



Bundesministerium
des Innern



Das Projekt D115 – Einheitliche Behördenrufnummer Verbundübergreifende Technik



Workshop verbundübergreifende Technik



- 13:00 – 13:15 Uhr Einführung in das Thema
Roland Waubert de Puiseau, Projektgruppe D115
- 13:15 – 13:45 Uhr TOP 1: „Die D115-Datenbasis“
Heiko Langbein, ITDZ Stadt Berlin
- 13:45 – 14:15 Uhr TOP 2: „D115-Wissenszugriff im Verbund“
Axel Hansen, Stadt Köln
- 14:15 – 14:45 Uhr TOP 3: „D115-Telekommunikationsverbund“
Reinhold Liesner, Stadt Düsseldorf
- 14:45 – 15:00 Uhr Frage und Diskussionsrunde



Einführung in das Thema

Erwartungen an D115

Roland Waubert de Puiseau, Projektgruppe D115

Wichtige Aussagen zu D115?

Orientierung auf Menschen

D115 verbindet Menschen;
Menschen rufen an, Menschen antworten

Technikeinsatz

D115-Technik ist Mittel zum Zweck;
Lernkurve ist im Pilotbetrieb wichtiger als eine
vermeintlich perfekte Lösung; Standardisierung

Akzeptanz in der Fläche

Geringe technische Einstiegshürden;
kostengünstige Lösungen

Pilotcharakter

D115 muss seine dauerhafte Existenzberechtigung
erst noch nachweisen – angemessene Investitionen

Erwartungen an D115?



**Callcenter
Outsourcing**

Es entsteht ein riesiger Callcenter Markt

**Integration aller
Fachverfahren**

D115 integriert auf einen Schlag alle Fachverfahren

**Moderne
Vernetzung**

Die Vernetzung lässt einen Neubedarf an modernster Technik entstehen

Beratung

Die Komplexität erfordert ein umfangreiche externe Beratung

Perspektive D115



Flächendeckung

Fokus auf kleine und mittlere Verwaltungen,
Versorgung in der Fläche

Integration Fachverfahren

Automatischer, mittel- bis langfristiger Prozess

Wirtschaftlichkeit

Mitarbeiterorientierung, Entlastung, Filterfunktion

Rolle der Wirtschaft

Aktive Beobachtung des Pilotbetriebes,
Weiterentwicklung der Lösungen im Wettbewerb



TOP 1

D115-Datenbasis

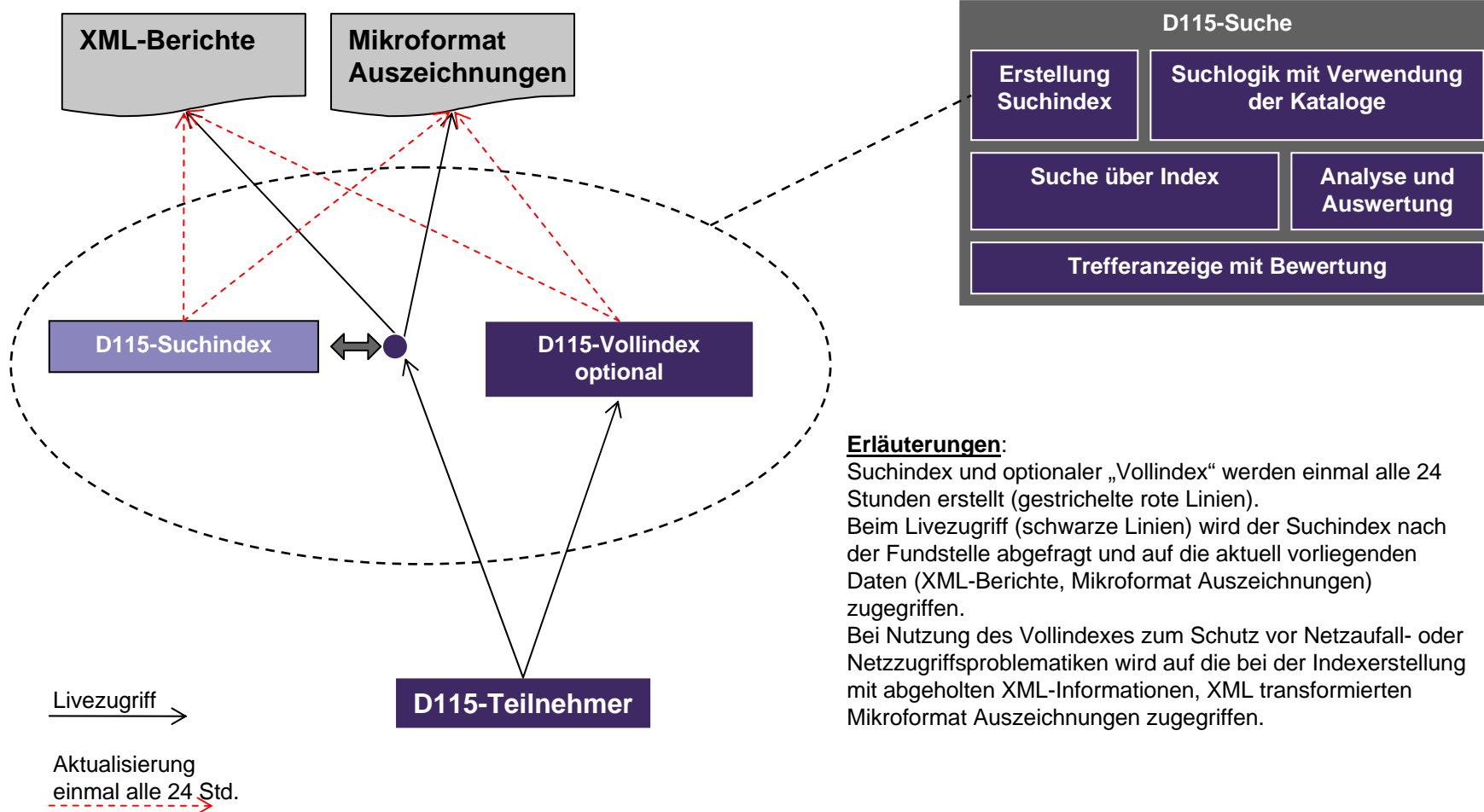
Haiko Langbein, ITDZ, Stadt Berlin

D115-Wissenszugriff

Zugriffsalternativen Suchindex, Vollindex



Strukturierte Bereitstellung der im Internet verfügbaren Informationen



Erläuterungen:
 Suchindex und optionaler „Vollindex“ werden einmal alle 24 Stunden erstellt (gestrichelte rote Linien).
 Beim Livezugriff (schwarze Linien) wird der Suchindex nach der Fundstelle abgefragt und auf die aktuell vorliegenden Daten (XML-Berichte, Mikroformat Auszeichnungen) zugegriffen.
 Bei Nutzung des Vollindexes zum Schutz vor Netzaufall- oder Netzzugriffsproblematiken wird auf die bei der Indexerstellung mit abgeholten XML-Informationen, XML transformierten Mikroformat Auszeichnungen zugegriffen.

Ziele des D115-Wissenszugriff (Auszug Feinkonzept)



- **Hohe Ergebnisqualität der Suche**
 - Professionelle Auskünfte erfordern eine aktuelle, qualitätsgesicherte Datenbasis
 - Eindeutige Treffer, keine langen Listen
 - Verlässliche Daten
 - Kurze Antwortzeiten

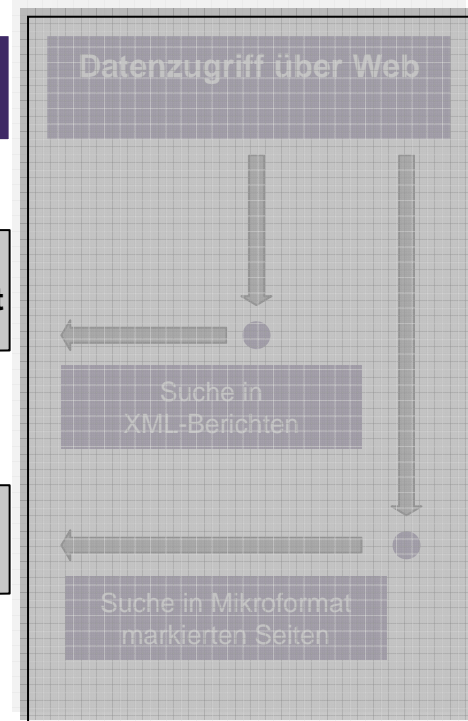
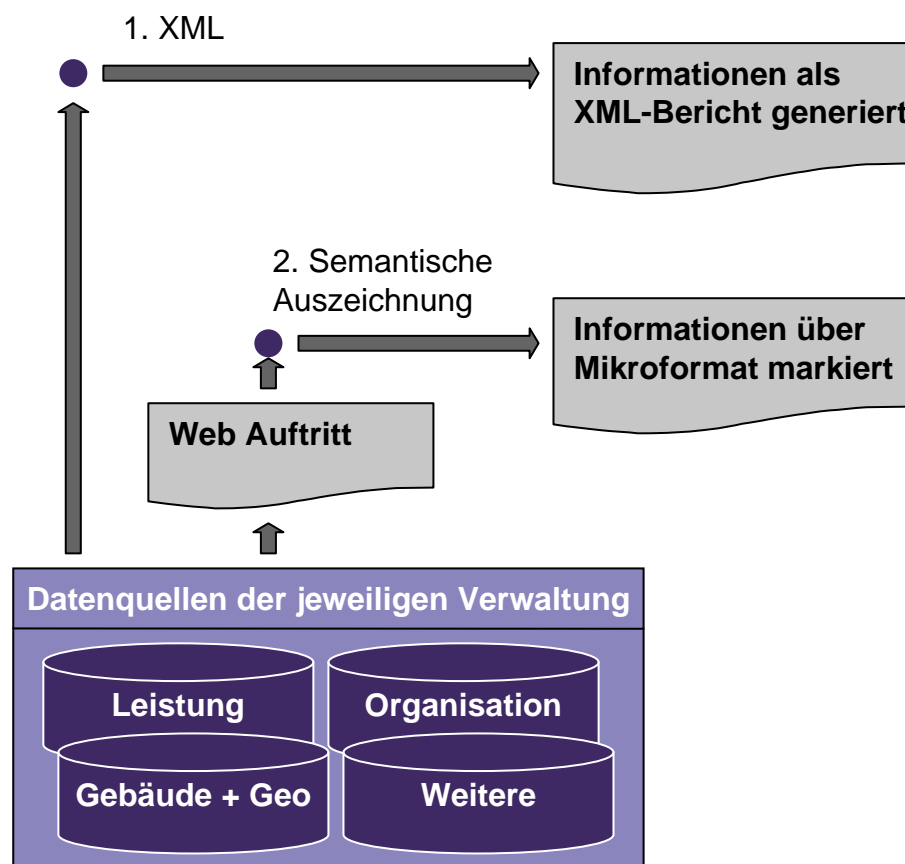
- **Lösungswege**
 - Ergebnisse der Projektarbeit

D115-Wissenszugriff - Datenbereitstellung



Datenbereitstellung

- D115 Gemeinschaft
- Kommune
 - Land
 - Bund



Standardisierte Datenbasis für den D115-Wissenszugriff



- Allzuständigkeit der regionalen Servicecenter für überregionale Anfragen, wobei abschließende Bearbeitung möglichst im 1st Level
- Vorhaltung der Leistungsbeschreibungen aller teilnehmenden Regionen in harmonisierter inhaltlicher Struktur
- Vorhaltung zentraler Kataloge

D115-Kataloge

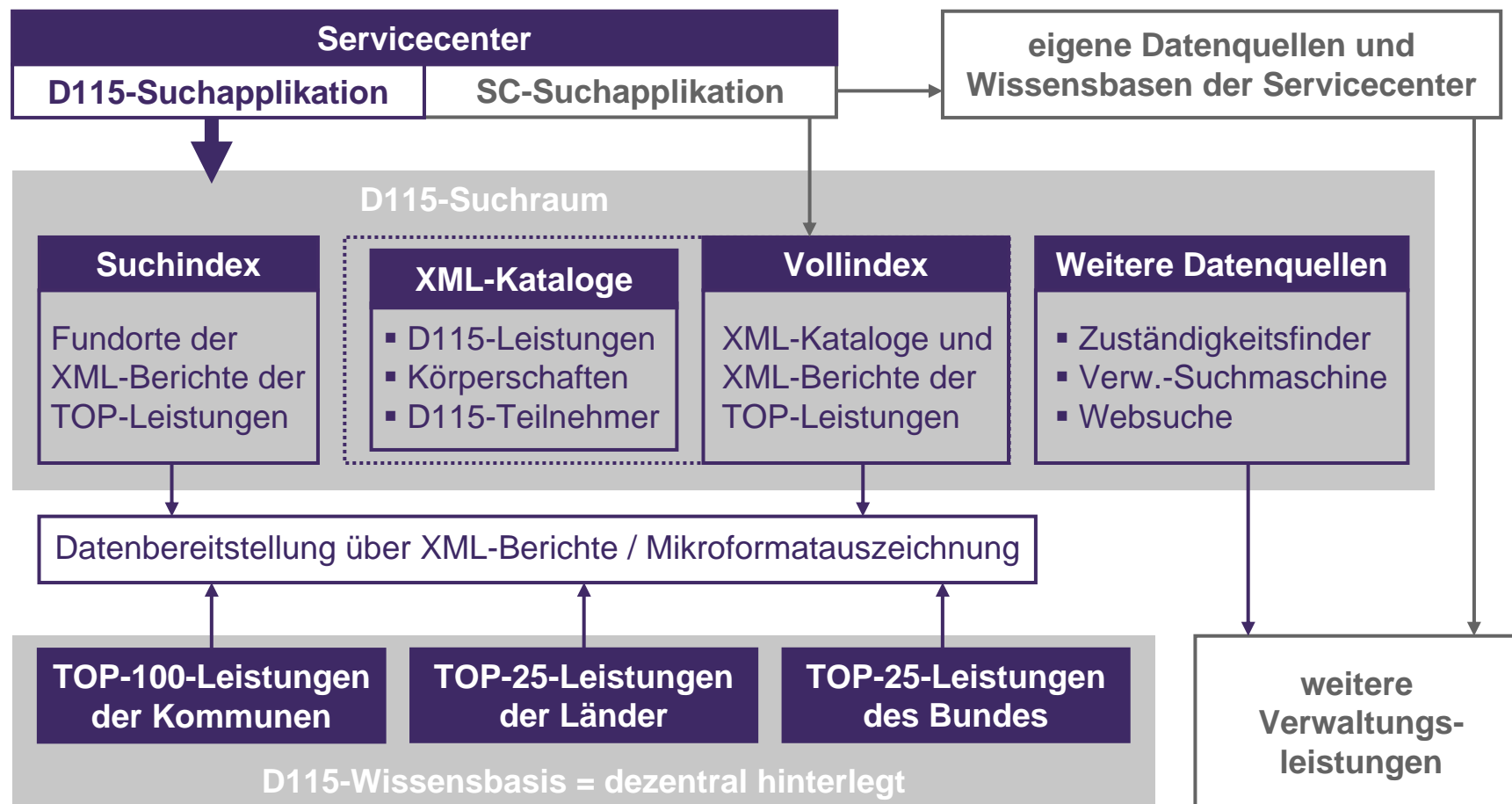
- **D115-Leistungskatalog (koordiniert mit LeiKa, KoopA)**
 - Leistungen, Synonyme, Lebenslagen

- **D115-Körperschaften und Fundstellenkatalog**
 - Strukturinformationen und Informations-Fundstellen

- **D115-Katalog der Teilnehmer und Informationsbereitsteller**
 - Adressen, Informationsbereitstellung über MF/XML, relevante D115-Teilnehmerinformationen

D115-Wissensmanagement

Zusammenfassende Darstellung



Quelle: BMI

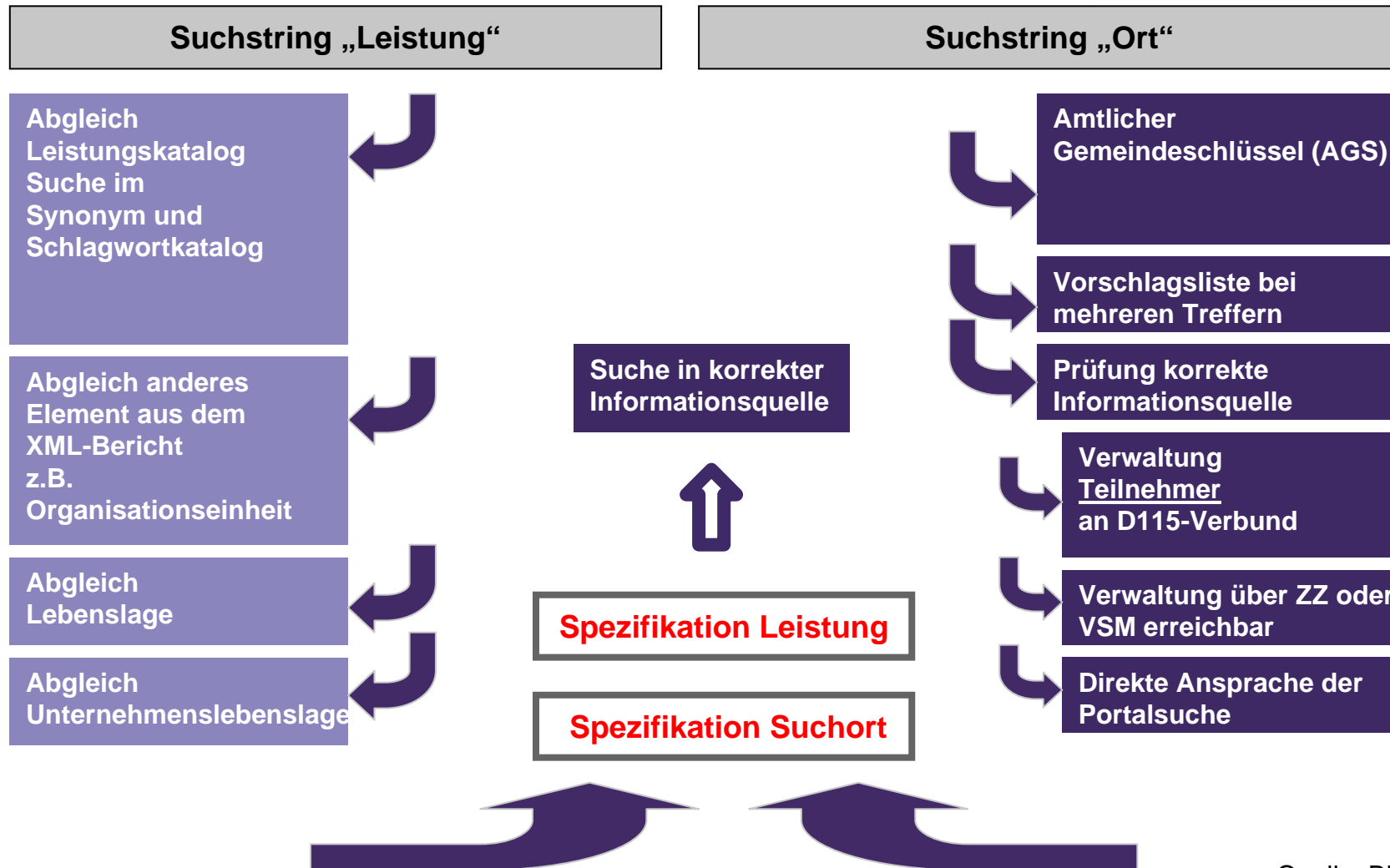


TOP 2

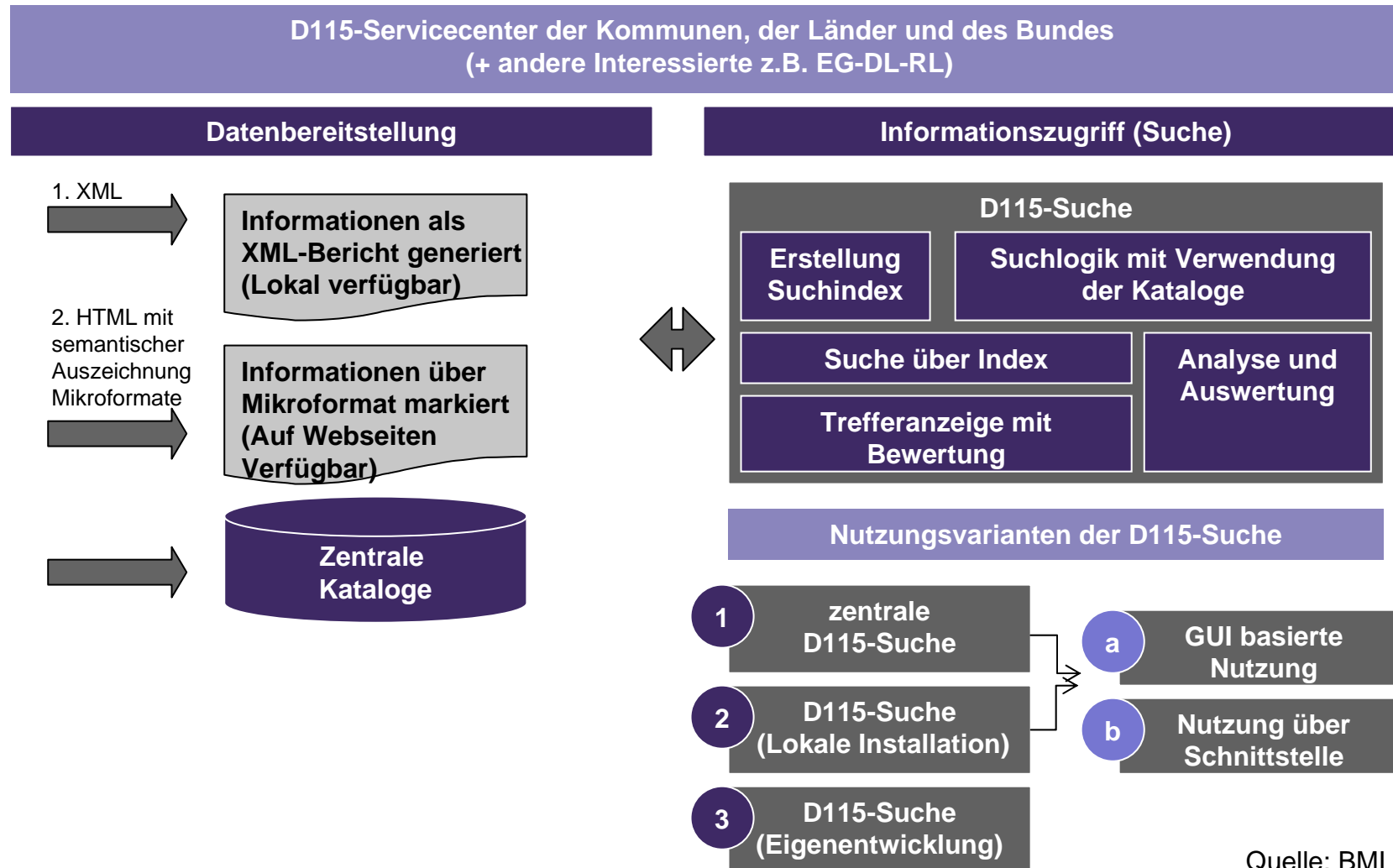
D115-Wissenszugriff im Verbund

Axel Hansen, Stadt Köln

Suchmechanismus - Qualifizierungsschritt



Nutzungsalternativen des D115-Wissenszugriffs



Quelle: BMI

Derzeitiger Arbeitsbereich des Agenten im SC Köln



MYKENE - [Köln /]

Datei Ansicht MEIN STATUS Fenster

Herr Bart Simpson Mandant: Köln \ Inbound

5 Mandanten

Köln Coaching Teamleiter Sonstiges USU Wissensuche Bereit Nacharb.

Ihre Frage (mindestens 2 Wörter)

Ich habe meinen Personalausweis verloren

Abschließen Ticket Kein Treffer

✓ 1.HAs ✓ 2.Produkte ✓ 3.Adressen

Suchen

Nachrichten: alle anzeigen
Test-Ticker
USU-Testsystem NEU

Stadt Köln

Bewertete Lösungen:

Habe Personalausweis verloren

- Personalausweis - Service...
- Informationen zum Fundbür...
- Personalausweis in letzte...
- Zusatzinformation zum Per...
- Portemonnaie oder Briefta...

Suchergebnisse (45):

1. Handlungsanweisungen Köln

- Informationen zum Fundbür...
- Ist mein Personalausweis ...
- Urkunden Service
- Kundenzentrum Innenstadt
- Erst- und Zweitwohnsitz- ...
- Köln-Pass (ehemals Mobili...
- Vaterschaftsanerkennung - ...
- Umschreibung Wohnwagen
- Dokortitel und Künstlern...
- Verwaltung von Elternbeit...
- Anmeldung zur Eheschließu...
- Einbürgerungen / Staatsan...
- Zulassung eines Bootes
- Visum zur Familienzusamme...
- Bewohnerparkausweis (BPA) ...

2. Adressen Köln

- Richtschnur für Mandatstr...
- Archäologische Zone - Bür...
- Seniorenvertretung der St...
- Direkt gewählte Mitgliede...
- Niederschriften des Stadt...
- Niederschriften Jugendhil...
- Wortprotokolle und Jahres...

Besonderheiten Call-Center Infos

Personalausweis

Ab dem 16. Geburtstag besteht Personalausweispflicht. Dies gilt nicht, wenn Sie bereits einen Reisepass besitzen. Für Jugendliche unter 12 Jahren kann für Reisen ein Kinderreisepass oder ab Vollendung des 12. Lebensjahres ein Reisepass beantragt werden.

Benötigt werden:

- Alter Personalausweis**
Der alte Personalausweis wird eingezogen, wenn Sie Ihren neuen Ausweis abholen.
- Neues Passfoto**
Falls auch ein vorläufiger Personalausweis ausgestellt werden soll, wird ein weiteres Foto benötigt. Die Vorlage von Lichtbildern in digitaler Form ist nicht möglich.
- Bisheriger Kinderreisepass oder Kinderreisepass**
- Ihren Reisepass**
Der Reisepass wird benötigt, wenn Ihr bisheriger Ausweis verloren ging.
- Geburts- oder Heiratsurkunde**
Bei ausländischen Urkunden wird zudem eine Übersetzung einer staatlich anerkannten Übersetzerin oder eines staatlich anerkannten Übersetzers benötigt. Urkunde und Übersetzung müssen im Original vorgelegt werden.

Downloadservice

priv. Dienste

5 Mandanten

4 Projekte

Projekt: Inbound / Fragebogen: Urkunden [Strg+F]

USU Wissensuche CAPS NUM ÜB Anzeigen Christoph Humiak [SYS] Mail: 0 In / 2 Out INAKTIV

Erforderliche Anpassungen für D115



- Einrichten eines Mandanten D115 ...
- mit Zugriff auf das zentrale Wissensmanagementsystem D115
 - Suchfelder für Leistung und Ort
 - Suche bei Anfragen zu Köln, Bonn, LEV im lokalen WM-System
 - Suche bei Anfragen zu anderen Orten im zentralen WM-System
 - Datenübertragung mittels OpenSearch
 - Trefferanzeige
 - Auswertung, Aufbereitung und Anzeige der XML-Daten
- mit gesonderten an die Anforderungen aus D115 angepassten Workflows
 - Erzeugung eines D115-Tickets im XML-Format
 - Versand des Tickets als Anlage über Testa-D via Mail an andere SC
 - Empfang und automatisiertes Anlegen von Tickets anderer SC

Künftiger Arbeitsbereich des Agenten im SC Köln



MYKENE - [Köln /]

Datei Ansicht MEIN STATUS Fenster

Herr Bart Simpson Mandant: Köln \ Inbound

5 Mandanten

D115 Coaching Teamleiter Sonstiges USU Wissensuche Bereit Nacharb.

nachgefragte Leistung (mind. 2 Wörter) Ort

Suche Kein Treffer

Ticket anlegen

Bewertete Lösungen:

Habe Personalausweis verloren

- Personalausweis - Service...
- Informationen zum Fundbür...
- Personalausweis in letzte...
- Zusatzinformation zum Per...
- Portemonnaie oder Briefta...

Suchergebnisse (45):

1. Handlungsanweisungen Köln

- Informationen zum Fundbür...
- Ist mein Personalausweis ...
- Urkunden Service
- Kundenzentrum Innenstadt
- Erst- und Zweitwohnsitz-...
- Köln-Pass (ehemals Mobili...
- Vaterschaftsanerkennung -...
- Umschreibung Wohnwagen
- Dokortitel und Künstlern...
- Verwaltung von Elternbeit...
- Anmeldung zur Eheschließu...
- Einbürgerungen / Staatsan...
- Zulassung eines Bootes
- Visum zur Familienzusamme...
- Bewohnerparkausweis (BPA)...

2. Adressen Köln

- Richtschnur für Mandatstr...
- Archäologische Zone - Bür...
- Seniorenvertretung der St...
- Direkt gewählte Mitgliede...
- Niederschriften des Stadt...
- Niederschriften Jugendhil...
- Wortprotokolle und Jahres...

Besonderheiten Call-Center Infos

Personalausweis

Ab dem 16. Geburtstag besteht Personalausweispflicht. Dies gilt nicht, wenn Sie bereits einen Reisepass besitzen. Für Jugendliche unter 12 Jahren kann für Reisen ein Kinderreisepass oder ab Vollendung des 12. Lebensjahres ein Reisepass beantragt werden.

Benötigt werden:

- Alter Personalausweis**
Der alte Personalausweis wird eingezogen, wenn Sie Ihren neuen Ausweis abholen.
- Neues Passfoto**
Falls auch ein vorläufiger Personalausweis ausgestellt werden soll, wird ein weiteres Foto benötigt. Die Vorlage von Lichtbildern in digitaler Form ist nicht möglich.
- Bisheriger Kinderausweis oder Kinderreisepass**
- Ihren Reisepass**
Der Reisepass wird benötigt, wenn Ihr bisheriger Ausweis verloren ging.
- Geburts- oder Heiratsurkunde**
Bei ausländischen Urkunden wird zudem eine Übersetzung einer staatlich anerkannten Übersetzerin oder eines staatlich anerkannten Übersetzters benötigt. Urkunde und Übersetzung müssen im Original vorgelegt werden.

Downloadservice

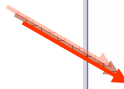
priv. Dienste

5 Mandanten

4 Projekte

Projekt: Inbound / Fragebogen: Urkunden [Strg+F]

USU Wissensuche CAPS NUM ÜB Anzeigen Christoph Humiak [SYS] Mail: 0 In / 2 Out INAKTIV



Künftiger Arbeitsbereich des Agenten im SC Köln



MYKENE - [Köln /]

Datei Ansicht MEIN STATUS Fenster

Mandant: Köln \ Inbound

5 Mandanten

D115 Coaching Teamleiter Sonstiges USU Wissensuche Bereit Nacharb.

Status

Firma

Nachname

Vorname

Anrede

Titel

geboren

Name Zusatz

Geburtsort

Geburtsname

Land DE Deutschland Region

PLZ Ort

Strasse Nr.

Telefonnr Land Ort Telefon

Notizen

Telefonnr Land Ort Telefon

Notizen

Telefonnr Land Ort Telefon

Notizen

Faxnr Land Ort Telefon

Mail

Notizen

Ticketliste

priv. Dienste

5 Mandanten

4 Projekte

Projekt: Inbound / Fragebogen: Urkunden [Strg+F]

Kunden bearbeiten CAPS NUM ÜB <leer> Christoph Humiak [SYS] Mail: 0 In / 2 Out INAKTIV

Künftiger Arbeitsbereich des Agenten im SC Köln



MYKENE - [Köln /]

Datei Ansicht MEIN STATUS Fenster

Herr Bart Simpson Mandant: Köln \ Inbound

5 Mandanten

D115 Coaching Teamleiter Sonstiges USU Wissensuche Bereit Nacharb.

622 Status

Firma

Nachname Simpson

Vorname Bart

Anrede Herr

Titel

geboren 15.11.1986

Name Zusatz

Geburtsort

Geburtsname

Land DE

Land Deutschland Region

PLZ 50765 Ort Köln

Strasse Springfield Nr. 14

Telefonnr Land Ort Telefon

Notizen 0221 111111

Telefonnr Notizen

Telefonnr 0177 111111

Notizen

Faxnr

Mail Notizen

Ticketliste

Ticket ID	Betreff	Status	Ticketobjekt	Erstellt
1382	Reisepass beantragen	FD -> BO	Standard Ticket	10.11.2008
1369	Nachfrage zum Vor...	FD -> BO	Standard Ticket	10.11.2008
1355	Personalausweis be...	abgeschlossen	Standard Ticket	10.11.2008

priv. Dienste

5 Mandanten

4 Projekte

Projekt: Inbound / Fragebogen: Urkunden [Strg+F]

CAPS NUM ÜB Anzeigen Christoph Humiak [SYS] Mail: 0 In / 2 Out INAKTIV

Künftiger Arbeitsbereich des Agenten im SC Köln



MYKENE - [Köln /]

Datei Ansicht MEIN STATUS Fenster

Herr Bart Simpson Mandant: Köln \ Inbound

5 Mandanten

D115 Coaching Teamleiter Sonstiges USU Wissensuche Bereit Nacharb.

zurück [Strg+F5] [F10]

Neues Ticket anlegen - Kunde: Simpson, Bart - Firma: Tickets der Firma - gesamt: 3 / offen: 2 / geschlossen:

Meldart: **Aktuelles Ticketobjekt Standard Ticket [23]** Tickettypen: Ticket aufnehmen

☐ Telefon
☐ E-Mail

Kurzbeschreibung: Ich habe meinen Personalausweis verloren

Beschreibung:

Personalausweis - Servicebereich - Meldehalle - Stadt Köln - USU Lösung

<http://krdua026.verwaltung.stadtkoeln.de/cccusu/DocumentContent.php?url=http://krdua026.verwaltung.stadtkoeln.de/bol/meldehalle/produkte/00165/index.html>

Priorität: Reaktionszeit bis: Deadline aktivieren:
normal kritisch 13.11.2008 08:49:00

Status: Weiterbearbeitung: Bearbeitungszeit:
FO --> BO Weiterbearbeitung: Backoffice - Köln Tage: 0 Std.: 00 Min.: 00

Email senden (CC durch Semikolon getrennt)
 Mailbestätigung an Bearbeiter senden

Speichern Abbrechen

priv. Dienste
5 Mandanten
4 Projekte

Projekt: Inbound / Fragebogen: Urkunden [Strg+F]

USU Wissensuche CAPS NUM ÜB Anzeigen Christoph Hurniak [SYS] Mail: 0 In / 2 Out INAKTIV

Künftiger Arbeitsbereich des Agenten im SC Köln



The screenshot shows the 'Infocenter' email client interface. The window title is 'Infocenter' and it includes a menu bar with 'Datei', 'Synchronisation', and 'Ansicht'. Below the menu bar is a toolbar with icons for 'Neu [F4]', 'Löschen [F8]', 'Antworten [F11]', 'Weiterleiten [F12]', 'Aktualisieren [F5]', and 'Suchen [F9]'. The main interface is divided into three panes:

- Left Pane (Email):** Shows a folder tree under 'Postfach' with sub-folders: 'Köln', 'Persönliche Köln', 'Bonn', 'Leverkusen', 'KGSt', '115', 'Gesendet', 'Entwürfe', and 'Geloscht'.
- Middle Pane (eMail Eingang [1]):** Displays a list of emails. The selected email is from 'christoph.hurniak...' with the subject 'Test' and received on 'Mi 12.11.2008 08:50'. The pane also shows filters for 'Empfangen' and 'Empfangen : Heute [1]'.
- Right Pane (Test):** Shows the details of the selected email. The sender is 'christoph.hurniak@stadt-koeln.de' and the recipient is 'info-test@stadt-koeln.de'. The subject is 'Test'. The email body contains the text 'Test'.

At the bottom of the window, a status bar displays technical information: 'CFocusedRecordIndex:1 - CFocusedRowIndex:1 / CFocusedRecord.Index:1 - CFocusedRecord.RecordIndex:0 / DFocusedRecordIndex:0 - DFocusedRowIndex:1 - DGetRecordId: - CValues[0]:1' followed by a user icon and the name 'Hurniak, Christoph'.

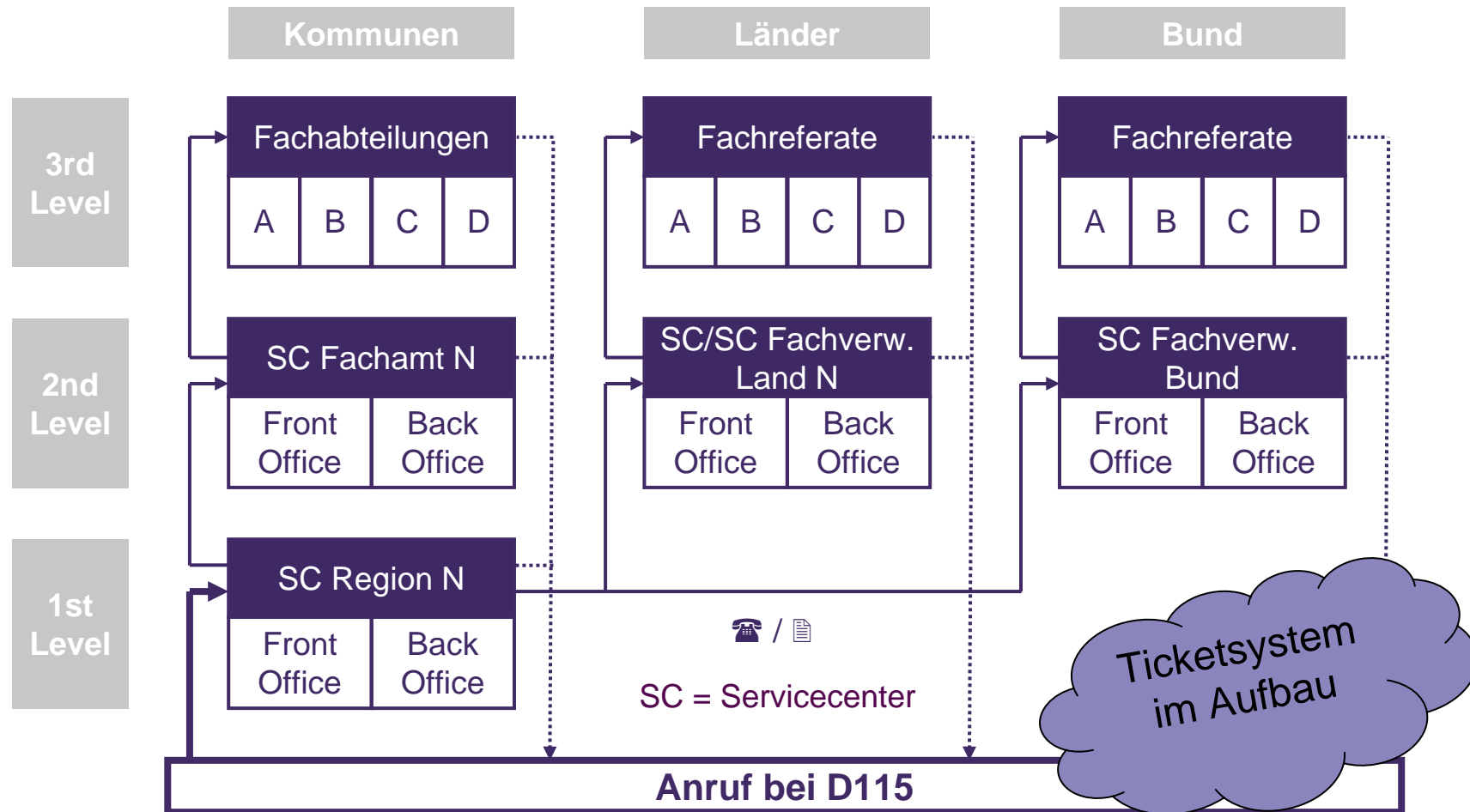


TOP 3

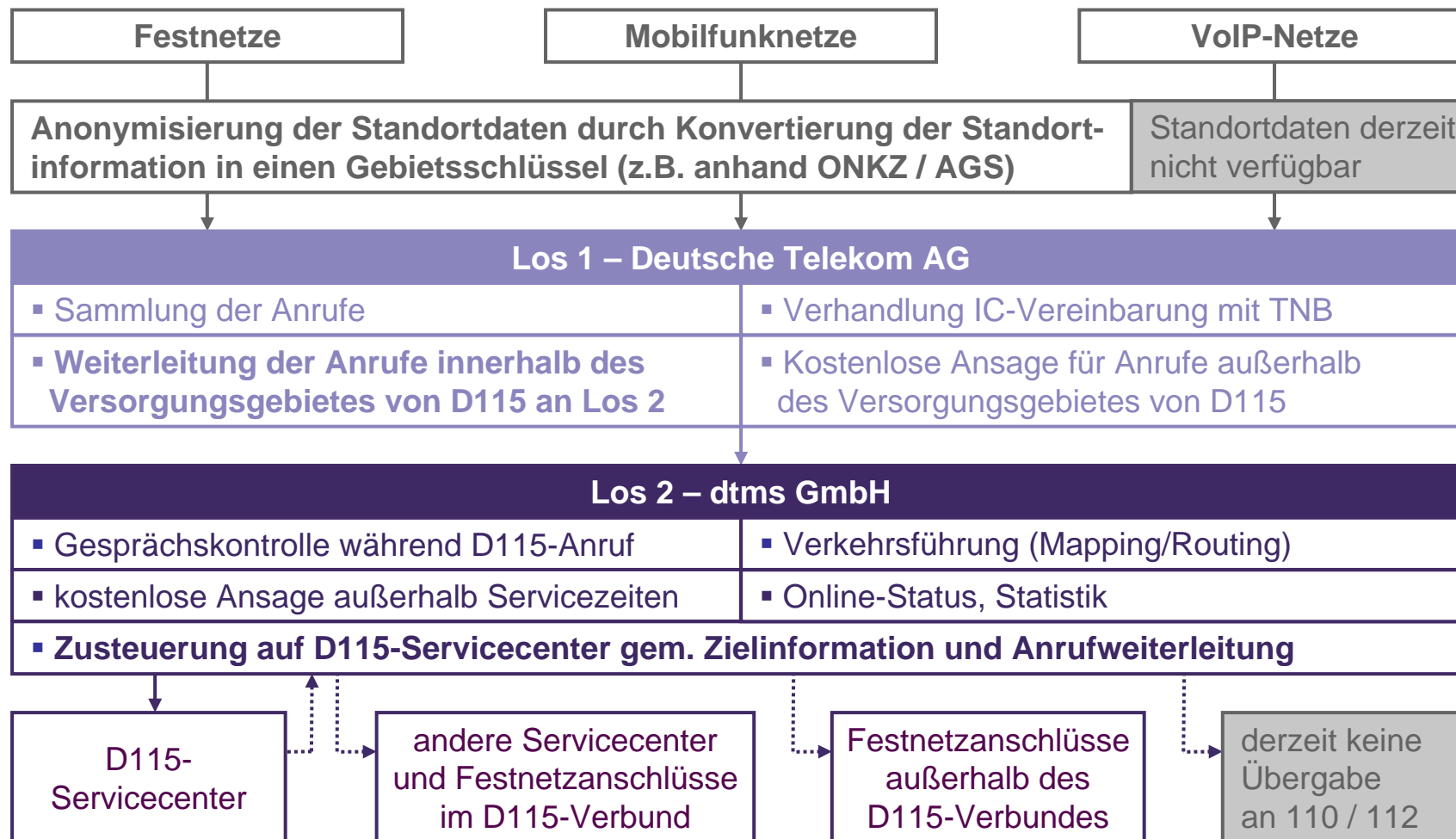
D115-Telekommunikationsverbund

Reinhold Liesner, Stadt Düsseldorf

Auskunftsszenarien: Wie erhält der Anrufer verlässliche Auskunft?



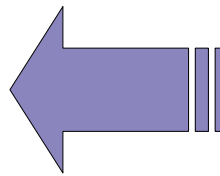
Netzeinrichtung D115



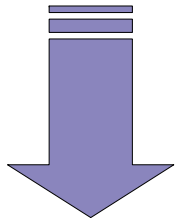
Anrufablauf 115



Telekom



Arcor
Gelsennet
Hansenet
Telekom



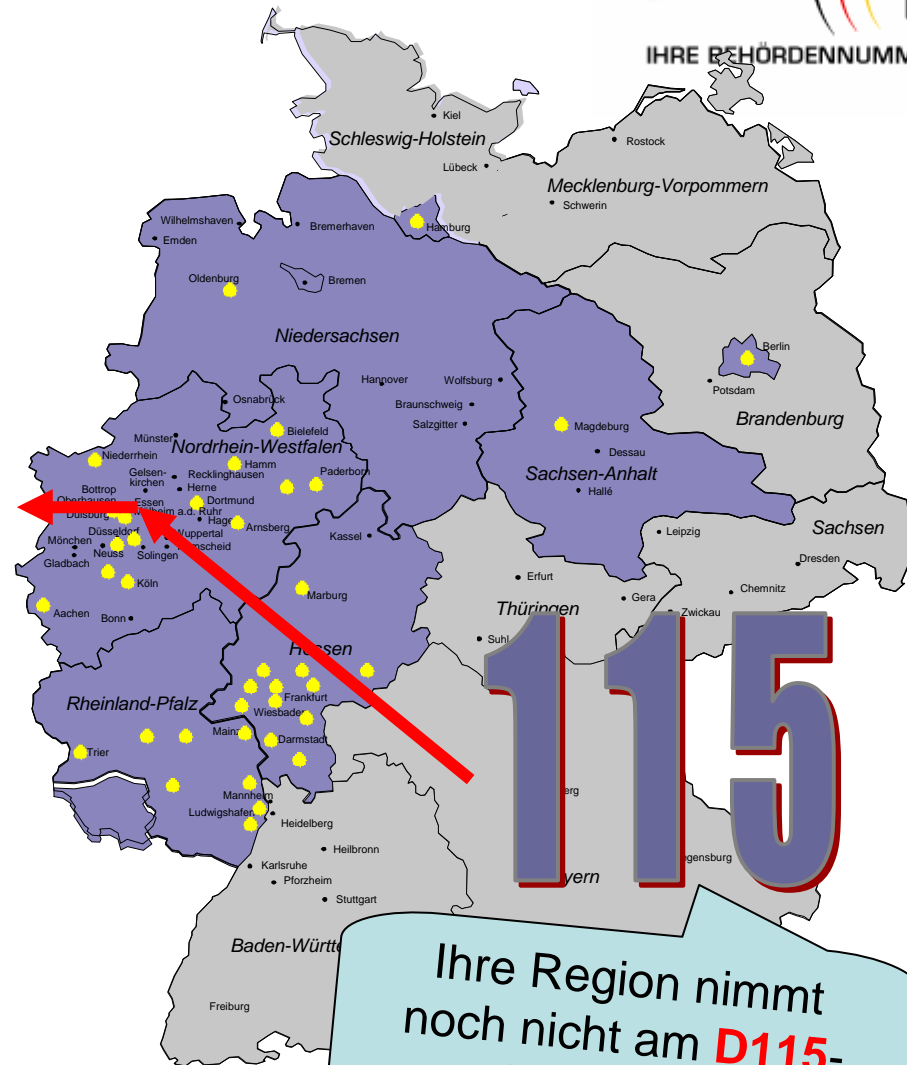
dtms

Anruferinformation:
(geografische Zuordnung)

0211 89 91

0203 94000

02131 90 2801

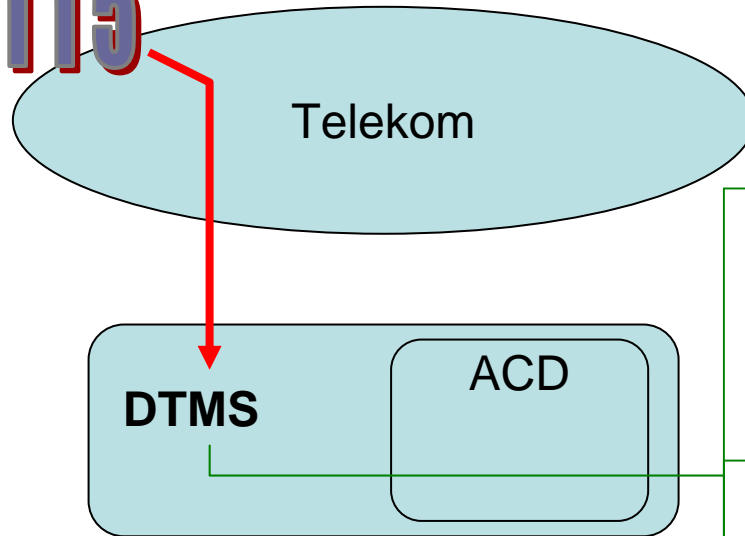


Ihre Region nimmt
noch nicht am **D115-**
Service teil.

Anrufablauf 1 1 5

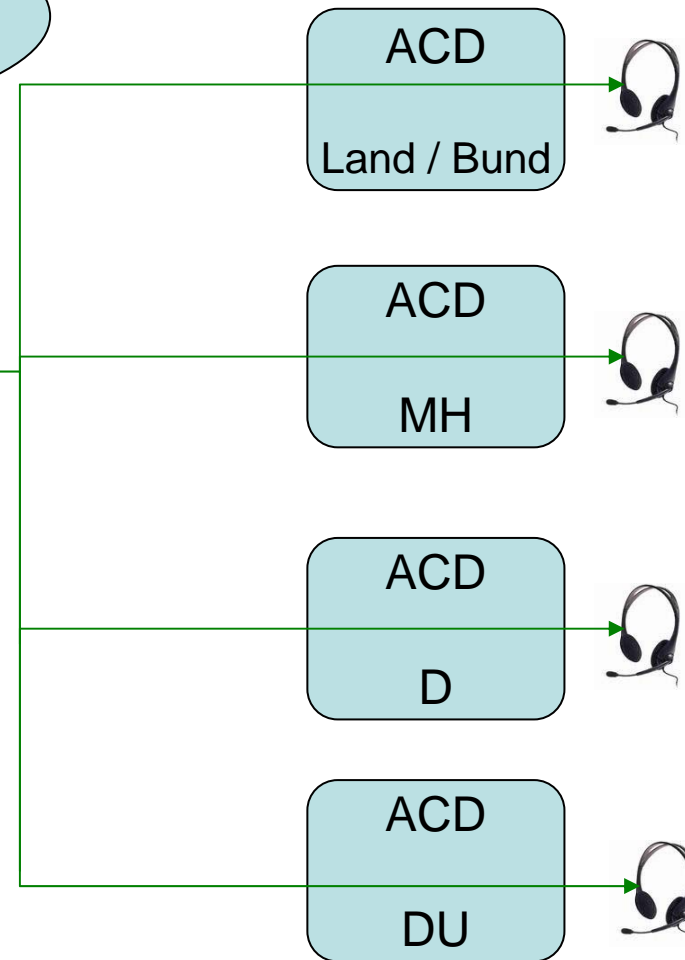


115



Anruferinformation:

0203 98765 >>> 0203 94000



Generierung des Gebietsschlüssels



Fall 1: Gleiche Gemeindekennzahl aber verschiedene Ortsnetzkenzahlen

ONKz (CH)	ONKZ (NU)	Ortsnetzname	Gemeindenname	Gemeindekennzahl
0211	211	Düsseldorf	Düsseldorf, Stadt	05111000
0203	203	Duisburg	Duisburg, Stadt	05112000
02065	2065	Duisburg-Rheinhausen	Duisburg, Stadt	05112000
02066	2066	Duisburg-Homberg	Duisburg, Stadt	05112000
02151	2151	Krefeld	Duisburg, Stadt	05112000
02841	2841	Moers	Duisburg, Stadt	05112000

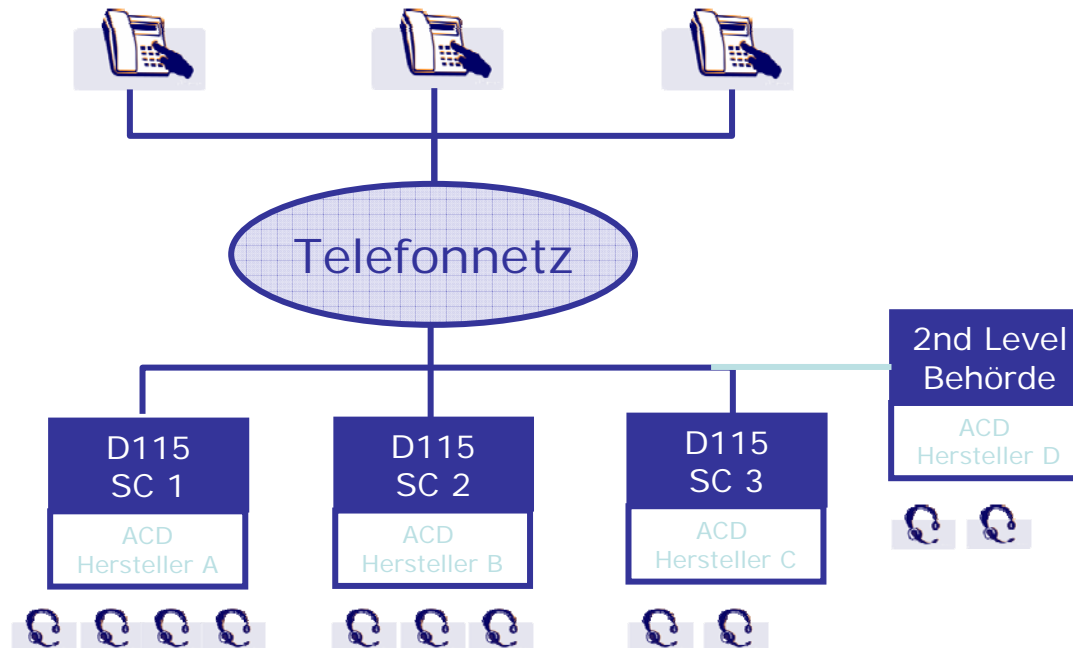
Fall 2: Verschiedene Gemeindekennzahlen aber gleiche Ortsnetzkenzahlen

ONKz (CH)	ONKZ (NU)	Ortsnetzname	Gemeindenname	Gemeindekennzahl
0202	202	Wuppertal	Ennepetal, Stadt	05954008
0202	202	Wuppertal	Haan, Stadt	05158008
0202	202	Wuppertal	Hattingen, Stadt	05954016
0202	202	Wuppertal	Radevormwald, Stadt	05374036
0202	202	Wuppertal	Remscheid, Stadt	05120000
0202	202	Wuppertal	Schwelm, Stadt	05954024
0202	202	Wuppertal	Solingen, Stadt	05122000
0202	202	Wuppertal	Sprockhövel, Stadt	05954028
0202	202	Wuppertal	Wülfrath, Stadt	05158036
0202	202	Wuppertal	Wuppertal, Stadt	05124000



**Wie kann ein
Service-Center-Verbund
(ACD-Verbund)
technisch überhaupt realisiert werden?**

Ausgangssituation



Anrufe von Bürgern, ...

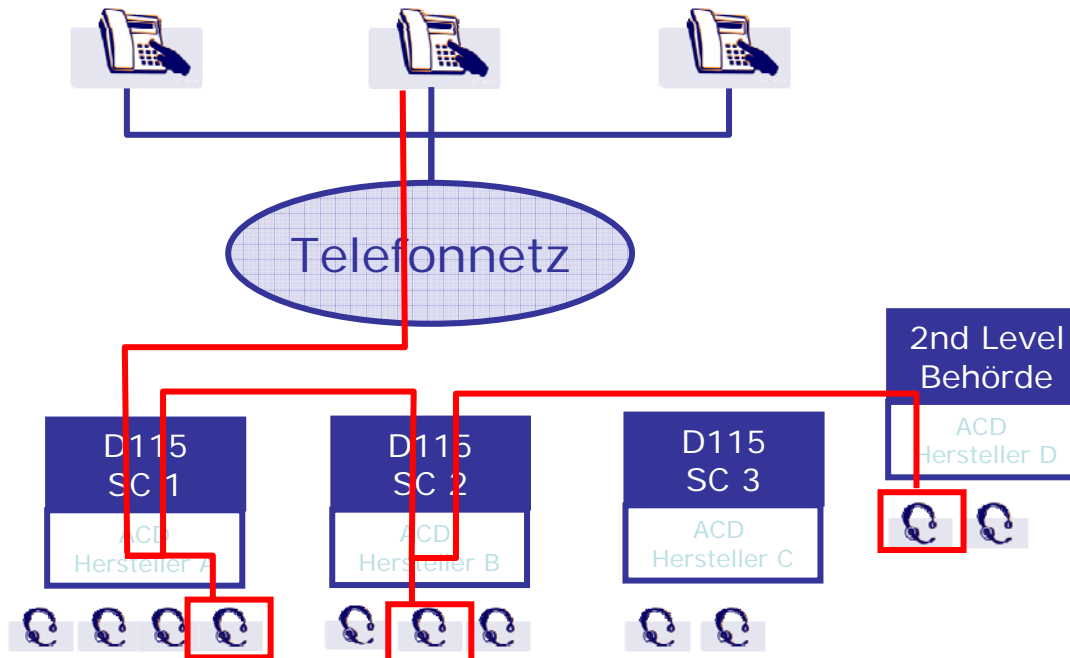
Netz, Verkehrsführung

Individuell verschiedene
Wartefelder,
Ansagen,
Management-,
Statistikfunktionen

Herausforderungen:

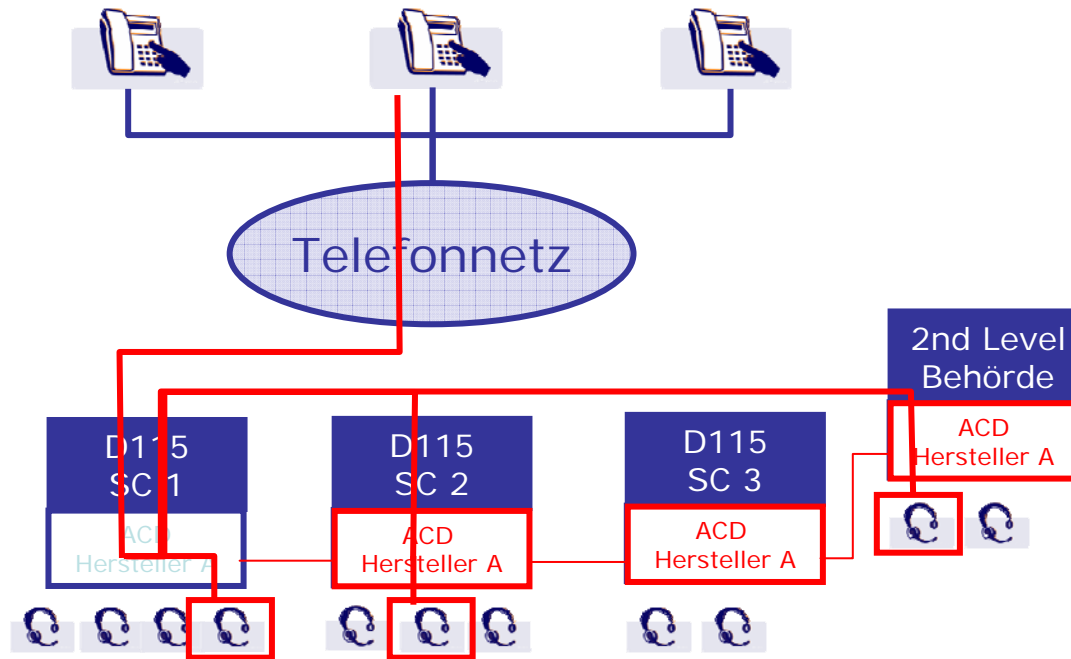
- **Kostenfreie Überläufe/Weiterleitungen zu anderen Service-Centern**
- **Einheitliche Dienste-Steuerung: Ansagen, Wartefelder, ...**
- **Standortübergreifende Agentengruppen**
- **Einheitliches Reporting**

Weiterleitung direkt



- Keine Änderung am eigenen System
- Weiterleitungskosten
- Portbelegung
- Statistiken ohne Gesamtüberblick
- Standortübergreifenden Funktionen schwierig

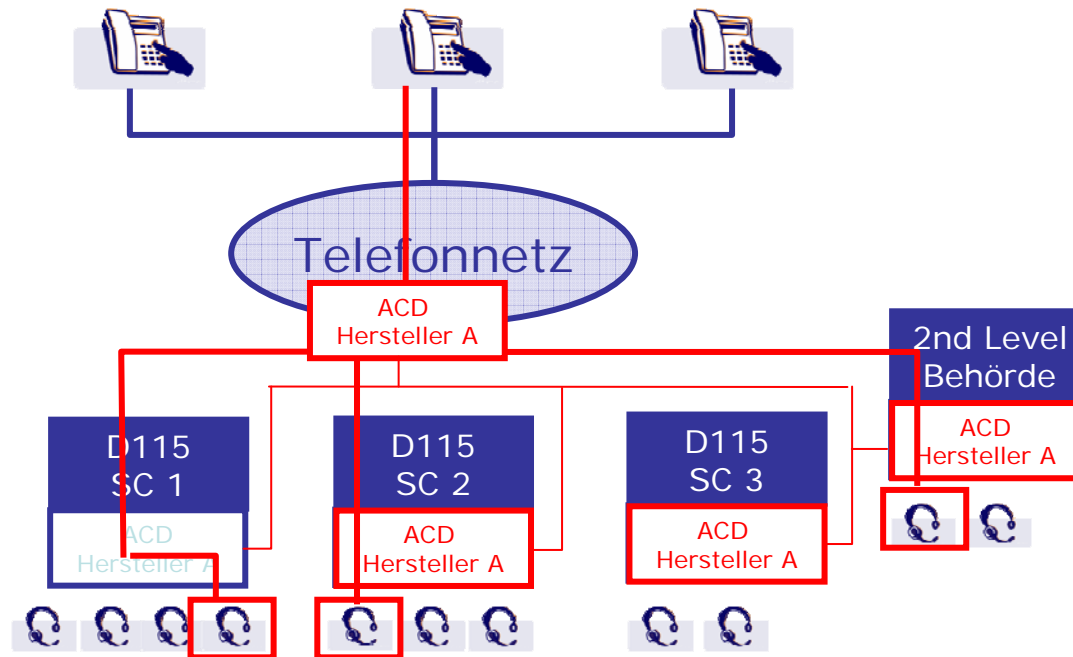
Harmonisierung der ACDs



- Austausch sämtlicher ACDs vor Ort
- Einrichtung eines ACD-Verbunds mit standortübergreifender Dienste-Steuerung / Signalisierung

- Hoher technischer und finanzieller Aufwand
- Weiterleitungskosten, vom ersten SC zu tragen
- Dauerhafte doppelte Portbelegung im ersten SC
- aufwändige Ansagen-Harmonisierung

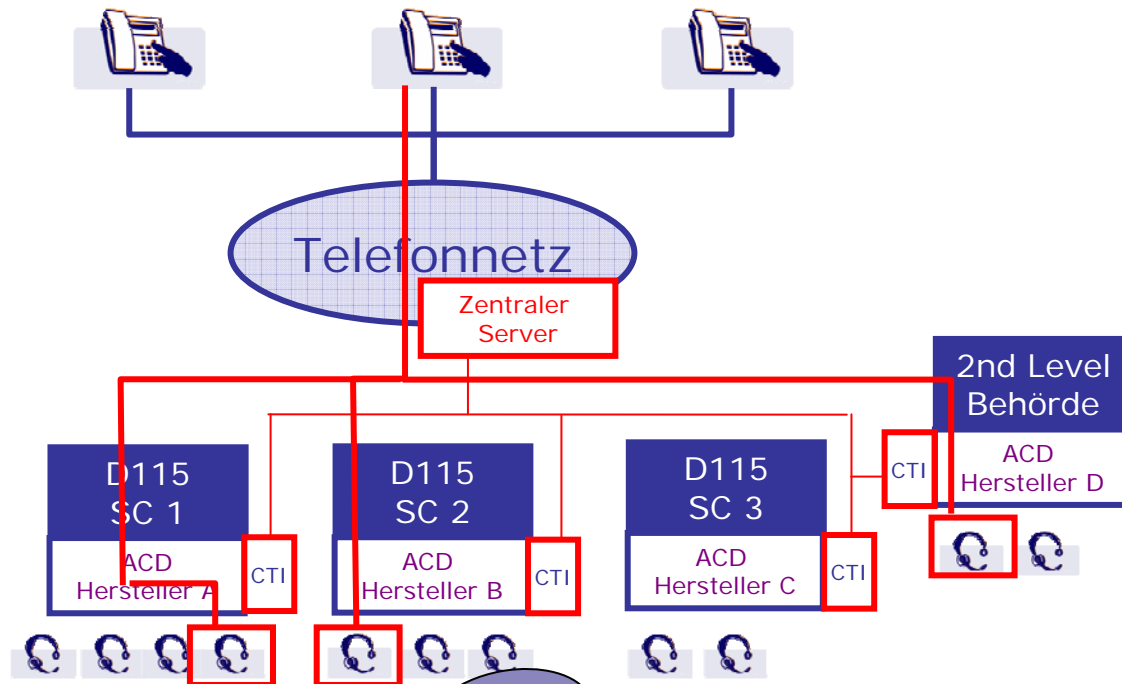
Harmonisierte ACDs mit zentraler NetzACD



- Austausch sämtlicher ACDs vor Ort
- Einrichtung eines ACD-Verbunds mit standortübergreifender Dienste-Steuerung / Signalisierung
- Einrichtung einer zentralen ACD auf Netzebene

- Sehr hoher technischer und finanzieller Aufwand
- Neue ACD-Systeme für die meisten Standorte

CTI-Server zur Signalisierung



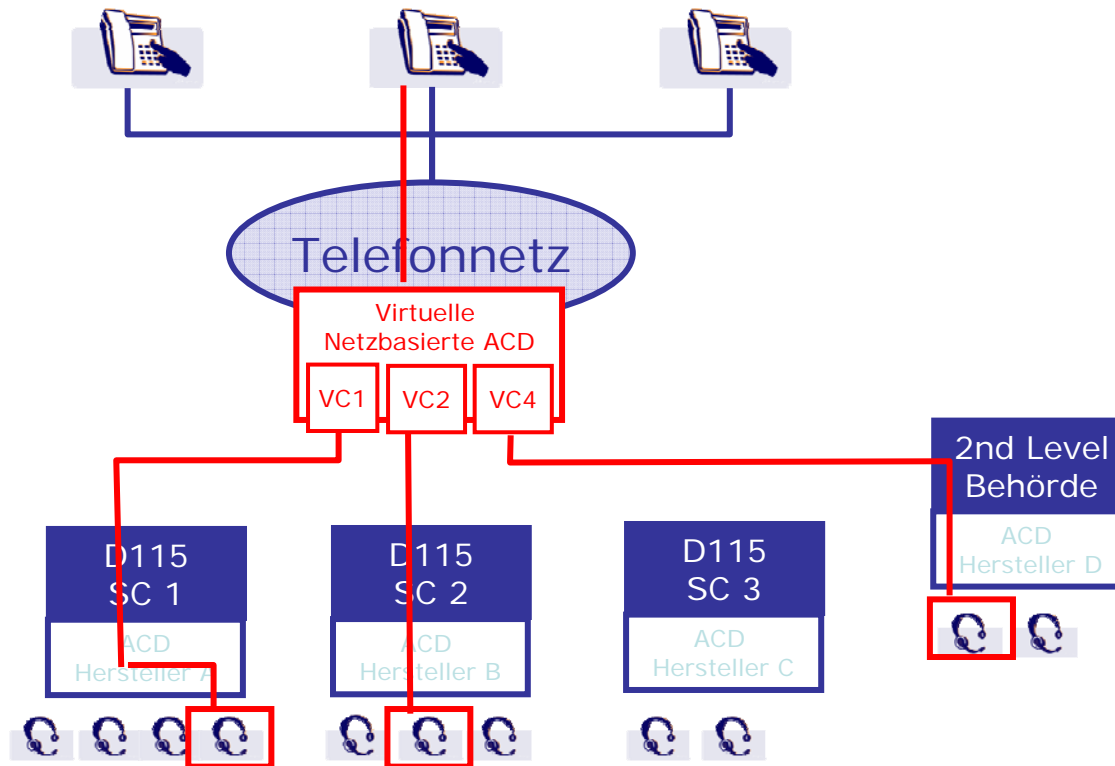
- Integration und Implementierung von vernetzten CTI-Servern neben jedem ACD-System vor Ort (**verschiedene Hersteller**)
- Signalisierung der ACDs über die CTI-Server zur zentralen Netz-Intelligenz

Gibt es herstellernerneutrale Signalisierungen?

Sehr hoher technischer und finanzieller Aufwand (Lizenzkosten!)

- Aufwändige Integration an allen Standorten
- Evtl. nicht für alle ACD-Anlantentypen verfügbar

Virtuelle Netz-ACD mit Wählverbindungen



- **Zusätzliche ACD-Steuerungstools**

Ansagen im D115-Verbund mit einheitlichem Soundbranding



Einheitliches D115-Soundbranding

Ansage für Anrufe aus nicht versorgten Regionen

- einheitliche Bandansage
- kostenlos für Anrufer
- im Netz DTAG (Los 1)

Ansage für Anrufe außerhalb der Servicezeiten

- einheitliche Bandansage
- kostenlos für Anrufer
- in ACD dtms (Los 2)

Begrüßungs- und Wartefeldansagen bei D115-Anrufen

- individuelle Begrüßungsansage für jedes Servicecenter
- Standard-Module für Wartefeldansagen und Wartefeldmusik
- Einrichtung in Netz-ACD von dtms oder/und in lokalen ACD-Anlagen

- Sprecher, Soundlogo und Klangwelt einheitlich
- sprachpsychologisch durchdachte Wortwahl
- professionell produziert und im Pilotbetrieb kostenlos für SC
- hoher Wiedererkennungseffekt
- Stärkung der Marke D115 nach innen und nach außen



Bundesministerium
des Innern



Ihre Fragen bitte



Öffnungszeiten Finanzamt?	115 einfach anrufen	Rente klären	Wohnsitz ummelden	Öffnungszeiten Finanzamt?	115 einfach anrufen	Rente klären	Wohnsitz ummelden	Öffnungszeiten Gesundheitsamt?	115 einfach anrufen				
Rentantrag stellen	Lohnsteuerkarte beantragen	Fundbüro kontaktieren	115 einfach anrufen	Arbeitslos melden	115 einfach anrufen	Daten ePass abfragen	Reisepass besorgen	Fundbüro kontaktieren	115 einfach anrufen	Führerschein verlängern	115 einfach anrufen	Rentantrag stellen	Lohnsteuerkarte beantragen
Öffnungszeiten Finanzamt?	115 einfach anrufen	Rente klären	Wohnsitz ummelden	Öffnungszeiten Gesundheitsamt?	115 einfach anrufen	Rente klären	Wohnsitz ummelden	Öffnungszeiten Finanzamt?	115 einfach anrufen				



Bundesministerium
des Innern



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Informationen zu D115 finden Sie im Internet unter www.d115.de

