

Interne Revision

Revision SGB II

Bericht
gemäß § 49 SGB II

Service Center
Überregionale Revision

Inhaltsverzeichnis

| | |
|---|---|
| 1. Revisionsauftrag | 1 |
| 2. Zusammenfassung | 1 |
| 3. Revisionsergebnisse | 2 |
| 3.1 Maßnahmen der Service Center SGB II zur Sicherstellung ihrer Dienstleistungen | 2 |
| 3.1.1 Telefonische Erreichbarkeit und fallabschließende Erledigungsquote | 2 |
| 3.1.2 Qualitätssicherung | 5 |
| 3.2 Zusammenarbeit und Kommunikation | 6 |
| 3.3 Notfallregelungen | 7 |
| 3.4 Befragung zu Entlastungseffekten und Optimierungsmöglichkeiten | 7 |
| 3.5 Ergebnisse der Kundenbefragungen | 8 |

Anlage

Abkürzungsverzeichnis

1. Revisionsauftrag

Der Vorstand der Bundesagentur für Arbeit hat in Abstimmung mit dem Bundesministerium für Arbeit und Soziales die Interne Revision SGB II beauftragt, das Thema „Service Center“ im Bereich der SGB II - Telefonie zu prüfen.

Durch die Revision sollte festgestellt werden, ob die Service Center SGB II die Erwartungen an eine hohe telefonische Erreichbarkeit und fallabschließende Erledigungsquote der Kundenanliegen im Erstkontakt sowie an eine deutliche Entlastung der gE durch ihre Dienstleistungen erfüllen.

Daraus ergaben sich folgende Zielfragen:

- Welche Vorkehrungen haben die Service Center SGB II getroffen, um die mit dem Service-Level-Agreement zugesicherte telefonische Erreichbarkeit und die fallabschließende Erledigungsquote der Kundenanliegen sicherzustellen? Welche Maßnahmen sollen die Erreichbarkeit zu Spitzenzeiten (Montage, Freitage, Monats-/Quartalswechsel) sicherstellen? Sind die kalkulierten Stellen besetzt und ist die Kalkulation auskömmlich? Wird die Umsetzung der Maßnahmen im Rahmen der Fachaufsicht überwacht und wird deren Wirkung nachgehalten?
- Welche Instrumente werden zum Zwecke der Qualitätssicherung eingesetzt und führen Erkenntnisse aus der Qualitätssicherung dazu, dass wirksame Maßnahmen eingeleitet und nachgehalten werden?
- Verfügen die Service Center SGB II über ein Notfallkonzept zur Aufrechterhaltung der Dienstbereitschaft bei Ausfällen oder Störungen der IT-Fachverfahren und wurde dieses auf seine Wirksamkeit getestet?
- Ergeben sich aus der Sicht der gemeinsamen Einrichtungen durch die Inanspruchnahme der Dienstleistungen der Service Center SGB II deutlich spürbare Entlastungseffekte? Wo werden Optimierungsmöglichkeiten gesehen?

Die Beurteilung von IT-Kontrollen sowie datenschutzrechtlicher Aspekte war nicht Gegenstand dieser Revision.

2. Zusammenfassung

Die Service Center sind gut aufgestellt, um ihre Aufgaben effizient und entsprechend den qualitativen Standards zu erbringen. Sie hatten in den geprüften gemeinsamen Einrichtungen eine hohe Akzeptanz. Die Inanspruchnahme ihrer Dienstleistungen führte nach Einschätzung der gemeinsamen Einrichtungen zu spürbaren Entlastungseffekten sowie zu mehr Professionalität und Wirtschaftlichkeit gegenüber der selbst durchgeführten Telefonie.

- Die Service Center ergriffen vielfältige Maßnahmen zur Sicherstellung der vereinbarten Dienstleistungen und zur Qualitätssicherung. Hinsichtlich der telefonischen Erreichbarkeit führten diese noch nicht zum gewünschten Erfolg (Ziffer 3.1). ◆

Interne Revision

- Die Kommunikation zwischen den Service Centern und den gemeinsamen Einrichtungen erfolgte regelmäßig bzw. anlassbezogen und umfassend. Sie unterstützte eine effektive Zusammenarbeit zwischen den Beteiligten (Ziffer 3.2). ●
- Die Service Center nutzten bei Ausfällen oder Störungen der Telefonie und der IT-Fachverfahren nach eigenen Angaben die zentral vorgegebenen Notfallregelungen (Ziffer 3.3). ●
- Die Service Center hatten in den geprüften gemeinsamen Einrichtungen eine hohe Akzeptanz. Ihre Dienstleistungen führten nach Einschätzung der gemeinsamen Einrichtungen zu spürbaren Entlastungseffekten (Ziffer 3.4).
- Die Kundenbefragungen des Zentrums für Kunden- und Mitarbeiterbefragungen zur Erreichbarkeit der Service Center und zur Zufriedenheit der telefonischen Klärung der Anliegen ergaben, dass die gE mit eigener Telefonie von den Kunden geringfügig besser bewertet wurden, als die, die ihre Telefonie von einem Service Center durchführen ließen (Ziffer 3.5).

3. Revisionsergebnisse

3.1 Maßnahmen der Service Center SGB II zur Sicherstellung ihrer Dienstleistungen

Die Service Center ergriffen vielfältige Maßnahmen zur Sicherstellung der vereinbarten Dienstleistungen und zur Qualitätssicherung. Hinsichtlich der telefonischen Erreichbarkeit führten diese noch nicht zum gewünschten Erfolg.

3.1.1 Telefonische Erreichbarkeit und fallabschließende Erledigungsquote

Die Leistung Service Center (SC) wird als operative Serviceleistung nach § 44b Abs. 4 SGB II zur Sicherstellung der telefonischen Erreichbarkeit sowie zur überwiegenden fallabschließenden Klärung von Kundenanfragen angeboten. Art und Umfang der zu erbringenden Dienstleistungen sind im Service-Portfolio (Angebot an operativen Aufgaben) und dem entsprechenden Service-Level-Agreement (SLA) festgelegt. Danach sind die telefonische Erreichbarkeit im Monatsdurchschnitt von 75 % der Anrufer und mit 50 Stunden wöchentlich in der Zeit von 8:00 bis 18:00 Uhr sowie eine fallabschließende Erledigungsquote von 70 % zugesichert. Für die Leistungserbringung ist der Abschluss einer Verwaltungsvereinbarung erforderlich.

Sollbeschreibung

In den SC werden die dafür vorgesehenen Ressourcen so eingesetzt, um eine bestmögliche Leistungsfähigkeit und Produktivität zu erzielen. Durch möglichst optimale Steuerung der Telefonie sowie sonstiger Aufgaben sollen Belastungsschwankungen ausgeglichen und eine hohe Auslastung der Kapazitäten erreicht werden. Standardisierte Prozesse, vor allem auch in der Zusammenarbeit mit den gE, ermöglichen optimierte Gesprächs- und Nachbearbeitungszeiten und damit effiziente Dienstleistungen.

Der Personalbedarf in den SC wird auf der Grundlage der Bedarfsgemeinschaften der zugeordneten gE berechnet. Für die Bedarfsberechnung ist der Stellenschlüssel 1 Telefon-Service-Berater (TSB) pro 1.410 Bedarfsgemein-

Interne Revision

schaften maßgeblich. Um die Qualität der Arbeit sicherzustellen, sind bereits die Auswahl geeigneten Personals und die Qualifizierung der Mitarbeiter/-innen von besonderer Bedeutung.

Die Dienst- und Fachaufsicht über die Mitarbeiter/-innen der SC obliegt den jeweiligen Bereichsleiterinnen und Bereichsleitern. Die Fachaufsicht umfasst die fachliche Weisungs- und Aufsichtsbefugnis der Führungskräfte über die rechtmäßige, zweckmäßige und wirtschaftliche Durchführung der Aufgaben.

Die Inanspruchnahme der Dienstleistungen des SC einschl. der vorgesehenen Service Level erfolgte zwischen allen geprüften gE und SC auf der Basis einer Verwaltungsvereinbarung. Das Leistungsspektrum wurde von den gE individuell festgelegt und abgerufen. Insbesondere Terminvergaben und bestimmte VerBIS Einträge waren häufig nicht gewünscht.

Die umfassende Personaleinsatzplanung in den SC war darauf ausgerichtet, auch in anrufstarken Zeiten (z. B. am Montag, zum Monatswechsel) die Einhaltung des SLA sicherzustellen. Festlegungen zur Personaleinsatzplanung erfolgten auf der Basis der prognostizierten Telefonanrufe, wobei das bisherige Gesprächsaufkommen berücksichtigt wurde. Die Dienstzeiten der TSB wurden nach Aussagen der Interviewten in den SC so festgelegt, dass in Spitzenzeiten möglichst viele Mitarbeiter/-innen im Einsatz waren. Teilzeitkräfte würden gezielt eingesetzt. Zusätzlich würden bei Bedarf Mitarbeiter/-innen des SC für zusätzliche Diensteinsätze gewonnen. Zudem werde darauf geachtet, Dienstbesprechungen, Schulungen und Mitarbeitergespräche in anrufschwachen Zeiten durchzuführen. Outbound Aktivitäten würden bei Anrufspitzen auf ein Minimum reduziert. Die Einsatzplanung erfolgte in einem SC so, dass in einer Kernzeit von 9:00 Uhr bis 12:00 Uhr alle TSB eingesetzt waren. Anrufspitzen ließen sich nach Angaben der Interviewten auch mit einer sorgfältigen Einsatzplanung nicht immer voll auffangen.

Lenkende Maßnahmen zur Tagessteuerung erfolgten nach Aussagen der Interviewten bei Bedarf auf der Basis des Monitorings zum aktuellen Anrufvolumen. In den drei größeren SC werde zusätzlich ein Belastungsausgleich zwischen den Standorten/Bereichen des SC mittels des Cluster-Managements sichergestellt.

Zudem wurden von den SC angabegemäß bei gesteigertem Anrufvolumen verstärkt Voice-Boxen eingesetzt, um Kundinnen und Kunden, die das SC nicht erreichen konnten, zeitnah zurückrufen zu können. Anfragen zu Zahlungsmodalitäten, die in Spitzenzeiten in besonderem Umfang anfielen, würden mittels IVR (Interactive Voice Response - Sprachnavigation) gezielt an hierfür zuständige TSB zur Erledigung weitergeleitet.

In allen geprüften SC waren Service-Plätze, z. B. zum Versand von Vordrucken und Anträgen, eingerichtet. In einem großen SC wurden gesondert Mitarbeiter/-innen beschäftigt, welche diese Leistungen außerhalb der direkten Telefonie zur Entlastung der TSB übernahmen.

Hinsichtlich der Sicherstellung der fallabschließenden Erledigungsquote wurden folgende Maßnahmen ergriffen:

- Qualifizierung der Mitarbeiter/-innen
- Vereinheitlichung von Prozessen

Feststellungen

Verwaltungsvereinbarungen

Telefonische Erreichbarkeit

Personaleinsatzplanung

Steuerung des Anrufvolumens

Voice-Boxen und IVR-Schaltung

Service-Plätze

Fallabschließende Erledigung

Interne Revision

- Analyse von unerledigten Kundenanliegen (Rückmeldungen der gE und eigene Auswertungen)

Die Informationen aus dem Cockpit, den Controllingdaten und dem Reporting wurden von den SC aktuell ausgewertet. Statistische Auswertungen (z. B. aktuelle Daten zum Service Level) wurden laufend an die Mitarbeiter/-innen weitergeleitet. Nach Aussagen der Bereichsleitungen der SC sollten so die Mitarbeiter/-innen für ihre Arbeit interessiert, sensibilisiert und motiviert werden.

Datenauswertungen

Die Stellen für Plankräfte TSB in den SC wurden seit Juli 2011 nach Angaben der Interviewten auf der Grundlage des gültigen Stellenschlüssels der BA zur Verfügung gestellt. Die Bereichsleitungen der SC erklärten, die so errechnete Stellenausstattung sei auskömmlich. Einem SC wurden über den Stellenschlüssel hinaus auf der Grundlage einer Zusatzvereinbarung zur Verwaltungsvereinbarung zwischen der BA und der gE weitere 13,44 Stellen für den Zeitraum vom 01.01.2012 bis zum 31.12.2014 zur Verfügung gestellt. Hintergrund war ein nachweisbar überproportional hohes Anrufaufkommen in diesem SC.

Personalausstattung

Vakanzen wurden auf der Grundlage des Tätigkeits- und Kompetenzprofils im Rahmen standardisierter Auswahlverfahren, unter Einbeziehung u. a. der Personalberatung und der Bereichsleitung SC zeitnah mit Bewerberinnen/Bewerbern besetzt. In nahezu allen Fällen wurde dem Ansatz im SC eine Hospitation vorgeschaltet.

Personalgewinnung

Die zum Teil erheblich voneinander abweichenden rechtlichen bzw. verfahrensrechtlichen Bestimmungen zwischen den Rechtskreisen sowie die regionalen Besonderheiten in den gE und AA führten in den geprüften SC zu einer rechtskreisspezifischen Trennung bei der Aufgabenwahrnehmung.

Rechtskreis-trennung

In den SC gab es keine Regelung zur Fachaufsicht und damit kein einheitliches System zur Durchführung der Fachaufsicht. Die Durchführung der Fachaufsicht durch die Bereichsleiter/-innen in den SC bezog sich im Wesentlichen auf die Auswertung der wöchentlichen Kennzahlen und deren Analyse in den Führungskräfte- und Teamleiterbesprechungen. Die Ergebnisse wurden genutzt, um fachaufsichtliche Maßnahmen einzuleiten und nachzuhalten. Fachaufsicht wurde im laufenden Betrieb auch durch die Teamleiterinnen und Teamleiter durchgeführt. Diese erfolgte insbesondere durch eine Ticketanalyse und die Bewertung der Arbeit der TSB über „Training am Arbeitsplatz“.

Fachaufsicht

Die durchschnittliche telefonische Erreichbarkeit lag in den SC für die einzelnen gE im Betrachtungszeitraum Januar bis Juni 2012 zwischen 51 % und 87 %. Die vereinbarte telefonische Erreichbarkeitsquote von 75 % wurde nur für 3 der 29 betreuten gE erreicht bzw. übertroffen. Ein SC hatte mit 87 % und 78 % den Service Level für beide von ihm betreuten gE erreicht. Auch für die gE, bei der die Personalkapazität im SC erhöht worden war (siehe oben), wurde mit durchschnittlich 71 % die vereinbarte Erreichbarkeitsquote nicht erfüllt.

Tatsächliche Erreichbarkeit/Fallabschlussquote

Für den o.g. Zeitraum wurde hinsichtlich der fallabschließenden Erledigungsquote von allen 4 geprüften SC der Service Level von 70 % übertroffen. Die durchschnittlichen Fallabschlussquoten lagen zwischen 77 % und 88 %.

Interne Revision

Vom Anrufaufkommen entfielen in den 4 geprüften SC im Betrachtungszeitraum Januar bis Juni 2012 auf den Bereich Alg II durchschnittlich 62 %, auf den Bereich Markt und Integration durchschnittlich 16 %, auf den Bereich Bildung und Teilhabe durchschnittlich 7 % und auf die übrigen Bereiche durchschnittlich 15 %.

Verteilung Anrufaufkommen

3.1.2 Qualitätssicherung

Die SC haben der Qualität der Dienstleistungen hohe Priorität einzuräumen. Zur Qualitätssicherung im SC wurden zentrale und dezentrale Instrumente entwickelt. Es ist Verpflichtung der Führungskräfte, die regelmäßig zur Verfügung stehenden Ergebnisse auszuwerten, mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu erörtern und daraus gezielte Maßnahmen abzuleiten.

Sollbeschreibung

In allen geprüften SC gab es Qualitätskonzepte zur Absicherung ihrer Dienstleistungen. Diese waren bezüglich der dezentralen Instrumente nicht einheitlich. Eigene interne Service Level hatte keines der geprüften SC vorgesehen.

Feststellungen

Zur Qualitätssicherung der Dienstleistungen wurden in allen geprüften SC folgende zentralen Instrumente genutzt:

- Kundenbefragungen
- Mystery-Calls

Daneben wurden von den geprüften SC z. B. folgende dezentralen Instrumente der Qualitätssicherung angewandt:

- Ausübung von Fachaufsicht (siehe Ziffer 3.1.1)
- Arbeitskreise und Leistungszirkel
- Auswertung von Rückmeldungen aus den gE
- Zufallsbezogene und stichwortbezogene Ticketanalysen und weitere Datenauswertungen (siehe auch Ziffer 3.1.1)
- Nutzung „FAQ (Frequently Asked Questions) Service Center SGB II“
- Auswertung von Weisungen
- Nutzung der Wissensdatenbank SGB II

Weitere Elemente des Qualitätsmanagements, die von den Teamleiterinnen und Teamleitern, aber auch den Fachkräften im Telefon Service in einigen SC verwendet wurden, waren zum Beispiel:

- Beschränkung der Zuständigkeit eines TSB auf bis zu 4 gE
- Früh-Besprechung

Das Qualitätsmanagement umfasste nach Angaben der Befragten auch die umfassende und strukturierte Qualifizierung der Mitarbeiter/-innen in den SC. Folgende Qualifizierungsmaßnahmen wurden beispielhaft benannt:

Qualifizierungsmaßnahmen

- Schulungsmaßnahmen, sowohl Gruppen- als auch individuelle Schulungen, insbesondere Kommunikationsschulungen
- dreiwöchige fachliche Einweisungen
- Training am Arbeitsplatz
- Hospitationen
- Coaching
- Patenbegleitung

Interne Revision

Ein SC nahm die Angebote (z. B. Telefontraining) des Qualifizierungs- und Trainings Service Centers der Regionaldirektion Nordrhein-Westfalen in Anspruch.

Qualifizierungs- und Trainings SC

Bei Bedarf wurden auf der Basis der Ergebnisse der Qualitätssicherung in allen geprüften SC Maßnahmen zur Gegensteuerung eingeleitet und deren Umsetzung nachgehalten.

Die SC ergreifen vielfältige Maßnahmen zur Sicherstellung der vereinbarten Dienstleistungen und zur Qualitätssicherung. Hinsichtlich der telefonischen Erreichbarkeit führen diese noch nicht zum gewünschten Erfolg.

Bewertung

Den SC wird empfohlen, ihre auf die Sicherstellung der telefonischen Erreichbarkeit ausgerichteten Maßnahmen hinsichtlich ihrer Wirksamkeit zu evaluieren und weiter zu entwickeln. Die Umsetzung dieser Maßnahmen sollte systematisch und risikoorientiert fachaufsichtlich nachgehalten werden.

Empfehlung an die SC

3.2 Zusammenarbeit und Kommunikation

Die Kommunikation zwischen den Service Centern und den gemeinsamen Einrichtungen erfolgte regelmäßig bzw. anlassbezogen und umfassend. Sie unterstützte eine effektive Zusammenarbeit zwischen den Beteiligten.

Eine enge, ständige Zusammenarbeit und Kommunikation zwischen den SC und den gE ist Grundlage für eine erfolgreiche Arbeit. Das SC und die gE haben u. a. verantwortliche Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner zu benennen und einen regelmäßigen Austausch zu den Prozessstrukturen durchzuführen. Die gE sind über Anrufvolumen und -anlässe sowie anlassbezogen über Kundenreaktionen zu informieren. Es sind monatlich Berichte über die erbrachten Leistungen und Kennzahlen zur Verfügung zu stellen. Die gemeinsamen Einrichtungen haben u. a. umgehend über organisatorische Veränderungen zu unterrichten.

Sollbeschreibung

Sowohl die SC als auch die gE hatten sich gegenseitig ihre verantwortlichen Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner benannt. Die Kommunikation zwischen den Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartnern verlief nach Aussage der Interviewten in den SC und gE problemlos. Rückmeldungen erfolgten sowohl schriftlich über das Postfach als auch telefonisch.

Feststellungen

Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner

Der Informationsaustausch (z. B. über organisatorische Veränderungen in der gE) erfolgte sowohl regelmäßig als auch anlassbezogen. Hierzu waren bei den SC und den gE entsprechende Postfächer eingerichtet worden. Über diese wurden auch die aktuellen Mitteilungen über bevorstehende Projekte der gE kommuniziert. Der Austausch der aktuellen Daten (z. B. zum Stand des Service Level) erfolgte überwiegend durch monatliche Berichte.

Informationsfluss

Tickets der SC, die aus Sicht der gE Mängel aufwiesen, beschränkten sich nach Angabe der Interviewten in den gE auf Einzelfälle und konnten problemlos gelöst werden. Auch zu den Inhalten der Tickets habe es keine grundsätzlichen Beanstandungen gegeben. Soweit im Einzelfall Klärungsbedarf bestanden hatte, sei ohne besonderen Aufwand eine Lösung herbeigeführt worden.

Beanstandungen

Die von gE zu gE inhaltlich abweichende Inanspruchnahme der Dienstleistungen führte in den SC zu unterschiedlichen Prozessabläufen und nach Angabe

Prozessstrukturen

Interne Revision

der Interviewten in den SC bei der Bearbeitung der Kundenanliegen zu Friktionen. Die SC hätten deshalb versucht, mit den gE die Inanspruchnahme der Dienstleistungen zu vereinheitlichen und damit die Prozessabläufe zu optimieren.

Alle gE hielten Informationsmaterial (z. B. Flyer) bereit. Zudem wurden entsprechende Informationen zu den SC nach Angabe der Interviewten in den gE regelmäßig bei Vorsprachen an die Kundinnen und Kunden weitergegeben. Die grundsätzliche Information über das Verfahren mit den SC würde nach Angaben der Interviewten in den gE im Rahmen des Erstgespräches erfolgen.

Information der Kundinnen/Kunden

Die Kommunikation zwischen den SC und den gE erfolgte regelmäßig bzw. anlassbezogen und umfassend. Sie unterstützte eine effektive Zusammenarbeit zwischen den Beteiligten.

Bewertung

3.3 Notfallregelungen

Die Service Center nutzten bei Ausfällen oder Störungen der Telefonie und der IT-Fachverfahren nach eigenen Angaben die zentral vorgegebenen Notfallregelungen.

Die verbindlichen Geschäftsprozesse der SC und die festgelegten Gesprächsleitfäden sichern die Aufgabenerfüllung in den SC. Systemausfälle, die durch die SC festgestellt werden, sind auf dem vorgeschriebenen Eskalationsweg an den zuständigen RITS (Regionaler IT-Service) zu melden.

Sollbeschreibung

Die SC arbeiteten nach Aussage der Interviewten im Störfall nach den zentral vorgegebenen Verfahrensweisungen (z. B. Eskalationsmatrix, Gesprächsleitfäden). Drei Bereichsleitungen aus SC mit mehreren Standorten erklärten, in diesen SC würde im Störfall die Telefonie auf andere Standorte verteilt. Die Notfallregelungen haben sich nach Aussage der Interviewten bewährt. Die Anwendung der Notfallregelungen war jedoch in keinem SC dokumentiert.

Feststellungen

3.4 Befragung zu Entlastungseffekten und Optimierungsmöglichkeiten

Die Service Center hatten in den geprüften gemeinsamen Einrichtungen eine hohe Akzeptanz. Ihre Dienstleistungen führten nach Einschätzung der gemeinsamen Einrichtungen zu spürbaren Entlastungseffekten.

Die Organisationsziele der SC sind nach dem Fachkonzept insbesondere darauf ausgerichtet, eine hohe Kundenzufriedenheit zu erzielen sowie wirkungsorientiert und wirtschaftlich zu arbeiten. Die Beratung und Integration sowie die Leistungssachbearbeitung sollen nachhaltig verbessert werden, indem die gE von der Bearbeitung telefonischer Kundenanfragen entlastet wird.

Sollbeschreibung

Von den befragten Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartnern für die SC in den gE und Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aus den operativen Bereichen der gE wurden folgende Entlastungseffekte genannt:

Feststellungen

Entlastung

■ Durch den Wegfall der "Spontan-Telefonie" würden Kundengespräche nicht mehr durch Telefonate unterbrochen.

■ Ein ungestörtes und effektives Arbeiten der Sachbearbeitung würde durch die Dienstleistungen der SC unterstützt.

Interne Revision

- Das Ticketverfahren ermögliche den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der gE vor dem Rückruf bei Kundinnen und Kunden die notwendige Vorbereitung, die zur besseren Klärung der Kundenanliegen beitrüge.
- Die Mitarbeiter/-innen der Eingangszonen würden durch einen Rückgang des Kundenaufkommens entlastet.

Sowohl die befragten Ansprechpartner/-innen der gE für das SC als auch die Mitarbeiter/-innen aus den operativen Bereichen der gE wünschten übereinstimmend die Beibehaltung der Dienstleistungen der SC.

In den 3 gE, die erst seit kurzem die Dienstleistungen der SC in Anspruch genommen hatten, war nach Aussage der Interviewten die telefonische Erreichbarkeit zuvor unzureichend gewesen. Eine der 3 gE hatte bislang ein eigenes internes SC genutzt, das allerdings zunehmend organisatorische Schwierigkeiten aufgrund der zu treffenden Personalregelungen (z. B. bei der Sicherstellung von Urlaubs- und Krankheitsvertretungen) gehabt habe. Durch den Übergang zum SC zeige sich aktuell eine größere Professionalität in der Telefonie. Zudem wurde von den interviewten Fachkräften erklärt, dass sich die Qualität der Auskünfte und der Tickets deutlich verbessert habe. Die eingekaufte Dienstleistung stelle eine wirtschaftlichere Variante zum eigenen SC dar.

In 7 von 8 gE wurden von den Interviewten keine Optimierungsmöglichkeiten benannt. Eine gE wünschte Verbesserungen in der Umsetzungsqualität bei Outboundaktivitäten. Auf die Frage, ob Lastausgleichsverbünde zu Entlastungseffekten führen könnten, wurde in 5 von 8 gE das Risiko gesehen, dass die TSB in den Verbund-SC Schwierigkeiten hätten, die unterschiedlichen Dienstleistungsangebote und verschiedenen Prozessabläufe in den gE im Kundengespräch zu berücksichtigen.

Optimierung

Die SC hatten in den geprüften gE eine hohe Akzeptanz. Ihre Dienstleistungen führten nach Einschätzung der gE zu spürbaren Entlastungseffekten.

Bewertung

3.5 Ergebnisse der Kundenbefragungen

Die Kundenbefragungen des Zentrums für Kunden- und Mitarbeiterbefragungen zur Erreichbarkeit der Service Center und zur Zufriedenheit der telefonischen Klärung der Anliegen ergaben, dass die gE mit eigener Telefonie von den Kunden geringfügig besser bewertet wurden, als die, die ihre Telefonie von einem Service Center durchführen ließen.

Die durch das Zentrum für Kunden- und Mitarbeiterbefragungen (ZKM) erhobenen bundesweiten Daten aus der Kundenbefragung zur Zufriedenheit mit der telefonischen Erreichbarkeit und der Erledigung ihrer Anliegen im Rechtskreis SGB II (Zeitraum 01.07.2011 bis 30.06.2012) wurden von der Internen Revision getrennt nach Telefonie durch ein SC und Telefonie durch die gE ausgewertet.

Datenerhebung durch ZKM

Im Betrachtungszeitraum hatten von allen gE 45 % durchgängig die Telefonie durch die SC erledigen lassen. Ebenfalls 45 % der gE führten die Telefonie in eigener Regie aus. Die verbleibenden gE (10 %) hatten im Betrachtungszeitraum einen Wechsel vorgenommen, d. h. Beendigung bzw. Neuvergabe der Telefonie über ein SC.

Im Ergebnis wurden von den befragten Kundinnen/Kunden die gE mit eigener Telefonie sowohl bei der telefonischen Erreichbarkeit als auch bei der Anliegensklärung geringfügig besser bewertet, als die gE, die für die Telefonie ein SC beauftragt hatten. Unter Zugrundlegung des Notensystems von 1 bis 6 wurde die telefonische Erreichbarkeit bei den gE ohne SC durchschnittlich mit 3,0 und bei den gE mit SC mit 3,2 bewertet. Die Zufriedenheit mit der Anliegensklärung lag bei den gE ohne SC durchschnittlich bei 2,7 und bei den gE mit SC bei 2,8.

Feststellungen

Diese Prüfung wurde in Übereinstimmung mit den Internationalen Standards für die berufliche Praxis der Internen Revision durchgeführt.

Abkürzungsverzeichnis

| | |
|---------|---|
| AA | Agentur für Arbeit |
| BA | Bundesagentur für Arbeit |
| gE | gemeinsame Einrichtung |
| SC | Service-Center SGB II |
| SGB II | Sozialgesetzbuch - Zweites Buch - Grundsicherung für Arbeitssuchende |
| SGB III | Sozialgesetzbuch - Drittes Buch – Arbeitsförderung |
| SLA | Service-Level Agreement |
| TSB | Telefon-Service-Berater/-in |
| VerBIS | Vermittlungs-, Beratungs- und Informationssystem |
| ZKM | Zentrum für Kunden- und Mitarbeiterbefragungen |
