		jobcenter Landeshauptstadt Potsdam
		In Trägerschaft der Agentur für Arbeit Potsdam und der Landeshauptstadt Potsdam
Arbeitsanweisung		gültig ab: 28.03.2012 gültig bis: unbegrenzt
zum Umgang mit Tickets des Service-Centers		

A) Bereich Leistung

1. Die Bearbeitung des Tickets hat 1. Priorität.
2. Die Bearbeitung des Tickets ist innerhalb von 5 Arbeitstagen sicherzustellen. Als bearbeitet gilt ein Ticket, wenn das Begehren des Kunden abschließend inhaltlich bearbeitet wurde.
3. Kann eine Bearbeitung des Tickets innerhalb von 5 Arbeitstagen nicht sichergestellt werden, ist hiervon der Kunde durch den FAss telefonisch innerhalb der Bearbeitungszeit in Kenntnis zu setzen. Dem Kunden ist eine hinreichend konkrete und zeitlich definierte Zusage zur Erledigung des Tickets zu übermitteln und in VerBIS ein Vermerk (Inhalt: konkrete Zusage formulieren) zu setzen.
4. Auch in Abwesenheitszeiten ist durch den/die FAss die Ticketbearbeitung insoweit zu organisieren, dass die unbearbeiteten Tickets übergeben werden bzw. die Abwesenheitsvertretung Zugriff auf das Wiedervorlagesystem hat.
5. Tickets, die einen Rückrufwunsch oder eine Terminvereinbarung beinhalten, sind durch Rückruf des/der Fass zu bearbeiten und die Erledigung des Tickets ist in VerBIS zu vermerken. Im Falle einer Terminvereinbarung ist der Kunde innerhalb der 5 Arbeitstage über den genauen Termin zu informieren.
6. Vorsprechende Kunden in der Leistungsberatung oder Eingangsberatung sind wie ein Ticket zu behandeln. Der/die beratende FAss der Leistung/Eingangsberatung hat über die Vorsprache des Kunden und deren Begehren einen Vermerk in VerBIS zu setzen und diesen dem TL noch am Vorsprachetag zu übersenden.
7. Über die Erledigung des Tickets ist der Teamleiter schriftlich zu informieren.
8. Das Controlling der Bearbeitung der Tickets erfolgt über ein Wiedervorlagesystem durch die Teamleiter. Für Abwesenheiten ist der Zugriff der Abwesenheitsvertretung sicherzustellen.
9. Die Erledigungsinformationen der Fass sind einen Monat zur Nachhaltung des Verfahrens aufzubewahren.
10. Bei mehrfacher Terminüberschreitung ist mit dem Mitarbeiter ein Gespräch zu führen, um die Problemfelder zu analysieren und ggf. Hilfestellung zu geben.

B) Bereich Integration

1. Die Bearbeitung des Tickets ist innerhalb von 2 Arbeitstagen sicherzustellen. Als bearbeitet gilt ein Ticket, wenn das Begehren des Kunden abschließend inhaltlich bearbeitet wurde.
2. Kann eine Bearbeitung des Tickets innerhalb von 2 Arbeitstagen nicht sichergestellt werden, ist der Kunde hiervon durch den AV/FM innerhalb der Bearbeitungszeit telefonisch in Kenntnis zu setzen. Dem Kunden ist eine hinreichend konkrete und zeitlich definierte Zusage zur Erledigung des Tickets zu übermitteln und in VerBIS ein Vermerk (Inhalt: konkrete Zusage formulieren) zu setzen.
3. Das Controlling zur Erledigung erfolgt grundsätzlich durch die AV/FM in eigener Zuständigkeit. Durch die Teamleiter ist die Erledigung in Stichproben zu kontrollieren.

Die Arbeitsanweisung tritt am 28.03.2012 in Kraft.

Frank Thomann
Geschäftsführer