

# Weisung 202305004 vom 12.05.2023 – Weiterentwicklung der Prozesse im Kundenportal

**Laufende Nummer:** 202305004  
**Geschäftszeichen:** QUB 5 – 6801.4 / 6901.4  
**Gültig ab:** 12.05.2023  
**Gültig bis:** unbegrenzt  
**SGB II:** nicht betroffen  
**SGB III:** Weisung  
**Familienkasse:** Information

**Bezug:**

- -

**Aufhebung von Regelungen:**

- -

---

Die Arbeitsmittel des Kundenportals werden mit der neuen, kundenorientierten Vorteilsübersetzung zur Nutzung der Online-Produkte der Bundesagentur für Arbeit versehen. Es erfolgen redaktionelle Anpassungen an den Arbeitsmitteln von Service Center SGB II, SGB III und Eingangszone SGB III.

## 1. Ausgangssituation

Das Kundenportal ist Dienstleister für die Kundinnen und Kunden der BA und für die beteiligten Organisationsbereiche in den Agenturen für Arbeit. Verschiedene technische und fachliche Weiterentwicklungen machen Anpassungen in den Arbeitsmitteln des Kundenportals erforderlich.

## 2. Auftrag und Ziel

**2.1 Weiterentwicklung der Vorteilsübersetzung zur Nutzung der Online-Angebote der Bundesagentur für Arbeit**



Im Rahmen der Digi-Week wurden unter dem Kampagnentitel „Online bringt weiter“ die vielfältigen Online-Angebote der Bundesagentur für Arbeit, auch mit Blick auf die Chancen der Digitalisierung und Automatisierung, vorgestellt. Im Fokus standen hier Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer aus dem Rechtskreis SGB III sowie die Kernidee, dass die Kundinnen und Kunden der BA die Online-Produkte kennen, haben und nutzen. Unter diesem Gesichtspunkt wurde auch die Vorteilsübersetzung gegenüber den Kundinnen und Kunden, welche das Kundenportal an verschiedenen Stellen verwendet, im Sinne der Vortragsreihe „Kunden und Portalzugang“ überarbeitet. Diese, auf die Vorteile der Kundinnen und Kunden ausgelegte Vorteilsübersetzung, wird nun in die Arbeitsmittel des Kundenportals übertragen (GLF/AH EZ 1.001(PDF PDF, Stand 02.01.2024), 1.101(PDF PDF, Stand 02.01.2024), 1.103(PDF PDF, Stand 02.01.2024), 1.410(PDF PDF, Stand 28.12.2023); GLF SC 3.001a(PDF PDF, Stand 02.01.2024), 3.001b(PDF PDF, Stand 02.01.2024), 3.102(PDF PDF, Stand 12.10.2023), 3.103(PDF PDF, Stand 12.10.2023), 3.410(PDF PDF, Stand 28.12.2023)).

## **2.2 Prozesse in den Eingangszonen und Service Centern**

Zur Sicherstellung qualitativ hochwertiger Prozesse sind aktualisierte Arbeitsmittel des Kundenportals im BA-Intranet mit dem Stand 12.05.2023 veröffentlicht.

- Gesprächsleitfäden/Arbeitshilfen Eingangszonen
- Gesprächsleitfäden Service Center SGB III
- EMB-Arbeitshilfen für die Service Center SGB III
- Gesprächsleitfäden Service Center SGB II

Überblick der Anpassungen:

### **a) Eingangszonen und Service Center SGB III**

1. Nehmen Kundinnen und Kunden mit dem präferierten Medium der Postfachnachricht den Kontakt mit der Bundesagentur für Arbeit auf, kann situativ und unter Beachtung der Kundenwünsche eine direkte Kommunikation auf diesem Kanal erfolgen. Ein Anrufversuch ist nicht mehr zwingend durchzuführen (EMB AH Grundsätzliche Rahmenbedingungen (PDF PDF, Stand 12.10.2023)).
2. Eine kundenseitige Anmeldung im Online Account hat keinen weiteren Einfluss auf die Umwandlung von Internetpersonen, der entsprechende Prüfschritt bzw. Hinweis entfällt. (GLF/AH EZ 1.001(PDF PDF, Stand 02.01.2024), 1.204(PDF PDF, Stand 01.03.2024), 1.206(PDF PDF, Stand 17.07.2023), 1.307(PDF PDF, Stand 01.03.2024), GLF SC 3.001a(PDF PDF, Stand 02.01.2024), 3.204(PDF PDF, Stand

01.03.2024), 3.206(PDF PDF, Stand 17.07.2023), 3.307(PDF PDF, Stand 01.03.2024))

3. Zur Abbildung der vollständigen Prozessvarianten wurden im Prozess der Namensänderung die spezifischen Arbeitsschritte bei Leistungsempfängern mit Zahlart PZZV ergänzt. Zudem erfolgen redaktionelle Anpassungen, welche zu einem besseren Verständnis des Prozesses beitragen (EMB AH Mitteilung einer Namensänderung (PDF PDF, Stand 17.07.2023))

### **3. Einzelaufträge**

Die Agenturen für Arbeit

- wenden die aktualisierten Gesprächsleitfäden/Arbeitshilfen an.

Die Service Center

- wenden die aktualisierten Gesprächsleitfäden und Arbeitshilfen zur E-Mail-Bearbeitung an.

### **4. Info**

Es erfolgen redaktionelle Anpassungen, welche zu einem besseren Verständnis des Prozesses beitragen (GLF/AH EZ 1.008a(PDF PDF, Stand 01.03.2024), 1.011(PDF PDF, Stand 12.05.2023), 1.103(PDF PDF, Stand 02.01.2024), 1.206(PDF PDF, Stand 17.07.2023), 1.305(PDF PDF, Stand 12.05.2023), 1.409(PDF PDF, Stand 12.05.2023), 1.410(PDF PDF, Stand 28.12.2023), GLF SC 2.011(PDF PDF, Stand 12.05.2023); 3.005(PDF PDF, Stand 02.01.2024), 3.206(PDF PDF, Stand 17.07.2023), 3.011(PDF PDF, Stand 12.05.2023), 3.103(PDF PDF, Stand 12.10.2023), 3.305(PDF PDF, Stand 12.05.2023), 3.402(PDF PDF, Stand 12.05.2023), 3.410(PDF PDF, Stand 28.12.2023), EMB AH Umzug und Ortswechsel(PDF PDF, Stand 12.05.2023)).

### **5. Haushalt**

Entfällt

### **6. Beteiligung**

Entfällt