



Gemeinsam Zukunft gestalten...

...in den Servicecentern

Unzulängliche Technik verursacht hohe Belastungen

Bereits seit längerem rumort es in den Servicecentern (SC) der Bundesagentur gewaltig. Die Kolleginnen und Kollegen arbeiten mit sehr hohem persönlichen Einsatz – und scheitern immer wieder an den Tücken unserer Technik.

Zum einen klemmt es bei der Bearbeitungsmöglichkeit der eingehenden E-Mails, weil die eingekaufte EDV nicht mithalten kann.

Aber auch in der Telefonie hakt es, so dass die telefonische Erreichbarkeit deutlich eingebrochen ist. Auch die Steuerung der Telefonie ist kaum möglich, notwendige Auswertungen nicht valide verfügbar.

Zu den Tücken der Technik gesellen sich die hausgemachten Belastungen.

In den Servicecentern Familienkasse zum Beispiel ist die Codierung zum Abschluss der Gespräche seit Beginn des Jahres wieder unzumutbar. Ein Scrollen über mehrere Seiten nach jedem Gespräch (also ca. hundertmal am Tag) ist eine enorme Belastung für Augen und Handgelenke, die vermeidbar wäre, wenn man die Struktur anders gestalten würde.

Stattdessen wird aber nur gefragt, warum sich die Nachbearbeitungszeiten verlängert haben.

Bis Ende 2019 wurde noch mit einer zentralen „Sofortweisung“ versucht, die Situation wenigstens zu stabilisieren. Doch diese ist ausgelaufen, seit Jahresbeginn greifen viele „Erleichterungsmaßnahmen“ nicht mehr. Nur verschiedene „Umgehungslösungen“ und die kollegiale Unterstützung aus anderen Bereichen lassen das System nicht völlig zusammenbrechen.

Die problematische Situation in den SC hat gravierende Auswirkungen auf alle anderen Bereiche. Denn funktioniert das Servicecenter nicht oder nicht richtig, nutzen die Kundinnen und Kunden andere Zugangskanäle.



Heidrun Osang

Servicecenter (FamKa)
Göttingen



Roger Zipp

AA Stuttgart



**Annette von
Brauchitsch-Lavaulx**

AA Duisburg





Sie kommen dann (teilweise deutlich emotional „geladen“) persönlich in die Eingangszonen, die aber ohnehin schon am Rande der Belastung arbeiten. Was wiederum dort direkt zu einer weiteren Verschärfung der Belastungssituation führt.

Auch die Auswirkungen auf die Kolleginnen und Kollegen im kw-Vermerkgeplagten Operativen Service sind beträchtlich.

Das Ticketaufkommen in den OS ist deutlich angestiegen, auch verursacht verspätet weitergeleitete Veränderungsmitteilungen Mehrarbeit wegen Überzahlungen und entsprechender Kundennachfragen.

Es ist nicht das erste Mal, dass der Ausfall oder die technischen Limits von „lebenswichtiger“ Technik zu vermeidbaren 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 ganzer Bereiche mit gravierenden Folgen führen. Hier muss ein Umdenken einsetzen.

vbba - Gemeinsam Zukunft gestalten



Walter Schulz
AA Göttingen



Karin Schneider
AA Berlin Süd



Roland König
AA Freiberg

