

		Wahrscheinlichkeit		
		Niedrig	Mittel	Hoch
Wirkung		1	2	3
Niedrig	1	1	2	3
Mittel	2	2	4	6
Hoch	3	3	6	9

Risiko	Ursache	Verantwortung	Wirkung	Wahrscheinlichkeit	Risiko Niveau	Auswirkung	Geplante Maßnahmen 115-PM
AuskunftsKapazitäten der 115-Servicecenter							
Fehlende Kooperationsmöglichkeiten für neue 115-Teilnehmer mit bestehenden Servicecentern	Ausgereizte Kapazitäten in Servicecentern	115-Teilnehmer	2	2	4	Verzögerungen im Betriebsbeginn für neue 115-Teilnehmer	Vorschlag für effiziente Vertragsstruktur erarbeiten, Kapazitätsschätzung aktualisieren, Konzept zum Kapazitätsaufbau (AP 8, AP 9)
Verzögerter Aufbau von Kapazitäten in Servicecentern	Bewerbermangel	115-Teilnehmer	1	2	2	Nicht-Einhaltung des Serviceversprechens bei wachsendem Anrufvolumen	Nicht im Einflussbereich des 115-PM
Auskunfts-fähigkeiten der 115-Servicecenter zu Onlinediensten							
Unstrukturierte Befüllung der Module zu Onlinediensten	Fehlendes Wissen zur strukturierten Befüllung in den Redaktionen	Redaktion	1	3	3	Eingeschränkte 115-Auskünfte zu Onlinediensten der betroffenen Leistungen	Kommunikation der Anforderungen der 115 - an Redaktionen - an IT-Dienstleister der Redaktionssysteme zur Bereitstellung von Befüllungsvorlagen
Fehlende Befüllung von Modulen zu Onlinediensten	Mangelnde Ressourcen für Befüllung in den Redaktionen / mangelnde Einbindung der technischen Dienstleister	Redaktion	2	3	6	Keine 115-Auskünfte zu Onlinediensten der betroffenen Leistungen	Relevanz der Befüllung direkt und über 115-Teilnehmerkreis kommunizieren (AP 7)
Mangelnde technische Umsetzung in Redaktionssystemen (fehlende Module, fehlender XZuFi-2.2/2.3-Export)	Fehlende Ressourcen für Aktualisierung / Mangelnde Priorität / Warten auf XZuFi 2.3	Redaktionssystem: Betreiber / IT-Dienstleister	2	3	6	Fehlende 115-Auskünfte zu allen Onlinediensten aus dem Redaktionssystem	Relevanz der Aktualisierung direkt und über 115-Teilnehmerkreis kommunizieren (AP 7)
Veraltete Fundstellen zu Leistungsbeschreibungen (kein XZuFi 2.2./2.3)	Fehlende Ressourcen für Aktualisierung / Mangelnde Priorität / Warten auf XZuFi 2.3	115-Teilnehmer	2	2	4	Fehlende 115-Auskünfte zu allen Onlinediensten des Teilnehmers	115-Teilnehmer frühzeitig auf Aktualisierung der Fundstellen hinweisen (AP 5)
Fehlende technische Umsetzung im lokalen System des Servicecenters (XZuFi 2.2./2.3)	Fehlende Ressourcen für Aktualisierung / Mangelnde Priorität / Warten auf XZuFi 2.3	115-Servicecenter: Partner / IT-Dienstleister	2	3	6	Fehlende 115-Auskünfte zu allen Onlinediensten im Servicecenter	115-Servicecenter frühzeitig auf Nutzung der 115-SWP oder Aktualisierung der lokalen Systeme hinweisen (AP 5)
Fehlende XZuFi-2.3-Unterstützung in 115-Wissensdatenbank	Mangelnde Kapazitäten beim IT-Dienstleister	115-PM	1	1	1	Fehlende 115-Auskünfte zu allen Onlinediensten im XZuFi-2.3-Format	Umsetzung von XZuFi 2.3 mit IT-Dienstleister priorisiert (AP 3)
Realisierung technischer Second-Level-Support							
Keine Anbindung der technischen Dienstleister in 115-Supportstrukturen	Fehlende Kontaktdaten, fehlende Zugänge	115-PM, 115-Teilnehmer	3	2	6	Fehlender technischer Second-Level-Support	Abstimmung im 115-Teilnehmerverbund zur Benennung der technischen Dienstleister und deren initiale Einbindung in die bestehenden Ticketsysteme
Verzögerte Bereitstellung eines neuen Ticketsystems	Warten auf Ergebnisse des Projekts „Interoperabler SupportdatenAustausch“	115-PM	1	3	3	Sicherung des technischen Second-Level-Supports durch vorübergehende Nutzung bestehender Supportstrukturen bis zur Bereitstellung	Bereitstellung einer Übergangslösung für den technischen Second-Level-Support in bestehenden Supportstrukturen der 115
Externe Erwartungen an Leistungsumfang							
ServiceDesk-Empfehlungen durch AG RaBe	Empfehlungen der AG RaBe zu einem 115 unabhängigen ServiceDesk	115-PM	3	1	3	Bedeutungsverlust der 115	Mit Transparenz gegen einen Beschluss der AL-Runde wirken