

Weisung 202404007 vom 26.04.2024 – Unterstützung der E-Mail-Bearbeitung im Kundenportal mit der Anwendung „MOVE“

Laufende Nummer:	202404007
Geschäftszeichen:	KPI4 – 6801.2 / 6901.2
Gültig ab:	29.04.2024
Gültig bis:	31.12.2024
SGB II:	nicht betroffen
SGB III:	Weisung
Familienkasse:	nicht betroffen

Den Führungskräften des Kundenportals wird für die Bündelung von Online-Vorgängen innerhalb von E-Mail-Postfächern die Anwendung MOVE zur situativen Nutzung zur Verfügung gestellt.


1. Ausgangssituation

Die Agentur für Arbeit und insbesondere das Kundenportal erreichen über die unterschiedlichen Online-Kanäle verschiedenste Anfragen von Kundinnen und Kunden. Dies können z.B. eService Veränderungsmitteilungen, Nachrichten aus dem Postfachservice (Leistungspostfach), Kontaktformulare oder frei formulierte E-Mails sein.

Nicht selten kommt es hierbei seitens der Kundinnen und Kunden zu mehrfachen Anfragen, welche über unterschiedliche Kanäle übersandt werden.

2. Auftrag und Ziel

Die Bearbeitung von Online-Vorgängen soll grundsätzlich unter Beachtung der Liegezeiten, von zeitkritischen Vorgängen (z.B. Arbeitsaufnahmen zum Monatswechsel) und aus Fairness-Gründen unter dem Aspekt „First In – First Out“ bearbeitet werden. Gleichwohl zeigen Erfahrungswerte, dass bei mehrfachen Anfragen von Kundinnen und Kunden eine Bündelung von mehreren vorliegenden Vorgängen deutliche Synergieeffekte für die Bearbeitung haben kann. Dies resultiert aus dem Wegfall bestimmter Arbeitsschritte wie etwa die Suche nach Kundendaten oder dem Aufruf von Fachverfahren.



Die Bündelung dieser Online-Vorgänge ist mit bestehenden Mitteln innerhalb der verwendeten Postfächer jedoch nur bedingt möglich.

Zur Unterstützung der situativen Bündelung von Vorgängen wird den mit der Steuerung innerhalb des Kundenportals betrauten Führungskräften im Kundenportal die Excel-basierte Lösung „MOVE“ zur Verfügung gestellt. Sofern die Führungskraft sich für eine Anwendung innerhalb der entsprechenden Organisationseinheit entschieden ist neben der Nutzung von MOVE eine einmalige Konfiguration von Outlook durch den, mit der E-Mail-Bearbeitung betrauten, Mitarbeitenden vorzunehmen.

Die Anwendung nebst Anleitung für MOVE und die vorab genannte Konfiguration wird hierbei für die Führungskräfte in der Kundenportalablage veröffentlicht.

Die Berechtigung erfolgt auf Basis der etablierten BA-Rollen.

3. Einzelaufträge

Die Agenturen für Arbeit

- stellen bei Anwendung von MOVE die vorherige Konfiguration von Outlook durch die betroffenen Mitarbeitenden sicher. Hierbei wird die Einbindung der IT-Fachbetreuenden der jeweiligen Einheiten empfohlen.
- wenden die Anwendung MOVE nach eigenem Ermessen an.

Die Service Center

- stellen bei Anwendung von MOVE die vorherige Konfiguration von Outlook durch die betroffenen Mitarbeitenden sicher. Hierbei wird die Einbindung der IT-Fachbetreuenden der jeweiligen Einheiten empfohlen.
- wenden die Anwendung MOVE nach eigenem Ermessen an.

4. Info

Entfällt

5. Haushalt

Entfällt

6. Beteiligung

Der Hauptpersonalrat und die Hauptschwerbehindertenvertretung wurden beteiligt.