

# Willkommen zum 12. Fachkongress in Düsseldorf 2024





# Kampagne „Online bringt weiter“

Gemeinsam mit Mitarbeitenden und Kunden zu einer guten Nutzung der OZG-Services

Alexander Baufeld, Bereichsleitung IT-Governance

Bertram Geck, Fachbereichsleitung Online-Portal, Digitalisierung Antragsprozesse/ Kundenportal  
Bundesagentur für Arbeit



# Digitalisierung & Automatisierung in der BA:

Wo kommen wir her, wo wollen wir hin?

Entwicklung vom  
Amt zur Agentur  
im Sinne des New  
Public  
Management

Entwicklung von  
standardisierter zu  
kundenorientierter  
Dienstleisterin

Schnelle, fokussierte  
Express-Digitalisierung  
als Antwort auf die  
Krise

Entwicklung zur  
digitalen Dienstleisterin  
mit erster KI-Erfahrung

Ambitionierte  
Automatisierung für  
und mit den  
Mitarbeitenden  
(Human friendly  
Automation)

Dekade  
der  
Automati-  
sierung

2005-2015

2015-2019

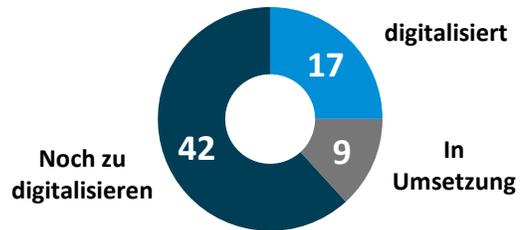
2020-2021

2022-2032

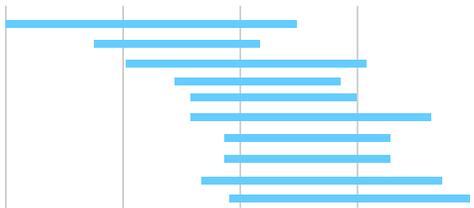
Ab 2033

# Die Bundesagentur für Arbeit (BA) arbeitet seit 2003 am digitalen Leistungsangebot

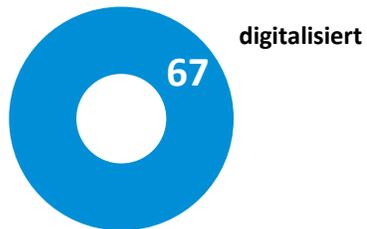
Mitte 2020



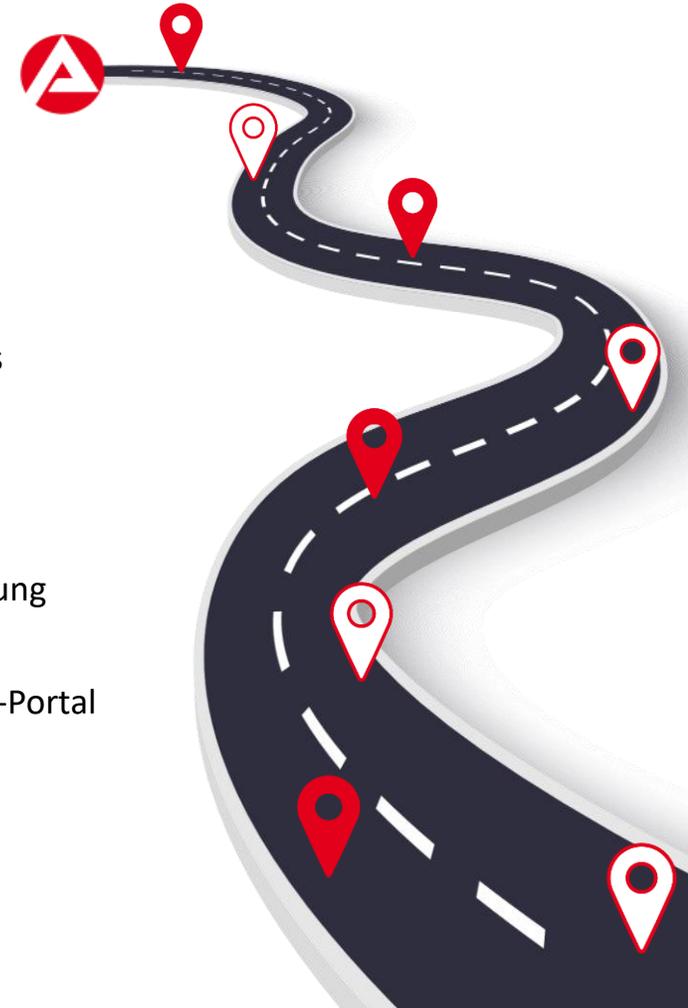
Projekte zur Umsetzung



Ende 2022



- 2003 Digitalisierung der Arbeitsvermittlung durch den Virtuellen Arbeitsmarkt
- 2008 Digitalisierung der Arbeitssuchendmeldung
- 2014 Digitalisierung der wichtigsten Leistungen, z.B. Arbeitslosengeld, Insolvenzgeld, Kurzarbeitergeld
- 2016 Umgestaltung des Internetauftrittes der BA an Lebenslagen und Einführung eines dazugehörigen Portals
- 2016 Start der „AZUBIWELT-APP“
- 2019 Die „Jobsuche-APP“ kommt auf den Markt
- 2020 Die BA nutzt das OZG-Reifegradmodell für die Verbesserung und Ausweitung des digitalen Leistungsangebotes
- 2021 Start der „BA-MOBIL-APP“ inkl. der Verknüpfung zum BA-Portal
- 2022 Die BA hat alle ihre OZG-Leistungen bis Ende 2022 digitalisiert
- OZG 2.0 bzw. weitere kundenorientierte Digitalisierung



# Unser Ansatz: „Digital First“

Die Kanalstrategie der Bundesagentur für Arbeit



## Kennen

Alle Kund:innen kennen ihre Online-Zugangsdaten



## Haben

Alle Bestandskund:innen mit Smartphone haben die BA-mobil-App



## Nutzen

Alle Kund:innen nutzen, wo möglich, vorrangig die Online-Angebote über die App oder den angemeldeten Bereich auf dem PC bzw. mobilen Endgerät

# Digi-Week und Digi-Teams

Moderne Informationsformate für Kolleginnen und Kollegen



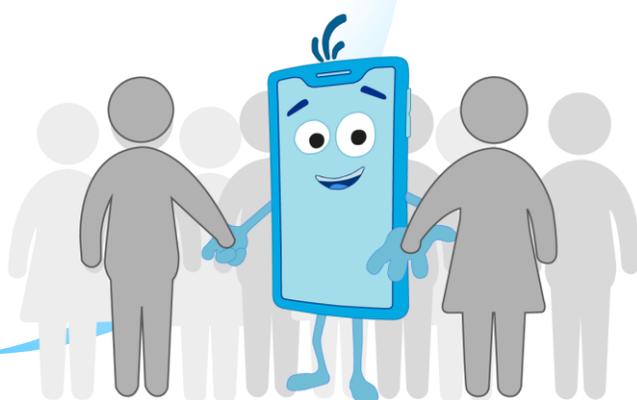
Was? - neuste Informationen und Live-Demos zu bestehenden und neu erscheinende IT/Online-Angeboten



Für Wen? – alle Kolleginnen und Kollegen rechtskreisübergreifend



Warum? - Transparenz über das vorhandene IT-Portfolio erhöhen sowie bestehende und neu erscheinende IT-Angebote gewinnbringend in der (Kunden-) Arbeit vor Ort nutzen



## Key-Facts zu Digi-Week 2.0 vom 22.01.-26.01.2024

Insgesamt  
17 Themen  
in 5 Tagen  
in rund  
11 Live-Stunden

über 800 Live-  
FAQ der  
Kolleginnen und  
Kollegen

Rund 10.500  
eingeloggte  
Teilnehmende  
(davon haben  
rund 30% Public  
Viewing genutzt)

27 Referierende  
aus  
21 Bereichen  
der Zentrale, IT-  
Systemhaus und  
Agenturen für  
Arbeit

# Herausforderungen bei der Digitalisierung

IT-AFM – Digitalisierungshürden - IT-Planungsrat



## Identitätsverfahren

Die geringe Bekanntheit und Nutzung der bundID erschwert Bürgerinnen und Bürgern den Zugang zum BA-Portal.



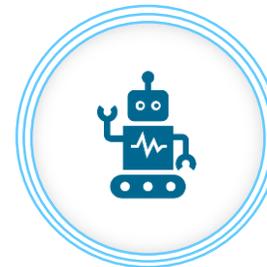
## Datenschutzrechtliche Vorgaben

Trotz digitaler Antragsprozesse müssen Kundinnen und Kunden einige Unterlagen postalisch bei der BA einreichen.



## Bekanntgabefiktion

Die Nachweispflicht der BA ist in verschiedenen Gesetzen unterschiedlich geregelt.



## Kassenrecht vs. Automatisierung

Das Kassenrecht verhindert Fortschritte in der Automatisierung von Prozessen.

# Aktuell fehlt es neben der BundID an alternativen Anmelde­möglichkeiten im BA-Portal.



Die geringe Bekanntheit und Nutzung der eID erschwert Bürgerinnen und Bürgern den Zugang zum BA-Portal.



## Identifizierung am Beispiel Onlinearbeitslosmeldung.

Die Onlinearbeitslosmeldung erfordert einen elektronischen Identitätsnachweis mittels eID. Diese ist nur über den neuen Personalausweis, dem elektronischen Aufenthaltstitel oder einer eID-Card für EU-Bürger\*innen mit der AusweisApp2 nutzbar.



## Herausforderung

Die eID ist nach aktueller Rechtsverordnung der Bundesregierung das **einzige zulässige Verfahren**. 2023 wurde die eID nur von 14% der Bürgerinnen und Bürger verwendet. Zudem wurden kürzlich Hilfsmittel und die „PIN-Rücksetzen“-Funktion offline genommen.

## Handlungsempfehlungen

- 1 Um die Bürgerinnen und Bürger nicht bereits im digitalen Anmeldeprozess zu verlieren, sollten **weitere** einfache und sichere **Identifikations- und Authentifizierungsmöglichkeiten zugelassen werden**.
- 2 Die bestehenden Identifikationsmöglichkeiten mittels eID sind darüber hinaus **nutzerzentriert weiterzuentwickeln und mittels Marketing-Kampagnen zu bewerben**, um die Akzeptanz und Bekanntheit bei den Bürgerinnen und Bürger zu erhöhen.
- 3 Die BundID sollte zudem um eine Anmelde­möglichkeit für Personen mit Herkunft aus Staaten außerhalb der EU erweitert werden.
- 4 Eine **einfache und sichere Identifizierung und Authentifizierung** ist vor dem Hintergrund der künftig umzusetzenden Vertrauensniveaus als erfolgskritischer Faktor für den Nutzungsgrad aller Online-Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung zu bewerten.

## Kontakt

### **Alexander Baufeld**

Bundesagentur für Arbeit / Bereichsleitung IT-G

Zentrale  
Regensburger Straße 104  
90449 Nürnberg

## Kontakt

### **Bertram Geck**

Bundesagentur für Arbeit / Fachbereichsleitung IT-D11

Zentrale  
Regensburger Straße 104  
90449 Nürnberg



**Danke**



**für Ihre  
Aufmerksamkeit.**