

Weisung 202302002 vom 09.02.2023 – Weiterentwicklung Kundensteuerung und Anliegensbearbeitung für Arbeitnehmerkunden, hier: Einführung Service- und Online-Centers mit Leistungs- Know-How

Laufende Nummer: 202302002

Geschäftszeichen: QUB5 / FGL31 – 6801.4 / 6901.4 / 7001.4 / 7007.2 / 1460 / 1461 /
2000 / 2200.2

Gültig ab: 09.02.2023

Gültig bis: unbegrenzt

SGB II: nicht betroffen

SGB III: Weisung

Familienkasse: nicht betroffen

Bezug:

- Weisung zur Weiterentwicklung von Kundensteuerung und Anliegensbearbeitung für Arbeitnehmerkunden SGB III - hier: Eckdaten zur Einführung des Gesamtpaketes sowie Weisung zur Einführung eines qualifizierten Routings in der Arbeitnehmer-Telefonie

Hinweis:

- Auf diese Regelung wird in Weisung 202304010 vom 26.04.2023 und Weisung 202309007 vom 21.09.2023 Bezug genommen.

Mit der Vertiefung von Leistungs-Know-How in den Service Centern (SC) gelingt es, einen hohen Anteil von telefonischen Kundenanfragen zum Arbeitslosengeld im ersten Kontakt abschließend zu beantworten. Für komplizierte Anliegen, die auch nach einer Rücksprache nicht im Erstkontakt beantwortet werden können und für Leistungsberatungen wird durch die SC ein konkreter Rückruftermin durch den Operativen Service (OS) vereinbart. Damit gelingt es, die Aufgaben kundenorientierter

zu erledigen. Zudem werden mehrfache Aufnahme der Anliegen über unterschiedliche Kanäle und Doppelarbeiten vermieden.

1. Ausgangssituation

Um eine möglichst sofortige Anliegensklärung für Kundinnen und Kunden zu erreichen und Doppelarbeiten zu vermeiden, wurden im Rahmen von BA der Zukunft verschiedene Konzeptansätze getestet und sukzessive weiterentwickelt. Aus Interviews mit Kundinnen und Kunden wurde insbesondere beim Thema Arbeitslosengeld (Alg) die Erwartung deutlich, dass möglichst alle Anliegen abschließend im Erstkontakt beantwortet werden. Hier spielt der telefonische Kanal eine wesentliche Rolle, da Fragen hierzu häufig auf diesem Kanal eingehen. Neben der Frage, wie innerhalb des Service Centers (SC) der Anteil direkt beantworteter Anliegen gesteigert werden konnte, wurde auch die Nahtstelle zum Alg Plus-Team betrachtet. Kann aktuell das Anliegen nicht im SC abschließend geklärt werden, wird ein Ticket an den zuständigen Operativen Service (OS) geleitet und ein eventuell notwendiger Rückruf binnen 48 Stunden angekündigt. Damit verzögert sich die abschließende Erledigung u. a. durch vergebliche Anrufversuche und es entstehen vielfach Doppelarbeiten durch Mehrfachanfragen der Kundinnen und Kunden. Aus diesen Grundgedanken und mehreren Konzeptansätzen und -tests ist schließlich gemeinsam mit den beteiligten Standorten das Modell des „Service- und Online-Centers mit Leistungs-Know-How (SOC-L)“ entwickelt worden. In den beteiligten Standorten ist es gelungen, mit diesem Modell nach einer rechtlichen Aufschulung und Erweiterung der IT-Zugriffsberechtigungen für die SC-Mitarbeitenden rund 95% der telefonischen Anliegen im Kontext Alg im Erstkontakt fallabschließend zu erledigen (bisher ca. 85%). Dies führte zu einer Steigerung sowohl der Kunden- als auch der Mitarbeiterzufriedenheit.

2. Auftrag und Ziel

Das Service- und Online Center mit Leistungs-Know-How (SOC-L) wird in 4 Wellen vom 20.03.2023 bis 31.05.2023 flächendeckend eingeführt. Dabei bleiben die bestehenden Strukturen im SC und in den OS erhalten und werden um gemeinsame Kundenprozesse ergänzt. Mit den SOC-L findet in erster Linie eine Anpassung der Prozesse innerhalb bzw. im Zusammenspiel der beiden Einheiten statt.

Im Service- und Online Center mit 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.

Hierzu wird innerhalb der SC ein „Rufkreis“ eingerichtet, in dem alle „Fragen zum Arbeitslosengeld“ bearbeitet werden.

- erhalten Kundinnen und Kunden bei komplizierten Anliegen oder Leistungsberatungen zudem - statt der bisherigen unterminierten Rückrufankündigung innerhalb von 48 Stunden - künftig einen konkreten Termin für den Rückruf aus dem Operativen Service. Hierzu buchen die SC für die jeweils zuständigen OS-Teams zeitnah Termine in die bereitgestellten ATV-Kalender.

Alle SC und OS der jeweiligen Region sehen sich gemeinsam in der Verantwortung für die Erledigung der Kundenanliegen und fördern dies durch gemeinsame regelmäßige Gesprächs-formate auf unterschiedlichen Ebenen.

2.1 Telefonie in den Service Centern

In den Service Centern werden bereits jetzt Kundenanliegen – auch leistungsrechtliche Fragen – zu ca. 85% abschließend beantwortet. Da es Ziel ist, möglichst viele Anfragen im ersten Kontakt beantworten zu können, wurden im Rahmen der Erprobung des SOC-L in Kooperation zwischen SC und OS, weitere Anliegen identifiziert, welche die Mitarbeitenden in den Service Centern für die Kundinnen und Kunden abschließend bearbeiten können. Dazu sind zusätzliche Zugriffe in IT-Fachverfahren notwendig. Zudem ist zusätzliches Prozesswissen zum Arbeitslosengeld erforderlich, das den betreffenden Mitarbeitenden in den SC im Vorfeld der Einführung in eintägigen Online-Trainings vermittelt wird. In den SC sind in angemessenem Umfang (Erfahrungswert ca. 40% - Diese Größenordnung ermöglicht es, dass die SOC-L TSB nicht ausschließlich für Leistungsfragen zuständig sein werden, sondern auch je nach Bedarf stunden- oder tageweise in die allgemeine Queue wechseln können.) geeignete Telefonserviceberaterinnen und Telefonserviceberater (TSB) zu identifizieren, für diese Aufgabe zu qualifizieren und mit den erforderlichen Berechtigungen zu versehen (siehe auch Anlage 1 – Leitfaden, Kapitel 3.1). Im Rahmen der Telefonie SOC-L werden Anrufe im Kontext Arbeitslosengeld auf die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter geroutet, welche im Rahmen der individuell übertragenen Dienstposten über die vertieften Kenntnisse und entsprechenden zusätzlichen Zugriffe in den Fachverfahren verfügen. Dies ist unabhängig davon, ob die Kundinnen und Kunden über die veröffentlichten Sammelrufnummern der Agenturen („Rufkreis der Agenturen“) oder die Servicrufnummer Arbeitnehmer mit der BA in Kontakt treten (vgl. Anlage 1– Leitfaden - Kapitel 2, 1. Spiegelstrich). Dabei werden die Anliegen in der Regel von den TSB im SC beantwortet. Kann eine Frage nicht geklärt werden, so werden entweder eine Fachkraft im Telefonservice (FiT) im SC oder Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der OS über einen gesonderten Rufkreis (bzw. Hotline) eingebunden. Die bzw. der TSB entscheidet, ob die Einschaltung der FiT oder



des OS im Einzelfall für die Klärung des Kundenanliegens zielführender ist. In sehr wenigen Ausnahmefällen (z. B. bei einer besonderen Dringlichkeit) kann das Gespräch von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des OS übernommen werden („warme Übergabe“). Darüber hinausgehende Anliegen sowie Leistungsberatungen werden nicht an die FIT oder den OS direkt übergeben, sondern für einen Rückruf durch den OS in entsprechenden ATV-Serviceplätzen der Alg Plus-Teams ab dem Folgetag gebucht.

2.2 Einführung optimal gestalten

Die Einführung wird in den SC-Regionen in 4 Wellen vom 20.03.2023 bis 31.05.2023 stattfinden.

1. Welle 1 - Region Nord (Regionaldirektionen Niedersachsen-Bremen und Nord)
2. Welle 2 - Region Südwest und Region Ost (Regionaldirektionen Baden-Württemberg, Hessen, Rheinland-Pfalz-Saarland, Berlin-Brandenburg und Sachsen-Anhalt-Thüringen)
3. Welle 3 - Region West (Regionaldirektion Nordrhein-Westfalen)
4. Welle 4 - Region Südost (Regionaldirektionen Bayern und Sachsen)

Da im Zuge der Einführung zahlreiche Abstimmungsprozesse zwischen den beteiligten OS- und SC-Standorten erforderlich sind, wird empfohlen, für die Ausgestaltung der Zusammenarbeit aus jeder Organisationseinheit Koordinatorinnen und Koordinatoren für die Einführung vor Ort zu benennen. Diese bilden dann ein virtuelles Einführungsteam für die jeweilige Region, das in der Vorbereitungsphase, aber auch in den ersten Monaten nach der Einführung des SOC-L tätig ist, um die Zusammenarbeit und die Prozesse abzustimmen, zu synchronisieren und im Weiteren zu optimieren. Ein wesentlicher Erfolgsfaktor ist die Implementierung bzw. Vertiefung des gemeinsamen Verständnisses von Kultur und Haltung „Prozesse vom Kunden denken“ und „über die Organisationseinheiten hinweg denken“. Dazu gehört auch, dass bei den beschriebenen überschneidenden Prozessen nicht nur auf der Leitungsebene, sondern auch auf der Arbeitsebene ein gleiches Verständnis von Begrifflichkeiten / Definitionen hergestellt und in regelmäßigen Gesprächsformaten manifestiert wird. Für den Einführungsprozess wird unterstützend sowohl ein Leitfaden (Anlage 1), als auch eine Checkliste (Anlage 2) zur Verfügung gestellt. Anlage 3 gibt einen Überblick über die Prozesse, bei denen sich Veränderungen ergeben.

2.3 Arbeitsmittel

Bei telefonisch eingehenden Anliegen zum Arbeitslosengeld stehen den Service Centern aktualisierte Gesprächsleitfäden zur Verfügung.

3. Einzelaufträge

Die Regionaldirektionen

- verstehen sich zusammen mit der Regionalleitung des SC als übergeordnete koordinierende Einheit in der SC Region
- unterstützen beim Aufbau von geeigneten Kommunikationsstrukturen und stehen als Ansprechpartner zur Verfügung.
- führen gemeinsam mit den Regionalleitungen SC regionale Auftaktveranstaltungen in den OS und SC durch
- halten die korrekte Umsetzung des Prozesses nach und fördern auch über die Einführung hinaus den Austausch

Die Regionalleitungen SC

- verstehen sich zusammen mit den Regionaldirektionen als übergeordnete koordinierende Einheit in der SC Region
- unterstützen beim Aufbau von geeigneten Kommunikationsstrukturen auf allen Ebenen und stehen als Ansprechpartner zur Verfügung.
- führen gemeinsam mit den Regionaldirektionen regionale Auftaktveranstaltungen in den OS und SC durch
- halten die korrekte Umsetzung des Prozesses nach und fördern auch über die Einführung hinaus den Austausch

Die Service Center

- bearbeiten Kundenanliegen analog der geltenden Gesprächsleitfäden
- terminieren notwendige Rückrufe für eine Leistungsberatung oder kompliziertere Anliegen zu Fragen des Arbeitslosengeldes in den ATV Serviceplätzen der Operativen Services unter Beachtung der angegebenen Dauer von 30 Minuten (Leistungsberatung) bzw. 20 Minuten (Sonstige Anliegen) oder geben das Anliegen entsprechend der Vorgaben per Bearbeitungsauftrag in der E-AKTE weiter (siehe Anlage 1 – Leitfaden)
- benennen Koordinatorinnen bzw. Koordinatoren / Hauptansprechpartnerinnen bzw. Hauptansprechpartner für das SOC-L
- gewinnen ca. 40% der Mitarbeitenden für die SOC-L Telefonie



- vergeben für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im SOC-L die erforderlichen Berechtigungen
- unterstützen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, auch im Rahmen der fachlichen Führung
- begleiten die Einführung kommunikativ

Die Operativen Services

- benennen Koordinatorinnen bzw. Koordinatoren / Hauptansprechpartnerinnen bzw. Hauptansprechpartner für das SOC-L
- richten eine Hotline für die Rückfragen aus dem SC ein
- richten Serviceplätze in ATV nach Maßgabe der Ausführungen in der Anlage 1, „Leitfaden SOC-L“ ein und stellen ausreichende Zeitfenster zur Buchung durch das Kundenportal zur Verfügung
- richten in jedem OS einen Sonderpostkorb in der E-AKTE nach Maßgabe der Ausführungen in der Anlage 1, „Leitfaden SOC-L“ ein
- unterstützen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, auch im Rahmen der fachlichen Führung
- begleiten die Einführung kommunikativ

4. Info

Folgende Arbeitsmittel finden sich auf der Intranetseite „Regelungen“.

- Leitfaden Service- und Online-Center mit Leistungs-Know-How (Leitfaden SOC-L)
- Checkliste: Wichtige Schritte zur Einführung des Routingmodells
- Übersicht zur Anpassung der Prozesse im Rahmen SOC-L

5. Haushalt

Entfällt

6. Beteiligung

Der Hauptpersonalrat wurde beteiligt.