

Projektname

First-Level-Support für Onlinedienste mit der 115

Ziel des Projekts?

Die 115-Servicecenter sind ab 2025 technisch und fachlich in der Lage, First-Level-Support zu Online-Diensten von Efa-Leistungen zu leisten.

Hinweise zu diesem Dokument

Die Projektbeschreibung aus dem Juni 2024 sieht die Unterteilung des Projekts in zwei wesentliche zeitliche Abschnitte vor.

1. Umsetzung einer initialen Lösung zum 1.1.2025: Grundsätzliche Befähigung der 115-Servicecenter zum First-Level-Support für Online-Dienste

2. Umsetzung der vollständigen Lösung zum 30.06.2025: Schrittweiser Ausbau der initialen Lösung hin zum vollständigen geplanten Leistungsumfang

Voraussetzung für die Umsetzung der initialen Lösung ist ein durchgängige Im Tabellenblatt "Projektdokumentation" sind die Meilensteine und Aktivitäten für die Umsetzung des Projekts mit den entsprechenden Daten für den Beginn und das Ende der Bearbeitung hinterlegt. Der Fortschritt für die einzelnen Meilensteine und Aktivitäten wird fortlaufend dokumentiert. Die Zuordnung der Meilensteine und Aktivitäten zu den zehn Arbeitspaketen in der Projektbeschreibung ist der linken Spalte des Tabellenblatts "Projektdokumentation" zu entnehmen. Zusätzlich wurde das Arbeitspaket 11 "Kommunikation und Dokumentation" aufgenommen.