs (R.5.01) | | Im Aufbau |
| R5.2.2 | Ist der Zuschnitt der Rolle richtig? Welche Herausforderungen gibt es? | keine Angabe | Siehe Herausforderung der nur teils oder Nichtexistenz von MIVs (R.5.01) | | Im Aufbau |
| R5.2.3 | Gibt es einen Austausch zwischen BeV und MIVs? Wie sieht der aus und ist es ausreichend? | keine Angabe | Siehe Herausforderung der nur teils oder Nichtexistenz von MIVs (R.5.01) | | Im Aufbau (siehe operative Steuerung) |
| R5.2.4 | Bunden die MIVs tatsächlich die Anforderungen ihrer Kommunen oder gehen diese direkt auf den BeV zu? (Wird die Rolle der Kernteams Nachnutzung - siehe Kommunapakt - wahrgenommen?) | keine Angabe | Siehe Herausforderung der nur teils oder Nichtexistenz von MIVs (R.5.01) | | Im Aufbau (siehe operative Steuerung) |
| R5.2.5 | Braucht es andere / weitere technische oder organisatorische / strukturelle Unterstützung? | keine Angabe | Siehe Herausforderung der nur teils oder Nichtexistenz von MIVs (R.5.01) | | |
| R5.2.6 | Können MIV den First-Level-Support sowie den fachlichen und technischen Support (im Second Level) sicherstellen? | keine Angabe | Siehe Herausforderung der nur teils oder Nichtexistenz von MIVs (R.5.01). 1st. Lv. Support wird durch Anbindefragebogen/Prozess sichergestellt (Rollout-Team) | | |
| R5.2.7 | Braucht es eine detailliertere Rollenbeschreibung der Mitnutzungsverantwortlichen (Befähigungskonzept für MiLa)? | keine Angabe | Siehe Herausforderung der nur teils oder Nichtexistenz von MIVs (R.5.01) | | Im Aufbau (siehe operative Steuerung) |
| R6 Second Level Support (fachlich) MiLa | | | | | |
| R6.01 Kommen die MiLas ihrer Verantwortung von fachlichem Second Level Support nach? | | | | | |
| R6.1.1 | Kommen die MiLas ihrer Verantwortung von fachlichem Second Level Support nach? | trifft eher zu | Annahme: Fachlicher Support / 2nd-Level wird nachgekommen. Soweit es möglich ist, das zu beurteilen. (Keine Rückmeldungen bisher aus den MiLa). Kommunikation/Information dazu erfolgt über Rollout/Rollin Aktivitäten | | |
| R6.1.2 | Hat sich etwas für die Fachlichkeit verändert? | Nein | Im Sinne von: Auch weiterhin fachliche Beratung vor Ort. | | |
| R6.1.3 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfragen? | Gut | Soweit bisher möglich zu beurteilen. | | |
| R6.1.4 | Wurde eine Instanz etabliert, um Ticket-Fehlzuordnungen zu korrigieren? | Nein | In Eigenverantwortung der Stellen. | | |
| R6.1.5 | Inwiefern bildet diese Rolle die unterschiedlichen Länderrechte ab? | keine Angabe | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | | |
| R6.1.6 | Wie würde der fachliche Second Level Support bisher bei den EIA-Diensten in Bezug auf Landesrecht gelöst? | keine Angabe | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | | |
| R7 Second Level Support (technisch) MiLa | | | | | |
| R7.01 Kommen die MiLas ihrer Verantwortung von technischem Second Level Support nach? | | | | | |
| R7.1.1 | Kommen die MiLas ihrer Verantwortung von technischem Second Level Support nach? | keine Angabe | Keine Rückmeldungen bisher aus den MiLa. Bedarfe bei eWA eher im 3rd Level Bereich, bzw. bzgl. der Fachverfahren. Hier sind konkret gelebte Prozesse noch weiter zu festigen. | Bisher sind wenn, vor allem Fachverfahrensthemen aufgefallen | |
| R7.1.2 | Hat sich etwas für die landesinternen IT-Dienstleister geändert? | keine Angabe | Erfahrungswerte hierzu bei MiLa, Aufwand insb im Zuge des Rollins | | |
| R7.1.3 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfragen? | Befriedigend | Keine Aussage möglich, zumal Unterscheidung im 1st-Level erfolgt | | |
| R7.1.4 | Wurde eine Instanz etabliert wurde, um Ticket-Fehlzuordnungen zu korrigieren? | keine Angabe | Keine Aussage möglich | | |
| R7.1.5 | Wurden zusätzlichen Rollen oder Organisationseinheiten geschaffen? | keine Angabe | Keine Aussage möglich. MIVs wurden dem BV gegenüber zumindest bisher nicht konkret benannt, bzw. entspr. Zuständigkeiten im Rollout/Rollin aus bestehenden Strukturen besetzt! | | |
| R7.1.6 | Klappt die Regionalisierung der technischen Fragestellungen? | trifft eher zu | Durch regionalisierte Support-Angabe im OD (gem. Angabe der Meldebehörde Zugangsadresse der MiLa der MiKommune). Zudem Abfrage-Standards der 115 für Nachfragen bei 1st Lv. Kontakte etabliert | | |
| R7.1.7 | Gibt es eine Unterscheidung der Fragestellungen zwischen kommunaler Zuständigkeit und Landeszuständigkeit? | Nein | Falls ja, bitte hier genauer beschreiben | | |
| R8 Service Desk / First Level Support MiLa | | | | | |
| R8.01 Ist First Level Support in jedem MiLa ausreichend gewährleistet? | | | | | |
| R8.1.1 | Ist First Level Support in jedem MiLa ausreichend gewährleistet? | keine Angabe | Erfordernis im Anbindeprozess | Anpassung auf keine Angabe: Es wird zwar über Rollout zwingend ein 1st Lvl. Support Kontakt abgefragt. Dies ist aber nicht immer eine zentrale / in dem Sinne 1st Lvl Supportstelle. Dadurch und generell dadurch dass bei weitem nicht überall 115 eingesetzt wird, schwieriger Flickenteppich. Außerdem: Welcher 1st Level Kontakt kann dann gegeben werden, wenn eben nicht die 115 angeschlossen und OD noch nicht weiß, welche Behörde zuständig ist (und individ. 1st Lvl. Support hierfür ziehen und anzeigen kann) | |
| R8.1.2 | Welche Interimslösungen wurden geschaffen? | kommunale AP als 1st Lvl. Support | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | Es gibt nicht in allen BL die 115 und auch nicht in allen Ländern andere zentrale 1st. Lvl. Supportlösungen. -> Schwieriger "Flickenteppich" | |
| R8.1.3 | Gibt es einen Unterschied zwischen dem First-Level-Support mit der 115 und sonstigen Anbietern des First-Level-Supports? Welche? Falls die 115 nicht für den Support zuständig ist. Aus welchem Grund wurde ein anderes Service Center gewählt? | Nein | Mitnutzende Kommunen betrauen ihren bestehenden first level support. Wenn das nicht die 115 ist, dann wird die kommunale Lösung verwendet. Es gibt aber auch Länder, in denen wir die 115 für / wegen eWA nun flächendeckend eingeführt. | Teilweise gibt es Bestrebungen den existieren 1st Lvl. Support des BeLa für eWA mitzunutzen. -> Erfahrungen und mangels eigener Kapazität der MiLa/Kommunen | |
| R8.02 Fragen an die 115 (nicht Teil unserer Interviews): | | | | | |
| R8.2.1 | Was können wir von den Support Piloten der 115 lernen? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | | |
| R8.2.2 | Wie können die Anfragenden (Bürger:innen) Verwaltungsmitarbeiter:innen eine Rückmeldung über die Behebung ihres Problems erhalten? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | | |
| R8.2.3 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfragen? | Befriedigend | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | | |
| R8.2.4 | Wie werden Erfahrungen zu häufigen Fragestellungen zu einzelnen Diensten oder übergreifenden Komponenten zwischen den Ländern geteilt? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | | |

| Mindestanforderung & Fragestellung | Kurzantwort | Erläuterungen | Kommentare | Best Practices |
|---|--|----------------|--|--|
| <p>Hinweis: Die Evaluation und alle Fragen haben lediglich den Fokus auf die Nutzbarkeit der Mindestanforderungen für den Betrieb. Es ist nicht Teil der Evaluation, die Qualität der Organisation in den Ländern, den Betrieb in den Ländern, die Qualität der Online-Dienste oder gar der Besetzung der Rollen in einzelnen Projekten zu bewerten - niemand soll sich also in der Situation sehen, sich selbst oder Kolleg:innen zu bewerten!</p> | | | | |
| S1 Bereitstellung First-Level-Support | | | | |
| S1.01 Fragen an die 115 (nicht Teil unserer Interviews) | | | | |
| S1.1.1 | Funktioniert die abschließende Bearbeitung im First Level mithilfe der bereitgestellten Informationen? | trifft eher zu | | |
| S1.1.2 | Gibt es Daten zu Anrufvolumen und typischen Fragestellungen? | keine Angabe | Hier Daten ergänzen | bisher aus dem BeLa, bei MILas angefordert, aber noch kann keiner liefern |
| S1.02 Nutzung anderer Service Center | | | | |
| S1.2.1 | Wie funktioniert der Support, falls der First-Level-Support nicht von der 115 bereitgestellt wird? | Ausreichend | | Geändert auf ausreichend. Da die 115 noch nicht so weit verbreitet ist, wie erhofft und der Austausch noch nicht reibungslos funktioniert. AUCH gibt es die Situation, dass man gar keine anderen Servicecenter hat, sondern indiv. Kommunale Lösungen |
| S1.03 Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird | | | | |
| S1.3.1 | Wurde ein First-Level-Support eingerichtet? | Ja | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | Im BeLa und in einigen MILa bereits existent, vielfach aber auch noch nicht |
| S1.3.2 | Gab es einen zeitlich ausreichenden Vorlauf bei Übernahme von (neuen) Online-Diensten? | trifft eher zu | Vor Aufnahme von Pilot OD eWA in den 115 Support in HH, seither weitere Informationen vor neuen Releases des ODs. Im Rollout Supportkonzept und Informationsmaterial für Support, Teil des Rollout/Rollin-Verfahrens. | auf trifft eher zu korrigier. So viel Vorlaufzeit wie die strukturelle Vorbereitungszeit auf seiten der 115 und XZuFi eigentlich noch bräuchte, haben wir als OD nicht. Vielfach Workaround-Lösungen |
| S1.3.3 | Wer übernimmt die Organisation? | | BeV + Rollout/Rollin Team, sowie koordinierend durch zentrale Stelle im MIL bei Flächenrollout-Ländern | |
| S1.3.4 | Welche technischen und organisatorischen Maßnahmen mussten hierzu durchgeführt werden? | | 115 informieren, Supportstrukturen erläutern, technische Anbindung? MILa sollten außerdem Reportingstrukturen etablieren und MIV / APs definieren, BeV eigene Strukturen und AP definieren und kommunizieren. | Vielfach Termine zur Erläuterung von Supportkonzept, Erfahrungsaustausche/Informationen für MILas |
| S1.3.5 | Welche Aufwände oder Kosten waren für Einrichtung des First-Level-Supports erforderlich? | | unbekannt | |
| S1.3.6 | Gibt es Erkenntnisse zu Fallzahlen für Online-Dienste, falls ja, welche? | Nein | Nur für BeLa, nicht aus MILa. | |
| S1.3.7 | Musste für den First-Level-Support neues Personal aufgebaut werden? Falls ja, steht bereits zusätzliches Personal zum First-Level-Support für Online-Dienste zur Verfügung? | keine Angabe | Seitens 115 zu beantworten. Allgemein: um EFA und allgemein OD-Dienste tragfähig zu beauskunften Bedarf es personeller Ressourcen. | |
| S2 Verantwortlichkeiten Second- und Third-Level-Support | | | | |
| S2.01 Ist die Kommunikationsmatrix hilfreich? Können die Länder damit arbeiten? Wie wird dies umgesetzt? | | | | |
| S2.01 | | trifft eher zu | Rollout erläutert Supportstruktur und ermittelt erforderliche Kontakte. In Kommunikationsmatrix vorgesehene Strukturen noch nicht in dem Sinne in Ländern etabliert, so dass BeLa/OD dieses einfordern/anfragen könnte. | In den Gesprächen mit den MILas sind teils eigene Unterlagen im Verlauf der Gespräche erstellt worden. |
| S2.02 | Ist die Kommunikationsmatrix ausreichend? Was fehlt? | keine Angabe | Verbindliche Einrichtung einer Landesinstanz für die Kommunen. Ein Standard und oder Tool könnte dann zudem perspektivisch hilfreich sein, wenn entsprechend der vorgesehenen Struktur Positionen existieren und dann Rückmeldungen/Informationen fließen. | |
| S2.03 Funktioniert die Weiterleitung an Second und Third Level Support? | | | | |
| S2.3.1 | Funktioniert die Weiterleitung an Second und Third Level Support? | trifft eher zu | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | teils ja, in BeLa gut geübt. In MILas kann dies noch besser werden - soweit aus aktueller Sicht zu beurteilen, verlaufen die Pfade nicht immer Prozesskonform. |
| S2.3.2 | Wurde für den OD eine zuständige Stelle für den technischen Betrieb und den fachlichen Support (Second Level) bestimmt? Wo wurden die zuständigen Stellen dokumentiert und wie können relevante Akteure auf die Informationen zugreifen? | Ja | Informationen an MILa in Anbindungsleitfaden / Supportmatrix/Supportkonzept. Rollout-Team koordiniert und dokumentiert. | |
| S2.3.3 | Wie wird diese Weiterleitung realisiert? | | per E-Mail | |
| S2.3.4 | Sollte bundesweit einheitlich vorgegeben werden, ob der IT-DL des BeLa oder des MILa erste Anlaufstelle für den technischen Support ist? Bzw. spielt der IT-DL des MILa eine Rolle? | keine Angabe | für eWA, IT-DL des BeLa ist technischer Betreiber des bundesweit eingesetzten Online-Dienstes und damit der AP 2nd Lvl Support. Der IT-DL des MILa Rolle im Sinne 3rd. Lvl., wenn er Betreiber des Fachverfahrens ist. Bisher zumindest keine Auffälligkeiten kenntlich. Keine Korrekturen fehlgeleiteter "Tickets" erforderlich. Allerdings auch keine Methode etabliert um dies tun zu können. Es gibt auch keine etablierten Ticketsysteme. | Geändert auf befriedigend. Aus den MILa sind die Weiterleitungen noch nicht gut nachvollziehbar. |
| S2.3.5 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfragen? Gibt es eine Methode, um Ticket-Fehlzuordnungen effizient zu korrigieren? | Befriedigend | | |
| S2.04 Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird | | | | |
| S2.4.1 | Wurde mit den IT-Dienstleistern, die Online-Dienste bereitstellen, ein "Betriebs- und Support-Konzept" erarbeitet und umgesetzt? | keine Angabe | IT DL (DP) hat ein Betriebskonzept für bei DP betriebene OD. Auch ein "Übergangs"-Supportkonzept bzw. Prozess für "eWA" wurde entwickelt. Für bundesweiten Rollout so bzgl. Support nicht tragbar/ schwierig skalierbar. Ggf. bestehende Pläne/Vorhaben oder deren Status sind eWA nicht bekannt. Ein relevanter Baustein für erfolgreiches Nachhalten von Supportanfragen 2nd Level. Ist sicherlich ein Ticketsystem. Es gibt einen wöchentlichen Betriebs_JF mit IT Dienstleister bzgl. 2nd Level tech. Supportthemen. Kennzahlen für Antwortzeiten sind nicht bekannt. Kenntnis seitens eWA: 115 MA wurden und werden bei Aufnahme auf eWA geschult / mit Informationen versorgt. (Über im Rollout ermittelte AP des Landes/Kommune). | Austausch mit IT-DL |
| S2.4.2 | Falls ein "Betriebs- und Support-Konzept" erarbeitet und umgesetzt wurde: Wurde das Personal, das den First Level Support leisten soll, dahingehend geschult? | keine Angabe | | |
| S3 Wissensmanagement (FAQ; Workarounds; Kategorisierungen) | | | | |
| S3.01 Funktioniert die Übergabe von allgemeinen Infos, FAQs und Schulungsunterlagen zum OD an den First Level Support? | | | | |
| S3.1.1 | Funktioniert die Übergabe von allgemeinen Infos, FAQs und Schulungsunterlagen zum OD an den First Level Support? | trifft eher zu | Informationen liegen vor / werden durch BeV afür Support taufbereitet. Zentrale EFA-Lösung noch nicht etabliert. | Aktuelle strukturelle Möglichkeiten sind noch nicht EFA kompatibel |
| S3.1.2 | Welche Umsetzungsbeispiele für FAQs etc. gibt es und was funktioniert gut? | | Exzellente "Fehlenszenarien" 115, teils mit Screenshots aus OD "typische Fehlermeldung" Ansicht des ODs, Ein paralleler Zugriff auf das System (virtuell) wäre hilfreich, damit 115 sieht, was Nutzer sieht/wo er steht | |
| S3.1.3 | Welche Informationen fehlen? Wer muss diese zur Verfügung stellen? | | | |
| S3.1.4 | Sind die Kontakte für die Weiterleitung an den fachlichen und technischen Second Level Support klar? | trifft zu | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | |
| S3.1.5 | Welche weiteren Optionen wurden genutzt, um Wissen (z.B. typische Fehler und Lösungen, Verfahrenshinweise, etc.) zu den Onlinediensten zu teilen? | | Fehlenszenarienliste (Excel-Datensatz weiterentwickeltes Standard AB RaBe Dok FAQ), + Datei mit Screenshots und Erläuterungen bei Schulungsbedarf + Klickdummy | |
| S3.1.6 | Welche weiteren Herausforderungen treten beim Wissensmanagement auf? | | Wie kommen die Infos in die jeweiligen Supportbasisinformationen/Systeme des 115 Wissensmanagements? - Wie handhabt man Aktualisierungen und Austausch darüber? Übergangslösungen sind schnellstmöglich zu etablieren und standardisierte Möglichkeiten über XZuFi weiterzuentwickeln. | |
| S3.02 Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird | | | | |
| S3.2.1 | Stellt das BeLa die Informationen für die Beauskunftung im First-Level-Support zu Online-Diensten anhand der Leistungsbeschreibungen im XZuFi-Standard über die 115-Softwareplattform zur Verfügung? | Nein | Bzw. BeLa liefert im Xzufi Standard die aktuell möglichen Informationen (Leistungsbeschreibung) weitergehende Informationen zur Beauskunftung gibt es ergänzend in einer FAQ Liste | Aktuelle strukturelle Möglichkeiten sind noch nicht EFA kompatibel |
| S3.2.2 | Falls die Informationen durch die BeLa nicht anhand von XZuFi bereitgestellt werden, in welchen Formaten werden die Informationen bereitgestellt und warum? | | Excel. (u.a. ergänzende Infos möglich) siehe S3.1.5 | |
| S3.2.3 | Können insbesondere Informationen zur Handhabung von komplexen Online-Diensten tatsächlich allein durch die Leistungsbeschreibungen abgedeckt werden? Wie können Handbücher, Klickanleitungen, etc. bereitgestellt werden? | nein | Für eine wirklich für Nutzende hilfreiche Beauskunftung, die mehr als eine Formation über die Existenz und allgemeine Funktionalität des Dienstes ist, ist mehr und andere Information nötig, siehe auch S3.1.5 und S3.1.6 | Aktuelle strukturelle Möglichkeiten sind noch nicht EFA kompatibel |

| | | | | | |
|---|---|------------------------|--|---|--|
| S3.2.4 | Besteht z. B. die Möglichkeit, dass der First Level Support aus der Praxis heraus Nutzerprobleme weiterleiten kann und werden bzw. würden diese in den FAQ berücksichtigt? | Ja | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | Über 2nd. Level Support Kontakt (technisch) + selektiv im Austausch mit BeV | |
| S4 Übergreifende Ticketverantwortung | | | | | |
| S4.01 | Welche Instanz wurde etabliert um die Nachverfolgung des Ticketzustandes bzw. eine Prüfung der abgeschlossenen Bearbeitung zu ermöglichen? | | Jourfixe mit dem Techn. DL + JF mit 115 (BeLa) für übergeordnete Themen (Keine Einzelticketverfolgung aber Information über ggf. allg. Auffälligkeiten o.ä.) | Aktuelle sturkturelle Möglichkeiten ermöglichen dies noch nicht (Ticketssystem) | |
| S4.02 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | | | |
| S4.2.1 | Wurde ein Prozess eingerichtet, der den First-Level-Support dazu befähigt, gegenüber Bürgerinnen und Bürgern Auskunft zum Bearbeitungsstatus einer Anfrage zu erteilen, unabhängig davon, in welcher Support-Schicht (First-Level, Second-Level, Third-Level) die Anfrage bearbeitet wird oder wurde? | Nein | dbzgl. keine Einsichtnahme / Beauskunftung möglich | | |
| S4.2.2 | Falls ja: Welche technischen und organisatorischen Maßnahmen mussten hierzu durchgeführt werden? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | | |
| S4.2.3 | Falls ja: Welche Aufwände oder Kosten waren für die Einrichtung erforderlich? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | | |
| S4.2.4 | Gibt es Erkenntnisse zu Fallzahlen (Wie oft werden Ticket-Status durch Bürgerinnen und Bürger nachgefragt?), Falls ja, welche? | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | | |
| S5 Ticketsystem | | | | | |
| S5.01 | Werden bereits Ticketsysteme oder Issue-Tracker (wie beispielsweise Jira, Zamrad, Request, Tracker, GitLab, GitHub, OTRS, etc.) genutzt? Bzw. welche Übergangslösungen wurden gefunden? | | | | |
| S5.1.1 | Werden bereits Ticketsysteme oder Issue-Tracker (wie beispielsweise Jira, Zamrad, Request, Tracker, GitLab, GitHub, OTRS, etc.) genutzt? Bzw. welche Übergangslösungen wurden gefunden? | Nein | Aktuell nur bei IT-Dienstl. im second level technisch möglich, wie/ob gelebt bei IT-DL ist unbekannt. Übergangslösung für Nachverfolgung + Überblicksreporting an BeV in erw. Projektphase/Rollout: Excel | Aktuelle sturkturelle Möglichkeiten ermöglichen dies noch nicht (Ticketssystem) | |
| S5.1.2 | Zwischen wem werden die Ticketsysteme genutzt? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | | |
| S5.1.3 | Welche Herausforderungen gibt es bei einem Routing über E-Mail? | Nachverfolgung, Status | sowie Unübersichtlichkeit zu erwarten bei bundesweitem Rollout mit u 5000 Kommunen Kann eigentlich nicht beantwortet werden, da keine Länderübergreifenden technischen Ticket-Schnittstellen vorhanden. | | |
| S5.1.4 | Wie funktionieren die technischen Schnittstellen (Tickets) zwischen den Ländern? | Ungenügend | | | |
| S5.1.5 | Müssen weitere /detailliertere Angaben für die Ticketsysteme gemacht werden, um eine Kompatibilität sicherzustellen? | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | | |
| S5.1.6 | Ist die Kommunikationsmatrix an dieser Stelle hilfreich? | trifft eher zu | Für Darstellung möglicher Routings, ja | | |
| S5.04 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | | | |
| S5.4.1 | Falls ein Ticket-System eingesetzt wird: Welche technischen und organisatorischen Maßnahmen mussten hierzu durchgeführt werden? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | | |
| S5.4.2 | Welche Aufwände oder Kosten waren für die Einrichtung erforderlich? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | | |
| S5.4.3 | Gibt es Erkenntnisse zu Fallzahlen (insb. bzgl. der Weiterleitung von Anfragen zwischen MiLa und BeLa)? Falls ja, welche? | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | | |
| S5.4.4 | Wie werden Anfragen zwischen dem First-Level- und dem Second-Level-Support übergeben? 1) Ausschließlich telefonisch 2) Telefonisch und in Form von Tickets als E-Mail 3) Telefonisch und in Form von Tickets via Webservice/API Ist die digitale Übernahme von Statusinformationen zu Tickets aus dem Second- und Third-Level-Support in das Ticket-System des First-Level-Supports möglich und entsprechend umgesetzt bzw. ist dies geplant? | 2 | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 1st lvl Support leitet ausschließlich per E-Mail an 2.nd Lvl. Weiter | |
| S5.4.5 | Gibt es in den Ticketsystemen eine einheitliche Kategorisierung und festgesetzte Anforderungen an eine Priorisierung? | Nein | Nein. (Nur innerhalb des techn. 2.nd Levels erfolgt eine Status-Nachverfolgung durch IT DL) | | |
| S5.4.6 | Gibt es in den Ticketsystemen eine einheitliche Kategorisierung und festgesetzte Anforderungen an eine Priorisierung? | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | | |
| S6 Reporting MiLa | | | | | |
| S6.01 | Welche Statistiken werden erhoben? | | | | |
| S6.1.1 | Welche Statistiken werden erhoben? | | leider bisher keine Zahlen aus den MiLa | | |
| S6.1.2 | Wie werden diese genutzt? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | | |
| S6.1.3 | Sind die Statistiken hilfreich? | keine Angabe | Wären sie sicherlich falls vorhanden, Aus Projektsicht und bisheriger Erfahrung im BeLa intern, ja. Quantitativ + Qualitativ | | |
| S6.1.4 | Steht Nutzen und Aufwand in Relation? | trifft nicht zu | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | | |
| S6.1.5 | Wie häufig sollten die Reportings erfolgen? | monatlich | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | | |
| S6.1.6 | Wie häufig sollten die Reportings zwischen MiLa und BeLa geteilt werden? | monatlich | hinsichtlich Zulieferung aus MiLa. Auswertungen von BeLa an MiLa vl. über Gremienstruktur/Tagungsturnus möglich | | |
| S6.1.7 | Werden die erhobenen Daten zwischen den Diensten abgestimmt, um eine Einheitlichkeit und Vergleichbarkeit zwischen den OD sicherzustellen? | trifft nicht zu | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | | |
| S6.02 | Braucht es allgemeine Vorgaben welche Statistiken erfasst werden müssen, in welcher Form und wie häufig? | Ja | Als Hilfe, um überhaupt welche zu bekommen. | | |
| S6.03 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | | | |
| S6.3.1 | Konnte die Anforderung umgesetzt werden? | trifft nicht zu | bisher zumindest kein Reporting aus MiLa eingetroffen | | |
| S6.3.2 | Mussten die bestehenden Reporting-Strukturen angepasst werden? Falls ja, welche technischen und organisatorischen Maßnahmen mussten hierzu durchgeführt werden? | keine Angabe | Zumindest im eWA Piloten HH konnte auf bestehende ReportingMöglichkeiten aufgesetzt werden. Diese wurde ergänzt um inhaltlichen monatlichen Austausch. | | |
| S6.3.3 | Welche Aufwände oder Kosten waren für die Einrichtung erforderlich? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | | |
| S7 Reporting BeLa | | | | | |
| S7.01 | Welche Statistiken werden erhoben? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | | |
| S7.1.1 | Welche Statistiken werden erhoben? | Anzahl | insb. Anzahl Supportanfragen 1st Lvl, monatlich geplottet (für HH) | | |
| S7.1.2 | Wie werden diese genutzt? | | In monatlichem Reporting als eigene Größe ausgewiesen. | | |
| S7.1.3 | Sind die Statistiken hilfreich? | trifft eher zu | Im Verlauf in Relation zu eingegangenen Anträgen hilfreich als Zeichen für Stabilität des ODs. Ergänzend sind inhaltliche Informationen hilfreich. (Als Basis für Optimierungen/Weiterentwicklungen. Also z.B. Welche Fragen im Support aufgekomen sind. Kein Nutzertest kann Echverhalten wirklich vorhersehen) | | |
| S7.1.4 | Gibt es Statistiken zur Häufigkeit der Nutzung der Dienste? | Ja | Ja, insb. über Nachrichtenbroker-Zahlen, parallel Monitoring des OD mit Matomo | Für das Reporting an MiLa sollten zentrale Zulieferungen des IT-DL erfolgen. Idealerweise automatisierter Versand auf Landesebene zur Weiterverarbeitung im MIA. Auch ein Dashboard mit entspr. Zugriffsrechten nach Land wäre hilfreich. | |
| S7.1.5 | Stehen Nutzen und Aufwand in Relation? | trifft eher zu | Auswertung / Reporting auf jeden Fall hilfreich. Für bundesweit EFA Aufwand und weitere techn. Möglichkeiten noch nicht abzusehen. | | |
| S7.1.6 | Wie häufig sollten die Reportings erfolgen? | monatlich | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | | |
| S7.1.7 | Wie häufig sollten die Reportings zwischen MiLa und BeLa geteilt werden? | monatlich | hinsichtlich Zulieferung aus MiLa. Auswertungen von BeLa an MiLa vl. über Gremienstruktur/Tagungsturnus möglich | | |
| S7.02 | Braucht es allgemeine Vorgaben welche Statistiken erfasst werden müssen, in welcher Form und wie häufig? | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | | |
| S7.03 | Müssen weitere Vorgaben für einen funktionierenden Inzidenzprozess getätigt werden? | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | | |
| S8 Service Level | | | | | |
| S8.1.1 | Müssen bestimmte Service Level allgemeingültig vorgegeben werden? | keine Angabe | Ggf. als Argumentationshilfe für Aufbau einer guten Beauskunftung und damit zusammenhängen auch finanzieller Ressourcen hilfreich | | |
| S8.1.2 | Wie sehen Antwort- und Reaktionszeiten aus? | | nicht übergreifend bekannt abhängig von Wartungsaufwand (Gründe vielfältig, u.a. Anpassungsbereiten Releasewechsel, Downtimes Dritter etc.) | | |
| S8.1.3 | Wie sehen Wiederherstellungszeiten aus? | | eher kürzere Intervalle, zeitlich variierend von wenigen Stunden bis wenige Tage. Für Wartungen, Releasewechsel oder Buçfixing. | stark variierend. | |
| S8.1.4 | Wie lange waren Dienste bereits offline / nicht erreichbar für Büro:innen? | variierend | | | |
| S8.1.5 | Wie werden diese überwacht? | | Gesteuert werden Downtimes von IT DL. Freigabe für einen Wartungsmodus erfolgt durch BeV | | |
| S8.1.6 | Inwiefern sollten Vorgaben zum Monitoring bei EFA-Diensten im Betrieb ergänzt werden? | | Ganz allgemein: Monitoring ist wichtig. Auch um dem Support frühzeitig über eventuelle Störungen informierte zu können. | Welche Daten/Angaben sind relevant, und sollen und können wie geteilt werden. Mit Ziel: zentrale Struktur, so dass nicht jeder OD selbst entwickeln muss als Idee/Lösung | |

| Mindestanforderung & Fragestellung | Kurzantwort | Erläuterungen | Kommentare | Best Practices |
|---|---|-------------------------|---|----------------|
| Hinweis: Die Evaluation und alle Fragen haben lediglich den Fokus auf die Nutzbarkeit der Mindestanforderungen für den Betrieb. Es ist nicht Teil der Evaluation, die Qualität der Organisation in den Ländern, den Betrieb in den Ländern, die Qualität der Online-Dienste oder gar der Besetzung der Rollen in einzelnen Projekten zu bewerten - niemand soll sich also in der Situation sehen, sich selbst oder Kolleg:innen zu bewerten! | | | | |
| R1 Steuerungskreis | | | | |
| R1.01 Funktioniert die Zuordnung zu den FachMK? | | | | |
| R1.1.1 | Funktioniert die Zuordnung zu den FachMK? | Nicht anwendbar | Die Sozialplattform ist aussch. der ASMK zugeordnet. | |
| R1.1.2 | Wie viele OD fallen in die Verantwortung mehrerer FachMK? | Nicht anwendbar | Die Sozialplattform wurde als UAG dem ASMK zugeordnet. | |
| R1.1.3 | Wieso konnte Steuerungskreis xy keiner FachMK zugeordnet werden? | Nicht anwendbar | s.o. | |
| R1.1.4 | Wie sieht die Lösung bei geteilter Verantwortung aus – ist sie praktikabel? | Ja | Der bestehende Steuerungskreis wurde bisweilen übernommen. Welche Auswirkungen aus dem Status der UAG des ASMK erwachsen, ist noch unklar. | |
| R1.1.5 | Welche Gremien werden für die Steuerungskreise gewählt (-Werden die bereits aufgebauten Steuerungskreise der Entwicklungsphase übernommen oder komplett neu aufgesetzt?) | Nein | Der Anschluss an den ASMK ist erst vor Kurzem erfolgt, insofern muss sich der Grad der Zusammenarbeit noch entwickeln. | |
| R1.1.6 | Gibt es einen weiteren Austausch mit den anderen Gremien der FachMK? | keine Angabe | - | |
| R1.1.7 | Welche Argumente gibt es, mehr als einen Steuerungskreis je FachMK umzusetzen. | keine Angabe | - | |
| R1.02 Treten Herausforderungen bei der Beschlussfassung auf? | | | | |
| R1.2.1 | Treten Herausforderungen bei der Beschlussfassung auf? | Nein | Der Steuerungskreis ist beschluss- und handlungsfähig. | |
| R1.2.2 | Stimmt die Flughöhe? / Lassen die richtigen Entscheidungen im Steuerungskreis? Welche Entscheidungen sind das? | trifft eher zu | | |
| R1.2.3 | Braucht es genauere Vorgaben, welche Entscheidungen in den Steuerungskreis gehören? | Nein | | |
| R1.2.4 | Sind die Steuerungskreise inhaltlich ausreichend vorbereitet, um einen glatten Ablauf sicherzustellen? Wer übernimmt die Vorbereitung? | trifft zu | Die Vorbereitung übernimmt das BeLa bzw. die mandatierte Betriebsorganisation. | |
| R1.2.5 | Welches Stimmverhältnis wurde für die Entscheidungsfindung gewählt (2/3 vs. Einstimmigkeit)? | 2/3 | | |
| R1.2.6 | Ist der Steuerungskreis damit handlungsfähig? | trifft eher zu | | |
| R1.2.7 | Steht der Aufwand für Einbindung und Mitsprache der mitnutzenden Länder im Verhältnis zum Ergebnis der Steuerungskreise (getroffenen Entscheidungen, Zeit, Handlungsfähigkeit BeLa)? | trifft eher zu | | |
| R1.2.8 | Gibt es Herausforderungen bei der Verteilung der Kosten? Wenn ja, welche? | Ja | Grundsätzlich findet der Königssteiner Schlüssel Anwendung. Allerdings bestehen innerhalb der Länder Besonderheiten (z.B. Anzahl kommunaler Jobcenter), die in neuerer Zeit zu Diskussion um die Anwendbarkeit bestehender Schlüssel geführt haben. | |
| R1.2.9 | Wurde die Muster-GO genutzt bzw. wie stark verändert? | Ja | - | |
| R1.03 Organisation der Steuerungskreise | | | | |
| R1.3.1 | Funktioniert die Bündelung von Onlinediensten (mehrerer Themenfelder) in einem Steuerungskreis? | keine Angabe | Sozialplattform = 1 Themenfeld | |
| R1.3.2 | Welcher BeV darf den Steuerungskreis einberufen bzw. mit wem muss dies alles abgestimmt sein? | Das BeLa und die | Betriebsorganisation - sog. Geschäfts- und Koordinierungsstelle | |
| R1.3.3 | Wer übernimmt die Organisation? | Die Betriebsorgan | Geschäfts und Koordinierungsstelle der Sozialplattform, BV | |
| R1.3.4 | Ist der gebündelte Steuerungskreis aus organisatorischer Sicht für alle Teilnehmenden tragbar? | keine Angabe | - | |
| R1.3.5 | Werden die Belange des Supports ausreichend im Steuerungskreis aufgenommen? | keine Angabe | Bisweilen keine Erfahrungswerte | |
| R1.3.6 | Ist ein regelmäßiger, genereller Wissensaustausch über mehrere/alle Steuerungskreise hinweg bzw. der BeLa generell geplant oder als notwendig erachtet? Wenn ja, welches Format wird als sinnvoll erachtet? | Ja | Innerhalb des Steuerungskreises selbst, oder in gesondertem Format, sofern erforderlich | |
| R2 Expertengruppen | | | | |
| R2.01 | Werden die Expertengruppen genutzt und wie häufig? | Ja | Zum Zweck der fachlichen Pflege der Online-Dienste werden Expertengruppen (sog. Redaktionsnetzwerk) genutzt. Ebenso wurden für die Konzeption der Dienste Expertengruppen über AGs einbezogen. | |
| R2.02 | Wer nimmt an den Expertengruppen teil? Nur Personen aus dem BeLa oder auch aus MiLa und wieso? | BeLa & MiLa | Für EIA- und ländergemeinsame Online-Dienste - zwingend erforderlich | |
| R2.03 | Können bestehende Arbeitsgruppen genutzt werden und welche? | Ja | Jene aus der Projektphase, Zumal in Teilen außerhalb der Sozialplattform Ags für die Umsetzung von Online-Diensten bestanden, die nachträglich einbezogen wurden | |
| R3 Betriebsverantwortliche:r (BeV) | | | | |
| Können die Betriebsverantwortlichen die ihnen übertragenden Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | | | | |
| R3.01 | Können die Betriebsverantwortlichen die ihnen übertragenden Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | trifft eher zu | - | |
| R3.1.1 | Ist die Abgrenzung zwischen BeV und Steuerungskreis klar? | trifft zu | Klare Abgrenzung der Verantwortlichkeiten | |
| R3.1.2 | Wird der/die Betriebsverantwortliche in für den Regelbetrieb notwendigen Entscheidungen gehemmt / gehindert? | trifft nicht zu | Durch die GO wird die Handlungsfähigkeit abgesichert | |
| R3.1.3 | Wie ist der Anforderungsprozess gestaltet? Welchen Aufgaben übernimmt der BeV? | Der Anforderungsprozess | Es wurde mitunter ein Redaktionsnetzwerk eingerichtet welches es den MiLa erlaubt Anforderungen anzumelden, zumal wird über dieses - und unter Einbezug von Expertengruppen - die fachliche Pflege der Online-Dienste sichergestellt | |
| R3.1.4 | Welcher Anteil (in Prozent) an den Betriebskosten eines EIA-Dienstes werden für die Aufwände der Aufgaben des BeV veranschlagt? | 0,2 | Ungfähige Schätzung; Anteil der Kosten der Organisation (nicht z.B. des eigentlichen Betriebs) | |
| R3.1.5 | Funktioniert die Zuordnung und Kommunikation der BeV Rolle? | trifft zu | Keine Herausforderungen bekannt. | |
| R3.02 Müssen weitere Governance-Ebenen definiert werden? | | | | |
| R3.2.1 | Müssen weitere Governance-Ebenen definiert werden? | Nein | | |
| R3.2.2 | Sind die für den Betrieb benötigten Verantwortlichkeiten vollständig abgedeckt? | Ja | Keine Angaben | |
| R3.2.3 | Ist der Zuschnitt der Rolle richtig? | Ja | Keine Angaben | |
| R3.2.4 | Welche Umsetzungsmodelle für die Rolle gibt es? | Frage Unklar | Keine Angaben | |
| <small>*in der AG-Runde vom 24.08.22, auf der das Preismodell beschlossen wurde, wurde die Aufgabe formuliert, dass die Kosten für die fachliche Steuerung und Koordination der Kooperation („Fachliche Leitstelle“) entspr. Kostenart 10 des Beschlusses 2021/24) pauschal auf 10% der Betriebskosten veranschlagt werden und die AG RaBe gebeten wird, diesen Ansatz zu prüfen!</small> | | | | |
| R4 Second Level Support (techn.) BeLa | | | | |
| R4.01 Kommen die BeLas ihrer Verantwortung vom technischen Second Level Support nach? | | | | |
| R4.1.1 | Kommen die BeLas ihrer Verantwortung vom technischen Second Level Support nach? | Ja | - | |
| R4.1.2 | Wie können Anfragen und Störungen aus mitnutzenden Ländern an den betreibenden IT-Dienstleistern gemeldet werden? | Funktionspostfach | Perspektivisch soll ein Ticketsystem eingeführt werden. Dies ist allerdings konfliktträchtig. Koordinierungsstellen wünschen in Teilen ihre eigenen Systeme zu nutzen - Insofern bedarf es übereifender Einigung auf ein System | |
| R4.1.3 | Wie werden mitnutzende Länder über Anfragen und Störungen informiert? | Funktionspostfach | Aktuell per E-Mail vom Betriebsdienstleister IT-NRW | |
| R4.1.4 | Gibt es hierfür Berechtigungskonzepte? | keine Angabe | Obliegt der Verantwortung des Betriebsdienstleisters. | |
| R4.02 Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | | | |
| R4.2.1 | In welcher Form nimmt der 2nd-Level-Support (technisch) des BeLa Anfragen und z. B. Störungsmeldungen durch Nutzende entgegen (telefonisch, per E-Mail, per Webservice/API)? | | | |
| R4.2.2 | Wie viele Weiterleitungen kamen aus dem First Level? | | | |
| R4.2.3 | Wie viele Weiterleitungen aus dem First Level konnten im Second Level abschließend bearbeitet werden? | | | |
| R4.2.4 | Wie viele Weiterleitungen gingen anschließend noch an den Third Level? | | | |
| R4.2.5 | Gibt es Anfragen, die gar nicht beantwortet werden konnten und wie wird mit diesen umgegangen? | | | |
| R4.2.6 | Ist es möglich eine durchschnittliche Lösungszeit abzufragen? | | | |
| R4.2.7 | Wurden Hinweise/Änderungswünsche vom Nutzenden zum Onlinedienst vom First Level weitergeleitet? | | | |
| R4.2.8 | ... und wurden/werden diese bei der Weiterentwicklung berücksichtigt? | | | |
| R4.2.9 | Wurden die Anfragen an den technischen Support ausreichend genug beschrieben? Sind Rückfragen erforderlich gewesen? Wenn ja, wie viele? | | | |
| R4.2.10 | Werden bei Störungen standardisierte Informationen übermittelt (d. h. Problem, voraussichtliche Dauer, Workarounds, Mitteilung von ggf. erforderlichen Masterticket) ... | | | |
| R4.2.11 | ... bzw. gibt es ein Ausfallkonzept? | | | |
| R4.2.12 | Gibt es technische koordinierende Stellen, die den Betrieb der Onlinedienste inkl. der unterschiedlichen Komponenten, z. B. BundID, Elster, VSM, Terminbuchung verantworten? | | | |
| R5 Mitnutzungs-verantwortliche:r (MIV) | | | | |
| R5.01 Könnte die Rolle des/der Mitnutzungsverantwortlichen besetzt werden? | | | | |
| R5.1.1 | Könnte die Rolle des/der Mitnutzungsverantwortlichen besetzt werden? | Ja | Mitnutzungsverantwortliche bestehen; Wichtigere Frage ist allerdings inwiefern seitens der Mitnutzungsverantwortlichen Koordinierungsstellen und Strukturen geschaffen werden. | |
| R5.1.2 | Welche Umsetzungsmodelle für die Rolle gibt es? | Keine Angabe | Frage unklar | Diagramm |
| R5.02 Können die Mitnutzungsverantwortlichen die ihnen übertragenden Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | | | | |

| | | | | | |
|--------------|---|----------------------|--|--|--|
| R5.2.1 | Können die Mitnutzungsverantwortlichen die ihnen übertragenen Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | trifft eher nicht zu | Bisweilen fehlt es an Strukturen innerhalb der Länder, die eine Übernahme der Verantwortlichkeiten des MiLa erlaubt. | | |
| R5.2.2 | Ist der Zuschnitt der Rolle richtig? Welche Herausforderungen gibt es? | Ja | Grundsätzlich ist die Struktur / Rollenverteilung richtig, allerdings wurden Strukturen bisweilen nicht aufgebaut, zumal es an Entscheidungsgrundlagen fehlt (z.B. der Einsatz zentraler Systeme zur Verknüpfung von länderübergreifenden Support-Instanzen) | | |
| R5.2.3 | Gibt es einen Austausch zwischen BeV und MIVs? Wie sieht der aus und ist es ausreichend? | trifft eher zu | Es gab initiale Abstimmungen zur Verantwortungsverteilung gem. der Beschlüsse der AG RaBe. Abseits der Schnittmengen der Strukturen (z.B. Kommunikationsmatrizen) werden aber i.S. abgegrenzter Verantwortlichkeiten keine weiteren Abstimmungen erwartet. | | |
| R5.2.4 | Bündeln die MIVs tatsächlich die Anforderungen ihrer Kommunen oder gehen diese direkt auf den BeV zu? (Wird die Rolle der Kernteams nachnutzung - siehe Kommunalkompakt - wahrgenommen)? | trifft eher nicht zu | Gem. der Verantwortlichkeiten ist eine Bündelung und Bewertung durch das MeLa (MV) vorgesehen. Allerdings kommt es oftmals zur reinen Weiterleitung von Anliesen oder direkte Adressierung durch Stellen | | |
| R5.2.5 | Braucht es andere / weitere technische oder organisatorische / strukturelle Unterstützung? | Ja | Tool-Seitige Unterstützung - länderübergreifende Ticketsysteme | | |
| R5.2.6 | Können MIV den First-Level-Support sowie den fachlichen und technischen Support (im Second Level) sicherstellen? | trifft eher nicht zu | s. bisherige Antworten | | |
| R5.2.7 | Braucht es eine detailliertere Rollenbeschreibung der Mitnutzungsverantwortlichen (Befähigungskonzept für MiLa)? | Ja | ZT - Insb. in Bezug auf gemeinsame Verantwortlichkeiten (Wissensmanagement, Ticketsysteme, Kommunikationsmatrizen, etc.) | | |
| R6 | Second Level Support (fachlich) MiLa | | | | |
| R6.01 | Kommen die MiLas ihrer Verantwortung von fachlichem Second Level Support nach? | | | | |
| R6.1.1 | Kommen die MiLas ihrer Verantwortung von fachlichem Second Level Support nach? | keine Angabe | Keine Erfahrungswerte, bzw. nicht für BeLa nachvollziehbar | | |
| R6.1.2 | Hat sich etwas für die Fachlichkeit verändert? | keine Angabe | s. R6 01 | | |
| R6.1.3 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfragen? | Gut | | | |
| R6.1.4 | Wurde eine Instanz etabliert, um Ticket-Fehlzuordnungen zu korrigieren? | Nein | Jeder Instanz des Supports obliegt es selbst Fehlzuweisungen kenntlich zu machen; Ein übergreifendes Monitoring der Support-Strukturen besteht nicht und kann in dezentralen Strukturen nicht bestehen. Mithunter auch eine Herausforderung: Inwiefern allerdings die Länder für ihre Instanzen eine solche Fehlerkorrigierende Instanz einsetzen ist dem BeLa bisweilen nicht nachvollziehbar | | |
| R6.1.5 | Inwiefern bildet diese Rolle die unterschiedlichen Länderrechte ab? | Keine Angabe | Ja, da Zuordnung auf Grund der Fehlerursachen meist eindeutig | | |
| R6.1.6 | Wie wurde der fachliche Second Level Support bisher bei den EFA-Diensten in Bezug auf Landesrecht gelöst? | Keine Angabe | S. R06 1.3 | | |
| R7 | Second Level Support (technisch) MiLa | | | | |
| R7.01 | Kommen die MiLas ihrer Verantwortung von technischem Second Level Support nach? | | | | |
| R7.1.1 | Kommen die MiLas ihrer Verantwortung von technischem Second Level Support nach? | trifft nicht zu | Es bestehen keine Erfahrungswerte, da die Strukturen fehlen. | | |
| R7.1.2 | Hat sich etwas für die landesinternen IT-Dienstleister geändert? | Nein | S. R7 01 | | |
| R7.1.3 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfragen? | Gut | Freitext | | |
| R7.1.4 | Wurde eine Instanz etabliert, um Ticket-Fehlzuordnungen zu korrigieren? | Nein | S. R6 1.3 | | |
| R7.1.5 | Wurden zusätzlichen Rollen oder Organisationseinheiten geschaffen? | keine Angabe | Dem BeLa nicht nachvollziehbar | | |
| R7.1.6 | Klappt die Regionalisierung der technischen Fragestellungen? | trifft eher zu | Ja, da Zuordnung auf Grund der Fehlerursachen meist eindeutig | | |
| R7.1.7 | Gibt es eine Unterscheidung der Fragestellungen zwischen kommunaler Zuständigkeit und Landeszuständigkeit? | Nein | Nicht i.S.d. Incident Management | | |
| R8 | Service Desk / First Level Support MiLa | | | | |
| R8.01 | Ist First Level Support in jedem MiLa ausreichend gewährleistet? | | | | |
| R8.1.1 | Ist First Level Support in jedem MiLa ausreichend gewährleistet? | Nein | Befähigung der 115 nicht ausreichend; Bisweilen keine anderweitigen Strukturen aufgebaut | | |
| R8.1.2 | Welche Interimslösungen wurden geschaffen? | Eigener Service Dk | - | | |
| R8.1.3 | Gibt es einen Unterschied zwischen dem First-Level-Support mit der 115 und sonstigen Anbietern des First-Level-Supports? Welche? Falls die 115 nicht für den Support zuständig ist: Aus welchem Grund würde ein anderes Service Center gewählt? | Ja | Da die 115 nicht flächendeckend zur Verfügung steht und oftmals nicht ausreichend befähigt wurde ein eigener bundesweiter ServiceDesk für die Sozialplattform eingesetzt | | |
| R8.02 | Fragen an die 115 (nicht Teil unserer Interviews): | | | | |
| R8.2.1 | Was können wir von den Support Piloten der 115 lernen? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | | |
| R8.2.2 | Wie können die Anfragenden (Bürger:innen/ Verwaltungsmitarbeiter:innen) eine Rückmeldung über die Behebung ihres Problems erhalten? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | | |
| R8.2.3 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfragen? | Befriedigend | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | | |
| R8.2.4 | Wie werden Erfahrungen zu häufigen Fragestellungen zu einzelnen Diensten oder übergreifenden Komponenten zwischen den Ländern geteilt? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | | |

| Mindestanforderung & Fragestellung | Kurzantwort | Erläuterungen | Kommentare | Best Practices |
|--|--|-------------------------------|---|----------------|
| Hinweis: Die Evaluation und alle Fragen haben lediglich den Fokus auf die Nutzbarkeit der Mindestanforderungen für den Betrieb. Es ist nicht Teil der Evaluation, die Qualität der Organisation in den Ländern, den Betrieb in den Ländern, die Qualität der Online-Dienste oder gar der Besetzung der Rollen in einzelnen Projekten zu bewerten - niemand soll sich also in der Situation sehen, sich selbst oder Kolleg:innen zu bewerten! | | | | |
| S1 | Bereitstellung First-Level-Support | | | |
| S1.01 | Fragen an die 115 (nicht Teil unserer Interviews) | | | |
| S1.1.1 | Funktioniert die abschließende Bearbeitung im First Level mithilfe der bereitgestellten Informationen? | trifft eher zu | | |
| S1.1.2 | Gibt es Daten zu Anrufvolumen und typischen Fragestellungen? | Nein | Hier Daten ergänzen | |
| S1.02 | Nutzung anderer Service Center | | | |
| S1.2.1 | Wie funktioniert der Support, falls der First-Level-Support nicht von der 115 bereitgestellt wird? | Gut | Die Sozialplattform verfügt über eine eigene bundesweite Telefonhotline, die Anliegen - die von ihr nicht gelöst werden können - an den Betriebsdienstleister der Sozialplattform weiterleitet. Von dort erfolgt dann eine etwaige Weiterverteilung an die Länder und deren Strukturen. | |
| S1.03 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird | | | |
| S1.3.1 | Wurde ein First-Level-Support eingerichtet? | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | |
| S1.3.2 | Gab es einen zeitlich ausreichenden Vorlauf bei Übernahme von (neuen) Online-Diensten? | trifft nicht zu | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | |
| S1.3.3 | Wer übernimmt die Organisation? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | |
| S1.3.4 | Welche technischen und organisatorischen Maßnahmen mussten hierzu durchgeführt werden? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | |
| S1.3.5 | Welche Aufwände oder Kosten waren für Einrichtung des First-Level-Supports erforderlich? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | |
| S1.3.6 | Gibt es Erkenntnisse zu Fallzahlen für Online-Dienste, falls ja, welche? | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | |
| S1.3.7 | Musste für den First-Level-Support neues Personal aufgebaut werden? Falls ja, steht bereits zusätzliches Personal zum First-Level-Support für Online-Dienste zur Verfügung? | trifft nicht zu | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | |
| S2 | Verantwortlichkeiten Second- und Third-Level-Support | | | |
| S2.01 | Ist die Kommunikationsmatrix hilfreich? Können die Länder damit arbeiten? Wie wird dies umgesetzt? | | | |
| S2.01 | keine Angabe | Wurde bisweilen nicht genutzt | | |
| S2.02 | Ist die Kommunikationsmatrix ausreichend? Was fehlt? | | | |
| S2.02 | keine Angabe | S. S2 01 | | |
| S2.03 | Funktioniert die Weiterleitung an Second und Third Level Support? | | | |
| S2.3.1 | Funktioniert die Weiterleitung an Second und Third Level Support? | keine Angabe | Bisweilen kam es zu keinen Weiterleitungen; Allerdings ist es insgesamt schwer i.S.d. Kommunikationswege, Kontaktpunkte zu Betreibern der Basiscomponenten auszumachen. | |
| S2.3.2 | Wurde für den OD eine zuständige Stelle für den technischen Betrieb und den fachlichen Support (Second Level) bestimmt? Wo wurden die zuständigen Stellen dokumentiert und wie können relevante Akteure auf die Informationen zugreifen? | Ja | Hinterlegung in entsprechenden Unterlage und auf einer eigenen Wissensmanagement-Plattform (Confluence) | |
| S2.3.3 | Wie wird diese Weiterleitung realisiert? | Funktionspostfach | - | |
| S2.3.4 | Sollte bundesweit einheitlich vorgegeben werden, ob der IT-DL des BeLa oder des MiLa erste Anlaufstelle für den technischen Support ist? Bzw. spielt der IT-DL des MiLa eine Rolle? | Ja | Es gibt nicht den einen IT-Dienstleister des MeLa, insofern ist unklar welcher Art der bzw. die IT-DL des MeLa stärker einbezogen werden sollte. Zumal die Betriebsverantwortlichkeit sowie der Betrieb vom BeLa verantwortet wird - Insofern muss zwangsläufig ein Einbezug des BeLa erfolgen. | |

| | | | | | |
|--|---|---------------------|---|--|--|
| | | | Insgesamt bedarf es eines übergreifenden Support-Monitorings auf Seiten des BeLa und Mela. Ansonsten sind die jeweiligen Support-Instanzen jeweils für die Korrektur von Fehlzuweisungen verantwortlich (Dies ist ausreichend, erfordert allerdings befähigte höherliegende Instanzen & übergreifende Support Manager des Monitoring die bei Re-Delegation entsprechend weiterleiten können | | |
| S2.3.5 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfragen? Gibt es eine Methode, um Ticket-Fehlzuordnungen effizient zu korrigieren? | Gut | | | |
| S2.04 Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird | | | | | |
| S2.4.1 | Wurde mit den IT-Dienstleistern, die Online-Dienste bereitstellen, ein "Betriebs- und Support-Konzept" erarbeitet und umgesetzt? | Ja | Die Sozialplattform verfügt über ein Service-Support-Konzept (in Verantwortung des Betriebsdienstleisters) | | |
| S2.4.2 | Falls ein "Betriebs- und Support-Konzept" erarbeitet und umgesetzt wurde: Wurde das Personal, das den First Level Support leisten soll, dahingehend geschult? | Ja | Keine Angabe | | |
| S3 Wissensmanagement (FAQ; Workarounds; Kategorisierungen) | | | | | |
| S3.01 Funktioniert die Übergabe von allgemeinen Infos, FAQs und Schulungsunterlagen zum OD an den First Level Support? | | | | | |
| S3.1.1 | Funktioniert die Übergabe von allgemeinen Infos, FAQs und Schulungsunterlagen zum OD an den First Level Support? | keine Angabe | Es mangelt noch an Erfahrungswerten - Bisweilen bestehen noch keine Strukturen innerhalb der Länder die einen kontinuierlichen Wissensaustausch erforderlich machen | | |
| S3.1.2 | Welche Umsetzungsbeispiele für FAQs etc. gibt es und was funktioniert gut? | Die Sozialplattform | | | |
| S3.1.3 | Welche Informationen fehlen? Wer muss diese zur Verfügung stellen? | Keine Angaben | - | | |
| S3.1.4 | Sind die Kontakte für die Weiterleitung an den fachlichen und technischen Second Level Support klar? | trifft nicht zu | Die Support-Strukturen der Länder sind bisweilen unbekannt. | | |
| S3.1.5 | Welche weiteren Optionen wurden genutzt, um Wissen (z.B. typische Fehler und Lösungen, Verfahrenshinweise, etc.) zu den Onlinediensten zu teilen? | Keine Angabe | - | | |
| S3.1.6 | Welche weiteren Herausforderungen treten beim Wissensmanagement auf? | Keine Angabe | S. S3 01 | | |
| S3.02 Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird | | | | | |
| S3.2.1 | Stellt das BeLa die Informationen für die Beauftragung im First-Level-Support zu Online-Diensten anhand der Leistungsbeschreibungen im XZuFi-Standard über die 115-Softwareplattform zur Verfügung? | | | | |
| S3.2.2 | Falls die Informationen durch die BeLa nicht anhand von XZuFi bereitgestellt werden, in welchen Formaten werden die Informationen bereitgestellt und warum? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | | |
| S3.2.3 | Können insbesondere Informationen zur Handhabung von komplexen Online-Diensten tatsächlich allein durch die Leistungsbeschreibungen abgedeckt werden? Wie können Handbücher, Klickanleitung, etc. bereitgestellt werden? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | | |
| S3.2.4 | Besteht z. B. die Möglichkeit, dass der First Level Support aus der Praxis heraus Nutzerprobleme weiterleiten kann und werden bzw. wurden diese in den FAQ berücksichtigt? | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | | |
| S4 Übergreifende Ticketverantwortung | | | | | |
| S4.01 | Welche Instanz wurde etabliert um die Nachverfolgung des Ticketzustandes bzw. eine Prüfung der abgeschlossenen Bearbeitung zu ermöglichen? | Keine | Es soll ein Ticketsystem eingeführt werden, welches allen Beteiligten erlaubt, Ticketstatus eigenständig nachzuvollziehen. Grundsätzlich ist für die Bearbeitung von Störungen und dergleichen das BeLa verantwortlich (sofern den Betrieb der Online-Dienste betreffend) | | |
| S4.02 Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | | | | |
| S4.2.1 | Wurde ein Prozess eingerichtet, der den First-Level-Support dazu befähigt, gegenüber Bürgerinnen und Bürgern Auskunft zum Bearbeitungsstatus einer Anfrage zu erteilen, unabhängig davon, in welcher Support-Schicht (First-Level, Second-Level, Third-Level) die Anfrage bearbeitet wird oder wurde? | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | | |
| S4.2.2 | Falls ja: Welche technischen und organisatorischen Maßnahmen mussten hierzu durchgeführt werden? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | | |
| S4.2.3 | Falls ja: Welche Aufwände oder Kosten waren für die Einrichtung erforderlich? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | | |
| S4.2.4 | Gibt es Erkenntnisse zu Fallzahlen (Wie oft werden Ticket-Status durch Bürgerinnen und Bürger nachgefragt?), Falls ja, welche? | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | | |
| S5 Ticketsystem | | | | | |
| S5.01 Werden bereits Ticketsysteme oder Issue-Tracker (wie beispielsweise Jira, Zammad, Request, Tracker, GitLab, GitHub, OTRS, etc.) genutzt? Bzw. welche Übergangslösungen wurden gefunden? | | | | | |
| S5.1.1 | Werden bereits Ticketsysteme oder Issue-Tracker (wie beispielsweise Jira, Zammad, Request, Tracker, GitLab, GitHub, OTRS, etc.) genutzt? Bzw. welche Übergangslösungen wurden gefunden? | Ja | Jira und Remedy | | |
| S5.1.2 | Zwischen wem werden die Ticketsysteme genutzt? | Bisweilen nur inner | Langfristig soll allerdings eine Öffnung der Ticketsysteme für die MiLA erfolgen. Dies ist aber herausfordernd, da dies zT abgelehnt wird: Koordinierungsstellen der Länder müssten mind. für jedes Themenfeld verschiedene Ticketsysteme nutzen. | | |
| S5.1.3 | Welche Herausforderungen gibt es bei einem Routing über E-Mail? | Geschwindigkeit, in | Keine Angabe | | |
| S5.1.4 | Wie funktionieren die technischen Schnittstellen (Tickets) zwischen den Ländern? | Befriedigend | Es bestehen keine Erfahrungswerte: Es besteht keine Möglichkeit die Antwortfelder zu adaptieren - dies gilt auch für 02 & 03 | | |
| S5.1.5 | Müssen weitere /detailliertere Angaben für die Ticketsysteme gemacht werden, um eine Kompatibilität sicherzustellen? | Befriedigend | Ja, insb. dann wenn jeweils (durch BeLa und MiLA) eigene Systeme genutzt werden. | | |
| S5.1.6 | Ist die Kommunikationsmatrix an dieser Stelle hilfreich? | Befriedigend | Nein, es bedarf technischer Angaben zur Integration der Systeme | | |
| S5.04 Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | | | | |
| S5.4.1 | Falls ein Ticket-System eingesetzt wird: Welche technischen und organisatorischen Maßnahmen mussten hierzu durchgeführt werden? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | | |
| S5.4.2 | Welche Aufwände oder Kosten waren für die Einrichtung erforderlich? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | | |
| S5.4.3 | Gibt es Erkenntnisse zu Fallzahlen (insb. bzgl. der Weiterleitung von Anfragen zwischen MiLA und BeLa)? Falls ja, welche? | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | | |
| S5.4.4 | Wie werden Anfragen zwischen dem First-Level- und dem Second-Level-Support übergeben? 1) Ausschließlich telefonisch 2) Telefonisch und in Form von Tickets als E-Mail 3) Telefonisch und in Form von Tickets via Webservice/API | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | | |
| S5.4.5 | Ist die digitale Übernahme von Statusinformationen zu Tickets aus dem Second- und Third-Level-Support in das Ticket-System des First-Level-Supports möglich und entsprechend umgesetzt bzw. ist dies geplant? | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | | |
| S5.4.6 | Gibt es in den Ticketsystemen eine einheitliche Kategorisierung und festgesetzte Anforderungen an eine Priorisierung? | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | | |
| S6 Reporting MiLA | | | | | |
| S6.01 Welche Statistiken werden erhoben? | | | | | |
| S6.1.1 | Welche Statistiken werden erhoben? | | Bisweilen keine mangels Strukturen innerhalb der Länder | | |
| S6.1.2 | Wie werden diese genutzt? | Keine Angaben | - | | |
| S6.1.3 | Sind die Statistiken hilfreich? | Keine Angaben | - | | |
| S6.1.4 | Stehen Nutzen und Aufwand in Relation? | Keine Angaben | - | | |
| S6.1.5 | Wie häufig sollten die Reportings erfolgen? | Keine Angaben | - | | |
| S6.1.6 | Wie häufig sollten die Reportings zwischen MiLA und BeLa geteilt werden? | Keine Angaben | - | | |
| S6.1.7 | Werden die erhobenen Daten zwischen den Diensten abgestimmt, um eine Einheitlichkeit und Vergleichbarkeit zwischen den OD sicherzustellen? | Keine Angaben | - | | |
| S6.2 | Braucht es allgemeine Vorgaben welche Statistiken erfasst werden müssen, in welcher Form und wie häufig? | keine Angabe | S.6 01 | | |
| S6.03 Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | | | | |
| S6.3.1 | Könnte die Anforderung umgesetzt werden? | trifft nicht zu | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | | |
| S6.3.2 | Mussten die bestehenden Reporting-Strukturen angepasst werden? Falls ja, welche technischen und organisatorischen Maßnahmen mussten hierzu durchgeführt werden? | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | | |
| S6.3.3 | Welche Aufwände oder Kosten waren für die Einrichtung erforderlich? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | | |
| S7 Reporting BeLa | | | | | |
| S7.01 Welche Statistiken werden erhoben? | | | | | |
| S7.1.1 | Welche Statistiken werden erhoben? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | | |
| S7.1.2 | Wie werden diese genutzt? | | | | |
| S7.1.3 | Sind die Statistiken hilfreich? | | | | |
| S7.1.4 | Gibt es Statistiken zur Häufigkeit der Nutzung der Dienste? | | | | |
| S7.1.5 | Stehen Nutzen und Aufwand in Relation? | | | | |
| S7.1.6 | Wie häufig sollten die Reportings erfolgen? | | | | |
| S7.1.7 | Wie häufig sollten die Reportings zwischen MiLA und BeLa geteilt werden? | | | | |
| S7.2 | Braucht es allgemeine Vorgaben welche Statistiken erfasst werden müssen, in welcher Form und wie häufig? | keine Angabe | S.6 01 | | |
| S7.03 Müssen weitere Vorgaben für einen funktionierenden Inzidenzprozess getätigt werden? | | | | | |
| S8 Service Level | | | | | |
| S8.1.1 | Müssen bestimmte Service Level allgemeinverbindlich vorgegeben werden? | Nein | Die Service-Level sind abhängig der individuellen Serviceverträge mit den verschiedenen - am Support beteiligten - Dienstleistern. Insofern gilt eine Standardisierung über alle Themenfelder als unmöglich. | | |
| S8.1.2 | Wie sehen Antwort- und Reaktionszeiten aus? | Gem. FITKO-Vorga | Keine Angaben | | |
| S8.1.3 | Wie sehen Wiederherstellungszeiten aus? | Gem. FITKO-Vorga | Keine Angaben | | |
| S8.1.4 | Wie lange waren Dienste bereits offline / nicht erreichbar für Bürger:innen? | max. 48h | Für ausgewählte Kommunen | | |
| S8.1.5 | Wie werden diese überwacht? | Monitoring des Bef | - | | |
| S8.1.6 | Inwiefern sollten Vorgaben zum Monitoring bei EIA-Diensten im Betrieb ergänzt werden? | | Nein, obliegt den jeweiligen Betriebsdienstleister selbst. | | |

| | | | | | |
|---------|--|--|--|--|-------------------|
| R1 | Steuerungskreis | | | | 1_MV_Mitnutzung |
| R1.01 | Funktioniert die Zuordnung zu den FachMK? | | | | 1_MV_Mitnutzung |
| R1.11 | Funktioniert die Zuordnung zu den FachMK? | | | | 1_MV_Mitnutzung |
| R1.12 | Wie viele OD fallen in die Verantwortung mehrerer FachMK? | ca. 20-25% | Ca. 60 EFA-OD; hier u.a. Sozialplattform, Anerkennung ausl. BQ, Wirtschaftsportal; w | | 1_MV_Mitnutzung |
| R1.13 | Wieso konnte Steuerungskreis xy keiner FachMK zugeordnet werden? | keine Verantwortungsübernahme | | | 1_MV_Mitnutzung |
| R1.14 | Wie sieht die Lösung bei geteilter Verantwortung aus – ist sie praktikabel? | Abhängig von Mehrheit an Leistung; z.T. schwierig, wenig erprobtes Verfahren | | | 1_MV_Mitnutzung |
| R1.15 | Welche Gremien werden für die Steuerungskreis gewählt (-Werden die bereits aufgebauten Steuerungskreise der Entwicklung uneinheitlich, abhängig vom OD | uneinheitlich, abhängig vom OD | z.T. Zusätzliche Expertenrunden nach Bedarf (z.B. Sozialplattform) | | 1_MV_Mitnutzung |
| R1.16 | Gibt es einen weiteren Austausch mit den anderen Gremien der FachMK? | keine Angabe | In der OZG-Koordination nicht bekannt | | 1_MV_Mitnutzung |
| R1.17 | Welche Argumente gibt es, mehr als einen Steuerungskreis je FachMK umzusetzen? | Umfang der operativen Umsetzungen | Wichtig: gut organisiert, gut vorbereitet, die richtigen Ansprechpartner/Entscheider | | 1_MV_Mitnutzung |
| R1.02 | Treten Herausforderungen bei der Beschlussfassung auf? | Ja | Begründung | | 1_MV_Mitnutzung |
| R1.21 | Treten Herausforderungen bei der Beschlussfassung auf? | Ja | Begründung | | 1_MV_Mitnutzung |
| R1.22 | Stimmt die Flughöhe? / Landen die richtigen Entscheidungen im Steuerungskreis? Welche Entscheidungen sind das? | trifft eher zu | abhängig vom SK. Kein einheitliches Bild | | 1_MV_Mitnutzung |
| R1.23 | Braucht es genauere Vorgaben, welche Entscheidungen in den Steuerungskreis gehören? | Sinnvoll: Strategisch, Kosten, Verträge, Architektur; möglichst vorgearbeitet von Digi | | | 1_MV_Mitnutzung |
| R1.24 | Sind die Steuerungskreise inhaltlich ausreichend vorbereitet, um einen glatten Ablauf sicherzustellen? Wer übernimmt die V | trifft eher zu | abhängig vom SK. Kein einheitliches Bild | | 1_MV_Mitnutzung |
| R1.25 | Welches Stimmverhältnis wurde für die Entscheidungsfindung gewählt (2/3 vs. Einstimmigkeit)? | Anders | abhängig vom SK. Kein einheitliches Bild, 2/3 Regelung ist Akzeptanzkriterium für SK | | 1_MV_Mitnutzung |
| R1.26 | Ist der Steuerungskreis damit handlungsfähig? | trifft eher zu | abhängig vom SK. Kein einheitliches Bild | | 1_MV_Mitnutzung |
| R1.27 | Steht der Aufwand für Einbindung und Mitsprache der mitnutzenden Länder im Verhältnis zum Ergebnis der Steuerungskreis | trifft eher nicht zu | abhängig vom SK. Kein einheitliches Bild | | 1_MV_Mitnutzung |
| R1.28 | Gibt es Herausforderungen bei der Verteilung der Kosten? Wenn ja, welche? | keine Angabe | ist aus unserer Sicht durch die jeweilige Entscheidung zu Schlüsseln abgedeckt. Schw | | 1_MV_Mitnutzung |
| R1.29 | Wurde die Muster-GO genutzt bzw. wie stark verändert? | keine Angabe | abhängig vom SK. Muster-GO wird den fachlich Verantwortlichen zur Verfügung gest | | 1_MV_Mitnutzung |
| R1.03 | Organisation der Steuerungskreise | | | | 1_MV_Mitnutzung |
| R1.31 | Funktioniert die Bündelung von Onlinediensten (mehrerer Themenfelder) in einem Steuerungskreis? | keine Angabe | abhängig vom SK. Fall kommt selten vor. Kein einheitliches Bild | | 1_MV_Mitnutzung |
| R1.32 | Welcher BeV darf den Steuerungskreis einberufen bzw. mit wem muss dies alles abgestimmt sein? | keine Angabe | abhängig vom SK. Kein einheitliches Bild | | 1_MV_Mitnutzung |
| R1.33 | Wer übernimmt die Organisation? | keine Angabe | abhängig vom SK. Kein einheitliches Bild | | 1_MV_Mitnutzung |
| R1.34 | Ist der gebündelte Steuerungskreis aus organisatorischer Sicht für alle Teilnehmenden tragbar? | trifft eher nicht zu | abhängig vom SK. Kein einheitliches Bild | | 1_MV_Mitnutzung |
| R1.35 | Werden die Belange des Supports ausreichend im Steuerungskreis aufgenommen? | trifft eher nicht zu | abhängig vom SK. Kein einheitliches Bild | | 1_MV_Mitnutzung |
| R1.36 | Ist ein regelmäßiger, genereller Wissensaustausch über mehrere/alle Steuerungskreise hinweg bzw. der Bela generell geplant? | Nein | Alle SK in einer FachMK, Austausch auf Koordinatoren-Ebene (BeLa/OZG-K) | | 1_MV_Mitnutzung |
| R2 | Expertengruppen | | | | 1_MV_Mitnutzung |
| R2.01 | Werden die Expertengruppen genutzt und wie häufig? | Ja | abhängig vom SK. Wir beobachten eine zunehmende Bereitschaft Expertengruppen e | | 1_MV_Mitnutzung |
| R2.02 | Wer nimmt an den Expertengruppen teil? Nur Personen aus dem Bela oder auch aus Mila und wieso? | Bela & Mila | Auf Nachfrage nimmt die Rolle "Mitnutzungs-Koordinator" teil, er vermittelt bei Bed | | 1_MV_Mitnutzung |
| R2.03 | Können bestehende Arbeitsgruppen genutzt werden und welche? | keine Angabe | abhängig vom SK. Kein einheitliches Bild. | | 1_MV_Mitnutzung |
| R3 | Betriebsverantwortliche(r) (BeV) | | | | 1_MV_Mitnutzung |
| R3.01 | Können die Betriebsverantwortlichen die ihnen übertragenden Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | | | | 1_MV_Mitnutzung |
| R3.11 | Können die Betriebsverantwortlichen die ihnen übertragenden Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | keine Angabe | Begründung | | 1_MV_Mitnutzung |
| R3.12 | Ist die Abgrenzung zwischen BeV und Steuerungskreis klar? | keine Angabe | abhängig vom OD. | | 1_MV_Mitnutzung |
| R3.13 | Wird der/die Betriebsverantwortliche in für den Regelbetrieb notwendigen Entscheidungen gehemmt / gehindert? | keine Angabe | abhängig vom OD, muss ausgeweitet werden | | 1_MV_Mitnutzung |
| R3.14 | Wie ist der Anforderungsprozess gestaltet? Welchen Aufgaben übernimmt der BeV? | uneinheitlich, abhängig vom OD | Kaskade/Priorisierung der Anforderungen aus Ebene Vollzug ist in Arbeit | | 1_MV_Mitnutzung |
| R3.15 | Welcher Anteil (in Prozent) an den Betriebskosten eines EFA-Dienstes werden für die Aufwände der Aufgaben des BeV verans | % | nur bekannt, wenn in Kostenkalkulation ausgewiesen | | 1_MV_Mitnutzung |
| R3.16 | Funktioniert die Zuordnung und Kommunikation der BeV Rolle? | trifft eher zu | nichts Gegenteiliges gehört | | 1_MV_Mitnutzung |
| R3.02 | Müssen weitere Governance-Ebenen definiert werden? | | | | 1_MV_Mitnutzung |
| R3.21 | Müssen weitere Governance-Ebenen definiert werden? | Ja | Wenn ja, welche? | | 1_MV_Mitnutzung |
| R3.22 | Sind die für den Betrieb benötigten Verantwortlichkeiten vollständig abgedeckt? | Nein | Architektur und Service-Management kaum ausgeprägt | | 1_MV_Mitnutzung |
| R3.23 | Ist der Zuschnitt der Rolle richtig? | Ja | Es fehlt aber eine übergreifende Verantwortungsübernahme / Rolle auf Landesebene | | 1_MV_Mitnutzung |
| R3.24 | Welche Umsetzungsmodelle für die Rolle gibt es? | Ist aktuell in Diskussion | Zentrale Koordination erleichtert Governance, Vollzugsebene (insb. kommunal) ist m | | 1_MV_Mitnutzung |
| R4 | Second Level Support (techn.) Bela | | | | 1_MV_Mitnutzung |
| R4.01 | Können die Belas ihrer Verantwortung vom technischen Second Level Support nach? | | | | 1_MV_Mitnutzung |
| R4.11 | Können die Belas ihrer Verantwortung vom technischen Second Level Support nach? | Nein | Begründung | | 1_MV_Mitnutzung |
| R4.12 | Wie können Anfragen und Störungen aus mitnutzenden Ländern an den betreibenden IT-Dienstleistern gemeldet werden? | verschiedene Verfahren | Anfragen laufen meist über 115, Incidents; Mail, Ticketsysteme sprechen nicht mitei | | 1_MV_Mitnutzung |
| R4.13 | Wie werden mitnutzende Länder über Anfragen und Störungen informiert? | Nein | nicht bekannt. Nur erforderlich bei schweren/Sicherheits-incidents und als Reporting | | 1_MV_Mitnutzung |
| R4.14 | Gibt es hierfür Berechtigungskonzepte? | Nein | unbekannt | | 1_MV_Mitnutzung |
| R4.02 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | | | 1_MV_Mitnutzung |
| R4.21 | In welcher Form nimmt der 2nd-Level-Support (technisch) des Bela Anfragen und z. B. Störungsmeldungen durch Nutzende e | ist noch in Vorbereitung | keine einheitliche Lösung in Sicht | | 1_MV_Mitnutzung |
| R4.22 | Wie viele Weiterleitungen können aus dem First Level? | wenige | | | 1_MV_Mitnutzung |
| R4.23 | Wie viele Weiterleitungen aus dem First Level konnten im Second Level abschließend bearbeitet werden? | unbekannt | | | 1_MV_Mitnutzung |
| R4.24 | Wie viele Weiterleitungen gingen anschließend noch an den Third Level? | 1 oder 2 | | | 1_MV_Mitnutzung |
| R4.25 | Gibt es Anfragen, die gar nicht beantwortet werden konnten und wie wird mit diesen umgegangen? | Ja | Eskalation über den Mitnutzungs-Koordinator / Programm Manager | | 1_MV_Mitnutzung |
| R4.26 | Ist es möglich eine durchschnittliche Lösungszeit abzufragen? | Nein | | | 1_MV_Mitnutzung |
| R4.27 | Wurden Hinweise/Änderungswünsche vom Nutzenden zum Onlinedienst vom First Level weitergeleitet... | trifft nicht zu | | | 1_MV_Mitnutzung |
| R4.28 | ... und wurden/diese bei der Weiterentwicklung berücksichtigt? | trifft nicht zu | | | 1_MV_Mitnutzung |
| R4.29 | Würden die Anfragen an den technischen Support ausreichend genug beschrieben? Sind Rückfragen erforderlich gewesen? | trifft nicht zu | | | 1_MV_Mitnutzung |
| R4.210 | Werden bei Störungen standardisierte Informationen übermittelt (d. h. Problem, voraussichtliche Dauer, Workarounds, Mitte keine Angabe | | ist noch in Vorbereitung | | 1_MV_Mitnutzung |
| R4.2.11 | ... bzw. gibt es ein Ausfallkonzept? | Nein | Eskalation über den Mitnutzungs-Koordinator/Programm Manager | | 1_MV_Mitnutzung |
| R4.2.12 | Gibt es technische koordinierende Stellen, die den Betrieb der Onlinedienste inkl. der unterschiedlichen Komponenten, z. B. B. Ja | Ja | DVZ M-V | | 1_MV_Mitnutzung |
| R5 | Mitnutzungs-verantwortliche(r) (MIV) | | | | 1_MV_Mitnutzung |
| R5.01 | Können die Rolle des/der Mitnutzungsverantwortlichen besetzt werden? | | | | 1_MV_Mitnutzung |
| R5.11 | Können die Rolle des/der Mitnutzungsverantwortlichen besetzt werden? | Nein | Begründung | | 1_MV_Mitnutzung |
| R5.12 | Welche Umsetzungsmodelle für die Rolle gibt es? | teils/teils | Die Rolle MIV ist VIEL zu umfangreich (von Incident bis Strategie). Das ist zeitlich und | | 1_MV_Mitnutzung |
| R5.02 | Können die Mitnutzungsverantwortlichen die ihnen übertragenden Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | | | | 1_MV_Mitnutzung |
| R5.21 | Können die Mitnutzungsverantwortlichen die ihnen übertragenden Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | trifft eher nicht zu | Begründung | | 1_MV_Mitnutzung |
| R5.22 | Ist der Zuschnitt der Rolle richtig? Welche Herausforderungen gibt es? | Nein | Die Rolle MIV ist VIEL zu umfangreich (von Incident bis Strategie). Das ist zeitlich und | | 1_MV_Mitnutzung |
| R5.23 | Gibt es einen Austausch zwischen BeV und MIVs? Wie sieht der aus und ist es ausreichend? | trifft eher zu | Läuft über Mitnutzungs-Koordinator oder Fachressorts | | 1_MV_Mitnutzung |
| R5.24 | Bündeln die MIVs tatsächlich die Anforderungen ihrer Kommunen oder gehen diese direkt auf den BeV zu? (Wird die Rolle de | trifft eher zu | Enge Zusammenarbeit mit der kommunalen Ebene im Programm. Notwendigkeit der | | 1_MV_Mitnutzung |
| R5.25 | Braucht es andere / weitere technische oder organisatorische / strukturelle Unterstützung? | Ja | interne Governance für Changes und Bedarfsmeldungen, Schnittstellen zum IT DL | | 1_MV_Mitnutzung |
| R5.26 | Können MIV den First Level-Support sowie den fachlichen und technischen Support (im Second Level) sicherstellen? | trifft eher nicht zu | für die Rolle unmöglich. Zu viele technische/fachliche Bedingungen | | 1_MV_Mitnutzung |
| R5.27 | Braucht es detaillierte Rollenbeschreibung der Mitnutzungsverantwortlichen (Befähigungskonzept für MIVs)? | Ja | s.o., die Rolle wurde aufgefächert und übergreifende Aufgaben sind Rolle "Mitnutzun | | 1_MV_Mitnutzung |
| R6 | Second Level Support (fachlich) Mila | | | | 1_MV_Mitnutzung |
| R6.01 | Können die Milas ihrer Verantwortung vom fachlichem Second Level Support nach? | | | | 1_MV_Mitnutzung |
| R6.11 | Können die Milas ihrer Verantwortung vom fachlichem Second Level Support nach? | trifft eher zu | Begründung | | 1_MV_Mitnutzung |
| R6.12 | Hat sich etwas für die Fachlichkeit verändert? | keine Angabe | bislang nicht bekannt | | 1_MV_Mitnutzung |
| R6.13 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfragen? | Ausreichend | gab nur wenige | | 1_MV_Mitnutzung |
| R6.14 | Wurde eine Instanz etabliert, um Ticket-Fehlzuordnungen zu korrigieren? | Nein | Hilfswise evtl. DVZ | | 1_MV_Mitnutzung |
| R6.15 | Inwiefern bildet diese Rolle die unterschiedlichen Länderrechte ab? | trifft eher zu | unzureichend, verschiedene Konzepte | | 1_MV_Mitnutzung |
| R6.16 | Wie wurde der fachliche Second Level Support bisher bei den EFA-Diensten in Bezug auf Landesrecht gelöst? | trifft eher zu | Über Programm aus Fachreferat eskaliert | | 1_MV_Mitnutzung |
| R7 | Second Level Support (technisch) Mila | | | | 1_MV_Mitnutzung |
| R7.01 | Können die Milas ihrer Verantwortung vom technischem Second Level Support nach? | trifft eher zu | | | 1_MV_Mitnutzung |
| R7.11 | Können die Milas ihrer Verantwortung vom technischem Second Level Support nach? | trifft eher zu | Begründung | | 1_MV_Mitnutzung |
| R7.12 | Hat sich etwas für die landesinternen IT-Dienstleister geändert? | Nein | Aktuell noch nicht, Schnittstelle 115 / ServiceDesk muss noch ausgeprägt werden | | 1_MV_Mitnutzung |
| R7.13 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfragen? | Ausreichend | wenig Fälle bislang, werden z.T. durch die Projekte erbracht | | 1_MV_Mitnutzung |
| R7.14 | Wurde eine Instanz etabliert wurde, um Ticket-Fehlzuordnungen zu korrigieren? | Nein | Wenn ja, welche? | | 1_MV_Mitnutzung |
| R7.15 | Würden zusätzlichen Rollen oder Organisationseinheiten geschaffen? | Ja | Unterstützung Mik (Interim) | | 1_MV_Mitnutzung |
| R7.16 | Klägt die Regionalisierung der technischen Fragestellungen? | trifft eher zu | kommunale Ebene ist sehr aktiv an Lösungen | | 1_MV_Mitnutzung |
| R7.17 | Gibt es eine Unterscheidung der Fragestellungen zwischen kommunaler Zuständigkeit und Landeszuständigkeit? | trifft eher zu | Wenn ja, welche? | | 1_MV_Mitnutzung |
| R8 | Service Desk / First Level Support Mila | | | | 1_MV_Mitnutzung |
| R8.01 | Ist First Level Support in jedem Mila ausreichend gewährleistet? | Ja | | | 1_MV_Mitnutzung |
| R8.11 | Ist First Level Support in jedem Mila ausreichend gewährleistet? | Nein | Unterschiedliche Konzepte | | 1_MV_Mitnutzung |
| R8.12 | Welche Interimslösungen wurden geschaffen? | sind in Arbeit | Lösung mit mehreren 115 Centern | | 1_MV_Mitnutzung |
| R8.13 | Gibt es einen Unterschied zwischen dem First-Level-Support mit der 115 und sonstigen Anbietern des First-Level-Supports? W | Ja | 115 primär für Beauskunftung Bürger, DVZ für technische Fragen, Support Verwaltung | | 1_MV_Mitnutzung |
| R8.02 | Frage an die 115 (nicht Teil unserer Interviews): | | | | 1_MV_Mitnutzung |
| R8.21 | Was können wir von den Support Anbietern der 115 lernen? | | | | 1_MV_Mitnutzung |
| R8.22 | Wie können die Anfragenden (Bürger:innen/ Verwaltungsmitarbeiter:innen) eine Rückmeldung über die Behebung ihres Pro | bislang nicht vorgesehen | strukturierte Erfassung von Anfragen, Antworten, Lösungswegen, Kennen sich sehr g | | 1_MV_Mitnutzung |
| R8.23 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfragen? | Mangelhaft | ist erst in Aufbau | | 1_MV_Mitnutzung |
| R8.24 | Wie werden Erfahrungen zu häufigen Fragestellungen zu einzelnen Diensten oder übergreifenden Komponenten zwischen de | gar nicht | nach zu früh | | 1_MV_Mitnutzung |
| R1 | Steuerungskreis | | | | 2_NRW_Anerkennung |
| R1.01 | Funktioniert die Zuordnung zu den FachMK? | | | | 2_NRW_Anerkennung |
| R1.11 | Funktioniert die Zuordnung zu den FachMK? | Ja | Kultusministerkonferenz (KMK) | | 2_NRW_Anerkennung |
| R1.12 | Wie viele OD fallen in die Verantwortung mehrerer FachMK? | | keine | | 2_NRW_Anerkennung |
| R1.13 | Wieso konnte Steuerungskreis xy keiner FachMK zugeordnet werden? | | Der SK wurde durch die KMK eingesetzt. | | 2_NRW_Anerkennung |
| R1.14 | Wie sieht die Lösung bei geteilter Verantwortung aus – ist sie praktikabel? | | Nicht zutreffend. | | 2_NRW_Anerkennung |
| R1.15 | Welche Gremien werden für die Steuerungskreis gewählt (-Werden die bereits aufgebauten Steuerungskreise der Entwicklungsphase übernommen oder kompl | keine Angabe | Der SK wurde übernommen, allerdings ein wenig anders aufgesetzt. So wurden Stimm | | 2_NRW_Anerkennung |
| R1.16 | Gibt es einen weiteren Austausch mit den anderen Gremien der FachMK? | keine Angabe | | | 2_NRW_Anerkennung |
| R1.17 | Welche Argumente gibt es, mehr als einen Steuerungskreis je FachMK umzusetzen. | keine Angabe | | | 2_NRW_Anerkennung |
| R1.02 | Treten Herausforderungen bei der Beschlussfassung auf? | | | | 2_NRW_Anerkennung |
| R1.21 | Treten Herausforderungen bei der Beschlussfassung auf? | Nein | Es wurde noch kein Beschluss gef. Erste Beschlüsse in dem bereits vorab gefassten Bl | | 2_NRW_Anerkennung |
| R1.22 | Stimmt die Flughöhe? / Landen die richtigen Entscheidungen im Steuerungskreis? Welche Entscheidungen sind das? | trifft eher zu | im SK werden zur Zeit nur strategische Entscheidungen getroffen und Entscheidung | | 2_NRW_Anerkennung |
| R1.23 | Braucht es genauere Vorgaben, welche Entscheidungen in den Steuerungskreis gehören? | Nein | Falls ja, bitte hier genauer beschr. Hier sind die OD vermutlich zu individuell, Erfahru | | 2_NRW_Anerkennung |
| R1.24 | Sind die Steuerungskreise inhaltlich ausreichend vorbereitet, um einen glatten Ablauf sicherzustellen? Wer übernimmt die V | trifft zu | Der Steuerungskreis ist entscheidungsfähig, wenn Zwei-Drittel der mitnutzenden Län | | 2_NRW_Anerkennung |
| R1.25 | Welches Stimmverhältnis wurde für die Entscheidungsfindung gewählt (2/3 vs. Einstimmigkeit)? | 2/3 | Dem Steuerungskreis obliegt die strategische Gesamtplanung des gemeinsamen Antr | | 2_NRW_Anerkennung |
| R1.26 | Ist der Steuerungskreis damit handlungsfähig? | trifft zu | Entscheidungen und Geschwindigkeit bei der Entwicklung wird durch die Mitsprache d | | 2_NRW_Anerkennung |
| R1.27 | Steht der Aufwand für Einbindung und Mitsprache der mitnutzenden Länder im Verhältnis zum Ergebnis der Steuerungskreis | trifft eher zu | Aufgrund keiner vorheriger Erfahrungswerte oder Vergleiche basiert die Kostenverte | | 2_NRW_Anerkennung |
| R1.28 | Gibt es Herausforderungen bei der Verteilung der Kosten? Wenn ja, welche? | Ja | Die Muster-GO wurde als Vorlage genutzt, jedoch an einzelnen Punkten Ergänzungen | | 2_NRW_Anerkennung |
| R1.29 | Wurde die Muster-GO genutzt bzw. wie stark verändert? | Ja | | | 2_NRW_Anerkennung |
| R1.03 | Organisation der Steuerungskreise | | | | 2_NRW_Anerkennung |
| R1.31 | Funktioniert die Bündelung von Onlinediensten (mehrerer Themenfelder) in einem Steuerungskreis? | trifft nicht zu | Frage trifft eher nicht zu, da der Steuerungskreis nur für den "Antragsservice Aneker | | 2_NRW_Anerkennung |
| R1.32 | Welcher BeV darf den Steuerungskreis einberufen bzw. mit wem muss dies alles abgestimmt sein? | BeV | Der BeV für den Antragsservice Anerkennung. Auf Initiative des betreibenden Landes | | 2_NRW_Anerkennung |
| R1.33 | Wer übernimmt die Organisation? | BeV | Die Vor- und Nachbereitung der Steuerungskreissitzungen übernimmt der BeV. Die E | | 2_NRW_Anerkennung |
| R1.34 | Ist der gebündelte Steuerungskreis aus organisatorischer Sicht für alle Teilnehmenden tragbar? | trifft nicht zu | Nicht zutreffend. | | 2_NRW_Anerkennung |
| R1.35 | Werden die Belange des Supports ausreichend im Steuerungskreis aufgenommen? | keine Angabe | Sofern dies strategische Entscheidungen bzw. relevante Themen für den Steuerungsk | | 2_NRW_Anerkennung |
| R1.36 | Ist ein regelmäßiger, genereller Wissensaustausch über mehrere/alle Steuerungskreise hinweg bzw. der Bela generell geplant? | Nein | Für den Antragsservice Anerkennung ist nur ein Steuerungskreis zuständig. | | 2_NRW_Anerkennung |
| R2 | Expertengruppen | | | | 2_NRW_Anerkennung |
| R2.01 | Werden die Expertengruppen genutzt und wie häufig? | keine Angabe | Aufgrund des kurzen Zeitraums im Linienbetrieb können noch keine validen Erfahrun | | 2_NRW_Anerkennung |
| R2.02 | Wer nimmt an den Expertengruppen teil? Nur Personen aus dem Bela oder auch aus Mila und wieso? | keine Angabe | Die Mitglieder der Expertengruppen aus den mitnutzenden Ländern werden durch di | | 2_NRW_Anerkennung |
| R2.03 | Können bestehende Arbeitsgruppen genutzt werden und welche? | keine Angabe | Aufgrund des kurzen Zeitraums im Linienbetrieb können noch keine validen Erfahrun | | 2_NRW_Anerkennung |
| R3 | Betriebsverantwortliche(r) (BeV) | | | | 2_NRW_Anerkennung |
| R3.01 | Können die Betriebsverantwortlichen die ihnen übertragenden Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | | | | 2_NRW_Anerkennung |
| R3.11 | Können die Betriebsverantwortlichen die ihnen übertragenden Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | trifft eher zu | Nach den kurzen Erfahrungen im Gleicher Personenkreis für die Begleitung des Proje | | 2_NRW_Anerkennung |
| R3.12 | Ist die Abgrenzung zwischen BeV und Steuerungskreis klar? | trifft zu | Die Rollen und Verantwortlichkeiten werden in der Gremienstruktur definiert und w | | 2_NRW_Anerkennung |
| R3.13 | Wird der/die Betriebsverantwortliche in für den Regelbetrieb notwendigen Entscheidungen gehemmt / gehindert? | trifft eher zu | Aufgrund des kurzen Zeitraums im Linienbetrieb können noch keine validen Erfahrun | | 2_NRW_Anerkennung |

| | | | | |
|----------|--|----------------------|---|--------------------|
| R3.1.4 | Wie ist der Anforderungsprozess gestaltet? Welchen Aufgaben übernimmt der BeV? | | Es ist ein definierter Anforderungsprozess aufgesetzt. Anforderungen können fortlaufend | 2_NRW_Anerkennung |
| R3.1.5 | Welcher Anteil (in Prozent) an den Betriebskosten eines EFA-Dienstes werden für die Aufwände der Aufgaben des BeV veranschlagt? | | | 2_NRW_Anerkennung |
| R3.1.6 | Funktioniert die Zuordnung und Kommunikation der BeV Rolle? | trifft eher nicht zu | 0.1 Aktuell läuft jegliche Kommunikation über den BeV. Die Bündelung der Anfragen durch den BeV | 2_NRW_Anerkennung |
| R3.02 | Müssen weitere Governance-Ebenen definiert werden? | | | 2_NRW_Anerkennung |
| R3.2.1 | Müssen weitere Governance-Ebenen definiert werden? | Nein | Bisher treten keine Lücken im Konzept des Linienbetriebs auf. Weiter Ebenen könnten | 2_NRW_Anerkennung |
| R3.2.2 | Sind die für den Betrieb benötigten Verantwortlichkeiten vollständig abgedeckt? | Nein | Für den Betrieb sind aus jetziger Sicht die Verantwortlichkeiten soweit geklärt. Die Di | 2_NRW_Anerkennung |
| R3.2.3 | Ist der Zuschnitt der Rolle richtig? | Ja | Wenn diese gelebt werden, wie vorgesehen. | 2_NRW_Anerkennung |
| R3.2.4 | Welche Umsetzungsmodelle für die Rolle gibt es? | | Die Gliederstruktur für den Antragservice Anerkennung beschreibt die Rollen und V | 2_NRW_Anerkennung |
| R4 | *In der AL-Runde vom 24.08.22, auf der das Preismodell beschlossen wurde, wurde die Aufgabe formuliert, dass „die Kosten für die fachliche Steuerung und Koordination der Kooperation („Fachliche Leitstelle“ entspr. Kostenart 1d des Beschlusses | | | 2_NRW_Anerkennung |
| R4.01 | Kommen die Belas ihrer Verantwortung vom technischen Second Level Support nach? | | | 2_NRW_Anerkennung |
| R4.1.1 | Kommen die Belas ihrer Verantwortung vom technischen Second Level Support nach? | Ja | Second Level Support und Kontakt zu Third Level Support wird durch den IT-Dienstle | 2_NRW_Anerkennung |
| R4.1.2 | Wie können Anfragen und Störungen aus mitnutzenden Ländern an den betrieblenen IT-Dienstleistern gemeldet werden? | | Es wird bei der Anerkennung ein technischer First-Level-Support zentral durch eine Si | 2_NRW_Anerkennung |
| R4.1.3 | Wie werden mitnutzende Länder über Anfragen und Störungen informiert? | Ja | Second Level Support und Kontakt zu Third Level Support wird durch den IT-Dienstle | 2_NRW_Anerkennung |
| R4.1.4 | Gibt es hierfür Berechtigungskonzepte? | Ja | Dies wird im Service-Support-Konzept geregelt. | 2_NRW_Anerkennung |
| R4.02 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | Wird nicht genutzt, daher entfällt diese Kategorie | 2_NRW_Anerkennung |
| R4.2.1 | In welcher Form nimmt der 2nd-Level-Support (technisch) des BeLa Anfragen und z. B. Störungsmeldungen durch Nutzende entgegen (telefonisch, per E-Mail, per Webservice/API)? | | | 2_NRW_Anerkennung |
| R4.2.2 | Wie viele Weiterleitungen kamen aus dem First Level? | | | 2_NRW_Anerkennung |
| R4.2.3 | Wie viele Weiterleitungen aus dem First Level konnten im Second Level abschließend bearbeitet werden? | | | 2_NRW_Anerkennung |
| R4.2.4 | Wie viele Weiterleitungen gingen anschließend noch an den Third Level? | | | 2_NRW_Anerkennung |
| R4.2.5 | Gibt es Anfragen, die gar nicht beantwortet werden konnten und wie wird mit diesen umgegangen? | | | 2_NRW_Anerkennung |
| R4.2.6 | Ist es möglich eine durchschnittliche Lösungszeit abzufragen? | | | 2_NRW_Anerkennung |
| R4.2.7 | Wurden Hinweise/Änderungswünsche vom Nutzenden zum Onlinedienst vom First Level weitergeleitet... | | | 2_NRW_Anerkennung |
| R4.2.8 | ... und wurden/werden diese bei der Weiterentwicklung berücksichtigt? | | | 2_NRW_Anerkennung |
| R4.2.9 | Wurden die Anfragen an den technischen Support ausreichend genau beschrieben? Sind Rückfragen erforderlich gewesen? Wenn ja, wie viele? | | | 2_NRW_Anerkennung |
| R4.2.10 | Werden bei Störungen standardisierte Informationen übermittelt (d. h. Problem, voraussichtliche Dauer, Workarounds, Mitteilung von ggf. erforderlichen Masterticket) ... | Ja | | 2_NRW_Anerkennung |
| R4.2.11 | ... bzw. gibt es ein Ausfallkonzept? | Nein | | 2_NRW_Anerkennung |
| R4.2.12 | Gibt es technische koordinierende Stellen, die den Betrieb der Onlinedienste inkl. der unterschiedlichen Komponenten, z.B. BündID, Elster, VSM, Terminbuchung verantworten? | | | 2_NRW_Anerkennung |
| R5 | Mitnutzungs-verantwortlicher (MIV) | | | 2_NRW_Anerkennung |
| RS.01 | Könnte die Rolle des/der Mitnutzungsverantwortlichen besetzt werden? | | | 2_NRW_Anerkennung |
| RS.1.1 | Könnte die Rolle des/der Mitnutzungsverantwortlichen besetzt werden? | Ja | Die im Steuerungskreis vertretenen Bisher sind noch nicht alle Länder dieser Verpflicht | 2_NRW_Anerkennung |
| RS.1.2 | Welche Umsetzungsmodelle für die Rolle gibt es? | | Keine weiteren Umsetzungsmodelle. | 2_NRW_Anerkennung |
| RS.02 | Können die Mitnutzungsverantwortlichen die ihnen übertragenen Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | | | 2_NRW_Anerkennung |
| RS.2.1 | Können die Mitnutzungsverantwortlichen die ihnen übertragenen Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | trifft eher zu | Dies ist nach aktuellem Stand unterschiedlich zu bewerten. In einigen Ländern sind di | 2_NRW_Anerkennung |
| RS.2.2 | Ist der Zuschnitt der Rolle richtig? Welche Herausforderungen gibt es? | Ja | Herausforderungen bestehen speziell für den Antragservice in der Benennung des V | 2_NRW_Anerkennung |
| RS.2.3 | Gibt es einen Austausch zwischen BeV und MIVs? Wie sieht der aus und ist es ausreichend? | trifft zu | Es ist in der Gliederstruktur vorgesehen, dass eine Abstimmung zwischen den MIV u | 2_NRW_Anerkennung |
| RS.2.4 | Bündeln die MIVs tatsächlich die Anforderungen ihrer Kommunen oder gehen diese direkt auf den BeV zu? (Wird die Rolle de | trifft zu | Gemäß der festgelegten Gremien Die zuständigen Stellen sind hier meist Bezirksregi | 2_NRW_Anerkennung |
| RS.2.5 | Braucht es andere / weitere technische oder organisatorische / strukturelle Unterstützung? | Nein | Nach jetzigem Stand reichen die umgesetzten bzw. geplanten Strukturen aus. | 2_NRW_Anerkennung |
| RS.2.6 | Können MIV den First Level-Support sowie den fachlichen und technischen Support (im Second Level) sicherstellen? | trifft nicht zu | Hilfestellung seitens BeV:Für den Antragservice Anerkennung wird für Nutzende im f | 2_NRW_Anerkennung |
| RS.2.7 | Braucht es eine detailliertere Rollenbeschreibung der Mitnutzungsverantwortlichen (Befähigungskonzept für Mila)? | Ja | Die Gliederstruktur für den Antragservice Anerkennung beschreibt die Rolle und Vi | 2_NRW_Anerkennung |
| R6 | Second Level Support (fachlich) Mila | | | 2_NRW_Anerkennung |
| RS.01 | Können die Milas ihrer Verantwortung vom fachlichem Second Level Support nach? | | | 2_NRW_Anerkennung |
| RS.1.1 | Können die Milas ihrer Verantwortung vom fachlichem Second Level Support nach? | trifft eher zu | In den Milas wird der fachliche Second Level Support von den zuständigen Stellen üb | 2_NRW_Anerkennung |
| RS.1.2 | Hat sich etwas für die Fachlichkeit verändert? | Ja | Die Anträge wurden bundesweit möglichst vereinheitlicht und nach dem Prinzip der l | 2_NRW_Anerkennung |
| RS.1.3 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfragen? | | Aufgrund des kurzen Zeitraums im Linienbetrieb können noch keine validen Erfahrun | 2_NRW_Anerkennung |
| RS.1.4 | Wurde eine Instanz etabliert, um Ticket-Fehlzuordnungen zu korrigieren? | Nein | Bisher sind diese nicht aufgetreten. | 2_NRW_Anerkennung |
| RS.1.5 | Inwiefern bildet diese Rolle die unterschiedlichen Länderrechte ab? | Nein | Die zuständige Stelle berät im Rahmen des fachlichen Second Level Supports die Antr | 2_NRW_Anerkennung |
| RS.1.6 | Wie wurde der fachliche Second Level Support bisher bei den EFA-Diensten in Bezug auf Landesrecht gelöst? | | Hier sind wie beschrieben weiterhin die zuständigen Stellen im Land direkter Ansprech | 2_NRW_Anerkennung |
| R7 | Second Level Support (technisch) Mila | | | 2_NRW_Anerkennung |
| RS.01 | Können die Milas ihrer Verantwortung vom technischem Second Level Support nach? | | | 2_NRW_Anerkennung |
| RS.1.1 | Können die Milas ihrer Verantwortung vom technischem Second Level Support nach? | trifft eher zu | In den Milas ist der jeweilige IT-D Die technischen Dienstleister der Länder sind für d | 2_NRW_Anerkennung |
| RS.1.2 | Hat sich etwas für die landesinternen IT-Dienstleister geändert? | keine Angabe | Aufgrund des kurzen Zeitraums im Linienbetrieb können noch keine validen Erfahrun | 2_NRW_Anerkennung |
| RS.1.3 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfragen? | | Aufgrund des kurzen Zeitraums im Linienbetrieb können noch keine validen Erfahrun | 2_NRW_Anerkennung |
| RS.1.4 | Wurde eine Instanz etabliert, um Ticket-Fehlzuordnungen zu korrigieren? | Nein | | 2_NRW_Anerkennung |
| RS.1.5 | Wurden zusätzlichen Rollen oder Organisationseinheiten geschaffen? | keine Angabe | Aufgrund des kurzen Zeitraums im Linienbetrieb können noch keine validen Erfahrun | 2_NRW_Anerkennung |
| RS.1.6 | Klappt die Regionalisierung der technischen Fragestellungen? | Nein | Es liegt keine kommunale Zuständigkeit vor. | 2_NRW_Anerkennung |
| R8 | Service Desk / First Level Support Mila | | | 2_NRW_Anerkennung |
| RS.01 | Ist First Level Support in jedem Mila ausreichend gewährleistet? | | | 2_NRW_Anerkennung |
| RS.1.1 | Ist First Level Support in jedem Mila ausreichend gewährleistet? | Nein | Hilfestellung seitens BeV:Der First Level Support für Antragsstellende wird über eine | 2_NRW_Anerkennung |
| RS.1.2 | Welche Interimslösungen wurden geschaffen? | | Anstatt der 115 wird als First Level Support für Antragsstellende eine zentrale Hotlini | 2_NRW_Anerkennung |
| RS.1.3 | Gibt es einen Unterschied zwischen dem First-Level-Support mit der 115 und sonstigen Anbietern des First-Level-Supports? Ja | Ja | Die 115 war zum Start des OD noch nicht bereit für den Support eines solchen Dienst | 2_NRW_Anerkennung |
| RS.02 | Fragen an die 115 (nicht Teil unserer Interviews): | | Wird nicht genutzt, daher entfällt diese Kategorie | 2_NRW_Anerkennung |
| RS.2.1 | Was können wir von den Support Piloten der 115 lernen? | | | 2_NRW_Anerkennung |
| RS.2.2 | Wie können die Anfragen (Bürger:innen/ Verwaltungsmitarbeiter:innen) eine Rückmeldung über die Behebung ihres Problems erhalten? | | | 2_NRW_Anerkennung |
| RS.2.3 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfragen? | | | 2_NRW_Anerkennung |
| RS.2.4 | Wie werden Erfahrungen zu häufigen Fragestellungen zu einzelnen Diensten oder übergreifenden Komponenten zwischen den Ländern geteilt? | | | 2_NRW_Anerkennung |
| R9 | Steuerungskreis | | | 3_HE_Führerscheine |
| R1.01 | Funktioniert die Zuordnung zu den FachMK? | | | 3_HE_Führerscheine |
| R1.1.1 | Funktioniert die Zuordnung zu den FachMK? | Nein | Bisher hat keine Zuordnung zu den FMK stattgefunden. 1 Steuerungskreise wurden in | 3_HE_Führerscheine |
| R1.1.2 | Wie viele OD fallen in die Verantwortung mehrerer FachMK? | | Hier Online-Dienste angeben | 3_HE_Führerscheine |
| R1.1.3 | Wieso konnte Steuerungskreis xy keiner FachMK zugeordnet werden? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HE_Führerscheine |
| R1.1.4 | Wie sieht die Lösung bei geteilter Verantwortung aus – ist sie praktikabel? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HE_Führerscheine |
| R1.1.5 | Welche Gremien werden für die Steuerungskreise gewählt (Wenden die bereits aufgebauten Steuerungskreise der Entwicklungsphase übernommen oder kompl | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HE_Führerscheine |
| R1.1.6 | Gibt es einen Austausch mit den anderen Gremien der FachMK? | Nein | Wenn ja, hier erläutern: Inwiefern? | 3_HE_Führerscheine |
| R1.1.7 | Welche Argumente gibt es, mehr als einen Steuerungskreis je FachMK umzusetzen. | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HE_Führerscheine |
| R1.02 | Treten Herausforderungen bei der Beschlussfassung auf? | | | 3_HE_Führerscheine |
| R1.2.1 | Treten Herausforderungen bei der Beschlussfassung auf? | Ja | Tw. werden nicht immer Vertretende gesandt, die im Steuerungskreis beschlussfähig | 3_HE_Führerscheine |
| R1.2.2 | Stimmt die Flughöhe / Landen die richtigen Entscheidungen im Steuerungskreis? Welche Entscheidungen sind das? | trifft eher zu | Flughöhe: sehr kleinteilige Budget Anmerkung: Steuerer Geschäftsordnung sieht vor, | 3_HE_Führerscheine |
| R1.2.3 | Braucht es genauere Vorgaben, welche Entscheidungen in den Steuerungskreis gehören? | Nein | Falls ja, bitte hier genauer beschreiben | 3_HE_Führerscheine |
| R1.2.4 | Sind die Steuerungskreise inhaltlich ausreichend vorbereitet, um einen glatten Ablauf sicherzustellen? Wer übernimmt die V | trifft eher zu | Vorbereitung übernimmt das betreffende Land. Dort wo Vorbereitung übernimmt da | 3_HE_Führerscheine |
| R1.2.5 | Welches Stimmverhältnis wurde für die Entscheidungsfindung gewählt (2/3 vs. Einstimmigkeit)? | 2/3 | | 3_HE_Führerscheine |
| R1.2.6 | Ist der Steuerungskreis damit handlungsfähig? | trifft zu | besser als wir dachten -), es benötigt jedoch manchmal ein wenig Überzeugung | 3_HE_Führerscheine |
| R1.2.7 | Steht der Aufwand für Einbindung und Mitsprache der mitnutzenden Länder im Verhältnis zum Ergebnis der Steuerungskreis | trifft eher zu | Aktuell noch hoher Initialaufwand für geringere Entscheidung. Jedoch erwarten wir ein | 3_HE_Führerscheine |
| R1.2.8 | Gibt es Herausforderungen bei der Verteilung der Kosten? Wenn ja, welche? | Ja | -spezifische Anforderungen der L insbesondere der Punkt Weiterentwicklungskosten | 3_HE_Führerscheine |
| R1.2.9 | Wurde die Muster-GO genutzt bzw. wie stark verändert? | Nein | unsere angepasste GO haben wir beigefügt | 3_HE_Führerscheine |
| R1.03 | Organisation der Steuerungskreise | | | 3_HE_Führerscheine |
| R1.3.1 | Funktioniert die Bündelung von Onlinediensten (mehrere Themenfelder) in einem Steuerungskreis? | trifft nicht zu | | 3_HE_Führerscheine |
| R1.3.2 | Welcher BeV darf den Steuerungskreis einberufen bzw. mit wem muss alles abgestimmt sein? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HE_Führerscheine |
| R1.3.3 | Wer übernimmt die Organisation? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HE_Führerscheine |
| R1.3.4 | Ist der gebildete Steuerungskreis aus organisatorischer Sicht für alle Teilnehmenden tragbar? | trifft nicht zu | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HE_Führerscheine |
| R1.3.5 | Werden die Belange des Supports ausreichend im Steuerungskreis aufgenommen? | trifft eher zu | IT-Dienstleister ist Teil des Steuerungskreises; aktuell noch keine Befassung erford | 3_HE_Führerscheine |
| R1.3.6 | Ist ein regelmäßiger, genereller Wissensaustausch über mehrere/fälle Steuerungskreise hinweg bzw. der BeLa generell geplant? | | Ein regelmäßiger, informeller Austausch würde zum Erf regelmäßiger Austausch zw | 3_HE_Führerscheine |
| R2 | Expertengruppen | | | 3_HE_Führerscheine |
| R2.01 | Werden die Expertengruppen genutzt und wie häufig? | Nein | Aktuell noch nicht erforderlich, da Fachexperten im Steuerungskreis selbst vertreten | 3_HE_Führerscheine |
| R2.02 | Wer nimmt an den Expertengruppen teil? Nur Personen aus dem Beta oder auch aus Mila und wieso? | keine Angabe | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HE_Führerscheine |
| R2.03 | Können bestehende Arbeitsgruppen genutzt werden und welche? | Nein | Arbeitsgruppen (z.B. aus der Entwicklung über die Digitalisierungslabore) wurden au | 3_HE_Führerscheine |
| R3 | Betriebsverantwortlicher (BeV) | | | 3_HE_Führerscheine |
| RS.01 | Können die Betriebsverantwortlichen die ihnen übertragenen Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | | | 3_HE_Führerscheine |
| RS.1.1 | Können die Betriebsverantwortlichen die ihnen übertragenen Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | trifft eher zu | Eine intensive Einarbeitung durch die Projektbeteiligten ist erforderlich. Skills werden | 3_HE_Führerscheine |
| RS.1.2 | Ist die Abgrenzung zwischen BeV und Steuerungskreis klar? | trifft eher zu | Unklar ist, wann der BeV Entscheidungen selbstständig ohne Einbeziehung des Steuer | 3_HE_Führerscheine |
| RS.1.3 | Wird der/die Betriebsverantwortliche in für den Regelbetrieb notwendigen Entscheidungen gehemmt / gehindert? | keine Angabe | Noch nicht zutreffend, da noch keine solchen Entscheidungen anstanden | 3_HE_Führerscheine |
| RS.1.4 | Wie ist der Anforderungsprozess gestaltet? Welchen Aufgaben übernimmt der BeV? | | Anforderungen sollen gem. AG RaBe-Prozess über die Mitnutzungsänderer an die Gesc | 3_HE_Führerscheine |
| RS.1.5 | Welcher Anteil (in Prozent) an den Betriebskosten eines EFA-Dienstes werden für die Aufwände der Aufgaben des BeV veranschlagt? | | 0.1 nach Vorgabe des IT-PLR, allerdings nicht ausreichend. Das BeV muss wesentliche Ko | 3_HE_Führerscheine |
| RS.1.6 | Funktioniert die Zuordnung und Kommunikation der BeV Rolle? | trifft eher zu | Intern: es musste Überzeugungsarbeit geleistet werden da die Rolle im Ministerium i | 3_HE_Führerscheine |
| R3.02 | Müssen weitere Governance-Ebenen definiert werden? | | | 3_HE_Führerscheine |
| R3.2.1 | Müssen weitere Governance-Ebenen definiert werden? | Nein | | 3_HE_Führerscheine |
| R3.2.2 | Sind die für den Betrieb benötigten Verantwortlichkeiten vollständig abgedeckt? | Ja | Die Leitstelle innerhalb der Ministeriellen Struktur umfasst ggf. nicht alle für die | 3_HE_Führerscheine |
| R3.2.3 | Ist der Zuschnitt der Rolle richtig? | Ja | | 3_HE_Führerscheine |
| R3.2.4 | Welche Umsetzungsmodelle für die Rolle gibt es? | | Leitstelle im Fachressort des betreibenden Landes mit Beratung durch Digitalisierun | 3_HE_Führerscheine |
| R4 | *In der AL-Runde vom 24.08.22, auf der das Preismodell beschlossen wurde, wurde die Aufgabe formuliert, dass „die Kosten für die fachliche Steuerung und Koordination der Kooperation („Fachliche Leitstelle“ entspr. Kostenart 1d des Beschlusses | | | 3_HE_Führerscheine |
| R4.01 | Second Level Support (techn.) BeLa | | | 3_HE_Führerscheine |
| R4.1.1 | Kommen die Belas ihrer Verantwortung vom technischen Second Level Support nach? | | | 3_HE_Führerscheine |
| R4.1.1.1 | Kommen die Belas ihrer Verantwortung vom technischen Second Level Support nach? | Ja | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HE_Führerscheine |
| R4.1.2 | Wie können Anfragen und Störungen aus mitnutzenden Ländern an den betrieblenen IT-Dienstleistern gemeldet werden? | | Über Supportmail des IT-Dienstleis | 3_HE_Führerscheine |
| R4.1.3 | Wie werden mitnutzende Länder über Anfragen und Störungen informiert? | Nein | nicht nicht überall strukturiert | 3_HE_Führerscheine |
| R4.1.4 | Gibt es hierfür Berechtigungskonzepte? | Nein | Bitte hier Berechtigungskonzepte erläutern | 3_HE_Führerscheine |
| R4.02 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | wird nicht genutzt | 3_HE_Führerscheine |
| R4.2.1 | In welcher Form nimmt der 2nd-Level-Support (technisch) des BeLa Anfragen und z. B. Störungsmeldungen durch Nutzende entgegen (telefonisch, per E-Mail, pe | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HE_Führerscheine |
| R4.2.2 | Wie viele Weiterleitungen kamen aus dem First Level? | | Hier Anzahl angeben | 3_HE_Führerscheine |
| R4.2.3 | Wie viele Weiterleitungen aus dem First Level konnten im Second Level abschließend bearbeitet werden? | | Hier Anzahl angeben | 3_HE_Führerscheine |
| R4.2.4 | Wie viele Weiterleitungen gingen anschließend noch an den Third Level? | | Hier Anzahl angeben | 3_HE_Führerscheine |
| R4.2.5 | Gibt es Anfragen, die gar nicht beantwortet werden konnten und wie wird mit diesen umgegangen? | | Falls ja, bitte hier erläutern, wie mit diesen umgegangen wird | 3_HE_Führerscheine |
| R4.2.6 | Ist es möglich eine durchschnittliche Lösungszeit abzufragen? | | | 3_HE_Führerscheine |
| R4.2.7 | Wurden Hinweise/Änderungswünsche vom Nutzenden zum Onlinedienst vom First Level weitergeleitet... | | | 3_HE_Führerscheine |
| R4.2.8 | ... und wurden/werden diese bei der Weiterentwicklung berücksichtigt? | | | 3_HE_Führerscheine |
| R4.2.9 | Wurden die Anfragen an den technischen Support ausreichend genau beschrieben? Sind Rückfragen erforderlich gewesen? Wenn ja, wie viele? | | | 3_HE_Führerscheine |
| R4.2.10 | Werden bei Störungen standardisierte Informationen übermittelt (d. h. Problem, voraussichtliche Dauer, Workarounds, Mitteilung von ggf. erforderlichen Masterticket) ... | Ja | | 3_HE_Führerscheine |
| R4.2.11 | ... bzw. gibt es ein Ausfallkonzept? | Nein | Falls ja, bitte hier genauer beschreiben | 3_HE_Führerscheine |
| R4.2.12 | Gibt es technische koordinierende Stellen, die den Betrieb der Onlinedienste inkl. der unterschiedlichen Komponenten, z.B. BündID, Elster, VSM, Terminbuchung verantworten? | | Falls ja, bitte hier genauer beschreiben | 3_HE_Führerscheine |
| R5 | Mitnutzungs-verantwortlicher (MIV) | | | 3_HE_Führerscheine |
| RS.01 | Könnte die Rolle des/der Mitnutzungsverantwortlichen besetzt werden? | | | 3_HE_Führerscheine |
| RS.1.1 | Könnte die Rolle des/der Mitnutzungsverantwortlichen besetzt werden? | Ja | Es wurden Digitalisierungsansprechpartner:innen in den Abteilungen festgelegt | 3_HE_Führerscheine |
| RS.1.2 | Welche Umsetzungsmodelle für die Rolle gibt es? | | Es wurden Digitalisierungsanspre | 3_HE_Führerscheine |
| RS.02 | Können die Mitnutzungsverantwortlichen die ihnen übertragenen Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | | | 3_HE_Führerscheine |
| RS.2.1 | Können die Mitnutzungsverantwortlichen die ihnen übertragenen Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | trifft eher zu | Einarbeitung und Bereitstellung von zeitlichen Kapazitäten zwingend erforderlich | 3_HE_Führerscheine |
| RS.2.2 | Ist der Zuschnitt der Rolle richtig? Welche Herausforderungen gibt es? | Ja | Die Ressourcen für die Aufgabe sind jedoch tw. strittig, da diese meist zusätzlich zu d | 3_HE_Führerscheine |

| | | | | |
|---------|--|----------------------|---|-------------------------------|
| R5.2.3 | Gibt es einen Austausch zwischen BeV und MiV? Wie sieht der aus und ist es ausreichend? | trifft zu | über den eingerichteten Steuerungskreis | 3_HH_Führerschein |
| R5.2.4 | Bündeln die MiVs tatsächlich die Anforderungen ihrer Kommunen oder gehen diese direkt auf den BeV zu? (Wird die Rolle de | trifft eher nicht zu | momentan geschieht dies noch nicht in ausreichendem Maß. Die Anforderungen wer | 3_HH_Führerschein |
| R5.2.5 | Braucht es andere / weitere technische oder organisatorische / strukturelle Unterstützung? | trifft eher zu | Prozessunterstützung im MiLA, da vorgesehene Struktur abseits der üblichen, fachau | 3_HH_Führerschein |
| R5.2.6 | Können MiV den First-Level-Support sowie den fachlichen und technischen Support (im Second Level) sicherstellen? | trifft eher nicht zu | second level wird unserer Kenntnis nach nur im BeLA sichergestellt | 3_HH_Führerschein |
| R5.2.7 | Braucht es eine detailliertere Rollenbeschreibung der Mitnutzungsverantwortlichen (Befähigungskonzept für MiLA)? | Ja | wäre hilfreich für Besetzung | 3_HH_Führerschein |
| R6 | Second Level Support (fachlich) MiLA | | | 3_HH_Führerschein |
| R6.01 | Kommen die MiLA ihrer Verantwortung von fachlichem Second Level Support nach? | trifft eher nicht zu | Falls ja, bitte hier genauer beschreiben | 3_HH_Führerschein |
| R6.1.1 | Kommen die MiLA ihrer Verantwortung von fachlichem Second Level Support nach? | trifft eher nicht zu | Falls ja, bitte hier genauer beschreiben | 3_HH_Führerschein |
| R6.1.2 | Hat sich etwas für die fachlichkeit verändert? | Ja | höhere Zetaufwände, neue Kommunikationsstrukturen (bisher z.B. keine Kontakte | 3_HH_Führerschein |
| R6.1.3 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfragen? | Mangelhaft | bei der Fachlichkeit werden oftmals zu viele Tickets als technisch eingestuft, obwohl i | 3_HH_Führerschein |
| R6.1.4 | Wurde eine Instanz etabliert, um Ticket-Fehlzuordnungen zu korrigieren? | Nein | | 3_HH_Führerschein |
| R6.1.5 | Inwiefern bildet diese Rolle die unterschiedlichen Länderrechte ab? | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HH_Führerschein |
| R6.1.6 | Wie wurde der fachliche Second Level Support bisher bei den EFA-Diensten in Bezug auf Landesrecht gelöst? | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HH_Führerschein |
| R7 | Second Level Support (technisch) MiLA | | | 3_HH_Führerschein |
| R7.01 | Kommen die MiLA ihrer Verantwortung von technischem Second Level Support nach? | trifft nicht zu | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HH_Führerschein |
| R7.1.1 | Kommen die MiLA ihrer Verantwortung von technischem Second Level Support nach? | trifft nicht zu | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HH_Führerschein |
| R7.1.2 | Hat sich etwas für die landesinternen IT-Dienstleister geändert? | Ja | Falls ja, bitte hier genauer beschreiben | 3_HH_Führerschein |
| R7.1.3 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfragen? | Ungünstig | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HH_Führerschein |
| R7.1.4 | Wurde eine Instanz etabliert wurde, um Ticket-Fehlzuordnungen zu korrigieren? | Nein | Falls ja, bitte hier genauer beschreiben | 3_HH_Führerschein |
| R7.1.5 | Wurden zusätzlichen Rollen oder Organisationseinheiten geschaffen? | Nein | | 3_HH_Führerschein |
| R7.1.6 | Klappt die Regionalisierung der technischen Fragestellungen? | Nein | Falls ja, bitte hier genauer beschreiben | 3_HH_Führerschein |
| R7.1.7 | Gibt es eine Unterscheidung der Fragestellungen zwischen kommunaler Zuständigkeit und Landeszuständigkeit? | Nein | Falls ja, bitte hier genauer beschreiben | 3_HH_Führerschein |
| R8 | Service Desk / First Level Support MiLA | | | 3_HH_Führerschein |
| R8.01 | Ist First Level Support in jedem MiLA ausreichend gewährleistet? | Nein | kein Einblick vorhanden | 3_HH_Führerschein |
| R8.1.1 | Ist First Level Support in jedem MiLA ausreichend gewährleistet? | keine Angabe | Vollzugsbehörden sind 1st Level Su | 3_HH_Führerschein |
| R8.1.2 | Welche Interimslösungen wurden geschaffen? | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HH_Führerschein |
| R8.1.3 | Gibt es einen Unterschied zwischen dem First-Level-Support mit der 115 und sonstigen Anbietern des First-Level-Supports? Wo keine Angabe | keine Angabe | kein Servicecenter, Vollzugsbehörden sind 1st Level Support und können direkt auf di | 3_HH_Führerschein |
| R8.2 | Fragen an die 115 (nicht Teil unserer Interviews): | | | 3_HH_Führerschein |
| R8.2.1 | Was können wir von den Support Piloten der 115 lernen? | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HH_Führerschein |
| R8.2.2 | Wie können die Anfragenden (Bürger:innen/ Verwaltungsmitarbeiter:innen) eine Rückmeldung über die Behebung ihres Problems erhalten? | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HH_Führerschein |
| R8.2.3 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfragen? | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HH_Führerschein |
| R8.2.4 | Wie werden Erfahrungen zu häufigen Fragestellungen zu einzelnen Diensten oder übergreifenden Komponenten zwischen den Ländern geteilt? | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HH_Führerschein |
| R9 | Steuerungskreis | | | 4_HH_Arbeitszeit |
| R1.01 | Funktioniert die Zuordnung zu den FachMK? | Nein | | 4_HH_Arbeitszeit |
| R1.1.1 | Funktioniert die Zuordnung zu den FachMK? | Ja | Onlinedienste wurden FachMK zugeordnet | 4_HH_Arbeitszeit |
| R1.1.2 | Wie viele OD fallen in die Verantwortung mehrerer FachMK? | Nein | 0 Online-Dienste (Themenfeld teilt sich in 7 ASMK/ 1 GMK); Themenfeldführung fe | 4_HH_Arbeitszeit |
| R1.1.3 | Wieso konnte Steuerungskreis xy keiner FachMK zugeordnet werden? | entfällt | konnten zugeordnet werden | 4_HH_Arbeitszeit |
| R1.1.4 | Wie sieht die Lösung bei geteilter Verantwortung aus – ist sie praktikabel? | entfällt | keine geteilte Verantwortung | 4_HH_Arbeitszeit |
| R1.1.5 | Welche Gremien werden für die Steuerungskreis-ist / (Werden die bereits aufgebauten Steuerungskreise der Entwicklu | entfällt | Gremien aus der Entwicklungsphase sind den SO's nicht bekannt. | 4_HH_Arbeitszeit |
| R1.1.6 | Gibt es einen weiteren Austausch mit den anderen Gremien der FachMK? | Nein | Steuerungskreise befinden sich noch im Aufbau.Im Steu die Fachbereiche verfügen i | 4_HH_Arbeitszeit |
| R1.1.7 | Welche Argumente gibt es, mehr als einen Steuerungskreis je FachMK umzusetzen. | keine Angabe | individuelle Weiterentwicklungs- und Abstimmungsbed | 4_HH_Arbeitszeit |
| R1.02 | Treten Herausforderungen bei der Beschlussfassung auf? | Nein | | 4_HH_Arbeitszeit |
| R1.2.1 | Treten Herausforderungen bei der Beschlussfassung auf? | Nein | Vertragsunterzeichnungen zur Nachzustellung haben bis dato nur von einzelnen BL | 4_HH_Arbeitszeit |
| R1.2.2 | Stimmt die Flughöhe? / Landen die richtigen Entscheidungen im Steuerungskreis? Welche Entscheidungen sind das? | trifft eher zu | Gemäß Planung sollen zusätzliche feste Expertengruppen als Gremien geschaffen wer | 4_HH_Arbeitszeit |
| R1.2.3 | Braucht es genauere Vorgaben, welche Entscheidungen in den Steuerungskreis gehören? | trifft eher zu | Bisherige Vorgaben gar nicht bekannt, daher kann dies nicht bewertet werden. | 4_HH_Arbeitszeit |
| R1.2.4 | Sind die Steuerungskreis inhaltlich ausreichend vorbereitet, um einen glatten Ablauf sicherzustellen? Wer übernimmt die V | trifft eher nicht zu | Bspgl. einer Herausforderung Nachzustellung: Bei Weiterentwicklungsvorschlägen ist für | 4_HH_Arbeitszeit |
| R1.2.5 | Welches Stimmverhältnis wurde für die Entscheidungsfindung gewählt (2/3 vs. Einstimmigkeit)? | Anders | noch ausstehend, vorgeschlagen wird 2/3 | 4_HH_Arbeitszeit |
| R1.2.6 | Ist der Steuerungskreis damit handlungsfähig? | keine Angabe | siehe 2.1, keine Erfahrungswerte | 4_HH_Arbeitszeit |
| R1.2.7 | Steht der Aufwand für Einbindung und Mitsprache der mitnutzenden Länder im Verhältnis zum Ergebnis der Steuerungskreis | keine Angabe | siehe vorherige Antworten, keine Erfahrungswerte | 4_HH_Arbeitszeit |
| R1.2.8 | Gibt es Herausforderungen bei der Verteilung der Kosten? Wenn ja, welche? | Ja | Kosten werden nicht nur je VWJ/OD verursacht, sondern Zentrale Einheit je Nundela | 4_HH_Arbeitszeit |
| R1.2.9 | Wurde die Muster-GO genutzt bzw. wie stark verändert? | trifft zu | Muster-GO wurde genutzt. Modifiziert | 4_HH_Arbeitszeit |
| R1.03 | Organisation der Steuerungskreise | | | 4_HH_Arbeitszeit |
| R1.3.1 | Funktioniert die Bündelung von Onlinediensten (mehrerer Themenfelder) in einem Steuerungskreis? | trifft eher zu | In vorgelagerten Inforeveranstaltungen als Steuerungskreis | 4_HH_Arbeitszeit |
| R1.3.2 | Welcher BeV darf den Steuerungskreis einberufen bzw. mit wem muss dies alles abgestimmt sein? | keine Angabe | keine Erfahrungswerte | 4_HH_Arbeitszeit |
| R1.3.3 | Wer übernimmt die Organisation? | keine Angabe | voraussichtlich ServiceOwner | 4_HH_Arbeitszeit |
| R1.3.4 | Ist der gebündelte Steuerungskreis aus organisatorischer Sicht für alle Teilnehmenden tragbar? | keine Angabe | keine Erfahrungswerte | 4_HH_Arbeitszeit |
| R1.3.5 | Werden die Belange des Supports ausreichend im Steuerungskreis aufgenommen? | keine Angabe | bisher noch keine Erfahrungswerte sammeln können | 4_HH_Arbeitszeit |
| R1.3.6 | Ist ein regelmäßiger, genereller Wissensaustausch über mehrere/alle Steuerungskreise hinweg bzw. der BeLa generell gepla | Nein | Neben den Steuerungskreisen sind Veranstaltungen mit Informationscharakter zum 1 | 4_HH_Arbeitszeit |
| R2 | Expertengruppen | | | 4_HH_Arbeitszeit |
| R2.01 | Werden die Expertengruppen genutzt und wie häufig? | keine Angabe | bisher keine Erfahrungswerte, Einberufung von Expertengruppen aber generell gepla | 4_HH_Arbeitszeit |
| R2.02 | Wer nimmt an den Expertengruppen teil? Nur Personen aus dem BeLa oder auch aus MiLA und wieso? | keine Angabe | keine Erfahrungswerte, Zusammensetzung aus BeLa und MiLA geplant | 4_HH_Arbeitszeit |
| R2.03 | Können bestehende Arbeitsgruppen genutzt werden und welche? | keine Angabe | keine Erfahrungswerte | 4_HH_Arbeitszeit |
| R3 | Betriebsverantwortliche (BeV) | | | 4_HH_Arbeitszeit |
| R3.1.1 | Können die Betriebsverantwortlichen die ihnen übertragenen Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | trifft nicht zu | Die Rolle des SO ist bisher in der öffentlichen Verwaltung weder etabliert noch bekannt | 4_HH_Arbeitszeit |
| R3.1.2 | Ist die Abgrenzung zwischen BeV und Steuerungskreis klar? | trifft eher zu | Zum jetzigen Zeitpunkt ohne Erfahrungswerte wird dies so beurteilt. | 4_HH_Arbeitszeit |
| R3.1.3 | Wird (die) Betriebsverantwortlichen in für den Regelbetrieb notwendigen Entscheidungen gehemmt / gehindert? | trifft eher zu | Regelbetrieb wurde erst zum 01.03.2024 übernommen, daher kann Erfahrungswerte | 4_HH_Arbeitszeit |
| R3.1.4 | Wie ist der Anforderungsprozess gestaltet? Welchen Aufgaben übernimmt der BeV? | keine Angabe | befindet sich noch im Aufbau; BeV klärt die Anforderungen mit der MiV im eigenen L | 4_HH_Arbeitszeit |
| R3.1.5 | Welcher Anteil (in Prozent) an den Betriebskosten eines EFA-Dienstes werden für die Aufwände der Aufgaben des BeV veran | % | | 4_HH_Arbeitszeit |
| R3.1.6 | Funktioniert die Zuordnung und Kommunikation der BeV Rolle? | keine Angabe | | 4_HH_Arbeitszeit |
| R3.02 | Müssen weitere Governance-Ebenen definiert werden? | Nein | Weitere Rollen scheinen zum aktuellen Zeitpunkt nicht erforderlich. Die Beschreibung | 4_HH_Arbeitszeit |
| R3.2.1 | Müssen weitere Governance-Ebenen definiert werden? | Nein | Die Verantwortung konzentriert sich sehr stark auf die R Die Rollen MiLA und BeLa ko | 4_HH_Arbeitszeit |
| R3.2.2 | Sind die für den Betrieb benötigten Verantwortlichkeiten vollständig abgedeckt? | Nein | | 4_HH_Arbeitszeit |
| R3.2.3 | Ist der Zuschnitt der Rolle richtig? | Nein | Grundsätzlich ja, wobei der BeV bei übergeordneten Themen Unterstützung von einer | 4_HH_Arbeitszeit |
| R3.2.4 | Welche Umsetzungsmodelle für die Rolle gibt es? | Nein | zentrale Koordination unterstützt lokale SO in den Fachbehörden. Es sollten wenige S | 4_HH_Arbeitszeit |
| R3.2.4 | *In der Aufwände von 14.08.21, auf der das Preismodell beschlossen wurde, wurde die Aufgabe formuliert, dass „die Kosten für die fachliche Steuerung und Koordination der Kooperation („Fachliche Leitstelle“ entspr. Kostenart 1d des Beschlusses | Nein | der Kooperation („Fachliche Leitstelle“ entspr. Kostenart 1d des Beschlusses | 4_HH_Arbeitszeit |
| R4 | Second Level Support (techn.) BeLa | | | 4_HH_Arbeitszeit |
| R4.01 | Kommen die BeLa ihrer Verantwortung vom technischen Second Level Support nach? | keine Angabe | Support befindet sich im Aufbau (außerhalb der Fachbehörde BIV) | 4_HH_Arbeitszeit |
| R4.1.1 | Kommen die BeLa ihrer Verantwortung vom technischen Second Level Support nach? | keine Angabe | Support befindet sich im Aufbau (außerhalb der Fachbehörde BIV) | 4_HH_Arbeitszeit |
| R4.1.2 | Wie können Anfragen und Störungen aus mitnutzenden Ländern an den betrieblernen IT-Dienstleistern gemeldet werden? | keine Angabe | SO noch nicht bekannt | 4_HH_Arbeitszeit |
| R4.1.3 | Wie werden mitnutzende Länder über Anfragen und Störungen informiert? | keine Angabe | noch keine Erfahrungswerte; bisher kein etablierter Prozess. Voraussichtlich per E-Mi | 4_HH_Arbeitszeit |
| R4.1.4 | Gibt es hierfür Berechtigungskonzepte? | keine Angabe | nicht bekannt | 4_HH_Arbeitszeit |
| R4.02 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | | 4_HH_Arbeitszeit |
| R4.2.1 | In welcher Form nimmt der 2nd-Level-Support (technisch) des BeLa Anfragen und z. B. Störungsmeldungen durch Nutzende | entfällt | 115 wird derzeit noch nicht genutzt und wird erst zum späteren Zeitpunkt etabliert w | 4_HH_Arbeitszeit |
| R4.2.2 | Wie viele Weiterleitungen kamen aus dem First Level? | entfällt | | 4_HH_Arbeitszeit |
| R4.2.3 | Wie viele Weiterleitungen aus dem First Level konnten im Second Level abschließend bearbeitet werden? | entfällt | | 4_HH_Arbeitszeit |
| R4.2.4 | Wie viele Weiterleitungen gingen anschließend noch an den Third Level? | entfällt | | 4_HH_Arbeitszeit |
| R4.2.5 | Gibt es Anfragen, die gar nicht beantwortet werden konnten und wie wird mit diesen umgegangen? | entfällt | | 4_HH_Arbeitszeit |
| R4.2.6 | Ist es möglich eine durchschnittliche Lösungszeit abzufragen? | entfällt | | 4_HH_Arbeitszeit |
| R4.2.7 | Wurden Hinweise/Änderungswünsche vom Nutzenden zum Onlinedienst vom First Level weitergeleitet... | entfällt | | 4_HH_Arbeitszeit |
| R4.2.8 | ... und wurden/werden diese bei der Weiterentwicklung berücksichtigt? | entfällt | | 4_HH_Arbeitszeit |
| R4.2.9 | Würden die Anfragen an den technischen Support ausreichend genau beschrieben? Sind Rückfragen erforderlich gewesen? W | entfällt | | 4_HH_Arbeitszeit |
| R4.2.10 | Werden bei Störungen standardisierte Informationen übermittelt (d. h. Problem, voraussichtliche Dauer, Workarounds, Mitts | entfällt | | 4_HH_Arbeitszeit |
| R4.2.11 | ... bzw. gibt es ein Ausfallkonzept? | entfällt | | 4_HH_Arbeitszeit |
| R4.2.12 | Gibt es technische koordinierende Stellen, die den Betrieb der Onlinedienste inkl. der unterschiedlichen Komponenten, z. B. JA | Nein | IT-Dienstleister Dataport | 4_HH_Arbeitszeit |
| R5 | Mitnutzungsverantwortliche (MiV) | | | 4_HH_Arbeitszeit |
| R5.01 | Können die MiV ihre Verantwortung von fachlichem Second Level Support nach? | Nein | Verortung der Rolle noch in Klärung. Neben der Herausf Die Verantwortung vom MiV | 4_HH_Arbeitszeit |
| R5.1.1 | Können die MiV ihre Verantwortung von fachlichem Second Level Support nach? | Nein | Die Rolle des MiV wird in der BIV durch Projektressourcen temporär bis 2024/2025 a | 4_HH_Arbeitszeit |
| R5.2.1 | Können die Mitnutzungsverantwortlichen die ihnen übertragenen Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | keine Angabe | MiV noch nicht besetzt | 4_HH_Arbeitszeit |
| R5.2.2 | Ist der Zuschnitt der Rolle richtig? Welche Herausforderungen gibt es? | keine Angabe | Als größte Herausforderung wird der Fachressource die Fachthemen werden dezent | 4_HH_Arbeitszeit |
| R5.2.3 | Gibt es einen Austausch zwischen BeV und MiV? Wie sieht der aus und ist es ausreichend? | trifft eher nicht zu | Austausch zwischen BeV und MiV eigenes Land besteht (aufgrund Interimslösung) Be | 4_HH_Arbeitszeit |
| R5.2.4 | Bündeln die MiVs tatsächlich die Anforderungen ihrer Kommunen oder gehen diese direkt auf den BeV zu? (Wird die Rolle de | trifft eher nicht zu | Es fehlen einheitliche technische Werkzeuge (z.B. Ticketssystem) für die von der AG | 4_HH_Arbeitszeit |
| R5.2.5 | Braucht es andere / weitere technische oder organisatorische / strukturelle Unterstützung? | Ja | wird von Projektressourcen für 2024/2025 aufgefangen | 4_HH_Arbeitszeit |
| R5.2.6 | Können MiV den First-Level-Support sowie den fachlichen und technischen Support (im Second Level) sicherstellen? | trifft eher nicht zu | Zusammenspiel zwischen MiV und BeV, bisher keine Erfahrungswerte. Die Rolle ist gr | 4_HH_Arbeitszeit |
| R5.2.7 | Braucht es eine detailliertere Rollenbeschreibung der Mitnutzungsverantwortlichen (Befähigungskonzept für MiLA)? | Ja | | 4_HH_Arbeitszeit |
| R6 | Second Level Support (fachlich) MiLA | | | 4_HH_Arbeitszeit |
| R6.01 | Kommen die MiLA ihrer Verantwortung von fachlichem Second Level Support nach? | trifft eher nicht zu | Falls ja, bitte hier genauer beschreiben | 4_HH_Arbeitszeit |
| R6.1.1 | Kommen die MiLA ihrer Verantwortung von fachlichem Second Level Support nach? | keine Angabe | Als MiLA bei der Nachnutzung sind solche Fälle noch nicht bekannt. | 4_HH_Arbeitszeit |
| R6.1.2 | Hat sich etwas für die fachlichkeit verändert? | keine Angabe | | 4_HH_Arbeitszeit |
| R6.1.3 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfragen? | Ungünstig | | 4_HH_Arbeitszeit |
| R6.1.4 | Wurde eine Instanz etabliert, um Ticket-Fehlzuordnungen zu korrigieren? | Nein | | 4_HH_Arbeitszeit |
| R6.1.5 | Inwiefern bildet diese Rolle die unterschiedlichen Länderrechte ab? | Nein | | 4_HH_Arbeitszeit |
| R6.1.6 | Wie wurde der fachliche Second Level Support bisher bei den EFA-Diensten in Bezug auf Landesrecht gelöst? | Nein | | 4_HH_Arbeitszeit |
| R7 | Second Level Support (technisch) MiLA | | | 4_HH_Arbeitszeit |
| R7.01 | Kommen die MiLA ihrer Verantwortung von technischem Second Level Support nach? | keine Angabe | Als MiLA bei der Nachnutzung sind solche Fälle noch nicht bekannt. | 4_HH_Arbeitszeit |
| R7.1.1 | Kommen die MiLA ihrer Verantwortung von technischem Second Level Support nach? | keine Angabe | | 4_HH_Arbeitszeit |
| R7.1.2 | Hat sich etwas für die landesinternen IT-Dienstleister geändert? | keine Angabe | | 4_HH_Arbeitszeit |
| R7.1.3 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfragen? | Ungünstig | | 4_HH_Arbeitszeit |
| R7.1.4 | Wurde eine Instanz etabliert wurde, um Ticket-Fehlzuordnungen zu korrigieren? | keine Angabe | | 4_HH_Arbeitszeit |
| R7.1.5 | Wurden zusätzlichen Rollen oder Organisationseinheiten geschaffen? | keine Angabe | | 4_HH_Arbeitszeit |
| R7.1.6 | Klappt die Regionalisierung der technischen Fragestellungen? | keine Angabe | | 4_HH_Arbeitszeit |
| R7.1.7 | Gibt es eine Unterscheidung der Fragestellungen zwischen kommunaler Zuständigkeit und Landeszuständigkeit? | keine Angabe | | 4_HH_Arbeitszeit |
| R8 | Service Desk / First Level Support MiLA | | | 4_HH_Arbeitszeit |
| R8.01 | Ist First Level Support in jedem MiLA ausreichend gewährleistet? | Nein | kein Einblick vorhanden | 4_HH_Arbeitszeit |
| R8.1.1 | Ist First Level Support in jedem MiLA ausreichend gewährleistet? | keine Angabe | Als MiLA bei der Nachnutzung ist ein First-Level-Support noch nicht vorhanden. | 4_HH_Arbeitszeit |
| R8.1.2 | Welche Interimslösungen wurden geschaffen? | keine Angabe | | 4_HH_Arbeitszeit |
| R8.1.3 | Gibt es einen Unterschied zwischen dem First-Level-Support mit der 115 und sonstigen Anbietern des First-Level-Supports? Wo keine Angabe | keine Angabe | | 4_HH_Arbeitszeit |
| R8.02 | Fragen an die 115 (nicht Teil unserer Interviews): | | | 4_HH_Arbeitszeit |
| R8.2.1 | Was können wir von den Support Piloten der 115 lernen? | Nein | Hier Beschreibung/strukturierte Erfassung von Anfragen; Routing in einer heterogene | 4_HH_Arbeitszeit |
| R8.2.2 | Wie können die Anfragenden (Bürger:innen/ Verwaltungsmitarbeiter:innen) eine Rückmeldung über die Behebung ihres Problems erhalten? | Nein | keine valide Erfahrungswerte, wenige Zahlen spiegeln wider, dass gute Schulungen u | 4_HH_Arbeitszeit |
| R8.2.3 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfragen? | Ungünstig | | 4_HH_Arbeitszeit |
| R8.2.4 | Wie werden Erfahrungen zu häufigen Fragestellungen zu einzelnen Diensten oder übergreifenden Komponenten zwischen den Ländern geteilt? | Nein | | 4_HH_Arbeitszeit |
| R9 | Steuerungskreis | | | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| R1.01 | Funktioniert die Zuordnung zu den FachMK? | Nein | OD ist keiner FMK zugeordnet | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| R1.1.1 | Funktioniert die Zuordnung zu den FachMK? | Nein | siehe 1.1.1 | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| R1.1.2 | Wie viele OD fallen in die Verantwortung mehrerer FachMK? | Nein | | 5_ST_Juristische Vorbereitung |

| | | | |
|---------|---|------------------------------------|--|
| R1.1.3 | Wieso konnte Steuerungskreis xy keiner FachMK zugeordnet werden? | | - bisher hat keine Klärung der FMK-Zugehörigkeit stattgefunden- bisheriger Steuerungskreis war nicht eindeutig festgelegt und hat sich als gute Lösung für die Steuerungskreis |
| R1.1.4 | Wie sieht die Lösung bei geteilter Verantwortung aus – ist sie praktikabel? | | - wird beim OD nicht betrachtet siehe 1.1.1 |
| R1.1.5 | Welche Gremien werden für die Steuerungskreis gewählt (-Werden die bereits aufgebauten Steuerungskreise der Entwicklungsphase übernommen oder komplett neu aufgestellt)? | | - bisherige Steuerungskreise aus der Entwicklungsphase werden als Steuerungskreise übernommen |
| R1.1.6 | Gibt es einen weiteren Austausch mit den anderen Gremien der FachMK? | Nein | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| R1.1.7 | Welche Argumente gibt es, mehr als einen Steuerungskreis je FachMK umzusetzen. | | - die Bestimmung eines Gremiums durch die FMK für einen Steuerungskreis kann aufgrund unterschiedlicher Fähigkeiten sehr lang dauern |
| R1.2 | Treten Herausforderungen bei der Beschlussfassung auf? | | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| R1.2.1 | Treten Herausforderungen bei der Beschlussfassung auf? | keine Angabe | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| R1.2.2 | Stimmt die Flughöhe? / Landen die richtigen Entscheidungen im Steuerungskreis? Welche Entscheidungen sind das? | trifft zu | - es werden u.a. strategische Entscheidungen wie die Einplanung von Weiterentwicklung im Steuerungskreis |
| R1.2.3 | Braucht es genauere Vorgaben, welche Entscheidungen in den Steuerungskreis gehören? | Nein | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| R1.2.4 | Sind die Steuerungskreise inhaltlich ausreichend vorbereitet, um einen glatten Ablauf sicherzustellen? Wer übernimmt die V. | trifft zu | Vorbereitung der Steuerungskreise durch Bev geplant |
| R1.2.5 | Welches Stimmverhältnis wurde für die Entscheidungsfindung gewählt (2/3 vs. Einstimmigkeit)? | Einstimmigkeit | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| R1.2.6 | Ist der Steuerungskreis damit handlungsfähig? | trifft eher zu | - bisher sind diesbezüglich keine Probleme aufgetreten |
| R1.2.7 | Steht der Aufwand für Einbindung und Mitsprache der mitnutzenden Länder im Verhältnis zum Ergebnis der Steuerungskreis trifft zu | trifft zu | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| R1.2.8 | Gibt es Herausforderungen bei der Verteilung der Kosten? Wenn ja, welche? | Ja | - Abrechnungswege noch unklar- weitere Herausforderungen sind zu erwarten- Wie v |
| R1.2.9 | Wurde die Muster-GO genutzt bzw. wie stark verändert? | Ja | Anpassung bei Stimmrecht vorgenommen |
| R1.3 | Organisation der Steuerungskreise | | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| R1.3.1 | Funktioniert die Bündelung von Onlinediensten (mehrerer Themenfelder) in einem Steuerungskreis? | trifft zu | - Bündelung der ODs JMD und EIP /JVD = Juristischer Vorbereitungsdienst/EIP = Erste Juristische Vorbereitung |
| R1.3.2 | Welcher Bev darf den Steuerungskreis einberufen bzw. mit wem muss dies alles abgestimmt sein? | | Die Rolle des Bev wird für die gebündelten ODs vom selben Personenkreis ausgeübt. |
| R1.3.3 | Wer übernimmt die Organisation? | Bev | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| R1.3.4 | Ist der gebündelte Steuerungskreis aus organisatorischer Sicht für alle Teilnehmenden tragbar? | trifft zu | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| R1.3.5 | Werden die Belange des Supports ausreichend im Steuerungskreis aufgenommen? | keine Angabe | - bisher war Support noch kein Themenschwerpunkt |
| R1.3.6 | Ist ein regelmäßiger, genereller Wissensaustausch über mehrere/alle Steuerungskreise hinweg bzw. der Bela generell geplant? | Nein | - regelmäßiger Wissensaustausch der BeVs im Themenfeld- aktuell begleitet 1 Bev z.T. 5 |
| R2 | Expertengruppen | | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| R2.01 | Werden die Expertengruppen genutzt und wie häufig? | Nein | - Steuerungskreise agieren derzeit wie Expertengruppen, da hier die Ländervertreter |
| R2.02 | Wer nimmt an den Expertengruppen teil? Nur Personen aus dem Bela oder auch aus Mila und wieso? | Bela & Mila | Entspricht den aktuellen Steuerungskreisen |
| R2.03 | Können bestehende Arbeitsgruppen genutzt werden und welche? | Ja | Entspricht den aktuellen Steuerungskreisen |
| R3 | Betriebsverantwortliche:r (BeV) | | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| R3.01 | Können die Betriebsverantwortlichen die ihnen übertragenden Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| R3.1.1 | Können die Betriebsverantwortlichen die ihnen übertragenden Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | trifft zu | Aufgrund des Fokus auf den Roll-out sind aktuell noch nicht alle Aufgaben aus der Mit |
| R3.1.2 | Ist die Abgrenzung zwischen Bev und Steuerungskreis klar? | trifft zu | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| R3.1.3 | Wird der/die Betriebsverantwortliche in für den Regelbetrieb notwendigen Entscheidungen gehemmt / gehindert? | keine Angabe | - bisher keine Hindernisse festes Frage unklar |
| R3.1.4 | Wie ist der Anforderungsprozess gestaltet? Welchen Aufgaben übernimmt der Bev? | | Anforderungen werden durch Bev Präzisierung welcher Prozess genau gemeint ist |
| R3.1.5 | Welcher Anteil (in Prozent) an den Betriebskosten eines EFA-Dienstes werden für die Aufwände der Aufgaben des Bev veran | % | Prozentangabe vorerst schwierig, Da bestimmte Service-Zeiten und Kompetenzen ab |
| R3.1.6 | Funktioniert die Zuordnung und Kommunikation der Bev Rolle? | trifft eher zu | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| R3.2 | Müssen weitere Governance-Ebenen definiert werden? | | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| R3.2.1 | Müssen weitere Governance-Ebenen definiert werden? | Nein | Aktuell nicht notwendig |
| R3.2.2 | Sind die für den Betrieb benötigten Verantwortlichkeiten vollständig abgedeckt? | Ja | nicht beantwortbar- auf Bela Seite erfüllt |
| R3.2.3 | Ist der Zuschnitt der Rolle richtig? | Ja | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| R3.2.4 | Welche Umsetzungsmodelle für die Rolle gibt es? | | - Online-Dienste mit Leikas vom Typ 1 und 2 machen definitiv weniger Arbeit und Abstimmungsaufwand (Bündelung |
| R4 | Second Level Support (techn.) Bela | | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| R4.01 | Können die Belas ihrer Verantwortung vom technischen Second Level Support nach? | | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| R4.1.1 | Können die Belas ihrer Verantwortung vom technischen Second Level Support nach? | Nein | - Zielvorstellung vorhanden und mit IT-Dienstleister abgestimmt - aktuelle Situation nicht |
| R4.1.2 | Wie können Anfragen und Störungen aus mitnutzenden Ländern an den betrieblenen IT-Dienstleistern gemeldet werden? | | Zentraler Eingangskanal (ZEK)- jeder Fehler wird via Ticket eingegeben - 1st Level i |
| R4.1.3 | Wie werden mitnutzende Länder über Anfragen und Störungen informiert? | | Prozess wird im Detail noch mit IT-Dienstleister geklärt |
| R4.1.4 | Gibt es hierfür Berechtigungskonzepte? | Nein | Bezüglich Zugriff auf ZEK siehe 4.1.2 |
| R4.2 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| R4.2.1 | In welcher Form nimmt der 2nd-Level-Support (technisch) des Bela Anfragen und z. B. Störungsmeldungen durch Nutzende entgegen (telefonisch, per E-Mail, per keine Nutzung der 115 | | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| R4.2.2 | Wie viele Weiterleitungen kamen aus dem First Level? | keine Nutzung der 115 | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| R4.2.3 | Wie viele Weiterleitungen aus dem First Level konnten im Second Level abschließend bearbeitet werden? | keine Nutzung der 115 | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| R4.2.4 | Wie viele Weiterleitungen gingen anschließend noch an den Third Level? | keine Nutzung der 115 | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| R4.2.5 | Gibt es Anfragen, die gar nicht beantwortet werden konnten und wie wird mit diesen umgegangen? | keine Angabe | keine Nutzung der 115 |
| R4.2.6 | Ist es möglich eine durchschnittliche Lösungszeit abzufragen? | keine Angabe | keine Nutzung der 115 |
| R4.2.7 | Wurden Hinweise/Änderungswünsche vom Nutzenden zum Onlinedienst vom First Level weitergeleitet... | keine Angabe | keine Nutzung der 115 |
| R4.2.8 | ... und wurden/werden diese bei der Weiterentwicklung berücksichtigt? | keine Angabe | keine Nutzung der 115 |
| R4.2.9 | Wurden die Anfragen an den technischen Support ausreichend genau beschrieben? Sind Rückfragen erforderlich gewesen? W. keine Angabe | | keine Nutzung der 115 |
| R4.2.10 | Werden bei Störungen standardisierte Informationen übermittelt (d. h. Problem, voraussichtliche Dauer, Workarounds, Mitte keine Angabe | | keine Nutzung der 115 |
| R4.2.11 | ... bzw. gibt es ein Ausfallkonzept? | keine Angabe | keine Nutzung der 115 |
| R4.2.12 | Gibt es technische koordinierende Stellen, die den Betrieb der Onlinedienste inkl. der unterschiedlichen Komponenten, z.B. B. keine Angabe | | keine Nutzung der 115 |
| R5 | Mitnutzungs-verantwortliche:r (MIV) | | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| R5.01 | Können die Rolle des/der Mitnutzungsverantwortlichen besetzt werden? | | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| R5.1.1 | Können die Rolle des/der Mitnutzungsverantwortlichen besetzt werden? | Ja | Besetzung bekannt |
| R5.1.2 | Welche Umsetzungsmodelle für die Rolle gibt es? | | noch keine Aussage möglich |
| R5.2 | Können die Mitnutzungsverantwortlichen die ihnen übertragenden Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | trifft zu | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| R5.2.1 | Können die Mitnutzungsverantwortlichen die ihnen übertragenden Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | trifft zu | Ausreichende Kompetenz trifft zu |
| R5.2.2 | Ist die Zuordnung der Rollen richtig? Welche Aufgaben gibt es? | Ja | Keine Herausforderungen erkannt |
| R5.2.3 | Gibt es einen Austausch zwischen Bev und MIV? Wie sieht der aus und ist es ausreichend? | trifft zu | Austausch findet statt zusätzlicher Wissenstransfer |
| R5.2.4 | Bündeln die MIVs tatsächlich die Anforderungen ihrer Kommunen oder gehen diese direkt auf den Bev zu? (Wird die Rolle de | trifft nicht zu | Anzahl der Quellen für Anforderungen sind je Land sehr gering, deshalb keine "Bünde |
| R5.2.5 | Braucht es andere / weitere technische oder organisatorische / strukturelle Unterstützung? | Nein | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| R5.2.6 | Können MIV den First Level-Support sowie den fachlichen und technischen Support (im Second Level) sicherstellen? | keine Angabe | noch keine Aussage möglich |
| R5.2.7 | Braucht es eine detailliertere Rollenbeschreibung der Mitnutzungsverantwortlichen (Befähigungskonzept für Mila)? | Nein | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| R6 | Second Level Support (fachlich) Mila | | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| R6.01 | Können die Milas ihrer Verantwortung von fachlichem Second Level Support nach? | | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| R6.1.1 | Können die Milas ihrer Verantwortung von fachlichem Second Level Support nach? | keine Angabe | Bisher befindet sich der Dienst in den Ländern noch im Roll-out und wird noch nicht p |
| R6.1.2 | Hat sich etwas für die landsinternen IT-Dienstleister geändert? | keine Angabe | siehe 6.1.1 |
| R6.1.3 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfragen? | Befriedigend | noch keine Informationen vorhanden- soll initial durch 1st Level Support stattfinden |
| R6.1.4 | Wurde eine Instanz etabliert, um Ticket-Fehlzuordnungen zu korrigieren? | Nein | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| R6.1.5 | Inwiefern bildet diese Rolle die unterschiedlichen Länderrechte ab? | Nein | Da der Support lokal durch die Fachlichkeit erfolgt, wird das anzuwendende Lande |
| R6.1.6 | Wie wurde der fachliche Second Level Support bisher bei den EFA-Diensten in Bezug auf Landesrecht gelöst? | Nein | 1st und 2nd Level Support bisher lokal durch zuständige Stelle durchgeführt |
| R7 | Second Level Support (technisch) Mila | | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| R7.01 | Können die Milas ihrer Verantwortung von technischem Second Level Support nach? | | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| R7.1.1 | Können die Milas ihrer Verantwortung von technischem Second Level Support nach? | keine Angabe | nicht zutreffend für den Dienst |
| R7.1.2 | Hat sich etwas für die landsinternen IT-Dienstleister geändert? | keine Angabe | nicht zutreffend für den Dienst |
| R7.1.3 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfragen? | Befriedigend | nicht zutreffend für den Dienst |
| R7.1.4 | Wurde eine Instanz etabliert wurde, um Ticket-Fehlzuordnungen zu korrigieren? | keine Angabe | nicht zutreffend für den Dienst |
| R7.1.5 | Wurden zusätzlichen Rollen oder Organisationseinheiten geschaffen? | keine Angabe | nicht zutreffend für den Dienst |
| R7.1.6 | Klappt die Regionalisierung der technischen Fragestellungen? | keine Angabe | nicht zutreffend für den Dienst |
| R7.1.7 | Gibt es eine Unterscheidung der Fragestellungen zwischen kommunaler Zuständigkeit und Landeszuständigkeit? | keine Angabe | nicht zutreffend für den Dienst |
| R8 | Service Desk / First Level Support Mila | | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| R8.01 | Ist First Level Support in jedem Mila ausreichend gewährleistet? | | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| R8.1.1 | Ist First Level Support in jedem Mila ausreichend gewährleistet? | keine Angabe | nach keine Informationen vorhanden, da sich der Dienst noch vornehmlich im Roll-out |
| R8.1.2 | Welche Interimslösungen wurden geschaffen? | | Interimslösung siehe S3 |
| R8.1.3 | Gibt es einen Unterschied zwischen dem First-Level-Support mit der 115 und sonstigen Anbietern des First-Level-Supports? W | keine Angabe | nach keine Informationen vorhanden |
| R8.2 | Fragen an die 115 (nicht Teil unserer Interviews): | | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| R8.2.1 | Was können wir von den Support Piloten der 115 lernen? | | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| R8.2.2 | Wie können die Anfragenden (Bürger:innen/ Verwaltungsmitarbeiter:innen) eine Rückmeldung über die Behebung ihres Problems erhalten? | | keine Nutzung der 115 |
| R8.2.3 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfragen? | Befriedigend | keine Nutzung der 115 |
| R8.2.4 | Wie werden Erfahrungen zu häufigen Fragestellungen zu einzelnen Diensten oder übergreifenden Komponenten zwischen den Ländern geteilt? | | keine Nutzung der 115 |
| R9 | Steuerungskreis | | 6_HE_Breitbandportal |
| R9.01 | Funktioniert die Zuordnung zu den FachMK? | | 6_HE_Breitbandportal |
| R9.1.1 | Funktioniert die Zuordnung zu den FachMK? | Nein | Prozess und Zuständigkeiten sind unklar. |
| R9.1.2 | Wie viele OD fallen in die Verantwortung mehrerer FachMK? | z.T.offen | Das Breitband-Portal könnte nach erster Einschätzung thematisch sowohl in die Diät |
| R9.1.3 | Wieso konnte Steuerungskreis xy keiner FachMK zugeordnet werden? | Prozess und Zuständigkeiten sind u | entfällt |
| R9.1.4 | Wie sieht die Lösung bei geteilter Verantwortung aus – ist sie praktikabel? | z.T.offen | Frage bleibt nach Klärung der Zuständigkeit festzustellen. |
| R9.1.5 | Welche Gremien werden für die Steuerungskreis gewählt (-Werden die bereits aufgebauten Steuerungskreise der Entwickl | BeV und MIV | Der Steuerungskreis besteht aus Bev und MIV, die von den jeweiligen Ländern benan |
| R9.1.6 | Gibt es einen weiteren Austausch mit den anderen Gremien der FachMK? | Nein | s.o. |
| R9.1.7 | Welche Argumente gibt es, mehr als einen Steuerungskreis je FachMK umzusetzen. | fachl. Zuständigkeit | Je nach Verantwortung in den Ländern bzw. umgesetztem Leistungsgegenstand:OZG- |
| R9.2 | Treten Herausforderungen bei der Beschlussfassung auf? | | 6_HE_Breitbandportal |
| R9.2.1 | Treten Herausforderungen bei der Beschlussfassung auf? | Nein | 6_HE_Breitbandportal |
| R9.2.2 | Stimmt die Flughöhe? / Landen die richtigen Entscheidungen im Steuerungskreis? Welche Entscheidungen sind das? | trifft eher zu | aktuell keine Probleme; ggf. treten künftig Fragen auf im Hinblick auf die Erzielung vc |
| R9.2.3 | Braucht es genauere Vorgaben, welche Entscheidungen in den Steuerungskreis gehören? | Nein | entfällt |
| R9.2.4 | Sind die Steuerungskreise inhaltlich ausreichend vorbereitet, um einen glatten Ablauf sicherzustellen? Wer übernimmt die V. | trifft zu | Vorbereitung wird nach den EFA-Mindestanforderungen der AG RaBe durch Bev get |
| R9.2.5 | Welches Stimmverhältnis wurde für die Entscheidungsfindung gewählt (2/3 vs. Einstimmigkeit)? | 2/3 | Der Steuerungskreis ist entscheidungsfähig, wenn zwei Drittel der mitnutzenden Länd |
| R9.2.6 | Ist der Steuerungskreis damit handlungsfähig? | trifft zu | 6_HE_Breitbandportal |
| R9.2.7 | Steht der Aufwand für Einbindung und Mitsprache der mitnutzenden Länder im Verhältnis zum Ergebnis der Steuerungskreis trifft zu | trifft zu | Muss sich im Zeitverlauf weiter zeigen; aktuell mittlerer Aufwand, jedoch notwendig, |
| R9.2.8 | Gibt es Herausforderungen bei der Verteilung der Kosten? Wenn ja, welche? | Ja | Die Finanzierung von Betrieb und Weiterentwicklung sollte möglichst zentral erfolge |
| R9.2.9 | Wurde die Muster-GO genutzt bzw. wie stark verändert? | Ja | Wurde genutzt und verändert (Kann bei Bedarf für interne Zwecke zur Verfügung ges |
| R9.3 | Organisation der Steuerungskreise | | 6_HE_Breitbandportal |
| R9.3.1 | Funktioniert die Bündelung von Onlinediensten (mehrerer Themenfelder) in einem Steuerungskreis? | trifft nicht zu | 6_HE_Breitbandportal |
| R9.3.2 | Welcher Bev darf den Steuerungskreis einberufen bzw. mit wem muss dies alles abgestimmt sein? | BeV | Einberufung mind. 1x pro Jahr durch Bev oder durch eine von Bev beauftragte Stelle; |
| R9.3.3 | Wer übernimmt die Organisation? | BeV | entfällt |
| R9.3.4 | Ist der gebündelte Steuerungskreis aus organisatorischer Sicht für alle Teilnehmenden tragbar? | trifft nicht zu | entfällt |
| R9.3.5 | Werden die Belange des Supports ausreichend im Steuerungskreis aufgenommen? | trifft zu | Bei kommuniziertem Bedarf |
| R1.3.6 | Ist ein regelmäßiger, genereller Wissensaustausch über mehrere/alle Steuerungskreise hinweg bzw. der Bela generell geplant? | Nein | entfällt |
| R2 | Expertengruppen | | 6_HE_Breitbandportal |
| R2.01 | Werden die Expertengruppen genutzt und wie häufig? | Ja | mind. 1x/Jahr und nach Bedarf |
| R2.02 | Wer nimmt an den Expertengruppen teil? Nur Personen aus dem Bela oder auch aus Mila und wieso? | Bela & Mila | Fachnutzer aus Mila und Bela (Bela = ebenfalls Nutzer), XLeitstelle, IT-Dienstleister; |
| R2.03 | Können bestehende Arbeitsgruppen genutzt werden und welche? | Nein | entfällt |
| R3 | Betriebsverantwortliche:r (BeV) | | 6_HE_Breitbandportal |
| R3.01 | Können die Betriebsverantwortlichen die ihnen übertragenden Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | | 6_HE_Breitbandportal |
| R3.1.1 | Können die Betriebsverantwortlichen die ihnen übertragenden Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | trifft zu | entfällt |
| R3.1.2 | Ist die Abgrenzung zwischen Bev und Steuerungskreis klar? | trifft nicht zu | gemäß EFA-Mindestanforderungen der AG RaBE und GO |
| R3.1.3 | Wird der/die Betriebsverantwortliche in für den Regelbetrieb notwendigen Entscheidungen gehemmt / gehindert? | trifft nicht zu | entfällt |
| R3.1.4 | Wie ist der Anforderungsprozess gestaltet? Welchen Aufgaben übernimmt der Bev? | | gemäß EFA-Mindestanforderungen entfällt |
| R3.1.5 | Welcher Anteil (in Prozent) an den Betriebskosten eines EFA-Dienstes werden für die Aufwände der Aufgaben des Bev veran | % | 0 selten Bev; keine IT-DL : Die Kosten sind nicht gesondert ausgewiesen und Kosten für |
| R3.1.6 | Funktioniert die Zuordnung und Kommunikation der Bev Rolle? | trifft zu | entfällt |
| R3.2 | Müssen weitere Governance-Ebenen definiert werden? | | 6_HE_Breitbandportal |

| | | | | |
|---------|--|-----------------------------------|---|----------------------|
| R3.2.1 | Müssen weitere Governance-Ebenen definiert werden? | Nein | erfüllt | 6_HE_Breitbandportal |
| R3.2.2 | Sind die für den Betrieb benötigten Verantwortlichkeiten vollständig abgedeckt? | Ja | erfüllt | 6_HE_Breitbandportal |
| R3.2.3 | Ist der Zuschnitt der Rolle richtig? | Ja | Grds. erscheinen die Rollen klar definiert. | 6_HE_Breitbandportal |
| R3.2.4 | Welche Umsetzungsmodelle für die Rolle gibt es? | Rolle wird gemäß R3 der Mindesta | Wie ist die Frage gemeint? Wie ist Umsetzungsmodell definiert? | 6_HE_Breitbandportal |
| R4 | *In der AL-Runde vom 24.08.22, auf der das Preismodell beschlossen wurde, wurde die Aufgabe formuliert, dass „die Kosten für die fachliche Steuerung und Koordination der Kooperation („Fachliche Leitstelle“ entspr. Kostenart 1d des Beschlusses | | | 6_HE_Breitbandportal |
| R4.01 | Second Level Support (techn.) Bela | | | 6_HE_Breitbandportal |
| R4.01 | Kommen die Belas ihrer Verantwortung vom technischen Second Level Support nach? | | | 6_HE_Breitbandportal |
| R4.1.1 | Kommen die Belas ihrer Verantwortung vom technischen Second Level Support nach? | Ja | IT-DL ist zuständige Stelle für den technischen Betrieb (Second Level) des EFA-Online-6 HE_Breitbandportal | |
| R4.1.2 | Wie können Anfragen und Störungen aus mitnutzenden Ländern an den betreibenden IT-Dienstleistern gemeldet werden? | Supportanfragen per E-Mail und te | Exkom21 bietet eine eigene Support Gruppe für Nutzer des Breitband-Portals. Die 6_HE_Breitbandportal | |
| R4.1.3 | Wie werden mitnutzende Länder über Anfragen und Störungen informiert? | anlassbezogen | Die Nutzer des Breitband-Portal werden per Email und per vorgeschalteter Internets 6_HE_Breitbandportal | |
| R4.1.4 | Gibt es hierfür Berechtigungskonzepte? | Nein | Die ekom21 Service orientieren sich am IT-Service Management Standard ITIL. Im Ra 6_HE_Breitbandportal | |
| R4.02 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | | 6_HE_Breitbandportal |
| R4.2.1 | In welcher Form nimmt der 2nd-Level-Support (technisch) des Bela Anfragen und z. B. Störungsmeldungen durch Nutzende | telefonisch, per E-Mail | erfüllt | 6_HE_Breitbandportal |
| R4.2.2 | Wie viele Weiterleitungen kamen aus dem First Level? | | 0 bislang keine | 6_HE_Breitbandportal |
| R4.2.3 | Wie viele Weiterleitungen aus dem First Level konnten im Second Level abschließend bearbeitet werden? | | 0 bislang nicht anwendbar | 6_HE_Breitbandportal |
| R4.2.4 | Wie viele Weiterleitungen gingen anschließend noch an den Third Level? | | 0 bislang nicht anwendbar | 6_HE_Breitbandportal |
| R4.2.5 | Gibt es Anfragen, die gar nicht beantwortet werden konnten und wie wird mit diesen umgegangen? | Nein | erfüllt | 6_HE_Breitbandportal |
| R4.2.6 | Ist es möglich eine durchschnittliche Lösungszeit abzufragen? | Nein | telefonisch, per E-Mail; grundsätzlich gelten die vereinbarten Service- und Reaktions 6_HE_Breitbandportal | |
| R4.2.7 | Wurden Hinweise/Änderungswünsche vom Nutzenden zum Onlinedienst vom First Level weitergeleitet... | trifft nicht zu | erfüllt, grundsätzlich werden Anregungen durch Nutzer vom IT-DL erfasst, geprüft u 6_HE_Breitbandportal | |
| R4.2.8 | ... und wurden/werden diese bei der Weiterentwicklung berücksichtigt? | trifft eher zu | siehe Antwort zu R4.2.7 | 6_HE_Breitbandportal |
| R4.2.9 | Wurden die Anfragen an den technischen Support ausreichend genau beschrieben? Sind Rückfragen erforderlich gewesen? W | keine Angabe | siehe Antwort zu R4.2.7 | 6_HE_Breitbandportal |
| R4.2.10 | Werden bei Störungen standardisierte Informationen übermittelt (d. h. Problem, voraussichtliche Dauer, Workarounds, Mitt | keine Angabe | bedarfsweise wird vom IT-DL Kontakt mit dem IT-Dienstleistungsstellen Stelle aufgenommen 6_HE_Breitbandportal | |
| R4.2.11 | ... bzw. gibt es ein Ausfallkonzept? | Ja | grundsätzlich gelten die vereinbarten Service- und Reaktionszeiten nach Service Level 6_HE_Breitbandportal | |
| R4.2.12 | Gibt es technische koordinierende Stellen, die den Betrieb der Onlinedienste inkl. der unterschiedlichen Komponenten, z.B. B) | Ja | IT-DL | 6_HE_Breitbandportal |
| R5 | Mitnutzungs-verantwortlicher (MIV) | | | 6_HE_Breitbandportal |
| RS.01 | Können die Rolle des/der Mitnutzungsverantwortlichen besetzt werden? | Nein | erfüllt | 6_HE_Breitbandportal |
| RS.1.1 | Können die Rolle des/der Mitnutzungsverantwortlichen besetzt werden? | Ja | durch Abfrage bei den Mila (MIV inkl. Stellvertretung) | 6_HE_Breitbandportal |
| RS.1.2 | Welche Umsetzungsmodelle für die Rolle gibt es? | Rolle wird gemäß R5 der Mindesta | Wie ist die Frage gemeint? Wie is Diagramm | 6_HE_Breitbandportal |
| RS.2.1 | Können die Mitnutzungsverantwortlichen die ihnen übertragenden Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | trifft zu | erfüllt | 6_HE_Breitbandportal |
| RS.2.2 | Können die Mitnutzungsverantwortlichen die ihnen übertragenden Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | trifft zu | erfüllt | 6_HE_Breitbandportal |
| RS.2.3 | Ist der Zuschnitt der Rolle richtig? Welche Herausforderungen gibt es? | Ja | Grds. durch die Mila zu klären, derzeit keine Probleme bekannt, soweit im jew. Mila 6_HE_Breitbandportal | |
| RS.2.3 | Gibt es einen Austausch zwischen BeV und MIVs? Wie sieht der aus und ist es ausreichend? | trifft zu | Austausche laufend im Rahmen der Nachnutzung sowie bei Bedarf | 6_HE_Breitbandportal |
| RS.2.4 | Bündeln die MIVs tatsächlich die Anforderungen ihrer Kommunen oder gehen diese direkt auf den BeV zu? (Wird die Rolle de | keine Angabe | je nach Umsetzungsmodell in den jeweiligen Bundesländern; Praktikabilität im Einzelf 6_HE_Breitbandportal | |
| RS.2.5 | Braucht es andere / weitere technische oder organisatorische / strukturelle Unterstützung? | Nein | erfüllt | 6_HE_Breitbandportal |
| RS.2.6 | Können MIV den First Level-Support sowie den fachlichen und technischen Support (im Second Level) sicherstellen? | trifft zu | erfüllt, bzw. muss sich im Einzelfall in der weiteren Umsetzung zeigen | 6_HE_Breitbandportal |
| RS.2.7 | Braucht es eine detailliertere Rollenbeschreibung der Mitnutzungsverantwortlichen (Befähigungskonzept für Mila)? | Nein | erfüllt | 6_HE_Breitbandportal |
| R6 | Second Level Support (fachlich) Mila | | | 6_HE_Breitbandportal |
| R6.01 | Kommen die Milas ihrer Verantwortung vom fachlichem Second Level Support nach? | | | 6_HE_Breitbandportal |
| R6.1.1 | Kommen die Milas ihrer Verantwortung vom fachlichem Second Level Support nach? | | | 6_HE_Breitbandportal |
| R6.1.2 | Hat sich etwas für die Fachlichkeit verändert? | trifft eher zu | Support-Strukturen müssen im Rahmen der Nachnutzung noch aufgebaut werden. | 6_HE_Breitbandportal |
| R6.1.3 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfragen? | keine Angabe | Das Breitband-Portal kommt i.d.R. ohne die Fachlichkeit der Milas aus. Das technisch 6_HE_Breitbandportal | |
| R6.1.4 | Wurde eine Instanz etabliert, um Ticket-Fehlzuordnungen zu korrigieren? | keine Angabe | Erfüllt | 6_HE_Breitbandportal |
| R6.1.5 | Inwiefern bildet diese Rolle die unterschiedlichen Länderrechte ab? | keine Angabe | Ein solcher Sachverhalt ist nicht bekannt | 6_HE_Breitbandportal |
| R6.1.6 | Wie wurde der fachliche Second Level Support bisher bei den eFA-Diensten in Bezug auf Landesrecht gelöst? | Nein | erfüllt | 6_HE_Breitbandportal |
| R7 | Second Level Support (technisch) Mila | | | 6_HE_Breitbandportal |
| R7.01 | Kommen die Milas ihrer Verantwortung vom technischem Second Level Support nach? | | | 6_HE_Breitbandportal |
| R7.1.1 | Kommen die Milas ihrer Verantwortung vom technischem Second Level Support nach? | | | 6_HE_Breitbandportal |
| R7.1.2 | Hat sich etwas für die landesinternen IT-Dienstleister geändert? | trifft zu | erfüllt | 6_HE_Breitbandportal |
| R7.1.3 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfragen? | Nein | Das Breitband-Portal kommt i.d.R. ohne die IT-DL der Milas aus. Das technische Setu 6_HE_Breitbandportal | |
| R7.1.4 | Wurde eine Instanz etabliert, um Ticket-Fehlzuordnungen zu korrigieren? | keine Angabe | Erfüllt | 6_HE_Breitbandportal |
| R7.1.5 | Wurden zusätzlichen Rollen oder Organisationseinheiten geschaffen? | keine Angabe | Ein solcher Sachverhalt ist nicht bekannt | 6_HE_Breitbandportal |
| R7.1.6 | Klappt die Regionalisierung der technischen Fragestellungen? | Benennung MIV | Benennung in Zuständigkeit der Mila | 6_HE_Breitbandportal |
| R7.1.7 | Gibt es eine Unterscheidung der Fragestellungen zwischen kommunaler Zuständigkeit und Landeszuständigkeit? | Ja | Konfiguration auf Landesebene | 6_HE_Breitbandportal |
| R8 | Service Desk / First Level Support Mila | | | 6_HE_Breitbandportal |
| R8.01 | Ist First Level Support in jedem Mila ausreichend gewährleistet? | Ja | erfüllt | 6_HE_Breitbandportal |
| R8.1.1 | Ist First Level Support in jedem Mila ausreichend gewährleistet? | Ja | erfüllt | 6_HE_Breitbandportal |
| R8.1.2 | Welche Interimslösungen wurden geschaffen? | erfüllt | IT-DL ist zuständige Stelle; Aufgabe ist vertraglich geregelt; Erreichbarkeit über Supp 6_HE_Breitbandportal | |
| R8.1.3 | Gibt es einen Austausch zwischen dem First Level-Support mit der 115 und sonstigen Anbietern des First-Level-Supports? W | erfüllt | Lösung ist dauerhaft eingerichtet | 6_HE_Breitbandportal |
| R8.2 | Fragen an die 115 (nicht Teil unserer Interviews): | | | 6_HE_Breitbandportal |
| R8.2.1 | Was können wir von den Support Piloten der 115 lernen? | keine Angabe | Derzeit liegen hier noch keine Erfahrungswerte vor. IT-DL ist zuständige Stelle; Aufga 6_HE_Breitbandportal | |
| R8.2.2 | Wie können die Anfragenden (Bürger:innen/ Verwaltungsmitarbeiter:innen) eine Rückmeldung über die Behebung ihres Prot | keine Angabe | erfüllt | 6_HE_Breitbandportal |
| R8.2.3 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfragen? | erfüllt | erfüllt | 6_HE_Breitbandportal |
| R8.2.4 | Wie werden Erfahrungen zu häufigen Fragestellungen zu einzelnen Diensten oder übergreifenden Komponenten zwischen de | keine Angabe | erfüllt | 6_HE_Breitbandportal |
| R9 | Steuerungskreis | | | 7_HB_Elterngeld |
| R1.01 | Funktioniert die Zuordnung zu den FachMK? | Ja | JMFK | 7_HB_Elterngeld |
| R1.1.1 | Funktioniert die Zuordnung zu den FachMK? | Ja | JMFK | 7_HB_Elterngeld |
| R1.1.2 | Wie viele OD fallen in die Verantwortung mehrerer FachMK? | Nein | Obsolet, da eher dedizierter Dienst und exponierte Bedeutung. | 7_HB_Elterngeld |
| R1.1.3 | Wieso konnte Steuerungskreis sy keiner FachMK zugeordnet werden? | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 7_HB_Elterngeld |
| R1.1.4 | Wie sieht die Lösung bei geteilter Verantwortung aus – ist sie praktikabel? | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 7_HB_Elterngeld |
| R1.1.5 | Welche Gremien werden für die Steuerungskreis gewählt (-Werden die bereits aufgebauten Steuerungskreise der Entwicklungsphase übernommen oder kompl | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 7_HB_Elterngeld |
| R1.1.6 | Gibt es einen weiteren Austausch mit den anderen Gremien der FachMK? | Nein | Es gibt Bund-Länder-Arbeitsgruppe für die Fachlichkeit, hier ist der BeV nicht involvie 7_HB_Elterngeld | |
| R1.1.7 | Welche Argumente gibt es, mehr als einen Steuerungskreis je FachMK umzusetzen. | Nein | Dedizierter Dienst. | 7_HB_Elterngeld |
| R1.2 | Treten Herausforderungen bei der Beschlussfassung auf? | Nein | Wir haben bisher 3 Beschlüsse. | 7_HB_Elterngeld |
| R1.2.1 | Treten Herausforderungen bei der Beschlussfassung auf? | trifft eher zu | Für den Steuerungskreis Ja, bei den Expertengruppen gibt es noch Differenzen in Hin 7_HB_Elterngeld | |
| R1.2.2 | Stimmen die Aufgaben? (Landesrechtliche Entscheidungen im Steuerungskreis? Welche Entscheidungen sind das? | Nein | Das sehe ich im Zweifel als Aufgabe des Steuerungskreis an, hier zu "delegieren". | 7_HB_Elterngeld |
| R1.2.3 | Braucht es genauere Vorgaben, welche Entscheidungen in den Steuerungskreis gehören? | Nein | Ich mache gerade Probelauf für Weiterentwicklung, im Juli kann ich mehr dazu sagen 7_HB_Elterngeld | |
| R1.2.4 | Sind die Steuerungskreis inhaltlich ausreichend vorbereitet, um einen glatten Ablauf sicherzustellen? Wer übernimmt die V | trifft eher zu | In GO festgehalten. Problem sind Länder, die noch nicht gezeichnet hat 7_HB_Elterngeld | |
| R1.2.5 | Welches Stimmverhältnis wurde für die Entscheidungsfindung gewählt (2/3 vs. Einstimmigkeit)? | 2/3 | Ja | 7_HB_Elterngeld |
| R1.2.6 | Ist der Steuerungskreis damit handlungsfähig? | trifft eher zu | Ja | 7_HB_Elterngeld |
| R1.2.7 | Steht der Aufwand für Einbindung und Mitsprache der mitnutzenden Länder im Verhältnis zum Ergebnis der Steuerungskreis | trifft zu | Nach meiner Einschätzung ist das so. | 7_HB_Elterngeld |
| R1.2.8 | Gibt es Herausforderungen bei der Verteilung der Kosten? Wenn ja, welche? | Nein | Bis jetzt noch keine Konfliktnie. | 7_HB_Elterngeld |
| R1.2.9 | Wurde die Muster-GO genutzt bzw. wie stark verändert? | Nein | Es gab Veränderungen der Muster-GO, zunächst an UVV verprot. Geringe Anpassun 7_HB_Elterngeld | |
| R1.3 | Organisation der Steuerungskreise | | | 7_HB_Elterngeld |
| R1.3.1 | Funktioniert die Bündelung von Onlinediensten (mehrerer Themenfelder) in einem Steuerungskreis? | trifft nicht zu | Dienst, der für sich Strahlkraft hat und ein einzelner Steuerungskreis sinnvoll erschei 7_HB_Elterngeld | |
| R1.3.2 | Welcher BeV darf den Steuerungskreis einberufen bzw. mit wem muss dies abgestimmt sein? | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 7_HB_Elterngeld |
| R1.3.3 | Wer übernimmt die Organisation? | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 7_HB_Elterngeld |
| R1.3.4 | Ist der gebündelte Steuerungskreis aus organisatorischer Sicht für alle Teilnehmenden tragbar? | trifft nicht zu | Obsolet. | 7_HB_Elterngeld |
| R1.3.5 | Werden die Belange des Supports ausreichend im Steuerungskreis aufgenommen? | trifft eher zu | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 7_HB_Elterngeld |
| R1.3.6 | Ist ein regelmässiger, genereller Wissensaustausch über mehrere/alle Steuerungskreise hinweg bzw. der Bela generell geplai | Ja | Erfolgt zwischen den Steuerungskreisen, bei denen Bremen das Bela ist. | 7_HB_Elterngeld |
| R2 | Expertengruppen | | | 7_HB_Elterngeld |
| R2.01 | Werden die Expertengruppen genutzt und wie häufig? | Ja | Es wurden 2 gebildet, bisher hat 1 getagt (am 27.05, die andere) | 7_HB_Elterngeld |
| R2.02 | Wer nimmt an den Expertengruppen teil? Nur Personen aus dem Bela oder auch aus Mila und wieso? | Bela & Mila | Beide. Plus Fachverfahrenshersteller plus Fachstandard. | 7_HB_Elterngeld |
| R2.03 | Können bestehende Arbeitsgruppen genutzt werden und welche? | Nein | War das Ziel, aber passte zunächst nicht. | 7_HB_Elterngeld |
| R3 | Betriebsverantwortliche(r) BeV | | | 7_HB_Elterngeld |
| R3.01 | Können die Betriebsverantwortlichen die ihnen übertragenden Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | trifft eher zu | Ich lobe mich mal selbst ;) | 7_HB_Elterngeld |
| R3.1.1 | Können die Betriebsverantwortlichen die ihnen übertragenden Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | trifft eher zu | Ich lobe mich mal selbst ;) | 7_HB_Elterngeld |
| R3.1.2 | Ist die Abgrenzung zwischen BeV und Steuerungskreis klar? | trifft eher nicht zu | Das ist Aufgabe im Steuerungskreis. Im Juli will ich Beschluss erwirken, der bisherige 7_HB_Elterngeld | |
| R3.1.3 | Wird der/die Betriebsverantwortliche in für den Regelbetrieb notwendigen Entscheidungen gehemmt / gehindert? | trifft eher zu | Bedingte. Es ist zu klären, wann der Steuerungskreis nötig ist - und wo der BeV aktive 6 HE_Breitbandportal | |
| R3.1.4 | Wie ist der Austausch zwischen den Betriebsverantwortlichen und dem BeV? | Nein | Der BeV koordiniert. Es klappt noch nicht immer, dass die Länder, die etwas wollen. 6 HE_Breitbandportal | |
| R3.1.5 | Welcher Anteil (in Prozent) an den Betriebskosten eines eFA-Dienstes werden für die Aufwände der Aufgaben des BeV veran | 0,07 | Wenn die Rolle intern besetzt ist: ca. 7%, derzeit höher. Allerdings betreibt diese Rol 7_HB_Elterngeld | |
| R3.1.6 | Funktioniert die Zuordnung und Kommunikation der BeV Rolle? | trifft eher zu | Ich lobe mich mal selbst ;) | 7_HB_Elterngeld |
| R3.2 | Müssen weitere Governance-Ebenen definiert werden? | Nein | erfüllt | 7_HB_Elterngeld |
| R3.2.1 | Müssen weitere Governance-Ebenen definiert werden? | Nein | Sehe keinen Bedarf. | 7_HB_Elterngeld |
| R3.2.2 | Sind die für den Betrieb benötigten Verantwortlichkeiten vollständig abgedeckt? | Nein | Insb. 2nd Level fachlich ist nicht in jedem Land klar, teilweise hindern Gesetze/Verorc 7_HB_Elterngeld | |
| R3.2.3 | Ist der Zuschnitt der Rolle richtig? | Ja | M.E. schon. | 7_HB_Elterngeld |
| R3.2.4 | Welche Umsetzungsmodelle für die Rolle gibt es? | | k.a. | 7_HB_Elterngeld |
| R4 | *In der AL-Runde vom 24.08.22, auf der das Preismodell beschlossen wurde, wurde die Aufgabe formuliert, dass „die Kosten für die fachliche Steuerung und Koordination der Kooperation („Fachliche Leitstelle“ entspr. Kostenart 1d des Beschlusses | | | 7_HB_Elterngeld |
| R4.01 | Second Level Support (techn.) Bela | | | 7_HB_Elterngeld |
| R4.01 | Kommen die Belas ihrer Verantwortung vom technischen Second Level Support nach? | | | 7_HB_Elterngeld |
| R4.1.1 | Kommen die Belas ihrer Verantwortung vom technischen Second Level Support nach? | Ja | In der Regel klappt das schon, zeichnet sich häufig auch Hersteller Fachverfahren ab. 7_HB_Elterngeld | |
| R4.1.2 | Wie können Anfragen und Störungen aus mitnutzenden Ländern an den betreibenden IT-Dienstleistern gemeldet werden? | Nein | Nur per E-Mail, akutes per Telefon. Mehr wäre schön. | 7_HB_Elterngeld |
| R4.1.3 | Wie werden mitnutzende Länder über Anfragen und Störungen informiert? | Nein | Rundschreiben (Der Verteilerkreis wird noch erörtert - wie viele brauchen diese Infor 7_HB_Elterngeld | |
| R4.1.4 | Gibt es hierfür Berechtigungskonzepte? | Nein | erfüllt | 7_HB_Elterngeld |
| R4.02 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | | 7_HB_Elterngeld |
| R4.2.1 | In welcher Form nimmt der 2nd-Level-Support (technisch) des Bela Anfragen und z. B. Störungsmeldungen durch Nutzende entgegen (telefonisch, per E-Mail, pe | telefonisch, per E-Mail | erfüllt | 7_HB_Elterngeld |
| R4.2.2 | Wie viele Weiterleitungen kamen aus dem First Level? | | ca. 10 pro Monat | 7_HB_Elterngeld |
| R4.2.3 | Wie viele Weiterleitungen aus dem First Level konnten im Second Level abschließend bearbeitet werden? | | Alle (Wenn der Third-Level reagiert, geht es ja zum 2nd Level zurück - der löst dann id 7_HB_Elterngeld | |
| R4.2.4 | Wie viele Weiterleitungen gingen anschließend noch an den Third Level? | | ca. 8 pro Monat | 7_HB_Elterngeld |
| R4.2.5 | Gibt es Anfragen, die gar nicht beantwortet werden konnten und wie wird mit diesen umgegangen? | Nein | Es gibt bestimmte Fehlerbilder, die dann zu Verlust der Eingabedaten führten. Das ist 7_HB_Elterngeld | |
| R4.2.6 | Ist es möglich eine durchschnittliche Lösungszeit abzufragen? | Nein | In der Regel am Tag des Eingangs, für den Support gemacht werden. Aber keine Stati 7_HB_Elterngeld | |
| R4.2.7 | Wurden Hinweise/Änderungswünsche vom Nutzenden zum Onlinedienst vom First Level weitergeleitet... | trifft zu | Ja | 7_HB_Elterngeld |
| R4.2.8 | ... und wurden/werden diese bei der Weiterentwicklung berücksichtigt? | trifft eher zu | Ja | 7_HB_Elterngeld |
| R4.2.9 | Wurden die Anfragen an den technischen Support ausreichend genau beschrieben? Sind Rückfragen erforderlich gewesen? W | trifft eher zu | Kann so pauschal nicht beantwortet werden. | 7_HB_Elterngeld |
| R4.2.10 | Werden bei Störungen standardisierte Informationen übermittelt (d. h. Problem, voraussichtliche Dauer, Workarounds, Mitt | Nein | Bei Störung oder Unterbrechung forciert der BeV auf Terminnung | 7_HB_Elterngeld |
| R4.2.11 | ... bzw. gibt es ein Ausfallkonzept? | Nein | Aufgabe des IT-Bereitstellers | 7_HB_Elterngeld |
| R4.2.12 | Gibt es technische koordinierende Stellen, die den Betrieb der Onlinedienste inkl. der unterschiedlichen Komponenten, z.B. B) | Nein | Ziel ist dafür eine Rolle im Querschnitt zu schaffen (Terminbuchung sehe ich da nicht, 7_HB_Elterngeld | |
| R5 | Mitnutzungs-verantwortlicher (MIV) | | | 7_HB_Elterngeld |
| RS.01 | Können die Rolle des/der Mitnutzungsverantwortlichen besetzt werden? | Nein | erfüllt | 7_HB_Elterngeld |
| RS.1.1 | Können die Rolle des/der Mitnutzungsverantwortlichen besetzt werden? | Ja | MV schaffe das nicht, die anderen Länder haben teilweise mit temporären Besetzung 7_HB_Elterngeld | |
| RS.1.2 | Welche Umsetzungsmodelle für die Rolle gibt es? | trifft zu | Hier Beschreibung/Begründung e Diagramm | 7_HB_Elterngeld |
| RS.2.1 | Können die Mitnutzungsverantwortlichen die ihnen übertragenden Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | trifft eher zu | erfüllt | 7_HB_Elterngeld |
| RS.2.2 | Können die Mitnutzungsverantwortlichen die ihnen übertragenden Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | trifft eher zu | In der Regel sind diese Rollen ja passend (wer fachlich und wer technisch agiert), teilw 7_HB_Elterngeld | |
| RS.2.3 | Ist der Zuschnitt der Rolle richtig? Welche Herausforderungen gibt es? | trifft eher zu | Allgemein ist der Zuschnitt passend. | 7_HB_Elterngeld |
| RS.2.4 | Gibt es einen Austausch zwischen BeV und MIVs? Wie sieht der aus und ist es ausreichend? | trifft eher zu | Bei Aktuellen Themen telefonische Abstimmung, sonst Steuerungskreis / E-Mail | 7_HB_Elterngeld |
| RS.2.5 | Bündeln die MIVs tatsächlich die Anforderungen ihrer Kommunen oder gehen diese direkt auf den BeV zu? (Wird die Rolle de | trifft eher zu | Schwieriges Thema. Ich nehme war, dass einige Koordinationsrollen geschaffen habe 7_HB_Elterngeld | |
| RS.2.6 | Braucht es andere / weitere technische oder organisatorische / strukturelle Unterstützung? | Nein | Dafür sind Expertengruppen da - und das sollte bei Bedarf gegengesteuert werden. 7_HB_Elterngeld | |
| RS.2.7 | Können MIV den First Level-Support sowie den fachlichen und technischen Support (im Second Level) sicherstellen? | trifft eher zu | Den fachlichen Support können sie teilweise nur durch Vollzugsstellen sicherstellen. (7_HB_Elterngeld | |

| | | | | |
|---------|--|---------------------------------|--|-----------------|
| R5.2.7 | Braucht es eine detailliertere Rollenbeschreibung der Mitnutzungsverantwortlichen (Befähigungskonzept für MiLa)? | Nein | | 7_HB_Elterngeld |
| R6 | Second Level Support (fachlich) MiLa | | | 7_HB_Elterngeld |
| R6.01 | Kommen die Milas Ihrer Verantwortung von fachlichem Second Level Support nach? | | | 7_HB_Elterngeld |
| R6.1.1 | Kommen die Milas Ihrer Verantwortung von fachlichem Second Level Support nach? | trifft eher nicht zu | SH schafft das, sonst bei Flächenländern eher nein: dort muss es über jeweilige Voltz | 7_HB_Elterngeld |
| R6.1.2 | Hat sich etwas für die Fachlichkeit verändert? | Nein | Anders formuliert: dort gibt es Bestrebungen, dass sich nichts ändert. | 7_HB_Elterngeld |
| R6.1.3 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfragen? | Befriedigend | Noch im Storming-Forming-Prozess | 7_HB_Elterngeld |
| R6.1.4 | Wurde eine Instanz etabliert, um Ticket-Fehlzuordnungen zu korrigieren? | Nein | Falls ja, bitte hier genauer beschreiben | 7_HB_Elterngeld |
| R6.1.5 | Inwiefern bildet diese Rolle die unterschiedlichen Länderrechte ab? | Nein | Verstehe die Frage nicht. | 7_HB_Elterngeld |
| R6.1.6 | Wie wurde der fachliche Second Level Support bisher bei den EFA-Diensten in Bezug auf Landesrecht gelöst? | Nein | Verstehe die Frage nicht. | 7_HB_Elterngeld |
| R7 | Second Level Support (technisch) MiLa | | | 7_HB_Elterngeld |
| R7.01 | Kommen die Milas Ihrer Verantwortung von technischem Second Level Support nach? | | | 7_HB_Elterngeld |
| R7.1.1 | Kommen die Milas Ihrer Verantwortung von technischem Second Level Support nach? | trifft eher zu | In der Regel schon. In NI wird das wider komplett auf Kommunen delegiert. | 7_HB_Elterngeld |
| R7.1.2 | Hat sich etwas für die landesinternen IT-Dienstleister geändert? | Nein | In der Regel nicht zuständig. | 7_HB_Elterngeld |
| R7.1.3 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfragen? | Befriedigend | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 7_HB_Elterngeld |
| R7.1.4 | Wurde eine Instanz etabliert, um Ticket-Fehlzuordnungen zu korrigieren? | Nein | Falls ja, bitte hier genauer beschreiben | 7_HB_Elterngeld |
| R7.1.5 | Wurden zusätzlichen Rollen oder Organisationseinheiten geschaffen? | Nein | | 7_HB_Elterngeld |
| R7.1.6 | Kläpft die Regionalisierung der technischen Fragestellungen? | trifft eher zu | | 7_HB_Elterngeld |
| R7.1.7 | Gibt es eine Unterscheidung der Fragestellungen zwischen kommunaler Zuständigkeit und Landeszuständigkeit? | Nein | | 7_HB_Elterngeld |
| R8 | Service Desk / First Level Support MiLa | | | 7_HB_Elterngeld |
| R8.01 | Ist First Level Support in jedem MiLa ausreichend gewährleistet? | | | 7_HB_Elterngeld |
| R8.1.1 | Ist First Level Support in jedem MiLa ausreichend gewährleistet? | Nein | Wird zentral durch Bela angeboten (Interimslösung zwischen Bestandssystem vor AG | 7_HB_Elterngeld |
| R8.1.2 | Welche Interimslösungen wurden geschaffen? | | Siehe 8.1.1. | 7_HB_Elterngeld |
| R8.1.3 | Gibt es einen Unterschied zwischen dem First-Level-Support mit der 115 und sonstigen Anbietern des First-Level-Supports? W | Nein | Obsolet | 7_HB_Elterngeld |
| R8.02 | Fragen an die 115 (nicht Teil unserer Interviews): | | | 7_HB_Elterngeld |
| R8.2.1 | Was können wir von den Support Piloten der 115 lernen? | | | 7_HB_Elterngeld |
| R8.2.2 | Wie können die Anfragenden (Bürger:innen/ Verwaltungsmitarbeiter:innen) eine Rückmeldung über die Behebung ihres Problems erhalten? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 7_HB_Elterngeld |
| R8.2.3 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfragen? | Befriedigend | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 7_HB_Elterngeld |
| R8.2.4 | Wie werden Erfahrungen zu häufigen Fragestellungen zu einzelnen Diensten oder übergreifenden Komponenten zwischen den Ländern geteilt? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 7_HB_Elterngeld |
| R1 | Steuerungskreis | | | 8_HB_UVO |
| R1.01 | Funktioniert die Zuordnung zu den FachMK? | | | 8_HB_UVO |
| R1.1.1 | Funktioniert die Zuordnung zu den FachMK? | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 8_HB_UVO |
| R1.1.2 | Wie viele OD fallen in die Verantwortung mehrerer FachMK? | Keine | Hier Online-Dienste angeben -FMK hat eigenes Gremium für Unterhaltsvorschuss | 8_HB_UVO |
| R1.1.3 | Wieso konnte Steuerungskreis xy keiner FachMK zugeordnet werden? | | Hier Beschreibung/Begründung e - Interesse der FMK Bisher überschaubar | 8_HB_UVO |
| R1.1.4 | Wie sieht die Lösung bei geteilter Verantwortung aus - ist sie praktikabel? | nicht vorhanden | Hier Beschreibung/Begründung e | 8_HB_UVO |
| R1.1.5 | Welche Gremien werden für die Steuerungskreise gewählt. (Werden die bereits aufgebauten Steuerungskreise der Entwicklu | Gremien werden übernommen | Hier Beschreibung/Begründung e - Teilnahme des Steuerungskreises bisher nicht ein | 8_HB_UVO |
| R1.1.6 | Gibt es einen weiteren Austausch mit den anderen Gremien der FachMK? | Nein | Wenn ja, hier erläutern: Inwiefern - Abstimmung mit FMK derzeit sehr gut möglich (Vollzeitschicht) | 8_HB_UVO |
| R1.1.7 | Welche Argumente gibt es, mehr als einen Steuerungskreis je FachMK umzusetzen. | Anpassung an Arbeitsgruppen der | Hier Beschreibung/Begründung e - Bisher an die Strukturen der FMK - mehrere Grem | 8_HB_UVO |
| R1.02 | Treten Herausforderungen bei der Beschlussfassung auf? | | | 8_HB_UVO |
| R1.2.1 | Treten Herausforderungen bei der Beschlussfassung auf? | Ja | Hier Beschreibung/Begründung e - Finanzielle Betrachtung aller Entscheidungen gef | 8_HB_UVO |
| R1.2.2 | Stimmt die Flughöhe? / Landen die richtigen Entscheidungen im Steuerungskreis? Welche Entscheidungen sind das? | trifft eher zu | Hier erläutern, welche Entscheid. -zu geringe Erfahrungen | 8_HB_UVO |
| R1.2.3 | Braucht es genauere Vorgaben, welche Entscheidungen in den Steuerungskreis gehören? | Nein | Falls ja, bitte hier genauer beschn -GO regelt die Aufgaben | 8_HB_UVO |
| R1.2.4 | Sind die Steuerungskreise inhaltlich ausreichend vorbereitet, um einen glatten Ablauf sicherzustellen? Wer übernimmt die V | trifft eher zu | Hier erläutern: Wer übernimmt d. -zu geringe Erfahrungen/ Vorbereitung durch Leitste | 8_HB_UVO |
| R1.2.5 | Welches Stimmverhältnis wurde für die Entscheidungsfindung gewählt (2/3 vs. Einstimmigkeit)? | Einstimmigkeit | Wenn anders, hier erläutern: Wie -einfache Mehrheit, außer bei Finanzentscheidung | 8_HB_UVO |
| R1.2.6 | Ist der Steuerungskreis damit handlungsfähig? | trifft zu | | 8_HB_UVO |
| R1.2.7 | Steht der Aufwand für Einbindung und Mitsprache der mitnutzenden Länder im Verhältnis zum Ergebnis der Steuerungskreis | trifft eher nicht zu | Hier Beschreibung/Begründung e Aktuell wenig erfahrung in den Nachnutzenden Lär | 8_HB_UVO |
| R1.2.8 | Gibt es Herausforderungen bei der Verteilung der Kosten? Wenn ja, welche? | Nein | Falls ja, bitte hier genauer beschreiben | 8_HB_UVO |
| R1.2.9 | Wurde die Muster-GO genutzt bzw. wie stark verändert? | Ja | Wenn Veränderungen vorgenommen wurden, hier genauer beschreiben? | 8_HB_UVO |
| R1.03 | Organisation der Steuerungskreise | | | 8_HB_UVO |
| R1.3.1 | Funktioniert die Bündelung von Onlinediensten (mehrerer Themenfelder) in einem Steuerungskreis? | trifft nicht zu | Bisher keine Bündelung vorgenommen/notwendig | 8_HB_UVO |
| R1.3.2 | Welcher Bev darf den Steuerungskreis einberufen bzw. mit wem muss dies alles abgestimmt sein? | | Hier Beschreibung/Begründung e aktuell ruft Bev Steuerungskreis ein, jedes Land ka | 8_HB_UVO |
| R1.3.3 | Wer übernimmt die Organisation? | | Hier Beschreibung/Begründung e Bev | 8_HB_UVO |
| R1.3.4 | Ist der gebündelte Steuerungskreis aus organisatorischer Sicht für alle Teilnehmenden tragbar? | trifft nicht zu | Hier Beschreibung/Begründung e Erste Einschätzung ist ja. Fokussierung hat hier ab | 8_HB_UVO |
| R1.3.5 | Werden die Belange des Supports ausreichend im Steuerungskreis aufgenommen? | trifft eher zu | Hier Beschreibung/Begründung e Support aktuell nicht nach AG RaBe und als interim | 8_HB_UVO |
| R1.3.6 | Ist ein regelmäßiger, genereller Wissensaustausch über mehrere/alle Steuerungskreise hinweg bzw. der Bela generell gepal | Nein | Wenn ja, hier beschreiben, welch - Förderale Koordinierungsstelle - Es gibt eine zentra | 8_HB_UVO |
| R2 | Expertengruppen | | | 8_HB_UVO |
| R2.01 | Werden die Expertengruppen genutzt und wie häufig? | | | 8_HB_UVO |
| R2.02 | Wurde die Expertengruppe genutzt und wie häufig? | Nein | Wenn ja, hier Häufigkeit angeben | 8_HB_UVO |
| R2.03 | Können bestehende Expertengruppen genutzt werden und welche? | Bela & MiLa | Hier Beschreibung/Begründung e unklar | 8_HB_UVO |
| R3 | Betriebsverantwortlicher (BeV) | | | 8_HB_UVO |
| R3.01 | Können die Betriebsverantwortlichen die ihnen übertragenen Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | Nein | Falls ja, bitte hier genauer beschn wahrscheinlich die AG Unterhaltsvorschuss der FFF | 8_HB_UVO |
| R3.1.1 | Können die Betriebsverantwortlichen die ihnen übertragenen Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | trifft eher zu | Hier Beschreibung/Begründung e sollte von jemand anderem beantwortet werden. E | 8_HB_UVO |
| R3.1.2 | Ist die Abgrenzung zwischen Bev und Steuerungskreis klar? | trifft zu | Wenn nicht klar, hier genauer beschreiben | 8_HB_UVO |
| R3.1.3 | Wird der/die Betriebsverantwortliche in für den Regelbetrieb notwendigen Entscheidungen gehemmt / gehindert? | trifft nicht zu | Wenn gehemmt, hier genauer bei Bisher nein | 8_HB_UVO |
| R3.1.4 | Wie ist der Anforderungsprozess gestaltet? Welchen Aufgaben übernimmt der Bev? | | Hier Beschreibung/Begründung e Bisher keine Informationen- IT-Dienstleister z.T. hin | 8_HB_UVO |
| R3.1.5 | Welcher Anteil (in Prozent) an den Betriebskosten eines EFA-Dienstes werden für die Aufwände der Aufgaben des Bev verans | % | 5,34 | 8_HB_UVO |
| R3.1.6 | Funktioniert die Zuordnung und Kommunikation der Bev/ Rolle? | trifft eher zu | | 8_HB_UVO |
| R3.02 | Müssen weitere Governance-Ebenen definiert werden? | Nein | | 8_HB_UVO |
| R3.2.1 | Müssen weitere Governance-Ebenen definiert werden? | Nein | | 8_HB_UVO |
| R3.2.2 | Sind die für den Betrieb benötigten Verantwortlichkeiten vollständig abgedeckt? | Nein | Dienstleister nimmt die Verantwortung nicht imme | 8_HB_UVO |
| R3.2.3 | Ist der Zuschnitt der Rolle richtig? | Ja | | 8_HB_UVO |
| R3.2.4 | Welche Umsetzungsmodelle für die Rolle gibt es? | | Hier Beschreibung/Begründung e interne Besetzung in der Betriebskoordination | 8_HB_UVO |
| R4 | Second Level Support (techn.) Bela | | | 8_HB_UVO |
| R4.01 | Kommen die Milas Ihrer Verantwortung von technischem Second Level Support nach? | | | 8_HB_UVO |
| R4.1.1 | Kommen die Milas Ihrer Verantwortung von technischem Second Level Support nach? | Ja | Zielvorstellung vorhanden. Aktuelle Situation noch | 8_HB_UVO |
| R4.1.2 | Wie können Anfragen und Störungen aus mitnutzenden Ländern an den betrieblernen IT-Dienstleistern gemeldet werden? | | Hier Beschreibung/Begründung e Zentraler Eingangskanal Direkter Zugang zum ZEK du | 8_HB_UVO |
| R4.1.3 | Wie werden mitnutzende Länder über Anfragen und Störungen informiert? | | Hier Beschreibung/Begründung e per E-Mail Verteiler | 8_HB_UVO |
| R4.1.4 | Gibt es hierfür Berechtigungskonzepte? | Nein | Bitte hier Berechtigungskonzepte ZEK beinhaltet Berechtigungskonzept | 8_HB_UVO |
| R4.02 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | keine 115 in Nutzung | 8_HB_UVO |
| R4.2.1 | In welcher Form nimmt der 2nd-Level-Support (technisch) des Bela Anfragen und z. B. Störmeldungen durch Nutzende entgegen (telefonisch, per E-Mail, pe | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 8_HB_UVO |
| R4.2.2 | Wie viele Weiterleitungen kamen aus dem First Level? | | Hier Anzahl angeben | 8_HB_UVO |
| R4.2.3 | Wie viele Weiterleitungen aus dem First Level konnten im Second Level abschließend bearbeitet werden? | | Hier Anzahl angeben | 8_HB_UVO |
| R4.2.4 | Wie viele Weiterleitungen gingen anschließend noch an den Third Level? | | Hier Anzahl angeben | 8_HB_UVO |
| R4.2.5 | Gibt es Anfragen, die gar nicht beantwortet werden konnten und wie wird mit diesen umgegangen? | Nein | Falls ja, bitte hier erläutern, wie mit diesen umgegangen wird | 8_HB_UVO |
| R4.2.6 | Ist es möglich eine durchschnittliche Lösungszeit abzufragen? | Nein | | 8_HB_UVO |
| R4.2.7 | Wurden Hinweise/Änderungswünsche vom Nutzenden zum Onlinedienst vom First Level weitergeleitet... | trifft eher zu | | 8_HB_UVO |
| R4.2.8 | ... und wurden/dieser bei der Weiterentwicklung berücksichtigt? | trifft eher zu | | 8_HB_UVO |
| R4.2.9 | Wurden die Anfragen an den technischen Support ausreichend genau beschrieben? Sind Rückfragen erforderlich gewesen? W | trifft eher zu | | 8_HB_UVO |
| R4.2.10 | Werden bei Störungen standardisierte Informationen übermittelt (d. h. Problem, voraussichtliche Dauer, Workarounds, Mitre | Nein | | 8_HB_UVO |
| R4.2.11 | ... bzw. gibt es ein Ausfallkonzept? | Nein | Falls ja, bitte hier genauer beschreiben | 8_HB_UVO |
| R4.2.12 | Gibt es technische koordinierende Stellen, die den Betrieb der Onlinedienste inkl. der unterschiedlichen Komponenten, z. B. B | Nein | Falls ja, bitte hier genauer beschreiben | 8_HB_UVO |
| R5 | Mitnutzungs-verantwortlicher (MIV) | | | 8_HB_UVO |
| R5.01 | Können die Rolle des/der Mitnutzungsverantwortlichen besetzt werden? | | | 8_HB_UVO |
| R5.1.1 | Können die Rolle des/der Mitnutzungsverantwortlichen besetzt werden? | Ja | Hier Beschreibung/Begründung e Ansprechperson in jedem Land vertraglich geregelt | 8_HB_UVO |
| R5.1.2 | Welche Umsetzungsmodelle für die Rolle gibt es? | | Hier Beschreibung/Begründung e - Kommunübergreifende Themen beim MIV- ein: | 8_HB_UVO |
| R5.02 | Können die Mitnutzungsverantwortlichen die ihnen übertragenen Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | trifft eher zu | | 8_HB_UVO |
| R5.2.1 | Können die Mitnutzungsverantwortlichen die ihnen übertragenen Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | trifft eher zu | Hier Beschreibung/Begründung e Oftmals wenig technisches wissen, da für die Breit | 8_HB_UVO |
| R5.2.2 | Ist der Zuschnitt der Rolle richtig? Welche Herausforderungen gibt es? | Nein | Hier Beschreibung/Begründung e Die Basics, die bisher benötigt wurden, sind erfüllt | 8_HB_UVO |
| R5.2.3 | Gibt es einen Austausch zwischen Bev und MIV? Wie sieht der aus und ist es ausreichend? | trifft eher zu | Hier Beschreibung/Begründung e und Aktuell sind die MIVs im Steuerungskreis | 8_HB_UVO |
| R5.2.4 | Bündeln die MIVs tatsächlich die Anforderungen ihrer Kommunen oder gehen diese direkt auf den Bev zu? (Wird die Rolle de | trifft nicht zu | Hier Beschreibung/Begründung e In den meisten Ländern gehen die Kommunen direk | 8_HB_UVO |
| R5.2.5 | Braucht es andere / weitere technische oder organisatorische / strukturelle Unterstützung? | Nein | Falls ja, bitte hier genauer beschreiben | 8_HB_UVO |
| R5.2.6 | Können MIV den First Level-Support sowie den fachlichen und technischen Support (im Second Level) sicherstellen? | trifft eher zu | First Level Support aktuell die Kommunen- Großteil | 8_HB_UVO |
| R5.2.7 | Braucht es eine detailliertere Rollenbeschreibung der Mitnutzungsverantwortlichen (Befähigungskonzept für MiLa)? | Ja | | 8_HB_UVO |
| R6 | Second Level Support (fachlich) MiLa | | | 8_HB_UVO |
| R6.01 | Kommen die Milas Ihrer Verantwortung von fachlichem Second Level Support nach? | | | 8_HB_UVO |
| R6.1.1 | Kommen die Milas Ihrer Verantwortung von fachlichem Second Level Support nach? | trifft eher zu | Falls ja, bitte hier genauer beschn - haben keine Wahl, weil Fachlichkeit = 1st Level S | 8_HB_UVO |
| R6.1.2 | Hat sich etwas für die Fachlichkeit verändert? | Nein | Falls ja, bitte hier genauer beschn Medium hat sich geändert -> mehr schriftlich- Frag | 8_HB_UVO |
| R6.1.3 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfragen? | Befriedigend | Hier Beschreibung/Begründung e Fachlichkeit sortiert die Anfragen in technische un | 8_HB_UVO |
| R6.1.4 | Wurde eine Instanz etabliert, um Ticket-Fehlzuordnungen zu korrigieren? | Nein | Falls ja, bitte hier genauer beschn Es gibt keine Ticketzuordnung | 8_HB_UVO |
| R6.1.5 | Inwiefern bildet diese Rolle die unterschiedlichen Länderrechte ab? | Nein | Hier Beschreibung/Begründung e voll erfüllt | 8_HB_UVO |
| R6.1.6 | Wie wurde der fachliche Second Level Support bisher bei den EFA-Diensten in Bezug auf Landesrecht gelöst? | | Hier Beschreibung/Begründung e Support nur im jeweiligen Land | 8_HB_UVO |
| R7 | Second Level Support (technisch) MiLa | | | 8_HB_UVO |
| R7.01 | Kommen die Milas Ihrer Verantwortung von technischem Second Level Support nach? | | | 8_HB_UVO |
| R7.1.1 | Kommen die Milas Ihrer Verantwortung von technischem Second Level Support nach? | keine Angabe | Hier Beschreibung/Begründung e kann nur vom jeweiligen Land/Kommune beantwor | 8_HB_UVO |
| R7.1.2 | Hat sich etwas für die landesinternen IT-Dienstleister geändert? | keine Angabe | Falls ja, bitte hier genauer beschn kann nur vom jeweiligen Land/Kommune beantwor | 8_HB_UVO |
| R7.1.3 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfragen? | Sehr gut | Hier Beschreibung/Begründung e kann nur vom jeweiligen Land/Kommune beantwor | 8_HB_UVO |
| R7.1.4 | Wurde eine Instanz etabliert, um Ticket-Fehlzuordnungen zu korrigieren? | Nein | Falls ja, bitte hier genauer beschn kann nur vom jeweiligen Land/Kommune beantwor | 8_HB_UVO |
| R7.1.5 | Wurden zusätzlichen Rollen oder Organisationseinheiten geschaffen? | keine Angabe | kann nur vom jeweiligen Land/Kommune beantwor | 8_HB_UVO |
| R7.1.6 | Kläpft die Regionalisierung der technischen Fragestellungen? | trifft eher zu | Falls ja, bitte hier genauer beschn kann nur vom jeweiligen Land/Kommune beantwor | 8_HB_UVO |
| R7.1.7 | Gibt es eine Unterscheidung der Fragestellungen zwischen kommunaler Zuständigkeit und Landeszuständigkeit? | keine Angabe | Falls ja, bitte hier genauer beschn kann nur vom jeweiligen Land/Kommune beantwor | 8_HB_UVO |
| R8 | Service Desk / First Level Support MiLa | | | 8_HB_UVO |
| R8.01 | Ist First Level Support in jedem MiLa ausreichend gewährleistet? | | | 8_HB_UVO |
| R8.1.1 | Ist First Level Support in jedem MiLa ausreichend gewährleistet? | Nein | Hier Beschreibung/Begründung e Der Support findet in den nachnutzenden Kommun | 8_HB_UVO |
| R8.1.2 | Welche Interimslösungen wurden geschaffen? | | Hier Beschreibung/Begründung e Der First Level Support findet in den nachnutzende | 8_HB_UVO |
| R8.1.3 | Gibt es einen Unterschied zwischen dem First-Level-Support mit der 115 und sonstigen Anbietern des First-Level-Supports? W | keine Angabe | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 8_HB_UVO |
| R8.02 | Fragen an die 115 (nicht Teil unserer Interviews): | | | 8_HB_UVO |
| R8.2.1 | Was können wir von den Support Piloten der 115 lernen? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 8_HB_UVO |
| R8.2.2 | Wie können die Anfragenden (Bürger:innen/ Verwaltungsmitarbeiter:innen) eine Rückmeldung über die Behebung ihres Problems erhalten? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 8_HB_UVO |
| R8.2.3 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfragen? | Befriedigend | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 8_HB_UVO |
| R8.2.4 | Wie werden Erfahrungen zu häufigen Fragestellungen zu einzelnen Diensten oder übergreifenden Komponenten zwischen den Ländern geteilt? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 8_HB_UVO |
| R1 | Steuerungskreis | | | 9_BaWU_Drohne |
| R1.01 | Funktioniert die Zuordnung zu den FachMK? | | | 9_BaWU_Drohne |
| R1.1.1 | Funktioniert die Zuordnung zu den FachMK? | keine Angabe | Steuerungskreis wurde noch nicht definiert, da sich die EFA-Drohne noch im Rollout b | 9_BaWU_Drohne |
| R1.1.2 | Wie viele OD fallen in die Verantwortung mehrerer FachMK? | keine Angabe | Steuerungskreis wurde noch nicht definiert, da sich die EFA-Drohne noch im Rollout b | 9_BaWU_Drohne |
| R1.1.3 | Wieso konnte Steuerungskreis xy keiner FachMK zugeordnet werden? | keine Angabe | Steuerungskreis wurde noch nicht definiert, da sich die EFA-Drohne noch im Rollout b | 9_BaWU_Drohne |
| R1.1.4 | Wie sieht die Lösung bei geteilter Verantwortung aus - ist sie praktikabel? | keine Angabe | Steuerungskreis wurde noch nicht definiert, da sich die EFA-Drohne noch im Rollout b | 9_BaWU_Drohne |
| R1.1.5 | Welche Gremien werden für die Steuerungskreise gewählt. (Werden die bereits aufgebauten Steuerungskreise der Entwicklu | keine Angabe | Steuerungskreis wurde noch nicht definiert, da sich die EFA-Drohne noch im Rollout b | 9_BaWU_Drohne |

| | | | |
|---------|---|----------------------|--|
| R1.1.6 | Gibt es einen weiteren Austausch mit den anderen Gremien der FachMK? | keine Angabe | Steuerungskreis wurde noch nicht definiert, da sich die EFA-Drohne noch im Rollout b 9_BaWü_Drohne |
| R1.1.7 | Welche Argumente gibt es, mehr als einen Steuerungskreis je FachMK umzusetzen. | keine Angabe | Steuerungskreis wurde noch nicht definiert, da sich die EFA-Drohne noch im Rollout b 9_BaWü_Drohne |
| R1.02 | Treten Herausforderungen bei der Beschlussfassung auf? | | 9_BaWü_Drohne |
| R1.2.1 | Treten Herausforderungen bei der Beschlussfassung auf? | Nein | Steuerungskreis wurde noch nicht definiert, da sich die EFA-Drohne noch im Rollout b 9_BaWü_Drohne |
| R1.2.2 | Stimmt die Flughöhe? / Landen die richtigen Entscheidungen im Steuerungskreis? Welche Entscheidungen sind das? | trifft eher zu | Steuerungskreis wurde noch nicht definiert, da sich die EFA-Drohne noch im Rollout b 9_BaWü_Drohne |
| R1.2.3 | Braucht es genauere Vorgaben, welche Entscheidungen in den Steuerungskreis gehören? | Nein | Steuerungskreis wurde noch nicht definiert, da sich die EFA-Drohne noch im Rollout b 9_BaWü_Drohne |
| R1.2.4 | Sind die Steuerungskreise inhaltlich ausreichend vorbereitet, um einen glatten Ablauf sicherzustellen? Wer übernimmt die V. trifft eher zu | trifft eher zu | Steuerungskreis wurde noch nicht definiert, da sich die EFA-Drohne noch im Rollout b 9_BaWü_Drohne |
| R1.2.5 | Welches Stimmverhältnis wurde für die Entscheidungsfindung gewählt (2/3 vs. Einstimmigkeit)? | Einstimmigkeit | Steuerungskreis wurde noch nicht definiert, da sich die EFA-Drohne noch im Rollout b 9_BaWü_Drohne |
| R1.2.6 | Ist der Steuerungskreis damit handlungsfähig? | trifft eher zu | Steuerungskreis wurde noch nicht definiert, da sich die EFA-Drohne noch im Rollout b 9_BaWü_Drohne |
| R1.2.7 | Steht der Aufwand für Einbindung und Mitsprache der mitnutzenden Länder im Verhältnis zum Ergebnis der Steuerungskreis trifft zu | trifft eher zu | Steuerungskreis wurde noch nicht definiert, da sich die EFA-Drohne noch im Rollout b 9_BaWü_Drohne |
| R1.2.8 | Gibt es Herausforderungen bei der Verteilung der Kosten? Wenn ja, welche? | Nein | Steuerungskreis wurde noch nicht definiert, da sich die EFA-Drohne noch im Rollout b 9_BaWü_Drohne |
| R1.2.9 | Wurde die Muster-GO genutzt bzw. wie stark verändert? | Nein | Steuerungskreis wurde noch nicht definiert, da sich die EFA-Drohne noch im Rollout b 9_BaWü_Drohne |
| R1.03 | Organisation der Steuerungskreise | | 9_BaWü_Drohne |
| R1.3.1 | Funktioniert die Bündelung von Onlinediensten (mehrerer Themenfelder) in einem Steuerungskreis? | trifft eher nicht zu | Steuerungskreis wurde noch nicht definiert, da sich die EFA-Drohne noch im Rollout b 9_BaWü_Drohne |
| R1.3.2 | Welcher BeV darf den Steuerungskreis einberufen bzw. mit wem muss dies alles abgestimmt sein? | | Steuerungskreis wurde noch nicht definiert, da sich die EFA-Drohne noch im Rollout b 9_BaWü_Drohne |
| R1.3.3 | Wer übernimmt die Organisation? | | Steuerungskreis wurde noch nicht definiert, da sich die EFA-Drohne noch im Rollout b 9_BaWü_Drohne |
| R1.3.4 | Ist der gebündelte Steuerungskreis aus organisatorischer Sicht für alle Teilnehmenden tragbar? | keine Angabe | Steuerungskreis wurde noch nicht definiert, da sich die EFA-Drohne noch im Rollout b 9_BaWü_Drohne |
| R1.3.5 | Werden die Belange des Supports ausreichend im Steuerungskreis aufgenommen? | keine Angabe | Steuerungskreis wurde noch nicht definiert, da sich die EFA-Drohne noch im Rollout b 9_BaWü_Drohne |
| R1.3.6 | Ist ein regelmässiger, genereller Wissensaustausch über mehrere/alle Steuerungskreise hinweg bzw. der BeLa generell geplant | keine Angabe | Steuerungskreis wurde noch nicht definiert, da sich die EFA-Drohne noch im Rollout b 9_BaWü_Drohne |
| R2 | Expertengruppen | | 9_BaWü_Drohne |
| R2.01 | Werden die Expertengruppen genutzt und wie häufig? | Nein | Es gibt bislang keine Expertengruppe |
| R2.02 | Wer nimmt an den Expertengruppen teil? Nur Personen aus dem BeLa oder auch aus Mila und wieso? | keine Angabe | Es gibt bislang keine Expertengruppe |
| R2.03 | Können bestehende Arbeitsgruppen genutzt werden und welche? | Nein | Es gibt bislang keine Expertengruppe |
| R3 | Betriebsverantwortlicher (BeV) | | 9_BaWü_Drohne |
| R3.01 | Können die Betriebsverantwortlichen die ihnen übertragenen Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | | 9_BaWü_Drohne |
| R3.1.1 | Können die Betriebsverantwortlichen die ihnen übertragenen Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | trifft eher zu | EFA-Drohne befindet sich noch im Rollout, Aufgaben des BeVs werden daher noch nicht 100% |
| R3.1.2 | Ist die Abgrenzung zwischen BeV und Steuerungskreis klar? | trifft eher nicht zu | Steuerungskreis wurde noch nicht definiert, da sich die EFA-Drohne noch im Rollout b 9_BaWü_Drohne |
| R3.1.3 | Wird der/die Betriebsverantwortliche in für den Regelbetrieb notwendigen Entscheidungen gehemmt / gehindert? | trifft eher zu | EFA-Drohne befindet sich noch im Rollout, Aufgaben des BeVs werden daher noch nicht 100% |
| R3.1.4 | Wie ist der Anforderungsprozess gestaltet? Welchen Aufgaben übernimmt der BeV? | | Die Anforderungen werden aktuell vom Rollout-Team des betreffenden Landes aufgeführt |
| R3.1.5 | Welcher Anteil (in Prozent) an den Betriebskosten eines EFA-Dienstes werden für die Aufwände der Aufgaben des BeV veran- % | | Für den Betrieb des OD sind 30% veranschlagt. Auf Ebene des BeV gibt es bislang kein |
| R3.1.6 | Funktioniert die Zuordnung und Kommunikation der BeV Rolle? | trifft eher zu | der Online-Dienst befindet sich im Rollout - Aussage kann noch nicht gefällt werden |
| R3.02 | Müssen weitere Governance-Ebenen definiert werden? | | 9_BaWü_Drohne |
| R3.2.1 | Müssen weitere Governance-Ebenen definiert werden? | Nein | Bislang kein Bedarf |
| R3.2.2 | Sind die für den Betrieb benötigten Verantwortlichkeiten vollständig abgedeckt? | Nein | Bislang kein Bedarf |
| R3.2.3 | Ist der Zuschnitt der Rolle richtig? | Nein | Bislang kein Bedarf |
| R3.2.4 | Welche Umsetzungsmodelle für die Rolle gibt es? | | Bislang kein Bedarf |
| R4 | Second Level Support (techn.) BeLa | | 9_BaWü_Drohne |
| R4.01 | Können die Belas ihrer Verantwortung vom technischen Second Level Support nach? | | 9_BaWü_Drohne |
| R4.1.1 | Können die Belas ihrer Verantwortung vom technischen Second Level Support nach? | Nein | In BW wird aktuell eine Supportstruktur aufgebaut |
| R4.1.2 | Wie können Anfragen und Störungen aus mitnutzenden Ländern an den betrieblernen IT-Dienstleistern gemeldet werden? | | Standardsupportkanal, Funktionspostfach mit Anbindung Ticketsystem |
| R4.1.3 | Wie werden mitnutzende Länder über Anfragen und Störungen informiert? | | Changes, Major Incidents an Kontaktstellen, Service Desk der Milas über Mail/Schrit |
| R4.1.4 | Gibt es hierfür Berechtigungskonzepte? | Nein | td |
| R4.02 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | 9_BaWü_Drohne |
| R4.2.1 | In welcher Form nimmt der 2nd-Level-Support (technisch) des BeLa Anfragen und z. B. Störungsmeldungen durch Nutzende entgegen (telefonisch, per E-Mail, per OD noch nicht live - intern: Über Ticketsystem SD; extern über SD/115 des Milas (Ma 9_BaWü_Drohne | | OD noch nicht live, daher keine Zahlen vorhanden |
| R4.2.2 | Wie viele Weiterleitungen von dem First Level kommen im Second Level abschließend bearbeitet werden? | | OD noch nicht live, daher keine Zahlen vorhanden |
| R4.2.3 | Wie viele Weiterleitungen von dem First Level kommen im Second Level abschließend bearbeitet werden? | | OD noch nicht live, daher keine Zahlen vorhanden |
| R4.2.4 | Wie viele Weiterleitungen gehen anschließend noch an den Third Level? | | OD noch nicht live, daher keine Zahlen vorhanden |
| R4.2.5 | Gibt es Anfragen, die gar nicht beantwortet werden konnten und wie wird mit diesen umgegangen? | Ja | Weiterleitung an Eskalationsinstanz, die Einzelfälle prüft |
| R4.2.6 | Wurden Hinweise/Änderungswünsche vom Nutzenden zum Onlinedienst um / strukturelle Unterstützung? | Nein | Aktuell noch nicht, soll im zukünftigen Reporting abrufbar sein |
| R4.2.7 | ... und wurden/diese bei der Weiterentwicklung berücksichtigt? | trifft eher zu | Anfragen/Anforderungen werden von Sachbearbeitern der Milas gesammelt und k 9_BaWü_Drohne |
| R4.2.8 | ... und wurden/diese bei der Weiterentwicklung berücksichtigt? | trifft eher zu | Anfragen/Anforderungen werden von Sachbearbeitern der Milas gesammelt und k 9_BaWü_Drohne |
| R4.2.9 | Wurden die Anfragen an den technischen Support ausreichend genau beschrieben? Sind Rückfragen erforderlich gewesen? / trifft eher zu | trifft eher zu | Übergordnete regelmäßige Absprachetermine werden notwendig sein |
| R4.2.10 | Werden bei Störungen standardisierte Informationen übermittelt (d. h. Problem, voraussichtliche Dauer, Workarounds, Mitte Nein | Nein | OD noch nicht live, ist für die Zukunft jedoch vorgesehen |
| R4.2.11 | ... bzw. gibt es ein Ausfallkonzept? | Nein | Für den OZG-Hub wird aktuell ein Ausfallkonzept erstellt, auf Ebene des OD gibt es ke 9_BaWü_Drohne |
| R4.2.12 | Gibt es technische koordinierende Stellen, die den Betrieb der Onlinedienste inkl. der unterschiedlichen Komponenten, z. B. B. keine Angabe | | Betriebsverantwortliche Stelle |
| R5 | Mitnutzungsverantwortlicher (MIV) | | 9_BaWü_Drohne |
| R5.01 | Können die MIVs tatsächlich die Anforderungen ihrer Kommunen oder gehen diese direkt auf den BeV zu? (Wird die Rolle de | | 9_BaWü_Drohne |
| R5.1.1 | Können die MIVs tatsächlich die Anforderungen ihrer Kommunen oder gehen diese direkt auf den BeV zu? (Wird die Rolle de | | 9_BaWü_Drohne |
| R5.1.2 | Können die MIVs tatsächlich die Anforderungen ihrer Kommunen oder gehen diese direkt auf den BeV zu? (Wird die Rolle de | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen |
| R5.1.3 | Können die MIVs tatsächlich die Anforderungen ihrer Kommunen oder gehen diese direkt auf den BeV zu? (Wird die Rolle de | | Hier Beschreibung/Begründung e Diagramm |
| R5.2 | Können die Mitnutzungsverantwortlichen die ihnen übertragenen Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | | 9_BaWü_Drohne |
| R5.2.1 | Können die Mitnutzungsverantwortlichen die ihnen übertragenen Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | trifft eher zu | Im Rahmen des Rollouts sind AnsprechpartnerInnen der Milas vorhanden. Ob dies pe 9_BaWü_Drohne |
| R5.2.2 | Ist der Zuschnitt der Rolle richtig? Welche Herausforderungen gibt es? | Nein | Im Rahmen des Rollouts sind AnsprechpartnerInnen der Milas vorhanden. Ob dies pe 9_BaWü_Drohne |
| R5.2.3 | Gibt es einen Austausch zwischen BeV und MIVs? Wie sieht der aus und ist es ausreichend? | trifft eher zu | Im Rahmen des Rollouts gibt es einen kontinuierlichen Austausch zwischen Ansprechp 9_BaWü_Drohne |
| R5.2.4 | Bündeln die MIVs tatsächlich die Anforderungen ihrer Kommunen oder gehen diese direkt auf den BeV zu? (Wird die Rolle de | trifft eher zu | EFA-Drohne ist ein OD auf Landesebene, daher keine Kommunen beteiligt. |
| R5.2.5 | Bündeln die MIVs tatsächlich die Anforderungen ihrer Kommunen oder gehen diese direkt auf den BeV zu? (Wird die Rolle de | Nein | k.A. |
| R5.2.6 | Können MIV den First Level-Support sowie den fachlichen und technischen Support (im Second Level) sicherstellen? | trifft eher zu | Im Rahmen des Rollouts hat sich gezeigt, dass an vielen Stellen noch keine oder sehr 9_BaWü_Drohne |
| R5.2.7 | Braucht es eine detailliertere Rollenbeschreibung der Mitnutzungsverantwortlichen (Befähigungskonzept für Mila)? | Ja | Dies wäre wünschenswert |
| R6 | Second Level Support (fachlich) Mila | | 9_BaWü_Drohne |
| R6.01 | Können die Milas ihrer Verantwortung vom fachlichem Second Level Support nach? | | 9_BaWü_Drohne |
| R6.1.1 | Können die Milas ihrer Verantwortung vom fachlichem Second Level Support nach? | trifft eher zu | bislang gibt es noch keine Milas, da sich OD im Rollout befindet |
| R6.1.2 | Hat sich etwas für die Fachlichkeit verändert? | | bislang gibt es noch keine Milas, da sich OD im Rollout befindet |
| R6.1.3 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfragen? | Befriedigend | noch kein Ticketrouting in 2nd Level Support, da OD noch im Rollout |
| R6.1.4 | Wurde eine Instanz etabliert, um Ticket-Fehlzuordnungen zu korrigieren? | Nein | noch kein Ticketrouting in 2nd Level Support, da OD noch im Rollout |
| R6.1.5 | Inwiefern werden die Rollen der unterschiedlichen Länderrechte ab? | | noch kein Ticketrouting in 2nd Level Support, da OD noch im Rollout |
| R6.1.6 | Wie wurde der fachliche Second Level Support bisher bei den EFA-Diensten in Bezug auf Landesrecht gelöst? | | noch kein Ticketrouting in 2nd Level Support, da OD noch im Rollout |
| R7 | Second Level Support (technisch) Mila | | 9_BaWü_Drohne |
| R7.01 | Können die Milas ihrer Verantwortung vom technischem Second Level Support nach? | | 9_BaWü_Drohne |
| R7.1.1 | Können die Milas ihrer Verantwortung vom technischem Second Level Support nach? | keine Angabe | noch kein Ticketrouting in 2nd Level Support, da OD noch im Rollout |
| R7.1.2 | Hat sich etwas für die landesinternen IT-Dienstleister geändert? | keine Angabe | noch kein Ticketrouting in 2nd Level Support, da OD noch im Rollout |
| R7.1.3 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfragen? | Befriedigend | noch kein Ticketrouting in 2nd Level Support, da OD noch im Rollout |
| R7.1.4 | Wurde eine Instanz etabliert, um Ticket-Fehlzuordnungen zu korrigieren? | keine Angabe | Weiterleitung an Eskalationsinstanz, die Zuständigkeiten prüfen muss |
| R7.1.5 | Wurden zusätzlichen Rollen oder Organisationseinheiten geschaffen? | Nein | 9_BaWü_Drohne |
| R7.1.6 | Klappt die Regionalisierung der technischen Fragestellungen? | keine Angabe | Zentraler Service-Desk soll Kommunen als erste Anlaufstelle entlasten |
| R7.1.7 | Gibt es eine Unterscheidung der Fragestellungen zwischen kommunaler Zuständigkeit und Landeszuständigkeit? | keine Angabe | Zentraler Service-Desk soll Kommunen als erste Anlaufstelle entlasten |
| R8 | Service Desk / First Level Support Mila | | 9_BaWü_Drohne |
| R8.01 | Ist First Level Support in jedem Mila ausreichend gewährleistet? | | 9_BaWü_Drohne |
| R8.1.1 | Ist First Level Support in jedem Mila ausreichend gewährleistet? | Nein | Da sich der OD im Rollout befindet, noch keine Supportaufkommen |
| R8.1.2 | Welche Interimslösungen wurden geschaffen? | | Da sich der OD im Rollout befindet, noch keine Supportaufkommen |
| R8.1.3 | Gibt es einen Unterschied zwischen dem First-Level-Support mit der 115 und sonstigen Anbietern des First-Level-Supports? V. kein | | Kapazitive Gründe, Konzeptionelle Neugestaltung der ITSM-Strukturen vorab notwen 9_BaWü_Drohne |
| R8.02 | Fragen die 115 (nicht Teil unserer Interviews): | | 9_BaWü_Drohne |
| R8.2.1 | Was können wir von den Support Piloten der 115 lernen? | | 115 (Telefonie) bislang noch nicht in den Supporttablauf integriert |
| R8.2.2 | Wie können die Anfragen (Bürger:innen/ Verwaltungsmitarbeiter:innen) eine Rückmeldung über die Behebung ihres Problems erhalten? | | 115 (Telefonie) bislang noch nicht in den Supporttablauf integriert |
| R8.2.3 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfragen? | Befriedigend | 115 (Telefonie) bislang noch nicht in den Supporttablauf integriert |
| R8.2.4 | Wie werden Erfahrungen zu häufigen Fragestellungen zu einzelnen Diensten oder übergreifenden Komponenten zwischen den Ländern geteilt? | | 115 (Telefonie) bislang noch nicht in den Supporttablauf integriert |
| R1 | Steuerungskreis | | 10_NRW_Einbürgerung |
| R1.01 | Funktioniert die Zuordnung zu den FachMK? | | 10_NRW_Einbürgerung |
| R1.1.1 | Funktioniert die Zuordnung zu den FachMK? | keine Angabe | Thema wurde noch nicht angegangen |
| R1.1.2 | Wie viele OD fallen in die Verantwortung mehrerer FachMK? | keine Angabe | 10_NRW_Einbürgerung |
| R1.1.3 | Wieso konnte Steuerungskreis sy keiner FachMK zugeordnet werden? | - | s.o. |
| R1.1.4 | Wie sieht die Lösung bei geteilter Verantwortung aus – ist sie praktikabel? | - | s.o. |
| R1.1.5 | Welche Gremien werden für die Steuerungskreise gewählt (-Werden die bereits aufgebauten Steuerungskreise der Entwicklu | Nein | voraussichtlich wird bereits aufgebauter SK übernommen |
| R1.1.6 | Gibt es einen weiteren Austausch mit den anderen Gremien der FachMK? | Nein | Wenn ja, hier erläutern: Inwiefern? |
| R1.1.7 | Welche Argumente gibt es, mehr als einen Steuerungskreis je FachMK umzusetzen. | - | 10_NRW_Einbürgerung |
| R1.02 | Treten Herausforderungen bei der Beschlussfassung auf? | | 10_NRW_Einbürgerung |
| R1.2.1 | Treten Herausforderungen bei der Beschlussfassung auf? | keine Angabe | es gab noch keinen Steuerungskreis in der Betriebsphase, deswegen können die Frage 10_NRW_Einbürgerung |
| R1.2.2 | Stimmt die Flughöhe? / Landen die richtigen Entscheidungen im Steuerungskreis? Welche Entscheidungen sind das? | keine Angabe | s.o. |
| R1.2.3 | Braucht es genauere Vorgaben, welche Entscheidungen in den Steuerungskreis gehören? | keine Angabe | s.o. |
| R1.2.4 | Sind die Steuerungskreise inhaltlich ausreichend vorbereitet, um einen glatten Ablauf sicherzustellen? Wer übernimmt die V. keine Angabe | | s.o. |
| R1.2.5 | Welches Stimmverhältnis wurde für die Entscheidungsfindung gewählt (2/3 vs. Einstimmigkeit)? | Anders | s.o. |
| R1.2.6 | Ist der Steuerungskreis damit handlungsfähig? | keine Angabe | s.o. |
| R1.2.7 | Steht der Aufwand für Einbindung und Mitsprache der mitnutzenden Länder im Verhältnis zum Ergebnis der Steuerungskreis keine Angabe | | s.o. |
| R1.2.8 | Gibt es Herausforderungen bei der Verteilung der Kosten? Wenn ja, welche? | Ja | Entscheidung für Kostenmodell war unter Ländern nicht einstimmig, damalige Fallba 10_NRW_Einbürgerung |
| R1.2.9 | Wurde die Muster-GO genutzt bzw. wie stark verändert? | Ja | GO muss noch an Betriebsphase a GO SozP wurde verwendet, jedoch viel "Kritik" ins 10_NRW_Einbürgerung |
| R1.03 | Organisation der Steuerungskreise | | 10_NRW_Einbürgerung |
| R1.3.1 | Funktioniert die Bündelung von Onlinediensten (mehrerer Themenfelder) in einem Steuerungskreis? | keine Angabe | noch zu Prüfen: Zusammenschluss: aktuell nicht weiter verfolgt... |
| R1.3.2 | Welcher BeV darf den Steuerungskreis einberufen bzw. mit wem muss dies alles abgestimmt sein? | | 10_NRW_Einbürgerung |
| R1.3.3 | Wer übernimmt die Organisation? | | 10_NRW_Einbürgerung |
| R1.3.4 | Ist der gebündelte Steuerungskreis aus organisatorischer Sicht für alle Teilnehmenden tragbar? | keine Angabe | s.o. |
| R1.3.5 | Werden die Belange des Supports ausreichend im Steuerungskreis aufgenommen? | keine Angabe | s.o. |
| R1.3.6 | Ist ein regelmässiger, genereller Wissensaustausch über mehrere/alle Steuerungskreise hinweg bzw. der BeLa generell geplant | keine Angabe | s.o. |
| R2 | Expertengruppen | | 10_NRW_Einbürgerung |
| R2.01 | Werden die Expertengruppen genutzt und wie häufig? | Nein | 10_NRW_Einbürgerung |
| R2.02 | Wer nimmt an den Expertengruppen teil? Nur Personen aus dem BeLa oder auch aus Mila und wieso? | BeLa | Bisher nur Fachabteilung aus MK/FGFI |
| R2.03 | Können bestehende Arbeitsgruppen genutzt werden und welche? | keine Angabe | 10_NRW_Einbürgerung |
| R3 | Betriebsverantwortlicher (BeV) | | 10_NRW_Einbürgerung |
| R3.01 | Können die Betriebsverantwortlichen die ihnen übertragenen Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | | Muss noch ausgestaltet werden |
| R3.1.1 | Können die Betriebsverantwortlichen die ihnen übertragenen Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | keine Angabe | trifft zu |
| R3.1.2 | Ist die Abgrenzung zwischen BeV und Steuerungskreis klar? | keine Angabe | trifft zu |
| R3.1.3 | Wird der/die Betriebsverantwortliche in für den Regelbetrieb notwendigen Entscheidungen gehemmt / gehindert? | keine Angabe | gem. Vorlage GO nicht |
| R3.1.4 | Wie ist der Anforderungsprozess gestaltet? Welchen Aufgaben übernimmt der BeV? | | 10_NRW_Einbürgerung |
| R3.1.5 | Welcher Anteil (in Prozent) an den Betriebskosten eines EFA-Dienstes werden für die Aufwände der Aufgaben des BeV veran- % | | wird mit Neukalkulation 2025 ermittelt |
| R3.1.6 | Funktioniert die Zuordnung und Kommunikation der BeV Rolle? | keine Angabe | 10_NRW_Einbürgerung |
| R3.02 | Müssen weitere Governance-Ebenen definiert werden? | | 10_NRW_Einbürgerung |
| R3.2.1 | Müssen weitere Governance-Ebenen definiert werden? | keine Angabe | 10_NRW_Einbürgerung |
| R3.2.2 | Sind die für den Betrieb benötigten Verantwortlichkeiten vollständig abgedeckt? | keine Angabe | 10_NRW_Einbürgerung |
| R3.2.3 | Ist der Zuschnitt der Rolle richtig? | keine Angabe | 10_NRW_Einbürgerung |

| | | | | |
|---------|--|-------------------|---|---------------------|
| R3.2.4 | Welche Umsetzungsmodelle für die Rolle gibt es? *In der AL-Runde vom 24.08.22, auf der das Preismodell beschlossen wurde, wurde die Aufgabe formuliert, dass „die Kosten für die fachliche Steuerung und Koordination der Kooperation („Fachliche Leitstelle“) entspr. Kostenart 1d des Beschlusses | | | 10_NRW_Einbürgerung |
| R4 | Second Level Support (techn.) Bela | | | 10_NRW_Einbürgerung |
| R4.01 | Kommen die Belas ihrer Verantwortung vom technischen Second Level Support nach? | | | 10_NRW_Einbürgerung |
| R4.1.1 | Kommen die Belas ihrer Verantwortung vom technischen Second Level Support nach? | Ja | Prozess ist definiert, muss in Praxis noch erprobt werden | 10_NRW_Einbürgerung |
| R4.1.2 | Wie können Anfragen und Störungen aus mitnutzenden Ländern an den betrieblenden IT-Dienstleistern gemeldet werden? | | Ticketssystem oder Einbürgerungspostfach | 10_NRW_Einbürgerung |
| R4.1.3 | Wie werden mitnutzende Länder über Anfragen und Störungen informiert? | | Prozess muss noch definiert werden; zurzeit werden nachnutzende Kommunen über r | 10_NRW_Einbürgerung |
| R4.1.4 | Gibt es hierfür Berechtigungskonzepte? | Nein | | 10_NRW_Einbürgerung |
| R4.02 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | | 10_NRW_Einbürgerung |
| R4.2.1 | In welcher Form nimmt der 2nd-Level-Support (technisch) des BeLa Anfragen und z. B. Störungsmeldungen durch Nutzende entgegen (telefonisch, per E-Mail, per WebService/API)? | | 115 wird noch nicht genutzt, da Projekt keine Infos hat wie eine Nutzung erfolgen ka | 10_NRW_Einbürgerung |
| R4.2.2 | Wie viele Weiterleitungen kamen aus dem First Level? | | | 10_NRW_Einbürgerung |
| R4.2.3 | Wie viele Weiterleitungen aus dem First Level konnten im Second Level abschließend bearbeitet werden? | | | 10_NRW_Einbürgerung |
| R4.2.4 | Wie viele Weiterleitungen gingen anschließend noch an den Third Level? | | | 10_NRW_Einbürgerung |
| R4.2.5 | Gibt es Anfragen, die gar nicht beantwortet werden konnten und wie wird mit diesen umgegangen? | | | 10_NRW_Einbürgerung |
| R4.2.6 | Ist es möglich eine durchschnittliche Lösungszeit abzufragen? | | | 10_NRW_Einbürgerung |
| R4.2.7 | Würden Hinweise/Änderungswünsche vom Nutzenden zum Onlinedienst vom First Level weitergeleitet... | | | 10_NRW_Einbürgerung |
| R4.2.8 | ... und wurden werden diese bei der Weiterentwicklung berücksichtigt? | | | 10_NRW_Einbürgerung |
| R4.2.9 | Würden die Anfragen an den technischen Support ausreichend genau beschrieben? Sind Rückfragen erforderlich gewesen? Wenn ja, wie viele? | | | 10_NRW_Einbürgerung |
| R4.2.10 | Werden bei Störungen standardisierte Informationen übermittelt (d. h. Problem, voraussichtliche Dauer, Workarounds, Mitteilung von ggf. erforderlichen Masterticket) ... | | | 10_NRW_Einbürgerung |
| R4.2.11 | ... bzw. gibt es ein Ausfallkonzept? | | | 10_NRW_Einbürgerung |
| R4.2.12 | Gibt es technische koordinierende Stellen, die den Betrieb der Onlinedienste inkl. der unterschiedlichen Komponenten, z. B. BundID, Elster, VSM, Terminbuchung verantworten? | | | 10_NRW_Einbürgerung |
| R5 | Mitnutzungs-verantwortliche: (MIV) | | | 10_NRW_Einbürgerung |
| R5.01 | Könnte die Rolle des/der Mitnutzungsverantwortlichen besetzt werden? | | Noch nicht geschehen, bisher Ans Für den Rollout gibt es einen benannten verantwo | 10_NRW_Einbürgerung |
| R5.11 | Könnte die Rolle des/der Mitnutzungsverantwortlichen besetzt werden? | keine Angabe | | 10_NRW_Einbürgerung |
| R5.1.2 | Welche Umsetzungsmodelle für die Rolle gibt es? | | | 10_NRW_Einbürgerung |
| R5.02 | Können die Mitnutzungsverantwortlichen die ihnen übertragenden Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | | | 10_NRW_Einbürgerung |
| R5.2.1 | Können die Mitnutzungsverantwortlichen die ihnen übertragenden Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | keine Angabe | | 10_NRW_Einbürgerung |
| R5.2.2 | Ist der Zuschnitt der Rolle richtig? Welche Herausforderungen gibt es? | keine Angabe | | 10_NRW_Einbürgerung |
| R5.2.3 | Gibt es einen Austausch zwischen BeV und MIVs? Wie sieht der aus und ist es ausreichend? | keine Angabe | größtenteils reaktiv; aktiv: Forum | 10_NRW_Einbürgerung |
| R5.2.4 | Bündeln die MIVs tatsächlich die Anforderungen ihrer Kommunen oder gehen diese direkt auf den BeV zu? (Wird die Rolle de | keine Angabe | trifft eher zu; vereinzelt direkte Kontakt; ok | 10_NRW_Einbürgerung |
| R5.2.5 | Braucht es andere / weitere technische oder organisatorische / strukturelle Unterstützung? | keine Angabe | keine Anforderung durch MIV bekannt | 10_NRW_Einbürgerung |
| R5.2.6 | Können MIV den First Level-Support sowie den fachlichen und technischen Support (im Second Level) sicherstellen? | keine Angabe | nein, Support zentral oder Kommune | 10_NRW_Einbürgerung |
| R5.2.7 | Braucht es eine detailliertere Rollenbeschreibung der Mitnutzungsverantwortlichen (Befähigungskonzept für MIVs)? | keine Angabe | nein | 10_NRW_Einbürgerung |
| R6 | Second Level Support (fachlich) Mila | | | 10_NRW_Einbürgerung |
| R6.01 | Kommen die Milas ihrer Verantwortung vom fachlichem Second Level Support nach? | | Einbürgerung ist einheitlich für alle BL umgesetzt, es gibt keine landesspezifischen Ab | 10_NRW_Einbürgerung |
| R6.1.1 | Kommen die Milas ihrer Verantwortung vom fachlichem Second Level Support nach? | keine Angabe | | 10_NRW_Einbürgerung |
| R6.1.2 | Hat sich etwas für die Fachlichkeit verändert? | keine Angabe | | 10_NRW_Einbürgerung |
| R6.1.3 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfragen? | | | 10_NRW_Einbürgerung |
| R6.1.4 | Wurde eine Instanz etabliert, um Ticket-Fehlzuordnungen zu korrigieren? | Nein | | 10_NRW_Einbürgerung |
| R6.1.5 | Inwiefern bildet diese Rolle die unterschiedlichen Länderrechte ab? | | | 10_NRW_Einbürgerung |
| R6.1.6 | Wie wurde der fachliche Second Level Support bisher bei den EFA-Diensten in Bezug auf Landesrecht gelöst? | | | 10_NRW_Einbürgerung |
| R7 | Second Level Support (technisch) Mila | | | 10_NRW_Einbürgerung |
| R7.01 | Kommen die Milas ihrer Verantwortung vom technischen Second Level Support nach? | | | 10_NRW_Einbürgerung |
| R7.1.1 | Kommen die Milas ihrer Verantwortung vom technischen Second Level Support nach? | keine Angabe | Zuständigkeit technischer Support liegt oft auch bei der Kommune | 10_NRW_Einbürgerung |
| R7.1.2 | Hat sich etwas für die landeseigenen IT-Dienstleister geändert? | keine Angabe | | 10_NRW_Einbürgerung |
| R7.1.3 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfragen? | keine Angabe | | 10_NRW_Einbürgerung |
| R7.1.4 | Wurde eine Instanz etabliert, um Ticket-Fehlzuordnungen zu korrigieren? | keine Angabe | | 10_NRW_Einbürgerung |
| R7.1.5 | Würden zusätzlichen Rollen oder Organisationseinheiten geschaffen? | keine Angabe | | 10_NRW_Einbürgerung |
| R7.1.6 | Klappt die Regionalisierung der technischen Fragestellungen? | keine Angabe | | 10_NRW_Einbürgerung |
| R7.1.7 | Gibt es eine Unterscheidung der Fragestellungen zwischen kommunaler Zuständigkeit und Landeszuständigkeit? | keine Angabe | | 10_NRW_Einbürgerung |
| R8 | Service Desk / First Level Support Mila | | | 10_NRW_Einbürgerung |
| R8.01 | Ist First Level Support in jedem Mila ausreichend gewährleistet? | Ja | Es gibt zentralen First-Level-Support | 10_NRW_Einbürgerung |
| R8.1.1 | Ist First Level Support in jedem Mila ausreichend gewährleistet? | Nein | zurzeit über zentrale Hotline | 10_NRW_Einbürgerung |
| R8.1.2 | Welche Interimslösungen wurden geschaffen? | | | 10_NRW_Einbürgerung |
| R8.1.3 | Gibt es einen Unterschied zwischen dem First-Level-Support von der 115 und sonstigen Anbietern des First-Level-Supports? In | keine Angabe | Da keine Informationen zur Nutzung der 115 vorliegen | 10_NRW_Einbürgerung |
| R8.02 | Fragen an die 115 (nicht Teil unserer Interviews): | | | 10_NRW_Einbürgerung |
| R8.2.1 | Was können wir von den Support Piloten der 115 lernen? | | | 10_NRW_Einbürgerung |
| R8.2.2 | Wie können die Anfragen der Bürger:innen/ Verwaltungsmitarbeiter:innen eine Rückmeldung über die Behebung ihres Problems erhalten? | | | 10_NRW_Einbürgerung |
| R8.2.3 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfragen? | | | 10_NRW_Einbürgerung |
| R8.2.4 | Wie werden Erfahrungen zu häufigen Fragestellungen zu einzelnen Diensten oder übergreifenden Komponenten zwischen den Ländern geteilt? | | | 10_NRW_Einbürgerung |
| R1 | Steuerungskreis | | | 11_HH_eWA |
| R1.01 | Funktioniert die Zuordnung zu den FachMK? | | | 11_HH_eWA |
| R1.1.1 | Funktioniert die Zuordnung zu den FachMK? | keine Angabe | Zur FachMK des Inneren zugehörig, Allerdings HH nicht in der Federführung, Projekts | 11_HH_eWA |
| R1.1.2 | Wie viele OD fallen in die Verantwortung mehrerer FachMK? | keine Angabe | nicht zutreffend, eWA ist 1 Online-Dienst (mehrere Leikas) | 11_HH_eWA |
| R1.1.3 | Wieso konnte Steuerungskreis xy keiner FachMK zugeordnet werden? | keine Angabe | Zur FachMK des Inneren zugehörig, Allerdings HH nicht in der Federführung, Projekts | 11_HH_eWA |
| R1.1.4 | Wie sieht die Lösung bei geteilter Verantwortung aus – ist sie praktikabel? | keine Angabe | Bela (HH) ruft den Steuerungskreis ein und hat Vorsitz | 11_HH_eWA |
| R1.1.5 | Welche Grenzen werden für die Steuerungskreise gewährt? (Werden die bereits aufgebauten Steuerungskreise der Entwicklun | siehe Erläuterung | Steuerungskreis der Entwicklung: NEU: Steuerungskreis mittlerweile neu aufgesetzt: | 11_HH_eWA |
| R1.1.6 | Gibt es einen weiteren Austausch mit den anderen Gremien der FachMK? | keine Angabe | In Projektphase enge Zusammenarbeit mit BMI, KoSt, AG Digitalisierung Meldeweise | 11_HH_eWA |
| R1.1.7 | Welche Argumente gibt es, mehr als einen Steuerungskreis je FachMK umzusetzen. | keine Angabe | Nur einer FachMK unterstellt | 11_HH_eWA |
| R1.02 | Treten Herausforderungen bei der Beschlussfassung auf? | | | 11_HH_eWA |
| R1.2.1 | Treten Herausforderungen bei der Beschlussfassung auf? | Nein | Hier Beschreibung/Begründung e Erste Sitzung Steuerungskreis neu erst im Septemb | 11_HH_eWA |
| R1.2.2 | Stimmt die Flughöhe? / Landen die richtigen Entscheidungen im Steuerungskreis? Welche Entscheidungen sind das? | trifft zu | Bisher gute Erfahrungen mit dem Erste Sitzung Steuerungskreis neu erst im Septemb | 11_HH_eWA |
| R1.2.3 | Braucht es genauere Vorgaben, welche Entscheidungen in den Steuerungskreis gehören? | trifft zu | Falls ja, bitte hier genauer beschri Nein (bzw. Mustergeschäftordnung) | 11_HH_eWA |
| R1.2.4 | Sind die Steuerungskreise inhaltlich ausreichend vorbereitet, um einen glatten Ablauf sicherzustellen? Wer übernimmt die V | trifft zu | Vorbereitung übernimmt Bela (H (Ewa Verantwortliche) Operative Gesamtsteuerun | 11_HH_eWA |
| R1.2.5 | Welche Grenzen werden für die Entscheidungsfindung gewährt (2/3 vs. Einstimmigkeit)? | 2/3 | Wenn anders, hier erläutern: Wie nach muster GO, 2/3, Empfehlungen mit einfache | 11_HH_eWA |
| R1.2.6 | Ist der Steuerungskreis damit handlungsfähig? | trifft zu | | 11_HH_eWA |
| R1.2.7 | Steht der Aufwand für Einbindung und Mitsprache der mitnutzenden Länder im Verhältnis zum Ergebnis der Steuerungskreis | trifft zu | Vorbereitungsaufwände stehen a Erste Sitzung Steuerungskreis neu erst im Septemb | 11_HH_eWA |
| R1.2.8 | Gibt es Herausforderungen bei der Verteilung der Kosten? Wenn ja, welche? | Nein | Verteilungsschlüssel unkritisch - Planung allerdings schwierig (insb. bzgl. der Anzahl | 11_HH_eWA |
| R1.2.9 | Wurde die Muster-GO genutzt bzw. wie stark verändert? | keine Angabe | Aktuell in Bearbeitung wurde genutzt | 11_HH_eWA |
| R1.03 | Organisation der Steuerungskreise | | | 11_HH_eWA |
| R1.3.1 | Funktioniert die Bündelung von Onlinediensten (mehrerer Themenfelder) in einem Steuerungskreis? | keine Angabe | Nicht relevant, da 1 Online-Dienst | 11_HH_eWA |
| R1.3.2 | Welcher BeV darf den Steuerungskreis einberufen bzw. mit wem muss dies alles abgestimmt sein? | Bela | Bela (HH) ruft den Steuerungskreis ein und hat Vorsitz | 11_HH_eWA |
| R1.3.3 | Wer übernimmt die Organisation? | Bela | Bela (HH) organisiert den Steuerungskreis | 11_HH_eWA |
| R1.3.4 | Ist der gebildete Steuerungskreis aus organisatorischer Sicht für alle Teilnehmenden tragbar? | keine Angabe | Nicht zutreffend | 11_HH_eWA |
| R1.3.5 | Werden die Belange des Supports ausreichend im Steuerungskreis aufgenommen? | trifft eher zu | Entwicklungsbedarfe, die sich aus Wird künftig aus der Struktur heraus über operativ | 11_HH_eWA |
| R1.3.6 | Ist ein regelmäßiger, genereller Wissensaustausch über mehrere/alte Steuerungskreise hinweg bzw. der Bela generell gepl | keine Angabe | Wenn ja, hier beschreiben, welches Format als sinnvoll erachtet wird | 11_HH_eWA |
| R2 | Expertengruppen | | | 11_HH_eWA |
| R2.01 | Werden die Expertengruppen genutzt und wie häufig? | Nein | Noch keine spez. Expertengruppe Es wird Expertengruppen geben: Fachlichkeit und 1 | 11_HH_eWA |
| R2.02 | Wer nimmt an den Expertengruppen teil? Nur Personen aus dem Bela oder auch aus Mila und wieso? | keine Angabe | Noch keine spez. Expertengruppe Durch Steuerungskreis eingesetzt. Fachlichkeit spe | 11_HH_eWA |
| R2.03 | Können bestehende Arbeitsgruppen genutzt werden und welche? | Ja | Noch keine spez. Expertengruppe nein, für neue Struktur neu aufzusetzen | 11_HH_eWA |
| R3 | Betriebsverantwortliche (BeV) | | | 11_HH_eWA |
| R3.01 | Können die Betriebsverantwortlichen die ihnen übertragenden Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | | | 11_HH_eWA |
| R3.1.1 | Können die Betriebsverantwortlichen die ihnen übertragenden Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | trifft zu | | 11_HH_eWA |
| R3.1.2 | Ist die Abgrenzung zwischen BeV und Steuerungskreis klar? | trifft eher zu | Im weiteren Betrieb und weiterer Steuerungskreis; strategisch, BeV: eWA Verantwo | 11_HH_eWA |
| R3.1.3 | Wird der/der Betriebsverantwortliche in für den Regelbetrieb notwendigen Entscheidungen gehemmt / gehindert? | trifft nicht zu | Wenn gehemmt, hier genauer bei können wir noch nicht sagen | 11_HH_eWA |
| R3.1.4 | Wie ist der Anforderungsprozess gestaltet? Welchen Aufgaben übernimmt der BeV? | | Anforderungen von Mila werden Wird über Expertengruppen fachl. Und technisk o | 11_HH_eWA |
| R3.1.5 | Welcher Anteil (in Prozent) an den Betriebskosten eines EFA-Dienstes werden für die Aufwände der Aufgaben des BeV verans | | 0,1 Derzeit noch in erweir. Projektpk: gemäß Beschluss ITPR | 11_HH_eWA |
| R3.1.6 | Funktioniert die Zuordnung und Kommunikation der BeV Rolle? | trifft eher zu | | 11_HH_eWA |
| R3.02 | Müssen weitere Governance-Ebenen definiert werden? | | | 11_HH_eWA |
| R3.2.1 | Müssen weitere Governance-Ebenen definiert werden? | Nein | Derweilen kein Erfordernis - Muss sich allerdings in der Betriebsphase zeigen. | 11_HH_eWA |
| R3.2.2 | Sind die für den Betrieb benötigten Verantwortlichkeiten vollständig abgedeckt? | keine Angabe | Ja, tragend für erw. Projektphase aktuell ja, Einleitung Übergabephase mit Suche die | 11_HH_eWA |
| R3.2.3 | Ist der Zuschnitt der Rolle richtig? | Ja | Geteilte Verantwortunge des Betr BeV, ja vermutlich, Erfahrungen stehen noch aus a | 11_HH_eWA |
| R3.2.4 | Welche Umsetzungsmodelle für die Rolle gibt es? *In der AL-Runde vom 24.08.22, auf der das Preismodell beschlossen wurde, wurde die Aufgabe formuliert, dass „die Kosten für die fachliche Steuerung und Koordination der Kooperation („Fachliche Leitstelle“) entspr. Kostenart 1d des Beschlusses | | | 11_HH_eWA |
| R4 | Second Level Support (techn.) Bela | | | 11_HH_eWA |
| R4.01 | Kommen die Belas ihrer Verantwortung vom technischen Second Level Support nach? | | | 11_HH_eWA |
| R4.1.1 | Kommen die Belas ihrer Verantwortung vom technischen Second Level Support nach? | Ja | Bedarf einer aktiver Rolle des IT DL im BeLa. Aktuell aktiv begleitet durch BeV | 11_HH_eWA |
| R4.1.2 | Wie können Anfragen und Störungen aus mitnutzenden Ländern an den betrieblenden IT-Dienstleistern gemeldet werden? | | Funktionspostfach / E-Mail | 11_HH_eWA |
| R4.1.3 | Wie werden mitnutzende Länder über Anfragen und Störungen informiert? | | Funktionspostfach / E-Mail | 11_HH_eWA |
| R4.1.4 | Gibt es hierfür Berechtigungskonzepte? | Ja | Es bestehen Berechtigungskonzepte, allerdings nicht alle Fälle und angeschlossenen | 11_HH_eWA |
| R4.02 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | | 11_HH_eWA |
| R4.2.1 | In welcher Form nimmt der 2nd-Level-Support (technisch) des BeLa Anfragen und z. B. Störungsmeldungen durch Nutzende entgegen (telefonisch, per E-Mail, pe | | Funktionspostfach / E-Mail | 11_HH_eWA |
| R4.2.2 | Wie viele Weiterleitungen kamen aus dem First Level? | | Erste Schätzung: <10% | 11_HH_eWA |
| R4.2.3 | Wie viele Weiterleitungen aus dem First Level konnten im Second Level abschließend bearbeitet werden? | keine Angabe | Keine Aussage möglich | 11_HH_eWA |
| R4.2.4 | Wie viele Weiterleitungen gingen anschließend noch an den Third Level? | keine Angabe | Geringe Anzahl erforderlicher Weiterleitungen an 3rd Lv (externe Konten wie BundID | 11_HH_eWA |
| R4.2.5 | Gibt es Anfragen, die gar nicht beantwortet werden konnten und wie wird mit diesen umgegangen? | | Ungelöste Anliegen möglich bei k Generell die Erfahrung: Oft gibt es bei Fällen, die a | 11_HH_eWA |
| R4.2.6 | Ist es möglich eine durchschnittliche Lösungszeit abzufragen? | Nein | Bei DP angefragt | 11_HH_eWA |
| R4.2.7 | Würden Hinweise/Änderungswünsche vom Nutzenden zum Onlinedienst vom First Level weitergeleitet... | | Über Austausch mit der 115 zur h teilweise auch direkte Kontaktaufnahme mit "Proj | 11_HH_eWA |
| R4.2.8 | ... und wurden werden diese bei der Weiterentwicklung berücksichtigt? | trifft eher zu | nach Möglichkeit ja | 11_HH_eWA |
| R4.2.9 | Würden die Anfragen an den technischen Support ausreichend genau beschrieben? Sind Rückfragen erforderlich gewesen? W | trifft eher zu | Werden gut beschrieben - viele gute Anhaltspunkte. Inhaltlich hilfreiche Punkte/Stan | 11_HH_eWA |
| R4.2.10 | Werden bei Störungen standardisierte Informationen übermittelt (d. h. Problem, voraussichtliche Dauer, Workarounds, Mitte J | | Bei Störungen/Wartungen des OD ist eine Information inkl.vrst. Dauer der Störung a | 11_HH_eWA |
| R4.2.11 | ... bzw. gibt es ein Ausfallkonzept? | keine Angabe | Bei Störungen/Wartungen des OD ist eine Information inkl.vrst. Dauer der Störung a | 11_HH_eWA |
| R4.2.12 | Gibt es technische koordinierende Stellen, die den Betrieb der Onlinedienste inkl. der unterschiedlichen Komponenten, z. B. B | keine Angabe | Verteilt über verschiedene Stellen, Zentrale technische Gesamtverantwortung wünsch | 11_HH_eWA |
| R5 | Mitnutzungs-verantwortliche: (MIV) | | | 11_HH_eWA |
| R5.01 | Könnte die Rolle des/der Mitnutzungsverantwortlichen besetzt werden? | | | 11_HH_eWA |
| R5.1.1 | Könnte die Rolle des/der Mitnutzungsverantwortlichen besetzt werden? | Nein | Bedarf der Mitwirkung der Lände aktuell wird gesuch, Frist 30.08. Benennung soll d | 11_HH_eWA |
| R5.1.2 | Welche Umsetzungsmodelle für die Rolle gibt es? | | 1 Möglichkeit: Kann aus der koorr MIV eher operativ/fachlich, Steuerungsgrerium m | 11_HH_eWA |
| R5.02 | Können die Mitnutzungsverantwortlichen die ihnen übertragenden Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | | | 11_HH_eWA |
| R5.2.1 | Können die Mitnutzungsverantwortlichen die ihnen übertragenden Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | keine Angabe | Siehe Herausforderung der nur te Im Aufbau | 11_HH_eWA |
| R5.2.2 | Ist der Zuschnitt der Rolle richtig? Welche Herausforderungen gibt es? | keine Angabe | Siehe Herausforderung der nur te Im Aufbau | 11_HH_eWA |
| R5.2.3 | Gibt es einen Austausch zwischen BeV und MIVs? Wie sieht der aus und ist es ausreichend? | keine Angabe | Siehe Herausforderung der nur te Im Aufbau (siehe operative Steuerung) | 11_HH_eWA |
| R5.2.4 | Bündeln die MIVs tatsächlich die Anforderungen ihrer Kommunen oder gehen diese direkt auf den BeV zu? (Wird die Rolle de | keine Angabe | Siehe Herausforderung der nur te Im Aufbau (siehe operative Steuerung) | 11_HH_eWA |
| R5.2.5 | Braucht es andere / weitere technische oder organisatorische / strukturelle Unterstützung? | keine Angabe | Siehe Herausforderung der nur teils oder Nichtexistenz von MIVs (R.5.01) | 11_HH_eWA |
| R5.2.6 | Können MIV den First Level-Support sowie den fachlichen und technischen Support (im Second Level) sicherstellen? | keine Angabe | Siehe Herausforderung der nur teils oder Nichtexistenz von MIVs (R.5.01). 1st. Lv. Sup | 11_HH_eWA |
| R5.2.7 | Braucht es eine detailliertere Rollenbeschreibung der Mitnutzungsverantwortlichen (Befähigungskonzept für MIVs)? | keine Angabe | Siehe Herausforderung der nur te Im Aufbau (siehe operative Steuerung) | 11_HH_eWA |
| R6 | Second Level Support (fachlich) Mila | | | 11_HH_eWA |
| R6.01 | Kommen die Milas ihrer Verantwortung vom fachlichem Second Level Support nach? | | | 11_HH_eWA |

| | | | | |
|---------|--|-------------------------------------|--|------------------------|
| R6.1.1 | Kommen die Milas ihrer Verantwortung von fachlichem Second Level Support nach? | trifft eher zu | Annahme: Fachlicher Support / 2nd-level wird nachgekommen. Soweit es möglich ist, | 11_HH_eWA |
| R6.1.2 | Hat sich etwas für die Fachlichkeit verändert? | Nein | Im Sinne von: Auch weiterhin fachliche Beratung vor Ort. | 11_HH_eWA |
| R6.1.3 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfragen? | Gut | Soweit bisher möglich zu beurteilen. | 11_HH_eWA |
| R6.1.4 | Wurde eine Instanz etabliert, um Ticket-Fehlzuordnungen zu korrigieren? | Nein | In Eigenverantwortung der Stellen. | 11_HH_eWA |
| R6.1.5 | Inwiefern bildet diese Rolle die unterschiedlichen Länderrechte ab? | keine Angabe | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 11_HH_eWA |
| R6.1.6 | Wie wurde der fachliche Second Level Support bisher bei den EFA-Diensten in Bezug auf Landesrecht gelöst? | keine Angabe | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 11_HH_eWA |
| R7 | Second Level Support (technisch) Mila | | | 11_HH_eWA |
| R7.01 | Kommen die Milas ihrer Verantwortung von technischem Second Level Support nach? | | | 11_HH_eWA |
| R7.1.1 | Kommen die Milas ihrer Verantwortung von technischem Second Level Support nach? | keine Angabe | Keine Rückmeldungen bisher aus | 11_HH_eWA |
| R7.1.2 | Hat sich etwas für die landesinternen IT-Dienstleister geändert? | keine Angabe | Erfahrungswerte hierzu bei Mila, Aufwand insb im Zuge des Rollins | 11_HH_eWA |
| R7.1.3 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfragen? | Befriedigend | Keine Aussage möglich, zumal Unterscheidung im 1st-Level erfolgt | 11_HH_eWA |
| R7.1.4 | Wurde eine Instanz etabliert wurde, um Ticket-Fehlzuordnungen zu korrigieren? | keine Angabe | Keine Aussage möglich | 11_HH_eWA |
| R7.1.5 | Wurden zusätzlichen Rollen oder Organisationseinheiten geschaffen? | keine Angabe | Keine Aussage möglich. MIVs wurden dem BV gegenüber zumindest bisher nicht konf | 11_HH_eWA |
| R7.1.6 | Klappt die Regionalisierung der technischen Fragestellungen? | trifft eher zu | Durch regionalisierte Support-Angabe im OD (gem. Angabe der Meldebehörde Zuzug | 11_HH_eWA |
| R7.1.7 | Gibt es eine Unterscheidung der Fragestellungen zwischen kommunaler Zuständigkeit und Landeszuständigkeit? | Nein | Falls ja, bitte hier genauer beschreiben | 11_HH_eWA |
| R8 | Service Desk / First Level Support Mila | | | 11_HH_eWA |
| R8.01 | Ist First Level Support in jedem Mila ausreichend gewährleistet? | | | 11_HH_eWA |
| R8.1.1 | Ist First Level Support in jedem Mila ausreichend gewährleistet? | keine Angabe | Erfordernis im Anbindeprozess Anpassung auf keine Angabe: Es wird zwar über Re | 11_HH_eWA |
| R8.1.2 | Welche Interimslösungen wurden geschaffen? | kommunale AP als 1st Lvl. Support | Hier Beschreibung/Begründung e Es gibt nicht in allen BL die 115 und auch nicht in al | 11_HH_eWA |
| R8.1.3 | Gibt es einen Unterschied zwischen dem First-Level-Support mit der 115 und sonstigen Anbietern des First-Level-Supports? | Nein | Mitnutzende Kommunen betraue Teilweise gibt es Bestrebungen den existieren 1st l | 11_HH_eWA |
| R8.2 | Fragen an die 115 (nicht Teil unserer Interviews): | | | 11_HH_eWA |
| R8.2.1 | Was können wir von den Support Piloten der 115 lernen? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 11_HH_eWA |
| R8.2.2 | Wie können die Anfragenden (Bürger:innen/ Verwaltungsmitarbeiter:innen) eine Rückmeldung über die Behebung ihres Problems erhalten? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 11_HH_eWA |
| R8.2.3 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfragen? | Befriedigend | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 11_HH_eWA |
| R8.2.4 | Wie werden Erfahrungen zu häufigen Fragestellungen zu einzelnen Diensten oder übergreifenden Komponenten zwischen den Ländern geteilt? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 11_HH_eWA |
| R9 | Steuerungskreis | | | 12_NRW_Sozialplattform |
| R9.01 | Funktioniert die Zuordnung zu den FachMK? | | | 12_NRW_Sozialplattform |
| R9.1.1 | Funktioniert die Zuordnung zu den FachMK? | Nicht anwendbar | Die Sozialplattform ist ausschl. der ASMK zugeordnet. | 12_NRW_Sozialplattform |
| R9.1.2 | Wie viele OD fallen in die Verantwortung mehrerer FachMK? | Nicht anwendbar | Die Sozialplattform wurde als UAG dem ASMK zugeordnet. | 12_NRW_Sozialplattform |
| R9.1.3 | Wieso konnte Steuerungskreis xy keiner FachMK zugeordnet werden? | Nicht anwendbar | s.o. | 12_NRW_Sozialplattform |
| R9.1.4 | Wie sieht die Lösung bei geteilter Verantwortung aus – ist sie praktikabel? | | Der bestehende Steuerungskreis wurde bisweilen übernommen. Welche Auswirkung | 12_NRW_Sozialplattform |
| R9.1.5 | Welche Gremien werden für die Steuerungskreise gewählt (Werden die bereits aufgebauten Steuerungskreise der Entwicklu | Nein | Nach Anschluss an den ASMK ist erst vor Kurzem erfolgt, insofern muss sich der Grad d | 12_NRW_Sozialplattform |
| R9.1.6 | Gibt es einen weiteren Austausch mit den anderen Gremien der FachMK? | keine Angabe | - | 12_NRW_Sozialplattform |
| R9.1.7 | Welche Argumente gibt es, mehr als einen Steuerungskreis je FachMK umzusetzen. | keine Angabe | - | 12_NRW_Sozialplattform |
| R10 | Treten Herausforderungen bei der Beschlussfassung auf? | | | 12_NRW_Sozialplattform |
| R10.1 | Treten Herausforderungen bei der Beschlussfassung auf? | Nein | Der Steuerungskreis ist beschluss- und handlungsfähig. | 12_NRW_Sozialplattform |
| R10.2 | Stimmt die Flughöhe? / Landen die richtigen Entscheidungen im Steuerungskreis? Welche Entscheidungen sind das? | trifft eher zu | | 12_NRW_Sozialplattform |
| R10.3 | Braucht es genauere Vorgaben, welche Entscheidungen in den Steuerungskreis gehören? | Nein | | 12_NRW_Sozialplattform |
| R10.4 | Sind die Steuerungskreise inhaltlich ausreichend vorbereitet, um einen glatten Ablauf sicherzustellen? Wer übernimmt die V | trifft zu | Die Vorbereitung übernimmt das Bela bzw. die mandatierte Betriebsorganisation. | 12_NRW_Sozialplattform |
| R10.5 | Welches Stimmverhältnis wurde für die Entscheidungsfindung gewählt (2/3 vs. Einstimmigkeit)? | 2/3 | | 12_NRW_Sozialplattform |
| R10.6 | Ist der Steuerungskreis damit handlungsfähig? | trifft eher zu | | 12_NRW_Sozialplattform |
| R10.7 | Steht der Aufwand für Einbindung und Mitsprache der mitnutzenden Länder im Verhältnis zum Ergebnis der Steuerungskreis | trifft eher zu | | 12_NRW_Sozialplattform |
| R10.8 | Gibt es Herausforderungen bei der Verteilung der Kosten? Wenn ja, welche? | Ja | Grundsätzlich findet der Königssteiner Schlüssel Anwendung. Allerdings bestehen inn | 12_NRW_Sozialplattform |
| R10.9 | Wurde die Muster-GO genutzt bzw. wie stark verändert? | Ja | - | 12_NRW_Sozialplattform |
| R10.10 | Organisation der Steuerungskreise | | | 12_NRW_Sozialplattform |
| R10.11 | Funktioniert die Bündelung von Onlinediensten (mehrerer Themenfelder) in einem Steuerungskreis? | keine Angabe | Sozialplattform = 1 Themenfeld | 12_NRW_Sozialplattform |
| R10.12 | Welcher BeV darf den Steuerungskreis einberufen bzw. mit wem muss dies alles abgestimmt sein? | keine Angabe | Das Bela und die Betriebsorganisation - sog. Geschäfts- und Koordinierungsstelle | 12_NRW_Sozialplattform |
| R10.13 | Wer übernimmt die Organisation? | keine Angabe | Die Betriebsorganisation der Sozialplattform | 12_NRW_Sozialplattform |
| R10.14 | Ist der gebündelte Steuerungskreis aus organisatorischer Sicht für alle Teilnehmenden tragbar? | keine Angabe | | 12_NRW_Sozialplattform |
| R10.15 | Wirden die Belange des Supports ausreichend im Steuerungskreis aufgenommen? | keine Angabe | Bisweilen keine Erfahrungswerte | 12_NRW_Sozialplattform |
| R10.16 | Ist ein regelmäßiger, genereller Wissensaustausch über mehrere/alle Steuerungskreise hinweg bzw. der Bela generell gepla | Ja | Innerhalb des Steuerungskreises selbst, oder in gesondertem Formaten, sofern erf | 12_NRW_Sozialplattform |
| R2 | Expertengruppen | | | 12_NRW_Sozialplattform |
| R2.01 | Werden die Expertengruppen genutzt und wie häufig? | Ja | Zum Zweck der fachlichen Pflege der Online-Dienste werden Expertengruppen (sog. F | 12_NRW_Sozialplattform |
| R2.02 | Wer nimmt an den Expertengruppen teil? Nur Personen aus dem Bela oder auch aus Mila und wieso? | Bela & Mila | Für EFA - und ländergemeinsame Online-Dienste - zwingend erforderlich | 12_NRW_Sozialplattform |
| R2.03 | Können bestehende Arbeitsgruppen genutzt werden und welche? | Ja | Jene aus der Projektphase, Zumal in Teilen außerhalb der Sozialplattform Aes für die | 12_NRW_Sozialplattform |
| R3 | Betriebsverantwortliche(r) BeV | | | 12_NRW_Sozialplattform |
| R3.01 | Können die Betriebsverantwortlichen die ihnen übertragenden Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | | | 12_NRW_Sozialplattform |
| R3.1.1 | Können die Betriebsverantwortlichen die ihnen übertragenden Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | trifft eher zu | - | 12_NRW_Sozialplattform |
| R3.1.2 | Ist die Abgrenzung zwischen BeV und Steuerungskreis klar? | trifft zu | Klare Abgrenzung der Verantwortlichkeiten | 12_NRW_Sozialplattform |
| R3.1.3 | Wird der/die Betriebsverantwortliche in für den Regelbetrieb notwendigen Entscheidungen gehemmt / gehindert? | trifft nicht zu | Durch die GO wird die Handlungsfähigkeit abgesichert | 12_NRW_Sozialplattform |
| R3.1.4 | Wie ist der Anforderungsprozess gestaltet? Welchen Aufgaben übernimmt der BeV? | Der Anforderungsprozess obliegt d | Es wurde mitunter ein Redaktionsnetzwerk eingerichtet welches es den Mila erlaubt | 12_NRW_Sozialplattform |
| R3.1.5 | Welcher Anteil (in Prozent) an den Betriebskosten eines EFA-Dienstes werden für die Aufwände der Aufgaben des BeV verans | 0,2 | Ungefähre Schätzung; Anteil der Kosten der Organisation (nicht z.B. des eigenlichen | 12_NRW_Sozialplattform |
| R3.1.6 | Funktioniert die Zuordnung und Kommunikation der BeV Rolle? | trifft zu | Keine Herausforderungen bekannt. | 12_NRW_Sozialplattform |
| R3.02 | Müssen weitere Governance-Ebenen definiert werden? | | | 12_NRW_Sozialplattform |
| R3.2.1 | Müssen weitere Governance-Ebenen definiert werden? | Nein | | 12_NRW_Sozialplattform |
| R3.2.2 | Sind die den Betrieb benötigten Verantwortlichkeiten vollständig abgedeckt? | Ja | Keine Angaben | 12_NRW_Sozialplattform |
| R3.2.3 | Ist der Zuschnitt der Rolle richtig? | Ja | Keine Angaben | 12_NRW_Sozialplattform |
| R3.2.4 | Welche Umsetzungsmodelle für die Rolle gibt es? | Frage Unklar | Keine Angaben | 12_NRW_Sozialplattform |
| R4 | *In der AL-Runde vom 24.08.22, auf der das Preismodell beschlossen wurde, wurde die Aufgabe formuliert, dass „die Kosten für die fachliche Steuerung und Koordination der Kooperation („Fachliche Leitstelle“ entspr. Kostenart 1d des Beschlusses | | | 12_NRW_Sozialplattform |
| R4 | Second Level Support (techn.) Bela | | | 12_NRW_Sozialplattform |
| R4.01 | Kommen die Belas ihrer Verantwortung vom technischen Second Level Support nach? | | | 12_NRW_Sozialplattform |
| R4.1.1 | Kommen die Belas ihrer Verantwortung vom technischen Second Level Support nach? | Ja | - | 12_NRW_Sozialplattform |
| R4.1.2 | Wie können Anfragen und Störungen aus mitnutzenden Ländern an den betreibenden IT-Dienstleistern gemeldet werden? | Funktionspostfächer | Perspektivisch soll ein Ticketsystem eingeführt werden; Dies ist allerdings konfliktri | 12_NRW_Sozialplattform |
| R4.1.3 | Wie werden mitnutzende Länder über Anfragen und Störungen informiert? | Funktionspostfächer | Aktuell per E-Mail vom Betriebsdienstleister IT.NRW | 12_NRW_Sozialplattform |
| R4.1.4 | Gibt es hierfür Berechtigungskonzepte? | keine Angabe | Obliegt der Verantwortung des Betriebsdienstleisters. | 12_NRW_Sozialplattform |
| R4.02 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | | 12_NRW_Sozialplattform |
| R4.2.1 | In welcher Form nimmt der 2nd-Level-Support (technisch) des Bela Anfragen und z. B. Störungsmeldungen durch Nutzende entgegen (telefonisch, per E-Mail, per Webservice/API)? | | | 12_NRW_Sozialplattform |
| R4.2.2 | Wie viele Weiterleitungen kamen aus dem First Level? | | | 12_NRW_Sozialplattform |
| R4.2.3 | Wie viele Weiterleitungen aus dem First Level konnten im Second Level abschließend bearbeitet werden? | | | 12_NRW_Sozialplattform |
| R4.2.4 | Wie viele Weiterleitungen gingen anschließend noch an den Third Level? | | | 12_NRW_Sozialplattform |
| R4.2.5 | Gibt es Anfragen, die gar nicht beantwortet werden konnten und wie wird mit diesen umgegangen? | | | 12_NRW_Sozialplattform |
| R4.2.6 | Ist es möglich eine durchschnittliche Lösungszeit abzufragen? | | | 12_NRW_Sozialplattform |
| R4.2.7 | Würden Hinweise/Änderungswünsche vom Nutzenden zum Onlinedienst vom First Level weitergeleitet... | | | 12_NRW_Sozialplattform |
| R4.2.8 | ... und wurden/werden diese bei der Weiterentwicklung berücksichtigt? | | | 12_NRW_Sozialplattform |
| R4.2.9 | Wurden die Anfragen an den technischen Support ausreichend genug beschrieben? Sind Rückfragen erforderlich gewesen? Wenn ja, wie viele? | | | 12_NRW_Sozialplattform |
| R4.2.10 | Werden bei Störungen standardisierte Informationen übermittelt (d. h. Problem, voraussichtliche Dauer, Workarounds, Mitteilung von ggf. erforderlichen Masterticket) ... | | | 12_NRW_Sozialplattform |
| R4.2.11 | ... bzw. gibt es ein Ausfallkonzept? | | | 12_NRW_Sozialplattform |
| R4.2.12 | Gibt es technische koordinierende Stellen, die den Betrieb der Onlinedienste inkl. der unterschiedlichen Komponenten, z.B. BundID, Elster, VSM, Terminbuchung verantworten? | | | 12_NRW_Sozialplattform |
| R5 | Mitnutzungs-verantwortliche(r) (MIV) | | | 12_NRW_Sozialplattform |
| R5.01 | Können die Rolle des/der Mitnutzungsverantwortlichen besetzt werden? | | | 12_NRW_Sozialplattform |
| R5.1.1 | Können die Rolle des/der Mitnutzungsverantwortlichen besetzt werden? | Ja | Mitnutzungsverantwortliche bestehen; Wichtigere Frage ist allerdings inwiefern selb | 12_NRW_Sozialplattform |
| R5.1.2 | Welche Umsetzungsmodelle für die Rolle gibt es? | keine Angabe | Frage unklar | 12_NRW_Sozialplattform |
| R5.02 | Können die Mitnutzungsverantwortlichen die ihnen übertragenden Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | | | 12_NRW_Sozialplattform |
| R5.2.1 | Können die Mitnutzungsverantwortlichen die ihnen übertragenden Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)? | trifft eher nicht zu | Bisweilen fehlt es an Strukturen innerhalb die Länder, die eine Übernahme der Veran | 12_NRW_Sozialplattform |
| R5.2.2 | Ist der Zuschnitt der Rolle richtig? Welche Herausforderungen gibt es? | Ja | Grundsätzlich ist die Struktur / Rollenverteilung richtig, allerdings wurden Strukt | 12_NRW_Sozialplattform |
| R5.2.3 | Gibt es einen Austausch zwischen BeV und MIVs? Wie sieht der aus und ist es ausreichend? | trifft eher zu | Es gab initiale Abstimmungen zur Verantwortungsverteilung gem. der Beschlüsse der | 12_NRW_Sozialplattform |
| R5.2.4 | Bündeln die MIVs tatsächlich die Anforderungen ihrer Kommunen oder gehen diese direkt auf den BeV zu? (Wird die Rolle de | trifft eher nicht zu | Gem. der Verantwortlichkeiten ist eine Bündelung und Bewertung durch das Mela (N | 12_NRW_Sozialplattform |
| R5.2.5 | Braucht es andere / weitere technische oder organisatorische / strukturelle Unterstützung? | Ja | Tool-Sertige Unterstützung - länderübergreifende Ticketsysteme | 12_NRW_Sozialplattform |
| R5.2.6 | Können MIV den First Level-Support sowie den fachlichen und technischen Support (im Second Level) sicherstellen? | trifft eher nicht zu | s. bisherige Antworten | 12_NRW_Sozialplattform |
| R5.2.7 | Braucht es eine detailliertere Rollenbeschreibung der Mitnutzungsverantwortlichen (Befähigungskonzept für Mila)? | Ja | zT - insb. in Bezug auf gemeinsame Verantwortlichkeiten (Wissensmanagement, Tick | 12_NRW_Sozialplattform |
| R6 | Second Level Support (fachlich) Mila | | | 12_NRW_Sozialplattform |
| R6.01 | Kommen die Milas ihrer Verantwortung von fachlichem Second Level Support nach? | | | 12_NRW_Sozialplattform |
| R6.1.1 | Kommen die Milas ihrer Verantwortung von fachlichem Second Level Support nach? | keine Angabe | Keine Erfahrungswerte, bzw. nicht für Bela nachvollziehbar | 12_NRW_Sozialplattform |
| R6.1.2 | Hat sich etwas für die Fachlichkeit verändert? | keine Angabe | s. R6 01 | 12_NRW_Sozialplattform |
| R6.1.3 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfragen? | Gut | | 12_NRW_Sozialplattform |
| R6.1.4 | Wurde eine Instanz etabliert, um Ticket-Fehlzuordnungen zu korrigieren? | Nein | Jeder Instanz des Supports obliegt es selbst Fehlzuweisungen kenntlich zu machen; Ei | 12_NRW_Sozialplattform |
| R6.1.5 | Inwiefern bildet diese Rolle die unterschiedlichen Länderrechte ab? | keine Angabe | S. R05 1.3 | 12_NRW_Sozialplattform |
| R6.1.6 | Wie wurde der fachliche Second Level Support bisher bei den EFA-Diensten in Bezug auf Landesrecht gelöst? | keine Angabe | Frage unklar | 12_NRW_Sozialplattform |
| R7 | Second Level Support (technisch) Mila | | | 12_NRW_Sozialplattform |
| R7.01 | Kommen die Milas ihrer Verantwortung von technischem Second Level Support nach? | | | 12_NRW_Sozialplattform |
| R7.1.1 | Kommen die Milas ihrer Verantwortung von technischem Second Level Support nach? | trifft nicht zu | Es bestehen keine Erfahrungswerte, da die Strukturen fehlen. | 12_NRW_Sozialplattform |
| R7.1.2 | Hat sich etwas für die landesinternen IT-Dienstleister geändert? | Nein | S. R7 01 | 12_NRW_Sozialplattform |
| R7.1.3 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfragen? | Gut | Freitext | 12_NRW_Sozialplattform |
| R7.1.4 | Wurde eine Instanz etabliert wurde, um Ticket-Fehlzuordnungen zu korrigieren? | Nein | S. R6 1.3 | 12_NRW_Sozialplattform |
| R7.1.5 | Wurden zusätzlichen Rollen oder Organisationseinheiten geschaffen? | keine Angabe | Dem Bela nicht nachvollziehbar | 12_NRW_Sozialplattform |
| R7.1.6 | Klappt die Regionalisierung der technischen Fragestellungen? | trifft eher zu | Ja, da Zuordnung auf Grund der Fehlerursachen meist eindeutig | 12_NRW_Sozialplattform |
| R7.1.7 | Gibt es eine Unterscheidung der Fragestellungen zwischen kommunaler Zuständigkeit und Landeszuständigkeit? | Nein | Nicht i.S.d. Incident Management | 12_NRW_Sozialplattform |
| R8 | Service Desk / First Level Support Mila | | | 12_NRW_Sozialplattform |
| R8.01 | Ist First Level Support in jedem Mila ausreichend gewährleistet? | | | 12_NRW_Sozialplattform |
| R8.1.1 | Ist First Level Support in jedem Mila ausreichend gewährleistet? | Nein | Befähigung der 115 nicht ausreichend; Bisweilen keine anderweitigen Strukturen auf | 12_NRW_Sozialplattform |
| R8.1.2 | Welche Interimslösungen wurden geschaffen? | Eigener Service Desk der Sozialplat | - | 12_NRW_Sozialplattform |
| R8.1.3 | Gibt es einen Unterschied zwischen dem First-Level-Support mit der 115 und sonstigen Anbietern des First-Level-Supports? | Ja | Da die 115 nicht flächendeckend zur Verfügung steht und oftmals nicht ausreichend t | 12_NRW_Sozialplattform |
| R8.02 | Fragen an die 115 (nicht Teil unserer Interviews): | | | 12_NRW_Sozialplattform |
| R8.2.1 | Was können wir von den Support Piloten der 115 lernen? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 12_NRW_Sozialplattform |
| R8.2.2 | Wie können die Anfragenden (Bürger:innen/ Verwaltungsmitarbeiter:innen) eine Rückmeldung über die Behebung ihres Problems erhalten? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 12_NRW_Sozialplattform |
| R8.2.3 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfragen? | Befriedigend | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 12_NRW_Sozialplattform |
| R8.2.4 | Wie werden Erfahrungen zu häufigen Fragestellungen zu einzelnen Diensten oder übergreifenden Komponenten zwischen den Ländern geteilt? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 12_NRW_Sozialplattform |

| | | | | |
|--------|---|--|--|-------------------|
| S1 | Bereitstellung First-Level-Support | | | 1_MV_Mitnutzung |
| S1.01 | Fragen an die 115 (nicht Teil unserer Interviews) | | | 1_MV_Mitnutzung |
| S1.1.1 | Funktioniert die abschließende Bearbeitung im First Level mithilfe der 115 Mitarbeiter? | trifft eher nicht zu | Aktuell liegen keine Daten dazu vor, welche Informationen zu EFA-Diensten in der 115 vorhanden sind. | 1_MV_Mitnutzung |
| S1.1.2 | Gibt es Daten zu Anrufvolumen und typischen Fragestellungen? | Nein | punktuell, zu wenig Fälle | 1_MV_Mitnutzung |
| S1.02 | Nutzung anderer Service Center | | | 1_MV_Mitnutzung |
| S1.2.1 | Wie funktioniert der Support, falls der First-Level-Support nicht von der 115 bereitgestellt wird? | | Hier fehlt die Auswahl "keine Angabe". Aktuell wird nur die 115 als 1st Level genutzt. | 1_MV_Mitnutzung |
| S1.03 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird | | | 1_MV_Mitnutzung |
| S1.3.1 | Wurde ein First-Level-Support eingerichtet? | Ja | Zunächst nur Beauskunftung auf Basis der 115 Datenbankziel ist es, dass die 115 die technischen Problemen an Basisdiensten, technischen Problemen an Basisdiensten, technischen Problemen an Basisdiensten | 1_MV_Mitnutzung |
| S1.3.2 | Gab es einen zeitlich ausreichenden Vorlauf bei Übernahme von (neuen) Online-Diensten? | trifft nicht zu | Wissensmanagement Prozesse für die 115 sind noch nicht geklärt | 1_MV_Mitnutzung |
| S1.3.3 | Wer übernimmt die Organisation? | | Bisher noch nicht auf den Support von EFA-Online Diensten eingestellt. Das ist ein Prozess, den die 115 versucht beim Aufbau zu unterstützen. | 1_MV_Mitnutzung |
| S1.3.4 | Welche technischen und organisatorischen Maßnahmen mussten hierzu durchgeführt werden? | | Bisher noch nicht erfolgt. Wissensmanagement Prozesse für die 115 sind noch nicht auf Support der EFA-Dienste ausgerichtet, daher bisher nur die 115 noch nicht auf Support der EFA-Dienste ausgerichtet, daher bisher nur die 115 noch nicht auf Support der EFA-Dienste ausgerichtet, daher bisher nur die 115 | 1_MV_Mitnutzung |
| S1.3.5 | Welche Aufwände oder Kosten waren für Einrichtung des First-Level-Supports erforderlich? | | 115 noch nicht auf Support der EFA-Dienste ausgerichtet, daher bisher nur die 115 noch nicht auf Support der EFA-Dienste ausgerichtet, daher bisher nur die 115 | 1_MV_Mitnutzung |
| S1.3.6 | Gibt es Erkenntnisse zu Fallzahlen für Online-Dienste, falls ja, welche? | Nein | Nein, bisher keine. Dies erschwert ebenfalls die Bedarfsplanung für eine | 1_MV_Mitnutzung |
| S1.3.7 | Musste für den First-Level-Support neues Personal aufgebaut werden? | trifft nicht zu | Nein, siehe oben. Fehlende Aufwandschätzung | 1_MV_Mitnutzung |
| S2 | Verantwortlichkeiten Second- und Third-Level-Support | | | 1_MV_Mitnutzung |
| S2.01 | Ist die Kommunikationsmatrix hilfreich? Können die Länder damit arbeiten? | trifft zu | Wurde bisher nicht wirklich verwendet. Es soll jetzt jedoch ein weiterer | 1_MV_Mitnutzung |
| S2.02 | Ist die Kommunikationsmatrix ausreichend? Was fehlt? | keine Angabe | | 1_MV_Mitnutzung |
| S2.03 | Funktioniert die Weiterleitung an Second und Third Level Support? | | | 1_MV_Mitnutzung |
| S2.3.1 | Funktioniert die Weiterleitung an Second und Third Level Support? | trifft nicht zu | Fachliche Weiterleitung eher ja Technische Weiterleitung eher nein | 1_MV_Mitnutzung |
| S2.3.2 | Wurde für den OD eine zuständige Stelle für den technischen Betrieb u | Nein | Siehe Zeile 16. Wird erst im Laufe dieses Jahres erarbeitet. | 1_MV_Mitnutzung |
| S2.3.3 | Wie wird diese Weiterleitung realisiert? | | Noch zu erarbeiten | 1_MV_Mitnutzung |
| S2.3.4 | Sollte bundesweit einheitlich vorgegeben werden, ob der IT-DL des Bel Ja | | Ja, es sollte einheitlich vorgegeben werden, dass ein MiLa erstmal prüft, ob der Fehler im eigenen Land liegt. Der 2nd Level Service Desk in MV | 1_MV_Mitnutzung |
| S2.3.5 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfragen? Gibt es eine Methode, um | trifft nicht zu | Hier fehlt die Auswahl "keine Angabe". Bisher keine Erfahrungswerte. | 1_MV_Mitnutzung |
| S2.04 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird | | | 1_MV_Mitnutzung |
| S2.4.1 | Wurde mit den IT-Dienstleistern, die Online-Dienste bereitstellen, ein "Nein | | Aus Inbound-Perspektive zu viele Akteure mit unterschiedlichen Konzepten | 1_MV_Mitnutzung |
| S2.4.2 | Falls ein "Betriebs- und Support-Konzept" erarbeitet und umgesetzt wu | Nein | Mir liegen hierzu keine Informationen vor | 1_MV_Mitnutzung |
| S3 | Wissensmanagement (FAQ; Workarounds; Kategorisierungen) | | | 1_MV_Mitnutzung |
| S3.01 | Funktioniert die Übergabe von allgemeinen Infos, FAQs und Schulungsunterlagen zum OD an den First Level Support? | | | 1_MV_Mitnutzung |
| S3.1.1 | Funktioniert die Übergabe von allgemeinen Infos, FAQs und Schulungs | keine Angabe | Mir liegen hierzu keine Informationen vor | 1_MV_Mitnutzung |
| S3.1.2 | Welche Umsetzungsbeispiele für FAQs etc. gibt es und was funktioniert gut? | | Mir liegen hierzu keine Informationen vor | 1_MV_Mitnutzung |
| S3.1.3 | Welche Informationen fehlen? Wer muss diese zur Verfügung stellen? | | Mir liegen hierzu keine Informationen vor | 1_MV_Mitnutzung |
| S3.1.4 | Sind die Kontakte für die Weiterleitung an den fachlichen und technisc | trifft nicht zu | Siehe Zeile 19 und 20 | 1_MV_Mitnutzung |
| S3.1.5 | Welche weiteren Optionen wurden genutzt, um Wissen (z.B. typische Fehler und Lösungen, Verfahrensh | Nein | Einheitlicher Betriebssteckbrief mit allen wichtigen Informationen zum | 1_MV_Mitnutzung |
| S3.1.6 | Welche weiteren Herausforderungen treten beim Wissensmanagement auf? | | Deutschlandweit übergreifende Lösung notwendig | 1_MV_Mitnutzung |
| S3.02 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird | | | 1_MV_Mitnutzung |
| S3.2.1 | Stellt das BeLa die Informationen für die Beauskunftung im First-Level-keine Angabe | | Evaluation wird aus Sicht des MiLa ausgefüllt, daher hier keine Angabe | 1_MV_Mitnutzung |
| S3.2.2 | Falls die Informationen durch die BeLa nicht anhand von XZufi bereitgestellt werden, in welchem Form | | Evaluation wird aus Sicht des MiLa ausgefüllt, daher hier keine Angabe | 1_MV_Mitnutzung |
| S3.2.3 | Können insbesondere Informationen zur Handhabung von komplexen Online-Dienste tatsächlich allein d | | Evaluation wird aus Sicht des MiLa ausgefüllt, daher hier keine Angabe | 1_MV_Mitnutzung |
| S3.2.4 | Besteht z. B. die Möglichkeit, dass der First Level Support aus der Praxis: Nein | | Evaluation wird aus Sicht des MiLa ausgefüllt, daher hier keine Angabe | 1_MV_Mitnutzung |
| S4 | Übergreifende Ticketverantwortung | | | 1_MV_Mitnutzung |
| S4.01 | Welche Instanz wurde etabliert um die Nachverfolgung des Ticketzustandes bzw. eine Prüfung der abge: | Keine | | 1_MV_Mitnutzung |
| S4.02 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | | 1_MV_Mitnutzung |
| S4.2.1 | Wurde ein Prozess eingerichtet, der den First-Level-Support dazu befäh | Nein | Aktuell werden nur die Standard Prozesse der 115 verwendet. Es gibt ke | 1_MV_Mitnutzung |
| S4.2.2 | Falls ja: Welche technischen und organisatorischen Maßnahmen mussten hierzu durchgeführt werden? | | Keine Angabe | 1_MV_Mitnutzung |
| S4.2.3 | Falls ja: Welche Aufwände oder Kosten waren für die Einrichtung erforderlich? | | Keine Angabe | 1_MV_Mitnutzung |
| S4.2.4 | Gibt es Erkenntnisse zu Fallzahlen (Wie oft werden Ticket-Status durch | Nein | Hierzu liegen bisher keine Daten vor. | 1_MV_Mitnutzung |
| S5 | Ticketsystem | | | 1_MV_Mitnutzung |
| S5.01 | Werden bereits Ticketsysteme oder Issue-Tracker (wie beispielsweise Jira, Zammad, Request, Tracker, GitLab, GitHub, OTRS, etc.) genutzt? Bzw. welche Übergangslösungen wurr | | | 1_MV_Mitnutzung |
| S5.1.1 | Werden bereits Ticketsysteme oder Issue-Tracker (wie beispielsweise Ji | Nein | Bisher wird im MiLa kein übergreifendes Ticketsystem für EFA-OD verwe | 1_MV_Mitnutzung |
| S5.1.2 | Zwischen wem werden die Ticketsysteme genutzt? | | Keine Angabe | 1_MV_Mitnutzung |
| S5.1.3 | Welche Herausforderungen gibt es bei einem Routing über E-Mail? | | Informationen gehen schnell verloren | 1_MV_Mitnutzung |
| S5.1.4 | Wie funktionieren die technischen Schnittstellen (Tickets) zwischen den Ländern? | | Keine Angabe | 1_MV_Mitnutzung |
| S5.1.5 | Müssen weitere /detailliertere Angaben für die Ticketsysteme gemacht Ja | | Standard für Tickets wäre sicherlich hilfreich | 1_MV_Mitnutzung |
| S5.1.6 | Ist die Kommunikationsmatrix an dieser Stelle hilfreich? | trifft eher zu | Muss noch erarbeitet werden, wird sich also erst in Zukunft herausstellen | 1_MV_Mitnutzung |
| S5.04 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | | 1_MV_Mitnutzung |
| S5.4.1 | Falls ein Ticket-System eingesetzt wird: Welche technischen und organisatorischen Maßnahmen musster | | Bisher wird kein Ticket-System genutzt | 1_MV_Mitnutzung |
| S5.4.2 | Welche Aufwände oder Kosten waren für die Einrichtung erforderlich? | | Keine Angabe | 1_MV_Mitnutzung |
| S5.4.3 | Gibt es Erkenntnisse zu Fallzahlen (insb. bzgl. der Weiterleitung von An | Nein | Bisher nicht | 1_MV_Mitnutzung |
| S5.4.4 | Wie werden Anfragen zwischen dem First-Level- und dem Second-Level-Support übergeben?)) Ausschlie | | Bisher nicht | 1_MV_Mitnutzung |
| S5.4.5 | Ist die digitale Übernahme von Statusinformationen zu Tickets aus dem | Nein | Bisher nicht | 1_MV_Mitnutzung |
| S5.4.6 | Gibt es in den Ticketsystemen eine einheitliche Kategorisierung und fe | Nein | Bisher nicht | 1_MV_Mitnutzung |
| S6 | Reporting MiLa | | | 1_MV_Mitnutzung |
| S6.01 | Welche Statistiken werden erhoben? | | | 1_MV_Mitnutzung |
| S6.1.1 | Welche Statistiken werden erhoben? | | Mir liegen hierzu leider keine Informationen vor | 1_MV_Mitnutzung |
| S6.1.2 | Wie werden diese genutzt? | keine Angabe | | 1_MV_Mitnutzung |
| S6.1.3 | Sind die Statistiken hilfreich? | keine Angabe | | 1_MV_Mitnutzung |
| S6.1.4 | Steht Nutzen und Aufwand in Relation? | keine Angabe | | 1_MV_Mitnutzung |
| S6.1.5 | Wie häufig sollten die Reportings erfolgen? | keine Angabe | | 1_MV_Mitnutzung |
| S6.1.6 | Wie häufig sollten die Reportings zwischen MiLa und BeLa geteilt werd | keine Angabe | | 1_MV_Mitnutzung |
| S6.1.7 | Werden die erhobenen Daten zwischen den Diensten abgestimmt, um | keine Angabe | | 1_MV_Mitnutzung |
| S6.02 | Braucht es allgemeine Vorgaben welche Statistiken erfasst werden mü: Ja | | Dies sollte einheitlich über die 115 erfolgen | 1_MV_Mitnutzung |
| S6.03 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | | 1_MV_Mitnutzung |
| S6.3.1 | Könnte die Anforderung umgesetzt werden? | keine Angabe | | 1_MV_Mitnutzung |
| S6.3.2 | Mussten die bestehenden Reporting-Strukturen angepasst werden? Fal | keine Angabe | Bisher nicht erfolgt | 1_MV_Mitnutzung |
| S6.3.3 | Welche Aufwände oder Kosten waren für die Einrichtung erforderlich? | | Bisher nicht | 1_MV_Mitnutzung |
| S7 | Reporting BeLa | | | 1_MV_Mitnutzung |
| S7.01 | Welche Statistiken werden erhoben? | | | 1_MV_Mitnutzung |
| S7.1.1 | Welche Statistiken werden erhoben? | | | 1_MV_Mitnutzung |
| S7.1.2 | Wie werden diese genutzt? | keine Angabe | | 1_MV_Mitnutzung |
| S7.1.3 | Sind die Statistiken hilfreich? | keine Angabe | | 1_MV_Mitnutzung |
| S7.1.4 | Gibt es Statistiken zur Häufigkeit der Nutzung der Dienste? | keine Angabe | | 1_MV_Mitnutzung |
| S7.1.5 | Stehen Nutzen und Aufwand in Relation? | keine Angabe | | 1_MV_Mitnutzung |
| S7.1.6 | Wie häufig sollten die Reportings erfolgen? | keine Angabe | | 1_MV_Mitnutzung |
| S7.1.7 | Wie häufig sollten die Reportings zwischen MiLa und BeLa geteilt werd | keine Angabe | | 1_MV_Mitnutzung |
| S7.02 | Braucht es allgemeine Vorgaben welche Statistiken erfasst werden mü: Ja | | Auswertung zu eingereichten Anträgen sollten je EFA-Dienst je Kommun | 1_MV_Mitnutzung |
| S7.03 | Müssen weitere Vorgaben für einen funktionierenden Inzidenzprozess Ja | | Standard wie xTickets sollte für den übergreifenden Austausch von Stör: | 1_MV_Mitnutzung |
| S8 | Service Level | | | 1_MV_Mitnutzung |
| S8.1.1 | Müssen bestimmte Service Level allgemeingültig vorgegeben werden? Nein | | Vielleicht in Zukunft, aktuell würde ich mich auf andere, dringendere Th | 1_MV_Mitnutzung |
| S8.1.2 | Wie sehen Antwort- und Reaktionszeiten aus? | | Freitext | 1_MV_Mitnutzung |
| S8.1.3 | Wie sehen Wiederherstellungszeiten aus? | | Freitext | 1_MV_Mitnutzung |
| S8.1.4 | Wie lange waren Dienste bereits offline / nicht erreichbar für Bürger:innen? | | Freitext | 1_MV_Mitnutzung |
| S8.1.5 | Wie werden diese überwacht? | | Freitext | 1_MV_Mitnutzung |
| S8.1.6 | Inwiefern sollten Vorgaben zum Monitoring bei EFA-Diensten im Betrieb ergänzt werden? | | Freitext | 1_MV_Mitnutzung |
| S1 | Bereitstellung First-Level-Support | | | 2_NRW_Anerkennung |
| S1.01 | Fragen an die 115 (nicht Teil unserer Interviews) | Wird nicht genutzt, daher entfällt diese Kategorie | | 2_NRW_Anerkennung |
| S1.1.1 | Funktioniert die abschließende Bearbeitung im First Level mithilfe der bereitgestellten Informationen? | | | 2_NRW_Anerkennung |
| S1.1.2 | Gibt es Daten zu Anrufvolumen und typischen Fragestellungen? | | | 2_NRW_Anerkennung |
| S1.02 | Nutzung anderer Service Center | | | 2_NRW_Anerkennung |
| S1.2.1 | Wie funktioniert der Support, falls der First-Level-Support nicht von der 115 bereitgestellt wird? | Gut | Der technische Support wird aktuell durch die Staatskanzlei NRW zur Ve | 2_NRW_Anerkennung |
| S1.03 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird | Wird nicht genutzt, daher entfällt diese Kategorie | | 2_NRW_Anerkennung |
| S1.3.1 | Wurde ein First-Level-Support eingerichtet? | | | 2_NRW_Anerkennung |
| S1.3.2 | Gab es einen zeitlich ausreichenden Vorlauf bei Übernahme von (neuen) Online-Diensten? | | | 2_NRW_Anerkennung |
| S1.3.3 | Wer übernimmt die Organisation? | | | 2_NRW_Anerkennung |
| S1.3.4 | Welche technischen und organisatorischen Maßnahmen mussten hierzu durchgeführt werden? | | | 2_NRW_Anerkennung |
| S1.3.5 | Welche Aufwände oder Kosten waren für Einrichtung des First-Level-Supports erforderlich? | | | 2_NRW_Anerkennung |
| S1.3.6 | Gibt es Erkenntnisse zu Fallzahlen für Online-Dienste, falls ja, welche? | | | 2_NRW_Anerkennung |
| S1.3.7 | Musste für den First-Level-Support neues Personal aufgebaut werden? Falls ja, steht bereits zusätzliches Personal zum First-Level-Support für Online-Dienste zur Verfügung? | | | 2_NRW_Anerkennung |
| S2 | Verantwortlichkeiten Second- und Third-Level-Support | | | 2_NRW_Anerkennung |

| | | | | |
|--------|---|---|---|-------------------|
| S2.01 | Ist die Kommunikationsmatrix hilfreich? Können die Länder damit arbeiten? | keine Angabe | Die Kommunikationsmatrix ist noch in Erstellung. | 2_NRW_Anerkennung |
| S2.02 | Ist die Kommunikationsmatrix ausreichend? Was fehlt? | keine Angabe | Die Kommunikationsmatrix ist noch in Erstellung. | 2_NRW_Anerkennung |
| S2.03 | Funktioniert die Weiterleitung an Second und Third Level Support? | | | 2_NRW_Anerkennung |
| S2.3.1 | Funktioniert die Weiterleitung an Second und Third Level Support? | trifft eher zu | Technische Tickets werden durch den First-Level Support weitergeleitet | 2_NRW_Anerkennung |
| S2.3.2 | Wurde für den OD eine zuständige Stelle für den technischen Betrieb u Ja | | Für den technischen Betrieb des ODs ist der IT-Dienstleister des Belas z | 2_NRW_Anerkennung |
| S2.3.3 | Wie wird diese Weiterleitung realisiert? | | Für den technischen Support wie unter 3.1 beschrieben. Für den fachlich | 2_NRW_Anerkennung |
| S2.3.4 | Sollte bundesweit einheitlich vorgegeben werden, ob der IT-DL des Bel | Nein | Der IT-DL des Mila ist für den technischen Second Level Support der zus | 2_NRW_Anerkennung |
| S2.3.5 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfra | Befriedigend | Bei fachlichen Fragen verweist der First-Level-Support aktuell an die im | 2_NRW_Anerkennung |
| S2.04 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird | Wird nicht genutzt, daher entfällt diese Kategorie | | 2_NRW_Anerkennung |
| S2.4.1 | Wurde mit den IT-Dienstleistern, die Online-Dienste bereitstellen, ein "Betriebs- und Support-Konzept" erarbeitet und umgesetzt? | | | 2_NRW_Anerkennung |
| S2.4.2 | Falls ein "Betriebs- und Support-Konzept" erarbeitet und umgesetzt wurde: Wurde das Personal, das den First Level Support leisten soll, dahingehend geschult? | | | 2_NRW_Anerkennung |
| S3 | Wissensmanagement (FAQ; Workarounds; Kategorisierungen) | | | 2_NRW_Anerkennung |
| S3.01 | Funktioniert die Übergabe von allgemeinen Infos, FAQs und Schulungsunterlagen zum OD an den First Level Support? | | | 2_NRW_Anerkennung |
| S3.1.1 | Funktioniert die Übergabe von allgemeinen Infos, FAQs und Schulungsunterlagen zum OD an den First Level Support? | keine Angabe | Hilfestellung seitens BeV: Der BeV hat Schulungsunterlagen für den Betrieb | 2_NRW_Anerkennung |
| S3.1.2 | Welche Umsetzungsbeispiele für FAQs etc. gibt es und was funktioniert gut? | | Es wurden die Antragsstrecken als PDF-Dokumente mit Erläuterungen b | 2_NRW_Anerkennung |
| S3.1.3 | Welche Informationen fehlen? Wer muss diese zur Verfügung stellen? | | Bisher gibt es seitens des Betreibers der Supporthotline noch keine Rück | 2_NRW_Anerkennung |
| S3.1.4 | Sind die Kontakte für die Weiterleitung an den fachlichen und technischen Support? | trifft zu | Ja, die Kontakte des Second Level Supports liegen den Verantwortlichen z | 2_NRW_Anerkennung |
| S3.1.5 | Welche weiteren Optionen wurden genutzt, um Wissen (z.B. typische Fehler und Lösungen, Verfahrensh | | Aktuell wird hier das Projekt Jira verwendet um bekannte Fehler zu trac | 2_NRW_Anerkennung |
| S3.1.6 | Welche weiteren Herausforderungen treten beim Wissensmanagement auf? | | Viel wissen liegt aktuell noch im Projektteam vor, dies gilt es im Rahme | 2_NRW_Anerkennung |
| S3.02 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird | Wird nicht genutzt, daher entfällt diese Kategorie | | 2_NRW_Anerkennung |
| S3.2.1 | Stellt das Bel die Informationen für die Beauftragung im First-Level-Support zu Online-Diensten anhand der Leistungsbeschreibungen im XZuFi-Standard über die 115-Software | | | 2_NRW_Anerkennung |
| S3.2.2 | Falls die Informationen durch die Bel nicht anhand von XZuFi bereitgestellt werden, in welchen Formaten werden die Informationen bereitgestellt und warum? | | | 2_NRW_Anerkennung |
| S3.2.3 | Können insbesondere Informationen zur Handhabung von komplexen Online-Diensten tatsächlich allein durch die Leistungsbeschreibungen abgedeckt werden? Wie können Hand | | | 2_NRW_Anerkennung |
| S3.2.4 | Besteht z. B. die Möglichkeit, dass der First Level Support aus der Praxis heraus Nutzerprobleme weiterleiten kann und werden bzw. wurden diese in den FAQ berücksichtigt? | | | 2_NRW_Anerkennung |
| S4 | Übergreifende Ticketverantwortung | | | 2_NRW_Anerkennung |
| S4.01 | Welche Instanz wurde etabliert um die Nachverfolgung des Ticketzustandes bzw. eine Prüfung der abge | Aktuell gibt es keinen Rückkanal für technische Fehlertickets, d.h. der N | | 2_NRW_Anerkennung |
| S4.02 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird | Wird nicht genutzt, daher entfällt diese Kategorie | | 2_NRW_Anerkennung |
| S4.2.1 | Wurde ein Prozess eingerichtet, der den First-Level-Support dazu befähigt, gegenüber Bürgerinnen und Bürgern Auskunft zum Bearbeitungsstatus einer Anfrage zu erteilen, undal | | | 2_NRW_Anerkennung |
| S4.2.2 | Falls ja: Welche technischen und organisatorischen Maßnahmen mussten hierzu durchgeführt werden? | | | 2_NRW_Anerkennung |
| S4.2.3 | Falls ja: Welche Aufwände oder Kosten waren für die Einrichtung erforderlich? | | | 2_NRW_Anerkennung |
| S4.2.4 | Gibt es Erkenntnisse zu Fallzahlen (Wie oft werden Ticket-Status durch Bürgerinnen und Bürger nachgefragt)?, Falls ja, welche? | | | 2_NRW_Anerkennung |
| S5 | Ticketssystem | | | 2_NRW_Anerkennung |
| S5.01 | Werden bereits Ticketssysteme oder Issue-Tracker (wie beispielsweise Jira, Zammad, Request, Tracker, GitLab, GitHub, OTRS, etc.) genutzt? Bzw. welche Übergangslösungen wurd | Ja | Für den Projektbetrieb wurde Jira verwendet (Fehlertracking, Anforder | 2_NRW_Anerkennung |
| S5.1.1 | Werden bereits Ticketssysteme oder Issue-Tracker (wie beispielsweise Jira) | Ja | Für den Projektbetrieb wurde Jira verwendet (Fehlertracking, Anforder | 2_NRW_Anerkennung |
| S5.1.2 | Zwischen wem werden die Ticketssysteme genutzt? | | Remedy: Zwischen der Staatskanzlei (First-Level) und IT.NRW (Second-Le | 2_NRW_Anerkennung |
| S5.1.3 | Welche Herausforderungen gibt es bei einem Routing über E-Mail? | | insbesondere bei Anforderungen besteht ein höherer Aufwand diese für | 2_NRW_Anerkennung |
| S5.1.4 | Wie funktionieren die technischen Schnittstellen (Tickets) zwischen den Ländern? | | Aktuell gibt es eine solche Schnittstelle noch nicht. Auch da hier zur Zeit | 2_NRW_Anerkennung |
| S5.1.5 | Müssen weitere /detailliertere Angaben für die Ticketssysteme gemacht keine Angabe | | Wie oben beschrieben sind diese Länderübergreifend (noch) nicht im Ei | 2_NRW_Anerkennung |
| S5.1.6 | Ist die Kommunikationsmatrix an dieser Stelle hilfreich? | keine Angabe | Die Kommunikationsmatrix ist noch in Erstellung. | 2_NRW_Anerkennung |
| S5.04 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | Wird nicht genutzt, daher entfällt diese Kategorie | | 2_NRW_Anerkennung |
| S5.4.1 | Falls ein Ticket-System eingesetzt wird: Welche technischen und organisatorischen Maßnahmen mussten hierzu durchgeführt werden? | | | 2_NRW_Anerkennung |
| S5.4.2 | Welche Aufwände oder Kosten waren für die Einrichtung erforderlich? | | | 2_NRW_Anerkennung |
| S5.4.3 | Gibt es Erkenntnisse zu Fallzahlen (insb. bzgl. der Weiterleitung von Anfragen zwischen Mila und BeLa)? Falls ja, welche? | | | 2_NRW_Anerkennung |
| S5.4.4 | Wie werden Anfragen zwischen dem First-Level- und dem Second-Level-Support übergeben?1) Ausschließlich telefonisch2) Telefonisch und in Form von Tickets als E-Mail3) Telef | | | 2_NRW_Anerkennung |
| S5.4.5 | Ist die digitale Übernahme von Statusinformationen zu Tickets aus dem Second- und Third-Level-Support in das Ticket-System des First-Level-Supports möglich und entsprechen | | | 2_NRW_Anerkennung |
| S5.4.6 | Gibt es in den Ticketssystemen eine einheitliche Kategorisierung und festgesetzte Anforderungen an eine Priorisierung? | | | 2_NRW_Anerkennung |
| S6 | Reporting Mila | | | 2_NRW_Anerkennung |
| S6.01 | Welche Statistiken werden erhoben? | | | 2_NRW_Anerkennung |
| S6.1.1 | Welche Statistiken werden erhoben? | | Eine Statistikkomponente erfasst die auf der Produktivumgebung verser | 2_NRW_Anerkennung |
| S6.1.2 | Wie werden diese genutzt? | | Diese dienen, nach dem durch den SK beschlossenen Verteilsschlüssel, z | 2_NRW_Anerkennung |
| S6.1.3 | Sind die Statistiken hilfreich? | trifft zu | Ja, da sonst keine Abrechnung nach tatsächlicher Nutzung erfolgen kanr | 2_NRW_Anerkennung |
| S6.1.4 | Steht Nutzen und Aufwand in Relation? | trifft zu | Ja, da sonst keine Abrechnung nach tatsächlicher Nutzung erfolgen kanr | 2_NRW_Anerkennung |
| S6.1.5 | Wie häufig sollten die Reportings erfolgen? | | Mindestens einmal im Jahr (zum Abrechnungsstichtag). | 2_NRW_Anerkennung |
| S6.1.6 | Wie häufig sollten die Reportings zwischen Mila und BeLa geteilt werden? | | Mindestens einmal im Jahr (zum Abrechnungsstichtag). | 2_NRW_Anerkennung |
| S6.1.7 | Werden die erhobenen Daten zwischen den Diensten abgestimmt, um | trifft nicht zu | Aktuell nein. | 2_NRW_Anerkennung |
| S6.02 | Braucht es allgemeine Vorgaben welche Statistiken erfasst werden mü: Ja | | Um eine Vergleichbarkeit herzustellen wären solche Vorgaben hilfreich. | 2_NRW_Anerkennung |
| S6.03 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | Wird nicht genutzt, daher entfällt diese Kategorie | | 2_NRW_Anerkennung |
| S6.3.1 | Konnte die Anforderung umgesetzt werden? | | | 2_NRW_Anerkennung |
| S6.3.2 | Mussten die bestehenden Reporting-Strukturen angepasst werden? Falls ja, welche technischen und organisatorischen Maßnahmen mussten hierzu durchgeführt werden? | | | 2_NRW_Anerkennung |
| S6.3.3 | Welche Aufwände oder Kosten waren für die Einrichtung erforderlich? | | | 2_NRW_Anerkennung |
| S7 | Reporting BeLa | | | 2_NRW_Anerkennung |
| S7.01 | Welche Statistiken werden erhoben? | | | 2_NRW_Anerkennung |
| S7.1.1 | Welche Statistiken werden erhoben? | | Eine Statistikkomponente er Siehe hierzu auch die Fragen unter S6 | 2_NRW_Anerkennung |
| S7.1.2 | Wie werden diese genutzt? | | Diese dienen, nach dem durch den SK beschlossenen Verteilsschlüssel, z | 2_NRW_Anerkennung |
| S7.1.3 | Sind die Statistiken hilfreich? | trifft zu | Ja, da sonst keine Abrechnung nach tatsächlicher Nutzung erfolgen kanr | 2_NRW_Anerkennung |
| S7.1.4 | Gibt es Statistiken zur Häufigkeit der Nutzung der Dienste? | Nein | | 2_NRW_Anerkennung |
| S7.1.5 | Stehen Nutzen und Aufwand in Relation? | trifft eher zu | Ja relevant zur Abrechnung, die Statistiken lassen sich in dem Fall ebenf | 2_NRW_Anerkennung |
| S7.1.6 | Wie häufig sollten die Reportings erfolgen? | | Mindestens einmal im Jahr (zum Abrechnungsstichtag). | 2_NRW_Anerkennung |
| S7.1.7 | Wie häufig sollten die Reportings zwischen Mila und BeLa geteilt werden? | | Mindestens einmal im Jahr (zum Abrechnungsstichtag). | 2_NRW_Anerkennung |
| S7.02 | Braucht es allgemeine Vorgaben welche Statistiken erfasst werden mü: Ja | | Um eine Vergleichbarkeit herzustellen wären solche Vorgaben hilfreich. | 2_NRW_Anerkennung |
| S7.03 | Müssen weitere Vorgaben für einen funktionierenden Inzidenzprozess | Nein | | 2_NRW_Anerkennung |
| S8 | Service Level | | | 2_NRW_Anerkennung |
| S8.1.1 | Müssen bestimmte Service Level allgemeingültig vorgegeben werden? Nein | | | 2_NRW_Anerkennung |
| S8.1.2 | Wie sehen Antwort- und Reaktionszeiten aus? | | Diese sind in den SLAs vereinbart worden und orientieren sich am Stanc | 2_NRW_Anerkennung |
| S8.1.3 | Wie sehen Wiederherstellungszeiten aus? | | Es werden keine Wiederherstellungszeiten zugesagt. Dies ist aufgrund v | 2_NRW_Anerkennung |
| S8.1.4 | Wie lange waren Dienste bereits offline / nicht erreichbar für Bürger:innen? | | Aufgrund des kurzen Zeitraums im Linienbetrieb können noch keine vali | 2_NRW_Anerkennung |
| S8.1.5 | Wie werden diese überwacht? | | Es erfolgt ein detailliertes Monitoring durch IT.NRW | 2_NRW_Anerkennung |
| S8.1.6 | Inwiefern sollten Vorgaben zum Monitoring bei EFA-Diensten im Betrieb ergänzt werden? | | Vorgaben sollten für alle zur Verfügung stehen. | 2_NRW_Anerkennung |
| S1 | Bereitstellung First-Level-Support | | | 3_HE_Führerschein |
| S1.01 | Fragen an die 115 (nicht Teil unserer Interviews) | | | 3_HE_Führerschein |
| S1.1.1 | Funktioniert die abschließende Bearbeitung im First Level mithilfe der 1 keine Angabe | | aktuell ist die 115 an unsere Leistungen noch nicht angebunden | 3_HE_Führerschein |
| S1.1.2 | Gibt es Daten zu Anrufvolumen und typischen Fragestellungen? | Nein | Hier Daten ergänzen | 3_HE_Führerschein |
| S1.02 | Nutzung anderer Service Center | | | 3_HE_Führerschein |
| S1.2.1 | Wie funktioniert der Support, falls der First-Level-Support nicht von den Befriedigend | | je nach Leistung unterschiedlich | 3_HE_Führerschein |
| S1.03 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird | | | 3_HE_Führerschein |
| S1.3.1 | Wurde ein First-Level-Support eingerichtet? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HE_Führerschein |
| S1.3.2 | Gab es einen zeitlich ausreichenden Vorlauf bei Übernahme von (neuen) Online-Diensten? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HE_Führerschein |
| S1.3.3 | Wer übernimmt die Organisation? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HE_Führerschein |
| S1.3.4 | Welche technischen und organisatorischen Maßnahmen mussten hierzu durchgeführt werden? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HE_Führerschein |
| S1.3.5 | Welche Aufwände oder Kosten waren für Einrichtung des First-Level-Supports erforderlich? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HE_Führerschein |
| S1.3.6 | Gibt es Erkenntnisse zu Fallzahlen für Online-Dienste, falls ja, welche? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HE_Führerschein |
| S1.3.7 | Musste für den First-Level-Support neues Personal aufgebaut werden? Falls ja, steht bereits zusätzliches | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HE_Führerschein |
| S2 | Verantwortlichkeiten Second- und Third-Level-Support | | | 3_HE_Führerschein |
| S2.01 | Ist die Kommunikationsmatrix hilfreich? Können die Länder damit arbeiten? | trifft nicht zu | bislang war uns die Kommunikationsmatrix nicht bekannt | 3_HE_Führerschein |
| S2.02 | Ist die Kommunikationsmatrix ausreichend? Was fehlt? | trifft nicht zu | | 3_HE_Führerschein |
| S2.03 | Funktioniert die Weiterleitung an Second und Third Level Support? | | | 3_HE_Führerschein |
| S2.3.1 | Funktioniert die Weiterleitung an Second und Third Level Support? | trifft nicht zu | Grundsätzlich ja, die Strukturen könnten jedoch noch glatter ablaufen. I | 3_HE_Führerschein |
| S2.3.2 | Wurde für den OD eine zuständige Stelle für den technischen Betrieb u Ja | | Ja, ist im Abstimmungsschreiben festgelegt (technischer Ansprechpartn | 3_HE_Führerschein |
| S2.3.3 | Wie wird diese Weiterleitung realisiert? | aktuell händisch | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HE_Führerschein |
| S2.3.4 | Sollte bundesweit einheitlich vorgegeben werden, ob der IT-DL des Bel | Nein | aktuell besteht u.E. zu grosse Heterogenität für eine bundesweit einheit | 3_HE_Führerschein |
| S2.3.5 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfra | Mangelhaft | aktuell gibt es kein übergreifendes Ticketsystem | 3_HE_Führerschein |
| S2.04 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird | | | 3_HE_Führerschein |
| S2.4.1 | Wurde mit den IT-Dienstleistern, die Online-Dienste bereitstellen, ein "Betriebs- und Support-Konzept" erarbeitet und umgesetzt? | | € Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HE_Führerschein |
| S2.4.2 | Falls ein "Betriebs- und Support-Konzept" erarbeitet und umgesetzt wurde: Wurde das Personal, das der Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | | | 3_HE_Führerschein |
| S3 | Wissensmanagement (FAQ; Workarounds; Kategorisierungen) | | | 3_HE_Führerschein |
| S3.01 | Funktioniert die Übergabe von allgemeinen Infos, FAQs und Schulungsunterlagen zum OD an den First Level Support? | | | 3_HE_Führerschein |
| S3.1.1 | Funktioniert die Übergabe von allgemeinen Infos, FAQs und Schulungsunterlagen zum OD an den First Level Support? | trifft eher zu | FAQs werden zu den Leistungen weitergegeben. Schulungsunterlagen si | 3_HE_Führerschein |
| S3.1.2 | Welche Umsetzungsbeispiele für FAQs etc. gibt es und was funktioniert gut? | FAQ per pdf aktuell | angedacht ist, FAQs digital zur Verfügung zu stellen (z.B. auf Confluence | 3_HE_Führerschein |

| | | | | |
|--------|---|------------------------|---|-------------------|
| S3.1.3 | Welche Informationen fehlen? Wer muss diese zur Verfügung stellen? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HE_Führerschein |
| S3.1.4 | Sind die Kontakte für die Weiterleitung an den fachlichen und technischen Support? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HE_Führerschein |
| S3.1.5 | Welche weiteren Optionen wurden genutzt, um Wissen (z.B. typische FAQ Liste) | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HE_Führerschein |
| S3.1.6 | Welche weiteren Herausforderungen treten beim Wissensmanagement ein/einheitliches System mit saubere | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HE_Führerschein |
| S3.2 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird | | | 3_HE_Führerschein |
| S3.2.1 | Stellt das BeLa die Informationen für die Beauftragung im First-Level-? Nein | | | 3_HE_Führerschein |
| S3.2.2 | Falls die Informationen durch die BeLa nicht anhand von XZuFi bereitgestellt werden, in welchen Formaten werden die Informationen bereitgestellt und warum? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HE_Führerschein |
| S3.2.3 | Können insbesondere Informationen zur Handhabung von komplexen Online-Diensten tatsächlich allein durch die Leistungsbeschreibungen abgedeckt werden? Wie können Hand | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HE_Führerschein |
| S3.2.4 | Besteht z. B. die Möglichkeit, dass der First Level Support aus der Praxis heraus Nutzerprobleme weiterleitet? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HE_Führerschein |
| S4 | Übergreifende Ticketverantwortung | | | 3_HE_Führerschein |
| S4.01 | Welche Instanz wurde etabliert um die Nachverfolgung des Ticketzustands aktuell kein übergreifendes Ticket | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HE_Führerschein |
| S4.02 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | | 3_HE_Führerschein |
| S4.2.1 | Wurde ein Prozess eingerichtet, der den First-Level-Support dazu befähigt, gegenüber Bürgerinnen und | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HE_Führerschein |
| S4.2.2 | Falls ja: Welche technischen und organisatorischen Maßnahmen mussten hierzu durchgeführt werden? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HE_Führerschein |
| S4.2.3 | Falls ja: Welche Aufwände oder Kosten waren für die Einrichtung erforderlich? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HE_Führerschein |
| S4.2.4 | Gibt es Erkenntnisse zu Fallzahlen (Wie oft werden Ticket-Status durch Bürgerinnen und Bürger nachgefragt) | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HE_Führerschein |
| S5 | Ticketssystem | | | 3_HE_Führerschein |
| S5.01 | Werden bereits Ticketsysteme oder Issue-Tracker (wie beispielsweise Jira, Zammad, Request, Tracker, GitLab, GitHub, OTRS, etc.) genutzt? Bzw. welche Übergangslösungen wurden | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HE_Führerschein |
| S5.1.1 | Werden bereits Ticketsysteme oder Issue-Tracker (wie beispielsweise Jira) | | jedoch nur vom BeLa zu 2nd Level, künftig soll es ein Ticketssystem auch | 3_HE_Führerschein |
| S5.1.2 | Zwischen wem werden die Ticketsysteme genutzt? | | jedoch nur vom BeLa zu 2nd Level, künftig soll es ein Ticketssystem auch | 3_HE_Führerschein |
| S5.1.3 | Welche Herausforderungen gibt es bei einem Routing über E-Mail? | | Statusnachverfolgung, Rücklauf | 3_HE_Führerschein |
| S5.1.4 | Wie funktionieren die technischen Schnittstellen (Tickets) zwischen den Abteilungen? | | nicht vorhanden | 3_HE_Führerschein |
| S5.1.5 | Müssen weitere /detailliertere Angaben für die Ticketsysteme gemacht werden? | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HE_Führerschein |
| S5.1.6 | Ist die Kommunikationsmatrix an dieser Stelle hilfreich? | keine Angabe | bisher nicht bekannt, wird geprüft | 3_HE_Führerschein |
| S5.04 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | | 3_HE_Führerschein |
| S5.4.1 | Falls ein Ticket-System eingesetzt wird: Welche technischen und organisatorischen Maßnahmen mussten hierzu durchgeführt werden? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HE_Führerschein |
| S5.4.2 | Welche Aufwände oder Kosten waren für die Einrichtung erforderlich? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HE_Führerschein |
| S5.4.3 | Gibt es Erkenntnisse zu Fallzahlen (insb. bzgl. der Weiterleitung von Anfragen zwischen MiLa und BeLa)? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HE_Führerschein |
| S5.4.4 | Wie werden Anfragen zwischen dem First-Level- und dem Second-Level-Support übergeben? | | Ausschließlich | 3_HE_Führerschein |
| S5.4.5 | Ist die digitale Übernahme von Statusinformationen zu Tickets aus dem Second- und Third-Level-Support | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HE_Führerschein |
| S5.4.6 | Gibt es in den Ticketsystemen eine einheitliche Kategorisierung und festgesetzte Anforderungen an eine | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HE_Führerschein |
| S6 | Reporting MiLa | | | 3_HE_Führerschein |
| S6.01 | Welche Statistiken werden erhoben? | | | 3_HE_Führerschein |
| S6.1.1 | Welche Statistiken werden erhoben? | aktuell keine | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HE_Führerschein |
| S6.1.2 | Wie werden diese genutzt? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HE_Führerschein |
| S6.1.3 | Sind die Statistiken hilfreich? | trifft nicht zu | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HE_Führerschein |
| S6.1.4 | Steht Nutzen und Aufwand in Relation? | trifft nicht zu | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HE_Führerschein |
| S6.1.5 | Wie häufig sollten die Reportings erfolgen? | quartalsweise | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HE_Führerschein |
| S6.1.6 | Wie häufig sollten die Reportings zwischen MiLa und BeLa geteilt werden? | quartalsweise | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HE_Führerschein |
| S6.1.7 | Werden die erhobenen Daten zwischen den Diensten abgestimmt, um | trifft nicht zu | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HE_Führerschein |
| S6.02 | Braucht es allgemeine Vorgaben welche Statistiken erfasst werden müssen? | Ja | Falls eine Auswertung von im MiLa eingehenden Änderungsanforderungen | 3_HE_Führerschein |
| S6.03 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | | 3_HE_Führerschein |
| S6.3.1 | Könnte die Anforderung umgesetzt werden? | trifft nicht zu | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HE_Führerschein |
| S6.3.2 | Müssen die bestehenden Reporting-Strukturen angepasst werden? Falls | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HE_Führerschein |
| S6.3.3 | Welche Aufwände oder Kosten waren für die Einrichtung erforderlich? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HE_Führerschein |
| S7 | Reporting BeLa | | | 3_HE_Führerschein |
| S7.01 | Welche Statistiken werden erhoben? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HE_Führerschein |
| S7.1.1 | Welche Statistiken werden erhoben? | | *- Statistiken zu Verwaltungsleistungen (u.a. Anzahl der Organisationseinheiten, die Online-Dienste anbieten) | 3_HE_Führerschein |
| S7.1.2 | Wie werden diese genutzt? | | Die relevanten Statistiken werden in einem Dashboard zur Analyse zur Verfügung gestellt | 3_HE_Führerschein |
| S7.1.3 | Sind die Statistiken hilfreich? | trifft zu | Voraussetzung ist, dass eine hinreichende Anzahl von Kommunen angesprochen | 3_HE_Führerschein |
| S7.1.4 | Gibt es Statistiken zur Häufigkeit der Nutzung der Dienste? | Ja | Herausfordernd ist die Gewinnung der Anzahl der offline-beantragten | 3_HE_Führerschein |
| S7.1.5 | Stehen Nutzen und Aufwand in Relation? | trifft eher zu | Da sich der Prozess derzeit noch im Aufbau befindet, kann noch keine Aussage | 3_HE_Führerschein |
| S7.1.6 | Wie häufig sollten die Reportings erfolgen? | am besten laufend | am besten laufend | 3_HE_Führerschein |
| S7.1.7 | Wie häufig sollten die Reportings zwischen MiLa und BeLa geteilt werden? | am besten laufend | am besten laufend | 3_HE_Führerschein |
| S7.02 | Braucht es allgemeine Vorgaben welche Statistiken erfasst werden müssen? | Ja | Allgemeine Vorgaben würden zu einer Harmonisierung der Auswertung | 3_HE_Führerschein |
| S7.03 | Müssen weitere Vorgaben für einen funktionierenden Indizenzprozess | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HE_Führerschein |
| S8 | Service Level | | | 3_HE_Führerschein |
| S8.1.1 | Müssen bestimmte Service Level allgemeingültig vorgegeben werden? | Ja | sind sie u.E. (1st, 2nd, 3rd) | 3_HE_Führerschein |
| S8.1.2 | Wie sehen Antwort- und Reaktionszeiten aus? | mindestens FitKo-AGB | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HE_Führerschein |
| S8.1.3 | Wie sehen Wiederherstellungszeiten aus? | mindestens FitKo-AGB | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 3_HE_Führerschein |
| S8.1.4 | Wie lange waren Dienste bereits offline / nicht erreichbar für Bürger:innen? | unterschiedlich | tw. monatelang wegen Nichterfüllung von Sicherheitsanforderungen; teilweise | 3_HE_Führerschein |
| S8.1.5 | Wie werden diese überwacht? | Monitoring durch IT-DL | Querschnittskomponenten können noch nicht ausreichend überwacht werden | 3_HE_Führerschein |
| S8.1.6 | Inwiefern sollten Vorgaben zum Monitoring bei EFA-Diensten im Betrieb ergänzt werden? | Nein | Kurzantwort passt nicht zur Frage :). Das Betriebsmonitoring sollte durch | 3_HE_Führerschein |
| S9 | Bereitstellung First-Level-Support | | | 4_HH_Arbeitszeit |
| S10 | Fragen an die 115 (nicht Teil unserer Interviews) | | | 4_HH_Arbeitszeit |
| S11.1 | Funktioniert die abschließende Bearbeitung im First Level mithilfe der 115? | trifft eher zu | | 4_HH_Arbeitszeit |
| S11.2 | Gibt es Daten zu Anrufvolumen und typischen Fragestellungen? | Nein | | 4_HH_Arbeitszeit |
| S12 | Nutzung anderer Service Center | | | 4_HH_Arbeitszeit |
| S12.1 | Wie funktioniert der Support, falls der First-Level-Support nicht von den Befriedigend | | Das Vorhandensein einer Interimslösung führt zur der Einschätzung "be | 4_HH_Arbeitszeit |
| S13 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird | | | 4_HH_Arbeitszeit |
| S13.1 | Wurde ein First-Level-Support eingerichtet? | Nein | | 4_HH_Arbeitszeit |
| S13.2 | Gab es einen zeitlich ausreichenden Vorlauf bei Übernahme von (neuen) keine Angabe | | | 4_HH_Arbeitszeit |
| S13.3 | Wer übernimmt die Organisation? | | | 4_HH_Arbeitszeit |
| S13.4 | Welche technischen und organisatorischen Maßnahmen mussten hierzu durchgeführt werden? | | | 4_HH_Arbeitszeit |
| S13.5 | Welche Aufwände oder Kosten waren für Einrichtung des First-Level-Supports erforderlich? | | | 4_HH_Arbeitszeit |
| S13.6 | Gibt es Erkenntnisse zu Fallzahlen für Online-Dienste, falls ja, welche? | Nein | | 4_HH_Arbeitszeit |
| S13.7 | Musste für den First-Level-Support neues Personal aufgebaut werden? | keine Angabe | | 4_HH_Arbeitszeit |
| S2 | Verantwortlichkeiten Second- und Third-Level-Support | | | 4_HH_Arbeitszeit |
| S2.01 | Ist die Kommunikationsmatrix hilfreich? Können die Länder damit arbeiten? | trifft nicht zu | Rolle R 5 existiert noch nicht in den Fachbehörden und muss ebenso wie | 4_HH_Arbeitszeit |
| S2.02 | Ist die Kommunikationsmatrix ausreichend? Was fehlt? | trifft nicht zu | Grundsätzlich für den Start sind die Supportabläufe hinreichend beschrieben | 4_HH_Arbeitszeit |
| S2.03 | Funktioniert die Weiterleitung an Second und Third Level Support? | keine Angabe | keine Erfahrungswerte | 4_HH_Arbeitszeit |
| S2.3.1 | Funktioniert die Weiterleitung an Second und Third Level Support? | keine Angabe | keine Erfahrungswerte | 4_HH_Arbeitszeit |
| S2.3.2 | Wurde für den OD eine zuständige Stelle für den technischen Betrieb und | Nein | Der fachliche Support (2nd Level, die die Leika betreffen) ist in HH unab | 4_HH_Arbeitszeit |
| S2.3.3 | Wie wird diese Weiterleitung realisiert? | | Die Weiterleitung bei technischen Anfragen wird derzeit für den einen Fall | 4_HH_Arbeitszeit |
| S2.3.4 | Sollte bundesweit einheitlich vorgegeben werden, ob der IT-DL des BeLa | Ja | "In der realisierten Phase ist in der Regel für den Betrieb der EFA-Dienste | 4_HH_Arbeitszeit |
| S2.3.5 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfragen | Befriedigend | Die Unterscheidung in fachliche oder technische Anfragen sollte bereits | 4_HH_Arbeitszeit |
| S2.04 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird | | | 4_HH_Arbeitszeit |
| S2.4.1 | Wurde mit den IT-Dienstleistern, die Online-Dienste bereitstellen, ein | keine Angabe | wird nicht genutzt | 4_HH_Arbeitszeit |
| S2.4.2 | Falls ein "Betriebs- und Support-Konzept" erarbeitet und umgesetzt wurde | keine Angabe | | 4_HH_Arbeitszeit |
| S3 | Wissensmanagement (FAQ; Workarounds; Kategorisierungen) | | | 4_HH_Arbeitszeit |
| S3.01 | Funktioniert die Übergabe von allgemeinen Infos, FAQs und Schulungsunterlagen zum OD an den First | Le | Befindet sich derzeit mit der Interimslösung noch im Aufbau. Übergabe | 4_HH_Arbeitszeit |
| S3.1.1 | Funktioniert die Übergabe von allgemeinen Infos, FAQs und Schulungsunterlagen zum OD an den First | Le | Befindet sich derzeit mit der Interimslösung noch im Aufbau. Übergabe | 4_HH_Arbeitszeit |
| S3.1.2 | Welche Umsetzungsbeispiele für FAQs etc. gibt es und was funktioniert gut? | | Es existieren Anleitungen zur Anwendung des OD's (z.B. Screenshot mit | 4_HH_Arbeitszeit |
| S3.1.3 | Welche Informationen fehlen? Wer muss diese zur Verfügung stellen? | | Fachbereich sowie SO sind für die Zulieferung zuständig. | 4_HH_Arbeitszeit |
| S3.1.4 | Sind die Kontakte für die Weiterleitung an den fachlichen und technischen Support? | | Derzeit noch nicht implementiert. | 4_HH_Arbeitszeit |
| S3.1.5 | Welche weiteren Optionen wurden genutzt, um Wissen (z.B. typische Fehler und Lösungen, Verfahrensh | | Aktuell die Interimslösung Jira Board sowie Austauschformate zwischen | 4_HH_Arbeitszeit |
| S3.1.6 | Welche weiteren Herausforderungen treten beim Wissensmanagement auf? | | Einheitliches System für ein Datenaustausch wird benötigt. Hohe Heraus | 4_HH_Arbeitszeit |
| S3.2 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird | | | 4_HH_Arbeitszeit |
| S3.2.1 | Stellt das BeLa die Informationen für die Beauftragung im First-Level-? Nein | | | 4_HH_Arbeitszeit |
| S3.2.2 | Falls die Informationen durch die BeLa nicht anhand von XZuFi bereitgestellt werden, in welchen Formaten werden die Informationen bereitgestellt und warum? | | | 4_HH_Arbeitszeit |
| S3.2.3 | Können insbesondere Informationen zur Handhabung von komplexen Online-Diensten tatsächlich allein durch die Leistungsbeschreibungen abgedeckt werden? Wie können Hand | | | 4_HH_Arbeitszeit |
| S3.2.4 | Besteht z. B. die Möglichkeit, dass der First Level Support aus der Praxis heraus Nutzerprobleme weiterleitet? | Nein | | 4_HH_Arbeitszeit |
| S4 | Übergreifende Ticketverantwortung | | | 4_HH_Arbeitszeit |
| S4.01 | Welche Instanz wurde etabliert um die Nachverfolgung des Ticketzustands bzw. eine Prüfung der abge | | Eine Instanz wurde in der Senatskanzlei zentral eine Organisationseinheit | 4_HH_Arbeitszeit |
| S4.02 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | | 4_HH_Arbeitszeit |
| S4.2.1 | Wurde ein Prozess eingerichtet, der den First-Level-Support dazu befähigt? | Nein | entfällt | 4_HH_Arbeitszeit |
| S4.2.2 | Falls ja: Welche technischen und organisatorischen Maßnahmen mussten hierzu durchgeführt werden? | | entfällt | 4_HH_Arbeitszeit |
| S4.2.3 | Falls ja: Welche Aufwände oder Kosten waren für die Einrichtung erforderlich? | | entfällt | 4_HH_Arbeitszeit |

| | | | | |
|--------|--|---------------------------------------|---|-------------------------------|
| S4.2.4 | Gibt es Erkenntnisse zu Fallzahlen (Wie oft werden Ticket-Status durch | Nein | entfällt | 4_HH_Arbeitszeit |
| S5 | Ticketsystem | | | 4_HH_Arbeitszeit |
| S5.01 | Werden bereits Ticketsysteme oder Issue-Tracker (wie beispielsweise Jira, Zammad, Request, Tracker, GitLab, GitHub, OTRS, etc.) genutzt? Bzw. welche Übergangslösungen wur | | | 4_HH_Arbeitszeit |
| S5.1.1 | Werden bereits Ticketsysteme oder Issue-Tracker (wie beispielsweise Jira | | | 4_HH_Arbeitszeit |
| S5.1.2 | Zwischen wem werden die Ticketsysteme genutzt? | | Zwischen SO und Senatskanzlei (Interimslösung Projekt) - siehe Präsentation | 4_HH_Arbeitszeit |
| S5.1.3 | Welche Herausforderungen gibt es bei einem Routing über E-Mail? | | Identifikation der korrekten Schnittstellen, fehlende Nachverfolgung | 4_HH_Arbeitszeit |
| S5.1.4 | Wie funktionieren die technischen Schnittstellen (Tickets) zwischen der | Ungenügend | Derzeit noch nicht implementiert. | 4_HH_Arbeitszeit |
| S5.1.5 | Müssen weitere /detailliertere Angaben für die Ticketsysteme gemacht | Ja | ist nicht bekannt | 4_HH_Arbeitszeit |
| S5.1.6 | Ist die Kommunikationsmatrix an dieser Stelle hilfreich? | trifft nicht zu | Fehlendes interförderales Vorgehen stellt den Support in der Praxis vor | 4_HH_Arbeitszeit |
| S5.04 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | wird nicht genutzt | 4_HH_Arbeitszeit |
| S5.4.1 | Falls ein Ticket-System eingesetzt wird: Welche technischen und organisatorischen Maßnahmen mussten | | entfällt | 4_HH_Arbeitszeit |
| S5.4.2 | Welche Aufwände oder Kosten waren für die Einrichtung erforderlich? | | entfällt | 4_HH_Arbeitszeit |
| S5.4.3 | Gibt es Erkenntnisse zu Fallzahlen (insb. bzgl. der Weiterleitung von An | Nein | entfällt | 4_HH_Arbeitszeit |
| S5.4.4 | Wie werden Anfragen zwischen dem First-Level- und dem Second-Level-Support übergeben?) Ausschlie | Nein | entfällt | 4_HH_Arbeitszeit |
| S5.4.5 | Ist die digitale Übernahme von Statusinformationen zu Tickets aus dem | Nein | entfällt | 4_HH_Arbeitszeit |
| S5.4.6 | Gibt es in den Ticketsystemen eine einheitliche Kategorisierung und fe | Nein | entfällt | 4_HH_Arbeitszeit |
| S6 | Reporting MiLa | | | 4_HH_Arbeitszeit |
| S6.01 | Welche Statistiken werden erhoben? | | | 4_HH_Arbeitszeit |
| S6.1.1 | Welche Statistiken werden erhoben? | | trifft nicht zu (nur BeLa) Als MiLa sind keine Statistiken zu den einzelne | 4_HH_Arbeitszeit |
| S6.1.2 | Wie werden diese genutzt? | | entfällt | 4_HH_Arbeitszeit |
| S6.1.3 | Sind die Statistiken hilfreich? | trifft nicht zu | entfällt | 4_HH_Arbeitszeit |
| S6.1.4 | Steht Nutzen und Aufwand in Relation? | trifft nicht zu | entfällt | 4_HH_Arbeitszeit |
| S6.1.5 | Wie häufig sollten die Reportings erfolgen? | | monatlich | 4_HH_Arbeitszeit |
| S6.1.6 | Wie häufig sollten die Reportings zwischen MiLa und BeLa geteilt werden? | | monatlich | 4_HH_Arbeitszeit |
| S6.1.7 | Werden die erhobenen Daten zwischen den Diensten abgestimmt, um | trifft nicht zu | entfällt | 4_HH_Arbeitszeit |
| S6.02 | Braucht es allgemeine Vorgaben welche Statistiken erfasst werden mü | Nein | Nutzung der Online-Dienste (Anzahl erfolgreiches Abschicken, Anzahl Al | 4_HH_Arbeitszeit |
| S6.03 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | wird nicht genutzt | 4_HH_Arbeitszeit |
| S6.3.1 | Konnte die Anforderung umgesetzt werden? | trifft nicht zu | entfällt | 4_HH_Arbeitszeit |
| S6.3.2 | Mussten die bestehenden Reporting-Strukturen angepasst werden? Fal | Nein | entfällt | 4_HH_Arbeitszeit |
| S6.3.3 | Welche Aufwände oder Kosten waren für die Einrichtung erforderlich? | | entfällt | 4_HH_Arbeitszeit |
| S7 | Reporting BeLa | | | 4_HH_Arbeitszeit |
| S7.01 | Welche Statistiken werden erhoben? | | | 4_HH_Arbeitszeit |
| S7.1.1 | Welche Statistiken werden erhoben? | | keine | 4_HH_Arbeitszeit |
| S7.1.2 | Wie werden diese genutzt? | | entfällt | 4_HH_Arbeitszeit |
| S7.1.3 | Sind die Statistiken hilfreich? | trifft nicht zu | entfällt | 4_HH_Arbeitszeit |
| S7.1.4 | Gibt es Statistiken zur Häufigkeit der Nutzung der Dienste? | Ja | Matomo | 4_HH_Arbeitszeit |
| S7.1.5 | Stehen Nutzen und Aufwand in Relation? | trifft zu | Matomo-Initialisierung durch eigenes Projektteam. Auswertung erfolgt | 4_HH_Arbeitszeit |
| S7.1.6 | Wie häufig sollten die Reportings erfolgen? | | monatlich | 4_HH_Arbeitszeit |
| S7.1.7 | Wie häufig sollten die Reportings zwischen MiLa und BeLa geteilt werden? | | monatlich | 4_HH_Arbeitszeit |
| S7.02 | Braucht es allgemeine Vorgaben welche Statistiken erfasst werden mü | Nein | Mindestanforderungen für Support und Häufigkeit der Nutzung der Die | 4_HH_Arbeitszeit |
| S7.03 | Müssen weitere Vorgaben für einen funktionierenden Inzidenzprozess | keine Angabe | fehlende Erfahrungswerte | 4_HH_Arbeitszeit |
| S8 | Service Level | | | 4_HH_Arbeitszeit |
| S8.1.1 | Müssen bestimmte Service Level allgemeingültig vorgegeben werden? | | | 4_HH_Arbeitszeit |
| S8.1.2 | Wie sehen Antwort- und Reaktionszeiten aus? | | | 4_HH_Arbeitszeit |
| S8.1.3 | Wie sehen Wiederherstellungszeiten aus? | | | 4_HH_Arbeitszeit |
| S8.1.4 | Wie lange waren Dienste bereits offline / nicht erreichbar für Bürger:innen? | | Tlw. für mehrere Wochen. | 4_HH_Arbeitszeit |
| S8.1.5 | Wie werden diese überwacht? | | Überwachung durch SO | 4_HH_Arbeitszeit |
| S8.1.6 | Inwiefern sollten Vorgaben zum Monitoring bei EFA-Diensten im Betrieb ergänzt werden? | | Wünschenswert wäre eine Statusliste alle EFA-Dienste.Das Monitoring s | 4_HH_Arbeitszeit |
| S1 | Bereitstellung First-Level-Support | | | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| S1.01 | Fragen an die 115 (nicht Teil unserer Interviews) | | | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| S1.1.1 | Funktioniert die abschließende Bearbeitung im First Level mithilfe der | keine Angabe | keine Nutzung der 115 | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| S1.1.2 | Gibt es Daten zu Anrufvolumen und typischen Fragestellungen? | keine Angabe | keine Nutzung der 115 | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| S1.02 | Nutzung anderer Service Center | | | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| S1.2.1 | Wie funktioniert der Support, falls der First-Level-Support nicht von der Befriedigend | | noch keine Informationen vorhanden, da sich der Dienst noch vornehm | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| S1.03 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird | | | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| S1.3.1 | Wurde ein First-Level-Support eingerichtet? | keine Angabe | keine Nutzung der 115 | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| S1.3.2 | Gab es einen zeitlich ausreichenden Vorlauf bei Übernahme von (neue | keine Angabe | keine Nutzung der 115 | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| S1.3.3 | Wer übernimmt die Organisation? | | keine Nutzung der 115 | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| S1.3.4 | Welche technischen und organisatorischen Maßnahmen mussten hierzu durchgeführt werden? | | keine Nutzung der 115 | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| S1.3.5 | Welche Aufwände oder Kosten waren für Einrichtung des First-Level-Supports erforderlich? | | keine Nutzung der 115 | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| S1.3.6 | Gibt es Erkenntnisse zu Fallzahlen für Online-Dienste, falls ja, welche? | keine Angabe | keine Nutzung der 115 | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| S1.3.7 | Musste für den First-Level-Support neues Personal aufgebaut werden? | keine Angabe | keine Nutzung der 115 | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| S2 | Verantwortlichkeiten Second- und Third-Level-Support | | | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| S2.01 | Ist die Kommunikationsmatrix hilfreich? Können die Länder damit arbe | keine Angabe | Nutzung der Kommunikationsmatrix geplant, Abstimmung im Rahmen c | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| S2.02 | Ist die Kommunikationsmatrix ausreichend? Was fehlt? | keine Angabe | noch keine Informationen vorhanden | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| S2.03 | Funktioniert die Weiterleitung an Second und Third Level Support? | | | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| S2.3.1 | Funktioniert die Weiterleitung an Second und Third Level Support? | keine Angabe | noch keine Informationen vorhanden | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| S2.3.2 | Wurde für den OD eine zuständige Stelle für den technischen Betrieb u | Ja | ZEK ist für 1st Level Support und technische Fehlermeldungen direkter | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| S2.3.3 | Wie wird diese Weiterleitung realisiert? | | - 1st Level Support hat direkten Zugriff auf Oberfläche des ZEK (2nd Lev | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| S2.3.4 | Sollte bundesweit einheitlich vorgegeben werden, ob der IT-DL des Bel | Nein | - u.a. abhängig von der Fragestellung- IT-DL des MiLas spielt für den Die | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| S2.3.5 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfr | Befriedigend | noch keine Informationen vorhanden | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| S2.04 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird | | | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| S2.4.1 | Wurde mit den IT-Dienstleistern, die Online-Dienste bereitstellen, ein " | keine Angabe | keine Nutzung der 115 | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| S2.4.2 | Falls ein "Betriebs- und Support-Konzept" erarbeitet und umgesetzt wu | keine Angabe | keine Nutzung der 115 | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| S3 | Wissensmanagement (FAQ; Workarounds; Kategorisierungen) | | | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| S3.01 | Funktioniert die Übergabe von allgemeinen Infos, FAQs und Schulungsunterlagen zum OD an den First Level Support? | | | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| S3.1.1 | Funktioniert die Übergabe von allgemeinen Infos, FAQs und Schulungs | trifft zu | - FAQ Listen für Wissensmanagement vorbereitet- zentraler SharePoint | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| S3.1.2 | Welche Umsetzungsbeispiele für FAQs etc. gibt es und was funktioniert gut? | | - Nutzung einer angepassten FAQ-Liste die | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| S3.1.3 | Welche Informationen fehlen? Wer muss diese zur Verfügung stellen? | | Landesspezifische Infos könr | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| S3.1.4 | Sind die Kontakte für die Weiterleitung an den fachlichen und technisel | trifft eher zu | - Weiterleitung an den technischen Support ist klar- fachlicher Second L | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| S3.1.5 | Welche weiteren Optionen wurden genutzt, um Wissen (z.B. typische Fehler und Lösungen, Verfahrensh | FAQ-Liste, Parametrisierungsleitfaden | | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| S3.1.6 | Welche weiteren Herausforderungen treten beim Wissensmanagement auf? | | - aktuell fehlende Strukturen- ohne zentrale Wissensplattform über alle | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| S3.02 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird | | | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| S3.2.1 | Stellt das BeLa die Informationen für die Beauskunftung im First-Level- | keine Angabe | keine Nutzung der 115 | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| S3.2.2 | Falls die Informationen durch die BeLa nicht anhand von XZufi bereitgestellt werden, in welchen Format | keine Angabe | keine Nutzung der 115 | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| S3.2.3 | Können insbesondere Informationen zur Handhabung von komplexen Online-Diensten tatsächlich allein d | keine Angabe | keine Nutzung der 115 | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| S3.2.4 | Besteht z. B. die Möglichkeit, dass der First Level Support aus der Praxi | keine Angabe | keine Nutzung der 115 | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| S4 | Übergreifende Ticketverantwortung | | | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| S4.01 | Welche Instanz wurde etabliert um die Nachverfolgung des Ticketzustandes bzw. eine Prüfung der abge | | - 1st Level Support kann möglicherweise Ticketstand einsehen (Klärung | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| S4.02 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| S4.2.1 | Wurde ein Prozess eingerichtet, der den First-Level-Support dazu befäh | keine Angabe | keine Nutzung der 115 | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| S4.2.2 | Falls ja: Welche technischen und organisatorischen Maßnahmen mussten hierzu durchgeführt werden? | | keine Nutzung der 115 | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| S4.2.3 | Falls ja: Welche Aufwände oder Kosten waren für die Einrichtung erforderlich? | | keine Nutzung der 115 | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| S4.2.4 | Gibt es Erkenntnisse zu Fallzahlen (Wie oft werden Ticket-Status durch | keine Angabe | keine Nutzung der 115 | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| S5 | Ticketsystem | | | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| S5.01 | Werden bereits Ticketsysteme oder Issue-Tracker (wie beispielsweise Jira, Zammad, Request, Tracker, GitLab, GitHub, OTRS, etc.) genutzt? Bzw. welche Übergangslösungen wur | | | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| S5.1.1 | Werden bereits Ticketsysteme oder Issue-Tracker (wie beispielsweise Jira | | IT-Dienstleister nutzt Jira für die Verwaltung der Support-Tickets | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| S5.1.2 | Zwischen wem werden die Ticketsysteme genutzt? | | - IT-Dienstleister und BeV- 1st Level und IT-Dienstleister (2nd Level) | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| S5.1.3 | Welche Herausforderungen gibt es bei einem Routing über E-Mail? | | Routing über E-Mail derzeit nicht geplant | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| S5.1.4 | Wie funktionieren die technischen Schnittstellen (Tickets) zwischen der | Befriedigend | - 1st Level: Zugriff auf grafische Oberfläche des ZEK via Account- Fachlic | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| S5.1.5 | Müssen weitere /detailliertere Angaben für die Ticketsysteme gemacht | keine Angabe | keine Nutzung der 115 | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| S5.1.6 | Ist die Kommunikationsmatrix an dieser Stelle hilfreich? | keine Angabe | - wird in Kommunikationsmatrix aufgenommen- aktuell noch keine Infor | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| S5.04 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| S5.4.1 | Falls ein Ticket-System eingesetzt wird: Welche technischen und organisatorischen Maßnahmen mussten | | keine Nutzung der 115 | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| S5.4.2 | Welche Aufwände oder Kosten waren für die Einrichtung erforderlich? | | keine Nutzung der 115 | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| S5.4.3 | Gibt es Erkenntnisse zu Fallzahlen (insb. bzgl. der Weiterleitung von An | keine Angabe | keine Nutzung der 115 | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| S5.4.4 | Wie werden Anfragen zwischen dem First-Level- und dem Second-Level-Support übergeben?) Ausschlie | keine Angabe | keine Nutzung der 115 | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| S5.4.5 | Ist die digitale Übernahme von Statusinformationen zu Tickets aus dem | keine Angabe | keine Nutzung der 115 | 5_ST_Juristische Vorbereitung |

| | | | | |
|----------|--|--|---|-------------------------------|
| 55.4.6 | Gibt es in den Ticketsystemen eine einheitliche Kategorisierung und falls keine Angabe | | keine Nutzung der 115 | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| 56 | Reporting MiLa | | | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| 56.01 | Welche Statistiken werden erhoben? | | | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| 56.1.1 | Welche Statistiken werden erhoben? | | noch keine Informationen vorhanden | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| 56.1.2 | Wie werden diese genutzt? | | noch keine Informationen vorhanden | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| 56.1.3 | Sind die Statistiken hilfreich? | keine Angabe | noch keine Informationen vorhanden | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| 56.1.4 | Steht Nutzen und Aufwand in Relation? | keine Angabe | noch keine Informationen vorhanden | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| 56.1.5 | Wie häufig sollten die Reportings erfolgen? | | noch keine Informationen vorhanden | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| 56.1.6 | Wie häufig sollten die Reportings zwischen MiLa und BeLa geteilt werden? | | noch keine Informationen vorhanden | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| 56.1.7 | Werden die erhobenen Daten zwischen den Diensten abgestimmt, um | keine Angabe | noch keine Informationen vorhanden | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| 56.02 | Braucht es allgemeine Vorgaben welche Statistiken erfasst werden müssen? | keine Angabe | noch keine Informationen vorhanden | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| 56.03 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| 56.3.1 | Könnte die Anforderung umgesetzt werden? | keine Angabe | keine Nutzung der 115 | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| 56.3.2 | Mussten die bestehenden Reporting-Strukturen angepasst werden? Falls | keine Angabe | keine Nutzung der 115 | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| 56.3.3 | Welche Aufwände oder Kosten waren für die Einrichtung erforderlich? | | keine Nutzung der 115 | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| 57 | Reporting BeLa | | | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| 57.01 | Welche Statistiken werden erhoben? | | | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| 57.1.1 | Welche Statistiken werden erhoben? | | noch keine Informationen vorhanden | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| 57.1.2 | Wie werden diese genutzt? | | noch keine Informationen vorhanden | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| 57.1.3 | Sind die Statistiken hilfreich? | keine Angabe | noch keine Informationen vorhanden | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| 57.1.4 | Gibt es Statistiken zur Häufigkeit der Nutzung der Dienste? | keine Angabe | noch keine Informationen vorhanden | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| 57.1.5 | Stehen Nutzen und Aufwand in Relation? | keine Angabe | noch keine Informationen vorhanden | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| 57.1.6 | Wie häufig sollten die Reportings erfolgen? | | noch keine Informationen vorhanden | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| 57.1.7 | Wie häufig sollten die Reportings zwischen MiLa und BeLa geteilt werden? | | noch keine Informationen vorhanden | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| 57.02 | Braucht es allgemeine Vorgaben welche Statistiken erfasst werden müssen? | keine Angabe | | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| 57.03 | Müssen weitere Vorgaben für einen funktionierenden Inzidenzprozess | keine Angabe | | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| 58 | Service Level | | | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| 58.1.1 | Müssen bestimmte Service Level allgemeingültig vorgegeben werden? Ja | | SLAs werden bereits durch die FIT-Store und EFA-Marktplatzverträge vor | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| 58.1.2 | Wie sehen Antwort- und Reaktionszeiten aus? | | Entsprechen den Mindest-SLAs der Marktplätze | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| 58.1.3 | Wie sehen Wiederherstellungszeiten aus? | | Entsprechen den Mindest-SLAs der Marktplätze | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| 58.1.4 | Wie lange waren Dienste bereits offline / nicht erreichbar für Bürger:innen? | | noch keine Informationen vorhanden | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| 58.1.5 | Wie werden diese überwacht? | | durch den IT-Dienstleister | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| 58.1.6 | Inwiefern sollten Vorgaben zum Monitoring bei EFA-Diensten im Betrieb ergänzt werden? | | keine Erfahrungswerte vorliegend | 5_ST_Juristische Vorbereitung |
| 59 | Bereitstellung First-Level-Support | | | 6_HE_Breitbandportal |
| 59.01 | Fragen an die 115 (nicht Teil unserer Interviews) | | | 6_HE_Breitbandportal |
| 59.1.1 | Funktioniert die abschließende Bearbeitung im First Level mithilfe der 115? | keine Angabe | entfällt | 6_HE_Breitbandportal |
| 59.1.2 | Gibt es Daten zu Anrufvolumen und typischen Fragestellungen? | keine Angabe | entfällt | 6_HE_Breitbandportal |
| 59.02 | Nutzung anderer Service Center | | | 6_HE_Breitbandportal |
| 59.1.1 | Wie funktioniert der Support, falls der First-Level-Support nicht von der 115 | Sehr gut | IT-DL ist zuständige Stelle; Aufgabe ist vertraglich geregelt; Erreichbarke | 6_HE_Breitbandportal |
| 59.1.2 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird | | | 6_HE_Breitbandportal |
| 59.1.3.1 | Wurde ein First-Level-Support eingerichtet? | keine Angabe | entfällt | 6_HE_Breitbandportal |
| 59.1.3.2 | Gab es einen zeitlich ausreichenden Vorlauf bei Übernahme von neuer | trifft nicht zu | entfällt | 6_HE_Breitbandportal |
| 59.1.3.3 | Wer übernimmt die Organisation? | keine Angabe | entfällt | 6_HE_Breitbandportal |
| 59.1.3.4 | Welche technischen und organisatorischen Maßnahmen mussten hierz | keine Angabe | entfällt | 6_HE_Breitbandportal |
| 59.1.3.5 | Welche Aufwände oder Kosten waren für Einrichtung des First-Level-Su | keine Angabe | entfällt | 6_HE_Breitbandportal |
| 59.1.3.6 | Gibt es Erkenntnisse zu Fallzahlen für Online-Dienste, falls ja, welche? | keine Angabe | entfällt | 6_HE_Breitbandportal |
| 59.1.3.7 | Mussten für den First-Level-Support neues Personal aufgebaut werden? | keine Angabe | entfällt | 6_HE_Breitbandportal |
| 60 | Verantwortlichkeiten Second- und Third-Level-Support | | | 6_HE_Breitbandportal |
| 60.01 | Ist die Kommunikationsmatrix hilfreich? Können die Länder damit arbe | trifft nicht zu | entfällt | 6_HE_Breitbandportal |
| 60.02 | Ist die Kommunikationsmatrix ausreichend? Was fehlt? | trifft nicht zu | entfällt | 6_HE_Breitbandportal |
| 60.03 | Funktioniert die Weiterleitung an Second und Third Level Support? | | | 6_HE_Breitbandportal |
| 60.3.1 | Funktioniert die Weiterleitung an Second und Third Level Support? | trifft zu | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 6_HE_Breitbandportal |
| 60.3.2 | Wurde für den OD eine zuständige Stelle für den technischen Betrieb u | Ja | IT-DL ist zuständige Stelle; Aufgabe ist vertraglich geregelt; Erreichbarke | 6_HE_Breitbandportal |
| 60.3.3 | Wie wird diese Weiterleitung realisiert? | Ticket-System | entfällt | 6_HE_Breitbandportal |
| 60.3.4 | Sollte bundesweit einheitlich vorgegeben werden, ob der IT-DL des Bel | Nein | Sollte dem EFA-Dienst gemäß dessen Anforderungen überlassen bleiben | 6_HE_Breitbandportal |
| 60.3.5 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfr | Sehr gut | entfällt | 6_HE_Breitbandportal |
| 60.04 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird | | | 6_HE_Breitbandportal |
| 60.4.1 | Wurde mit den IT-Dienstleistern, die Online-Dienste bereitstellen, ein " | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 6_HE_Breitbandportal |
| 60.4.2 | Falls ein "Betriebs- und Support-Konzept" erarbeitet und umgesetzt wu | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 6_HE_Breitbandportal |
| 61 | Wissensmanagement (FAQ; Workarounds; Kategorisierungen) | | | 6_HE_Breitbandportal |
| 61.01 | Funktioniert die Übergabe von allgemeinen Infos, FAQs und Schulungsun | terlagen zum OD an den First Level Support? | | 6_HE_Breitbandportal |
| 61.1.1 | Funktioniert die Übergabe von allgemeinen Infos, FAQs und Schulungs | keine Angabe | IT-DL ist zuständige Stelle; Aufgabe ist vertraglich geregelt | 6_HE_Breitbandportal |
| 61.1.2 | Welche Umsetzungsbeispiele für FAQs etc. gibt es und was funktioniert | FAQ und Downloads auf www.br | zusätzlich werden 2x wöchentlich Online-Sprechstunden und bedarfswe | 6_HE_Breitbandportal |
| 61.1.3 | Welche Informationen fehlen? Wer muss diese zur Verfügung stellen? | trifft nicht zu | entfällt | 6_HE_Breitbandportal |
| 61.1.4 | Sind die Kontakte für die Weiterleitung an den fachlichen und technis | ch trifft zu | IT-DL ist zuständige Stelle; Aufgabe ist vertraglich geregelt | 6_HE_Breitbandportal |
| 61.1.5 | Welche weiteren Optionen wurden genutzt, um Wissen (z.B. typische F | siehe Erläuterungen | - Etablierung einer länderbezogenen Rollout-Task-Force - Einrichtung ein | 6_HE_Breitbandportal |
| 61.1.6 | Welche weiteren Herausforderungen treten beim Wissensmanagemen | siehe Erläuterungen | - Bereitschaft der Anwender neuen Verfahren/ Workflows gegenüber- | 6_HE_Breitbandportal |
| 61.02 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird | | | 6_HE_Breitbandportal |
| 61.3.1 | Stellt das BeLa die Informationen für die Beauskunftung im First-Level- | Nein | entfällt | 6_HE_Breitbandportal |
| 61.3.2 | Falls die Informationen durch die BeLa nicht anhand von XZuFi bereitg | entfällt | entfällt | 6_HE_Breitbandportal |
| 61.3.3 | Können insbesondere Informationen zur Handhabung von komplexen C | nein | siehe Antworten zu S.2.3.2 und S.3.1.2 | 6_HE_Breitbandportal |
| 61.3.4 | Besteht z. B. die Möglichkeit, dass der First Level Support aus der Praxi | Ja | IT-DL ist zuständige Stelle; Aufgabe ist vertraglich geregelt | 6_HE_Breitbandportal |
| 62 | Übergreifende Ticketverantwortung | | | 6_HE_Breitbandportal |
| 62.01 | Welche Instanz wurde etabliert um die Nachverfolgung des Ticketzustand | es bzw. eine Prüfung der abge | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 6_HE_Breitbandportal |
| 62.02 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | | 6_HE_Breitbandportal |
| 62.1.1 | Wurde ein Prozess eingerichtet, der den First-Level-Support dazu befäh | Nein | Bürgerinnen und Bürger sind nicht Adressat des OD | 6_HE_Breitbandportal |
| 62.1.2 | Falls ja: Welche technischen und organisatorischen Maßnahmen musst | entfällt | entfällt | 6_HE_Breitbandportal |
| 62.1.3 | Falls ja: Welche Aufwände oder Kosten waren für die Einrichtung erfor | entfällt | entfällt | 6_HE_Breitbandportal |
| 62.1.4 | Gibt es Erkenntnisse zu Fallzahlen (Wie oft werden Ticket-Status durch | keine Angabe | Bürgerinnen und Bürger sind nicht Adressat des OD | 6_HE_Breitbandportal |
| 63 | Ticketsystem | | | 6_HE_Breitbandportal |
| 63.01 | Werden bereits Ticketsysteme oder Issue-Tracker (wie beispielsweise Jira, | Zammad, Request, Tracker, GitLab, GitHub, OTRS, etc.) genutzt? Bzw. welche Übergangslösungen wur | | 6_HE_Breitbandportal |
| 63.1.1 | Werden bereits Ticketsysteme oder Issue-Tracker (wie beispielsweise J | Ja | Ticketsystem; IT-DL ist zuständige Stelle | 6_HE_Breitbandportal |
| 63.1.2 | Zwischen wem werden die Ticketsysteme genutzt? | Anwender und IT-OD | entfällt | 6_HE_Breitbandportal |
| 63.1.3 | Welche Herausforderungen gibt es bei einem Routing über E-Mail? | keine bekannt | entfällt | 6_HE_Breitbandportal |
| 63.1.4 | Wie funktionieren die technischen Schnittstellen (Tickets) zwischen der | Sehr gut | Ekom21 nutzt ein Ticketsystem. Ein Ticketaustausch mit anderen DL ist n | 6_HE_Breitbandportal |
| 63.1.5 | Müssen weitere /detailliertere Angaben für die Ticketsysteme gemacht | Nein | entfällt | 6_HE_Breitbandportal |
| 63.1.6 | Ist die Kommunikationsmatrix an dieser Stelle hilfreich? | trifft nicht zu | Da nicht eingesetzt, kann hierzu keine Aussage getroffen werden. | 6_HE_Breitbandportal |
| 63.04 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | | 6_HE_Breitbandportal |
| 63.4.1 | Falls ein Ticket-System eingesetzt wird: Welche technischen und organi | entfällt | 115 wird nicht genutzt | 6_HE_Breitbandportal |
| 63.4.2 | Welche Aufwände oder Kosten waren für die Einrichtung erforderlich? | entfällt | entfällt | 6_HE_Breitbandportal |
| 63.4.3 | Gibt es Erkenntnisse zu Fallzahlen (insb. bzgl. der Weiterleitung von | An | entfällt | 6_HE_Breitbandportal |
| 63.4.4 | Wie werden Anfragen zwischen dem First-Level- und dem Second-Level | entfällt | entfällt | 6_HE_Breitbandportal |
| 63.4.5 | Ist die digitale Übernahme von Statusinformationen zu Tickets aus dem | entfällt | entfällt | 6_HE_Breitbandportal |
| 63.4.6 | Gibt es in den Ticketsystemen eine einheitliche Kategorisierung und falls | entfällt | entfällt | 6_HE_Breitbandportal |
| 64 | Reporting MiLa | | | 6_HE_Breitbandportal |
| 64.01 | Welche Statistiken werden erhoben? | | | 6_HE_Breitbandportal |
| 64.1.1 | Welche Statistiken werden erhoben? | NFK/ZSK | Das BB-Portal nutzt die NFK/ZSK. Reporting Strukturen zum MiLa werde | 6_HE_Breitbandportal |
| 64.1.2 | Wie werden diese genutzt? | individuell | Reporting Strukturen zum MiLa werden erst noch aufgebaut. | 6_HE_Breitbandportal |
| 64.1.3 | Sind die Statistiken hilfreich? | individuell | Reporting Strukturen zum MiLa werden erst noch aufgebaut. | 6_HE_Breitbandportal |
| 64.1.4 | Steht Nutzen und Aufwand in Relation? | individuell | Reporting Strukturen zum MiLa werden erst noch aufgebaut. | 6_HE_Breitbandportal |
| 64.1.5 | Wie häufig sollten die Reportings erfolgen? | individuell | bei Vorhandensein monatlich oder bei Bedarf | 6_HE_Breitbandportal |
| 64.1.6 | Wie häufig sollten die Reportings zwischen MiLa und BeLa geteilt werd | individuell | bei Vorhandensein monatlich oder bei Bedarf | 6_HE_Breitbandportal |
| 64.1.7 | Werden die erhobenen Daten zwischen den Diensten abgestimmt, um | entfällt | es wird nur ein OD angeboten | 6_HE_Breitbandportal |
| 64.02 | Braucht es allgemeine Vorgaben welche Statistiken erfasst werden müs | Nein | Nein. Das BB-Portal richtet sich am Informationsbedarf der Stakeholder | 6_HE_Breitbandportal |
| 64.03 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | | 6_HE_Breitbandportal |
| 64.3.1 | Könnte die Anforderung umgesetzt werden? | trifft nicht zu | 115 wird nicht genutzt | 6_HE_Breitbandportal |
| 64.3.2 | Mussten die bestehenden Reporting-Strukturen angepasst werden? Falls | entfällt | entfällt | 6_HE_Breitbandportal |
| 64.3.3 | Welche Aufwände oder Kosten waren für die Einrichtung erforderlich? | entfällt | entfällt | 6_HE_Breitbandportal |

| | | | | |
|--------|---|--|---|----------------------|
| S7 | Reporting BeLa | | | 6_HE_Breitbandportal |
| S7.01 | Welche Statistiken werden erhoben? | | | 6_HE_Breitbandportal |
| S7.1.1 | Welche Statistiken werden erhoben? | z.B. Anzahl MiLa, Nutzerstatistik | Definition eigener, spezifischer Metriken | 6_HE_Breitbandportal |
| S7.1.2 | Wie werden diese genutzt? | zur Information und Steuerung d | Nutzung zunächst intern für Steuerungs- und Reporting-Zwecke | 6_HE_Breitbandportal |
| S7.1.3 | Sind die Statistiken hilfreich? | trifft zu | entfällt | 6_HE_Breitbandportal |
| S7.1.4 | Gibt es Statistiken zur Häufigkeit der Nutzung der Dienste? | Ja | entfällt | 6_HE_Breitbandportal |
| S7.1.5 | Stehen Nutzen und Aufwand in Relation? | trifft zu | entfällt | 6_HE_Breitbandportal |
| S7.1.6 | Wie häufig sollten die Reportings erfolgen? | wöchentlich oder nach Bedarf | entfällt | 6_HE_Breitbandportal |
| S7.1.7 | Wie häufig sollten die Reportings zwischen MiLa und BeLa geteilt werden? | mind. monatlich oder bei Bedarf | entfällt | 6_HE_Breitbandportal |
| S7.02 | Braucht es allgemeine Vorgaben welche Statistiken erfasst werden mü: | Nein | Sollte dem EFA-Dienst gemäß dessen Anforderungen überlassen bleiben | 6_HE_Breitbandportal |
| S7.03 | Müssen weitere Vorgaben für einen funktionierenden Inzidenzprozess | Nein | Sollte dem EFA-Dienst gemäß dessen Anforderungen überlassen bleiben | 6_HE_Breitbandportal |
| S8 | Service Level | | | 6_HE_Breitbandportal |
| S8.1.1 | Müssen bestimmte Service Level allgemeingültig vorgegeben werden? | Nein | abhängig vom OD; sollten OD-spezifisch gemäß dessen Anforderungen e | 6_HE_Breitbandportal |
| S8.1.2 | Wie sehen Antwort- und Reaktionszeiten aus? | gemäß Service Level Agreement | IT-DL ist zuständige Stelle; Aufgabe ist vertraglich geregelt | 6_HE_Breitbandportal |
| S8.1.3 | Wie sehen Wiederherstellungszeiten aus? | gemäß Service Level Agreement | IT-DL ist zuständige Stelle; Aufgabe ist vertraglich geregelt | 6_HE_Breitbandportal |
| S8.1.4 | Wie lange waren Dienste bereits offline / nicht erreichbar für Bürger:in | keine Angabe | entfällt | 6_HE_Breitbandportal |
| S8.1.5 | Wie werden diese überwacht? | keine Angabe | IT-DL ist zuständige Stelle; Aufgabe ist vertraglich geregelt | 6_HE_Breitbandportal |
| S8.1.6 | Inwiefern sollten Vorgaben zum Monitoring bei EFA-Diensten im Betrie | keine Angabe | IT-DL ist zuständige Stelle; Aufgabe ist vertraglich geregelt | 6_HE_Breitbandportal |
| S1 | Bereitstellung First-Level-Support | | | 7_HB_Elterngeld |
| S1.01 | Fragen an die 115 (nicht Teil unserer Interviews) | | | 7_HB_Elterngeld |
| S1.1.1 | Funktioniert die abschließende Bearbeitung im First Level mithilfe der I | trifft eher zu | | 7_HB_Elterngeld |
| S1.1.2 | Gibt es Daten zu Anrufvolumen und typischen Fragestellungen? | Nein | Hier Daten ergänzen | 7_HB_Elterngeld |
| S1.02 | Nutzung anderer Service Center | | | 7_HB_Elterngeld |
| S1.2.1 | Wie funktioniert der Support, falls der First-Level-Support nicht von der | Befriedigend | | 7_HB_Elterngeld |
| S1.03 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird | | | 7_HB_Elterngeld |
| S1.3.1 | Wurde ein First-Level-Support eingerichtet? | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 7_HB_Elterngeld |
| S1.3.2 | Gab es einen zeitlich ausreichenden Vorlauf bei Übernahme von (neue) trifft nicht zu | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 7_HB_Elterngeld |
| S1.3.3 | Wer übernimmt die Organisation? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 7_HB_Elterngeld |
| S1.3.4 | Welche technischen und organisatorischen Maßnahmen mussten hierzu durchgeführt werden? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 7_HB_Elterngeld |
| S1.3.5 | Welche Aufwände oder Kosten waren für Einrichtung des First-Level-Supports erforderlich? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 7_HB_Elterngeld |
| S1.3.6 | Gibt es Erkenntnisse zu Fallzahlen für Online-Dienste, falls ja, welche? | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 7_HB_Elterngeld |
| S1.3.7 | Musste für den First-Level-Support neues Personal aufgebaut werden? | trifft nicht zu | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 7_HB_Elterngeld |
| S2 | Verantwortlichkeiten Second- und Third-Level-Support | | | 7_HB_Elterngeld |
| S2.01 | Ist die Kommunikationsmatrix hilfreich? Können die Länder damit arbe | trifft nicht zu | Wurde initial einmal verprobt, aber nicht aktiv fortgeführt. | 7_HB_Elterngeld |
| S2.02 | Ist die Kommunikationsmatrix ausreichend? Was fehlt? | trifft nicht zu | Kein bedarf an Änderung, der Rest ist eher OD-spezifisch | 7_HB_Elterngeld |
| S2.03 | Funktioniert die Weiterleitung an Second und Third Level Support? | | | 7_HB_Elterngeld |
| S2.3.1 | Funktioniert die Weiterleitung an Second und Third Level Support? | trifft zu | Ein Funktionspostfach | 7_HB_Elterngeld |
| S2.3.2 | Wurde für den OD eine zuständige Stelle für den technischen Betrieb u | Nein | Nicht in dieser Form. Rolle BeV | 7_HB_Elterngeld |
| S2.3.3 | Wie wird diese Weiterleitung realisiert? | | Mails | 7_HB_Elterngeld |
| S2.3.4 | Sollte bundesweit einheitlich vorgegeben werden, ob der IT-DL des Bel | Nein | Es ist stets die Komponente relevant | 7_HB_Elterngeld |
| S2.3.5 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfra | Befriedigend | Bisher noch nicht so gut, allen voran geht es auch um Fragen, die dazu: | 7_HB_Elterngeld |
| S2.04 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird | | | 7_HB_Elterngeld |
| S2.4.1 | Wurde mit den IT-Dienstleistern, die Online-Dienste bereitstellen, ein " | Nein | In Erstellung, weil die eigentliche 115 nun den Betrieb übernimmt | 7_HB_Elterngeld |
| S2.4.2 | Falls ein "Betriebs- und Support-Konzept" erarbeitet und umgesetzt wu | Nein | Die Schulung wird Anfang Juni stattfinden | 7_HB_Elterngeld |
| S3 | Wissensmanagement (FAQ; Workarounds; Kategorisierungen) | | | 7_HB_Elterngeld |
| S3.01 | Funktioniert die Übergabe von allgemeinen Infos, FAQs und Schulungsunterlagen zum OD an den First Level Support? | | | 7_HB_Elterngeld |
| S3.1.1 | Funktioniert die Übergabe von allgemeinen Infos, FAQs und Schulungs | trifft zu | Das praktizieren wir gerade | 7_HB_Elterngeld |
| S3.1.2 | Welche Umsetzungsbeispiele für FAQs etc. gibt es und was funktioniert gut? | | Derzeit: Word-Datei mit gesammelten Fragen | 7_HB_Elterngeld |
| S3.1.3 | Welche Informationen fehlen? Wer muss diese zur Verfügung stellen? | | in der Regel BeV mit IT-Bereitsteller | 7_HB_Elterngeld |
| S3.1.4 | Sind die Kontakte für die Weiterleitung an den fachlichen und technisc | trifft nicht zu | Technisch in der Regel ja, fachlich verstreut. | 7_HB_Elterngeld |
| S3.1.5 | Welche weiteren Optionen wurden genutzt, um Wissen (z.B. typische Fehler und Lösungen, Verfahrensh | FAQ-Datei | | 7_HB_Elterngeld |
| S3.1.6 | Welche weiteren Herausforderungen treten beim Wissensmanagement auf? | | | 7_HB_Elterngeld |
| S3.02 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird | | | 7_HB_Elterngeld |
| S3.2.1 | Stellt das BeLa die Informationen für die Beauskunftung im First-Level? | Nein | Es wäre eher ein FIM-Artefakt, als XZuFi. Dort müsste jede Behörde die | 7_HB_Elterngeld |
| S3.2.2 | Falls die Informationen durch die BeLa nicht anhand von XZuFi bereitgestellt werden, in welchem Format | Word-Datei, Aber derzeit: 1 Emopfänger. Künftig ggf. anerer Bedarf | | 7_HB_Elterngeld |
| S3.2.3 | Können insbesondere Informationen zur Handhabung von komplexen Online-Diensten tatsächlich allein d | Nein | Das ist bei eine, Dienst wie Elterngeld nicht möglich. Zu viele Sonderfälli | 7_HB_Elterngeld |
| S3.2.4 | Besteht z. B. die Möglichkeit, dass der First Level Support aus der Praxi: Ja | | Der First-Level hat die Aufgabe der Fortschreibung der FAQ | 7_HB_Elterngeld |
| S4 | Übergreifende Ticketverantwortung | | | 7_HB_Elterngeld |
| S4.01 | Welche Instanz wurde etabliert um die Nachverfolgung des Ticketzustandes bzw. eine Prüfung der abge: | Derzeit vakant | | 7_HB_Elterngeld |
| S4.02 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | | 7_HB_Elterngeld |
| S4.2.1 | Wurde ein Prozess eingerichtet, der den First-Level-Support dazu befäh | Nein | Muss im Einzelfall nachrechercher werden, es fehlt ein Tool | 7_HB_Elterngeld |
| S4.2.2 | Falls ja: Welche technischen und organisatorischen Maßnahmen mussten hierzu durchgeführt werden? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 7_HB_Elterngeld |
| S4.2.3 | Falls ja: Welche Aufwände oder Kosten waren für die Einrichtung erforderlich? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 7_HB_Elterngeld |
| S4.2.4 | Gibt es Erkenntnisse zu Fallzahlen (Wie oft werden Ticket-Status durch | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 7_HB_Elterngeld |
| S5 | Ticketssystem | | | 7_HB_Elterngeld |
| S5.01 | Werden bereits Ticketsysteme oder Issue-Tracker (wie beispielsweise Jira, Zammad, Request, Tracker, GitLab, GitHub, OTRS, etc.) genutzt? Bzw. welche Übergangslösungen wurr | | | 7_HB_Elterngeld |
| S5.1.1 | Werden bereits Ticketsysteme oder Issue-Tracker (wie beispielsweise Ji | Nein | Im First und Second noch nicht, im Third JIRA. Handlungsbedarf gesehe | 7_HB_Elterngeld |
| S5.1.2 | Zwischen wem werden die Ticketsysteme genutzt? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 7_HB_Elterngeld |
| S5.1.3 | Welche Herausforderungen gibt es bei einem Routing über E-Mail? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 7_HB_Elterngeld |
| S5.1.4 | Wie funktionieren die technischen Schnittstellen (Tickets) zwischen der Befriedigend | | Obsolet | 7_HB_Elterngeld |
| S5.1.5 | Müssen weitere /detailliertere Angaben für die Ticketsysteme gemacht | Nein | Keine Ahnung. | 7_HB_Elterngeld |
| S5.1.6 | Ist die Kommunikationsmatrix an dieser Stelle hilfreich? | trifft eher zu | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 7_HB_Elterngeld |
| S5.04 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | | 7_HB_Elterngeld |
| S5.4.1 | Falls ein Ticket-System eingesetzt wird: Welche technischen und organisatorischen Maßnahmen musster | | Fehlt derzeit, daher wird Block überspringen. | 7_HB_Elterngeld |
| S5.4.2 | Welche Aufwände oder Kosten waren für die Einrichtung erforderlich? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 7_HB_Elterngeld |
| S5.4.3 | Gibt es Erkenntnisse zu Fallzahlen (insb. bzgl. der Weiterleitung von An | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 7_HB_Elterngeld |
| S5.4.4 | Wie werden Anfragen zwischen dem First-Level- und dem Second-Level-Support übergeben?) Ausschlie | E-Mail | | 7_HB_Elterngeld |
| S5.4.5 | Ist die digitale Übernahme von Statusinformationen zu Tickets aus dem | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 7_HB_Elterngeld |
| S5.4.6 | Gibt es in den Ticketsystemen eine einheitliche Kategorisierung und fe | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 7_HB_Elterngeld |
| S6 | Reporting MiLa | | | 7_HB_Elterngeld |
| S6.01 | Welche Statistiken werden erhoben? | | | 7_HB_Elterngeld |
| S6.1.1 | Welche Statistiken werden erhoben? | | Keine Ahnung | 7_HB_Elterngeld |
| S6.1.2 | Wie werden diese genutzt? | | | 7_HB_Elterngeld |
| S6.1.3 | Sind die Statistiken hilfreich? | trifft zu | | 7_HB_Elterngeld |
| S6.1.4 | Steht Nutzen und Aufwand in Relation? | trifft eher zu | | 7_HB_Elterngeld |
| S6.1.5 | Wie häufig sollten die Reportings erfolgen? | | | 7_HB_Elterngeld |
| S6.1.6 | Wie häufig sollten die Reportings zwischen MiLa und BeLa geteilt werden? | | | 7_HB_Elterngeld |
| S6.1.7 | Werden die erhobenen Daten zwischen den Diensten abgestimmt, um | trifft nicht zu | | 7_HB_Elterngeld |
| S6.02 | Braucht es allgemeine Vorgaben welche Statistiken erfasst werden mü: | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 7_HB_Elterngeld |
| S6.03 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | | 7_HB_Elterngeld |
| S6.3.1 | Konnte die Anforderung umgesetzt werden? | trifft nicht zu | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 7_HB_Elterngeld |
| S6.3.2 | Mussten die bestehenden Reporting-Strukturen angepasst werden? Fal | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 7_HB_Elterngeld |
| S6.3.3 | Welche Aufwände oder Kosten waren für die Einrichtung erforderlich? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 7_HB_Elterngeld |
| S7 | Reporting BeLa | | | 7_HB_Elterngeld |
| S7.01 | Welche Statistiken werden erhoben? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 7_HB_Elterngeld |
| S7.1.1 | Welche Statistiken werden erhoben? | | Für Support: Erfassung und Kategorisierung von Anfragen, ansonsten M | 7_HB_Elterngeld |
| S7.1.2 | Wie werden diese genutzt? | | Analyse / Clustering von Anfragen | 7_HB_Elterngeld |
| S7.1.3 | Sind die Statistiken hilfreich? | trifft zu | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 7_HB_Elterngeld |
| S7.1.4 | Gibt es Statistiken zur Häufigkeit der Nutzung der Dienste? | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 7_HB_Elterngeld |
| S7.1.5 | Stehen Nutzen und Aufwand in Relation? | trifft nicht zu | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 7_HB_Elterngeld |
| S7.1.6 | Wie häufig sollten die Reportings erfolgen? | | Derzeit monatlich | 7_HB_Elterngeld |
| S7.1.7 | Wie häufig sollten die Reportings zwischen MiLa und BeLa geteilt werden? | | im Steuerungskreis bzw. Expertengruppen | 7_HB_Elterngeld |
| S7.02 | Braucht es allgemeine Vorgaben welche Statistiken erfasst werden mü: | Ja | Schadet sicher nicht | 7_HB_Elterngeld |
| S7.03 | Müssen weitere Vorgaben für einen funktionierenden Inzidenzprozess | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 7_HB_Elterngeld |
| S8 | Service Level | | | 7_HB_Elterngeld |
| S8.1.1 | Müssen bestimmte Service Level allgemeingültig vorgegeben werden? | Ja | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 7_HB_Elterngeld |
| S8.1.2 | Wie sehen Antwort- und Reaktionszeiten aus? | | Jeweils geregelt. | 7_HB_Elterngeld |
| S8.1.3 | Wie sehen Wiederherstellungszeiten aus? | | Bei EGD in Vertrag mit IT-DL geregelt. | 7_HB_Elterngeld |

| | | | |
|--------|---|--|-----------------|
| S8.1.4 | Wie lange waren Dienste bereits offline / nicht erreichbar für Bürger:innen? | betreibt IT-DL | 7_HB_Elterngeld |
| S8.1.5 | Wie werden diese überwacht? | noch nicht | 7_HB_Elterngeld |
| S8.1.6 | Inwiefern sollten Vorgaben zum Monitoring bei EFA-Diensten im Betrieb ergänzt werden? | hilft der Definition und Klarstellung bestimmter Zahlen. | 7_HB_Elterngeld |
| S1 | Bereitstellung First-Level-Support | | 8_HB_UVO |
| S1.01 | Fragen an die 115 (nicht Teil unserer Interviews) | | 8_HB_UVO |
| S1.1.1 | Funktioniert die abschließende Bearbeitung im First Level mithilfe der I trifft eher zu | | 8_HB_UVO |
| S1.1.2 | Gibt es Daten zu Anrufvolumen und typischen Fragestellungen? Nein | Hier Daten ergänzen | 8_HB_UVO |
| S1.02 | Nutzung anderer Service Center | | 8_HB_UVO |
| S1.2.1 | Wie funktioniert der Support, falls der First-Level-Support nicht von der Gut | 1st Level Support wird durch Kommunen (| 8_HB_UVO |
| S1.03 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird | keine 115 eingesetzt | 8_HB_UVO |
| S1.3.1 | Wurde ein First-Level-Support eingerichtet? Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 8_HB_UVO |
| S1.3.2 | Gab es einen zeitlich ausreichenden Vorlauf bei Übernahme von (neuer trifft nicht zu | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 8_HB_UVO |
| S1.3.3 | Wer übernimmt die Organisation? | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 8_HB_UVO |
| S1.3.4 | Welche technischen und organisatorischen Maßnahmen mussten hierzu durchgeführt werden? | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 8_HB_UVO |
| S1.3.5 | Welche Aufwände oder Kosten waren für Einrichtung des First-Level-Supports erforderlich? | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 8_HB_UVO |
| S1.3.6 | Gibt es Erkenntnisse zu Fallzahlen für Online-Dienste, falls ja, welche? Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 8_HB_UVO |
| S1.3.7 | Musste für den First-Level-Support neues Personal aufgebaut werden? trifft nicht zu | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 8_HB_UVO |
| S2 | Verantwortlichkeiten Second- und Third-Level-Support | | 8_HB_UVO |
| S2.01 | Ist die Kommunikationsmatrix hilfreich? Können die Länder damit arbe trifft zu | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 8_HB_UVO |
| S2.02 | Ist die Kommunikationsmatrix ausreichend? Was fehlt? trifft eher zu | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 8_HB_UVO |
| S2.03 | Funktioniert die Weiterleitung an Second und Third Level Support? | | 8_HB_UVO |
| S2.3.1 | Funktioniert die Weiterleitung an Second und Third Level Support? trifft eher zu | Hier Beschreibung/Begründung aktuell noch nicht beantwortbar | 8_HB_UVO |
| S2.3.2 | Wurde für den OD eine zuständige Stelle für den technischen Betrieb u Ja | Hier Beschreibung/Begründung: Wird in der willkommensmail bekannt geg | 8_HB_UVO |
| S2.3.3 | Wie wird diese Weiterleitung realisiert? per Mail | Hier Beschreibung/Begründung: Weiterleitung vom 1st zum 2nd Level via E | 8_HB_UVO |
| S2.3.4 | Sollte bundesweit einheitlich vorgegeben werden, ob der IT-DL des Bel Ja | Hier Beschreibung/Begründung: IT-DL des MiLa spielt keine Rolle, Daher sol | 8_HB_UVO |
| S2.3.5 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfra Sehr gut | Hier Beschreibung/Begründung: 1st Level Support wird durch Kommunen (| 8_HB_UVO |
| S2.04 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird | | 8_HB_UVO |
| S2.4.1 | Wurde mit den IT-Dienstleistern, die Online-Dienste bereitstellen, ein "Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 8_HB_UVO |
| S2.4.2 | Falls ein "Betriebs- und Support-Konzept" erarbeitet und umgesetzt wu Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 8_HB_UVO |
| S3 | Wissensmanagement (FAQ; Workarounds; Kategorisierungen) | | 8_HB_UVO |
| S3.01 | Funktioniert die Übergabe von allgemeinen Infos, FAQs und Schulungsunterlagen zum OD an den First Level Support? | | 8_HB_UVO |
| S3.1.1 | Funktioniert die Übergabe von allgemeinen Infos, FAQs und Schulungs trifft eher zu | Hier Beschreibung/Begründung: Informationspaket an Kommunen weiterge | 8_HB_UVO |
| S3.1.2 | Welche Umsetzungsbeispiele für FAQs etc. gibt es und was funktioniert gut? | Hier Beschreibung/Begründung: https://www.mitnutzungsportal.bremen.d | 8_HB_UVO |
| S3.1.3 | Welche Informationen fehlen? Wer muss diese zur Verfügung stellen? | Hier Beschreibung/Begründung: wird noch evaluiert | 8_HB_UVO |
| S3.1.4 | Sind die Kontakte für die Weiterleitung an den fachlichen und technis trifft nicht zu | Hier Beschreibung/Begründung: Übergangslösung -> ja | 8_HB_UVO |
| S3.1.5 | Welche weiteren Optionen wurden genutzt, um Wissen (z.B. typische Fehler und Lösungen, Verfahrensh | Hier Beschreibung/Begründung: FAQ | 8_HB_UVO |
| S3.1.6 | Welche weiteren Herausforderungen treten beim Wissensmanagement auf? | Hier Beschreibung/Begründung: Aktuell fehlende Strukturen | 8_HB_UVO |
| S3.02 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird | | 8_HB_UVO |
| S3.2.1 | Stellt das BeLa die Informationen für die Beauskunftung im First-Level-? Nein | | 8_HB_UVO |
| S3.2.2 | Falls die Informationen durch die BeLa nicht anhand von XZuFi bereitgestellt werden, in welchem Format | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 8_HB_UVO |
| S3.2.3 | Können insbesondere Informationen zur Handhabung von komplexen Online-Dienste tatsächlich allein d | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 8_HB_UVO |
| S3.2.4 | Besteht z. B. die Möglichkeit, dass der First Level Support aus der Praxis: Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 8_HB_UVO |
| S4 | Übergreifende Ticketverantwortung | | 8_HB_UVO |
| S4.01 | Welche Instanz wurde etabliert um die Nachverfolgung des Ticketzustandes bzw. eine Prüfung der abge: | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 8_HB_UVO |
| S4.02 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | 8_HB_UVO |
| S4.2.1 | Wurde ein Prozess eingerichtet, der den First-Level-Support dazu befähigt Nein | Hier Beschreibung/Begründung: Leider aktuell auch nicht absehbar | 8_HB_UVO |
| S4.2.2 | Falls ja: Welche technischen und organisatorischen Maßnahmen mussten hierzu durchgeführt werden? | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 8_HB_UVO |
| S4.2.3 | Falls ja: Welche Aufwände oder Kosten waren für die Einrichtung erforderlich? | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 8_HB_UVO |
| S4.2.4 | Gibt es Erkenntnisse zu Fallzahlen (Wie oft werden Ticket-Status durch | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 8_HB_UVO |
| S5 | Ticketsystem | | 8_HB_UVO |
| S5.01 | Werden bereits Ticketsysteme oder Issue-Tracker (wie beispielsweise Jira, Zammad, Request, Tracker, GitLab, GitHub, OTRS, etc.) genutzt? Bzw. welche Übergangslösungen wurden | | 8_HB_UVO |
| S5.1.1 | Werden bereits Ticketsysteme oder Issue-Tracker (wie beispielsweise J) Ja | Hier Beschreibung/Begründung: Jira | 8_HB_UVO |
| S5.1.2 | Zwischen wem werden die Ticketsysteme genutzt? | Hier Beschreibung/Begründung: der ZEK (Jira) wird zwischen technischem 2r | 8_HB_UVO |
| S5.1.3 | Welche Herausforderungen gibt es bei einem Routing über E-Mail? | Hier Beschreibung/Begründung: Den Überblick über alle Mails im Bezug au | 8_HB_UVO |
| S5.1.4 | Wie funktionieren die technischen Schnittstellen (Tickets) zwischen der Un | Hier Beschreibung/Begründung: Welche Schnittstellen? | 8_HB_UVO |
| S5.1.5 | Müssen weitere /detailliertere Angaben für die Ticketsysteme gemacht Ja | Hier Beschreibung/Begründung: Zumindest müssen die Felder abgestimmt | 8_HB_UVO |
| S5.1.6 | Ist die Kommunikationsmatrix an dieser Stelle hilfreich? trifft eher zu | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 8_HB_UVO |
| S5.04 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | 8_HB_UVO |
| S5.4.1 | Falls ein Ticket-System eingesetzt wird: Welche technischen und organisatorischen Maßnahmen mussten | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 8_HB_UVO |
| S5.4.2 | Welche Aufwände oder Kosten waren für die Einrichtung erforderlich? | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 8_HB_UVO |
| S5.4.3 | Gibt es Erkenntnisse zu Fallzahlen (insb. bzgl. der Weiterleitung von An | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 8_HB_UVO |
| S5.4.4 | Wie werden Anfragen zwischen dem First-Level- und dem Second-Level-Support übergeben?1) Ausschlie | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 8_HB_UVO |
| S5.4.5 | Ist die digitale Übernahme von Statusinformationen zu Tickets aus dem | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 8_HB_UVO |
| S5.4.6 | Gibt es in den Ticketsystemen eine einheitliche Kategorisierung und fe: Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 8_HB_UVO |
| S6 | Reporting MiLa | | 8_HB_UVO |
| S6.01 | Welche Statistiken werden erhoben? | Kein Einblick in die Strukturen der MiLa. Vi | 8_HB_UVO |
| S6.1.1 | Welche Statistiken werden erhoben? | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 8_HB_UVO |
| S6.1.2 | Wie werden diese genutzt? | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 8_HB_UVO |
| S6.1.3 | Sind die Statistiken hilfreich? trifft nicht zu | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 8_HB_UVO |
| S6.1.4 | Steht Nutzen und Aufwand in Relation? trifft nicht zu | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 8_HB_UVO |
| S6.1.5 | Wie häufig sollten die Reportings erfolgen? | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 8_HB_UVO |
| S6.1.6 | Wie häufig sollten die Reportings zwischen MiLa und BeLa geteilt werden? | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 8_HB_UVO |
| S6.1.7 | Werden die erhobenen Daten zwischen den Diensten abgestimmt, um trifft nicht zu | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 8_HB_UVO |
| S6.02 | Braucht es allgemeine Vorgaben welche Statistiken erfasst werden mü: Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 8_HB_UVO |
| S6.03 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | 8_HB_UVO |
| S6.3.1 | Könnte die Anforderung umgesetzt werden? trifft nicht zu | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 8_HB_UVO |
| S6.3.2 | Mussten die bestehenden Reporting-Strukturen angepasst werden? Fal | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 8_HB_UVO |
| S6.3.3 | Welche Aufwände oder Kosten waren für die Einrichtung erforderlich? | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 8_HB_UVO |
| S7 | Reporting BeLa | | 8_HB_UVO |
| S7.01 | Welche Statistiken werden erhoben? | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 8_HB_UVO |
| S7.1.1 | Welche Statistiken werden erhoben? | Hier Beschreibung/Begründung: Antragszahlen, Nutzer:innenverhalten und | 8_HB_UVO |
| S7.1.2 | Wie werden diese genutzt? | Hier Beschreibung/Begründung: Zum Support, zur Planung der Weiterentw | 8_HB_UVO |
| S7.1.3 | Sind die Statistiken hilfreich? trifft eher zu | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 8_HB_UVO |
| S7.1.4 | Gibt es Statistiken zur Häufigkeit der Nutzung der Dienste? Ja | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 8_HB_UVO |
| S7.1.5 | Stehen Nutzen und Aufwand in Relation? trifft eher zu | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 8_HB_UVO |
| S7.1.6 | Wie häufig sollten die Reportings erfolgen? | Hier Beschreibung/Begründung: monatlich | 8_HB_UVO |
| S7.1.7 | Wie häufig sollten die Reportings zwischen MiLa und BeLa geteilt werden? | Hier Beschreibung/Begründung: Quartalsweise | 8_HB_UVO |
| S7.02 | Braucht es allgemeine Vorgaben welche Statistiken erfasst werden mü: Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 8_HB_UVO |
| S7.03 | Müssen weitere Vorgaben für einen funktionierenden Inzidenzprozess Ja | Hier Beschreibung/Begründung: Unterschiede in den Ländern werden den | 8_HB_UVO |
| S8 | Service Level | | 8_HB_UVO |
| S8.1.1 | Müssen bestimmte Service Level allgemeingültig vorgegeben werden? Ja | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 8_HB_UVO |
| S8.1.2 | Wie sehen Antwort- und Reaktionszeiten aus? | Hier Beschreibung/Begründung: Dataport Standard | 8_HB_UVO |
| S8.1.3 | Wie sehen Wiederherstellungszeiten aus? | Hier Beschreibung/Begründung: Dataport Standard | 8_HB_UVO |
| S8.1.4 | Wie lange waren Dienste bereits offline / nicht erreichbar für Bürger:innen? | Hier Beschreibung/Begründung: Dataport Standard | 8_HB_UVO |
| S8.1.5 | Wie werden diese überwacht? | Hier Beschreibung/Begründung: Dataport Standard | 8_HB_UVO |
| S8.1.6 | Inwiefern sollten Vorgaben zum Monitoring bei EFA-Diensten im Betrieb ergänzt werden? | Hier Beschreibung/Begründung: Dataport Standard | 8_HB_UVO |
| S1 | Bereitstellung First-Level-Support | | 9_BaWü_Drohne |
| S1.01 | Fragen an die 115 (nicht Teil unserer Interviews) | | 9_BaWü_Drohne |
| S1.1.1 | Funktioniert die abschließende Bearbeitung im First Level mithilfe der I keine Angabe | 115 (Telefonie) bislang noch nicht in den Supportablauf integriert | 9_BaWü_Drohne |
| S1.1.2 | Gibt es Daten zu Anrufvolumen und typischen Fragestellungen? Nein | 115 (Telefonie) bislang noch nicht in den Supportablauf integriert | 9_BaWü_Drohne |
| S1.02 | Nutzung anderer Service Center | | 9_BaWü_Drohne |
| S1.2.1 | Wie funktioniert der Support, falls der First-Level-Support nicht von der Gut | Tickets aus BaWü können ohne Einschränkungen im zentralen Ticketsys | 9_BaWü_Drohne |
| S1.03 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird | | 9_BaWü_Drohne |
| S1.3.1 | Wurde ein First-Level-Support eingerichtet? Ja | 115 (Telefonie) bislang noch nicht in den Supportablauf integriert | 9_BaWü_Drohne |
| S1.3.2 | Gab es einen zeitlich ausreichenden Vorlauf bei Übernahme von (neuer trifft eher nicht zu | Teilweise musste der Support für neue OD spontan übernommen werde | 9_BaWü_Drohne |
| S1.3.3 | Wer übernimmt die Organisation? | Landesdienstleister koordiniert, Externer Dienstleister führt die Rolle de | 9_BaWü_Drohne |
| S1.3.4 | Welche technischen und organisatorischen Maßnahmen mussten hierzu durchgeführt werden? | Durchführung eines Service-Boardings mit Befüllen einer Routingmatrix | 9_BaWü_Drohne |
| S1.3.5 | Welche Aufwände oder Kosten waren für Einrichtung des First-Level-Supports erforderlich? | Keine Angaben | 9_BaWü_Drohne |

| | | | | |
|--------|---|---|--|---------------------|
| S1.3.6 | Gibt es Erkenntnisse zu Fallzahlen für Online-Dienste, falls ja, welche? | Ja | Ticketanzahlen und absolute Serviceaufrufe können durch das Ticketsystem | 9_BaWü_Drohne |
| S1.3.7 | Musste für den First-Level-Support neues Personal aufgebaut werden? | trifft eher zu | Service Desk wird von einem externen DL übernommen (Benötigte Kap: | 9_BaWü_Drohne |
| S2 | Verantwortlichkeiten Second- und Third-Level-Support | | | 9_BaWü_Drohne |
| S2.01 | Ist die Kommunikationsmatrix hilfreich? Können die Länder damit arbe | trifft eher zu | Nutzung einer Routingmatrix | 9_BaWü_Drohne |
| S2.02 | Ist die Kommunikationsmatrix ausreichend? Was fehlt? | keine Angabe | Nutzung einer Routingmatrix | 9_BaWü_Drohne |
| S2.03 | Funktioniert die Weiterleitung an Second und Third Level Support? | | | 9_BaWü_Drohne |
| S2.3.1 | Funktioniert die Weiterleitung an Second und Third Level Support? | trifft eher zu | Verfahren nach Routingmatrix | 9_BaWü_Drohne |
| S2.3.2 | Wurde für den OD eine zuständige Stelle für den technischen Betrieb u | Nein | Zuständigkeiten und Bearbeitergruppe in Routingmatrix hinterlegt, Info | 9_BaWü_Drohne |
| S2.3.3 | Wie wird diese Weiterleitung realisiert? | | Weiterleitung im Ticketsystem | 9_BaWü_Drohne |
| S2.3.4 | Sollte bundesweit einheitlich vorgegeben werden, ob der IT-DL des Bel | Nein | 1. Schritt ist die Prüfung von (bspw.) technischen Ausfällen im MiLa. Wu | 9_BaWü_Drohne |
| S2.3.5 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfr | Befriedigend | Ausreichende Schulung der Service Agents | 9_BaWü_Drohne |
| S2.04 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird | | | 9_BaWü_Drohne |
| S2.4.1 | Wurde mit den IT-Dienstleistern, die Online-Dienste bereitstellen, ein " | Nein | In Bearbeitung | 9_BaWü_Drohne |
| S2.4.2 | Falls ein "Betriebs- und Support-Konzept" erarbeitet und umgesetzt wu | Nein | In Bearbeitung | 9_BaWü_Drohne |
| S3 | Wissensmanagement (FAQ; Workarounds; Kategorisierungen) | | | 9_BaWü_Drohne |
| S3.01 | Funktioniert die Übergabe von allgemeinen Infos, FAQs und Schulungsunterlagen zum OD an den First Level Support? | | | 9_BaWü_Drohne |
| S3.1.1 | Funktioniert die Übergabe von allgemeinen Infos, FAQs und Schulungs | trifft eher zu | Genügend Vorlaufzeit und klare Zuständigkeiten vorausgesetzt | 9_BaWü_Drohne |
| S3.1.2 | Welche Umsetzungsbeispiele für FAQs etc. gibt es und was funktioniert gut? | | Known Errors erwiesen sich als hilfreich | 9_BaWü_Drohne |
| S3.1.3 | Welche Informationen fehlen? Wer muss diese zur Verfügung stellen? | | Wissenstransfer vom 2nd/3rd Level an den 1st Level | 9_BaWü_Drohne |
| S3.1.4 | Sind die Kontakte für die Weiterleitung an den fachlichen und technisc | trifft eher zu | Verfahren nach Routingmatrix | 9_BaWü_Drohne |
| S3.1.5 | Welche weiteren Optionen wurden genutzt, um Wissen (z.B. typische Fehler und Lösungen, Verfahrensh | Informationen zu einer übergeordneten Ticketlösung wurden im Ticket | | 9_BaWü_Drohne |
| S3.1.6 | Welche weiteren Herausforderungen treten beim Wissensmanagement auf? | | Zentrale Ablage | 9_BaWü_Drohne |
| S3.02 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird | | | 9_BaWü_Drohne |
| S3.2.1 | Stellt das BeLa die Informationen für die Beauskunftung im First-Level- | Nein | | 9_BaWü_Drohne |
| S3.2.2 | Falls die Informationen durch die BeLa nicht anhand von XZufi bereitgestellt werden, in welchen Format gilt es noch zu definieren | | | 9_BaWü_Drohne |
| S3.2.3 | Können insbesondere Informationen zur Handhabung von komplexen Online-Dienste tatsächlich alle in d | gilt es noch zu definieren | | 9_BaWü_Drohne |
| S3.2.4 | Besteht z. B. die Möglichkeit, dass der First Level Support aus der Praxi | Nein | Erfahrungsaufbau bei Service-Agents ist zentral bei der Anfragenbearbe | 9_BaWü_Drohne |
| S4 | Übergreifende Ticketverantwortung | | | 9_BaWü_Drohne |
| S4.01 | Welche Instanz wurde etabliert um die Nachverfolgung des Ticketzustandes bzw. eine Prüfung der abge | Service-Desk verfolgt nach, OD Owner sind für eine Clearing-Stelle (Esk | | 9_BaWü_Drohne |
| S4.02 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | | 9_BaWü_Drohne |
| S4.2.1 | Wurde ein Prozess eingerichtet, der den First-Level-Support dazu befäh | Nein | Schnelles Agieren der Supportinstanzen minimieren solche Anfragen | 9_BaWü_Drohne |
| S4.2.2 | Falls ja: Welche technischen und organisatorischen Maßnahmen mussten hierzu durchgeführt werden? | | | 9_BaWü_Drohne |
| S4.2.3 | Falls ja: Welche Aufwände oder Kosten waren für die Einrichtung erforderlich? | | | 9_BaWü_Drohne |
| S4.2.4 | Gibt es Erkenntnisse zu Fallzahlen (Wie oft werden Ticket-Status durch | Nein | | 9_BaWü_Drohne |
| S5 | Ticketsystem | | | 9_BaWü_Drohne |
| S5.01 | Werden bereits Ticketsysteme oder Issue-Tracker (wie beispielsweise Jira, Zammad, Request, Tracker, GitLab, GitHub, OTRS, etc.) genutzt? Bzw. welche Übergangslösungen wur | | | 9_BaWü_Drohne |
| S5.1.1 | Werden bereits Ticketsysteme oder Issue-Tracker (wie beispielsweise Ji | Ja | | 9_BaWü_Drohne |
| S5.1.2 | Zwischen wem werden die Ticketsysteme genutzt? | | Über alle Supportlevel (Fachlich und technisch), bis auf kommunaler IT- | 9_BaWü_Drohne |
| S5.1.3 | Welche Herausforderungen gibt es bei einem Routing über E-Mail? | | Nachverfolgung der Tickets, Reporting über Ticketlauf, Monitoring der T | 9_BaWü_Drohne |
| S5.1.4 | Wie funktionieren die technischen Schnittstellen (Tickets) zwischen der Mangelhaft | | gilt es noch zu definieren | 9_BaWü_Drohne |
| S5.1.5 | Müssen weitere /detailliertere Angaben für die Ticketsysteme gemacht | Ja | Umfangreiche Schnittstellendefinition maßgeblich für die Verbindung zu | 9_BaWü_Drohne |
| S5.1.6 | Ist die Kommunikationsmatrix an dieser Stelle hilfreich? | trifft eher zu | Übergeordnet ja, im Detail müssen die Kommunikationswege definiert | 9_BaWü_Drohne |
| S5.04 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | | 9_BaWü_Drohne |
| S5.4.1 | Falls ein Ticket-System eingesetzt wird: Welche technischen und organisatorischen Maßnahmen mus | ter | Lizenzvergabe, Onboarding | 9_BaWü_Drohne |
| S5.4.2 | Welche Aufwände oder Kosten waren für die Einrichtung erforderlich? | | Keine Angaben | 9_BaWü_Drohne |
| S5.4.3 | Gibt es Erkenntnisse zu Fallzahlen (insb. bzgl. der Weiterleitung von An | Ja | OD noch nicht live, aber könnte ausgewertet werden | 9_BaWü_Drohne |
| S5.4.4 | Wie werden Anfragen zwischen dem First-Level- und dem Second-Level-Support übergeben?) Ausschl | Innerhalb BaWü über Ticketsystem, Mit anderen BL Einzelfallprüfung | | 9_BaWü_Drohne |
| S5.4.5 | Ist die digitale Übernahme von Statusinformationen zu Tickets aus dem keine Angabe | | Innerhalb BaWü über Ticketsystem, Mit anderen BL Einzelfallprüfung | 9_BaWü_Drohne |
| S5.4.6 | Gibt es in den Ticketsystemen eine einheitliche Kategorisierung und fe | Ja | Innerhalb BaWü über Ticketsystem, Mit anderen BL Einzelfallprüfung | 9_BaWü_Drohne |
| S6 | Reporting MiLa | | | 9_BaWü_Drohne |
| S6.01 | Welche Statistiken werden erhoben? | | | 9_BaWü_Drohne |
| S6.1.1 | Welche Statistiken werden erhoben? | | OD noch nicht live, daher aktuell noch kein Reporting | 9_BaWü_Drohne |
| S6.1.2 | Wie werden diese genutzt? | | /// | 9_BaWü_Drohne |
| S6.1.3 | Sind die Statistiken hilfreich? | keine Angabe | /// | 9_BaWü_Drohne |
| S6.1.4 | Steht Nutzen und Aufwand in Relation? | keine Angabe | /// | 9_BaWü_Drohne |
| S6.1.5 | Wie häufig sollten die Reportings erfolgen? | | /// | 9_BaWü_Drohne |
| S6.1.6 | Wie häufig sollten die Reportings zwischen MiLa und BeLa geteilt werden? | | /// | 9_BaWü_Drohne |
| S6.1.7 | Werden die erhobenen Daten zwischen den Diensten abgestimmt, um | keine Angabe | /// | 9_BaWü_Drohne |
| S6.02 | Braucht es allgemeine Vorgaben welche Statistiken erfasst werden mü: | Nein | Könnte einen einheitlichen Mindeststandard schaffen, welcher im Vorfe | 9_BaWü_Drohne |
| S6.03 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | | 9_BaWü_Drohne |
| S6.3.1 | Könnte die Anforderung umgesetzt werden? | keine Angabe | /// | 9_BaWü_Drohne |
| S6.3.2 | Mussten die bestehenden Reporting-Strukturen angepasst werden? Fal | keine Angabe | /// | 9_BaWü_Drohne |
| S6.3.3 | Welche Aufwände oder Kosten waren für die Einrichtung erforderlich? | | /// | 9_BaWü_Drohne |
| S7 | Reporting BeLa | | | 9_BaWü_Drohne |
| S7.01 | Welche Statistiken werden erhoben? | | | 9_BaWü_Drohne |
| S7.1.1 | Welche Statistiken werden erhoben? | | Absolute und relative Ticketaufkommen aufgeteilt in Kategorien und OC | 9_BaWü_Drohne |
| S7.1.2 | Wie werden diese genutzt? | | Identifikation von Optimierungspotenzialen bei OD | 9_BaWü_Drohne |
| S7.1.3 | Sind die Statistiken hilfreich? | trifft eher zu | | 9_BaWü_Drohne |
| S7.1.4 | Gibt es Statistiken zur Häufigkeit der Nutzung der Dienste? | Ja | Analytiksystem Matomo kann diese Daten liefern, Anbindung wird aktu | 9_BaWü_Drohne |
| S7.1.5 | Stehen Nutzen und Aufwand in Relation? | trifft nicht zu | Reporting ist zwingend notwendig | 9_BaWü_Drohne |
| S7.1.6 | Wie häufig sollten die Reportings erfolgen? | | individuell nach Wunsch durchführbar, wahrscheinlich monatlich | 9_BaWü_Drohne |
| S7.1.7 | Wie häufig sollten die Reportings zwischen MiLa und BeLa geteilt werden? | | individuell nach Wunsch durchführbar, wahrscheinlich monatlich | 9_BaWü_Drohne |
| S7.02 | Braucht es allgemeine Vorgaben welche Statistiken erfasst werden mü: | Ja | Könnte einen einheitlichen Mindeststandard schaffen, welcher im Vorfe | 9_BaWü_Drohne |
| S7.03 | Müssen weitere Vorgaben für einen funktionierenden Inzidenzprozess. Ne | in | Übergeordneter Prozess ist klar, Umsetzung ist Einzelfall abhängig | 9_BaWü_Drohne |
| S8 | Service Level | | | 9_BaWü_Drohne |
| S8.1.1 | Müssen bestimmte Service Level allgemeingültig vorgegeben werden? | Nein | Vertragsrechtliche Vereinbarungen können je Bundesland abweichen. E | 9_BaWü_Drohne |
| S8.1.2 | Wie sehen Antwort- und Reaktionszeiten aus? | | OD-spezifisch | 9_BaWü_Drohne |
| S8.1.3 | Wie sehen Wiederherstellungszeiten aus? | | OD-spezifisch | 9_BaWü_Drohne |
| S8.1.4 | Wie lange waren Dienste bereits offline / nicht erreichbar für Bürger:innen? | | OD-spezifisch | 9_BaWü_Drohne |
| S8.1.5 | Wie werden diese überwacht? | | OD-spezifisch | 9_BaWü_Drohne |
| S8.1.6 | Inwiefern sollten Vorgaben zum Monitoring bei Efa-Diensten im Betrieb ergänzt werden? | | Abstimmung bzgl. Monitoring zwischen BL erleichtern | 9_BaWü_Drohne |
| S1 | Bereitstellung First-Level-Support | | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S1.01 | Fragen an die 115 (nicht Teil unserer Interviews) | | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S1.1.1 | Funktioniert die abschließende Bearbeitung im First Level mithilfe der bereitgestellten Informationen? | | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S1.1.2 | Gibt es Daten zu Anrufvolumen und typischen Fragestellungen? | | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S1.02 | Nutzung anderer Service Center | | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S1.2.1 | Wie funktioniert der Support, falls der First-Level-Support nicht von der 115 bereitgestellt wird? | | Supporthotline betrieben von der Staatskanzlei NRW. Für eine Bewertu | 10_NRW_Einbürgerung |
| S1.03 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird | | wird nicht genutzt | 10_NRW_Einbürgerung |
| S1.3.1 | Wurde ein First-Level-Support eingerichtet? | | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S1.3.2 | Gab es einen zeitlich ausreichenden Vorlauf bei Übernahme von (neuen) Online-Diensten? | | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S1.3.3 | Wer übernimmt die Organisation? | | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S1.3.4 | Welche technischen und organisatorischen Maßnahmen mussten hierzu durchgeführt werden? | | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S1.3.5 | Welche Aufwände oder Kosten waren für Einrichtung des First-Level-Supports erforderlich? | | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S1.3.6 | Gibt es Erkenntnisse zu Fallzahlen für Online-Dienste, falls ja, welche? | | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S1.3.7 | Musste für den First-Level-Support neues Personal aufgebaut werden? Falls ja, steht bereits zusätzliches Personal zum First-Level-Support für Online-Dienste zur Verfügung? | | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S2 | Verantwortlichkeiten Second- und Third-Level-Support | | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S2.01 | Ist die Kommunikationsmatrix hilfreich? Können die Länder damit arbe | keine Angabe | Kommunikationsmatrix wurde noch nicht aufgesetzt | 10_NRW_Einbürgerung |
| S2.02 | Ist die Kommunikationsmatrix ausreichend? Was fehlt? | keine Angabe | s.o. | 10_NRW_Einbürgerung |
| S2.03 | Funktioniert die Weiterleitung an Second und Third Level Support? | | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S2.3.1 | Funktioniert die Weiterleitung an Second und Third Level Support? | trifft eher zu | Anfragen werden zurzeit noch an das zentrale Postfach Einbürgerung ge | 10_NRW_Einbürgerung |
| S2.3.2 | Wurde für den OD eine zuständige Stelle für den technischen Betrieb u | Ja | wurde noch nicht alles zentral festgehalten/bestimmt, einige Infos steh | 10_NRW_Einbürgerung |
| S2.3.3 | Wie wird diese Weiterleitung realisiert? | | Weiterleitung an technischen Support für Kommunen zurzeit durch Sup | 10_NRW_Einbürgerung |
| S2.3.4 | Sollte bundesweit einheitlich vorgegeben werden, ob der IT-DL des Bel | Nein | Kommt immer auf den Dienst und die Strukturen im Land an. Einbürger | 10_NRW_Einbürgerung |
| S2.3.5 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfr | agen? | Noch nicht beantwortbar, da zu geringes Supportaufkommen | 10_NRW_Einbürgerung |
| S2.04 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird | | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S2.4.1 | Wurde mit den IT-Dienstleistern, die Online-Dienste bereitstellen, ein " | Betriebs- und Support-Konzept" erarbeitet und umgesetzt? | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S2.4.2 | Falls ein "Betriebs- und Support-Konzept" erarbeitet und umgesetzt wurde: Wurde das Personal, das den First Level Support leisten soll, dahingehend geschult? | | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S3 | Wissensmanagement (FAQ; Workarounds; Kategorisierungen) | | | 10_NRW_Einbürgerung |

| | | | |
|--------|---|---|---------------------|
| S3.01 | Funktioniert die Übergabe von allgemeinen Infos, FAQs und Schulungsunterlagen zum OD an den First Level Support? | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S3.1.1 | Funktioniert die Übergabe von allgemeinen Infos, FAQs und Schulungs- trifft nicht zu | Keine Übergabe an MiLa wegen Übergangslösung zentraler Support | 10_NRW_Einbürgerung |
| S3.1.2 | Welche Umsetzungsbeispiele für FAQs etc. gibt es und was funktioniert gut? | Es wurde eine FAQ-Liste erstellt, die in verschiedene Themenbereiche a | 10_NRW_Einbürgerung |
| S3.1.3 | Welche Informationen fehlen? Wer muss diese zur Verfügung stellen? | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S3.1.4 | Sind die Kontakte für die Weiterleitung an den fachlichen und techniscl trifft zu | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S3.1.5 | Welche weiteren Optionen wurden genutzt, um Wissen (z.B. typische Fehler und Lösungen, Verfahrenshinweise, etc.) zu den Onlinediensten zu teilen? | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S3.1.6 | Welche weiteren Herausforderungen treten beim Wissensmanagement auf? | Störungsmeldungen automatisch an alle relevanten Adressaten verschic | 10_NRW_Einbürgerung |
| S3.02 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S3.2.1 | Stellt das BeLa die Informationen für die Beauskunftung im First-Level-Support zu Online-Dienste anhand der Leistungsbeschreibungen im XZuFi-Standard über die 115-Software | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S3.2.2 | Falls die Informationen durch die BeLa nicht anhand von XZuFi bereitgestellt werden, in welchen Formaten werden die Informationen bereitgestellt und warum? | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S3.2.3 | Können insbesondere Informationen zur Handhabung von komplexen Online-Dienste tatsächlich allein durch die Leistungsbeschreibungen abgedeckt werden? Wie können Hand | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S3.2.4 | Besteht z. B. die Möglichkeit, dass der First Level Support aus der Praxis heraus Nutzerprobleme weiterleiten kann und werden bzw. wurden diese in den FAQ berücksichtigt? | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S4 | Übergreifende Ticketverantwortung | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S4.01 | Welche Instanz wurde etabliert um die Nachverfolgung des Ticketzustandes bzw. eine Prüfung der abge: Bisher nur Tickets und Nachverfolgung im JIRA-System des technischen | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S4.02 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | JIRA-Ticketssystem bei der AKDB | 10_NRW_Einbürgerung |
| S4.2.1 | Wurde ein Prozess eingerichtet, der den First-Level-Support dazu befähigt, gegenüber Bürgerinnen und Bürgern Auskunft zum Bearbeitungsstatus einer Anfrage zu erteilen, unal | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S4.2.2 | Falls ja: Welche technischen und organisatorischen Maßnahmen mussten hierzu durchgeführt werden? | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S4.2.3 | Falls ja: Welche Aufwände oder Kosten waren für die Einrichtung erforderlich? | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S4.2.4 | Gibt es Erkenntnisse zu Fallzahlen (Wie oft werden Ticket-Status durch Bürgerinnen und Bürger nachgefragt?), Falls ja, welche? | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S5 | Ticketssystem | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S5.01 | Werden bereits Ticketsysteme oder Issue-Tracker (wie beispielsweise Jira, Zammad, Request, Tracker, GitLab, GitHub, OTRS, etc.) genutzt? Bzw. welche Übergangslösungen wurden | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S5.1.1 | Werden bereits Ticketsysteme oder Issue-Tracker (wie beispielsweise Ji Ja | JIRA-Ticketssystem bei der AKDB | 10_NRW_Einbürgerung |
| S5.1.2 | Zwischen wem werden die Ticketsysteme genutzt? | d-NRW und AKDB | 10_NRW_Einbürgerung |
| S5.1.3 | Welche Herausforderungen gibt es bei einem Routing über E-Mail? | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S5.1.4 | Wie funktionieren die technischen Schnittstellen (Tickets) zwischen den Ländern? | Tickets werden bisher nicht über Schnittstellen in andere Länder weiter, | 10_NRW_Einbürgerung |
| S5.1.5 | Müssen weitere /detailliertere Angaben für die Ticketsysteme gemacht keine Angabe | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S5.1.6 | Ist die Kommunikationsmatrix an dieser Stelle hilfreich? | keine Angabe | 10_NRW_Einbürgerung |
| S5.04 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S5.4.1 | Falls ein Ticket-System eingesetzt wird: Welche technischen und organisatorischen Maßnahmen mussten hierzu durchgeführt werden? | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S5.4.2 | Welche Aufwände oder Kosten waren für die Einrichtung erforderlich? | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S5.4.3 | Gibt es Erkenntnisse zu Fallzahlen (insb. bzgl. der Weiterleitung von Anfragen zwischen MiLa und BeLa)? Falls ja, welche? | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S5.4.4 | Wie werden Anfragen zwischen dem First-Level- und dem Second-Level-Support übergeben?1) Ausschließlich telefonisch2) Telefonisch und in Form von Tickets als E-Mail3) Telef | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S5.4.5 | Ist die digitale Übernahme von Statusinformationen zu Tickets aus dem Second- und Third-Level-Support in das Ticket-Systems des First-Level-Supports möglich und entsprechen | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S5.4.6 | Gibt es in den Ticketsystemen eine einheitliche Kategorisierung und festgesetzte Anforderungen an eine Priorisierung? | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S6 | Reporting MiLa | Beantwortung nicht möglich | 10_NRW_Einbürgerung |
| S6.01 | Welche Statistiken werden erhoben? | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S6.1.1 | Welche Statistiken werden erhoben? | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S6.1.2 | Wie werden diese genutzt? | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S6.1.3 | Sind die Statistiken hilfreich? | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S6.1.4 | Steht Nutzen und Aufwand in Relation? | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S6.1.5 | Wie häufig sollten die Reportings erfolgen? | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S6.1.6 | Wie häufig sollten die Reportings zwischen MiLa und BeLa geteilt werden? | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S6.1.7 | Werden die erhobenen Daten zwischen den Diensten abgestimmt, um eine Einheitlichkeit und Vergleichbarkeit zwischen den OD sicherzustellen? | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S6.02 | Braucht es allgemeine Vorgaben welche Statistiken erfasst werden müssen, in welcher Form und wie häufig? | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S6.03 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S6.3.1 | Konnte die Anforderung umgesetzt werden? | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S6.3.2 | Mussten die bestehenden Reporting-Strukturen angepasst werden? Falls ja, welche technischen und organisatorischen Maßnahmen mussten hierzu durchgeführt werden? | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S6.3.3 | Welche Aufwände oder Kosten waren für die Einrichtung erforderlich? | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S7 | Reporting BeLa | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S7.01 | Welche Statistiken werden erhoben? | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S7.1.1 | Welche Statistiken werden erhoben? | Anzahl Anträge; Feedback von Antragstellenden; Supporthotline schickt | 10_NRW_Einbürgerung |
| S7.1.2 | Wie werden diese genutzt? | Noch nicht beantwortbar | 10_NRW_Einbürgerung |
| S7.1.3 | Sind die Statistiken hilfreich? | keine Angabe | 10_NRW_Einbürgerung |
| S7.1.4 | Gibt es Statistiken zur Häufigkeit der Nutzung der Dienste? | Ja | 10_NRW_Einbürgerung |
| S7.1.5 | Stehen Nutzen und Aufwand in Relation? | keine Angabe | 10_NRW_Einbürgerung |
| S7.1.6 | Wie häufig sollten die Reportings erfolgen? | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S7.1.7 | Wie häufig sollten die Reportings zwischen MiLa und BeLa geteilt werden? | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S7.02 | Braucht es allgemeine Vorgaben welche Statistiken erfasst werden mü: keine Angabe | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S7.03 | Müssen weitere Vorgaben für einen funktionierenden Inzidenzprozess keine Angabe | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S8 | Service Level | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S8.1.1 | Müssen bestimmte Service Level allgemeingültig vorgegeben werden? Nein | Hängt vom jeweiligen Dienst ab | 10_NRW_Einbürgerung |
| S8.1.2 | Wie sehen Antwort- und Reaktionszeiten aus? | Kernservicezeiten:Mo bis Do: 7:30 - 17:00 UhrFr: 7:30 - 14:00 UhrReaktion | 10_NRW_Einbürgerung |
| S8.1.3 | Wie sehen Wiederherstellungszeiten aus? | Wiederherstellungszeiten:Betriebsverhindernde Störung: 12 hBetriebs | 10_NRW_Einbürgerung |
| S8.1.4 | Wie lange waren Dienste bereits offline / nicht erreichbar für Bürger:innen? | Mindestverfügbarkeit: 95,00 % | 10_NRW_Einbürgerung |
| S8.1.5 | Wie werden diese überwacht? | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S8.1.6 | Inwiefern sollten Vorgaben zum Monitoring bei EFA-Diensten im Betrieb ergänzt werden? | | 10_NRW_Einbürgerung |
| S1 | Bereitstellung First-Level-Support | | 11_HH_eWA |
| S1.01 | Fragen an die 115 (nicht Teil unserer Interviews) | | 11_HH_eWA |
| S1.1.1 | Funktioniert die abschließende Bearbeitung im First Level mithilfe der I trifft eher zu | | 11_HH_eWA |
| S1.1.2 | Gibt es Daten zu Anrufvolumen und typischen Fragestellungen? | keine Angabe | 11_HH_eWA |
| S1.02 | Nutzung anderer Service Center | | 11_HH_eWA |
| S1.2.1 | Wie funktioniert der Support, falls der First-Level-Support nicht von der Ausreichend | Geändert auf ausreichend. Da die 115 noch | 11_HH_eWA |
| S1.03 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird | | 11_HH_eWA |
| S1.3.1 | Wurde ein First-Level-Support eingerichtet? | Ja | 11_HH_eWA |
| S1.3.2 | Gab es einen zeitlich ausreichenden Vorlauf bei Übernahme von (neuer trifft eher zu | | 11_HH_eWA |
| S1.3.3 | Wer übernimmt die Organisation? | | 11_HH_eWA |
| S1.3.4 | Welche technischen und organisatorischen Maßnahmen mussten hierzu durchgeführt werden? | | 11_HH_eWA |
| S1.3.5 | Welche Aufwände oder Kosten waren für Einrichtung des First-Level-Supports erforderlich? | unbekannt | 11_HH_eWA |
| S1.3.6 | Gibt es Erkenntnisse zu Fallzahlen für Online-Dienste, falls ja, welche? Nein | Nur für BeLa, nicht aus MiLa. | 11_HH_eWA |
| S1.3.7 | Musste für den First-Level-Support neues Personal aufgebaut werden? keine Angabe | Seitens 115 zu beantworten. Allgemein: um EFA und allgemein OD-Dien | 11_HH_eWA |
| S2 | Verantwortlichkeiten Second- und Third-Level-Support | | 11_HH_eWA |
| S2.01 | Ist die Kommunikationsmatrix hilfreich? Können die Länder damit arbe trifft eher zu | | 11_HH_eWA |
| S2.02 | Ist die Kommunikationsmatrix ausreichend? Was fehlt? | keine Angabe | 11_HH_eWA |
| S2.03 | Funktioniert die Weiterleitung an Second und Third Level Support? | | 11_HH_eWA |
| S2.3.1 | Funktioniert die Weiterleitung an Second und Third Level Support? trifft eher zu | | 11_HH_eWA |
| S2.3.2 | Wurde für den OD eine zuständige Stelle für den technischen Betrieb u Ja | | 11_HH_eWA |
| S2.3.3 | Wie wird diese Weiterleitung realisiert? | | 11_HH_eWA |
| S2.3.4 | Sollte bundesweit einheitlich vorgegeben werden, ob der IT-DL des Bel keine Angabe | | 11_HH_eWA |
| S2.3.5 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfra Befriedigend | | 11_HH_eWA |
| S2.04 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird | | 11_HH_eWA |
| S2.4.1 | Wurde mit den IT-Dienstleistern, die Online-Dienste bereitstellen, ein " keine Angabe | | 11_HH_eWA |
| S2.4.2 | Falls ein "Betriebs- und Support-Konzept" erarbeitet und umgesetzt wu keine Angabe | | 11_HH_eWA |
| S3 | Wissensmanagement (FAQ; Workarounds; Kategorisierungen) | | 11_HH_eWA |
| S3.01 | Funktioniert die Übergabe von allgemeinen Infos, FAQs und Schulungsunterlagen zum OD an den First Level Support? | | 11_HH_eWA |
| S3.1.1 | Funktioniert die Übergabe von allgemeinen Infos, FAQs und Schulungs- trifft eher zu | Informationen liegen vor / w Aktuelle strukturelle Möglichkeiten sind nc | 11_HH_eWA |
| S3.1.2 | Welche Umsetzungsbeispiele für FAQs etc. gibt es und was funktioniert gut? | Exzellente "Fehlerszenarien" 115, teils mit Screenshots aus OD "typische | 11_HH_eWA |
| S3.1.3 | Welche Informationen fehlen? Wer muss diese zur Verfügung stellen? | Ansicht des ODS, Ein paralleler Zugriff auf das System (virtuell) wäre hilf | 11_HH_eWA |
| S3.1.4 | Sind die Kontakte für die Weiterleitung an den fachlichen und techniscl trifft zu | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 11_HH_eWA |
| S3.1.5 | Welche weiteren Optionen wurden genutzt, um Wissen (z.B. typische Fehler und Lösungen, Verfahrensh | Fehlerszenarienliste (Excel-Datei weiterentwickeltes Standard AB RaBe | 11_HH_eWA |
| S3.1.6 | Welche weiteren Herausforderungen treten beim Wissensmanagement auf? | Wie kommen die Infos in die jeweiligen Supportbasisinformationen/Systeme | 11_HH_eWA |
| S3.02 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird | | 11_HH_eWA |
| S3.2.1 | Stellt das BeLa die Informationen für die Beauskunftung im First-Level-: Nein | Bzw. BeLa liefert im Xzufe St: Aktuelle strukturelle Möglichkeiten sind nc | 11_HH_eWA |
| S3.2.2 | Falls die Informationen durch die BeLa nicht anhand von XZuFi bereitgestellt werden, in welchem Format | Excel, (u.a. ergänzende infos möglich) siehe S3.1.5 | 11_HH_eWA |
| S3.2.3 | Können insbesondere Informationen zur Handhabung von komplexen C nein | Für eine wirklich für Nutzere Aktuelle strukturelle Möglichkeiten sind nc | 11_HH_eWA |
| S3.2.4 | Besteht z. B. die Möglichkeit, dass der First Level Support aus der Praxi: Ja | Hier Beschreibung/Begründung: Über 2nd. Level Support Kontakt (techniscl | 11_HH_eWA |
| S4 | Übergreifende Ticketverantwortung | | 11_HH_eWA |
| S4.01 | Welche Instanz wurde etabliert um die Nachverfolgung des Ticketzustandes bzw. eine Prüfung der abge: Jourfixe mit dem Techn. DL + Aktuelle strukturelle Möglichkeiten ermög | | 11_HH_eWA |
| S4.02 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | 11_HH_eWA |

| | | | | |
|----------|--|----------------------------------|--|------------------------|
| 54.2.1 | Wurde ein Prozess eingerichtet, der den First-Level-Support dazu befähigt? | Nein | dbzgl. keine Einsichtnahme / Beauskunftung möglich | 11_HH_eWA |
| 54.2.2 | Falls ja: Welche technischen und organisatorischen Maßnahmen mussten hierzu durchgeführt werden? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 11_HH_eWA |
| 54.2.3 | Falls ja: Welche Aufwände oder Kosten waren für die Einrichtung erforderlich? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 11_HH_eWA |
| 54.2.4 | Gibt es Erkenntnisse zu Fallzahlen (Wie oft werden Ticket-Status durch Ticketsystem) | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 11_HH_eWA |
| 55 | | | | 11_HH_eWA |
| 55.01 | Werden bereits Ticketsysteme oder Issue-Tracker (wie beispielsweise Jira, Zammad, Request, Tracker, GitLab, GitHub, OTRS, etc.) genutzt? Bzw. welche Übergangslösungen wurden genutzt? | | GitLab, GitHub, OTRS, etc.) genutzt? Bzw. welche Übergangslösungen wurden genutzt? | 11_HH_eWA |
| 55.1.1 | Werden bereits Ticketsysteme oder Issue-Tracker (wie beispielsweise Jira) genutzt? | Nein | Aktuell nur bei IT-Dienstl. im Aktuelle strukturelle Möglichkeiten ermöglicht | 11_HH_eWA |
| 55.1.2 | Zwischen wem werden die Ticketsysteme genutzt? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 11_HH_eWA |
| 55.1.3 | Welche Herausforderungen gibt es bei einem Routing über E-Mail? | Nachverfolgung, Status | sowie Unübersichtlichkeit zu erwarten bei bundesweitem Rollout mit | 11_HH_eWA |
| 55.1.4 | Wie funktionieren die technischen Schnittstellen (Tickets) zwischen den Diensten? | Ungeklärt | Kann eigentlich nicht beantwortet werden, da keine Länderübergreifend | 11_HH_eWA |
| 55.1.5 | Müssen weitere /detailliertere Angaben für die Ticketsysteme gemacht werden? | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 11_HH_eWA |
| 55.1.6 | Ist die Kommunikationsmatrix an dieser Stelle hilfreich? | trifft eher zu | Für Darstellung möglicher Routings, ja | 11_HH_eWA |
| 55.04 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | | 11_HH_eWA |
| 55.4.1 | Falls ein Ticket-System eingesetzt wird: Welche technischen und organisatorischen Maßnahmen mussten hierdurch durchgeführt werden? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 11_HH_eWA |
| 55.4.2 | Welche Aufwände oder Kosten waren für die Einrichtung erforderlich? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 11_HH_eWA |
| 55.4.3 | Gibt es Erkenntnisse zu Fallzahlen (insb. bzgl. der Weiterleitung von Anträgen)? | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 11_HH_eWA |
| 55.4.4 | Wie werden Anfragen zwischen dem First-Level- und dem Second-Level-Service-Center weitergeleitet? | | 2 Hier Beschreibung/Begründung/1st Level Support leitet ausschließlich per E-Mail | 11_HH_eWA |
| 55.4.5 | Ist die digitale Übernahme von Statusinformationen zu Tickets aus dem First-Level-Service-Center in das Second-Level-Service-Center möglich? | Nein | Nein. (Nur innerhalb des techn. 2.nd Levels erfolgt eine Status-Nachverfolgung) | 11_HH_eWA |
| 55.4.6 | Gibt es in den Ticketsystemen eine einheitliche Kategorisierung und eine einheitliche Berichterstattung (Reporting) zu den Tickets? | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 11_HH_eWA |
| 56 | | | | 11_HH_eWA |
| 56.01 | Welche Statistiken werden erhoben? | | | 11_HH_eWA |
| 56.1.1 | Welche Statistiken werden erhoben? | | leider bisher keine Zahlen aus den Ticketsystemen | 11_HH_eWA |
| 56.1.2 | Wie werden diese genutzt? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 11_HH_eWA |
| 56.1.3 | Sind die Statistiken hilfreich? | keine Angabe | Wären sie sicherlich falls vorhanden. Aus Projektsicht und bisheriger Erfahrung | 11_HH_eWA |
| 56.1.4 | Steht Nutzen und Aufwand in Relation? | trifft nicht zu | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 11_HH_eWA |
| 56.1.5 | Wie häufig sollten die Reportings erfolgen? | monatlich | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 11_HH_eWA |
| 56.1.6 | Wie häufig sollten die Reportings zwischen MiLa und BeLa geteilt werden? | monatlich | hinsichtlich Zulieferung aus MiLa. Auswertungen von BeLa an MiLa via | 11_HH_eWA |
| 56.1.7 | Werden die erhobenen Daten zwischen den Diensten abgestimmt, um die Daten für die Reporting-Zwecke zu vereinfachen? | trifft nicht zu | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 11_HH_eWA |
| 56.02 | Braucht es allgemeine Vorgaben welche Statistiken erfasst werden müssen? | | Als Hilfe, um überhaupt welche zu bekommen. | 11_HH_eWA |
| 56.03 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | | 11_HH_eWA |
| 56.3.1 | Konnte die Anforderung umgesetzt werden? | trifft nicht zu | bisher zumindest kein Reporting aus MiLa eingetroffen | 11_HH_eWA |
| 56.3.2 | Mussten die bestehenden Reporting-Strukturen angepasst werden? Falls ja, welche? | keine Angabe | Zumindest im eWA Piloten HH konnte auf bestehende Reporting-Möglichkeiten | 11_HH_eWA |
| 56.3.3 | Welche Aufwände oder Kosten waren für die Einrichtung erforderlich? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 11_HH_eWA |
| 57 | | | | 11_HH_eWA |
| 57.01 | Welche Statistiken werden erhoben? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 11_HH_eWA |
| 57.1.1 | Welche Statistiken werden erhoben? | Anzahl | insb. Anzahl Supportanfragen 1st Lv, monatlich geplottet (für HH) | 11_HH_eWA |
| 57.1.2 | Wie werden diese genutzt? | | In monatlichem Reporting als eigene Größe ausgewiesen. | 11_HH_eWA |
| 57.1.3 | Sind die Statistiken hilfreich? | trifft eher zu | Im Verlauf in Relation zu eingegangenen Anträgen hilfreich als Zeichen für | 11_HH_eWA |
| 57.1.4 | Gibt es Statistiken zur Häufigkeit der Nutzung der Dienste? | Ja | Ja, insb. über Nachrichtenbrücke für das Reporting an MiLa sollten zentrale | 11_HH_eWA |
| 57.1.5 | Stehen Nutzen und Aufwand in Relation? | trifft eher zu | Auswertung / Reporting auf jeden Fall hilfreich. Für bundesweite EFA Auf | 11_HH_eWA |
| 57.1.6 | Wie häufig sollten die Reportings erfolgen? | monatlich | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 11_HH_eWA |
| 57.1.7 | Wie häufig sollten die Reportings zwischen MiLa und BeLa geteilt werden? | monatlich | hinsichtlich Zulieferung aus MiLa. Auswertungen von BeLa an MiLa via | 11_HH_eWA |
| 57.02 | Braucht es allgemeine Vorgaben welche Statistiken erfasst werden müssen? | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 11_HH_eWA |
| 57.03 | Müssen weitere Vorgaben für einen funktionierenden Inzidenzprozess gemacht werden? | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 11_HH_eWA |
| 58 | | | | 11_HH_eWA |
| 58.1.1 | Müssen bestimmte Service Level allgemeingültig vorgegeben werden? | keine Angabe | Ggf. als Argumentationshilfe für Aufbau einer guten Beauskunftung und da | 11_HH_eWA |
| 58.1.2 | Wie sehen Antwort- und Reaktionszeiten aus? | | nicht übergreifend bekannt | 11_HH_eWA |
| 58.1.3 | Wie sehen Wiederherstellungszeiten aus? | | abhängig von Wartungsaufwand (Gründe vielfältig, u.a. Anpassungsarbeiten) | 11_HH_eWA |
| 58.1.4 | Wie lange waren Dienste bereits offline / nicht erreichbar für Bürger:innen? | variierend | eher kürzere Intervalle, zeitlich stark variierend. | 11_HH_eWA |
| 58.1.5 | Wie werden diese überwacht? | | Gesteuert werden Downtimes von IT DL. Freigabe für einen Wartungsm | 11_HH_eWA |
| 58.1.6 | Inwiefern sollten Vorgaben zum Monitoring bei EFA-Diensten im Betrieb ergänzt werden? | | Ganz allgemein: Monitoring Welche Daten/Angaben sind relevant, und | 11_HH_eWA |
| 59 | | | | 12_NRW_Sozialplattform |
| 59.01 | Bereitstellung First-Level-Support | | | 12_NRW_Sozialplattform |
| 59.1.1 | Fragen an die 115 (nicht Teil unserer Interviews) | | | 12_NRW_Sozialplattform |
| 59.1.1.1 | Funktioniert die abschließende Bearbeitung im First Level mithilfe der 115? | trifft eher zu | | 12_NRW_Sozialplattform |
| 59.1.1.2 | Gibt es Daten zu Anrufrufen und typischen Fragestellungen? | Nein | Hier Daten ergänzen | 12_NRW_Sozialplattform |
| 59.1.02 | Nutzung anderer Service Center | | | 12_NRW_Sozialplattform |
| 59.1.2.1 | Wie funktioniert der Support, falls der First-Level-Support nicht von den 115 erfolgt? | Gut | Die Sozialplattform verfügt über eine eigene bundesweite Telefonhotline | 12_NRW_Sozialplattform |
| 59.1.03 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | | 12_NRW_Sozialplattform |
| 59.1.3.1 | Wurde ein First-Level-Support eingerichtet? | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 12_NRW_Sozialplattform |
| 59.1.3.2 | Gab es einen zeitlich ausreichenden Vorlauf bei Übernahme von (neuen) Tickets? | trifft nicht zu | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 12_NRW_Sozialplattform |
| 59.1.3.3 | Wer übernimmt die Organisation? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 12_NRW_Sozialplattform |
| 59.1.3.4 | Welche technischen und organisatorischen Maßnahmen mussten hierzu durchgeführt werden? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 12_NRW_Sozialplattform |
| 59.1.3.5 | Welche Aufwände oder Kosten waren für Einrichtung des First-Level-Supports erforderlich? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 12_NRW_Sozialplattform |
| 59.1.3.6 | Gibt es Erkenntnisse zu Fallzahlen für Online-Dienste, falls ja, welche? | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 12_NRW_Sozialplattform |
| 59.1.3.7 | Musste für den First-Level-Support neues Personal aufgebaut werden? Wenn ja, welche Aufgaben? | trifft nicht zu | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 12_NRW_Sozialplattform |
| 59.2 | | | | 12_NRW_Sozialplattform |
| 59.2.01 | Ist die Kommunikationsmatrix hilfreich? Können die Länder damit arbeiten? | keine Angabe | Wurde bisweilen nicht genutzt | 12_NRW_Sozialplattform |
| 59.2.02 | Ist die Kommunikationsmatrix ausreichend? Was fehlt? | keine Angabe | S. 52 01 | 12_NRW_Sozialplattform |
| 59.2.03 | Funktioniert die Weiterleitung an Second und Third Level Support? | | | 12_NRW_Sozialplattform |
| 59.2.1 | Funktioniert die Weiterleitung an Second und Third Level Support? | keine Angabe | Bisweilen kam es zu keinen Weiterleitungen; Allerdings ist es insgesamt | 12_NRW_Sozialplattform |
| 59.2.2 | Wurde für den OD eine zuständige Stelle für den technischen Betrieb u. a. eingerichtet? | | Hinterlegung in entsprechenden Unterlage und auf einer eigenen Website | 12_NRW_Sozialplattform |
| 59.2.3 | Wie wird diese Weiterleitung realisiert? | Funktionspostfächer / E-Mail | | 12_NRW_Sozialplattform |
| 59.2.3.1 | Sollte bundesweit einheitlich vorgegeben werden, ob der IT-DL des BeLa ja? | | Es gibt nicht den einen IT-Dienstleister des MeLa, insofern ist unklar wer | 12_NRW_Sozialplattform |
| 59.2.3.5 | Wie gut funktioniert die Unterscheidung in fachliche / technische Anfragen? | Gut | Insgesamt bedarf es eines übergreifenden Support-Monitorings auf Seite | 12_NRW_Sozialplattform |
| 59.2.04 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | | 12_NRW_Sozialplattform |
| 59.2.4.1 | Wurde mit den IT-Dienstleistern, die Online-Dienste bereitstellen, ein "Ja" vereinbart? | Ja | Die Sozialplattform verfügt über ein Service-Support-Konzept (in Verantwortung | 12_NRW_Sozialplattform |
| 59.2.4.2 | Falls ein "Betriebs- und Support-Konzept" erarbeitet und umgesetzt wurde, wie sieht es aus? | | Keine Angabe | 12_NRW_Sozialplattform |
| 59.3 | | | | 12_NRW_Sozialplattform |
| 59.3.01 | Funktioniert die Übergabe von allgemeinen Infos, FAQs und Schulungsunterlagen zum OD an den First Level Support? | | Es mangelt noch an Erfahrungswerten - Bisweilen bestehen noch keine | 12_NRW_Sozialplattform |
| 59.3.1.1 | Funktioniert die Übergabe von allgemeinen Infos, FAQs und Schulungsunterlagen zum OD an den First Level Support? | keine Angabe | | 12_NRW_Sozialplattform |
| 59.3.1.2 | Welche Umsetzungsbeispiele für FAQs etc. gibt es und wie funktioniert die Sozialplattform? | | - | 12_NRW_Sozialplattform |
| 59.3.1.3 | Welche Informationen fehlen? Wer muss diese zur Verfügung stellen? | Keine Angaben | - | 12_NRW_Sozialplattform |
| 59.3.1.4 | Sind die Kontakte für die Weiterleitung an den fachlichen und technischen Support vorhanden? | trifft nicht zu | Die Support-Strukturen der Länder sind bisweilen unbekannt. | 12_NRW_Sozialplattform |
| 59.3.1.5 | Welche weiteren Optionen wurden genutzt, um Wissen (z.B. typische Fragen) zu übertragen? | Keine Angabe | - | 12_NRW_Sozialplattform |
| 59.3.1.6 | Welche weiteren Herausforderungen treten beim Wissensmanagement auf? | Keine Angabe | S. 53 01 | 12_NRW_Sozialplattform |
| 59.3.02 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | | 12_NRW_Sozialplattform |
| 59.3.2.1 | Stellt das BeLa die Informationen für die Beauskunftung im First-Level-Support zu Online-Diensten an? | | Leistungsbeschreibungen im XZuFi-Standard über die 115-Software | 12_NRW_Sozialplattform |
| 59.3.2.2 | Falls die Informationen durch die BeLa nicht anhand von XZuFi bereitgestellt werden, in welchem Format werden sie bereitgestellt? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 12_NRW_Sozialplattform |
| 59.3.2.3 | Können insbesondere Informationen zur Handhabung von komplexen Online-Diensten tatsächlich allein durch die BeLa bereitgestellt werden? | allein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 12_NRW_Sozialplattform |
| 59.3.2.4 | Besteht z. B. die Möglichkeit, dass der First Level Support aus der Praxis über den OD erfolgt? | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 12_NRW_Sozialplattform |
| 59.4 | | | | 12_NRW_Sozialplattform |
| 59.4.01 | Welche Instanz wurde etabliert um die Nachverfolgung des Ticketstatus zu gewährleisten? | Keine | Es soll ein Ticketsystem eingeführt werden, welches allen Beteiligten er | 12_NRW_Sozialplattform |
| 59.4.02 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | | 12_NRW_Sozialplattform |
| 59.4.2.1 | Wurde ein Prozess eingerichtet, der den First-Level-Support dazu befähigt? | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 12_NRW_Sozialplattform |
| 59.4.2.2 | Falls ja: Welche technischen und organisatorischen Maßnahmen mussten hierzu durchgeführt werden? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 12_NRW_Sozialplattform |
| 59.4.2.3 | Falls ja: Welche Aufwände oder Kosten waren für die Einrichtung erforderlich? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 12_NRW_Sozialplattform |
| 59.4.2.4 | Gibt es Erkenntnisse zu Fallzahlen (Wie oft werden Ticket-Status durch Ticketsystem) | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 12_NRW_Sozialplattform |
| 59.5 | | | | 12_NRW_Sozialplattform |
| 59.5.01 | Werden bereits Ticketsysteme oder Issue-Tracker (wie beispielsweise Jira, Zammad, Request, Tracker, GitLab, GitHub, OTRS, etc.) genutzt? Bzw. welche Übergangslösungen wurden genutzt? | | Jira und Remedy | 12_NRW_Sozialplattform |
| 59.5.1.1 | Werden bereits Ticketsysteme oder Issue-Tracker (wie beispielsweise Jira) genutzt? | Ja | Langfristig soll allerdings eine Öffnung der Ticketsysteme für die MiLa e | 12_NRW_Sozialplattform |
| 59.5.1.2 | Zwischen wem werden die Ticketsysteme genutzt? | Bisweilen nur innerhalb der Betr | | 12_NRW_Sozialplattform |
| 59.5.1.3 | Welche Herausforderungen gibt es bei einem Routing über E-Mail? | Geschwindigkeit, insb. bei Daten | Keine Angabe | 12_NRW_Sozialplattform |
| 59.5.1.4 | Wie funktionieren die technischen Schnittstellen (Tickets) zwischen den Diensten? | Befriedigend | Es bestehen keine Erfahrungswerte; Es besteht keine Möglichkeit die Ar | 12_NRW_Sozialplattform |
| 59.5.1.5 | Müssen weitere /detailliertere Angaben für die Ticketsysteme gemacht werden? | Befriedigend | Ja, insb. dann wenn jeweils (durch BeLa und MiLa) eigene Systeme genu | 12_NRW_Sozialplattform |
| 59.5.1.6 | Ist die Kommunikationsmatrix an dieser Stelle hilfreich? | Befriedigend | Nein, es bedarf technischer Angaben zur Integration der Systeme | 12_NRW_Sozialplattform |
| 59.5.04 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | | 12_NRW_Sozialplattform |
| 59.5.4.1 | Falls ein Ticket-System eingesetzt wird: Welche technischen und organisatorischen Maßnahmen mussten hierdurch durchgeführt werden? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 12_NRW_Sozialplattform |
| 59.5.4.2 | Welche Aufwände oder Kosten waren für die Einrichtung erforderlich? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 12_NRW_Sozialplattform |

| | | | | |
|--------|--|---|--|------------------------|
| S5.4.3 | Gibt es Erkenntnisse zu Fallzahlen (insb. bzgl. der Weiterleitung von An | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 12_NRW_Sozialplattform |
| S5.4.4 | Wie werden Anfragen zwischen dem First-Level- und dem Second-Level-Support übergeben?) Ausschlie | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 12_NRW_Sozialplattform |
| S5.4.5 | Ist die digitale Übernahme von Statusinformationen zu Tickets aus dem | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 12_NRW_Sozialplattform |
| S5.4.6 | Gibt es in den Ticketsystemen eine einheitliche Kategorisierung und fe | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 12_NRW_Sozialplattform |
| S6 | Reporting MiLa | | | 12_NRW_Sozialplattform |
| S6.01 | Welche Statistiken werden erhoben? | | | 12_NRW_Sozialplattform |
| S6.1.1 | Welche Statistiken werden erhoben? | Bisweilen keine mangels Strukturen innerhalb der Länder | | 12_NRW_Sozialplattform |
| S6.1.2 | Wie werden diese genutzt? | Keine Angaben | - | 12_NRW_Sozialplattform |
| S6.1.3 | Sind die Statistiken hilfreich? | Keine Angaben | - | 12_NRW_Sozialplattform |
| S6.1.4 | Steht Nutzen und Aufwand in Relation? | Keine Angaben | - | 12_NRW_Sozialplattform |
| S6.1.5 | Wie häufig sollten die Reportings erfolgen? | Keine Angaben | - | 12_NRW_Sozialplattform |
| S6.1.6 | Wie häufig sollten die Reportings zwischen MiLa und BeLa geteilt werd | Keine Angaben | - | 12_NRW_Sozialplattform |
| S6.1.7 | Werden die erhobene Daten zwischen den Diensten abgestimmt, um | Keine Angaben | - | 12_NRW_Sozialplattform |
| S6.02 | Braucht es allgemeine Vorgaben welche Statistiken erfasst werden mü | keine Angabe | S.6 01 | 12_NRW_Sozialplattform |
| S6.03 | Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: | | | 12_NRW_Sozialplattform |
| S6.3.1 | Konnte die Anforderung umgesetzt werden? | trifft nicht zu | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 12_NRW_Sozialplattform |
| S6.3.2 | Mussten die bestehenden Reporting-Strukturen angepasst werden? Fal | Nein | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 12_NRW_Sozialplattform |
| S6.3.3 | Welche Aufwände oder Kosten waren für die Einrichtung erforderlich? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 12_NRW_Sozialplattform |
| S7 | Reporting BeLa | | | 12_NRW_Sozialplattform |
| S7.01 | Welche Statistiken werden erhoben? | | Hier Beschreibung/Begründung ergänzen | 12_NRW_Sozialplattform |
| S7.1.1 | Welche Statistiken werden erhoben? | | | 12_NRW_Sozialplattform |
| S7.1.2 | Wie werden diese genutzt? | | | 12_NRW_Sozialplattform |
| S7.1.3 | Sind die Statistiken hilfreich? | | | 12_NRW_Sozialplattform |
| S7.1.4 | Gibt es Statistiken zur Häufigkeit der Nutzung der Dienste? | | | 12_NRW_Sozialplattform |
| S7.1.5 | Stehen Nutzen und Aufwand in Relation? | | | 12_NRW_Sozialplattform |
| S7.1.6 | Wie häufig sollten die Reportings erfolgen? | | | 12_NRW_Sozialplattform |
| S7.1.7 | Wie häufig sollten die Reportings zwischen MiLa und BeLa geteilt werden? | | | 12_NRW_Sozialplattform |
| S7.02 | Braucht es allgemeine Vorgaben welche Statistiken erfasst werden mü | keine Angabe | S.6 01 | 12_NRW_Sozialplattform |
| S7.03 | Müssen weitere Vorgaben für einen funktionierenden Inzidenzprozess | keine Angabe | S.6 01 | 12_NRW_Sozialplattform |
| S8 | Service Level | | | 12_NRW_Sozialplattform |
| S8.1.1 | Müssen bestimmte Service Level allgemeingültig vorgegeben werden? Nein | | Die Service-Level sind abhängig der individuellen Serviceverträge mit de | 12_NRW_Sozialplattform |
| S8.1.2 | Wie sehen Antwort- und Reaktionszeiten aus? | Gem. FITKO-Vorgaben | Keine Angaben | 12_NRW_Sozialplattform |
| S8.1.3 | Wie sehen Wiederherstellungszeiten aus? | Gem. FITKO-Vorgaben | Keine Angaben | 12_NRW_Sozialplattform |
| S8.1.4 | Wie lange waren Dienste bereits offline / nicht erreichbar für Bürger:in max. 48h | | Für ausgewählte Kommunen | 12_NRW_Sozialplattform |
| S8.1.5 | Wie werden diese überwacht? | Monitoring des Betriebsdienstlei | - | 12_NRW_Sozialplattform |
| S8.1.6 | Inwiefern sollten Vorgaben zum Monitoring bei Efa-Diensten im Betrieb ergänzt werden? | | Nein, obliegt den jeweiligen Betriebsdienstleister selbst. | 12_NRW_Sozialplattform |