

Weisung 202312008 vom 09.12.2023 – Weiterentwicklung der Anliegensbearbeitung für Arbeitnehmerkunden SGB III: Beendigung des qualifizierten Routings zum 31.03.2024

Laufende Nummer: 202312008

Geschäftszeichen: KPI4 – 6801.4 / 6818.4 / 6901.4 / 1571 / 1680

Gültig ab: 09.12.2023

Gültig bis: 31.03.2024

SGB II: nicht betroffen

SGB III: Weisung

Familienkasse: nicht betroffen

Bezug:

- Weisung 201907010 vom 10.07.2019 – Flächen-Roll-Out in den zentral gesteuerten Telefonservices (Service Center der Bundesagentur für Arbeit für die Rechtskreise SGB II, SGB III und Familienkasse)
- Weisung 202210001 vom 06.10.2022 – Sicherstellung der telefonischen Erreichbarkeit zum Fahrplan operativer Übergang (Archiviert, Abgelaufen am 31.12.2022)
- Weisung 202212011 vom 16.12.2022 – Weiterentwicklung von Kundensteuerung und Anliegensbearbeitung für Arbeitnehmerkunden SGB III - hier: Eckdaten zur Einführung des Gesamtpaketes sowie Weisung zur Einführung eines qualifizierten Routings der AN-Telefonie
- Weisung 202309007 vom 21.09.2023 – Weiterentwicklung Kundensteuerung und Anliegensbearbeitung für Arbeitnehmerkundinnen und -kunden, hier: Einführung FIT-Hotline Eingangszone SGB III

Aufhebung von Regelungen:

- -


Mit der Weisung zum qualifizierten Routing in der Arbeitnehmertelefonie hat die BA auf verändertes Kundenverhalten aus der Corona-Pandemie und der zunehmenden Digitalisierung reagiert. Die Regelungen zum qualifizierten Routing werden übergangsweise, bis zum 31.03.2024 verlängert. Im Nachgang erfolgt keine Fortsetzung der Rufkreistelefonie in den Eingangszonen. Die Veränderung der Kundensteuerung zeigte Probleme, die bei der Bearbeitung von vielen unterschiedlichen Kanälen auftreten (insbesondere bei den Echtzeitkanälen). In einem nächsten Schritt werden weitere Maßnahmen zur Verbesserung der Kundensteuerung - unter Beteiligung der Fläche - entwickelt.

1. Ausgangssituation

Die Weisung 202212011 vom 16.12.2022 – Weiterentwicklung von Kundensteuerung und Anliegensbearbeitung für Arbeitnehmerkunden SGB III - hier: Eckdaten zur Einführung des Gesamtpaketes sowie Weisung zur Einführung eines qualifizierten Routings der AN-Telefonie ist zeitlich befristet. Die Entwicklung zeigt auch nach der Pandemie, dass Kundinnen und Kunden sich in größerem Umfang online oder telefonisch an uns wenden. Es muss daher die Aufgabenverteilung im Kundenportal neu bewertet werden, um den Verschiebungen von Kundenvorsprachen auf den Kanälen online, telefonisch und persönlich zu begegnen. Die Erfahrungswerte mit der bisher durchgeführten Telefonie in der Eingangszone (EZ) zeigen außerdem, dass die bis dato genutzte Technologie der Response-Groups (RGS), z.B. hinsichtlich der Bedienbarkeit und Anwenderfreundlichkeit, nicht vollumfänglich die Ansprüche an eine moderne Telefonie-Plattform erfüllt. Hier müssen perspektivisch verbesserte Möglichkeiten entwickelt werden. Die Veränderung der Kundensteuerung zeigte jedoch Probleme, die bei der Bearbeitung von vielen unterschiedlichen Kanälen auftreten (insbesondere bei den Echtzeitkanälen).

2. Auftrag und Ziel

Die Agenturen für Arbeit, insbesondere die Eingangszonen SGB III, unterstützen weiterhin die Idee des integrierten Kundenportals. Im Sinne der vorab genannten Weisung werden die Eingangszonen SGB III für die Gültigkeitsdauer dieser Weisung in die Arbeitnehmer-Telefonie eingebunden. So kann dieser wichtige Kanal im Sinne der Kundinnen und Kunden sowie der Organisation vorerst im erforderlichen Umfang bedient werden. Die Details der genauen Ausgestaltung können unverändert dem im BA-Intranet (dort unter Regelungen) veröffentlichten Dokument „Leitfaden qualifiziertes Routing nach Anliegen(PDF, Stand 13.10.2023)“ entnommen werden.



Die Zeit bis zum 31.03.2024 wird genutzt, um die Aufgabenverteilung im Kundenportal neu zu bewerten und eine langfristige und belastbare Lösung zu erarbeiten. Der Leitfaden gibt alle relevanten Informationen zur strategischen Einordnung, zum Ablauf des Gesamtprozesses und zur Steuerung wieder. Er wird auf Basis von getroffenen Vereinbarungen laufend durch den Bereich KPI4 – Kompetenzcenter Kundenzugang fortgeschrieben. Die konkreten Prozesse für den Kundenkontakt werden an bekannter Stelle in den Gesprächsleitfäden / Arbeitshilfen für die Eingangszonen sowie den Gesprächsleitfäden für die Service Center SGB III beschrieben.

Organisatorische Regelung

Die räumlichen Gegebenheiten in den jeweiligen Liegenschaften sind so zu nutzen, dass Mitarbeitende, die eine 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, 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.

3. Einzelaufträge

Die Regionaldirektionen

- unterstützen und beraten die Agenturen unter Nutzung des Empfehlungspapiers der Kompetenz-Regionaldirektion Kundenportal
- sorgen für Austausch und Aufbau von know-how in den Agenturen
- steuern die Agenturen ganzheitlich unter Berücksichtigung aller Zugangskanäle (inklusive der Telefonie)

- finden Dialogformate mit den Regionalleitungen für eine gemeinsame Aufgabenwahrnehmung im Kundenportal und stimmen sich regelmäßig zu den Wechselwirkungen mit den Regionalleitungen Service Center ihres regionalen Zuständigkeitsbereichs ab
- stellen im Rahmen der Fachaufsicht eine angemessene Erreichbarkeit und einen angemessenen Gesamt-Überlauf in der Telefonie der Eingangszonen sicher.

Die Agenturen für Arbeit

- stellen den telefonischen Zugang der Kundinnen und Kunden sicher,
- bearbeiten telefonisch eingehende Anliegen rund um die Arbeitsuchend – und Arbeitslosmeldung und behandeln alle weiteren Anliegen im Sinne der Kundinnen und Kunden im Rahmen der geltenden Prozesse möglichst abschließend
- beachten die geltenden Gesprächsleitfäden und Arbeitshilfen
- nutzen die Möglichkeiten 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
- stellen eine angemessene Erreichbarkeit und einen angemessenen Gesamt-Überlauf in der Telefonie der Eingangszone sicher.

Die Regionalleitungen Service Center

- unterstützen die Regionaldirektionen bei der gemeinsamen Wahrnehmung der Aufgabe Telefonie
- finden Dialogformate mit den Regionaldirektionen für eine gemeinsame Aufgabenwahrnehmung im Kundenportal.

Die Service Center

- bearbeiten Kundenanliegen analog der geltenden Gesprächsleitfäden
- terminieren notwendige Rückrufe für eine 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

- finden regelmäßig Dialogformate mit den Agenturen für Arbeit in ihrem Verbund für eine gemeinsame Aufgabenwahrnehmung im Kundenportal.

Das IT-Systemhaus

- (BAS42) beendet in Abstimmung mit KPI4 die erforderlichen Dienste im Mandanten SGBIII im Voxtron Communication Center (VCC).
- (BAS41/42) löscht im Nachgang die RGS-Gruppen der EZ.

Das BA Service-Haus

- (SB32 – RIM-Steuerung) informiert die RIM ab dem Übergang, dass die Templates für die RGS-Gruppen nicht mehr erforderlich sind.

4. Info

Zu der zukünftigen Aufgabenverteilung im Kundenportal ergeht zu einem späteren Zeitpunkt eine gesonderte Weisung. Die künftige Aufgabenverteilung im Kundenportal wird gemeinsam mit den Regionaldirektionen und unter Einbeziehung von Praktikern konzipiert. . Zu einem späteren Zeitpunkt wird die Einführung einer IT-Lösung als Unterstützung für die verbesserte Steuerung in den Eingangszonen nochmals beleuchtet.

Die Weisung tritt mit Ablauf Ihrer Gültigkeit außer Kraft.

5. Haushalt

Entfällt

6. Beteiligung

Der Hauptpersonalrat und die Hauptschwerbehindertenvertretung wurden beteiligt.