

# Weisung 202404002 vom 03.04.2024 – Gemeinsame Aufgabenwahrnehmung im integrierten Kundenportal SGB III

**Laufende Nummer:** 202404002

**Geschäftszeichen:** KPI4 – 6801.4 / 6818.4 / 6901.4

**Gültig ab:** 03.04.2024

**Gültig bis:** unbegrenzt

**SGB II:** Information

**SGB III:** Weisung

**Familienkasse:** Weisung

## **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
- Weisung 202312008 vom 09.12.2023 – Weiterentwicklung der Anliegensbearbeitung für Arbeitnehmerkunden SGB III: Beendigung des qualifizierten Routings zum 31.03.2024 (Archiviert, Abgelaufen am 31.03.2024)
- Weisung 202403006 vom 18.03.2023 - Automatischen Übernahme von Arbeitsunfähigkeitsanzeigen aus dem Onlineportal



---

**Mit den Weisungen zum qualifizierten Routing in der Arbeitnehmertelefonie hat die BA auf verändertes Kundenverhalten aus der Corona-Pandemie und der zunehmenden Digitalisierung reagiert. Es zeigt sich jedoch, dass mit der Bearbeitung von ausschließlich einem Echtzeitkanal je Einheit besser umgegangen werden kann. Daher wird die Rufkreistelefonie mit Ablauf des 31.03.2024 beendet. Stattdessen werden andere Aufgaben durch die Eingangszonen bearbeitet. Gleichzeitig enden die telefonischen Servicezeiten in den SC künftig freitags um 14Uhr.**

## **1. Ausgangssituation**

Die Weisung 202312008 vom 09.12.2023 – Weiterentwicklung der Anliegensbearbeitung für Arbeitnehmerkunden SGB III: Beendigung des qualifizierten Routings zum 31.03.2024 (Archiviert, Abgelaufen am 31.03.2024) schuf die Grundlage für die Beendigung der Rufkreistelefonie in den Eingangszonen und informierte über die Notwendigkeit, der Verschiebung von Kundenkontakten auf den Kanälen online, telefonisch und persönlich mit entsprechenden Maßnahmen außerhalb der Telefonie zu begegnen. Für die Lösungserarbeitung wurde unter anderen die Expertise der Kompetenz-Regionaldirektionen Kundenportal und der Regionalleitungen Service Center herangezogen.

## **2. Auftrag und Ziel**

In Einklang mit der Idee des integrierten Kundenportals werden die Agenturen für Arbeit, konkret die Eingangszonen SGB III, in Folge der Kanalverschiebung, dauerhaft mit Kundenanliegen außerhalb der Telefonie betraut. Im Fokus stehen hierbei vor allem Aufgaben aus dem präferierten Onlinekanal (inkl. freier E-Mails), welche bisher weitestgehend durch die Service Center erledigt wurden. Mit der gemeinschaftlichen Wahrnehmung soll der Kundenerwartung nach einer zeitnahen Bearbeitung entsprechender Vorgänge entsprochen werden. Darüber hinaus finden diese Aufgaben nicht in Echtzeit statt und können daher als teilweise disponibel betrachtet werden.

Für den Start werden konkret die Aufgaben der Bearbeitung von

- Telefonischen Arbeitsuchendmeldungen
  - frei formulierte und an die Liegenschaftspostfächer übersandte E-Mails
  - eService Veränderungsmitteilungen zur Arbeitsunfähigkeit
- durch die Eingangszone übernommen.



Die weiteren Online-Vorgänge, d.h. übersandte Kontaktformulare, alle weiteren eService Veränderungsmitteilung sowie Postfachnachrichten (Leistungspostfach) verbleiben im Service Center. Im Rahmen der Vorbereitungsarbeiten zur Aufgabenverlagerung wurden die täglichen und wöchentlichen Anruferkurven bewertet. Am Freitagnachmittag steht der notwendige Personaleinsatz in einem unwirtschaftlichen Verhältnis zum Anrufervolumen. Gleichzeitig erhöht dies die Attraktivität der Arbeit in den Service Center und damit die Rekrutierungsperspektive. Daher werden die Telefoniezeiten der Service Center in den Rechtskreisen SGB II, SGB III (inkl. technischen Support) und der Familienkasse mit Inkrafttreten dieser Weisung freitags um 14Uhr beendet (§ 3 Abs. 5 der DV Service Center bleibt davon unberührt). Um auf Veränderungen auf den Kanälen oder regionale Besonderheiten in der Struktur der Eingangszonen zu reagieren, findet regelmäßig ein Austausch zwischen KPI4, den Regionaldirektionen sowie den Regionalleitungen Service Center statt. Damit kann auf aktuelle ggf. regionale Entwicklungen reagiert werden. Aktuell werden bundesweit bereits verschiedene zentrale und regionale Ansätze z.B. zur Terminierung in den Eingangszonen, der Reduzierung der Nutzung von freien E-Mails oder zur virtuellen Zusammenarbeit mehrere Eingangszonen erprobt, die vielfältige Erkenntnisse für die Aussteuerung der drei Zugangskanäle liefern werden. Diese Erkenntnisse sowie die ersten Ergebnisse des Zukunftsprojektes operativ der BA werden aktuell gemeinsam mit dem Teilprojekt Kundenportal des Zukunftsprojektes operativ bewertet, mit dem Ziel die Ansätze zu identifizieren, die frühestmöglich erprobt werden sollten. Das Kundenportal wurde damit bewusst zu Beginn des Zukunftsprojektes operativ mit hoher Priorität an den Beginn gestellt. Gemeinsames Ziel mit dem Zukunftsprojekt operativ ist es eine gesamthafte Lösung für das Kundenportal – auch im Zusammenwirken mit dem Operativen Service zu entwickeln. Dieses bildet dann die Grundlage für das Fachkonzept „Integriertes Kundenportal“.

## **Regelungen**

Für die Übergabe der telefonischen Arbeitssuchendmeldungen wird auf das bestehende Verfahren zwischen Eingangszone und Service Center (Bereitstellung und Buchung von Terminen in ATV-Kalendern bzw. Erstellung einer VerBIS Aufgabe zur Bearbeitung (AzB)) verwiesen. Die entsprechenden Spezifika zu ATV werden aus dem nicht mehr erforderlichen „Leitfaden qualifiziertes Routing nach Anliegen“ in die weiterhin zur Verfügung gestellte Arbeitshilfe zur Einrichtung eines ATV-Kalenders (Qualifiziertes Routing) (PDF, Stand 18.01.2023) überführt. Die Bereitstellung der weiteren Vorgänge erfolgt b.a.w. über Outlook-Postfächer. Hierfür werden die bestehenden Postfächer der fünf Service Center-Regionen verwendet, welche bereits während der Pandemie genutzt wurden. Damals vergebene Berechtigungen sind zu überprüfen.

Das Verfahren sowie die Handhabbarkeit werden nach der Umstellung beobachtet und bei Notwendigkeit auf eine zukunftsorientiertere Lösung hingewirkt.

Die statistische Erfassung der bearbeiteten Vorgänge (Geschäftsvorgang) erfolgt analog der fachlichen Arbeitshilfe BEO (PDF, Stand 14.12.2023).

Für die Löschung der bearbeiteten E-Mails und die Bewertung der o.g. regionalen Situation sind die Vorgänge innerhalb der Outlookstruktur mit der Outlook-Standardfunktion „QuickStep“ zu kennzeichnen. Hierfür wird eine Arbeitshilfe im BA-Intranet zur Verfügung gestellt.

### **3. Einzelaufträge**

#### **Die Regionaldirektionen**

- unterstützen und begleiten die Agenturen für Arbeit
- stellen sicher, dass in den Agenturen für Arbeit und die dortigen Teams der Eingangszone entsprechende Outlook-Verteiler existieren, welche als Grundlage für die Berechtigung zur Nutzung der Outlook-Postfächer dienen
- melden die entsprechenden Outlook-Verteiler konsolidiert für Ihren Regionaldirektionsbezirk bis 09.04.2024 an die jeweilige Service Center Regionalleitung.

#### **Die Agenturen für Arbeit**

- stellen ATV-Serviceplätze für die Terminierung von Arbeitslos-/Arbeitssuchendmeldungen nach einheitlichen Namenskonventionen (Team-Name: BewA RR) im erforderlichen Umfang zur Verfügung und deren Bearbeitung sicher
- beachten die geltenden Gesprächsleitfäden und Arbeitshilfen
- bearbeiten die Online-Vorgänge.  
Als Grundlage für die Bearbeitung können die E-Mail-Bearbeitungsarbeitshilfen (qualitativer Mindeststandard) verwendet werden.  
Für die Kommunikation mit Kundinnen und Kunden stehen Textbausteine zur Verfügung, welche inhaltlich zur Wahrung des Datenschutzes nicht überschritten werden dürfen.  
Zur Sicherstellung der o.g. Qualitätsstandards und für die Einrichtung der „Quicksteps“ wird eine Einbindung der IT-Fachbetreuende aus dem Aufgabengebiet Eingangszone empfohlen.
- stellen die Qualität in der E-Mail in der E-Mail-Bearbeitung



- melden die entsprechenden Outlook-Verteiler für die Weitergabe an die Service Center Regionalleitung bis 05.04.2024 an die jeweils verantwortliche Regionaldirektion.

### **Die Regionalleitungen Service Center**

- unterstützen die jeweilige Regionaldirektion bei der Rechtevergabe auf die Outlookpostfächer.

### **Die Service Center**

- übergeben die o.g. Vorgänge per ATV-Termin / AzB bzw. in den o.g. Outlookpostfächern in dem jeweiligen Unterordner der Agentur für Arbeit an die Eingangszone. Die Nutzung von entsprechenden Outlook-Regeln wird hierfür empfohlen.
- beachten die geltenden Gesprächsleitfäden und Arbeitshilfen.

## **4. Info**

Das bisher im Intranet veröffentlichten Dokument „Leitfaden qualifiziertes Routing nach Anliegen (PDF, Stand 13.10.2023)“ wird mit Ablauf des 31.03.2024 entfernt. Die organisatorische Regelung für Mitarbeitende in den Eingangszonen, welche bisher die Aufgabe der Telefonie wahrnahmen und in Folge dessen nach jeweils sechzig Minuten Tätigkeit in der Telefonie für fünf Minuten ihre Arbeit unterbrechen konnten (bezahlte Arbeitsunterbrechung), wird mit Ablauf des 31.03.2024 aufgehoben. Die mit der Weisung 202312008 vom 09.12.2023 – Weiterentwicklung der Anliegensbearbeitung für Arbeitnehmerkunden SGB III: Beendigung des qualifizierten Routings zum 31.03.2024 (Archiviert, Abgelaufen am 31.03.2024) angekündigten technischen Umstellungsarbeiten an den RGS-Gruppen sowie am Voxtron Communication Center (VCC) können ab 01.04.2024 umgesetzt werden.

## **5. Haushalt**

Entfällt

## **6. Beteiligung**

Der Hauptpersonalrat wurde beteiligt.