

Weisung 202103013 vom 30.03.2021 – Telefonische Steuerungssoftware Voxtron im Inkassoservice

Laufende Nummer: 202103013
Geschäftszeichen: CF2 3450/ 6803.1
Gültig ab: 30.03.2021
Gültig bis: unbegrenzt
SGB II: nicht betroffen
SGB III: Weisung
Familienkasse: nicht betroffen

Bezug:

entfällt

Aufhebung von Regelungen:

entfällt

Zusammenfassung

Mit Einführung der zentralen Telefonie-Steuerungssoftware Voxtron Communication Center (VCC) in den zentral gesteuerten Serviceeinheiten des Inkasso-Service wird die bisherige technische Lösung Customer Interaction Express (CIE) bundesweit abgelöst.

1. Ausgangssituation

In den telefonischen Serviceeinheiten des Inkassos erfolgt die Zugangssteuerung der Kundenanliegen vorrangig über Customer Interaction Express (CIE) der Firma Avaya bzw. den vorhandenen Telefonanlagen. Die Ausschreibung einer neuen Service Center Plattform endete im Mai 2017 mit Zuschlagserteilung an die Firma Computacenter und IP Dynamics für das Produkt Voxtron Communication Center (VCC).

Die Service Center der FamKa, im SGBII und SGBIII sowie die Service Center ZAV und UHD wurden in den Jahren 2019 und 2020 bereits auf die neue Voxtron Communication





Center-Plattform umgestellt. Die Plattform steht den Bereichen stabil zur Verfügung. Neben der Einführung der neuen Steuerungssoftware ist die neue Telefonplattform Skype for Business eingesetzt. In der Kommunikation mit Kundinnen und Kunden wird Skype for Business nur für die Telefonie genutzt. Zur internen Kommunikation stehen die Standardfunktionalitäten der Skype for Business Plattform zur Verfügung.

2. Auftrag und Ziel

Mit VCC wird eine benutzerfreundliche Anwendung für zentral gesteuerte Telefonservices eingeführt, die das Anwendungsspektrum durch funktionale Erweiterungen und Schnittstellenanbindungen an zentrale Fachverfahren der Bundesagentur für Arbeit (STEP, BADiV, Dienststellenservice, SAP/ERP) erweitert und Arbeitsprozesse verbessert. Mit Anbindung der zentral gesteuerten Serviceeinheiten des Inkasso-Service an VCC wird die bisherige Lösung CIE bundesweit abgelöst.

Nutzungsverpflichtung

VCC ist eine webbasierte Anwendung, die in allen zentral gesteuerten Telefonservices (Mandanten) zu nutzen ist. Skype for Business ist für die telefonische Kommunikation mit dem Kunden sowie für die interne Kommunikation zu nutzen.

Organisatorische und fachlich-inhaltliche Ausrüstung

Die organisatorischen Regelungen sowie die fachlichen Kernaufgaben der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bleiben unverändert.

Rollen- und Berechtigungskonzept

Alle VCC-Anwenderzugriffe werden über Berechtigungen gesteuert und im IM-Webshop (Identity Management) verwaltet. Die Festlegungen erfolgen im Rahmen des Berechtigungskonzepts. Die Festlegung der Rollen richtet sich nach der jeweiligen Funktion der Anwenderinnen und Anwender.

Die Beantragung von Berechtigungen verantwortet die jeweilige Führungskraft und ist entsprechend den Vorgaben des Berechtigungskonzepts im IM Webshop vorzunehmen.

Einweisung der Anwenderinnen und Anwender

Geeignete Multiplikatorinnen und Multiplikatoren werden in einer zweitägigen, vorzugsweise im Teamcoaching durchgeführten Qualifizierung mit VCC vertraut gemacht und erhalten die Möglichkeit, die neue Anwendung VCC praxisnah und in mandantenspezifischer Testumgebung zu erproben.



Die Anwenderinnen und Anwender in den telefonischen Serviceeinheiten Inkasso werden von den Multiplikatorinnen und Multiplikatoren für die Nutzung von VCC qualifiziert.

Die Führungskräfte der telefonischen Serviceeinheiten Inkasso werden in die Nutzung der Basisfunktionalitäten und Steuerungsmöglichkeiten in VCC sowie Skype for Business Konferenzen eingewiesen.

Die RIM erläutern den Multiplikatorinnen und Multiplikatoren im Rahmen einer IT-Beratung die für die Tätigkeit erforderlichen Funktionalitäten in Skype for Business. Weitere Einzelheiten ergeben sich aus den Hinweisen zur Qualifizierung (Anlage).

Rollout-Termine

Die Umstellung erfolgt am Wochenende vor dem Starttermin.

KW 17 GoLive-Datum 26.04.2021 Mandant / Region / Rechtskreis Inkasso

Technischer Support

Störungsmeldungen und Fragen sind an den User Help Desk der BA (UHD) zu richten.

Kontaktdaten:

Telefon: +49 800 1003539

Fax: +49911424269

E-Mail: über Anwendung „UHD Info“ oder Webformular

Fachliche Unterstützung

Die fachliche Betreuung bei der Einführung erfolgt durch das IT-Systemhaus BAS42 und den Auftragnehmer.

3. Einzelaufträge

3.1. Die Regionaldirektionen (Bereich Kundenportal) und zentral gesteuerte Einheiten nehmen die Umstellung auf die neue Steuerungssoftware zur Kenntnis.

3.2. Die telefonischen Serviceeinheiten Inkasso

nutzen ab 26.04.2021 VCC als neues Steuerungssystem in der Telefonie,

stellen sicher, dass die erforderlichen Qualifizierungen vor der Umstellung erfolgreich und zeitnah durchgeführt werden,

benennen geeignete Multiplikatorinnen und Multiplikatoren und stellen die Beteiligung der Personalvertretungsgremien vor Ort sicher,



veranlassen die erforderlichen Bestellungen für Skype for Business-Headsets und
veranlassen die erforderlichen Bestellungen relevanter Berechtigungen im IM Webshop.

3.3. Der Fachbereich Inkasso SB41

übernimmt den Betrieb der Dashboards mit PowerBI (historisches Reporting),
übernimmt ab Umstellung den fachlichen Betrieb von VCC für die telefonischen
Serviceeinheiten Inkasso.

3.4. Das IT-Systemhaus BAS42

übernimmt die Koordination und technische Betreuung während und nach der Einführung
von VCC in den zentral gesteuerten Telefonservices in Abstimmung mit den
Steuerungseinheiten

4. Info

entfällt

5. Haushalt

entfällt

6. Beteiligung

Der Hauptpersonalrat und die Hauptschwerbehindertenvertretung wurden beteiligt.

gez.

Unterschrift