

Weisung 202412025 vom 20.12.2024 – Schnittstelle AlgPC Kundenportal SGB III zur E-AKTE

Laufende Nummer: 202412025
Geschäftszeichen: KPI4 – 6801.4 / 6901.4 / 7007.2 / 1460 / 1461
Gültig ab: 08.01.2025
Gültig bis: unbegrenzt
SGB II: nicht betroffen
SGB III: Weisung
Familienkasse: nicht betroffen

Bezug:

-

Aufhebung von Regelungen:

-


Zusammenfassung

Mit der Programmversion 24.02.00 wurde eine Schnittstelle zwischen der Anwendung „AlgPC Beratungsvermerke Kundenportal“ und der E-AKTE im Mandanten SGB III geschaffen. Mit dieser Schnittstelle ist es dem Kundenportal möglich Tickets, welche bisher via Outlook versandt wurden, direkt zielgerichtet in die E-AKTE zu importieren.

Für das Kundenportal und die Operativen Services leistet die neu geschaffene Schnittstelle einen Beitrag zur Reduzierung des derzeitigen Zeitaufwandes für die Weiterleitung sowie Import der Outlook-Tickets und sorgt somit für eine zügigere Bearbeitung der Kundenanliegen.

1. Ausgangssituation

Das Kundenportal ist ein Dienstleister für die Kundinnen und Kunden sowie die operativen Einheiten der Bundesagentur für Arbeit. Dort fallen im Rahmen der Bearbeitung von Kundenanliegen Tickets zur abschließenden Bearbeitung dieser Anliegen für den Operativen



Service an, wenn die Anliegen durch das Kundenportal nicht abgeschlossen werden können. Aktuell werden diese Tickets über das Verfahren Outlook erstellt und an die Operativen Services versandt. Zur Bearbeitung sind diese u.a. zeitaufwändig in die E-AKTE zu importieren. Um diese aufwendige Bearbeitung zu optimieren wurde mit der PRV 24.02.00 die Möglichkeit geschaffen, dass die Mitarbeitenden im Kundenportal Tickets an den Operativen Service nun direkt über die Kundenportal-Anwendung „AlgPC Beratungsvermerke Kundenportal“ in die E-AKTE des je nach Anliegen entsprechend zuständigen Operativen Service importieren können.

2. Auftrag und Ziel

Zur optimierten Erstellung auf Seiten des Kundenportals sowie der damit verbunden einfacheren Bearbeitung aus Sicht der Operativen Services werden Tickets ab sofort über die Kundenportal-Anwendung „AlgPC Beratungsvermerke Kundenportal“ direkt an die E-AKTE übergeben. Die Dokumente werden dabei der Kundenakte zugeordnet und der Bearbeitungsauftrag wird entsprechend der dezentralen Regeln in den für das Kundenanliegen zuständigen Operativen Service geroutet.

Ausgeschlossen sind hierbei Tickets/ Vorgänge zur „Anzeige illegaler Beschäftigung“. Diese werden nach dem aktuellen Verfahren übersandt.

Sollte es zu einem technischen Ausfall der Kundenportal-Anwendung „AlgPC Beratungsvermerke Kundenportal“ kommen, werden die anfallenden Tickets für diesen Zeitraum über Outlook entsprechend des bisher gültigen Verfahrens erstellt und übermittelt.

Prozesse in den Eingangszonen und Service Centern

Zur Sicherstellung qualitativ hochwertiger Prozesse sind aktualisierte Arbeitsmittel des Kundenportals im BA-Intranet mit dem Stand 08.01.2025 veröffentlicht.

Gesprächsleitfäden/Arbeitshilfen Eingangszonen


Gesprächsleitfäden Service Center SGB III

3. Einzelaufträge

Die Agenturen für Arbeit

wenden die aktualisierten Gesprächsleitfäden und Arbeitshilfen zur Erstellung der Tickets über AlgPC Beratungsvermerke Kundenportal an.

Die Service Center



wenden die aktualisierten Gesprächsleitfäden und Arbeitshilfen zur Erstellung der Tickets über AlgPC Beratungsvermerke Kundenportal an.

Die Operativen Services

informieren Ihre Mitarbeitenden über die Neuerung.

4. Info

Entfällt

5. Haushalt

Entfällt

6. Beteiligung

Entfällt

gez.

Unterschrift