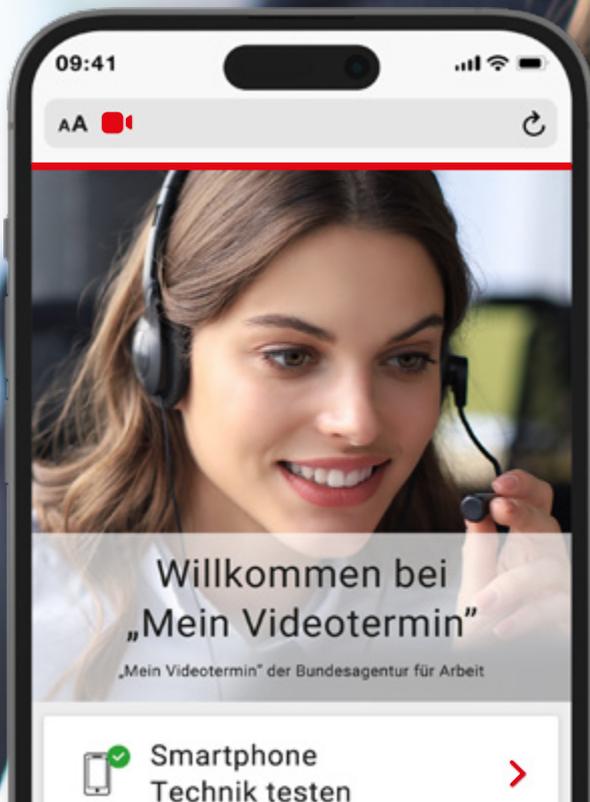




Bundesagentur
für Arbeit



BEST PRACTICE

MEIN VIDEOTERMIN

Sichere Videokommunikation
für digitale Bürgerdienste



Nachhaltige Videokommunikation für mehr Nähe zu den Bürgerinnen und Bürgern

Die Express-Digitalisierung eröffnet neue Zugangswege zur Bundesagentur für Arbeit, senkt Zugriffsbarrieren und erreicht neue Kundensegmente. Sie vereinfacht und beschleunigt die Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern.

Durch die agile Transition werden Ressourcen wie Energie geschont – getreu dem Motto:

Die Akten und die Daten sollen elektronisch wandern, nicht die Menschen.

Jeder durch An- und Abreisen sowie Home-Office gesparte Reisekilometer reduziert Treibhausgase.

Dabei verändern die digitalen Services der Bundesagentur für Arbeit, wie zum Beispiel die Videokommunikation, nicht nur die Interaktionen der Behörde mit den Bürgerinnen und Bürgern, sondern auch mit den Partnern sowie den eigenen Mitarbeitenden. Diese Services ermöglichen durch Ortsunabhängigkeit mehr Flexibilität und unterstützen in immer mehr Bereichen den Alltag.

Adaptierbar für Behörden, Kommunen und öffentliche Einrichtungen

Vereinfachte und beschleunigte Kommunikation mit Bürgerinnen und Bürgern

Weniger Treibhausgase durch reduzierte An- und Abreisen sowie Home-Office

Bürgerzentrierte Services für alle: ohne Download, lediglich drei Klicks bis zum Gespräch

Hoher Wiedererkennungswert der Behörde durch das individuell angepasste Design der Gesprächsumgebung

Höhere Attraktivität der Behörde als Arbeitgeber durch mehr Flexibilität

Beratung in strukturschwachen Regionen und auch in Umgebungen mit geringer Bandbreite

Öffentlicher Sektor als Taktgeber für Innovation und digitale Zukunft

Das neue Paradigma leben: Die Akten und die Daten sollen elektronisch wandern, nicht die Menschen



MEIN VIDEOTERMIN

Sichere Videokommunikation für digitale Bürgerdienste

Wie die Bundesagentur für Arbeit (BA) in nur wenigen Monaten mit einer Videokommunikationslösung den Kontakt zu den Bürgerinnen und Bürgern während der Corona-Pandemie sicher stellte.

Ein Überblick

Die BA ist kompetente Ansprechpartnerin für Arbeits- und Ausbildungsvermittlung und zugleich Deutschlands größte Dienstleisterin am Arbeitsmarkt. Jeden Tag berät sie Menschen zu Themen rund um den Beruf und unterstützt Millionen von Bürgerinnen und Bürgern mit finanziellen Leistungen wie Arbeitslosen- und Kindergeld. Ihre erklärte Mission ist es, „nah an den Kundinnen und Kunden“ zu sein. Das bedeutet, sie richtet ihre Beratung und Unterstützung am Leben der Menschen aus.

Infolge der Corona-Pandemie wurden Digitalisierungsprozesse bei der BA massiv beschleunigt, da persönliche Beratungen aufgrund von Kontaktbeschränkungen nicht mehr möglich waren. Oberstes Ziel war, mit Kundinnen und Kunden in Verbindung zu bleiben. Eine datenschutzkonforme und hochskalierbare Videokommunikationslösung sollte die tägliche Arbeit und die Beratung aufrechterhalten.

Branche: Bundesbehörde, öffentlicher Dienst

Profil: Verantwortlich für Entgeltersatzleistungen, Arbeitsvermittlung und andere arbeitsmarktbezogene Aufgaben

Zahlen & Fakten:

- Rund 100.000 Mitarbeitende
- 156 Agenturen für Arbeit mit etwa 600 Niederlassungen, 302 Jobcenter und Familienkassen mit ca. 100 Standorten
- Rund 14.000 Beratungsgespräche täglich

Sie wurde vom IT-Systemhaus der BA zusammen mit einem externen Dienstleister konzipiert sowie implementiert und erleichtert seit Oktober 2020 die Kommunikation der BA mit den Bürgerinnen und Bürgern. Aufgrund der hohen Sicherheitsanforderungen und der Zertifizierung für die vorhandene Videokonferenzplattform wurde die norwegische Technologieplattform Pexip als Video-Gateway eingesetzt.

Die Lösung „Mein Videotermin“ ermöglicht nun einen sicheren Austausch via Video, Chat, Audio sowie das Teilen von Dokumenten. Die durch einen externen Dienstleister erstellte Web-App bringt dabei die Menschen von überall her mithilfe von beliebigen Endgeräten zusammen und ermöglicht ihnen dadurch einen schnellen und unkomplizierten Zugang zu den Dienstleistungen der BA.

Mission

„Nah an den Kundinnen und Kunden“: Eine sichere Videokommunikation als neuer Beratungskanal für Bürgerinnen und Bürger im Rahmen der Digitalisierungsstrategie sowie im Zuge der Corona-Pandemie.

Die Herausforderung

Im Zuge der „Strategie 2025“ sollen die Menschen die Beratungsleistungen der BA auch von zu Hause oder von unterwegs aus ohne großen Aufwand in Anspruch nehmen können. „Jede und jeder soll einen einfachen Zugang zu einer Mitarbeiterin oder einem Mitarbeiter der BA haben, auch ohne lange An- und Abreise zu einer Geschäftsstelle“, so Kai Burkard, Senior IT-Architekt für Kommunikation & Zusammenarbeit bei der BA. „Das bedeutet wiederum, dass die Beratung nur über eine passende technische Lösung erfolgen kann.“

Auf Grundlage dieser Herausforderung wurde von der BA ab Oktober 2019 das Projekt für eine sichere Videokommunikation verfolgt – genannt „Mein Videotermin“. Wichtigste Anforderungen an die Lösung waren laut Burkard die sehr hohen Ansprüche an Sicherheit und Datenschutz, ein niederschwelliger Zugang zum Angebot sowie die Teilnahme an Beratungsterminen mit nur drei Klicks.

Die Zielsetzungen

Mit der Lösung „Mein Videotermin“ sollen

- die Kundinnen und Kunden der BA von zu Hause oder von unterwegs aus **mit nur drei Klicks** an Beratungsterminen teilnehmen können,
- **unabhängig vom Betriebssystem** ein sicherer Austausch via Video, Chat und Audio sowie das Teilen von Dokumenten ermöglicht werden,
- die Kundinnen und Kunden der BA sich **mithilfe von beliebigen Endgeräten** ohne das Installieren von zusätzlichen Plug-ins beteiligen können,
- die **sehr hohen Sicherheits- und Datenschutzanforderungen der BA** erfüllt werden (DSGVO-konforme Nutzung sowie Hosten der Daten nach europäischem Recht).



„Unser externer Partner hat uns im Zuge seiner Expertenrolle bei der Entwicklung von ‚Mein Videotermin‘ hervorragend unterstützt.“

Kai Burkard, Senior IT-Architekt für Kommunikation & Zusammenarbeit, Bundesagentur für Arbeit

Anfang 2020 standen alle Behörden, somit auch die BA, aufgrund der weltweiten Corona-Pandemie vor einer großen Herausforderung, denn alle Dienststellen mussten sofort schließen. Dennoch sollten die Mitarbeitenden die Kundinnen und Kunden erreichen können. „Die Pandemie hat das Projekt Videokommunikation massiv beschleunigt und skaliert“, so Kai Burkard. „Durch diesen Turbo wurde das Projekt so beschleunigt, dass wir heute dort sind, wo wir sonst erst in circa fünf Jahren gewesen wären.“

Garantie für den Schutz Ihrer Daten

Eine Videokommunikationslösung, die die höchsten Datenschutzstandards erfüllt.



Die Lösung

„Mein Videotermin“ – die sichere Videokommunikationslösung, die vom IT-Systemhaus der BA zusammen mit einem externen Partner konzipiert und implementiert wurde, kann seit Oktober 2020 genutzt werden und spiegelt das **Look & Feel der BA** in Gänze wider. Durch „Mein Videotermin“ konnten die Mitarbeitenden – auch in der Pandemiezeit – die Kundenberatung online aufrechterhalten.

Datenschutzkonform und On-Premises

Um höchste Sicherheit bei gleichzeitiger hoher Kompatibilität zu gewährleisten, wurde die vorhandene Videokonferenzplattform um ein Video-Gateway ergänzt. Die BA hat sich für die Implementierung „On-Premises“ entschieden.

Durch den Einsatz des Video-Gateways hat die BA stets volle Kontrolle über ihre Daten und kombiniert in ihrer etablierten IT-Landschaft bewährte Funktionalitäten mit höchsten europäischen Datenschutzstandards.

- **Integration von Prozessen** der öffentlichen Verwaltung
- **Individualisierte Web-App** ohne Plug-ins
- **Ressourcenmanagement** technisch & organisatorisch
- **Niederschwelliger Zugang** über individualisierte Web-App



„Nach dem Motto: ‚Wenn es neue Ideen braucht, werden sie entwickelt‘ haben wir ‚Mein Videotermin‘ zusammen mit der Voigtmann GmbH in einem sehr agilen Prozess entwickelt und implementiert.“

Lucas Albracht, Produktverantwortlicher „Mein Videotermin“, Bundesagentur für Arbeit

Self-Hosting, Private Cloud & On-Premises



Europäische Technologieplattform



Breite Unterstützung von Betriebssystemen



Breite Unterstützung von Browsern



Aktive
Nutzer*innen

35.000

Durchgeführte
Videotermine

500.000

Durchgeführte
Gesprächsminuten

15 Mio.

Großer Funktionsumfang

Ein weiterer zentraler Baustein der Lösung „Mein Videotermin“ der BA sind die umfassenden **internen Plattform-Anwendungen**. So sorgt sie dank einer zuverlässigen Ende-zu-Ende-Verschlüsselung dafür, dass keine personenbezogenen Daten nach außen dringen. Zudem integriert sie unterschiedliche Funktionen – von individualisierten Korrespondenzen und Testanrufen bis hin zu Feedbackmöglichkeiten. Audio-, Video- und Chatfunktionen bilden alle Facetten des Beratungstermins ab.

Mit nur drei Klicks zum Videotermin

Intuitiv und niederschwellig

Die Kundinnen und Kunden der BA gelangen in nur drei Klicks zum virtuellen Beratungstermin. „Mein Videotermin“ funktioniert dank der dafür entwickelten Web-App und dem **Standard WebRTC** unabhängig vom Browser, vom Endgerät und vom Betriebssystem und ist direkt einsatzbereit. Ein sicherheitskritischer Download eines Programms oder Plug-ins ist nicht erforderlich.

Ein weiteres wichtiges Feature: Kundinnen und Kunden der BA können auf Beratungsdienste selbst in **Umgebungen mit geringer Bandbreite** zugreifen, da sie bei ihren mobilen Endgeräten die Wahl zwischen hoher und niedriger Bildqualität haben. So können sie Datenvolumen sparen. Die Einbindung von **Business Intelligence** rundet den Lösungsumfang ab – dadurch können Analysen und Statistiken zu „Mein Videotermin“ auf Knopfdruck erstellt werden.



War die Beratung
per Video einfach
zu nutzen?

Würden Sie die
Beratung per Video
weiterempfehlen?

Wie würden Sie Ihr nächstes
Beratungsgespräch
führen wollen?



90 % fanden die Beratung per Video einfach zu nutzen und hatten keine technischen Probleme.

97 % würden die Beratung per Video weiterempfehlen.

83 % bevorzugen, das nächste Beratungsgespräch per Video zu führen, oder sind dafür offen.

An dieser Umfrage haben im Zeitraum Dezember 2020 bis April 2023 mehr als 150.000 Personen teilgenommen.

Das Ergebnis

Nach dem erfolgreichen Abschluss eines Modellversuchs nutzen nun alle Bereiche der BA „Mein Videotermin“ zur Online-Beratung. Dazu zählen der Rechtskreis SGB II – die Grundsicherung – und der Rechtskreis SGB III, also die Arbeitsvermittlung, sowie die Familienkasse. **Über 1.000 Lokationen** der BA sind bereits angebunden.

Am Ende jedes Videogesprächs werden die Kundinnen und Kunden in einer Miniumfrage zu ihrer **Zufriedenheit mit der digitalen Beratung** befragt, und eine Weiterempfehlungsquote wird ermittelt. Laut den bisherigen Befragungen würden 97 Prozent der Kundinnen und Kunden die Videotelefonie-lösung der BA weiterempfehlen. Über 15 Millionen Gesprächsminuten haben darüber bereits stattgefunden. (Stand April 2023)

„Die Mitarbeitenden berichten von einer **entspannten Atmosphäre** seitens der Kundinnen und Kunden durch den Einsatz von ‚Mein Videotermin‘“, schildert Lucas Albracht, Produktverantwortlicher „Mein Videotermin“ bei der BA. „Durch unsere Lösung entfällt der Anreisestress. Deshalb werden wir auf Beratungen via ‚Mein Videotermin‘ auch noch nach der Pandemie setzen und die Lösung weiter skalieren“, so Albracht weiter.



„Die Kundinnen und Kunden sind sehr froh, die Termine von zu Hause aus wahrnehmen zu können. Vor allem die Funktion des Bildschirmteilens wird sehr geschätzt, um mit der Mitarbeiterin oder dem Mitarbeiter gemeinsam Dokumente bearbeiten zu können.“

Lucas Albracht, Produktverantwortlicher „Mein Videotermin“, Bundesagentur für Arbeit

Ein Ausblick

Die BA wird „Mein Videotermin“ weiter ausbauen. Zudem sollen noch weitere Geschäftsprozesse funktional in der Lösung abgebildet werden.

Features von „Mein Videotermin“

Kundentermin im 1:1-
Videogespräch

Freiwillige Umfrage
nach dem Termin für
externe Teilnehmende

Mehrsprachige Kunden-
anwendung und E-Mail-
Einladungen

Virtueller Warteraum
für externe Teilnehmende
vor dem Videogespräch

Optionen für hohe
Bildqualität oder
Datenvolumensparen
bei mobilen Endgeräten

Hochskalierbare,
ausfallsichere Infra-
struktur, verteilt auf
geografisch getrennte
Rechenzentren

Gruppeninformations-
veranstaltung mit einer
Vielzahl von externen
Teilnehmenden &
Konferenzschaltungen

Umfangreiche tech-
nische Überwachung,
Monitoring und
zusammenfassende
Auswertungen

Konferenz-Video-Gate-
way zur Kommunikation
mit anderen Ministerien
und Behörden

Barrierefreie und nie-
derschwellige Anwen-
dungen – im Design
der Behörde

Konnektoren zur
Integration von Video-
kommunikationssystemen
anderer Hersteller

Nahtlose Schnittstellen
zur anderen internen
Verfahren und
Systemen

Live-Endgerätestatus
der externen Teilneh-
menden für die Mit-
arbeitenden

Automatische
Kompatibilitätstests
des genutzten End-
geräts und Möglichkeit
eines Testanrufs

Kundentermin mit
weiteren internen und
externen Teilnehmenden:
Vormund, Dolmetschen-
de, Rechtsbeistand, etc.

Automatisches techni-
sches und organisator-
isches Ressourcenma-
nagement, inklusive
Lizenzverwaltung

Mein Videotermin



Ansprechpartner

Lucas Albracht
Produktverantwortlicher
Bundesagentur für Arbeit
T +49 911 1799 168
lucas.albracht@arbeitsagentur.de

Bundesagentur für Arbeit

Regensburger Str. 104
90478 Nürnberg

voigtmann INFORMATIONSTECHNOLOGIEN



Ansprechpartner

Jens Bornschein
Business Development
Voigtmann GmbH
T +49 911 4777 6530
jens.bornschein@voigtmann.de

Voigtmann GmbH

Kieslingstr. 76
90491 Nürnberg