



Rahmenkonzept Support NRW

UAG Support

Version 1.0



Inhalt

Einleitung	3
Rollenverteilung Support NRW Direkt	5
1st Level Support: NRW Direkt.....	5
2nd Level Support: Fachlicher Support durch zuständige Behörde	6
2nd Level Support: Technischer Support durch IT-Dienstleister.....	7
3rd Level Support durch IT-Dienstleister	7
Rückkanal zum Bürger.....	7
Aufgaben NRW Direkt.....	8
Anleitung Beauftragung NRW Direkt	8
Wissensmanagement NRW Direkt	10
Feedbackkomponente	11
Support Basisdienste	12
Identifikation und Authentifikation	13
Bezahldienste.....	14
Intermediäre & DVDV Eintragungsstellen.....	15
IT.NRW interne Basisdienste.....	16
Portalverbund Basisdienste.....	17
Supportkonzepte.....	19
Weitere Schritte.....	19



Einleitung

Ziel des Dokuments ist die Darstellung einer Lösung für eine Supportstruktur für Online-Dienste im Auftrag des Landes NRW. Die Betrachtung einer Supportstruktur unter Einbindung der Kommunen ist nicht Teil dieses Dokuments. Die Darstellung soll dabei helfen, dass der Support kurzfristig gelingen kann.

Zielgruppe des zentralen Supports sind die Online-Dienst-Nutzenden, d.h. sowohl Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen als auch Verwaltungsmitarbeitende als Bearbeitende der Anträge.

Verfasser dieses Dokuments ist die UAG Support NRW als Unterarbeitsgruppe der AG Technik NRW im Auftrag des CIO, MHKBD.

Der 1st Level Support der Online-Dienste kann durch das ServiceCenter „NRW Direkt“ mit einigen Einschränkungen übernommen werden. Die Leistungserbringung von NRW Direkt ist auf Vereinbarungen zu einzelnen Portalen und Online-Diensten beschränkt und erfolgt nur im Landesauftrag. Die Nutzung von NRW Direkt als 1st Level Support ist zum Beispiel bereits für die Sozialplattform etabliert.

Bei der Nutzung der NRW Direkt können auch Anrufe von Nutzenden außerhalb NRWs anrufen. Ebenfalls können Nutzende anrufen, die Support zu Diensten benötigen, die nicht im Leistungsportfolio von NRW Direkt vereinbart sind. Diese auf vereinbarte Portale und Online-Dienste beschränkte Leistungserbringung von NRW Direkt ist nicht im Sinne eines flächendeckenden Supports. Das Konzept eines Supports über NRW Direkt bietet jedoch den Vorteil, dass überhaupt zentrale Supportstrukturen in NRW angeboten werden können.

Perspektivisch ist u.a. durch den Beschluss 2022/05 des IT-Planungsrats die Nutzung der einheitlichen Behördennummer 115 für den übergreifenden, bundesweiten Support vorgesehen.

Wie der Übergang der Supportstrukturen des IST-Zustands in NRW in die Nutzung der 115 übergehen soll, ist noch nicht abschließend geklärt.

Die Realisierung des 1st Level Supports durch die 115 bietet einige Vorteile. Die 115 bietet Support unabhängig von Feiertagen in einzelnen Bundesländern. Perspektivisch soll die 115 auch über weitere Zugangskanäle verfügen, z.B. Chat, Chatbot, Videotelefonie, Kontaktformular, Sprachdialogsystem etc. Eine Ausweitung der Service - Zeiten kann durch den großen 115 Verbund einfacher realisiert werden.



Nicht zuletzt kann man davon ausgehen, dass ein standardisierter, zentraler 1st Level Support kostengünstiger ist als die Realisierung und Aufrechterhaltung dezentraler Strukturen.

Die Weiterentwicklung der 115 hin zu einer Organisation, die bundesweit flächendeckenden Support für die Online-Verwaltung leisten kann, ist nicht Teil dieses Konzept. Das Produktmanagement der 115 obliegt seit dem 01.01.2023 der FITKO.

Das hier vorliegende Rahmenkonzept Support NRW ersetzt nicht die Notwendigkeit zur Erstellung eigener Supportkonzepte für die jeweiligen Portale und Online-Dienste. Es schafft vielmehr eine Übersicht und einen Rahmen in dem die jeweiligen Supportkonzepte in Verantwortung der jeweiligen Portalverantwortlichen zu erstellen sind. Das Rahmenkonzept kann nicht die technischen Einzelheiten der Portale abbilden.



Rollenverteilung Support NRW Direkt

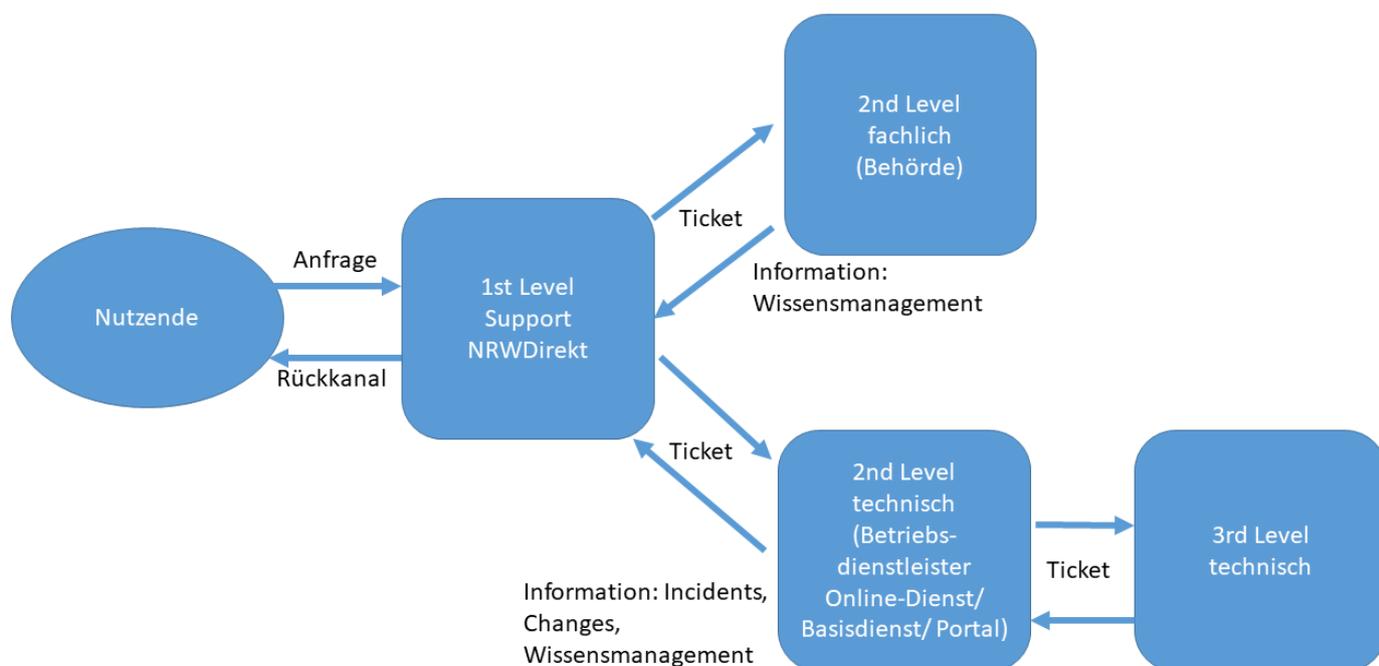


Abbildung 1: Rollenverteilung Support NRW

In Abbildung 1: Rollenverteilung Support NRW wird die Rollenverteilung des Supports in NRW mit NRW Direkt dargestellt. Die einzelnen Rollen mit ihren Tätigkeiten und Verantwortlichkeiten werden im folgenden Text näher erläutert.

1st Level Support: NRW Direkt

Der 1st Level Support kann durch das ServiceCenter NRW Direkt realisiert werden.

Der 1st Level Support ist die erste Anlaufstelle für die Nutzenden. NRW Direkt bietet E-Mail und Telefon als Eingangskanäle an. Eine Ausweitung auf weitere Eingangskanäle wäre bei entsprechender Finanzierung möglich.

Der 1st Level Support erfasst eine Anfrage, nimmt eine erste Priorisierung und Klassifizierung der Anfrage vor und versucht die Anfrage des Endanwendenden möglichst zu lösen. Unterstützung erhält der 1st Level



Support-Mitarbeitende durch eine Vorauswahl der Probleme und durch Zuhilfenahme eines **Fehler! Ungültiger Eigenverweis auf Textmarke.s.**

Alle Nachfragen, die der 1st Level Support nicht lösen kann, werden mit Hilfe von Tickets an die weiterbearbeitenden 2nd Level Institutionen weitergeleitet. Die Weiterleitung der Tickets erfolgt idealerweise über ein Ticketsystem, mindestens aber per E-Mail-Versand.

Bei fachlichen Fragen wird an die zuständige Behörde/Kommune als 2nd Level Support verwiesen.

Die sachgerechte Kommunikation zwischen 1st und 2nd Level Support muss durch ein Supportkonzept gewährleistet werden, das in der Verantwortung der jeweiligen Portalprojektleitenden liegt.

Der Erfolg des 1st Level-Support im Sinne einer hohen Erstlösungsquote wird im Wesentlichen davon beeinflusst, wie regelmäßig, systematisch und gut strukturiert seine Mitarbeitenden und das Wissensmanagement über mögliche Störungsursachen, typische Nutzeranfragen und auch die Behebung von einfachen Bedienungsfragen, wie z.B. Passwort-Zurücksetzung informiert werden.

Mit den jeweiligen Auftraggebern der NRW Direkt ist zu klären welche Instanz der Rollenverteilung jeweils die Ticketverantwortung hat.

2nd Level Support: Fachlicher Support durch zuständige Behörde

Der fachliche Support ist verantwortlich für fachliche Fragen der Nutzenden. Der 1st Level Support kann keine Auskünfte zu Verfahrensständen erteilen. Er teilt keine Informationen zu Ansprüchen auf Leistungen des Anrufenden mit. Hierzu wird auf den fachlichen 2nd Level Support verwiesen, z.B. die zuständige Stelle für die Antragsbearbeitung

Der fachliche 2nd Level Support ist verantwortlich für die Bearbeitung aller fachlichen Fragen. Außerdem liefert die zuständige Behörde die benötigten Informationen für das Wissensmanagement.



2nd Level Support: Technischer Support durch IT-Dienstleister

Der technische 2nd Level Support wird von einem Betriebsteam eines IT-Dienstleisters geleistet. In NRW wird es sich oft um die jeweiligen Fachabteilungen bei IT.NRW oder den kommunalen Rechenzentren handeln. Eventuell ist eine Vorqualifikation der technischen Tickets innerhalb einer Organisation notwendig. Die Fachabteilungen können kleinere Fehler beheben, konfigurative Änderungen umsetzen oder Workarounds anbieten. Der 2nd Level Support für Online-Dienste, die nicht in NRW betrieben werden, findet bei dem jeweiligen Betriebsdienstleister des Online-Dienstes außerhalb von NRW statt.

In welcher Weise die 2nd Level Supportprozesse für einen Online-Dienst auf einem der Portale ablaufen, ist im jeweiligen Supportkonzept darzustellen und nicht Teil des hier vorliegenden Dokuments.

Neu erarbeitete Lösungen werden in Wissensdatenbanken eingepflegt, um das Wissen für den 1st Level Support nutzbar zu machen. Übersteigt die Komplexität einer Anfrage das Know-how oder die technischen Möglichkeiten des 2nd Level Supports, so wird diese an den 3rd Level Support weitergeleitet.

3rd Level Support durch IT-Dienstleister

Der 3rd Level Support behebt tiefer gehende technische Probleme und Fehler und stellt tiefer gehende technische Analysemöglichkeiten bereit.

Der 2nd Level Support legt fest, wie ein Ticket für einen 3rd Level Support erstellt und bearbeitet wird, bzw. wie die **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden**. eingehalten werden. Der 3rd Level Support wird nur durch den 2nd Level Support kontaktiert. Rückmeldungen des 3rd Level Support erfolgen auch nur über den 2nd Level Support.

Rückkanal zum Bürger

Es muss definiert werden inwiefern die Rückmeldung an Bürgerinnen und Bürger erfolgen soll. Derzeit ist weder bei der NRW Direkt noch seitens der 115 ein Rückkanal realisiert. Die Realisierung eines bundesweiten Rückkanals obliegt der 115. Im jeweiligen Supportkonzept eines Portals/Online-Dienstes ist zu klären wie Rückmeldungen an Nutzende erfolgen sollen.



Aufgaben NRW Direkt

Die Betreiberfirma von NRW Direkt ist die Firma -Teleperformance. Die Hotline nimmt Anfragen und Störungsmeldungen von Nutzenden entgegen.

Folgende Aufgaben nimmt NRW Direkt wahr:

- Auskunft zu allgemeinen inhaltlichen/fachlichen Fragen zu Verwaltungsleistungen.
- Auskunft bzgl. der Existenz und Auffindbarkeit eines Online-Dienstes zur interessierenden Verwaltungsleistung und Weitergabe der URL (bspw. verschicken).
- allgemeine Auskünfte zum digitalisierten Antragsprozess (niedrigschwelliger Support, bspw. zum allgemeinen Prozessablauf, möglichen Voraussetzungen zur digitalen Antragstellung, Identifizierungsmitteln, Vertrauensniveau, etc.).
- Auskünfte zu besonders häufig gestellten Fragen/ häufig auftretenden Problemen bei der Nutzung des Online-Dienstes
- Bedingte Eingabe- und Ausfüllhilfe.
- Auskünfte zu Ansprechstellen bei weitergehenden fachlichen Fragen erteilen, z.B. durch Weitergabe der Kontaktdaten der zuständigen Stelle.
- Bei technischen Fragen Weiterleitung an den technischen 2nd-Level-Support, jedoch nur für die Dienste die im Leistungsspektrum der NRW Direkt vereinbart sind.

Handelt es sich bei den Anfragen um technische Störungsmeldungen, die nicht vom 1st Level Support bearbeitet oder gelöst werden können, kann ein Ticket für den 2nd Level Support erstellt werden. Dieses kann bereits grobe Informationen zur Meldung bezüglich Portal, Suchfeld, Antragsname enthalten.

Anleitung Beauftragung NRW Direkt

Für die Beauftragung von NRW Direkt müssen die unten genannten vertraglichen Aspekte geregelt werden. Zusätzlich müssen Abstimmungen zwischen NRW Direkt und dem jeweiligen Betreiber stattfinden. Die notwendigen Informationen müssen NRW Direkt geliefert werden.



Vertragliches:

1. Kostenschätzung: Der/ die Projektleitende erstellt eine Entscheidungsvorlage zum Support über NRW Direkt mit entsprechender Kostenschätzung für den Auftraggeber. Zu der Kostenschätzung gehören u.a. Schätzungen der Anzahl der Zugriffe pro Tag.
2. Leistungsvereinbarung: Nach Entscheidung des Auftraggebers schließt der Auftraggeber des Portals mit der Staatskanzlei des Landes Nordrhein-Westfalen/dem ServiceCenter NRW als Auftragnehmer für den Support eine Leistungsvereinbarung ab.
3. AVV: Notwendigkeit ist im Einzelfall zu bewerten, insbesondere wenn personenbezogene Daten durch NRW Direkt aufgenommen und verarbeitet/weitergegeben werden sollen. Vereinbarungen mit 3rd Level Support sind nicht Teil der Vertragsgegenstände mit NRW Direkt

Abstimmung zwischen NRW Direkt und Betreiber – IT.NRW:

Sofern der 2nd-Level Support bei IT.NRW liegt, müssen Tickets in der Remedy-Software erstellt werden. Eine Schnittstelle dorthin existiert bereits auf Grund des Supports von NRW Direkt für die Sozialplattform.

Folgende Schritte sind für die Nutzung der Remedy-Software notwendig:

1. Klärung des Zugriffs auf Remedy: Anlegen von spezifischen Mandaten (Zugriffsrechte, Anzahl von Personen etc.)
2. Ggf. Bereitstellung von Lizenzen (Teil der Kostenschätzung)
3. Reportings: Adressat, Frequenz und Inhalt abstimmen

Betrieb über andere Dienstleister:

1. Klärung mit Betreiber, ob und wie Zugang zu einem Ticketsystem hergestellt werden kann – mit manchen Betreibern funktioniert die Kommunikation nur über E-Mail
2. Ansonsten Zugänge im Tickettool einrichten: Mindestens Namen und E-Mail-Adresse der Ticketing-Nutzer im Ticketsystem hinterlegen
3. Reportings: Adressat, Frequenz und Inhalt abstimmen

Zulieferung an NRW Direkt:

1. Auftrag konkretisieren: z.B. Nur technische Störungen (Tickets erstellen) oder auch Support zur Nutzung der Webseite;
2. Sofern notwendig, Abgrenzungen formulieren: Welche Auskünfte dürfen/dürfen nicht erteilt werden



- Für die Sozialplattform wurden Schulungsunterlagen erstellt, die die Punkte 1, 2 sowie eine Erläuterung zur Plattform im Allgemeinen, wie auch eine Anleitung für das Ticketing-System enthält.
- 3. FAQs: Welche Nutzerinnen und Nutzer könnten NRW Direkt mit welchen Anliegen kontaktieren und was soll das ServiceCenter antworten oder welche Handlung sollen ausgeführt werden (z.B. Ticket erstellen, an zuständige Stelle verweisen oder einfache Standardeingabe für ein Formular, Tipps und Tricks, Screenshots der Online-Dienste).
- 4. Schulungen: NRW Direkt sollte vor Beginn der Supporttätigkeit sowie zu jedem Release geschult werden. Die genauen Schulungsmodalitäten sind mit NRW Direkt abzustimmen. Kleinere Updates werden per E-Mail als eine Art „Newsletter“ versendet.
- 5. Wissensdatenbank: Die vom Vertragspartner von NRW Direkt gelieferten Informationen werden seitens NRW Direkt in deren Wissensdatenbank importiert. Idealerweise sollten alle verfügbaren Informationen zu einem Online-Dienst Teil der Wissensdatenbank sein.
- 6. Definition was und wie fachliche Fragen durch das ServiceCenter NRW an die Kommunen weitergegeben werden sollen. Definition woher die Lokalisierung der Anfrage gezogen werden soll, z.B. über das Portal an sich.

Wissensmanagement NRW Direkt

Damit Support durch NRW Direkt funktionieren kann, müssen für jedes Portal Wissensdatenbanken, FAQ's und Schulungsunterlagen bereitgestellt werden. Die Bereitstellung der Unterlagen obliegt den jeweiligen Vertragspartnern von NRW Direkt.

Die NRW Direkt nutzt derzeit die von den Auftragnehmern bereitgestellten Unterlagen in Form von Excel-Sheets und Word-Dateien. Es gibt kein vorgefertigtes Schema zur Informationsbereitstellung.

Um umfassend Auskunft zu den Online-Diensten erteilen zu können, benötigt der 1st Level Support folgende Informationen über jeden Online-Dienst:

- Informationen zum Online-Dienst-Bereitsteller (IT-Dienstleister),



- genutztes Portal,
- genutzte Basisdienste,
- Definition zu Kriterien welche der genutzten Komponenten vom 1st Level zu unterscheiden sind,
- Definition wie ein Ticket für den technischen Support erstellt werden kann (mindestens: E-Mail-Adresse und notwendige Angaben, damit die Meldung bearbeitet werden kann),
- Links zu FAQ's Dritter, die an Nutzende weitergegeben werden können,
- Festlegung der Auskunftsgrenzen.

Dies gilt auch für Dienste, die außerhalb von NRW betrieben werden, aber auf NRW-Portalen angeboten werden.

Die jeweiligen Portalverantwortlichen müssen NRW Direkt die benötigten Informationen in der für NRW Direkt notwendigen Aufbereitung bereitstellen. Eine Qualitätssicherung der Unterlagen zum Wissensmanagement findet seitens NRW Direkt statt.

Sollte sich im Laufe der Zeit herausstellen, dass Ergänzungen in den Wissensmanagementunterlagen notwendig sind, gibt es bereits einen etablierten Prozess seitens NRW Direkt die Unterlagen zu ergänzen.

Feedbackkomponente

Zur Weiterentwicklung des Wissensmanagements im Sinne der Nutzenden empfiehlt sich in jedem Portal/Online-Dienst die Integration einer Feedbackkomponente, zum Beispiel der Nationalen Feedback-Komponente, welche kostenfrei für alle nutzenden Stellen in NRW angeboten wird. Die Nutzenden können Fehler melden und Verbesserungswünsche äußern. Für weitere Informationen siehe [Informationsseite NRW](#).



Support Basisdienste

Anbei erfolgt die Auflistung der in NRW betriebenen Basisdienste. Der Support der Basisdienste erfolgt je nach Dienst vom jeweiligen Betreiber der Basisdienste.

Bei Einsicht in die Auflistung der Basisdienste wird klar, dass die Angaben zum Betrieb der einzelnen Basisdienste unterschiedlich sind.

Es wäre denkbar, dass in Zukunft einheitliche Service-Standards erforderlich werden, z.B. im Hinblick auf Servicezeiten, Verfügbarkeiten, Reaktionszeiten, Statistiken.

Eine Vereinbarung über den Regelbetrieb eines Portals/Online-Dienstes muss Teil eines portalspezifischen Supportkonzeptes sein.



Identifikation und Authentifikation

Basisdienst	Betreiber; Ansprechpartner Name	Service- Zeiten	Ticket- schnitt- stelle [Art]	Reaktionszeiten [Alarm; Dringend; Normal]	Verfü- barkeit [%]	Bemerkungen
BundID = NutzerkontoBund inkl. Postkorb	Zuständigkeit beim Bund (BMI)		Kontakt über Homepage BMI			Verwaltungsvereinbarung zwischen dem Bund und den 16 Bundesländern ist geschlossen. Daher auch mit NRW.
Mein Unternehmenskonto (ehemals Elster Unternehmenskonto)	§ 18 Support - aus der VV: (1) Voraussetzung für die Nutzung des Organisationskontos ist, dass die nutzungsberechtigte Stelle für ihr digitales Verwaltungsangebot über einen Support verfügt. Die nutzungsberechtigte Stelle ist vorbehaltlich des Abs. 2 nicht berechtigt, ihre Nutzer auf den Support der Diensteanbieter der Betreiberländer (insbesondere nicht auf die ELSTER Hotline) hinzuweisen. (2) Soweit es sich um einen konkreten Supportfall im Verantwortungsbereich eines Diensteanbieters eines der beiden Betreiberländer handelt oder ein solcher vermutet wird, kann auf den Support der Betreiberländer verwiesen werden. (3) Die Betreiberländer stellen dem Support der nutzungsberechtigten Stellen die notwendigen Informationen zur Entscheidung darüber, ob es sich um einen Supportfall im Verantwortungsbereich eines Diensteanbieters eines der beiden Betreiberländer handeln könnte, sowie die entsprechenden Kontaktinformationen zur Verfügung.					



Bezahldienste

Basisdienst	Betreiber; Ansprechpartner Name	Service- Zeiten	Ticketschnitt- stelle [Art]	Reaktionszeiten [Alarm; Dringend; Normal]	Verfüg- barkeit [%]	Bemerkungen
EPayBL (Landesinstanz)	IT.NRW	werktags, 7-17 Uhr	IT.NRW Service Desk (Tel, Fax, Mail, Ticket)	Alarm: 2h; Dringend: 4h; Normal: 8h	mind. 98%	
EPayBL (Kommunalinstanz)	KRZ_Lemgo, StadtKöln; KDN		E-Mail Routing			Tickets werden durch KDN an jeweiligen Betreiber geroutet
Weitere EPaymentverfahren	Kommunen regeln Betrieb mit Leistungserbringer bilateral					



Intermediäre & DVDV Eintragungsstellen

Basisdienst	Betreiber; Ansprechpartner Name	Service- Zeiten	Ticketschnitt- stelle [Art]	Reaktionszeiten [Alarm; Dringend; Normal]	Verfüg- barkeit [%]	Bemerkungen
Clearingstelle KRZN	KRZN					
Clearingstelle CITEQ	CITEQ					
Clearingstelle KRZ (nur Intermediär, DVDV- Verzeichnis der anderen mitgenutzt)	KRZ					



IT.NRW interne Basisdienste

Basisdienst	Betreiber; Ansprechpartner Name	Service- Zeiten	Ticketschnitt- stelle [Art]	Reaktionszeiten [Alarm; Dringend; Normal]	Verfü- barkeit [%]	Bemerkungen
FMS (Formular- management- system)	IT.NRW	werktags, 7-17 Uhr	Mail, Telefon, AB, Ticket, Fax ,	Alarm: 2h; Dringend: 4h;Normal: 8h	mind. 98% Service- Level "Bronze"	3rd Level: Materna
ZDI (Zentrale Datenaustausch Infrastruktur) inklusive Postkorb ZDI	IT.NRW	werktags, 7-17 Uhr	Ticket	Alarm: 2h; Dringend: 4h;Normal: 8h	mind. 98% Service- Level "Bronze"	3rd Level: publicplan



Basisdienst	Betreiber; Ansprechpartner Name	Service- Zeiten	Ticketschnitt- stelle [Art]	Reaktionszeiten [Alarm; Dringend; Normal]	Verfüg- barkeit [%]	Bemerkungen
Zentraler Virenschanner (wie ZDI)	IT.NRW	werktags, 7-17 Uhr	Ticket	Alarm: 2h; Dringend: 4h; Normal: 8h	mind. 98% Service- Level "Bronze"	
Signatur- und Siegeldienste	IT.NRW	werktags, 7-17 Uhr	E-Mail, Ticket	Alarm: 2h; Dringend: 4h; Normal: 8h	mind. 98% Service- Level "Bronze"	Prüfkomponenten steht sowohl in der IDMZ als auch in der HSI zu Verfügung. Die Siegelkomponente steht nur in der IDMZ zur Verfügung; Siegeldienst ist Teil der Signaturprüfung, geht erst mit dem OZG-Dienst "Härtfall" in Produktion auf dem Serviceportal.



Portalverbund Basisdienste

Basisdienst	Betreiber; Ansprechpartner Name;	Service- Zeiten	Ticket-schnitt- stelle [Art]	Reaktionszeiten [Alarm; Dringend; Normal]	Verfüg- barkeit [%]	Bemerkungen
VSM	publicplan	Werktags, 9-17 Uhr	Anruf oder Mail	Betriebsverhindernd: 24 Arb.stunden Betriebsbehindernd: 96 Arb.stunden Sonstige Mängel: Standardwartungsfenster		Abschaltung Anfang 2025
Infodienste Linie6Plus	TSA Public Service GmbH; Landesredaktion d-NRW					Betrieb ab Ende 2024



Supportkonzepte

Für jeden Online-Dienst dessen 1st Level Support bei NRW Direkt beauftragt ist, bedarf es eines eigenen Supportkonzepts, für das die Projektleitung die Verantwortung trägt. Bei Online-Diensten die auf der technischen Infrastruktur desselben Portals laufen und somit analoge Supportprozesse aufweisen, braucht es kein gesondertes Konzept auf Dienstebene. In dem anzufertigenden Konzept ist ein eigener Supportansatz zu definieren, der den Anforderungen des Portals/ Online-Diensts entspricht.

Weitere Schritte

Nach derzeitigem Zeitplan der FITKO soll ab 2025 der zentrale 1st Level Support aller Online-Dienste in Deutschland durch die 115 erfolgen ([Umsetzungskonzeption Beschluss 2023/11](#)).

Zur Umsetzung des flächendeckenden 1st Level Support mit Hilfe der 115 Behördennummer in NRW bearbeitet die UAG Support folgende Bereiche:

- Rolle von NRW Direkt mit Bezug auf die Flächendeckung mit der 115.
- Rolle der kommunalen Servicestellen im 115 Verbund im Hinblick auf die existierende Flächendeckung und die kommenden Aufgaben.
- Überblick über die existierende Supportlandschaft in NRW.