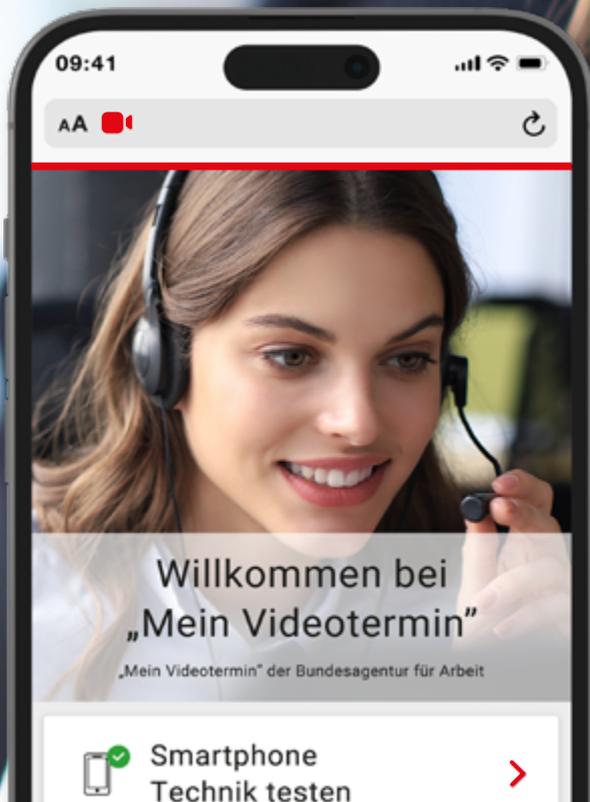




Bundesagentur  
für Arbeit



**BEST PRACTICE**

# MEIN VIDEOTERMIN

Sichere Videokommunikation  
für digitale Bürgerdienste

**2 Mio**  
Beratungen  
per Video



## 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.“

# Sicherheit 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

60.000

Durchgeführte  
Videotermine

1,2 Mio.

Durchgeführte  
Gesprächsminuten

25 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?



91 % fanden die Beratung per Video einfach zu nutzen und hatten keine technischen Probleme.

Würden Sie die  
Beratung per Video  
weiterempfehlen?



97 % würden die Beratung per Video weiterempfehlen.

Wie würden Sie Ihr nächstes  
Beratungsgespräch  
führen wollen?



87 % bevorzugen, das nächste Beratungsgespräch per Video zu führen, oder sind dafür offen.

An dieser Umfrage haben im Zeitraum Dezember 2020 bis Oktober 2024 mehr als 450.000 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 25 Millionen Gesprächsminuten haben darüber bereits stattgefunden. (Stand Oktober 2024)

„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

Gruppeninformati-  
onsveranstaltung 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-  
kommunikationssyste-  
men 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