

Weisung 201910003 vom 21.10.2019 – Weiterentwicklung der Prozesse im Kundenportal

Laufende Nummer:	201910003
Geschäftszeichen:	QUB 5 – 6801.4 / 6801.6 / 6901.4 / 6901.6 / 4012 / 5400 / 5404 / 6001.1
Gültig ab:	21.10.2019
Gültig bis:	unbegrenzt
SGB II:	Information
SGB III:	Weisung
Familienkasse:	nicht betroffen

Die Kontaktcodes und die Gesprächsgerüste wurden an die technische Weiterentwicklung im Service Center SGB III, Service Center SGB II und Service Center Familienkasse angepasst. Die Aufgabensteckbriefe und die Gesprächsleitfäden/Arbeitshilfen für die Eingangszonen SGB III sowie die Gesprächsleitfäden für die Service Center SGB III und für das Service Center Familienkasse sind aktualisiert. Für die E-Mail-Bearbeitung in den Service Centern SGB III stehen Arbeitshilfen zur Verfügung.

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 gemeinsamen Einrichtungen, die die Dienstleistung Telefonie eingekauft haben.

In Bezug auf die Prozesse der Eingangszonen und Service Center SGB III wurden gesetzliche Änderungen, technische Weiterentwicklungen sowie Vorschläge aus den Service Centern berücksichtigt. Darüber hinaus wurden die Regionaldirektionen Baden-Württemberg, Hessen, Nord, Nordrhein-Westfalen und Sachsen-Anhalt-Thüringen sowie die Service Center Regionen eingebunden.

2. Auftrag und Ziel

2.1 Kontaktcodes für die Service Center

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

Zur Sicherstellung einer einheitlichen Erhebung der Kommunikation mit unseren Kundinnen und Kunden in den Service Centern werden diese Kontaktcodes zum 01.01.2020 eingeführt und im BA-Intranet veröffentlicht:

- Kontaktcodes Inbound Service Center Familienkasse
- Kontaktcodes Outbound Service Center Familienkasse
- Kontaktcodes Inbound Service Center SGB II
- Kontaktcodes Outbound Service Center SGB II
- Kontaktcodes Inbound Service Center SGB III
- Kontaktcodes Outbound Service Center SGB III

Die Angaben zur Anrufcodierung über das System Customer Interaction Express (CIE) werden sukzessive ohne gesonderten Hinweis aus den Gesprächsleitfäden der Service Center entfernt.

2.2 Gesprächsgerüste für die Service Center

Das Gesprächsgerüst ist für alle Anliegen im Service Center zu verwenden und ist Grundlage für die Gesprächsleitfäden. Für eine einheitliche Gesprächsführung in der Inbound-Telefonie mit der zentralen Steuerungssoftware Voxtron Communication Center (VCC) werden die Gesprächsgerüste (2.000, 3.000, 4.001) aktualisiert.

2.3 Prozesse in den Eingangszonen und Service Centern

Zur Sicherstellung qualitativ hochwertiger Prozesse sind aktualisierte Arbeitsmittel des Kundenportals im BA-Intranet mit dem Stand 21.10.2019 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) Der Versand von ATV-Einladungen für Termine bei Berufsberaterinnen oder Berufsberatern sowie bei den Vermittlungsfachkräften ist vollumfänglich über den lokalen als auch über den zentralen Druck möglich. Das Kundenportal kann in allen Fallkonstellationen eigenverantwortlich entscheiden, welche Versandart gewählt wird (GLF SC 3.001a, 3.001b, 3.002).

2) Bei der Datenerfassung von berufsrückkehrenden Kundinnen und Kunden ist die aktuelle vereinfachte Definition für die Kennzeichnung in VerBIS zu berücksichtigen. Berufsrückkehrende nach § 20 SGB III sind Menschen, die ihre Erwerbstätigkeit, Arbeitslosigkeit oder betriebliche Ausbildung wegen Betreuung von Kindern oder Betreuung pflegebedürftiger Personen unterbrochen haben und in die Erwerbstätigkeit zurückkehren wollen (GLF/AH EZ 1.001, 1.206, 1.410, 1.410 – Pilot Weiterbildungsberatung, GLF SC 3.001a, 3.001b, 3.103, 3.206, 3.410, 3.410 – Pilot Weiterbildungsberatung).

3) Im Rahmen des Projektes Neuausrichtung Matching sind ab der Programmversion P93 Automatismen bei der Konsolidierung von Stellenempfehlungen vorgesehen. Es handelt sich hierbei nicht um einen neuen Prozess: Das bereits vorhandene Verfahren bei der Konsolidierung von Vermittlungsvorschlägen wird für die Automatismen analog auch auf Stellenempfehlungen übertragen. Eine Rückmeldung zu einer Stellenempfehlung ist im Unterschied zum Vermittlungsvorschlag nur bei einer Arbeits- oder Ausbildungsaufnahme vorgesehen. Bei einer Stellenempfehlung ist es zudem nicht möglich, eine Rückmeldung durch den Bewerber einzutragen. Es existiert ausschließlich die Spalte „Konsolidierung Mitarbeiter“. Daher ist bei einer Arbeits-/Ausbildungsaufnahme aufgrund einer Stellenempfehlung eine unterminierte Aufgabe an den zuständigen Hauptbetreuer zu erstellen (GLF EZ 1.004a, 1.004b, 1.407, GLF SC 3.004a, 3.004b, 3.407).

4) Nach §39f Abs. 1 Satz 9 EStG ist ab dem Jahr 2019 das sogenannte Faktorverfahren bis zum Ende des nachfolgenden Kalenderjahres, in dem es beantragt oder geändert worden ist, begrenzt (GLF/AH EZ 1.009, GLF SC 3.303).

5) Mit dem Gesetz zur steuerlichen Entlastung der Familien sowie zur Anpassung weiterer steuerlicher Regelungen (Familienentlastungsgesetz – FamEntlastG) wurde zum 01.07.2019 das Kindergeld erhöht (GLF/AH EZ 1.010).

6) Änderungen der Steuerklasse oder des Kindermerkmals wirken sich nicht auf die Höhe des Gründungszuschusses aus (GLF AH/EZ 1.009, GLF SC 3.303).

7) Verwenden unsere Kunden und Kundinnen die E-Mail-Adresse der Liegenschaftspostfächer der Agenturen für Arbeit, werden diese E-Mails in die Service Centern zur Bearbeitung geroutet. Sofern der Sachverhalt eine Weiterleitung an einen Organisationsbereich der Agenturen für Arbeit notwendig ist, erfolgt dies abhängig von der Schnittstelle per VerBIS Aufgabe oder per Ticket.

Wurde der E-Mail indes eine Anlage beigefügt, kann die Weiterleitung aus technischen Gründen nur über das Voxtron Communication Center (VCC) erfolgen. Zur Vereinfachung der Prozesse ist, aufgrund der Dokumentationsstandards der Service Center, kein gesonderter Textbaustein zur Schilderung des Sachverhaltes erforderlich (EMB-AH Grundsätzliche Rahmenbedingungen).

8) Die Arbeitshilfen zur E-Mail Bearbeitung (Anfrage Arbeitnehmer - ZAV, Bewerbung zu einem anonymen Stellenangebot, Meldung einer Arbeitsunfähigkeit) wurden aus Gründen der Übersichtlichkeit verschlankt. Sie enthalten jetzt nur noch Besonderheiten, die bei der EMB zu berücksichtigen sind. Punkte die bereits in den entsprechenden Gesprächsleitfäden SGB III geregelt sind, wurden entfernt.

b) Service Center SGB II

Kundinnen und Kunden werden bei der Antragstellung zur Förderung aus dem Vermittlungsbudget informiert, dass das zuständige Jobcenter gE über den Antrag entscheidet. Auf eine manuelle Kennzeichnung des Antrages mit dem Hinweis „ohne Förderzusage“ wird verzichtet.

Für einen strukturierteren Gesprächsablauf wurde der Baustein „Hinweise“ gekürzt und in das neu angelegte Kundenanliegen „Bearbeitungsstand“ integriert (GLF SC 2.201).

c) Service Center Familienkasse

1) Die allgemeinen Verfahrensregelungen im Service Center werden um die Ticketerstellung ergänzt. Die Regelungen hierzu waren bisher an verschiedenen Stellen verortet und sind mit Aufnahme im Gesprächsleitfaden bei den Regelungen zum allgemeinen Verfahren angesiedelt (GLF 4.002).

2) Für die bessere Darstellung erfolgt die Trennung von Verfahrensregelungen und Prozessschritte in Gesprächsleitfaden und Arbeitshilfe mit Screenshots (GLF 4.005).

3) Mit Wegfall der Wehrdienstpflicht sind Verlängerungstatbestände über das 25. Lebensjahr nicht mehr möglich. Die Verjährungsfrist für Fallgestaltungen mit Verlängerungstatbeständen durch einen Wehrdienst bzw. Zivildienst sind verstrichen. Die Hinweise hierauf werden entfernt (GLF 4.101a).

- 4) Als Einkommen (Kinderzuschlag) ist nur der Teil des BAföG berücksichtigungsfähig, der nicht zurückzuzahlen ist (GLF 4.101b).
- 5) Der Hinweistext zum Verfahren bei Tickets mit sozialer Notlage wird neu formuliert, um teilweise vorhandene Unsicherheiten Seitens der Telefonserviceberater/-innen zu beseitigen (GLF 4.201a).
- 6) Bei vorliegender Anhörung kann keine Fristverlängerung im Service Center erfolgen. Der Kunde ist auf den Schriftweg zu verweisen (GLF 4.203).
- 7) Aufgrund geringer Anwenderzahlen wird die Ticketvorlage „Einstellungsgrund für den Kunden nicht erkennbar“ gelöscht. In diesen Fällen findet künftig die Ticketvorlage „Blanko“ Anwendung (GLF 4.301).
- 8) Bei einer Heirat des Berechtigten, ist bei abweichenden Familienname der Name des Kindes zu ändern (GLF 4.403).
- 9) Es erfolgt ab sofort keine Zahlungseinstellung mehr bei einem Abbruch oder Wechsel einer Ausbildung. Die Kunden sind auf die Einreichung der Unterlagen hinzuweisen, zusätzlich ist eine Wiedervorlage für die Überprüfung des Einganges der Unterlagen zu setzen. (GLF 4.404).
- 10) Die Änderung der Anschrift erfolgt bei Umzug der gesamten Familie. In allen anderen Fallgestaltungen sind die entsprechenden Familienverhältnisse zu prüfen (GLF 4.407).
- 11) Zur Verfahrensweise bei Versterben des Kindes wurden die Hinweise ergänzt (GLF 4.409a).
- 12) Bei Tod des Berechtigten bleibt die Kindergeldnummer nicht mehr für die nachrangig Berechtigten bestehen. Es ist ein neuer Stammdatenfall mit einer neuen Kindergeldnummer anzulegen. Die Versendung der Antragsunterlagen hat über den neuen Fall zu erfolgen (GLF 4.409b).
- 13) Die Formulierung zum Verfahren bei Stellung eines Stundungsantrages wird vereinfacht und dadurch konkretisiert (GLF 4.701).
- 14) Das Kiosk-System der KiZ-Videoberatung wurde um einen neuen Standort Ansbach erweitert (GLF 4.801 und GLF 4.802).

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

Es sind redaktionelle Anpassungen erfolgt, die zu einem besseren Verständnis der Prozesse beitragen (Aufgabensteckbriefe EZ 1.404, GLF/AH EZ 1.404, GLF SC 3.001b, 3.404, EMB-Arbeitshilfen: Übernahme in die eAkte (Kurzübersicht), Arbeitshilfe „E-Mail-Bearbeitung im Customer Interaction Express (CIE) Supervisor“ für Telefonservice-Beraterinnen und – Berater, Änderung der Bankverbindung, Berufsausbildungsbeihilfe (BAB), Förderung der beruflichen Weiterbildung (FbW), Gleichstellung, Mitteilung einer Namensänderung, Nebentätigkeit anzeigen, Mitteilung einer Ortsabwesenheit, Schriftliche Anzeige - Arbeitsuchendmeldung, Terminabsage / Terminverschiebung, Terminierung vornehmen, Umzug und Ortswechsel, Antrag auf eine Maßnahme zur Aktivierung und beruflichen Eingliederung.

5. Haushalt

entfällt

6. Beteiligung

entfällt

gez.

Unterschrift