

**Von:** XXX

**Gesendet:** Mittwoch, 22. April 2015 14:49

**An:** \_V-Hamburg-Alle-TL-AGS; \_V-Hamburg-Alle-TL-der-AN-AV; \_V-Hamburg-Alle-TL-der-AV; \_V-Hamburg-Alle-TL-der-EZ; \_V-Hamburg-Alle-TL-Reha; \_V-Hamburg-Alle-TL-U25; XXX; XXX ; \_BA-Hamburg-OS-Leitung

**Cc:** \_BA-Hamburg-BGF; XXX; \_V-Hamburg-AA-FK GO unterstellt

**Betreff:** 150422\_SC-Telefonie\_SGB\_II

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

was sich bei uns durchaus bewährt hat, wird jetzt nach und nach bei der t.a.h. eingeführt: die Übernahme telefonischer Kundenanfragen durch das SC und damit einhergehend der ungestörte, persönliche Kundenkontakt und das konzentrierte Arbeiten für den Kunden durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der t.a.h.

Im Kern bedeutet dies:

- Start in der Gst. Mitte erfolgt,
- die Standorte SBM, Altona-West, St. Pauli und Wilhelmsburg folgen sukzessive,
- die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erhalten neue Telefonnummer, deren Weitergabe an Dritte/Kunden nicht erfolgen darf.

**Ich bitte insbesondere auf die Nichtweitergabe der Telefonnummern der Beschäftigten t.a.h. zu sensibilisieren.**

Weitere Informationen können Sie der anliegenden E-Mail (Auszug) entnehmen.

...

**beginnend ab dem 22.04.2015** werden bei Jobcenter team.arbeit.hamburg analog zum Standort Mitte vier weitere Standorte an die Service-Center-Telefonie unter der Rufnummer **2485-1444** angeschlossen.

*Folgende Standorte sind hiervon betroffen:*

<b>Standort</b>	<b>Starttermin</b>
<i>für schwerbehinderte Menschen</i>	<i>22.04.2015</i>
<i>Altona-West</i>	<i>29.04.2015</i>
<i>St. Pauli</i>	<i>06.05.2015</i>
<i>Wilhelmsburg</i>	<i>13.05.2015</i>

*Die Kolleginnen und Kollegen vor Ort sind ab den genannten Zeitpunkten unter den bisherigen Rufnummern nicht mehr zu erreichen (hier läuft dann eine Bandansage, die auf die Service-Center-Telefonie verweist).*

*Den Kolleginnen und Kollegen wurden neue Telefonnummern zugewiesen, die nur für den **internen Dienstgebrauch** bestimmt sind und bitte **unter keinen Umständen** an Kundinnen und Kunden oder an sonstige Dritte herausgegeben werden dürfen. Bei entsprechenden Nachfragen für diese Standorte bitte immer auf die Rufnummer **2485-1444** verweisen.*

*Davon, dass wir alle diese Regel beachten, hängt ein Teil der Wirksamkeit des Service-Centers ab.*

...

Ich danke Ihnen für Ihre Unterstützung.

Liebe Grüße

**XXX**

Teamleiter

Team Zentrale Aufgaben

Ansprechpartner Datenschutz

Tel: 040 2485-XXX

Fax: 040 2485-3092

Email: [XXX@arbeitsagentur.de](mailto:XXX@arbeitsagentur.de)

[mailto: Hamburg.900-TzA@arbeitsagentur.de](mailto:Hamburg.900-TzA@arbeitsagentur.de)

Internet: [www.arbeitsagentur.de](http://www.arbeitsagentur.de)

**Besucheradresse**

Agentur für Arbeit

Kurt-Schumacher-Alle 16

20097 Hamburg

**Postanschrift**

Agentur für Arbeit Hamburg

20070 Hamburg