



## Supportprozesse bei der Mitnutzung der Onlinedienste aus dem Themenfeld Familie & Kind



Freie  
Hansestadt  
Bremen

# Supportprozesse bei der Mitnutzung der Onlinedienste aus dem Themenfeld Familie & Kind

Bürger:innen und Verwaltung können bei der Verwendung der neuen Onlinedienste aus Bremen und Hessen auf Fragen stoßen. Hierfür empfiehlt Bremen mitnutzenden Ländern und Kommunen eine Supportstruktur aus First, Second und Third Level Support. Erfahren Sie mehr über den Support sowie über Ihre nächsten Schritte.

## First Level Support

Der First Level Support ist die erste Anlaufstelle für die Bürger:innen, die den Onlinedienst nutzen.

- **Langfristig Lösung:** Der First Level Support soll über Strukturen der 115 im mitnutzenden Land beziehungsweise mithilfe landesinterner Supportlösung abgewickelt werden.
- **Interimslösung:** Bevor die langfristige Lösung eingeführt wird, wickeln zuständige Behörden den First Level Support ab. Bürger:innen können ihre Anfrage z.B. über das Kontaktformular des Onlinedienstes stellen.

## Second Level Support

Der Second Level Support ist die nächste Stufe der Bearbeitung der Supportanfragen.

- Technischer Second Level Support:
  - Technische Fragen zum Onlinedienst verantwortet das betreibende Land (der IT-Dienstleister direkt).
  - Technische Fragen zu landesspezifischen IT-Dienstleistungen, zum Beispiel zu Zahlungen oder Fachverfahren, verantwortet das mitnutzende Land.
- Fachliche Fragen werden weiterhin im **mitnutzenden Land** von den Fachstellen verantwortet.

## Third Level Support

Der Third Level Support ist die dritte Stufe der Bearbeitung der Supportanfragen.

- Technischer Third Level Support:
  - Technische Fragen zum Onlinedienst verantwortet das betreibende Land (der IT-Dienstleister direkt).
  - Technische Fragen zu landesspezifischen IT-Dienstleistungen, zum Beispiel zu Zahlung oder Fachverfahren, verantwortet das mitnutzende Land.

## Wissensmanagementprozess

Langfristig wird über einen Wissensmanagementprozess zwischen betreibendem und mitnutzendem Land sichergestellt, dass ausgewertete Support-Informationen in Beauskunftung und Weiterentwicklung genutzt werden.

## Die nächsten Schritte für mitnutzende Länder

1. Bauen Sie **Supportstrukturen** (First, Second, Third Level) in Ihrem Land auf:
  - **First Level Interimslösung:** Aufbau einer Supportlösung im Land
  - **First Level langfristige Lösung:** Ertüchtigung der 115 in Ihrem Land
  - **Second Level:** Sicherstellung eines technischen Second Level Support im eigenen Land für länderspezifische IT-Dienstleistungen
  - **Third Level:** Sicherstellung eines technischen Third Level Support im eigenen Land für länderspezifische IT-Dienstleistungen.
2. Legen Sie **Kommunikationswege im Land** fest und etablieren Sie diese.

## Die nächsten Schritte für mitnutzende Kommunen

1. Sprechen Sie mit Ihrem Land ab, wie Sie Feedback zu den Onlinediensten an Ihr Land geben können, um den Onlinedienst zukünftig mitgestalten zu können.
2. Wenden Sie sich an die Verantwortlichen im Land, um die kurz- und langfristige Supportlösung zu etablieren.



SmartGov:  
Made in Bremen