

# Weisung 201906010 vom 21.06.2019 – Weiterentwicklung der Prozesse im Kundenportal

<b>Laufende Nummer:</b>	201906010
<b>Geschäftszeichen:</b>	QUB 5 – 6801.4 / 6801.6 / 6901.4 / 6901.6 / 4012 / 5400 / 5404
<b>Gültig ab:</b>	21.06.2019
<b>Gültig bis:</b>	unbegrenzt
<b>SGB II:</b>	Information
<b>SGB III:</b>	Weisung
<b>FamKa:</b>	nicht betroffen

---

**Die Aufgabensteckbriefe und die Gesprächsleitfäden/Arbeitshilfen für die Eingangszonen SGB III sowie die Gesprächsleitfäden für die Service Center SGB III sind aktualisiert. Für die E-Mail-Bearbeitung in den Service Centern SGB III stehen Arbeitshilfen zur Verfügung.**

**Die Arbeitshilfe operative Führungsprozesse im SGB III für die Teamleitung Eingangszone ist überarbeitet.**

## 1. Ausgangssituation

Das Kundenportal ist ein serviceorientierter Dienstleister für die Kundinnen und Kunden der BA, für die beteiligten Organisationsbereiche in den Agenturen für Arbeit sowie für die Jobcenter gE, die die Dienstleistung Telefonie eingekauft haben.

In Bezug auf die Prozesse der Eingangszonen und Service Center SGB III wurden Vorschläge aus den Regionaldirektionen Bayern, Nordrhein-Westfalen und Niedersachsen-Bremen aufgegriffen, in Bezug auf die Prozesse der Service Center SGB II Vorschläge aus den Service Center Regionen Nord und Ost. Darüber hinaus wurden die Regionaldirektionen Baden-Württemberg und Nord sowie die Service Center Regionen eingebunden.

## 2. Auftrag und Ziel

Zur Sicherstellung qualitativ einheitlicher Prozesse sind aktualisierte Arbeitsmittel des Kundenportals im BA-Intranet mit dem Stand 21.06.2019 veröffentlicht.

- Aufgabensteckbriefe Eingangszonen
- Gesprächsleitfäden/Arbeitshilfen Eingangszonen
- Gesprächsleitfäden Service Center SGB II
- Gesprächsleitfäden Service Center SGB III
- EMB-Arbeitshilfen für die Service Center SGB III

Überblick der Anpassungen:

### a) Eingangszonen und Service Center SGB III

1. Im Rahmen des Projekts „Neuausrichtung Matching“ können ab der Programmversion 19.02 Stellenempfehlungen an Kundinnen und Kunden versandt werden. Bei den versandten Stellenempfehlungen handelt es sich um die in festgelegten Zeitintervallen erzeugten Ergebnisse (Treffer) des im IT-Verfahren VerBIS aktivierten Suchassistenten, soweit diese Stellen durch den Arbeitgeber-Service für den Versand von Stellenempfehlungen freigegeben wurden.  
Der Versand der Stellenempfehlungen wird durch die zuständige arbeitnehmerorientierte Vermittlungs- oder Beratungsfachkraft nach entsprechender Vereinbarung mit der Kundin bzw. dem Kunden veranlasst.  
Für Stellenangebote, für die eine Stellenempfehlung versandt wurde, kann kein Vermittlungsvorschlag erstellt werden. Der Versand von Stellenempfehlungen erfolgt ohne Rechtsfolgenbelehrung (Aufgabensteckbriefe EZ 1.004a, 1.004b, GLF/AH EZ 1.004a, 1.004b, 1.407, GLF SC 3.004a, 3.004b, 3.208, 3.407, Anlage 7 Arbeitshilfe operative Führungsprozesse im SGB III – Eingangszone, Anlage 2.2.3 Arbeitshilfe operative Führungsprozesse im Service Center).
2. Das Verfahren zur Mitteilung betrieblicher Änderungen wird an § 18i Abs. 4 Viertes Buch Sozialgesetzbuch (SGB IV) angepasst. Die Schnittstelle „Datensatz Betriebsdatenpflege“ (DSBD) wurde weiterentwickelt. Ab 01.07.2019 werden Änderungen zu Betriebsdaten nur in direkter Datenübertragung aus der Lohnabrechnungssoftware oder mittels maschinell erstellter Ausfüllhilfen (z.B. die Anwendung sv.net der gesetzlichen Krankenkasse) entgegengenommen werden (GLF SC 3.017).
3. In den Service Centern gehen Mitteilungen von Kreditinstituten bzgl. Änderung der Bankverbindung von Kundinnen und Kunden der BA ein, die nicht vollständig sind. Änderungen dürfen nur ausgeführt werden, wenn die Angaben der Bank für eine hinreichende Identifizierung der Kundin bzw. des Kunden ausreichen und eine Ermächtigung der Bank durch die Kundin bzw. dem Kunden beigefügt ist (EMB-Arbeitshilfe Änderung der Bankverbindung).

## **b) Service Center SGB II**

Mit der Einführung eines zeitgemäßen Online-Angebotes für die gemeinsamen Einrichtungen mit Weisung 201903009 vom 21.03.2019 – Einführung eines Online-Angebotes für die gemeinsamen Einrichtungen (GE-ONLINE) wird ein zusätzlicher Zugangskanal für Kunden/innen zur Nutzung eröffnet.

Beim Einkauf der Dienstleistung O.7 des Service Portfolio durch die gE werden allgemeine und fallbezogene fachliche Kundenfragen zu den Onlineprodukten im Rahmen von „jobcenter.digital“ durch die Service Center SGB II beantwortet.

Erfolgt die Datenaufnahme zur Antragstellung auf Arbeitslosengeld II im Service Center SGB II, so hat im IT-Verfahren STEP die Umwandlung der durch die Kundin bzw. des Kunden generierten Internetperson in eine Person zur weiteren Nutzung der Daten zu erfolgen. Die Arbeitshilfe „Stammdatenspeicherung und -verwaltung von Internetpersonen in STEP“ ist zu beachten. Der Gesprächsleitfaden 2.001 ist entsprechend aktualisiert.

## **3. Einzelaufträge**

Die Agenturen für Arbeit

- standardisieren die Arbeitsabläufe entsprechend der Aufgabensteckbriefe.
- wenden die aktualisierten Gesprächsleitfäden/Arbeitshilfen an.

Die Service Center

- wenden die aktualisierten Gesprächsleitfäden und Arbeitshilfen zur E-Mail-Bearbeitung an.

## **4. Info**

Die Arbeitshilfe operative Führungsprozesse im SGB III für die Teamleitung Eingangszone SGB III wurde in Zusammenarbeit mit den zuständigen Programmbereichen aller Regionaldirektionen überarbeitet. Ein Schwerpunkt war die Berücksichtigung der Zielwerte für 2019. Die Arbeitshilfe ist im BA-Intranet mit dem Stand 21.06.2019 veröffentlicht.

Es sind redaktionelle Anpassungen erfolgt, die zu einem besseren Verständnis der Prozesse beitragen (GLF/AH EZ 1.008a, 1.008b, 1.009, 1.023, 1.305, GLF SC 3.023, 3.305, EMB-Arbeitshilfe Anfragen von Arbeitnehmer an die ZAV).



Basierend auf einer Empfehlung der Kultusministerkonferenz (KMK) werden für Lebenslaufinträge des Typs "Schulbildung" verschiedene Schularten in VerBIS mit der Programmversion 19.02 angepasst (GLF/AH EZ 1.004a, 1.004b, GLF SC 3.004a, 3.004b).

In der Arbeitshilfe „E-Mail-Bearbeitung im Customer Interaction Express (CIE) Supervisor“ für Telefonservice-Beraterinnen und – Berater) ist die Kurzübersicht für die Übernahme in die eAkte ergänzt.

## **5. Haushalt**

entfällt

## **6. Beteiligung**

entfällt

gez.

Unterschrift