

Weisung 201809010 vom 20.09.2018 – Zentrales Tool der Kundensteuerung in den Eingangszonen (BEO-Besucher Eingangszonen Organisation)

Laufende Nummer: 201809010

Geschäftszeichen: QUB5 – 6903 / II-1203.8.5

Gültig ab: 20.09.2018

Gültig bis: 19.09.2023

SGB II: Information

SGB III: Weisung

Familienkasse: nicht betroffen

Bezug:

- HEGA 08/2012 - 04 – Zentrales Tool der Kundensteuerung in den Eingangszonen

Fortführung der Weisung zum Zentralen Tool der Kundensteuerung in den Eingangszonen.

1. Ausgangssituation

Die Eingangszonen nutzen das zentrale Tool BEO zur Steuerung der Kundinnen und Kunden vom Empfang in die zuständige Eingangszone. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden durch die Auswahl eines Kundenanliegens in die Lage versetzt, sich auf dieses vorzubereiten sowie die Kundinnen und Kunden in der Reihenfolge der Vorsprache am Empfang aufzurufen.

Mit dem Reporting für BEO wird eine größere Transparenz über die Aufgabenerledigung in den Eingangszonen hergestellt. Zugriff auf das Reporting haben die BEO-Verantwortlichen der Regionaldirektionen und der Zentrale für ihren Zuständigkeitsbereich. Diese stellen den Agenturen regelmäßig Auswertungen zur Verfügung.

Im Rahmen des Reporting wird die Bearbeitung der in BEO erfassten Kundenanliegen im unmittelbaren Kundenkontakt sowie sämtliche sachbearbeitende und sonstige Tätigkeiten in den Eingangszonen abgebildet. Zusätzlich stehen Auswertungen zu den Warte- und



Bearbeitungszeiten sowie zur Produktivität zur Verfügung. Die datenschutzrechtlichen Maßgaben bezüglich der mitarbeiterbezogenen Auswertungen werden beachtet.

Die bisherige HEGA 08/2012 ist zum 19.08.2018 abgelaufen und wird mit dieser Weisung ersetzt.

2. Auftrag und Ziel

Die Eingangszonen nutzen das zentrale Tool BEO zur Steuerung der Kundinnen und Kunden vom Empfang in die zuständige Eingangszone.

2.1 BEO – Benutzerhandbuch

Die Benutzerhandbücher SGB II und SGB III enthalten eine komplette übersichtliche Dokumentation des Funktionsumfangs und der Handhabung von BEO. Die aktuellen Benutzerhandbücher stehen im Intranet zur Verfügung.

2.2 BEO – Fachliche Arbeitshilfe

Die Fachliche Arbeitshilfe unterstützt die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und die Führungskräfte der Eingangszone in Fragen der Buchung und der Administration in BEO. Dadurch wird eine einheitliche Grundlage für das Reporting der Eingangszone geschaffen. Die aktuelle Fachliche Arbeitshilfe steht im Intranet zur Verfügung.

3. Einzelaufträge

Die Regionaldirektionen

- stellen den Agenturen regelmäßig die erforderlichen Auswertungen zur Verfügung.

Die Agenturen für Arbeit

- gewährleisten die Nutzung von BEO gemäß den vorliegenden Arbeitsmitteln.

4. Info

Information 201809011 vom 20.09.2018 – Zentrales Tool der Kundensteuerung in den Eingangszonen (BEO-Besucher Eingangszonen Organisation)

5. Koordinierung

entfällt



6. Haushalt

entfällt

7. Beteiligung

entfällt

gez.

Unterschrift