

# Weisung 202408003 vom 13.08.2024 – Errichtung einer Einheit für den Support im Zusammenhang mit der Verwaltung von Konten im Onlinebereich (OIAM-Administration) in der Familienkasse

**Laufende Nummer:** 202408003

**Geschäftszeichen:** FL - 8525.3 / 8000.14 / 6801.4 / 1460 / 1462 / 2200.2

**Gültig ab:** 14.08.2024

**Gültig bis:** 21.07.2026

**SGB II:** Information

**SGB III:** Weisung

**Familienkasse:** Weisung

## **Bezug:**

- Weisung 202407008 vom 19.07.2024– Einführung einer Administrationsoberfläche für die Verwaltung von Konten im Onlinebereich (OIAM-Administration)

## **Aufhebung von Regelungen:**

- Weisung 202110007 vom 21.10.2021 – Vorläufige Regelungen zur Zuständigkeit Inkasso-Service Familienkasse

---

## **Zusammenfassung**

### **1. Ausgangssituation**

Gesetzliche Neuerungen erfordern die Implementierung eines zukunftsfähigen Systems zur Anmeldung und Registrierung am BA-Portal (OIAM-System) sowie die Einführung einer Administrationsoberfläche für Konten im Onlinebereich (OIAM-Administration). Im Rahmen der Neuentwicklung eines rechtskreisneutralen Identity- und Accessmanagements wird den Kundinnen und Kunden der Familienkasse (FamKa) die Teilnahme am BA-Portal ermöglicht.

## 2. Auftrag und Ziel

Durch die Integration der Familienkasse in das BA-Konto resultieren auf den Ebenen der regionalen Familienkassen (reg. FamKa) (einschl. des ZKGS und der zentralen operativen Services (KiZ-ZenTRUM)), der Service-Center FamKa (SC FamKa) und der FamKa Direktion neue Aufgaben mit unterschiedlichen Ausprägungen der Zuständigkeiten.

Hinsichtlich der Umsetzung der Account- und Profilverwaltung in der FamKa sind dabei folgende Besonderheiten zu beachten:

- Anrufende bei den SC FamKa erhalten den Support durch die SC FamKa. Sofern sich Kundinnen und Kunden des ZKGS nicht an die Hotline des ZKGS, sondern an die SC FamKa wenden, werden diese wie bisher an den ZKGS verwiesen.
- Anrufende beim technischen Support Service-Center erhalten den Support durch das technische Support Service-Center. Sofern sich Kundinnen und Kunden des ZKGS an die Hotline des technischen Supportes wenden, werden diese an den ZKGS verwiesen.
- Zur Konzentration der technischen Expertise bei den Mitarbeitenden der OIAM-Supporteinheit werden Vorgänge, die von den reg. FamKa in eigener Zuständigkeit nicht abgeschlossen werden können (1st-Level für z.B. persönliche und schriftliche Anfragen), an die OIAM-Supporteinheit zur weiteren Bearbeitung weitergegeben (2nd-Level-Support). Eine Weitergabe erfolgt ebenso bei schriftlich im ZKGS eingehenden Anfragen. Anrufende bei der Hotline des ZKGS werden über eine vorgeschaltete Bandansage an die Hotline-Rufnummer der OIAM-Supporteinheit verwiesen.
- Vorgänge, die auch von den Mitarbeitenden der OIAM-Supporteinheit im 2nd-Level-Support nicht abschließend bearbeitet werden können, werden zur technischen Prüfung an das IT-Systemhaus weitergeleitet.
- Der bisher bestehende Zentrale Service (ZS) in der FamKa Direktion ist insbesondere für den Registrierungs- und Administrationsprozess der automatisierten Abrufverfahren für Bezügestellen des öffentlichen Dienstes nach § 68 Abs. 4 EStG zuständig. Über die Benutzeroberfläche zur OIAM-Administration wird auch der Online Dialog für die Bezügestellen (ODBS) im ZS berechtigt. Um den Bezügestellen des öffentlichen Dienstes einen zentralen Support zur Verfügung zu stellen, geht der ZS daher in der OIAM-Supporteinheit zur OIAM-Administration auf.

Die OIAM-Supporteinheit übernimmt damit zukünftig folgende Aufgaben:

- OIAM-Support (1st- und 2nd-Level) für sämtliche Fallgestaltungen des technischen Supports für den ZKGS,
- OIAM-Support (2nd-Level) für technische Supportanfragen, die von den reg. FamKa im 1st-Level-Support nicht gelöst werden können und
- OIAM-Support (1st- und 2nd-Level) für sämtliche Fallgestaltungen technischer Supportanfragen im Zusammenhang mit dem Bezügestellenservice sowie Anlage und Vergabe von Berechtigungen für die Mitarbeitenden der Bezügestellen, welche die automatisierten Abrufverfahren nutzen wollen.

Die OIAM-Supporteinheit wird im Fachbereich 21 - Kooperationen der FamKa Direktion verortet, da alle Vorgänge des 2nd-Level-Supports (mit Ausnahme der bei den SC FamKa eingehenden Anrufe) in dieser Einheit bearbeitet werden und ein Großteil der zu erwartenden Supportvorgänge aller Voraussicht nach Kundinnen und Kunden betrifft, deren Fälle besonders schützenswert sind und die daher im ZKGS bearbeitet werden. Um diesem besonderen Schutzbedürfnis Rechnung zu tragen, haben die Mitarbeitenden der reg. FamKa sowie der SC FamKa auf diese Fallkonstellationen keinen Zugriff.

Bis zur Veröffentlichung eines neuen Fach- und Organisationskonzeptes für die Familienkasse wird interimswise die OIAM-Supporteinheit insgesamt folgende Dienstposten nutzen:

- Führungskraft TE III – Teamleiter/-in Kindergeld in der Bundesagentur für Arbeit
- Fachkraft Kindergeld in der Bundesagentur für Arbeit
- Fachassistent/-in Kindergeld in der Bundesagentur für Arbeit

Die oben genannten Aufgaben der OIAM-Supporteinheit entsprechen den Anforderungen der vorgesehenen tarifierten Dienstposten.

#### Prozesse und Schnittstellen

Die Mitteilung eines Support-Anliegens durch Kundinnen und Kunden kann auf vielfältigen Eingangskanälen erfolgen: Über persönliche Vorsprachen, auf schriftlichem Weg (Post, E-Mail), online sowie durch Anrufe in den SC FamKa oder bei der ZKGS-Hotline.

Die Einbindung der OIAM-Supporteinheit erfolgt über folgende Schnittstellen:

- Aus den reg. FamKa bei persönlichen Vorsprachen der Kundinnen und Kunden sowie aus den reg. FamKa und dem ZKGS, sofern der Vorgang auf schriftlichem Weg (per Post, E-Mail oder Ticket) oder Online eingegangen ist und vor Ort nicht abschließend bearbeitet werden kann (2nd-Level-Support).
- Die Weitergabe von Supportvorgängen mit Bezug zu einem Kindergeldfall erfolgt über das Fachverfahren E-AKTE. Hierzu wird aus der Fachanwendung KIWI die BK-Vorlage 0-15 „Ticket-OIAM“ gestartet. Nach Eingabe bzw. Ergänzung der erforderlichen Daten wird das erzeugte BK-Dokument dabei mit dem Dokumenttyp „Ticket KG“ und der Dokumentart „OIAM“ im Status „in Bearbeitung“ an die E-AKTE in den neuen Aktentyp 5012 „Portalkommunikation/Historie“ überführt. Der Bearbeitungsauftrag in der E-AKTE wird auf Grund des an der BK-Vorlage hinterlegten Zielpostkorbs in den Sonderpostkorb (02500-OIAM-Admin) der OIAM-Supporteinheit geroutet. Sofern dem Vorgang Dokumente in Schriftform zu Grunde liegen, sind diese ebenfalls in die E-AKTE in den Aktentyp 5012 „Portalkommunikation/Historie“ zu überführen (E-AKTE Drucker, Outlook-Plugin).
- Bei Vorgängen, denen kein Kindergeldfall zu Grunde liegt (Supportvorgänge im Zusammenhang mit dem Bezügestellenservice) erfolgt die Weitergabe über eine E-Mail an die OIAM-Supporteinheit. Hierzu wird aus der Fachanwendung KIWI ebenfalls die BK-Vorlage 0-15 „Ticket-OIAM“ gestartet, welche nach Eingabe der erforderlichen Daten in diesen Fällen eine verschlüsselt zu versendende E-Mail an das Postfach der OIAM-Supporteinheit \_BA-Familienkasse-Direktion-OIAM-Admin erstellt. Sofern dem Vorgang Dokumente in Schriftform zu Grunde liegen, sind der E-Mail entsprechende Ausdrucke als PDF-Dateien beizufügen.
- Jeder Kundenkontakt ist zudem in der Kundenkontakthistorie im IT-Fachverfahren KIWI unter Auswahl der Kontaktperson „Berechtigte(r)“ sowie der Vorgangsart „Sonstige FamKa“ zu dokumentieren.
- Kontaktaufnahmen hinsichtlich der Supportvorgänge im Zusammenhang mit dem Bezügestellenservice sind durch die Mitarbeitenden der OIAM-Supporteinheit in der Fachanwendung MOFA bei der jeweiligen Bezügestelle zu dokumentieren.
- Sofern Supportanfragen (2nd-Level) auch durch die Mitarbeitenden der OIAM-Supporteinheit nicht abschließend bearbeitet werden können, werden diese direkt und ohne Einbindung des UHD zur technischen Überprüfung an das IT-Systemhaus (3rd-Level-Support) weitergegeben. Hierbei kommt der Action Request Systems



(ARS) Web Client zur Anwendung, welcher auch von den technischen SC FamKa sowie dem UHD verwendet wird.

Nach Abschluss der Bearbeitung des Vorganges im IT-Systemhaus informiert dieses wiederum die OIAM-Supporteinheit über das Ergebnis. Im Anschluss nimmt diese telefonisch (ggf. auch schriftlich) Kontakt zu der Kundin bzw. dem Kunden auf, um über den Sachstand und das ggf. weitere Vorgehen zu informieren. Eine entsprechende Rückmeldung an die Kundinnen und Kunden erfolgt immer auch dann, wenn eine 2nd-Level-Supportanfrage durch die OIAM-Supporteinheit abschließend bearbeitet wurde. Dies ist ebenfalls in KIWI in der Kundenkontakthistorie zu dokumentieren.

### 3. Einzelaufträge

Die reg. FamKa und die zentralen operativen Services (KiZ-ZenTRUm)

- informieren ihre Mitarbeitenden über die Zuständigkeiten für Anfragen zum BA-Konto und FamKa-Profil und
- stellen die unverzügliche Weitergabe von Anfragen, die nicht in eigener Zuständigkeit bearbeitet werden können (2nd-Level-Support), über die oben bezeichnete BK-Vorlage an die Supporteinheit sicher.

Der ZKGS

- informiert die Mitarbeitenden über die Zuständigkeit der Supporteinheit für Anfragen zum BA-Konto und FamKa-Profil in allen Ausprägungen (1st- und 2nd-Level) und
- stellt die unverzügliche Weitergabe von Anfragen zum BA-Konto und FamKa-Profil über die oben bezeichnete BK-Vorlage an die Supporteinheit sicher.

Die FamKa Direktion

- vergibt die erforderlichen Berechtigungen für die OIAM-Administration-Oberfläche, das Fachverfahren KIWI sowie den Basisdienst E-AKTE an die Mitarbeitenden der Supporteinheit.
- stellt eine BK-Vorlage zur Verfügung, über die Vorgänge des 2nd-Level-Supports aus den regionalen Familienkassen, sowie Vorgänge des 1st- und 2nd-Level-Supports des ZKGS an die Supporteinheit weitergeleitet werden können.
- stellt die infrastrukturellen Voraussetzungen her und sorgt für eine bedarfsgerechte Arbeitsplatzausstattung.

- stellt die Befähigung der Mitarbeitenden der Supporteinheit für die einzusetzenden Fachanwendungen sicher.
- zeichnet das Fach- und Organisationskonzept der Familienkasse BA im Rahmen der Fortschreibung hinsichtlich der Errichtung der Supporteinheit nach.

#### **4. Info**

„Die Weisung tritt mit Ablauf ihrer Gültigkeit außer Kraft.“

#### **5. Haushalt**

Die mit der Organisationsänderung verbundenen personalwirtschaftlichen Regelungen erfolgen im Rahmen des vorhandenen Personalhaushaltes 2024. Die zur Umsetzung der organisatorischen Maßnahmen erforderlichen Beschäftigungsmöglichkeiten stehen im Gesamtstellenplan der FamKa zur Verfügung.

Die vorläufig ausgebrachte Stellenanzahl unterliegt der Evaluation der tatsächlich anfallenden Supportvorgänge. Die Überprüfung erfolgt ebenfalls im Rahmen der Erstellung des Fach- und Organisationskonzeptes.

#### **6. Beteiligung**

Der Hauptpersonalrat wurde beteiligt.