

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)

Laufende Nummer:	201907010
Geschäftszeichen:	QUB 5 – 6805.2
Gültig ab:	10.07.2019
Gültig bis:	unbegrenzt
SGB II:	nicht betroffen
SGB III:	Weisung
Familienkasse:	nicht betroffen

Die vorliegende Weisung regelt die organisatorischen und fachlichen Rahmenbedingungen zur Einführung der zentralen Steuerungssoftware Voxtron Communication Center (VCC) in den zentral gesteuerten Telefonservices (Service Center der Bundesagentur für Arbeit für die Rechtskreise SGB II, SGB III und Familienkasse).

1. Ausgangssituation

In den Service Centern SGB II, SGB III und im Service Center Familienkasse erfolgt die Zugangssteuerung der Kundenanliegen vorrangig über Customer Interaction Express (CIE) der Firma Avaya bzw. die vorhandenen Telefonanlagen. Im Rahmen der Erneuerung der Service Center Plattform erfolgte eine Ausschreibung mit Zuschlagserteilung im Mai 2017 an die Firma Computacenter und IP Dynamics für das Produkt Voxtron Communication Center (VCC).

Im Rahmen der 8-wöchigen Pilotierungsphase in den Service Centern (Rechtskreis SGB III) der Region Nord wurde Voxtron Communication Center erfolgreich getestet und damit weiterführende Erkenntnisse für den Flächenrollout gewonnen. Neben der Einführung der neuen Steuerungssoftware wurde Skype for Business als neue Telefonplattform verpflichtend eingesetzt. Skype for Business wird zur externen Kommunikation mit dem Kunden lediglich im



Bereich der Telefonie eingesetzt. Zur internen Kommunikation stehen die Standardfunktionalitäten der Skype for Business Plattform zur Verfügung.

2. Auftrag und Ziel

Mit dem VCC wird eine benutzerfreundliche Anwendung für die zentral gesteuerten Telefonservices eingeführt, die durch funktionale Erweiterungen und Schnittstellenanbindungen an zentrale Fachverfahren (STEP, BADiV, Dienststellenservice) der Bundesagentur für Arbeit das Anwendungsspektrum erweitert, Daten für Reporting generiert und Arbeitsprozesse optimiert. Die bisherige Lösung CIE wird bundesweit abgelöst.

2.1 Nutzungsverpflichtung

VCC ist eine webbasierte Anwendung, die in allen zentral gesteuerten Telefonservices (Mandanten) zu nutzen ist. Neben der Einführung der neuen Steuerungssoftware VCC ist beabsichtigt Skype for Business für den Bereich der Service Center als neue Telefonplattform verpflichtend einzusetzen. Skype for Business wird zur externen Kommunikation mit dem Kunden lediglich im Bereich der Telefonie eingesetzt. Zur internen Kommunikation stehen die Standardfunktionalitäten der Skype for Business Plattform zur Verfügung, d.h. z.B. Chat, Statusanzeige. Diese sind jedoch nicht verpflichtend als Arbeitsmittel zu nutzen.

2.2 Organisatorische und fachlich-inhaltliche Ausrüstung

Im Rahmen der Einführung von VCC bleiben die organisatorischen Regelungen sowie fachlichen Kernaufgaben der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unverändert.

2.3 Rollen- und Berechtigungskonzept

Alle VCC-Anwenderzugriffe werden über Berechtigungen gesteuert und im IM-Webshop (Identity Management) verwaltet. Die Festlegungen erfolgen im Rahmen eines Berechtigungskonzeptes. Die Festlegung der Rollen richtet sich nach der jeweiligen Funktion der Anwenderinnen und Anwender.

Die Beantragung von Berechtigungen ist entsprechend den Vorgaben des Berechtigungskonzeptes mittels IM Webshop vorzunehmen. Eine korrekte Beantragung liegt in der Verantwortung der Führungskraft.

2.4 Einweisung der Anwenderinnen und Anwender

Die betroffenen Anwenderinnen und Anwender werden im Rahmen einer weitreichend vorangehenden Qualifizierung in das Voxtron Communication Center eingewiesen.

Grundlage ist eine Präsenzschiilung durch vorab qualifizierte Multiplikatorinnen und Multiplikatoren, die halbtägig, vorzugsweise im Teamteaching, durchgeführt wird. Damit wird den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Möglichkeit gegeben, die neue Anwendung VCC praxisnah in der mandantenspezifischen Testumgebung zu erproben.

Optional steht ein webbasiertes Training (WBT) zur Verfügung.

Die Führungskräfte der Service Center werden im Rahmen einer Präsenzmaßnahme (Basisfunktionalitäten VCC sowie Steuerungsmöglichkeiten in VCC) sowie zwei ergänzenden Maßnahmen (Skype for Business Konferenzen zum Reporting und Veränderungsmanagement) qualifiziert.

Durch die Änderungen der Telefonie hin zur Nutzung von Skype for Business werden die Multiplikatoren vorab durch die RIM im Rahmen einer IT-Beratung befähigt. Dabei werden für die Tätigkeit erforderliche Funktionalitäten erläutert.

Weitere Einzelheiten ergeben sich aus den Hinweisen zur Qualifizierung vom 12.06.2019 (Anlage).

2.5 Rollout-Termine

Die geplanten Umstellungen erfolgen jeweils am Wochenende vor dem Starttermin. Die Umsetzungstermine lauten:

KW	GoLive-Datum	Mandant / Region / Rechtskreis
29	15.07.2019	Nord SGB II
31	29.07.2019	West SGB III
32	05.08.2019	Südost SGB III
34	19.08.2019	Südwest SGB II
36	02.09.2019	Ost SGB II
37	09.09.2019	Ost SGB III + Support
38	16.09.2019	Familienkasse inkl. ZBA

KW	GoLive-Datum	Mandant / Region / Rechtskreis
41	07.10.2019	West SGB II
42	14.10.2019	Südost SGB II
44	28.10.2019	Region Südwest SGB III

2.6 Technischer Support

Für Fragen aufgrund von Störungen erfolgt der Support durch den User Help Desk der BA (UHD).

Kontaktdaten:

Telefon: +49 800 1003539

Fax: +49911424269

E-Mail: über Anwendung „UHD Info“ oder <http://uhd.web.dst.baintern.de/webformular>

2.7 Fachliche Unterstützung

Die fachliche Betreuung bei der Einführung erfolgt durch das Teilprojekt und den Auftragnehmer.

Die Koordination der Einführung von VCC in den Service Centern SGB II, SGB III und Familienkasse erfolgt durch das Projekt UCC2020 in Zusammenarbeit mit den entsprechenden Steuerungseinheiten.

3. Einzelaufträge

Die Service Center

- nutzen ab dem jeweiligen Umstellungsdatum VCC als neues Steuerungssystem.
- stellen sicher, dass im Vorfeld der Umstellung die erforderlichen Qualifizierungen erfolgreich und zeitnah durchgeführt werden.
- benennen die erforderlichen Multiplikatorinnen und Multiplikatoren und beachten hierbei die personalrechtliche Beteiligung der Personalvertretungsgremien vor Ort.
- veranlassen die erforderlichen Bestellungen für die Skype for Business-Headsets.
- veranlassen die erforderlichen Bestellungen für die relevanten Rechte im IM-Webshop.
- informieren ihre betreuenden Agenturen, Jobcenter (gE) sowie Familienkassen.



4. Info

entfällt

5. Haushalt

entfällt

6. Beteiligung

Der Hauptpersonalrat und die Hauptschwerbehindertenvertretung wurden beteiligt.

gez.

Unterschrift