

NKM Abläufe im BS

Allgemeines

- Ankunft Kunde im BS zum eingebuchten Termin ATV Serviceplatz 3-4 Tage nach Vorsprache in EZ
- Zeitschiene ½ h je Kunde für Bearbeitung im BS, 1h für Selbständige
- **Wichtig: sofort Eintrag in VERBIS: Kunde hat vorgesprochen, Antrag angenommen und zur Bewilligung weiter**
- Prüfung im BS, ob Leistungsanspruch dem Grunde nach vorliegt.
- Vorbereitung aller MN zur Bewilligung durch FA und Weiterleitung zur Bewilligung an SB o.A. im BS (innerhalb von 10 AT)
- Kd. sofort nach Vorsprache im BS an zuständigen AV Ü25 gemäß Termin verweisen.

Nachhaltung, wenn Kunde im BS war: → Hinweis durch Bearbeiter im BS an den Kunden: Vorsprache AV zwingend, ansonsten keine Leistungsgewährung

Wenn keine Vorsprache in BS zum Termin:

- **Versagung sofort und zwingend Eintrag in VERBIS und Info an AV → Prüfung zusätzlicher Sanktionen bei ggf. nachträglicher Bewilligung**
- **Wenn sich der Kunde im Nachgang doch meldet und Ansprüche geltend macht: Prozess beginnt wie bei Neukunden von vorn: EZ → 3-4 Tage BS und anschl. AV**

Vorlaufzeiten im BS :

- Einbuchung durch SC und EZ endet spätestens am 01.07.2011
- Umsetzung einheitlich in allen BS Teams

Terminvergabe durch die EZ für sonstige Fälle

- **mit Einbuchung bei Bedarf und durch Mitarbeiter BS sowie Nutzung virtuelles PF durch EZ zu sonstigen Anfragen**

Voraussetzung :

- **ist einheitliche Abarbeitung des Tickets im virtuellen PF innerhalb von 48 h durch Rückruf, Anschreiben, Einladung und Dokumentation in VERBIS**
- Nutzung des zusätzlichen virtuellen PF in jedem Team nur für Terminwünsche über die EZ und SC

EZ → BS

- für den täglichen Postverkehr und wichtige Anfragen der EZ: Benennung eines Ansprechpartners je Team im BS für die EZ für Sofortanfragen (Listen)
- Schaffung der Möglichkeit für Fallbesprechungen zeitnah mit BS

Sonstige Präsenz

- nur noch – siehe Anlage Schnittstellenkatalog BS
- auch keine Zuleitung von Kunden aus M+I direkt in den BS (nur lt. Schnittstellenkatalog über EZ)

Schulungsinhalte BS → EZ siehe Qualifikationskonzept:

Beginn 30.05.- 10.06.2011

- A2LL finden und Lesen wichtiger Daten
- A2LL Eintrag und Veranlassung Lebensmittel Gutscheine
- ERP lesen und Sichten von Zahlungen, Stand der Bearbeitung im BS erkennen
- Anlegen einer aktuellen Tabelle von Hilfsangeboten in den Netzwerken (TL EZ ggf. in Absprache mit FM TL)