

O.7 Service Center SGB II

Erbringung der Serviceleistung gemäß der Beschreibung und dem Inhalt des Service Portfolios des Jahres 2020

ausgewählte modulare Angebote: gewählt – Baustein 1 (Inbound) und Baustein 2 (Lastenverteilung)

Wesentliche übertragene Aufgaben bzw. Befugnisse

Sicherstellung der Erreichbarkeit der gE und Entlastung der operativen Organisationseinheiten in der gE unter dem Vorbehalt der Beachtung und Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften:

- Abschließende Klärung von telefonischen Anfragen und Erteilung von allgemeinen und einzel-fallbezogenen (kundenbezogenen) Auskünften, die die Aufgaben der gE betreffen
- Terminvereinbarung und Unterstützung der gE bei der Terminverwaltung
- Entgegennahme von Erklärungen für die gE
- Datenerfassung und Datenpflege in den von der gE zu nutzenden IT-Verfahren der BA

Zur Wahrnehmung der Aufgaben werden insbesondere folgende Befugnisse übertragen:

- Befugnis zur Erteilung von Auskünften im Namen der gE unter Beachtung der für die gE gel-tenden datenschutzrechtlichen Vorschriften zum Sozial- und Personaldatenschutz sowie zum Schutz von Geschäfts- und Betriebsgeheimnissen; insbesondere
 - allgemeine und einzelfallbezogene Auskünfte zu gegenüber Kunden, Sozialversicherungsträgern und anderen Dritten
 - Öffnungszeiten, Kontaktdaten der gE, Service- und Sprechzeiten der gE und dessen Ge-schäftsstellen.
 - Informationen zu Produkt- und Programmangebot im Rechtskreis SGB II (Fördermöglichkei-ten, Teilnahmevoraussetzungen u.ä.).
 - Erläuterungen zu allgemeinen Verfahrensregelungen und Leistungsvoraussetzungen
 - Auskünfte an Sozialversicherungsträger, Behörden und andere berechnigte Dritte
 - Weiterleitung von Anliegen, die im Servicecenter nicht fallabschließend geklärt werden kön-nen (Ticket zur weiteren Bearbeitung an das betroffene Team)
 - gezielte Unterstützung bei Schwierigkeiten im Online-Kontext, um Kundinnen und Kunden an die Online-Produkte heranzuführen (z.B. digitaler Hauptantrag) sowie fachlicher Support bei Fragen rund um Online-Produkte aus dem Angebot von jobcenter.digital.
 - Auskünfte zu Richtwerten der Bedarfe bezogen auf Unterkunft und Heizung
- Befugnis für Tätigkeiten zur Terminvergabe und -verwaltung der gE

- Terminvereinbarung/-vergabe im Rahmen der terminierten Beratung und Vermittlung und der terminierten Antragsentgegennahme, ggf. mit Belehrung über die Rechtsfolgen bei schuldhafter Säumnis
- Entgegennahme von Terminabsagen, Dokumentation der Absage und der Gründe, Weiterleitung an die gE
- Weiterleitung von Terminwünschen und Vergabe von Terminen
- Aktive Anrufe bei Kundinnen und Kunden, soweit diese gegenüber der gE eingewilligt haben
- Termincheck Antragservice
- Befugnis zur Entgegennahme von Erklärungen zur Weiterleitung an die gE, insbesondere folgender Erklärungen
 - Terminabsagen und Dokumentation der vom Kunden vorgebrachten Gründe
 - Veränderungsmitteilungen des Kunden wie z.B. (Aufzählung nicht abschließend)
 - Beginn und Beendigung von Arbeitsverhältnissen
 - Mitteilung über die Gewährung/den Erhalt anderer Sozialleistungen wie z.B. Rente
 - Mitteilung über Einkommen
 - Mitteilung über Ortsabwesenheit, Prüfung und in Standardfällen ggf. Genehmigung im Auftrag der gE
 - Mitteilung über Umzug/Ortswechsel
 - Mitteilungen zu Änderungen in der Bedarfsgemeinschaft
 - Verzichtserklärungen
 - Fristverlängerungsgesuche
 - Rückmeldungen zu mit der Integrationsfachkraft besprochenen Vermittlungsaktivitäten
 - Aufnahme und Weiterleitung von Förderanfragen
 - Erklärungen und Kundenreaktionen, die dem Kundenreaktionsmanagement zuzuordnen sind (Beschwerden, Lob)
 - Anzeigen von Leistungsmissbrauch
 - Drohungen gegenüber der gE oder einzelnen Beschäftigten der gE mit der Pflicht, diese priorisiert an die gE weiterzuleiten
 - Mitteilungen zu möglicher illegaler Beschäftigung und/oder Leistungsmissbrauch
 - Befugnis zum Versand von Unterlagen auf Anforderung bei der gE, insbesondere
 - Merkblätter und Info-Broschüren

Planungshilfe zur Dienstleistung O.7 - Service Center SGB II

Jobcenter	JCNR	Region	Regionaldirektion	BG-Zahlen letzter Wert	VZA letzter Wert	ZUSVZA letzter Wert	zugrunde liegender Zeitraum																			
JC Göppingen	JC62106	Südwest	BW	6.032	4,85	0	01.09.2021 bis 31.08.2022																			
														Gesamt	Sep 21	OkT 21	Nov 21	Dez 21	Jan 22	Feb 22	Mrz 22	Apr 22	Mai 22	Jun 22	Jul 22	Aug 22
Planung Baustein 1+4 auf Basis historischer Daten																										
Anrufe SC	Anzahl	98.814												7.672	6.335	5.551	6.535	8.248	8.603	8.709	7.747	8.511	10.462	9.813	8.625	
Berücksichtigung in der Planung	Prozent	100,0%												100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
Anruferweiterung an Jobcenter	Anzahl	0												0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Berücksichtigung durch Erhöhung	Prozent	0,0%												0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
Anruferweiterungen	Anzahl	11.864												697	824	0	820	1.072	1.119	1.132	1.007	1.109	1.380	1.278	1.121	
Berücksichtigung durch Abzug	Prozent	100,0%												100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
neu zu erwartendes Volumen	Anzahl	0												0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Anrufe gesamt in der Planung	Anzahl	84.950												6.675	5.511	5.551	5.685	7.174	7.489	7.577	6.740	7.405	9.102	8.537	7.504	
Ziel telefonische Erreichbarkeit	Prozent	55,0%												55%	55%	55%	55%	55%	55%	55%	55%	55%	55%	55%	55%	
erfordert Anzahl Gespräche	Anzahl	46.722												3.671	3.031	3.053	3.127	3.946	4.119	4.167	3.707	4.073	5.066	4.696	4.127	
erfordert Produktivzeit Call	Stunden	7.297,6												573,4	473,5	478,9	488,4	616,3	643,3	650,9	579,0	638,1	781,9	733,4	644,6	
erfordert Produktivzeit Rückrufe	Stunden	22,9												1,8	1,5	1,5	1,5	1,9	2,0	2,0	1,8	2,0	2,5	2,3	2,0	
erfordert Produktivzeit Versand	Stunden	282,2												22,2	18,3	18,4	18,9	23,8	24,9	25,2	22,4	24,6	30,2	28,4	24,9	
erfordert Mitarbeiterkapazität	VZA	6,34												5,7	4,9	5,0	5,1	6,7	7,0	6,2	6,7	6,6	8,6	7,6	6,1	
Begrenzung Ergebnisse auf Volumen und/oder Mitarbeiterkapazität gesamt																										
mögliche Gespräche	Anzahl	46.722												4.079	3.894	3.894	3.894	3.708	3.708	4.264	3.523	3.894	3.708	3.894	4.264	
mögliche Erreichbarkeit	Prozent	55,0%												61%	71%	70%	68%	52%	50%	56%	52%	53%	41%	48%	57%	
erfordert Produktivzeit Call	Stunden	7.297,6												637,1	608,1	603,1	608,1	679,2	679,2	668,1	650,2	603,1	679,2	608,1	668,1	
erfordert Produktivzeit Rückrufe	Stunden	22,9												2,0	1,9	1,9	1,9	1,8	1,8	2,1	1,7	1,9	1,8	1,9	2,1	
erfordert Produktivzeit Versand	Stunden	282,2												24,6	23,5	23,5	23,5	22,4	22,4	25,8	21,3	23,5	22,4	23,5	25,8	
erfordert Mitarbeiterkapazität	VZA	6,34												6,3	6,3	6,3	6,3	6,3	6,3	6,3	6,3	6,3	6,3	6,3	6,3	
Bedarf Volumen Baustein 1+4	berechnet für 12 Monate	7.602,7																								
Bedarf in VZA	Brutto	6,34																								
Gesprächserfüllung (zum Vorjahr)	Prozent	108,4%																								
Wirkung Baustein 2 - Lastverteilung (Anrufvolumen oder Voiceboxen)																										
Empfehlung Anruferweiterung an JC je Arbeitstag	Anzahl Mitarbeiter	3.112												0	0	0	0	238	411	0	134	179	1.268	802	0	
mögliche Gespräche durch JC täglich	Anzahl	0												0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
mögliche gemeinsam erzielte Erreichbarkeit	Prozent																									

Ver Vereinbarung

Anlage zum Dienstleistungseinkauf O.7 2023

Den Planungsdaten liegt der Zeitraum vom 01.10.2021 bis 30.09.2022 zugrunde.

Service Center Freiburg

Jobcenter JC62106 | JC Göppingen

BG-Zahlen 2023 5.642 Laufzeit in Jahren 3

Baustein	Inbound-Telefonie	Stunden	Stunden *	VZA	Erfüllungsgrad	Baustein gewählt
Baustein 1	Inbound-Telefonie	7.043,1	7.043,1	5,87	100,00%	ja
Baustein 2	Lastverteilung zwischen gE und SC **	-	-	-	-	ja
Baustein 3	Voiceboxen außerhalb Servicezeit	0,0	0,0	0,00	-	nein
Baustein 4	Steigerung Anzahl Gespräche	600,2	600,2	0,50	8,62%	ja
Baustein 5	Outbound-Telefonie	0,0	0,0	0,00	-	nein
Baustein 6	E-Mail-Bearbeitung	0,0	0,0	0,00	-	nein
Baustein 7	Sachbearbeitung	0,0	0,0	0,00	-	nein
Gesamt		7.643,4	7.643,4	8,37		

* Bei ausgewähltem Zeitraum < 12 Monate auf 12 Monate hochgerechnet

sonstige Vereinbarungen

** Ausgestaltung im Rahmen der individuellen Absprache zwischen gE und SC

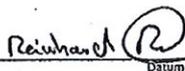
Baustein 2 - Konkretisierung: Das JC Göppingen wählt Baustein 2, Weiterleitung von Voiceboxen. Es werden ca. 53 Gespräche täglich durch das JC erforderlich sein, um eine gemeinsame Erreichbarkeit von 70% zu erzielen. Das Postfach wird von der gE definiert und per Mail bis 30.11.2022

Unterschrift Service Center



Datum 07.11.2022

Unterschrift Jobcenter



Datum 07.11.2022

nachrichtlich (mögliches Szenario 2023): es entstehen voraussichtlich folgende Kosten im ersten Laufzeitjahr

	Gesamt	BG-Grundpreis	Volumenpreis
Kosten bei Laufzeitvariante 1 Jahr	550.731,60 €	174.876,32 €	378.055,28 €
Kosten bei Laufzeitvariante 2 Jahre	535.143,20 €	169.260,00 €	366.883,20 €
Kosten bei Laufzeitvariante 3 Jahre	528.849,60 €	166.551,84 €	362.297,76 €

Auszug aus dem Gesamtkatalog der Dienstleistung O.7

Baustein 1 Inbound-Telefonie – Annahme von telefonischen Kundenanfragen

- z.B.
- Erteilung allgemeiner Auskünfte ohne Kundenbezug
 - Fallbezogene Auskünfte mit Kundenbezug
 - Informationen und Anliegen der Anrufer/Anrufer entgegennehmen und in den entsprechenden Fachverfahren dokumentieren, ggf. per Aufgabe, e-Mail-Import oder Outcall-Ticket betreffen
 - Team-Informationen
 - Aufnahme und ggf. Bearbeitung von Veränderungsmeldungen der Kunden/Kunden und Berechtigten
 - Versand von Unterlagen
 - Kundenaktionsmanagement
 - Gebührentarife
 - Terminierung

Baustein 2 Lastverteilung zwischen gE und SC

- z.B.
- Aufteilung von Anrufen
 - Aufteilung von Voiceboxen

Baustein 3 Voiceboxen außerhalb der Servicezeit

Baustein 4 Steigerung der Anzahl von Gesprächen

Baustein 5 Outbound-Telefonie – existierende Anrufe zu vordefinierten Themen an ausgewählte Kundengruppen

- z.B.
- Outbound
 - Aufnahme von Datenätzen
 - Terminierung

Baustein 6 Bearbeitung digitaler Kundenanfragen (E-Mail, Postfachnachrichten)

Baustein 7 Sachbearbeitung von Überschneidungsmeldungen (OAL G B)