

Weisung 202606016 vom 23.06.2026 – Flächendeckender Rollout des Produktes „Antwortvorschläge“ in den Service Centern SGB III

Laufende Nummer: 202606016

Geschäftszeichen: KPI4 – 6801.3/6801.4/6803.3/6805.2

Gültig ab: 23.06.2026

Gültig bis: unbefristet

SGB II: nicht betroffen

SGB III: Weisung

Familienkasse: nicht betroffen

Bezug:

Aufhebung von Regelungen:

Zusammenfassung

Die KI-gestützte Anwendung „Antwortvorschläge“ wird nach erfolgreicher Erprobung und Nutzung von 250 Mitarbeitenden flächendeckend auf alle Service Center (SC) SGB III ausgerollt. Der Rollout erfolgt dabei stufenweise und ist bis zum 30. September 2026 abgeschlossen.

Zunächst einziger Anwendungsfall und damit Leistungsumfang des Produktes bleibt der Anwendungsfall „Beantwortung von elektronischen Nachrichten mittels Postfachnachricht“.

1. Ausgangssituation

Nach erfolgreichem Abschluss der Rollout Stufe 1 mit der Begrenzung auf 250 Anwendende in fünf Standorten im Jahr 2025 wird der Rollout bis zur flächendeckenden Umsetzung in allen SC SGB III fortgeführt und abgeschlossen.

Grundlage ist die zwischenzeitlich positive datenschutzrechtliche Bewertung der Stabsstelle Datenschutz zum flächendeckenden Einsatz in den SC SGB III, sowie die Implementierung

des neuen Rechte-Rollen-Konzepts in Umsetzung der entsprechenden Anforderungen des Informations-Sicherheitsmanagements (ISM).

2. Auftrag und Ziel

Ziel ist es nach wie vor, mit der Anwendung „Antwortvorschläge“, die Mitarbeitenden bei der Beantwortung von elektronischen Nachrichten mittels Postfachnachricht zu unterstützen. Genutzt werden soll die Anwendung bei Nachrichten, die nicht mit Hilfe der AlgPC-Beratungsvermerke bearbeitet werden können, sondern bei denen frei zu formulierende Antworten notwendig sind.

2.1 Inhalte

Schwerpunkt der inhaltlichen Änderungen / Erweiterungen gegenüber der in der Stufe 1 eingesetzten Version ist das neue Rollen-Rechte-Konzept. Mit der Umsetzung eines feingranularen Rechte-Rollen-Konzepts wird zudem die erforderliche Trennung von Mandanten und Domänen, sowie eine deutlich höhere Sicherheit gegenüber Fehlbeantragungen von Rechten erreicht. Durch die Umsetzung entfällt die bisher durch das ISM erteilte Ausnahmegenehmigung für den Betrieb von Antwortvorschläge. Für die ServiceCenter SGB III und die Regionen ergeben sich dadurch folgende Änderungen:

a) Die bisherige AD-Gruppe (Endung „KI-POC“) wird ersetzt durch die neue AD-Gruppe „Z000-AzureCloud-Antwortvorschlaege-SC-SGB3“. Die bisher der alten AD-Gruppe zugeordneten Anwendenden werden automatisiert in die neue migriert. Die alte AD-Gruppe steht danach nicht mehr zur Verfügung.

Der Link zur Umgebung bleibt unverändert.

b) Zur Abwendung von Sicherheitsvorfällen und zur Umsetzung der Auflagen des ISM ist zudem die Freigabe der Bestellung durch eine/n Sondergenehmiger/in erforderlich. Die Freigabe erfolgt dabei stets regionenscharf, d.h. die Sondergenehmiger/innen einer jeden Region können nur Anträge der eigenen Region entscheiden. Die Funktionseinheiten zur Hinterlegung der Sondergenehmiger im IM-Webshop wurden bereits angelegt.

c) Zur Unterstützung der Testaktivitäten des Projektes VLT-CONTACT, sowie des Fachbereichs KPI41, wurde zudem eine neue Rolle „Test“ eingeführt („Z000-AzureCloud-Antwortvorschlaege-TEST-ANW“). Diese Rolle beinhaltet einen ausschließlichen und befristeten Zugriff auf die Testumgebung.

Die neue Rolle dient dabei zur temporären Unterstützung und zum Einbringen von, in den SC vorhandenem, Fachwissen in den Testbetrieb. Die Rolle wird genutzt, wenn seitens des Projekts und / oder Fachbereichs ein Testaufwand identifiziert wird, der eine Beteiligung der Fläche erfordert. Der daraus resultierende Unterstützungswunsch wird von KPI41 über die Regionalleitung an die SC transportiert.

Die Tester werden analog dem unter b) beschriebenen Prozess beantragt, mit dem Unterschied der Sondergenehmigung ausschließlich durch den Fachbereich KPI41.

Weiterhin soll das Produkt inhaltlich dahingehend weiterentwickelt werden, dass eine Erstellung eines Beratungsvermerks aus einem generierten Antwortvorschlag heraus erfolgt. Dadurch entfällt die bisher für Dokumentationszwecke erforderliche zusätzliche Nutzung der AlgPC Beratungsvermerke. Eine Bewertung der Stabsstelle Datenschutz zur Weiterentwicklung liegt aktuell nicht vor.

2.2 Rolloutplanung

Der Rollout erfolgt, wie mit dem Projekt VLT-CONTACT und den Regionalleitungen der SC abgestimmt, in zwei weiteren Stufen:

• Stufe	• Start	• Ende	• Inhalt
• 1	• Bereits abgeschlossen		
• 2	• nach Gremienbeteiligung	• Spätestens 30.06.2026	a. Jeweils Ausdehnung auf das komplette SC in Würzburg, Dortmund, Schwerin und Limburg-Wetzlar b. Hinzunahme der SC Berlin, Rosenheim, Hagen, Hameln und Mainz
• 3	• Frühestens nach Abschluss Stufe 2	• Spätestens 30.09.2026	a. Ausdehnung auf alle weiteren SC in allen fünf Regionen

Eine detaillierte Übersicht über die Stufen und SC ist als Anlage 1, eine Gesamtzeitschiene als Anlage 2 beigefügt.

Sollten sich aus den laufenden Aktivitäten, wie insbesondere den Last- und Performancetests, den Abstimmungen mit dem BfDI oder anderen Erkenntnissen noch Hinderungsgründe ergeben, die dieser Rolloutplanung entgegenstehen, muss diese entsprechend angepasst werden.

2.3 Rolloutvorbereitung und -durchführung

Zum planmäßigen Ablauf des Rollouts sind von den SC und ggf. den Regionalleitungen folgende Vorbereitungen zu treffen:

- 1) Bestellen der Berechtigung „Z000-AzureCloud-Antwortvorschlaege-SC-SGB3“ für die in der jeweiligen Stufe neu hinzukommenden Mitarbeitenden nach Abschluss der Arbeiten zur Umsetzung des neuen Rechte-Rollen-Konzepts gemäß Terminschiene (Anlage 2) in Abstimmung mit KPI41.
- 2) Freigabe der Bestellungen durch die benannten Sondergenehmigenden in regionaler Zuständigkeit
- 3) Planung, Organisation und Durchführung der Befähigungsmaßnahmen für Anwendende (vgl. Anlagen 1 und 2) unter Nutzung der zur Verfügung gestellten Befähigungsunterlage
- 4) Weitergabe des Aufruflinks an alle betroffenen Mitarbeitenden

In der Stufe 2 erfolgt die Durchführung der Befähigungsmaßnahmen für die Multiplikatoren durch das Projekt und den Fachbereich. Zudem werden die Befähigungsmaßnahmen und die Begleitphase für das jeweils erste Team der neuen Standorte von Projekt und Fachbereich durchgeführt. Die weiteren Teams der neuen Standorte werden durch die eigenen Multiplikatoren der Region oder des Standorts befähigt. Die Termine für die Befähigungsmaßnahme und die Begleitphase für das jeweils erste Team werden mit den betroffenen Standorten ab-gestimmt.

Für die Stufe 3 werden zwei Multiplikatoren pro SC durch Projekt und Fachbereich befähigt, alle übrigen Aktivitäten sind von den Regionen und Standorten eigenständig zu planen und durchzuführen.

Die an die inhaltlichen Erweiterungen angepasste Befähigungsunterlage wird den SC rechtzeitig zur Verfügung gestellt.

3. Einzelaufträge

Die SC und Regionalleitungen

- bestellen und genehmigen die erforderliche Berechtigung für die jeweiligen neu zu befähigenden Mitarbeitenden,
- leiten den Aufruflink des Produktes an alle betroffenen Mitarbeitenden weiter
- planen und organisieren in Abstimmung mit KPI41 und VLT-CONTACT die Befähigungsmaßnahmen (Multiplikatorenschulung und jeweils 1. Team der neuen Standorte) der Stufen 2 und Multiplikatorenschulung Stufe 3,
- planen und führen den Rollout der Stufe 3 nach der Befähigung der Multiplikatoren eigenständig durch

Die Mitarbeitenden der SC

- beantworten nach erfolgter Befähigung elektronischen Nachrichten ohne passendes Modul in AlgPC-Beratungsvermerke unter Zuhilfenahme der Antwortvorschläge,
- kontrollieren eigenverantwortlich die vom technischen Anonymisierungsservice identifizierten Sozialdaten auf Richtigkeit und Vollständigkeit und ergänzen nicht automatisch identifizierte Sozialdaten und medizinisch-psychologische Daten für die Anonymisierung
- prüfen die Antwortvorschläge vor Versendung auf Korrektheit der gegebenen Informationen

Das Projekt VLT-CONTACT

- stellt rechtzeitig die Unterlage sowie das Personal für die Befähigungsmaßnahmen zur Verfügung,
- erstellt gemeinsam mit der SC-Organisation und KPI41 eine Befähigungszeitschiene,
- stellt den Betrieb und Second-Level Support der Anwendung „Antwortvorschläge“ sicher

4. Info

Text

5. Haushalt

entfällt

6. Beteiligung

Der Hauptpersonalrat und die Hauptschwerbehindertenvertretung wurden beteiligt.

Anlagen

Übersicht Rolloutplanung

Avisierte Zeitschiene