



30. September 2019

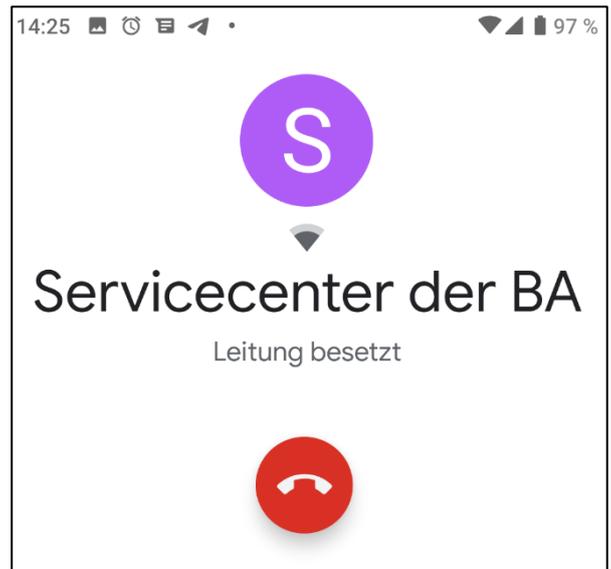
## Kein Anschluss unter dieser Nummer...

In den Servicecentern der Bundesagentur rumort es gewaltig. Die Kolleginnen und Kollegen arbeiten seit langem mit sehr hohem persönlichen Einsatz - und scheitern immer wieder an den **Tücken unserer Technik**.

Zunächst waren es „nur“ die E-Mails, die regelmäßig für deutliche Verzögerungen bei der Abarbeitung sorgten, weil die EDV nicht mithalten konnte. Nun ist in den Servicecentern, welche schon auf die neue Technik VCC umgestellt sind, mittlerweile auch die **telefonische Erreichbarkeit faktisch völlig eingebrochen**.

Die Steuerung der Telefonie ist kaum möglich, statistische Auswertungen nicht valide verfügbar.

Auch der E-Mailverkehr ist betroffen, die „**Postfächer**“ sind „**übergelaufen**“.



Das hat **gravierende Auswirkungen** auf alle anderen Bereiche. Denn funktioniert das Servicecenter nicht oder nicht richtig, nutzen die Kundinnen und Kunden andere Zugangskanäle und kommen vor allem persönlich in die Eingangszonen, die ohnehin am **Rande der Belastung** arbeiten. Was wiederum dort direkt zu einer weiteren Verschärfung der Belastungssituation führt.

**Und in diesem Dilemma befinden sich die Kolleginnen und Kollegen seit geraumer Zeit!**

Spät hat die Bundesagentur reagiert, fast **zu spät**. Und die „Sofortweisung“ vom Freitag zur Stabilisierung der Situation scheint schon etwas **hilflos** – und wohl sicherheitshalber längerfristig angelegt. Denn ob die dort beschriebenen „Erleichterungen“ wirklich dazu führen, dass sich die Situation in den Servicecentern kurzfristig entspannt, ist **mehr als fraglich**. Ebenso, ob es durch die beschriebenen Maßnahmen nicht zu weiteren Nachfragen und damit weiteren Belastungen auch in anderen Bereichen kommt. Der Wegfall des Abgleichs der Adressdaten scheint zudem **datenschutzrechtlich bedenklich**.

Es ist nicht das erste Mal, dass der Ausfall oder die technischen Limits (Speicher nur für 10.000 E-Mails) von „**lebenswichtiger**“ **Technik** zu hohen Belastungen unserer Kolleginnen und Kollegen führt. Das zeigt deutlich die **Grenzen der Technik** auf. Deshalb ist es mehr als fragwürdig, wenn die Bundesagentur weiter und verstärkt auf technische Lösungen setzt, die nicht nur bei der Einführung, sondern auch im laufenden Betrieb immer wieder zu Ausfällen mit gravierenden Folgen führen. **Hier muss ein Umdenken einsetzen.**

**vbba – Gemeinsam Zukunft gestalten.**

