

# Weisung 201809021 vom 20.09.2018 – Kundensteuerung im Sofortzugang mit Lotsenfunktion mittels BEO SOLO

**Laufende Nummer:** 201809021  
**Geschäftszeichen:** AM 31 – 5400.1 / 5400.11 / 6903 / 5370  
**Gültig ab:** 20.09.2018  
**Gültig bis:** 19.09.2023  
**SGB II:** nicht betroffen  
**SGB III:** Weisung  
**Familienkasse:** nicht betroffen

## **Bezug:**

- Weisung 201809010 vom 20.09.2018 – Zentrales Tool der Kundensteuerung in den Eingangszonen (BEO-Besucher Eingangszonen Organisation)
- Weisung 201601014 vom 20.01.2016 – Weiterentwicklung des Vermittlungsprozesses (WeVerP) SGB III

---

**Für die Kundensteuerung zum Sofortzugang mit Lotsenfunktion in den Agenturen für Arbeit wird das IT-Verfahren BEO erweitert. Die neue Funktion ermöglicht eine Steuerung von Kundinnen und Kunden aus der Eingangszone in eine nachgelagerte Einheit. Kundinnen/Kunden können künftig über eine gesonderte Warteliste in den Sofortzugang mit Lotsenfunktion gesteuert werden.**

## **1. Ausgangssituation**

Bislang fehlt ein zentral bereit gestelltes technisches Hilfsmittel zur Steuerung der Kundinnen und Kunden von der Eingangszone in den Sofortzugang. Aus der Praxis wurde angeregt, ein solches Hilfsmittel den Agenturen für Arbeit zur Verfügung zu stellen.

Dementsprechend wird im Fachverfahren BEO (Besucher Eingangszonen Organisation) ab Programmversion 18.03 eine neue Funktion zur Verfügung gestellt. Damit kann die



Eingangszone Kundinnen und Kunden chronologisch zu einer Warteliste hinzufügen, die für Vermittlungsfachkräfte im Sofortzugang in Echtzeit sichtbar ist. Auf dieser Basis können die Kundinnen und Kunden gezielt zum Gespräch gebeten und deren Datensätze durch Verlinkung in die jeweils vorhandenen Fachdaten komfortabel aufgerufen werden.

Zur Programmversion 18.03 wird Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mit der BA-Rolle „Arbeitsvermittler Allgemeine Vermittlung SGB III“ (ID 71) die BEO-Berechtigung „(SOLO) Sofortzugang mit Lotsenfunktion“ automatisch zugeordnet.

Für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit der BEO-Berechtigung „(SOLO) Sofortzugang mit Lotsenfunktion“ erfolgt keine aktive Zeiterfassung in BEO. Eine Anmeldung in BEO mit dieser Berechtigung hat keinen Einfluss auf die Kennzahlen der Eingangszone. Die Erweiterung von BEO dient ausschließlich der Kundensteuerung im Tagesgeschäft und steht im Einklang mit den Regelungen zum Mitarbeiterdatenschutz.

Die Vermittlungsfachkräfte erhalten mit dieser Weisung eine Kurzbeschreibung zur Nutzung von BEO im Sofortzugang.

Ab Programmversion 18.03 steht die aktualisierte „BEO – Fachliche Arbeitshilfe“ unter Interne Dienstleistungen > Informationstechnik > UHD > BA-Verfahren > Beratung/Integration > BEO > Arbeitsmittel zur Verfügung.

## **2. Auftrag und Ziel**

Die Agenturen für Arbeit nutzen ab Programmversion 18.03 die neue Funktion verpflichtend (Ausnahme: Geschäftsstellen ohne Sofortzugang).

## **3. Einzelaufträge**

Wurde Vermittlungsfachkräften im Sofortzugang die BA-Rolle „Arbeitsvermittler Allgemeine Vermittlung SGB III“ (ID 71) noch nicht zugeordnet, müssen die Agenturen für Arbeit für diese Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im IM-Webshop die BEO-Berechtigung „(SOLO) Sofortzugang mit Lotsenfunktion“ beantragen.

## **4. Info**

entfällt

## **5. Koordinierung**

entfällt

## **6. Haushalt**

entfällt

## **7. Beteiligung**

Der Hauptpersonalrat und die Hauptschwerbehindertenvertretung wurden beteiligt.

gez.

Unterschrift