

Berlin, den 10. Juni 2021

10 Jahre Bürgertelefon 115: Berlin bietet bundesweit die meisten Serviceleistungen

Anlässlich der heutigen Teilnehmerkonferenz der 115 im Festsaal des Roten Rathauses zieht die Senatsverwaltung für Inneres und Sport eine positive Bilanz der Berliner 115. Sie bietet im bundesweiten Vergleich den größten Umfang an Serviceleistungen und die Anzahl der Anrufenden hat sich seit dem Start im Jahr 2011 fast verzehnfacht. Als Betreiber der 115 beantwortet das Servicecenter des ITDZ Berlin mittlerweile über 1,3 Millionen Anrufe pro Jahr. Das ist bundesweit das höchste Anrufvolumen im 115-Verbund.

Dazu **Staatssekretärin für Informations- und Kommunikationstechnik Sabine Smentek:** „Das Bürgertelefon ist nicht nur in Zeiten der Pandemie eine zentrale Informationsquelle für Verwaltungsleistungen. Vor 10 Jahren haben wir hier in der Hauptstadt den Startschuss für die 115 gegeben. Entscheidend wird bei der Weiterentwicklung der Behördennummer sein, die Servicenummer klug mit digitalen Dienstleistungen für Bürgerinnen und Bürger zu verknüpfen. Denn unser Ziel ist: Die 115 als wichtigen Baustein einer modernen und serviceorientierten Verwaltung zukunftsfähig zu machen.“

Die 115 wurde im Laufe der letzten zehn Jahre konsequent weiterentwickelt und bietet heute weit mehr als nur einen telefonischen Service an. Hinsichtlich des Informationsangebots geht die Berliner 115 mit Auskünften zu über 700 Behördendienstleistungen weit über das Standardangebot hinaus. Es werden ergänzende

Services wie ein intelligentes Sprachdialogsystem, der virtuelle Bürgerassistent Bobbi, oder seit kurzem die sogenannte „Supportkomponente“ – ein intelligentes Online-Kontaktformular – angeboten. Im Pilotverfahren wurde dieses zunächst bei der Antragstellung des Schwerbehindertenausweises eingeführt und wird nun nach und nach für weitere Behördenleistungen im Service-Portal Berlin (service.berlin.de) ergänzt.

Anne Lolas, stellvertretende Vorständin des ITDZ Berlin und vormals

Abteilungsleiterin des Service Centers: „Es freut mich, dass die 115 in den letzten 10 Jahren für viele Berlinerinnen und Berliner erste Anlaufstelle für Fragen zu den Verwaltungsdienstleistungen geworden ist und deutschlandweit den höchsten Bekanntheitsgrad aufweist. Unter den aktuell erschwerten Bedingungen beantworten unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter täglich rund 4.000 Anrufe allein auf der 115 und geben ihr Bestes um die Wartezeiten möglichst kurz zu halten. Gemeinsam mit der Innenverwaltung arbeiten wir kontinuierlich daran, unsere telefonischen und digitalen Serviceangebote zu verbessern und weiter auszubauen.“

Welche Services die Berliner 115 bietet, erfahren Sie auch in einem kurzen Erklärfilm, der im Rahmen der Teilnehmerkonferenz heute seine Premiere feierte. Den Film finden Sie unter <https://www.youtube.com/watch?v=8MssmBHXWfU>.