

Weisung 202209010 vom 21.09.2022 – Neuentwicklung des Key Account Managements der Bundesagentur für Arbeit

Laufende Nummer: 202209010

Geschäftszeichen: QUB – 5271 / 527 / 5240 / 5453.4

Gültig ab: 01.11.2022

Gültig bis: unbegrenzt

SGB II: nicht betroffen

SGB III: Weisung

Familienkasse: nicht betroffen

Bezug:

- entfällt

Aufhebung von Regelungen:

- Fachkonzept Großkundenberatung

Zusammenfassung

Das Key Account Management (KAM) der Bundesagentur für Arbeit wird bundesweit zum 1. November 2022 eingeführt. Es löst damit die Großkundenberatung (GKB) der Bundesagentur für Arbeit ab. Die Weisung regelt die organisatorische Überführung der GKB und der Koordinierenden Stelle Zeitarbeit (KSZ) in die neue Struktur KAM. Das bisherige Fachkonzept Großkundenberatung vom 9. Oktober 2013 wird durch das neue Fach- und Organisationskonzept Key Account Management (KAM) ersetzt.

1. Ausgangssituation

1.1 Rahmendaten

Die Großkundenberatung (GKB) der Bundesagentur für Arbeit (BA) wurde in der aktuellen Form zum 1. Januar 2014 mit einem Fachkonzept nach erfolgreicher Projektlaufzeit in die Linienorganisation der BA überführt und damit als fester Bestandteil der Arbeitgeberstrategie

der BA verankert.

Aufgrund inhaltlicher Verknüpfungen zur GKB wurde die Koordinierende Stelle Zeitarbeit (KSZ) in diesem Zusammenhang ebenfalls in die Organisation der Großkundenberatung integriert.

Mit Vorstandsvorlage vom 22. Oktober 2018 hat der Vorstand die organisatorische und fachliche Weiterentwicklung der Großkundenberatung zu einem Key Account Management entschieden. Gründe hierfür waren:

Anpassung des Dienstleistungsangebotes an Kundenerwartungen, veränderte Rahmenbedingungen am Arbeitsmarkt und die strategische Ausrichtung der Arbeitgeberarbeit der BA auf ein individualisiertes, kundenzentriertes Beratungs- und Dienstleistungsangebot

Interne Optimierungsbedarfe

Die KSZ ist nicht Bestandteil der Neuentwicklung der GKB, wird aber unverändert organisatorischer Bestandteil des KAM werden.

Basis der Umsetzung der Neuorganisation ist das Fach- und Organisationskonzept des Key Account Managements der BA. Die Grundlagen hierfür wurden gemeinsam mit potenziellen Schlüsselkunden und Vertreterinnen und Vertretern interner Kooperationspartner (u.a AM, POE, HPR, CF) erarbeitet. Es sieht die individuelle, strategische und ganzheitliche Betreuung (inklusive Stellenbetreuung) von bis zu hundert strategisch wichtigen Unternehmen (Schlüsselkunden) vor. Im Gegenzug wird ein Teil der bisher von der GKB betreuten Unternehmen an die Agenturen für Arbeit (AA) am Betriebssitz zurückgegeben. Das KAM wurde bis 31. März 2022 in der GKB Region West pilotiert. Mit der am 1. April 2022 begonnenen Übergangsphase werden die Strukturen des Key Account Managements in dieser Region beibehalten.

1.2 Erläuterung und geschäftspolitische Einordnung

Großkunden haben **unterschiedliche Bedürfnisse und Erwartungen an die BA**. Einige unter ihnen haben ein hohes Eigeninteresse, mit der BA eine langfristige, strategische Partnerschaft einzugehen, die ihre langfristige Unternehmensstrategie im Personalbereich unterstützt. Sie haben Bedarf und Interesse an einer bundesweiten, ganzheitlichen, strategischen Betreuung aus einer Hand. Vielfach sind diese Großkunden durch eine stark verflochtene, überregionale Struktur gekennzeichnet. Für diese **Großkunden (potenzielle Schlüsselkunden)** gab es bislang in der BA – weder in den AA noch in der GKB – ein adäquates Dienstleistungsangebot. Sowohl die regionale Struktur der AG-S als auch die strukturell eher operativ ausgerichtete GKB haben auf diese Kundenwünsche kaum eine passende Antwort liefern können.

Alle anderen Großkunden, die eine andere Strategie verfolgen und ihre Zusammenarbeit mit der BA z.B. hauptsächlich auf das Stellengeschäft, Förderung und/oder die enge Anbindung an die regionalen Arbeitsmärkte konzentrieren möchten, können adäquat in den regionalen AG-S betreut werden.

Eine gesonderte Einheit wie die GKB wird hierfür mittlerweile nicht mehr benötigt.

Aus diesem Grunde war es erforderlich, ein neues Konzept – das KAM – zu entwickeln, um eine neue, den speziellen Kundenbedürfnissen der Schlüsselkunden angepasste Dienstleistung anbieten zu können. Die Betreuung dieser Schlüsselkunden wird im Stellenkontext ebenfalls durch das KAM erfolgen.

Bei der Rückführung aller Großkunden, die nicht Schlüsselkunden des KAM werden, an die AA kann eine **am Kundenwunsch orientierte Betreuung** durch die AA am Betriebsitz erfolgen. Die Großkunden haben die Wahl, zentral durch die AA am Betriebsitz des Unternehmens betreut zu werden oder dezentral an den regionalen Standorten des Unternehmens durch die jeweiligen regionalen AG-S.

Dies verbessert das Kundenerleben in der Zusammenarbeit mit der BA und folgt auch dem vielfach geäußerten **Wunsch der AA**, die im eigenen Agenturbezirk ansässigen Großkunden betreuen zu können.

Die Erweiterung des Dienstleistungsangebotes und die Anpassung der Verantwortlichkeiten in der (Stellen-)Betreuung von Großkunden insgesamt, ermöglichen eine individuellere und damit kundenzentriertere Betreuung dieser Arbeitgeberkunden. **Die Flächeneinführung KAM vervollständigt und optimiert somit den Arbeitgeber-Kundenkernprozess insgesamt.**

Durch die **klare Trennung der Zuständigkeiten im Stellenkontext zwischen den AG-S und KAM** werden Brüche im Prozess der Großkundenbetreuung beseitigt. Dies verbessert das Kundenerleben in der Zusammenarbeit mit der BA und bietet darüber hinaus allen beteiligten internen Kooperationspartnern den Rahmen für eine spannungsfreie, kundenzentrierte **Zusammenarbeit auf Augenhöhe.**

2. Auftrag und Ziel

Nach erfolgreicher Pilotierung und Evaluation wird das **KAM** zum 1. November 2022 **bundesweit eingeführt**. Gleichzeitig mit der bundesweiten Einführung wird die neue KAM Organisation samt KSZ im **Geschäftsbereich (GB) 7 des BA-Service-Haus (BA-SH)** organisatorisch verortet.

KAM ist ein integraler Bestandteil der Arbeitgeberarbeit in der BA und vervollständigt den Arbeitgeber-Kundenkernprozess.

Die Einführung des KAM **verändert** die **Standardprozesse** in der Vermittlung, Beratung und Förderung und auch den Umgang mit den verschiedenen Kundengruppen für die AA und gE **nicht**. Als störend empfundene **Schnittstellen** zwischen GKB und AA in der Betreuung von Stellenangeboten werden **beseitigt**. Die zukünftige Kommunikation und Zusammenarbeit zwischen KAM und internen Kooperationspartnern sind im Schnittstellenkonzept beschrieben.

Im Vorfeld der Einführung sind einige **Vorbereitungen erforderlich**. Mit dieser Weisung werden die wesentlichen Aspekte des Umsetzungsprozesses für die Flächeneinführung geregelt, insbesondere **folgende Aktivitäten in der Vorbereitungsphase**:

Überführung der bisherigen GKB-Organisation in die neue KAM-Struktur und Migration in das BA-SH

Rückführung der bislang von der GKB betreuten Großkunden an die AA am Betriebsitz der Unternehmen sowie Übernahme der vollständigen Betreuung der zukünftigen Schlüsselkunden durch das KAM

Ziel ist es, eine termingerechte und qualitativ hochwertige Umsetzung der Organisationsänderungen bei laufendem Betrieb sicherzustellen – im Sinne der Mitarbeitenden, der bisherigen Großkunden und der zukünftigen Schlüsselkunden. Dazu arbeiten alle Beteiligten eng verzahnt und vertrauensvoll zusammen. Erkenntnisse und Verbesserungspotentiale aus der Evaluation der Pilotierung fließen in die Vorbereitungsaktivitäten ein, indem zum Beispiel der Rückführungsprozess durch aktuell QUB22 via Monitoring qualitätsgesichert wird.


2.1 Organisatorische Veränderungen

2.1.1 Regionaldirektion (RD) Hessen, AA Berlin-Nord, München und Bonn, BA-Service-Haus

Die bisherige quantitative Personalausstattung der regionalen Einheiten der GBK geht in veränderter Form aus der Linienorganisation der drei AA Berlin-Nord, Bonn und München in den GB 7 des BA-SH über. Die Personalausstattung der KSZ geht aus der RD Hessen in das BA-SH über. Die personalwirtschaftliche Realisierung erfolgt kostenneutral aus dem vorhandenen Stellenbestand der GKB und der KSZ und wurde entsprechend in den Personalhaushalt eingebracht.

Das KAM besteht aus zwei Vertriebsteams und einem Team Innendienst KAM. Der Innendienst KAM wird künftig das Stellengeschäft inklusive der Stellenbetreuung für die Schlüsselkunden übernehmen und dabei das Handbuch „Stellengeschäft im KAM“) verbindlich anwenden.

Die Vertriebsteams werden jeweils von einer Leiterin bzw. einem Leiter im KAM geführt und



bestehen aus Key Account Managerinnen bzw. Managern und Key Account Betreuerinnen bzw. Betreuern. Das Innendienst Team wird von einer Teamleiterin bzw. einem Teamleiter geführt. Alle drei Leitungen werden direkt fachaufsichtlich der zuständigen Fachbereichsleitung in der Zentrale der BA unterstellt.

Die Dienstaufsicht über die Leitungen und Mitarbeitenden der drei KAM Teams obliegt der Dienststellenleitung des BA-SH.

Der aktuell zuständige Fachbereich QUB22 verbleibt in der bisherigen Organisationslogik der Zentrale der BA.

2.1.2 Interne Services der RD Hessen und der AA Berlin, München und Bonn

Mit der organisatorischen Zuordnung des KAM und der KSZ zum BA-SH entfallen die bisherigen Zuständigkeiten der Internen Services vor Ort.

2.1.3 Verantwortlichkeit BA-SH

Die aufnehmende Dienststelle BA-SH wird proaktiv und rechtzeitig zum Stichtag die entsprechenden personalrechtlichen, personalwirtschaftlichen und infrastrukturellen Maßnahmen mit den Internen Services Personal und den RIM abstimmen und veranlassen.

2.1.4 Rekrutierung, Qualifizierung und Migration

Die ganzheitliche Betreuung der Schlüsselkunden gelingt durch kundenzentrierte Vertriebseinheiten, bestehend aus einer Key Account Managerin bzw. einem Key Account Manager (strategische Zusammenarbeit), einer Key Account Betreuerin bzw. einem Key Account Betreuer (operative Umsetzung mit AA/gE) sowie einer Fachkraft KAM (Stellenadministration).

Hierfür bedarf es einer Veränderung der quantitativen und qualitativen Personalstruktur der bisherigen Großkundenberatung.

Die Personalstruktur der KSZ bleibt unverändert.

Die neu geschaffenen operativen Dienstposten im KAM werden durch das BA-SH zentral ausgeschrieben. Im Übrigen gelten für **Rekrutierung und Stellenbesetzung** das Handbuch Personalrecht / Gremien (HPG), Abschnitt 1.2. sowie das Arbeitsbuch Rekrutierung, Ausbildung und Studium in der BA (ARAS) Teil I – Rekrutierung. Grundsätzlich sind alle Dienstposten des KAM mit Teilzeitmodellen kompatibel. Hinsicht der Lage und Verteilung der Arbeitszeiten von Teilzeitbeschäftigten und der Organisation der Aufgabenwahrnehmung in Mobilarbeit sind bei direktem Kundenkontakt dienstliche Interessen besonders zu beachten

Für **Qualifizierungserfordernisse** gilt das Handbuch Qualifizierung in der BA (HaQ).

Dort, wo sich im Einzelfall eine fachliche Migration von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der GKB in andere Bereiche der BA nicht vermeiden lassen wird, soll durch eine frühzeitige Kommunikation und Kooperation mit den örtlichen Internen Services und Gremien eine regionale Migration dieser Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von vorneherein vermieden werden. Diese Kommunikation wurde bereits weit im Vorfeld begonnen und wird bis zur Finalisierung der neuen KAM Struktur weitergeführt.

Für etwaige **Migrationserfordernisse** gilt das HPG, Abschnitt 2.1 - Dienstvereinbarung "sozial flankierte Personalmigration".

Bei der Auswahl, Rekrutierung und Qualifizierung sowie ggf. bei Migration sind die personalpolitischen Grundsätze der BA zur Personalentwicklung sowie Gleichstellung und zum Diversity Management zu beachten.


2.2 Umstellung der operativen Prozesse

Mit der Einführung KAM erfolgt ein Paradigmenwechsel von der Stellenverwaltung hin zu einer langfristigen strategischen Partnerschaft mit den Schlüsselkunden. Das Konzept soll den strategischen Wandel zur individuellen, bedarfsorientierten, ganzheitlichen Dienstleistungserbringung in der BA bestmöglich unterstützen. KAM erreicht dies durch eine kundenzentrierte Organisation und einen ganzheitlichen Beratungsansatz.

Damit einher geht die Reduktion von derzeit 520 Großkunden in der GKB und eine Fokussierung auf bis zu hundert für die BA strategisch wichtigen Unternehmen (Schlüsselkunden, u.a. viele der DAX 40 Unternehmen).

Die GKB bereitet die **Rückführung der bisherigen Großkunden** an die regionalen AG-S nach den vereinbarten Qualitätsstandards des Rückführungsprozesses vor. Für die Rückführung wurde gemeinsam mit RD, AA, dem für AG-S zuständigen Fachbereich und der GKB ein **Rückführungsprozess** erarbeitet, der für die Beteiligten verbindlich ist. Die GKB Regionen Nord und Süd gehen proaktiv auf die beteiligten AG-S zu und **schließen den Übergabeprozess in enger Abstimmung und vertrauensvoller Zusammenarbeit bis zum 31. Dezember 2022 ab**. Die Fachkräfte des Innendienstes stehen den regionalen AG-S in der ersten Zeit nach der Rückführung unterstützend für Fragen zu den Kunden bzw. den Besonderheiten in der Stellenkoordination zur Verfügung. Die Pilotierungsregion West steht im Gesamtprozess für die beiden GKB Regionen mit ihren Erfahrungen beratend zur Seite. Die Prozesse der Stellenverwaltung im KAM sind im Handbuch „Stellengeschäft im KAM“ verbindlich beschrieben.

Die **automatisierte Umstellung der Stellenangebote** der Schlüsselkunden auf die Fachkräfte KAM erfolgt im Zeitraum vom 09. bis 12. Dezember 2022. Die bisherigen Betreuerinnen und Betreuer der Stellenangebote im AG-S löschen alle persönlich erstellen



Aufgaben in VERBIS zu diesen Stellenangeboten und entfernen nach der Umstellung ihren Namen aus der Übersicht der Arbeitgeberbetreuung.

Nach Möglichkeit wird die **Berücksichtigung der Umstellung bei den Controllingergebnissen** aller betroffenen Einheiten vorbereitet. Dies gilt sowohl für die Zielnachhaltung/Zielerreichung im AG-S für 2022 als auch für die Planung 2023. Die RD und AA werden unter anderem über das Planungshandbuch dazu informiert.

Die **regionale Entscheidungshoheit und Budgetverantwortung** über arbeitsmarktpolitische Förderinstrumente bleibt von der ganzheitlichen Kundenbetreuung im KAM **unberührt**.

3. Einzelaufträge

Das BA-Service-Haus

stößt proaktiv mit aktuell QUB22 den Vorbereitungsprozess zur personellen und infrastrukturellen Überführung der GKB in die KAM Struktur mit den beteiligten AA, IS, RIM und RD an.

stellt die termingerechte Umsetzung der erforderlichen Aktivitäten sicher und sorgt für eine enge Abstimmung aller Beteiligten in diesen Handlungsfeldern.

Die RD

unterstützen im Rahmen Ihrer Ergebnisverantwortung den Umstellungsprozess.

Die Internen Services der RD Hessen und der AA Berlin-Nord, München und Bonn

setzen die mit dem BA-SH vereinbarten Aktivitäten termingerecht und mitarbeiterorientiert um.

Die GKB Regionen Nord und Süd

gehen im Vorfeld der Rückführung proaktiv auf die aufnehmenden AA zu und informieren über die zurückzuführenden Großkunden sowie die betroffenen Datensätze.

bereinigen die Datensätze der Großkunden und bereiten diese zur Übergabe vor.

stimmen in enger Verzahnung und vertrauensvoller Zusammenarbeit mit den AA die Rückführung der Großkunden ab und berücksichtigen dabei regionale Belange.

Verbindliche Grundlage für den Rückführungsprozess ist die Arbeitshilfe Rückführungsprozess.

schließen die Rückführung der Großkunden an die AA zum **31. Dezember 2022** ab.

Die AA

übernehmen die zurückgeführten Großkunden in ihre Betreuung.

löschen die persönlichen Aufgaben in den Datensätzen der Schlüsselkunden und entfernen nach der Umstellung den Namen der bisherigen Stellenangebotsbetreuerinnen und Stellenangebotsbetreuer bis zum 31. Dezember 2022 aus der Arbeitgeberbetreuung bei den Schlüsselkunden.

Die Arbeitshilfen, Handbücher und Konzepte, auf die in dieser Weisung verwiesen wird, sind in der jeweils geltenden Fassung verbindlich anzuwenden.

4. Info

Entfällt

5. Haushalt

Entfällt

6. Beteiligung

Der Hauptpersonalrat und die Hauptschwerbehindertenvertretung wurden beteiligt

gez.

Unterschrift