

Weisung 202212011 vom 16.12.2022 – Weiterentwicklung Kundensteuerung und Anliegensbearbeitung für Arbeitnehmerkunden SGB III - hier. Eckdaten zur Einführung des Gesamtpaketes sowie Weisung zur Einführung eines qualifizierten Routings der AN-Telefonie

Laufende Nummer: 202212011

Geschäftszeichen: QUB5 – 6801.4 / 6818.4 / 6901.4 / 1571 / 7007.2

Gültig ab: 20.12.2022

Gültig bis: 08.12.2023

SGB II: nicht betroffen

SGB III: Weisung

Familienkasse: nicht betroffen

Bezug:

- Weisung 202210001 vom 06.10.2022 – Sicherstellung der telefonischen Erreichbarkeit zum Fahrplan operativer Übergang (Abgelaufen am 31.12.2022)

Hinweis:

- Auf diese Regelung wird in Weisung 202302002 vom 09.02.2023, Weisung 202304010 vom 26.04.2023, Weisung 202309007 vom 21.09.2023 und Weisung 202312008 vom 09.12.2023 Bezug genommen.

Mit der Weiterentwicklung der Kundensteuerung und Anliegensbearbeitung für Arbeitnehmerkunden reagiert die BA auf ein verändertes Kundenverhalten und sichert eine kundenorientiertere Aufgabenerledigung. Durch ein qualifiziertes und anliegenorientiertes Routing des telefonischen Zugangs wird eine anliegensabhängige und gleichzeitig flexible, lastabhängige Steuerung der Telefonie zwischen Eingangszone und Service Center möglich. Die Vertiefung von Leistungs-Know-How in den Service Centern und die Einrichtung eines/einer Leistungsexperte/in Alg in den

Eingangszonen ermöglichen es, einen höheren Anteil von Kundenanfragen im ersten Kontakt abschließend zu beantworten. (Eine Betrachtung der Arbeitgeber-Kund*innen ist in diesem Kontext nicht erfolgt, da eine spezifische Hotline bereits etabliert ist, bei denen die Arbeitgeber*innen direkt zur/zum richtigen Ansprechpartner*in (Arbeitgeber-Service) geleitet werden.)

1. Ausgangssituation


Im Rahmen der Initiative BA der Zukunft (BAdZ) wurden Anfang 2020 Kunden- und Mitarbeiter-Workshops durchgeführt. Rückmeldungen von Kund*innen, aber auch von Mitarbeiter*innen machen deutlich, dass das Dienstleistungsangebot der BA in seiner aktuellen Ausgestaltung den Kundenerwartungen nicht mehr ausreichend entspricht. Kund*innen treten für die Klärung ihrer Anliegen weitestgehend ungesteuert auf unterschiedlichen Wegen an die BA heran - telefonisch, online, per E-Mail, persönlich oder postalisch. Dabei können gerade Leistungsanliegen häufig nicht sofort direkt im Kundenkontakt geklärt werden. Dadurch häufen sich Kundenanfragen zum selben Anliegen auf verschiedenen Zugangskanälen, die in unterschiedlichen Prozessen mit unterschiedlicher Zeitdauer abgearbeitet werden. Dies führt zu Mehraufwand in der Organisation, sowie zu Wartezeiten bis zur abschließenden Bearbeitung für Kund*innen.

Die Pandemie hat zudem die Verschiebung von Kundenvorsprachen vom persönlichen auf andere Kanäle stark beschleunigt, die sich auch nach Öffnung der Häuser nicht vollständig zurückentwickelt hat. Zusätzlich soll der Online-Kanal in Zukunft eine immer wichtigere Rolle bei der Klärung von Kundenanliegen spielen.

2. Auftrag und Ziel

Durch eine effektive Kanalsteuerung sollen Mehrfachanfragen und Doppelarbeiten vermieden werden. Ziel ist es, Kundinnen und Kunden möglichst direkt zu dem Kontaktpunkt zu leiten, an dem ihr Anliegen abschließend geklärt werden kann. Dies erfordert zukünftig eine stärkere Flexibilisierung im Kundenportal zwischen Eingangszone und Service Centern, sowie eine gemeinsame Aufgabenwahrnehmung auf den Zugangskanälen, um den Kundenanliegen unabhängig vom gewählten Kanal in gleichem Maße gerecht werden zu können. Im Rahmen von BA der Zukunft wurden unterschiedliche Ansätze erprobt, um für Kundinnen und Kunden und die Organisation eine verbesserte Anliegenssteuerung und auch -Klärung zu erreichen. Erfolgreiche Elemente aus diesen Ansätzen wurden zu einem Gesamtbild zusammengeführt. Im Vorstand der BA und im Obersten Führungskreis hat man sich auf dieses Gesamtbild für das Routing von Kundenanliegen verständigt, das nun sukzessive, schrittweise eingeführt wird (siehe Schaubild Anlage 1). Die Agenturen werden

am 30.01.2023 bzw. 06.02.2023 durch die Einführung eines **qualifizierten Routings** dauerhaft in die Telefonie einbezogen. Dabei werden die Anrufe sortiert nach Anliegen in Eingangszonen (Arbeitslos-/Arbeitssuchendmeldung) und Service Center (alle weiteren Anliegen) geroutet. Die Bearbeitung von Arbeitslos- und Arbeitssuchendmeldungen wird damit künftig unabhängig vom Eingangskanal grundsätzlich in der Eingangszone liegen. Unmittelbar daran anschließend wird das Leistungs-Know-How in den Service Centern vertieft und der/die Leistungsexperte/in Alg in den Eingangszonen umgesetzt. Beim **Service- und Online Center mit vertieftem Leistungs-Know-How (SOC-L)** wird durch Vertiefung von Leistungswissen bei Mitarbeitenden in den Service Centern und die Erweiterung von Zugriffsrechten in Fachverfahren eine möglichst direkte Klärung von Anliegen zum Arbeitslosengeld auf dem telefonischen Kanal erreicht. Bei komplizierten Anliegen oder Leistungsberatungen erhalten die Kund*innen - statt der bisherigen unterminierten Rückrufankündigung innerhalb von 48 Stunden - künftig einen konkreten Termin für den Rückruf aus dem Operativen Service. Die Einführung der SOC-L wird in 3-4 Wellen im Zeitraum von 20.03.2023 bis Ende Mai 2023 erfolgen. Zur möglichst abschließenden Klärung von schwierigen Fragen zum Arbeitslosengeld in den Eingangszonen wird an allen Hauptagenturen mit einem i. d. R. vollständigen Alg-Plus-Team am Standort ein/e **Leistungsexpertin/-experten** aus dem Team Alg-Plus der Operativen Service etabliert. Diese(r) wird den Mitarbeitenden der Eingangszonen für Rückfragen zum Arbeitslosengeld im Kunden-Center / in der Eingangszone zur Verfügung stehen. Der/des Leistungsexpertin/-experten wird ab März 2023 eingeführt. An Standorten ohne Leistungsexpertin/-experten wird eine telefonische Rücksprachemöglichkeit für die Mitarbeitenden in den Eingangszonen in der FIT-Hotline der Service Center geschaffen. Die Umsetzung erfolgt jeweils mit 6-8 Wochen Zeitversatz zur Einführung von SOC-L im Service Center, nachdem sich die Prozesse stabilisiert und eingespielt haben. (Ab Februar 2023 wird die Hotline von den Eingangszonen in die SC mit SOC-L in den schon vorhandenen SOC-L-Standorten bereits zur Erprobung eingeführt.) Im Gesamtbild bringen sich Agenturen, Service Center und Operative Services jeweils mit ihren Stärken so ein, dass Kundenanliegen möglichst abschließend im ersten Kontakt erledigt werden können und damit insgesamt die Zusammenarbeit und Aufgabenerledigung zwischen Eingangszonen, Service Center und Operativem Service verbessert und reibungsärmer wird. Perspektivisch sieht das Zielbild des Kundenportals auch vor, verstärkt die Potentiale der Digitalisierung und Automatisierung zu nutzen, um Ressourcen effektiv einzusetzen. Online-Angebote (z. B. Portalangebote und BA-mobil-App) werden ausgebaut und weiterentwickelt, um eine eigenständige Anliegenklärung durch Kundinnen und Kunden, sowie eine effektive Steuerung der Anliegen (einhergehend mit der Reduktion von E-Mails, die regelmäßig ungesteuert eingehen) zu gewährleisten. Die Regelungen und Einführung zum qualifizierten Routing



werden im Folgenden mit dieser Weisung bereits getroffen. Bzgl. des SOC-L bzw. der Leistungsexpertinnen/-experten Alg in den Eingangszonen folgen die Details zur Einführung und Aufträge mit gesonderten Weisungen im I. Quartal 2023. Das qualifizierte Routing nach Anliegensarten bringt nach den Erkenntnissen der Erprobung positive Effekte für Kundinnen und Kunden sowie die Organisation:

Kundinnen und Kunden


- Wir können in der Eingangszone unabhängig vom Zugangskanal der Kund*innen gut auf Fragen zum weiteren Ablauf des individuellen Vermittlungsprozesses unter Berücksichtigung lokaler Besonderheiten eingehen.
- In der Kombination mit der telefonischen Asu-Meldung kann z. B. im Bedarfsfall ein direkter telefonischer Kontakt zur Vermittlungsfachkraft hergestellt und so der Prozess beschleunigt werden.
- Wir stellen insgesamt eine gute telefonische Erreichbarkeit sicher.
- Wir können dadurch den Kundenservice steigern.

Mitarbeitende im Kundenportal

- Die Möglichkeiten der persönlichen Arbeitsorganisation werden flexibilisiert und ggf. die Möglichkeit der Mobilarbeit unterstützt.
- In Verbindung mit einem zunehmend terminierten Kundenzugang können Belastungsspitzen abgeschwächt werden.
- Die Bearbeitung der Asu/Alo-Meldungen auf allen Kanälen kann harmonisiert werden.

Organisation

- Der Einstieg in ein „atmendes System“ zwischen Eingangszonen und Service Center wird ermöglicht.
- In Verbindung mit der intensiveren Unterstützung können Kund*innen verstärkt zur Online-Nutzung bewegt werden.
- Die Einbindung in den telefonischen Zugang kann perspektivisch ein Beitrag im Sinne der Sicherung der Flächenpräsenz bei ggf. rückläufigem persönlichen Kundenaufkommen sein, weil damit auch in kleinen Geschäftsstellen ein flexibles Dienstleistungsangebot vor Ort aufrechterhalten werden kann.



Vor diesem Hintergrund wird die Sicherstellung des telefonischen Zugangs durch das Kundenportal künftig gemeinsame Aufgabe der Agenturen und der Service Center. Die Service Center werden dabei im SGB III jedoch auch künftig der führende Telefonkanal sein und den größten Teil des Anrufaufkommens bearbeiten.

2.1 Telefonie in Service Centern und dezentralen Rufkreisnummern

Im Rahmen eines qualifizierten Routings werden künftig Anrufe zu den Anliegen der Arbeitslos- und Arbeitssuchendmeldung in die Eingangszonen geroutet, unabhängig davon, ob die Kund*innen über die veröffentlichten Sammelrufnummern („Corona-Rufnummern“) oder die Servicerufnummer Arbeitnehmer mit der BA in Kontakt treten. Alle anderen Anliegen werden in die Service Center geleitet. Sollten Anrufe aufgrund der hohen Anzahl persönlicher Vorsprachen oder außerhalb der Geschäftszeiten (Unter "Geschäftszeiten" sind die Öffnungszeiten und die Telefonservicezeiten der Agenturen für Arbeit zu verstehen.) in den Eingangszonen nicht angenommen werden können, werden diese Anrufe im Rahmen eines Überlaufs in die Service Center weitergeleitet. Bei eingeschränkter Erreichbarkeit in den Service Centern aufgrund hoher Last und damit verbundener längerer Wartezeit der Kundinnen und Kunden werden durch die Service Center nur die Grunddaten der Kundinnen und Kunden aufgenommen und ein Rückruftermin mit der Kundin bzw. dem Kunden vereinbart, an dem die Eingangszone die Daten vervollständigt und die nächsten Bearbeitungsschritte einleitet. Zunächst werden sowohl die Servicerufnummer Arbeitnehmer (0800er-Nummer) als auch die dezentralen Sammelnummern weiter betrieben. Das qualifizierte Routing findet jedoch immer auf demselben Weg statt, unabhängig davon, welche Rufnummer die Kundinnen und Kunden wählen. Die Verteilung der Anliegen und somit die Lastverteilung zwischen Eingangszonen und Service Center sowie die Inanspruchnahme des Überlaufs werden kontinuierlich ausgewertet. Die Ergebnisse und eventuelle Ableitungen werden regelmäßig zwischen den Regionaldirektionen und der Zentrale besprochen. Neben der Inanspruchnahme des Telefonkanals werden hierbei auch die weiteren Zugangskanäle (persönlich und online) und Aufgaben berücksichtigt. Perspektivisch ist geplant den Kundinnen und Kunden wieder eine Rufnummer für die Kontaktaufnahme anzubieten. Die gemeinsame Aufgabensteuerung im Kundenportal - inklusive Eingangszone - wird in Zukunft über verbesserte Steuerungs- und Reporting-Möglichkeiten unterstützt, die eine gezieltere Einsteuerung von Mitarbeiterressourcen in die gesamten Aufgaben der Eingangszone möglich machen. Technische Umsetzung und Ausgestaltung werden noch geklärt.

2.2 Aufgaben und Anforderungen

Aufgaben und Anforderungen in den betroffenen Organisationseinheiten, die mit dem qualifizierten Routing und der dauerhaften Einbindung der Agenturen in den telefonischen

Zugang einhergehen, erfordern keine neuen Dienstposten, sondern können unter die in der jeweiligen Organisationseinheit vorhandenen Dienstposten (z.B. Fachassistent/in EZ, Telefonserviceberater/in, Fachkraft im Telefonservice) subsumiert werden. Auch die Leistungsexpertin bzw. der Leistungsexperte Alg in der Eingangszone ist kein neu einzurichtender Dienstposten. Die Aufgaben werden von den im Operativen Service bereits vorhandenen Funktionsträgern (Fachkräfte bzw. Fachassistent*innen) im Rahmen des bisherigen Tätigkeits- und Kompetenzprofils übernommen. Die personellen Auswirkungen auf die betroffenen Einheiten werden im Rahmen einer Personalbedarfsermittlung im ersten Halbjahr 2023 erhoben.

2.3 Arbeitsmittel

Bei telefonisch eingehenden Anliegen und Rückrufen zur Arbeitslos-/Arbeitsuchendmeldungen ist in den Agenturen im Rechtskreis SGB III weiterhin die Bearbeitung dieser Prozesse auf Basis der Gesprächsleitfäden der Service Center sicherzustellen. Die Nutzung der Beratungsvermerke Kundenportal für die Service Center SGB III durch die Eingangszonen wird empfohlen. Für die persönlichen Vorsprachen stehen die Gesprächsleitfäden / Arbeitshilfen und die Beratungsvermerke Kundenportal der Eingangszone zur Verfügung. Für Mitarbeitende mit Qualifizierungsbedarf wird über das QT-SC eine Qualifizierungsmaßnahme für Mitarbeitende der Eingangszonen zum Thema „Kommunikation im telefonischen Zugang“ im Rahmen des Einarbeitungsprogrammes angeboten. Bestandsmitarbeitende können über die Regionaldirektionen z. B. durch das Aufbau-Kommunikationstraining „Effiziente Kommunikation im Kundenportal“ (ID 44020751) qualifiziert werden.

2.4 Organisatorische Regelungen

Die räumlichen Gegebenheiten in den jeweiligen Liegenschaften sind so zu nutzen, dass Mitarbeitende, die längere Zeitdauer zusammenhängend die Aufgabe der Telefonie wahrnehmen, möglichst nicht von Kundinnen und Kunden einsehbar in den offenen Bereichen der Eingangszonen/Kunden Center telefonieren. Die Telefonie muss nicht zwingend am Arbeitsplatz in der Eingangszone/dem Kunden Center oder in unmittelbarer Nähe erfolgen. So kommen für den Einsatz im telefonischen Zugang auch Diskretionszimmer, gerade nicht belegte Büros oder in Bürolandschaften weniger einsehbare Bereiche in Betracht. In Bürolandschaften kommt u.U. auch der Einsatz von Sichtschutz in Betracht. Möglichkeiten der Mobilarbeit können im Rahmen der DV Mobilarbeit ebenfalls genutzt werden. Mitarbeitende in den Eingangszonen, die im Rahmen des qualifizierten Routings die Aufgabe der Telefonie wahrnehmen, haben für die Dauer der Wahrnehmung dieser Aufgabe das Recht, nach jeweils sechzig Minuten Tätigkeit in der Telefonie für fünf Minuten ihre Arbeit zu unterbrechen (bezahlte Arbeitsunterbrechung). Die

Arbeitsunterbrechung soll der Aktiverholung dienen. Die Führungskräfte müssen dies ablauforganisatorisch sicherstellen.

2.5 Einführungswellen

Das Konzept des qualifizierten Routings wird in zwei Wellen am 30.01.2023 und 06.02.2023 eingeführt. Die Welle „1“ umfasst die Regionaldirektionen Niedersachsen-Bremen, Nord, Berlin-Brandenburg, Sachsen, Sachsen-Anhalt-Thüringen und Bayern. In der Welle „2“ wird das qualifizierte Routing in den Regionaldirektionen Baden-Württemberg, Hessen, Rheinland-Pfalz-Saarland und Nordrhein-Westfalen eingeführt. Mit dieser Umsetzung wird die Erprobung des qualifizierten Routings in seiner bisherigen Form in den RDen Hessen und Sachsen-Anhalt-Thüringen beendet. Die RD Sachsen-Anhalt-Thüringen setzt ihre bisherige Praxis aus der Erprobung im Regelbetrieb fort.

2.6 Einführung optimal gestalten

Um die Einführung gut zu begleiten erfolgt die Kommunikation über folgende Formate:

- Einbindung des Themas in die Regelkommunikationsformate
- Begleitkommunikation RD/SC-Regionen
- Skype-Formate für Bereichs- und Teamleitungen EZ und SC

2.7 Wahrnehmung der Telefonie in der Übergangszeit

Die Weisung 202210001 vom 06.10.2022 – Sicherstellung der telefonischen Erreichbarkeit zum Fahrplan operativer Übergang (Abgelaufen am 31.12.2022) bleibt bis zur Umsetzung des qualifizierten Routings für die jeweiligen Wellen in der vorliegenden Form in Kraft.

3. Einzelaufträge

Die Regionaldirektionen

- unterstützen den Veränderungsprozess in den Agenturen
- stellen sicher, dass die Agenturen für Arbeit die telefonischen Anliegen der Arbeitslos- und Arbeitssuchendmeldung qualifiziert annehmen und bearbeiten
- stellen den Agenturen für Arbeit die notwendigen Informationen für eine gelingende Aufgabenerledigung zur Verfügung
- die RD Hessen teilt die Rufnummern mit, die durch die Eingangszone weiterhin bedient werden und wie mit den anderen Rufkreisen zu verfahren ist.

Die Agenturen für Arbeit

- stellen den telefonischen Zugang über die veröffentlichten „Corona-Rufnummern“ im Sinne der Weisung 202210001 vom 06.10.2022 – Sicherstellung der telefonischen Erreichbarkeit zum Fahrplan operativer Übergang weiter sicher
- bearbeiten die telefonischen Anliegen der Arbeitslos- und Arbeitssuchendmeldung in den Eingangszonen
- beauftragen die neu einzurichtenden Rufkreisnummern und übergeben die erforderlichen Daten an das örtliche RIM (siehe Leitfaden)
- beachten die geltenden Gesprächsleitfäden und Arbeitshilfen
- nutzen nach Möglichkeit der ATV Serviceplätze und der OTV zur Entzerrung und Steuerung der terminierten Kundenvorsprachen in weniger frequentierte Zeiträume (außerhalb der Öffnungs- und Geschäftszeiten)
- stellen ATV-Serviceplätze für die Terminierung von Arbeitslos-/Arbeitssuchendmeldungen nach einheitlichen Namenskonventionen (Team-Name: BewA RR) zur Verfügung und deren Bearbeitung sicher.

Die Service Center

- bearbeiten Kundenanliegen analog der geltenden Gesprächsleitfäden
- terminieren notwendige Rückrufe für eine Arbeitslos-/Arbeitssuchendmeldung in den ATV Serviceplätzen der Eingangszonen unter Beachtung der angegebenen Dauer von 30 Minuten oder geben das Anliegen entsprechend der Vorgaben per Aufgabe zur Bearbeitung (AzB) weiter.

Die RIM

- beraten bei Fragen zu bestehenden regionalen Rufkreisen (siehe Weisung 202210001 vom 06.10.2022 – Sicherstellung der telefonischen Erreichbarkeit zum Fahrplan operativer Übergang (Abgelaufen am 31.12.2022))
- beraten bei Fragen zur Einrichtung der neuen Rufkreise
- richten die neuen Rufkreise ein

4. Info

Diese Weisung tritt mit Ablauf ihrer Gültigkeit außer Kraft.

5. Haushalt

Entfällt

6. Beteiligung

Der Hauptpersonalrat wurde beteiligt.