



Empfänger: Alle MitarbeiterInnen des JC Stadt Regensburg
Erstellt am: 07.05.2012 / fortgeschrieben am 31.03.2018
Aktenzeichen: 07.05.2012/GF/3 / neu 31.03.2018/GF/3
gültig ab: 01.04.2018

Geschäftsanweisung
Telefonie
Jobcenter Stadt Regensburg

Das Jobcenter Stadt Regensburg ist zu folgenden Zeiten telefonisch erreichbar:

Montag-Mittwoch: 08.00 Uhr - 15.30 Uhr

Donnerstag: 08.00 Uhr - 12.00 Uhr und 13.00 Uhr bis 18.00 Uhr

Freitag: 08.00 Uhr - 12.00 Uhr

Anrufer außerhalb dieser Zeiten werden mit der „Nachtansage“ über die Nichterreichbarkeit informiert. Die Voice-Boxen sind auch an die Zeiten der telefonischen Erreichbarkeit gekoppelt und werden außerhalb der Sprechzeiten auf die Nachtansage geleitet.

Um eine guten Erreichbarkeit für den Kunden zu gewährleisten und um Ressourcenverluste innerhalb des Jobcenters zu vermeiden, wurden folgende Regelungen zur Telefonie vereinbart:

Bereich Leistung, SGG und Mul (incl. Q-Team und Eingangszone)

Jeder Mitarbeiter/in gibt nach außen sowohl schriftlich als auch mündlich die persönliche Durchwahlnummer bekannt.

Damit bei Abwesenheit des Mitarbeiters der Anrufer einen alternativen Ansprechpartner erreicht, ist bei Dienstende und bei krankheits- oder urlaubsbedingter Abwesenheit auf den Teamrufkreis umzuleiten.

Teilzeitkräfte greifen zusätzlich in Zeiten außerhalb ihrer Arbeitszeit auf eine persönliche VOICE-Box zurück. Mit der Ansage wird der Kunde auf die Anwesenheitszeiten des Mitarbeiters und auf den Rufkreis des Teams hingewiesen.

Für die ordnungsgemäße Durchführung ist die zuständige Teamleitung verantwortlich.

Der Teamrufkreis wird von allen Teammitgliedern bedient (Ausnahme: Vermittlungsfachkräfte während schwierigen Beratungsgesprächen).

Sollte kein Mitarbeiter im Teamrufkreis eingeloggt bzw. frei sein, wird der Anrufer auf die Voice-Box des Teams umgeleitet und er kann dort eine Nachricht hinterlassen. Das Postfach Voice-Box ist von den Teammitgliedern zu betreuen und die Kundenanfrage mittels Rückruf zeitnah (i.d.R. noch am gleichen Tag) zu beantworten.

Außerdem wird im Telefonbuch und bei Internetauftritten folgender Eintrag geführt:

Arbeitsvermittlung 64090-277

Leistung Allgemein 64090-377

Leistung Erstantragstellung 64090-307

Diese drei weiteren Rufkreise sind von allen Mitarbeitern, entsprechend ihrer Abteilung zu bedienen. Sollte der Anrufer bei den Rufkreisen -277 und -377 nach einer Minute keinen Mitarbeiter erreichen, erhält er eine Nachricht, dass alle Mitarbeiter derzeit in einem Gespräch sind.

Bereiche Geschäftsführung incl. Bereichs-bzw. Abteilungsleitung, Controlling/KRM, BdG

Jeder Mitarbeiter/in gibt nach außen sowohl schriftlich als auch mündlich die persönliche Durchwahlnummer bekannt.

Bei Abwesenheit ist auf die direkte Vertretung umzuleiten. Es bestehen für diese Einheiten keine eigenen Rufkreise und Voice-Boxen.

Anlagen:

Zusammenstellung der Rufkreise mit entsprechenden Postfächern VOICE-BOX

Handhabung ACD-Client

Kurzbedienungsanleitung Telefon

Anlage 1

Arbeitsvermittlung 64090-277

Leistung Allgemein 64090-377

Leistung Erstantragstellung 64090-307

Leistungsabteilung:

Team L1	301
L2	302
L3	303
L4	304
L5	305
L6	306
Antragsaufnahme	307

Vermittlung

Team EZ	295
Team 1	291
Team 2	292
Team 3	293
Team 4	294
Team AE	410
Team AVS	266
Q-Team	494

Anlage 2

Anlage 3

Regensburg, den 31.03.2018

gez. Geschäftsführerin)