

# Weisung 201909002 vom 02.09.2019 – Einführung von Skype for Business in der Familienkasse und der Zentralen Auslands- und Fachvermittlung

**Laufende Nummer:** 201909002

**Geschäftszeichen:** FL – 8301 / 1500.3 / 5471 / 5472 / 5481.3 / 5482.2 / 5482.3 / 5482.4 / 5482.5 / 5483

**Gültig ab:** 02.09.2019

**Gültig bis:** unbegrenzt

**SGB II:** nicht betroffen

**SGB III:** Weisung

**Familienkasse:** Weisung

---

**Die Anwendung Skype for Business wird ab Q1 2020 in der Familienkasse und in der Zentralen Auslands- und Fachvermittlung verpflichtend zur Binnenkommunikation (Audio, sowie optional Video und Chat) und zur externen Kommunikation (ausschließlich Audio) eingeführt. Die Tischtelefone werden als Kommunikationsmittel abgelöst.**

## 1. Ausgangssituation

Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Familienkasse (FamKa) und der Zentralen Auslands- und Fachvermittlung (ZAV) werden im Rahmen des Projekts UCC2020 benutzerfreundliche Arbeitsmittel und Endgeräte für die Kommunikation und Zusammenarbeit zur Verfügung gestellt, die flexibel und effizient nutzbar sind und die tägliche Arbeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter optimal unterstützen. Ausgehend davon soll für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der FamKa und der ZAV Skype for Business (SfB) als integrierte und universelle Kommunikations- und Zusammenarbeitsplattform eingeführt werden. SfB ergänzt bestehende Kommunikationskanäle um zusätzliche Kanäle zur Kommunikation und Zusammenarbeit und bündelt diese auf einer Plattform.

## 2. Auftrag und Ziel

Die Anwendung SfB wird ab Q1 2020 in der FamKa und in der ZAV verpflichtend zur Binnenkommunikation (Audio, sowie optional Video und Chat), zur Kommunikation mit Netzwerkpartnern (z.B. Videokonferenzen mit Ministerien), zur externen privaten Kommunikation im Rahmen der DV IKT und zur externen dienstlichen Kommunikation (ausschließlich Audio) eingeführt.


Der Einsatz von SfB ist ausschließlich für folgende Anwendungsbereiche vorgesehen:

- Für die **interne** Kommunikation stehen alle vier o.g. Kanäle zur Verfügung.
- Für die **externe** Kommunikation ist nur die Audiotelefonie zu nutzen.
- Zur dienstlichen **Kommunikation mit anderen** Netzwerkpartnern können Audio- und Videotelefonie und sowie Audio- und Videokonferenzen genutzt werden.
- Unter Berücksichtigung der Regelung der Dienstvereinbarung über die Nutzung von Einrichtungen der Informations- und Kommunikationstechnik (DV IKT) kann die Audiotelefonie für die private Kommunikation genutzt werden.

Eine darüberhinausgehende Nutzung von SfB ist nicht zulässig.

Der Einführungsprozess zu SfB sieht ein Vorgehen in Wellen vor, bei der die Einführung von SfB stufenweise entsprechend den dezentralen Organisationsstrukturen der Bedarfsträger stattfindet. Die Einführungswellen werden in Zusammenarbeit mit den Bedarfsträgern, dem RIM und dem Projekt unter Berücksichtigung von Auslastungsspitzen und verfügbaren Ressourcen geplant. Zunächst findet die Einführung in der FamKa und im Anschluss in der ZAV statt.

Ziel der Einführung von SfB als Kommunikations- und Zusammenarbeitsplattform ist es, den Arbeitsalltag der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu vereinfachen. Dies gelingt sowohl durch die Bereitstellung verschiedener Kommunikationskanäle auf einer integrierten Plattform als auch durch die Verbesserung der Erreichbarkeit. Mit SfB werden die Kommunikationsprozesse effizienter und die Kommunikation direkter – Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sehen, über welchen Kommunikationskanal ein Gegenüber erreichbar ist und können auf dieser Basis den passenden Kommunikationskanal auswählen.



Die Nutzung von SfB für die externe Kommunikation wird mit Ausnahme der externen Audiotelefonie ausgeschlossen. Davon unberührt bleiben die bereits eingeführten Konzepte der Videoberatung in der ZAV und der Videoberatung KiZ in der FamKa.

### **Befähigung zur Nutzung von Skype for Business**

Zur Befähigung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zum Einsatz von SfB werden vor der Einführung vierstündige Präsenzveranstaltungen in Form von IT-Beratungen durch das Regionale Infrastrukturmanagement (RIM) angeboten. Diese Beratungsleistungen sind auch nach der Einführungsphase weiterhin für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter abrufbar, die entweder noch keine IT-Beratung besucht oder Bedarf nach einer Wissensauffrischung haben.


Darüber hinaus stehen Web-Based-Trainings zu Skype for Business in der BA-Lernwelt zur Verfügung. Die Führungskräfte sind verpflichtet, den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Möglichkeiten zur Wahrnehmung dieser Schulungsangebote einzuräumen. Schwer sehbehinderten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wird eine individuelle und bedarfsgerechte Befähigung angeboten.

### **Einhaltung der DSGVO**

Die Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) ist eine Verordnung der Europäischen Union, die seit Mai 2018 verpflichtend anzuwenden ist. Dementsprechend wird auch SfB innerhalb der BA DSGVO-konform eingesetzt. Zum besseren Verständnis der entsprechenden voreingestellten standardmäßigen und individuell veränderlichen Konfigurationen wird den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein Informationsblatt zu allen datenschutzrechtlich relevanten Sachverhalten zur Verfügung gestellt (Anlage 1).

### **Nutzungsbedingungen von SfB**

Für Personal-, Beurteilungs- und Mitarbeitergespräche sowie für Controlling- und Steuerungszwecke wird die Nutzung von SfB explizit ausgeschlossen. Die bereits bestehenden, institutionalisierten Videokonferenz-Führungsdialoformate in der FamKa und in der Service Center Organisation zwischen dem Bereich QUB 5 der Zentrale und den Regionalleitungen der Service Center in der Fläche bleiben davon unberührt.



SfB verfügt über eine Anzeige des Verfügbarkeitsstatus. Die Nutzung dieser Funktion ist nicht verpflichtend. Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern steht es frei, den Verfügbarkeitsstatus aktiv zu nutzen oder einen individuell gewählten Verfügbarkeitsstatus zu wählen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben sicherzustellen, dass sie erreichbar sind. Den Führungskräften ist es nicht gestattet, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Anzeige des tatsächlichen Verfügbarkeitsstatus zu verpflichten. Über die Anzeige zum Verfügbarkeitsstatus ist keine objektive Kontrolle des Leistungs- und Arbeitsverhaltens sowie der Anwesenheit von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern möglich und nicht zulässig.

Die Verwendung eines Profilbilds in SfB ist optional. Sollten Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter sich dafür entscheiden, diese Funktion zu nutzen, sind grundlegende Festlegungen zu beachten, die in Anlage (2) Festlegungen zur Verwendung eines Profilbilds in Skype for Business festgehalten sind. Die Festlegungen sind Bestandteil der Weisung und verpflichtend einzuhalten.

Das Umfeld für Videogespräche ist so zu wählen, dass sich im Sichtfeld der Kamera ausschließlich mit der Übertragung einverständene Personen befinden.

Auf Details zur Protokollierung des TextChats wird im Infoblatt und in der Befähigungsmaßnahme für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hingewiesen.

### **Umstellung der Hardware-Ausstattung**

Das Projekt UCC2020 stellt den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der FamKa und der ZAV SfB-fähige Endgeräte (Head-/Handset und Kamera) zur Verfügung, wobei die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter je nach persönlicher Präferenz zwischen einem monauralen Headset, einem binauralen Headset und - wenn gewünscht - einem Handset wählen dürfen. Die Aushändigung durch das Regionale Infrastrukturmanagement (RIM) erfolgt, nach der Bedarfsabfrage durch den/die Einführungs Koordinator/in oder ggf. Multiplikator/in. Die Zuteilung der entsprechenden Berechtigungen zur Nutzung von SfB führen die Führungskräfte im IM Webshop durch. Die Führungskräfte vergeben die Berechtigungen jeweils erst nach der optionalen Teilnahme der Präsenzveranstaltungen zur Befähigung. Wird an der Präsenzveranstaltung nicht teilgenommen, wird die Berechtigung durch die Führungskräfte nach Aushändigung der Endgeräte vergeben.

Nach Bereitstellung der Endgeräte, der Berechtigungen zur Nutzung von SfB, der Teilnahme an optionalen Präsenzveranstaltungen zur Befähigung und einer vierwöchigen Eingewöhnungsphase ist SfB verpflichtend zu nutzen. In der Eingewöhnungsphase stehen der Mitarbeiterin bzw. dem Mitarbeiter sowohl das Tischtelefon als auch die SfB-Ausrüstung zur Telefonie zur Verfügung. Grundsätzlich werden eingehende Anrufe weiterhin auf das Telefon geleitet. Eine Umleitung zu SfB kann optional im Service-Portal Telefonie durch jede Mitarbeiterin bzw. jeden Mitarbeiter selbst erfolgen. Nach Abschluss der Einführungswellen werden die bisher zur Verfügung stehenden Kommunikationsmittel der betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter um das Tischtelefon reduziert. Die Umleitung der eingehenden Anrufe auf das SfB-System erfolgt automatisch. Damit auch weiterhin die Möglichkeit der Alarmierung in Notfallsituationen besteht, muss vorerst ein Telefon pro Büro (ggf. mehrere Telefone bei Großraumbüros) - bis zu einer entsprechenden Lösung über SfB - installiert bleiben. Eine Anmeldung an diesem Telefon ist nach dem Ablauf der vierwöchigen Eingewöhnungsphase nicht mehr möglich. Notrufe können von diesen Telefonen ohne Anmeldung durchgeführt werden.

### **3. Einzelaufträge**

#### **Die Familienkasse**

Die FamKa übernimmt, gesteuert durch Vertreterinnen und Vertreter der FamKa Direktion, die Gesamtverantwortung der Einführung von SfB in ihrer Organisationseinheit. Dabei koordinieren und organisieren sie sämtliche Aktivitäten und Maßnahmen zum Einführungsmanagement in enger Abstimmung mit dem Projekt.

#### **Die Führungskräfte der Familienkasse**

Die Führungskräfte der FamKa verfolgen die Meldungen zu unzulässiger Nutzung von SfB für Personal-, Beurteilungs- und Mitarbeitergespräche und suchen das Gespräch mit der betroffenen Führungskraft bzw. anonymisiert mit dem Führungskräftekreis.

Die Leiterinnen und Leiter der regionalen FamKa übernehmen im Rahmen des Einführungsmanagements von SfB eine besondere Verantwortung. Sie tragen maßgeblich zur Anwenderakzeptanz bei und begleiten ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Rahmen des Einführungsprozesses und der damit einhergehenden Veränderung. Dabei übernehmen sie folgende Aufgaben:

- Sie verantworten die konkrete Durchführung des Einführungsprozesses von SfB im Auftrag der FamKa Direktion in ihren Familienkassen.
- Sie stimmen geeignete Kommunikationsformate mit der FamKa Direktion ab und kommunizieren diese an die Einführungs Koordinatorinnen und –koordinatoren sowie Multiplikatorinnen und Multiplikatoren.
- Sie stellen sicher, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Präsenzveranstaltungen in Form von IT-Beratungen zur Befähigung und weitere Befähigungsmaßnahmen wahrnehmen können und stellen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu diesem Zweck frei.
- Sie stimmen anwenderspezifische Partizipationsformate ab und führen diese durch.
- Sie identifizieren und benennen die Einführungs Koordinatorinnen und –koordinatoren sowie Multiplikatorinnen und Multiplikatoren unter Berücksichtigung der Beteiligungsrechte des örtlichen Personalrats.

Die Führungskräfte der FamKa übernehmen im Rahmen des Einführungsprozesses neben den Leiterinnen und Leitern eine Vorbildrolle. Sie tragen durch ihre eigene Nutzung von SfB im Alltagsgeschäft maßgeblich zur Akzeptanzsteigerung ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei. Darüber hinaus übernehmen sie die Verantwortung zur Vergabe der Berechtigungen von SfB. Die Berechtigungen vergeben die Führungskräfte ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern erst nach Besuch der optionalen Präsenzveranstaltungen zur Befähigung im IM Webshop. Wird die Präsenzveranstaltung nicht besucht, wird die Berechtigung durch die Führungskräfte nach Aushändigung der Endgeräte vergeben.

### **Die Einführungs Koordinatorinnen und Einführungs Koordinatoren sowie Multiplikatorinnen und Multiplikatoren in der Familienkasse**

Neben der Rolle der Leiterinnen und Leiter und der Führungskräfte der FamKa muss auch auf die Unterstützung einzelner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Regionen vor Ort (Dienststelle/Liegenschaft) zurückgegriffen werden. Die sogenannten Einführungs Koordinatorinnen und –koordinatoren sowie Multiplikatorinnen und Multiplikatoren. Sie agieren als Impulsgeber und Wissensvermittler und tragen maßgeblich zum Akzeptanzmanagement in den Dienststellen bei. Dabei übernehmen sie folgende Aufgaben:

Aufgaben der Einführungs Koordinatorinnen und –koordinatoren:

- Sie koordinieren den Einführungsprozess in den Dienststellen/Liegenschaften im Rahmen der jeweiligen Einführungswelle.

- Sie agieren als Bindeglied zwischen der Leitungsebene der regionalen Familienkassen und den Teams.
- Sie koordinieren und kommunizieren die entsprechenden Kommunikationsformate.
- Sie koordinieren und kommunizieren die Inanspruchnahme der Präsenzveranstaltungen in Unterstützung zum RIM.
- Sie koordinieren und kommunizieren die entsprechenden Partizipationsformate.
- Sie besuchen die IT-Beratung des RIM vor der Aufnahme ihrer Tätigkeit als Einführungs Koordinatorin oder Einführungs Koordinator.

Aufgaben der Multiplikatorinnen und Multiplikatoren:

- Sie nehmen die Bedarfsabfrage von allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zum gewünschten Endgerät inkl. Rechnerobjekt-ID vor.
- Sie besuchen die IT-Beratung des RIM vor der Aufnahme ihrer Tätigkeit als Multiplikatorin oder Multiplikator.
- Sie sind die fachlichen Ansprechpartner zum Produkt Skype for Business und zum Einführungsprozess für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Familienkasse in den in den Dienststellen/Liegenschaften.

### **Die Zentrale Auslands- und Fachvermittlung**

Die ZAV übernimmt, gesteuert durch Vertreterinnen und Vertreter der Geschäftsführung der ZAV und durch den Bereich INT der Zentrale, die Gesamtverantwortung der Einführung von SfB in ihrer Organisationseinheit. Dabei koordinieren und organisieren sie sämtliche Aktivitäten und Maßnahmen zum Einführungsmanagement in enger Abstimmung mit dem Projekt.

### **Die Führungskräfte der Zentralen Auslands- und Fachvermittlung**

Die Führungskräfte der ZAV verfolgen die Meldungen zu unzulässiger Nutzung von SfB für Personal-, Beurteilungs- und Mitarbeitergespräche und suchen das Gespräch mit der betroffenen Führungskraft bzw. anonymisiert mit dem Führungskräftekreis.

Die Leiterinnen und Leiter der Standorte der ZAV übernehmen im Rahmen des Einführungsmanagements von SfB eine besondere Verantwortung. Sie tragen maßgeblich zur Anwenderakzeptanz bei und begleiten ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Rahmen des Einführungsprozesses und der damit einhergehenden Veränderung. Dabei übernehmen sie folgende Aufgaben:

- Sie verantworten die konkrete Durchführung des Einführungsprozesses von SfB im Auftrag der Geschäftsführung der ZAV in ihren Dienststellen/Liegenschaften.
- Sie stimmen geeignete Kommunikationsformate mit der Geschäftsführung der ZAV ab und kommunizieren diese an die Einführungs Koordinatorinnen und -koordinatoren.
- Sie stellen sicher, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Präsenzveranstaltungen in Form von IT-Beratungen zur Befähigung und weitere Befähigungsmaßnahmen wahrnehmen können und stellen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu diesem Zweck frei.
- Sie stimmen anwenderspezifische Partizipationsformate und führen diese durch.
- Sie identifizieren und benennen die Einführungs Koordinatorinnen und -koordinatoren.

Die Führungskräfte der ZAV übernehmen im Rahmen des Einführungsprozesses neben den Leiterinnen und Leitern eine Vorbildrolle. Sie tragen durch ihre eigene Nutzung von SfB im Alltagsgeschäft maßgeblich zur Akzeptanzsteigerung ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei. Darüber hinaus übernehmen sie die Verantwortung zur Vergabe der Berechtigungen von SfB. Die Berechtigungen vergeben die Führungskräfte jeweils erst nach Besuch der optionalen Präsenzveranstaltungen zur Befähigung im IM Webshop. Wird die Präsenzveranstaltung nicht besucht, wird die Berechtigung durch die Führungskräfte nach Aushändigung der Endgeräte vergeben.

### **Die Einführungs Koordinatorinnen und Einführungs Koordinatoren in der Zentralen Auslands- und Fachvermittlung**

Neben der Rolle der Leiterinnen und Leiter und der Führungskräfte muss auch auf die Unterstützung einzelner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Regionen vor Ort (Dienststelle/Liegenschaft) zurück gegriffen werden, die sogenannten Einführungs Koordinatorinnen und -koordinatoren. Sie agieren als Impulsgeber und Wissensvermittler und tragen maßgeblich zum Akzeptanzmanagement in den Dienststellen bei. Dabei übernehmen sie folgende Aufgaben:

- Sie koordinieren den Einführungsprozess in den Dienststellen/Liegenschaften im Rahmen der jeweiligen Einführungswelle.
- Sie agieren als Bindeglied zwischen der Leitungsebene und den Fachbereichen und als Bindeglied zwischen dem Projekt und den Dienststellen/Liegenschaften.
- Sie nehmen die Bedarfsabfrage von allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zum gewünschten Endgerät inkl. Rechnerobjekt-ID vor.



- Sie koordinieren und kommunizieren die Inanspruchnahme der Präsenzveranstaltungen in Unterstützung zum RIM.
- Sie koordinieren und kommunizieren die entsprechenden Kommunikationsformate.
- Sie koordinieren und kommunizieren die entsprechenden Partizipationsformate.
- Sie besuchen die IT-Beratung des RIM vor der Aufnahme ihrer Tätigkeit als Einführungs Koordinatorin bzw. Einführungs Koordinator.

### **Das Regionale Infrastrukturmanagement**

Das RIM übernimmt im Rahmen des Einführungsmanagements folgende Aufgaben:

- Aushändigung der Audio- und Videoendgeräte zu SfB in Form von Head- oder Handsets und Kameras für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der FamKa und ZAV gemäß Bedarfsabfrage durch die Einführungs Koordinatoren
- Unterstützung bei der Einrichtung der Audio- und Videoendgeräte zu SfB im Rahmen der Präsenzveranstaltungen zur Befähigung
- Durchführung der Präsenzveranstaltungen (in Form von IT-Beratungen) zur Befähigung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der FamKa und ZAV
- Koordination des Abbaus der bisherigen Telefone vor Ort

## **4. Info**

entfällt

## **5. Haushalt**

entfällt

## **6. Beteiligung**

Der Hauptpersonalrat und die Hauptschwerbehindertenvertretung wurden beteiligt.

gez.

Unterschrift