

Weisung 202001001 vom 02.01.2020 – Weiterentwicklung der Prozesse im Kundenportal

Laufende Nummer:	202001001
Geschäftszeichen:	QUB5 – 6801.4 / 6901.4 / 7007.2
Gültig ab:	02.01.2020
Gültig bis:	31.12.2022
SGB II:	nicht betroffen
SGB III:	Weisung
Familienkasse:	nicht betroffen

Die Gesprächsleitfäden/Arbeitshilfen zum Datenschutz sind an die geltende Rechtslage angepasst. Die Schnittstelle Kundenportal SGB III zum Operativen Service Alg Plus ist aktualisiert. Die befristeten Sofortmaßnahmen der Service Center sind in modifizierter Form in Regelprozesse überführt. Die Schnittstelle Service Center Familienkasse zu den regionalen Familienkassen ist aktualisiert.

1. Ausgangssituation


Das Kundenportal ist ein serviceorientierter Dienstleister für die Kundinnen und Kunden der BA, für die beteiligten Organisationsbereiche in den Agenturen für Arbeit sowie für die gemeinsamen Einrichtungen, die die Dienstleistung Telefonie eingekauft haben.

In Bezug auf die Prozesse der Eingangszonen und Service Center wurden gesetzliche Änderungen sowie Erfahrungen aus den befristeten Sofortmaßnahmen vom 27.09.2019 bis 31.12.2019 berücksichtigt. Es wurden Service Center Regionen und Regionaldirektionen eingebunden.

2. Auftrag und Ziel

2.1 Kontaktcodes für die Service Center

Alle Kundenanliegen in den Service Center werden zur statistischen Erhebung mittels Kontaktcodes klassifiziert. Die Klassifizierungsmöglichkeit steht ab dem Zeitpunkt der Kontaktannahme bis zum Ende der Nachbearbeitungszeit zur Verfügung.



Es werden vereinfachte Kontaktcodes für die Rechtskreise SGB III, SGB II und Familienkasse im BA-Intranet zur Verfügung gestellt.

2.2 Gesprächsgerüste für die Service Center

Um den Gesprächsablauf im Sinne der Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit flüssiger zu gestalten wird standardmäßig bei im Service Center eingehenden Gesprächen auf den Abgleich sowie die Nacherfassung der Kontaktwege (Telefonnummern, E-Mail-Adresse) verzichtet. Bei Datenaufnahmen werden weiterhin die Kontaktwege erfasst bzw. aktualisiert. Auf den Adressabgleich kann nicht verzichtet werden, da Kunden nur durch den Adressabgleich eindeutig authentifiziert werden können. Die Gesprächsgerüste Service Center in den Rechtskreisen SGB III (3.000) sowie SGB II (2.000) wurden aktualisiert.

2.3 Gesprächsleitfaden/Arbeitshilfe Datenschutz

Auf Grund der komplexen und schwer nachweisbaren Voraussetzungen wird auf das rechtliche Konstrukt einer Anscheinsvollmacht bei der Anliegensklärung durch Dritte verzichtet. Die Anscheinsvollmacht wird durch eine Boteneigenschaft ersetzt. Der Gesprächsleitfaden/Arbeitshilfe der Eingangszonen SGB III (1.011) sowie die Gesprächsleitfäden für die Service Center SGB III (3.011) und SGB II (2.011) sind neu aufgelegt und an die geltende Rechtslage angepasst.

2.4 Prozesse in den Eingangszonen und Service Centern

Zur Sicherstellung qualitativ hochwertiger Prozesse sind aktualisierte Arbeitsmittel des Kundenportals im BA-Intranet mit dem Stand 20.01.2020 veröffentlicht.

Gesprächsleitfäden/Arbeitshilfen Eingangszonen

Gesprächsleitfäden Service Center SGB III

EMB-Arbeitshilfen für die Service Center SGB III

Gesprächsleitfäden Service Center Familienkasse

Überblick der Anpassungen:

a) Eingangszonen und Service Center SGB III

1. Erkundigt sich eine Kundin oder ein Kunde nach dem Bearbeitungsstand des Antrages auf Arbeitslosengeld ist bei vollständigen Antragsunterlagen das Ticket zum Bearbeitungsstand auf den voraussichtlichen Anspruchsbeginn abzustellen. Das Ticket ist bei nicht erfolgter Bearbeitung frühestens 7 Kalendertage nach dem voraussichtlichen Anspruchsbeginn zu versenden (GLF/AH EZ 1.301, GLF SC 3.301).

2. Die Anzahl der erforderlichen Anrufversuche bei der Bearbeitung der Online Arbeitsuchendmeldungen wird auf einen Anrufversuch reduziert. Sofern unsere Kundinnen und Kunden bei den Angaben zum Lebenslauf nur den Lebenslaufeintrag „Schulbildung“ nicht genutzt haben, entfällt der Anrufversuch (GLF SC 3.001b).
Zur erweiterten Erprobung des Online-Lotsen ergeht eine gesonderte Regelung.

3. Arbeitsuchendmeldungen die per E-Mail in die Service Center eingehen sind analog dem Prozess der Online Arbeitsuchendmeldung zu bearbeiten (GLF SC 3.001b), EMB-AH Schriftliche Anzeige – Arbeitsuchendmeldung).

4. Kundinnen und Kunden, die per eService Veränderungen anzeigen, erhalten mit Ausnahme von „Mitteilung einer Ortsabwesenheit“ sowie „Umzug und Ortswechsel“ keine zusätzliche Antwort per E-Mail. Die übermittelten Veränderungsmitteilungen werden in der Ereignishistorie der eServices Geldleistungen archiviert und können von der Kundin bzw. dem Kunden jederzeit eingesehen werden (EMB-AH Abmeldung in Arbeit).

5. Zur Sicherstellung der Kassensicherheit sind auf Basis der Kassen- und Einzugsbestimmungen der BA (KEBest DA 6.3 und VV-ZBR BHO Nr. 4.7) alle eingehenden eService Veränderungsmitteilungen, Postfachnachrichten und E-Mails, welche Auswirkungen auf zahlungsrelevante Daten haben, an die eAkte zu übergeben. Dies betrifft Änderungen an der Zahlungsverbindung, Änderungen an dem Namen und der Anschrift bei Zahlungsanweisung zur Verrechnung sowie alle Veränderungsanzeigen mit Auswirkungen auf Beginn, Ende, Dauer und Höhe der Leistung (EMB-Arbeitshilfen).

6. Sollte sich das per E-Mail, per Postfachnachricht oder eService gesendete Kundenanliegen zwischenzeitlich auf anderem Wege erledigt haben und keine Nachweispflichten (z.B. hinsichtlich Fristwahrung und Mitwirkungspflicht) bestehen ist keine Dokumentation erforderlich (EMB-AH Grundsätzliche Rahmenbedingungen).

b) Service Center Familienkasse

Trotz Erstellung einer Kassenanordnung kann zusätzlich ein Ticket an die regionale Familienkasse gesendet werden, wenn es sich beim Anliegen um eine Bearbeitungsstandanfrage handelt (GLF 4.002).

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

Entfällt

5. Haushalt

Entfällt

6. Beteiligung

Entfällt

gez.

Unterschrift