

Weisung 201909010 vom 27.09.2019 – Befristete Sofortmaßnahmen für die Service Center

Laufende Nummer: 201909010
Geschäftszeichen: QUB 5 – 6801.4 / 6801.6
Gültig ab: 27.09.2019
Gültig bis: 31.12.2019
SGB II: Information
SGB III: Weisung
Familienkasse: nicht betroffen

Bezug: [Weisung 201907010 vom 10.07.2019 – Flächen-Roll-Out in den zentral gesteuerten Telefonservices \(Service Center der Bundesagentur für Arbeit für die Rechtskreise SGB II, SGB III und Familienkasse\)](#)

Es werden Sofortmaßnahmen, die zu einer Verbesserung der Dienstleistung der Service Center führen sollen, befristet bis zum 31.12.2019 eingeführt.

1. Ausgangssituation

Mit Weisung 201907010 vom 10.07.2019 – Flächen-Roll-Out in den zentral gesteuerten Telefonservices (Service Center der Bundesagentur für Arbeit für die Rechtskreise SGB II, SGB III und Familienkasse) wurde die technische Umsetzung der Service Center-Telefonie auf die neue Plattform Voxtron Communication Center (VCC) geregelt.

Aufgrund des hohen Arbeitsvolumens konnte noch keine durchgängige technische Stabilität erreicht werden. Aus diesem Grund erhöhen sich stetig der Zeitraum zwischen E-Mail-Eingang und –Bearbeitung (Liegezeit). Die E-Mail-Bearbeitung erfordert eine größere Mitarbeiterkapazität, in der Folge führt dies ebenfalls zu einer schlechteren telefonischen Erreichbarkeit.

2. Auftrag und Ziel

An der technischen Performance wird mit Hochdruck gearbeitet. Zusätzlich ist es notwendig, temporäre Maßnahmen die zu einer Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit und Einhaltung von deutlich kürzere Liegezeiten führen sollen, befristet bis zum 31.12.2019 zu ergreifen.

2.1. Vereinfachung Kontaktcodes

Alle Kundenanliegen in den Service Center werden zur statistischen Erhebung mittels Kontaktcodes klassifiziert. Die Klassifizierungsmöglichkeit steht ab dem Zeitpunkt der Kontaktnahme bis zum Ende der Nachbearbeitungszeit zur Verfügung.

Es werden vereinfachte Kontaktcodes für die Rechtskreise SGB III, SGB II und Familienkasse im BA-Intranet zur Verfügung gestellt.

2.2 Gesprächsgerüst SGB III

Der Abgleich der Adressdaten sowie der Kontaktwege (Telefonnummern, E-Mail-Adresse) entfällt. Sofern in STEP keine Telefonnummer hinterlegt ist, ist eine Erfassung nur in Verbindung mit einem zugesagten Rückruf notwendig.

Fehlende E-Mail-Adressen werden in STEP nicht erfasst.

2.3 Online Arbeitsuchendmeldung

Die Anzahl der erforderlichen Anrufversuche wird auf einen Anrufversuch reduziert. Bei diesem Anrufversuch sind die angegebenen Erreichbarkeitszeiten nicht stringent einzuhalten.

Sofern unsere Kundinnen und Kunden bei den Angaben zum Lebenslauf nur den Lebenslaufeintrag „Schulbildung“ nicht genutzt haben, entfällt der Anrufversuch.

2.4 E-Mail-Bearbeitung / E-Mail Response Management System

Der Upload in die eAkte dauert pro Schriftstück etwa eine Minute, deshalb wird auf den Upload der bearbeiteten eService-Dokumente verzichtet, die Dokumentation in der Kundenhistorie erfolgt unverändert.

Sollte sich das per E-Mail oder eService gesendete Kundenanliegen zwischenzeitlich auf anderem Wege erledigt haben und keine Nachweispflichten (z.B. hinsichtlich Fristwahrung und Mitwirkungspflicht) bestehen ist keine Dokumentation erforderlich.

Kundinnen und Kunden, die sich per eService abmelden erhalten keine zusätzliche Antwort per E-Mail (Aufhebungsbescheid bei Leistungsempfänger).



Die Nutzung der Beratungsvermerke Kundenportal Aufgabengebiet Service Center SGB III ist freigestellt; d.h. es können auch freie Vermerke im IT-Fachverfahren VerBIS erstellt werden.

Arbeitsuchendmeldungen die per E-Mail eingehen sind analog dem Prozess der Online Arbeitsuchendmeldung zu bearbeiten.

Im BA-Intranet werden die Textbausteine in einem PDF-Dokument zur Verfügung gestellt. Dieses Dokument kann genutzt werden, sofern die technische Handhabung in VOXTRON zu viel Zeit beansprucht.

2.5 Training am Arbeitsplatz und fachliches Coaching

Das Training am Arbeitsplatz und das fachliche Coaching kann entfallen. Grundsätzlich werden die Zielwerte aus dem 3. Quartal 2019 auf das 4. Quartal 2019 übertragen.

3. Einzelaufträge

Die Service Center

- wenden die Sofortmaßnahmen befristet bis 31.12.2019 an.

4. Info

entfällt

5. Haushalt

entfällt

6. Beteiligung

entfällt

gez.

Unterschrift