Verbindliche Nutzung für alle Mitarbeiter*innen[1] des Landkreises Göttingen - Fachbereich Jobcenter und der Stadt Göttingen - Fachbereich Jobcenter

Lfd. Nr.: 1

Bearbeitung: FD 56.3 Stralucke

- Anleitung -
Comp.ASS – Aufgaben und Wiedervorlagen

Inhaltsverzeichnis

1. Funktion und Systematik von Aufgaben und Wiedervorlagen 2

2. Notwendige Einstellung in den Nutzeroptionen 3

3. Aufgabenkategorien 4

3.1. Infoaufgaben 4
3.2. Kundenbezogene Aufgaben 4
3.3. Wiedervorlagen über Aufgaben 5
3.4. Sonstige kundenbezogene Aufgaben 5

4. Arbeiten mit Aufgaben 6

4.1. Anlegen von Aufgaben 6
4.2. Aufgaben ohne Vernetzung 6
4.3. Vernetzte Aufgaben 7
4.4. Kundenbezug in Aufgaben 8
4.5. Aufgabenbausteine 8
4.6. Kurzbeschreibung/Betreff und Textfeld der Aufgabe 9
4.7. Priorisierung der Aufgabe 10
4.8. Fälligkeit der Aufgabe 10
4.9. Delegieren von Aufgaben 11
4.10. Sonderfall EGS/EKS: eigene Wiedervorlagen nach der Fallabgabe 12
4.11. Erledigen von Aufgaben 13

5. Überwachung der Aufgaben 13

5.1. Aufgabenblock im Terminer (Fallbestandssteuerung) 14
5.2. Aufgabenübersicht über die Aktionsauswahl (Fallbestandssteuerung) 15
5.4. Aufgaben in der gelben Übersicht der Person (Fallsteuerung) 17

[1] Die in der Anleitung gemachten Angaben beziehen sich sowohl auf die männliche, weibliche als auch auf die unbestimmte Form. Zur besseren Lesbarkeit wird im Folgenden nur die männliche Form verwendet.

1. Funktion und Systematik von Aufgaben und Wiedervorlagen

Im Rahmen der Informationsverarbeitung, Mitarbeiterkommunikation und Fallbestandssteuerung hat der comp.ASS Nutzer im Arbeitsalltag im Bereich der Programmfunktion der „Aufgaben“ eine große Anzahl von Informationen zu sichten und zu bearbeiten. Hier gilt es „Aufgaben“ programmseitig gezielt zu nutzen, wichtige Informationen nicht aus dem Blick zu verlieren und Anforderungen fristgerecht zu erledigen.
Ziel dieser Anleitung ist es, dem Nutzer die Funktion und Systematik von „Aufgaben“ aufzuzeigen und damit eine gezielte Fallbestandssteuerung und Arbeitsorganisation zu ermöglichen. Dies dient letztlich auch der Arbeitsentlastung des einzelnen Nutzers.

Die Programmfunktion der „Aufgaben“ erfüllt in comp.ASS drei wesentliche Funktionen:

Um die Vielzahl der verschiedenen „Aufgaben“ in comp.ASS im Blick zu behalten werden die Funktionen drei verschiedenen Aufgabenkategorien zugeordnet:

Darüber werden in der Programmroutine einige wenige zusätzliche kundenbezogen „Aufgaben“ erzeugt (z.B. Sam Datenservice, Datenträgeraustausch Rente, Tagesprüfung). Bei diesen Aufgaben ist die Aufgabenkategorie leer:

Zur persönlichen Arbeitsorganisation und Fallbestandssteuerung können diese Kategorien im Aufgabenblock im Terminer über den Kategoriefilter gezielt angesteuert werden.

Betrifft nur FM:

Zusätzlich werden beim Anlegen von Eingliederungsvereinbarungen (EGV) und Eingliederungsvereinbarungen als Verwaltungsakt (EGVA) spezielle EGV-Kundenaufgaben angelegt:

EGV-Kundenaufgaben

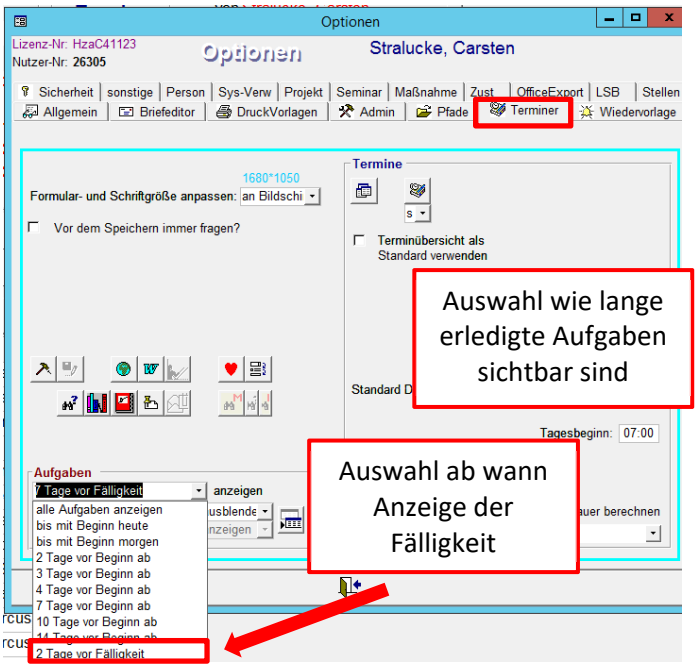
Zur Fallbestandssteuerung im Bereich der „EGV-Kundenaufgaben“ können diese im Aufgabenblock im Terminer gezielt aufgerufen werden. So ist ein Wechsel zwischen den „normalen Aufgaben“ und den „EGV-Kundenaufgaben“ möglich.

2. Notwendige Einstellung in den Nutzeroptionen

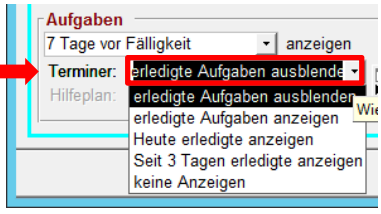
Damit nur die aktuell relevanten Aufgaben im Aufgabenblock im Terminer angezeigt werden, muss jeder Nutzer einmalig eine Grundeinstellung in den Nutzeroptionen vornehmen.
Dazu ist in den Nutzeroptionen das Register „Terminer“ aufzurufen und im Rollbalken „Aufgaben anzeigen“ der Wert auszuwählen:

- **2 Tage vor Fälligkeit**

Die Auswahl hat zur Folge, dass im Aufgabenblock im Terminer alle Aufgaben, bei denen die Fälligkeit weiter in der Zukunft liegt, ausgeblendet werden.
In der „Aufgabenübersicht“ und in allen anderen gelben Übersichten sind dagegen weiterhin alle Aufgaben sichtbar.



Im Rollbalken „Terminer“ ist einer der beiden Einträge auszuwählen:
- **erledigte Aufgaben ausblenden**
- **Heute erledigte anzeigen**

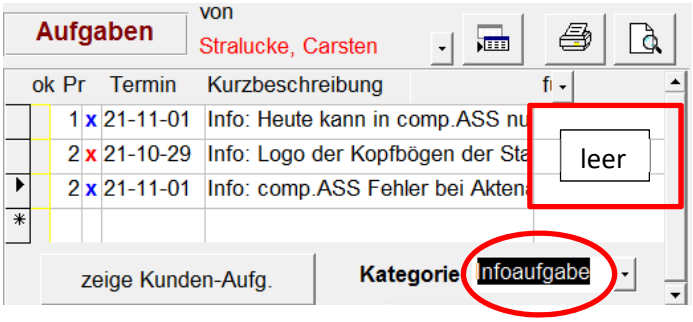


3. Aufgabenkategorien

Die Aufgabenkategorien unterstützen den Nutzer bei der Organisation des eigenen Arbeitsplatzes und auch in Vertretungssituationen.

3.1. Infoaufgaben

Infoaufgaben dienen der Informationsvermittlung, haben keinen Bezug zu einem Kunden (das Feld „Aufgabe für“ ist in der Regel leer) und werden in der Regel zentral an bestimmte Zuständigkeitsgruppen verschickt.
Eine Infoaufgabe kann z.B. alle Mitarbeiter darüber informieren, dass das Arbeiten in comp.ASS nur bis zu einer bestimmten Uhrzeit möglich ist.

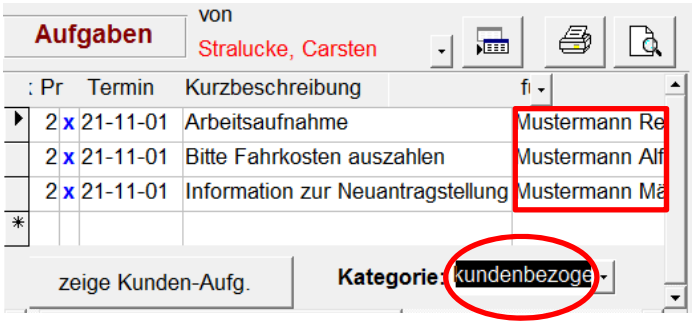


Über die Kategorie „Infoaufgaben“ können diese im Aufgabenblock des Terminers gefiltert werden.

„Info:“ wird in der Betreffzeile grundsätzlich nicht überschrieben.

3.2. Kundenbezogene Aufgaben

Kundenbezogene Aufgaben dienen der kundenbezogenen Mitarbeiterkommunikation und beziehen sich immer auf einen konkreten Kunden (im Feld „Aufgabe für“ steht der Kunde).
Eine Kundenbezogene Aufgabe kann z.B. den FM darüber informieren, dass der Kunde Arbeit aufgenommen hat.

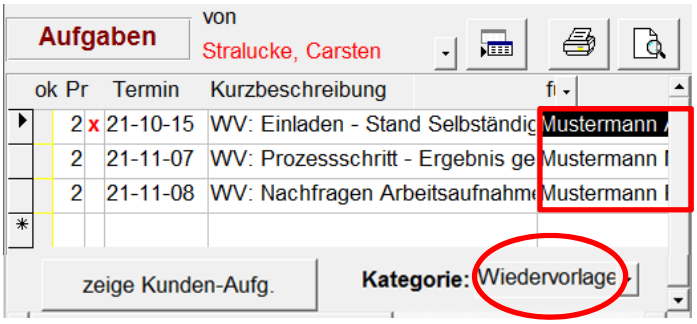


Über die Kategorie „kundenbezogene Aufgabe“ können diese im Aufgabenblock des Terminers gefiltert werden.

3.3. Wiedervorlagen über Aufgaben

Wiedervorlagen werden in comp.ASS über Aufgaben abgebildet. Wiedervorlagen sind ein wichtiges Element, den eigenen Arbeitsplatz zu strukturieren und dienen der Fall- und Fallbestandssteuerung. Wiedervorlagen beziehen sich immer auf einen konkreten Kunden (im Feld „Aufgabe für“ steht der Kunde).

Eine Wiedervorlage kann z.B. den FM daran erinnern, dass er den Kunden bezüglich der geplanten Arbeitsaufnahme anruft.



Über die Kategorie „Wiedervorlage“ können diese im Aufgabenblock des Terminers gefiltert werden.

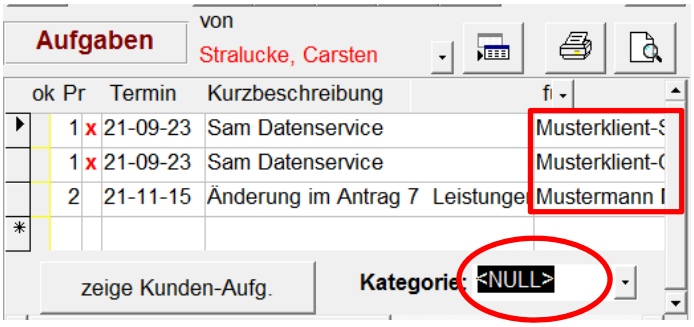
„WV:“ wird in der Betreffzeile grundsätzlich nicht überschrieben.

Die Arbeitsvorgaben zu Wiedervorlagen sind in den organistatorischen Regelungen zu „Wiedervorlagen“geregelt.

Zur Planung der Wiedervorlagen siehe auch Punkt 5.2 „Aufgabenübersicht über die Aktionsauswahl (Fallbestandssteuerung)“

3.4. Sonstige kundenbezogene Aufgaben

In comp.ASS werden verschiedene Aufgaben direkt über das Programm erzeugt. Diese Aufgaben beziehen sich in der Regel auf einen konkreten Kunden (im Feld „Aufgabe für“ steht der Kunde). Den Aufgaben kann hier leider technisch keine Kategorie zugewiesen werden.
Eine sonstige kundenbezogene Aufgabe (ohne Kategorie) kann z.B. eine Info vom Sam Datenservice sein.

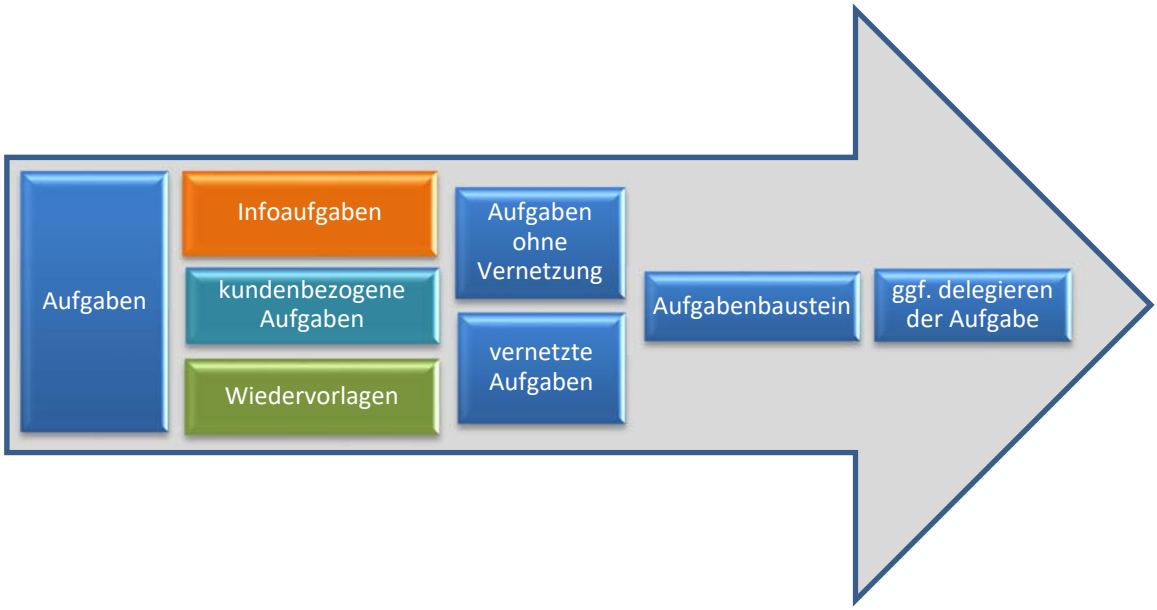


Über die Kategorie „<NULL>“ können diese im Aufgaben-block des Terminers gefiltert werden.

4. Arbeiten mit Aufgaben

4.1. Anlegen von Aufgaben

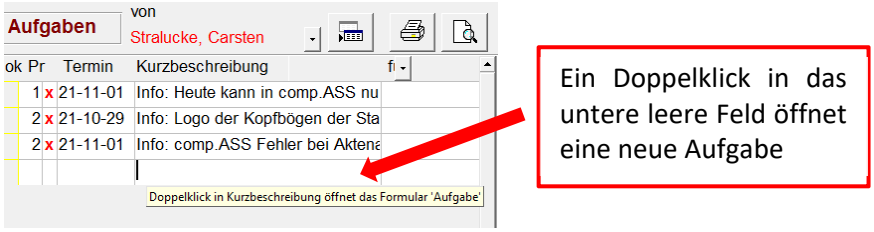
1. Beim Anlegen von Aufgaben muss der Nutzer als erstes die Entscheidung treffen, welche Programmfunktion (Infoaufgaben, kundenbezogene Aufgaben oder Wiedervorlagen) er nutzen möchte.
2. Als zweiten Schritt muss er sich entscheiden, ob die Aufgabe auf eine konkrete Formularmaske (z.B. erstellter Brief im Briefeditor, angelegter Lebenslaufeintrag, angelegte Buchung) vernetzt werden soll.
3. Als dritten Schritt wählt der Nutzer den passenden Aufgabenbaustein aus und vervollständigt das Aufgabenformular
4. Als letzten Schritt werden Infoaufgaben und kundenbezogene Aufgaben an den/die Empfänger delegiert.



4.2. Aufgaben ohne Vernetzung

Aufgaben ohne Vernetzung haben keinen Bezug zu einer konkreten Formularmaske (kein roter Faden). Dies kann gegeben sein, wenn eine allgemeine Infoaufgabe verschickt wird oder eine kundenbezogene Aufgabe verschickt wird, bei der es um eine allgemeine Info zu der Person geht.
Wiedervorlagen beziehen sich dagegen in der Regel auf einen konkreten Sachverhalt, so dass hier eine vernetzte Aufgabe zu nutzen ist.

Aufgaben ohne Vernetzung werden direkt über den Aufgabenblock auf dem Terminer angelegt. Durch einen Doppelklick in das leere Aufgabenfeld wird eine neue Aufgabe ohne Vernetzung angelegt.

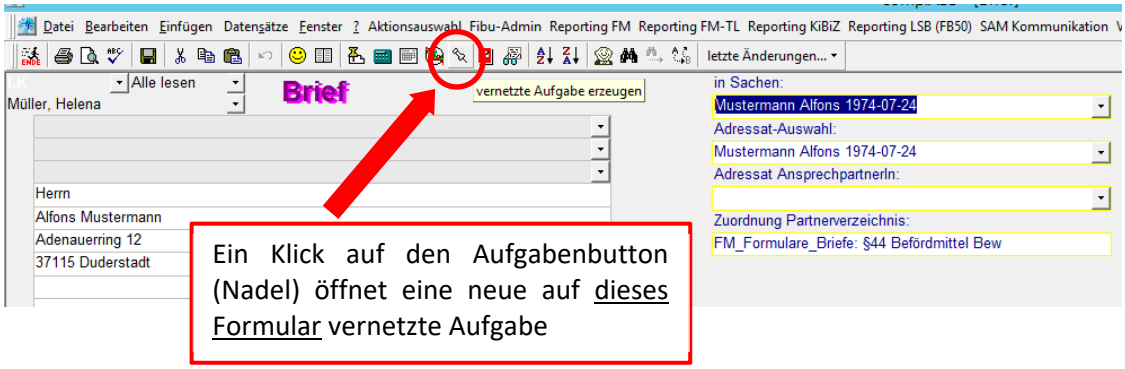


4.3. Vernetzte Aufgaben

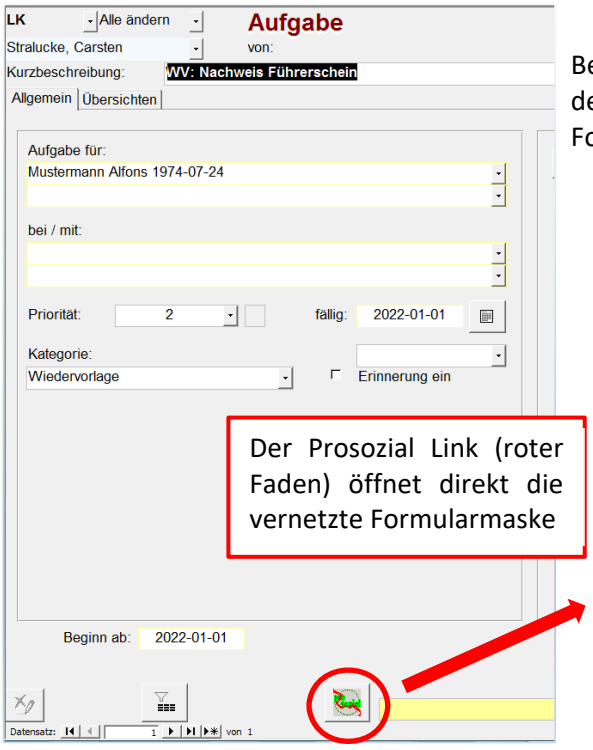
Vernetzte Aufgaben haben einen Bezug zu einer konkreten Formularmaske (roter Faden). Dies kann bei Infoaufgaben gegeben sein, die sich z.B. auf ein konkretes Hilfeprodukt beziehen.
Bei kundenbezogenen vernetzten Aufgaben wird in der Regel ein anderer Mitarbeiter über einen konkreten Sachverhalt zu dem Kunden informiert (z.B. über einen konkreten Termineintrag).
Wiedervorlagen beziehen sich ausschließlich auf konkrete Sachverhalte und werden zur Fall- und Fallbestandssteuerung daher immer als vernetzte Aufgabe angelegt.
Über die Vernetzung (roter Faden) kann der konkrete Sachverhalt (die Formularmaske) unmissverständlich über die Aufgabe aufgerufen werden.

Vernetzte Aufgaben werden immer direkt aus der entsprechenden Formularmaske aufgerufen. In diesem Beispiel wird die vernetzte Aufgabe aus einem konkreten Brief im Briefeditor aufgerufen. Dazu ist der Aufgabenbutton („vernetzte Aufgabe erzeugen“) anzuklicken.

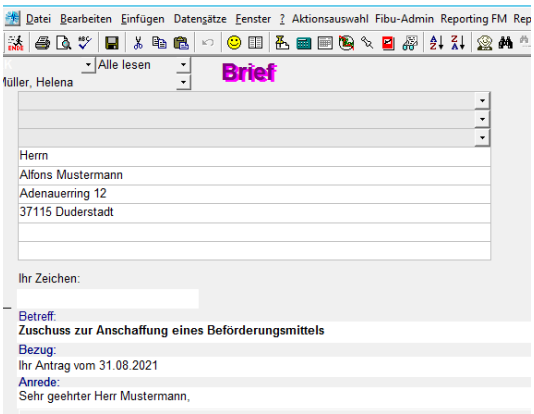
1. Anlegen der vernetzten Aufgabe:



2. Aufrufen der vernetzten Formularmaske:

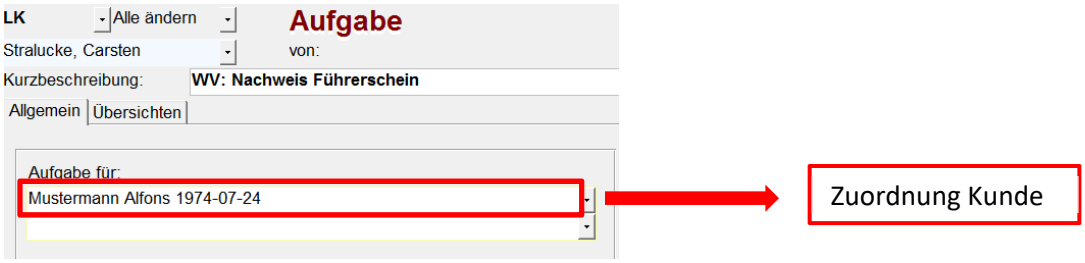


Beim erneuten öffnen der Aufgabe kann über den Prosozial Link (roter Faden) die vernetzte Formularmaske direkt aufgerufen werden.

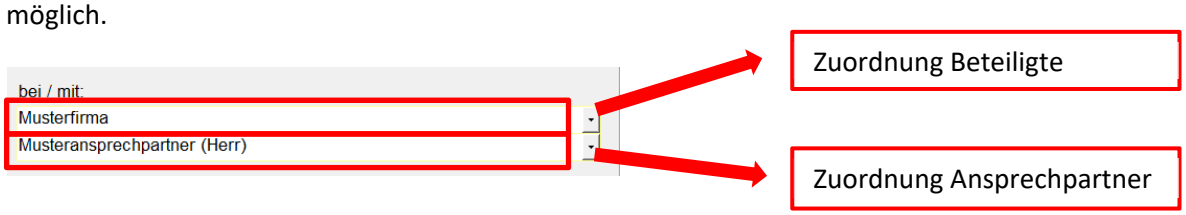


4.4. Kundenbezug in Aufgaben

Bei kundenbezogenen Aufgaben und bei Wiedervorlagen ist im Feld „Aufgabe für“ der jeweilige Kunde auszuwählen. Wurde eine vernetzte Aufgabe angelegt, so wird der jeweilige Kunde automatisch in das Feld eingetragen.



Im Feld „bei / mit“ kann eine weitere beteiligte Person, Institution, Firma etc. ausgewählt werden. Zusätzlich ist in der zweiten Zeile die Auswahl eines konkreten Ansprechpartners möglich.



Die beiden Felder „Aufgabe für“ und „bei / mit“ sorgen dafür,

- dass die Aufgabe beim Kunden und ggf. zusätzlich bei einer weiteren beteiligten Person, Institution, Firma etc. zu finden ist (gelbe Übersicht / Aufgabenbutton).
- dass im Aufgabenblock des Terminers und in der Aufgabenübersicht die den Aufgaben zugeordneten Kunden angezeigt werden.

4.5. Aufgabenbausteine

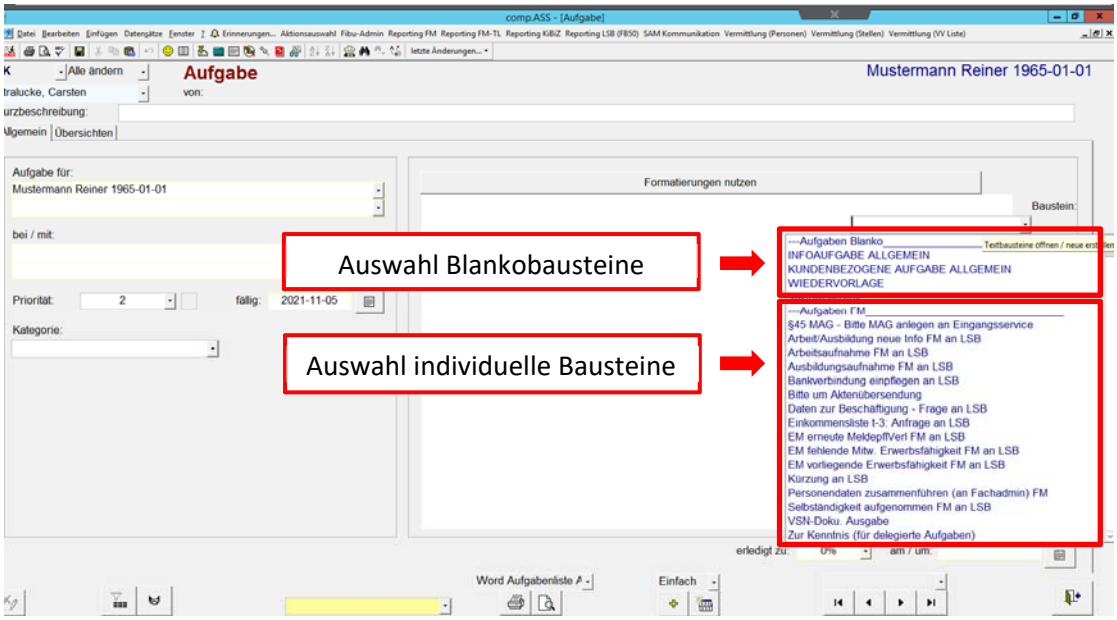
Nachdem die Aufgabe angelegt und ggf. ein Kunde zugeordnet wurde, erfolgt als nächster Schritt verbindlich die Auswahl eines Aufgabenbausteins.
Eine Nutzung von Aufgaben ohne Aufgabenbaustein ist nicht möglich, da das Feld „Kategorie“ ausschließlich über den Aufgabenbaustein gefüllt wird!
Für die verschiedenen Sachverhalte stehen unterschiedliche Aufgabenbausteine zur Verfügung, die entsprechend der eigenen Zuständigkeit sichtbar sind. Über handlungsweisende Dokumente ist die Nutzung vieler Aufgabenbausteine verbindlich geregelt.

Steht kein passender Aufgabenbaustein zur Verfügung, sind die drei Blankoaufgabenbausteine zu verwenden:

- INFOAUFGABE ALLGEMEIN
- KUNDENBEZOGENE AUFGABE ALLGEMEIN
- WIEDERVORLAGE

Aufgabenbausteine werden immer aus der geöffneten Aufgabe aufgerufen.

! Bei kundenbezogenen Aufgaben muss vor der Auswahl des Aufgabenbausteins im Feld „Aufgabe für“ zwingend der jeweilige Kunde erfasst sein, da der Aufgabenbaustein auf die Kundendaten zurückgreift.

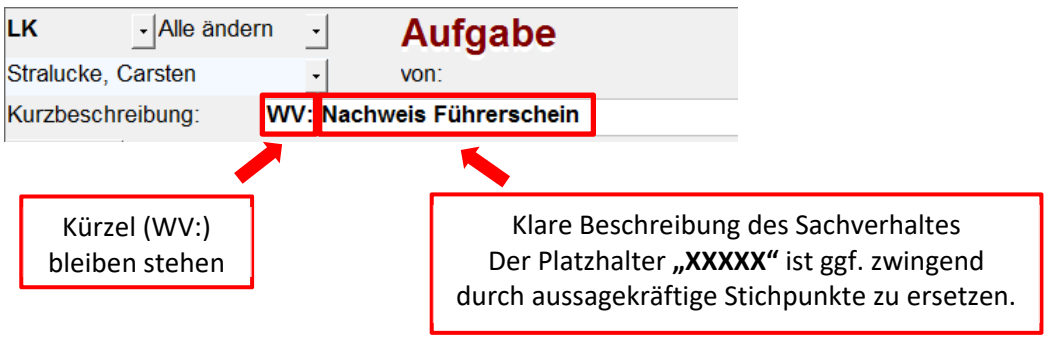


4.6. Kurzbeschreibung/Betreff und Textfeld der Aufgabe

Nachdem der Aufgabenbaustein ausgewählt wurde, ist die Kurzbeschreibung/der Betreff der Aufgabe (wenn nicht bereits über den Baustein ausreichend geregelt) zu konkretisieren.
Der Text in der Kurzbeschreibung/im Betreff der Aufgabe muss den Sachverhalt im Aufgabenblock und in den verschiedenen Übersichten in comp.ASS klar wiedergeben.

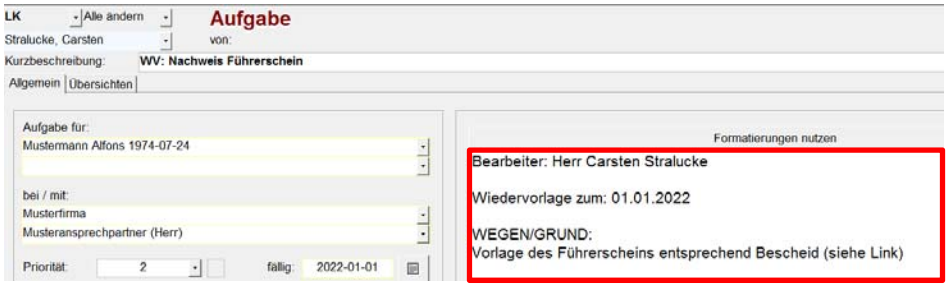
Kürzel vor dem Doppelpunkt (z.B. WV:, Info:) werden nicht überschrieben und können in der Aufgabenübersicht und in den gelben Übersichten gezielt mit der Sternchensuche gefiltert werden.

Kurzbeschreibung/Betreff:



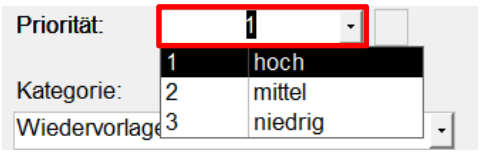
Das Textfeld der Aufgabe ist entsprechend dem Sachverhalt zu ergänzen.

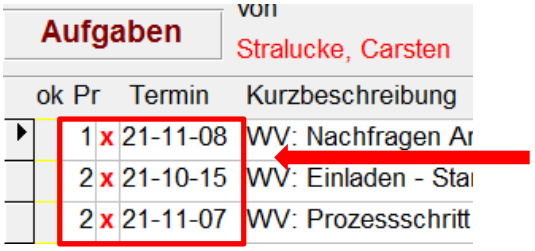
Textfeld:



4.7. Priorisierung der Aufgabe

Über das Feld „Priorität“ steuert der Nutzer, in welcher Sortierung die Aufgaben bei sich und bei delegierten Aufgaben beim Empfänger im Aufgabenblock im Terminer angezeigt werden.
Bei einigen Aufgabenbausteinen (Kundenbezogenen Aufgaben: z.B. „Kürzung an LSB“, „Arbeitsaufnahme LSB an FM“) ist die Priorität 1 voreingestellt.



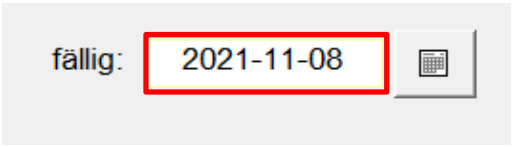


Die Sortierung der Aufgaben im Aufgabenblock im Terminer erfolgt zuerst nach der Priorität und dann nach der Fälligkeit

! Grundsätzlich bietet die Priorisierung die Möglichkeit, in den bereits fälligen Aufgaben die am dringlichsten zu bearbeitenden Aufgaben nach oben zu sortieren. Dazu wird die Priorisierung (in der Regel von Prio 2 auf Prio 1) in der täglichen (morgendlichen) Arbeitsorganisation direkt im Aufgabenblock des Terminers umgestellt.

4.8. Fälligkeit der Aufgabe

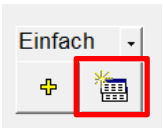
Über das Feld „Fällig“ kann der Nutzer terminieren, bis wann eine Aufgabe erledigt werden soll.
Bei Infoaufgaben und bei kundenbezogener Mitarbeiterkommunikation wird in der Regel immer das heutige Datum eingetragen.
Bei Wiedervorlagen und bei EGV-Kundenaufgaben wird über das Fällig-Datum das geplante Datum der Wiedervorlage/der Erledigung terminiert.



Das Fällig-Datum ist immer zu füllen

Im Aufgabenblock des Terminers werden entsprechen den Einstellungen in den Nutzeroptionen die Aufgaben angezeigt, die in 2 Tagen fällig sind, bzw. deren Fälligkeit bereits in der Vergangenheit liegt.

! Bei Wiedervorlagen wird das Fällig-Datum nicht nachträglich korrigiert / in die Zukunft gesetzt.
Ergibt sich zum gleichen Sachverhalt eine neue Fälligkeit, so ist die Aufgabe zur Wiedervorlage auf 100% zu setzen und im Textfeld der Hinweis **„Neu terminiert“** aufzunehmen.

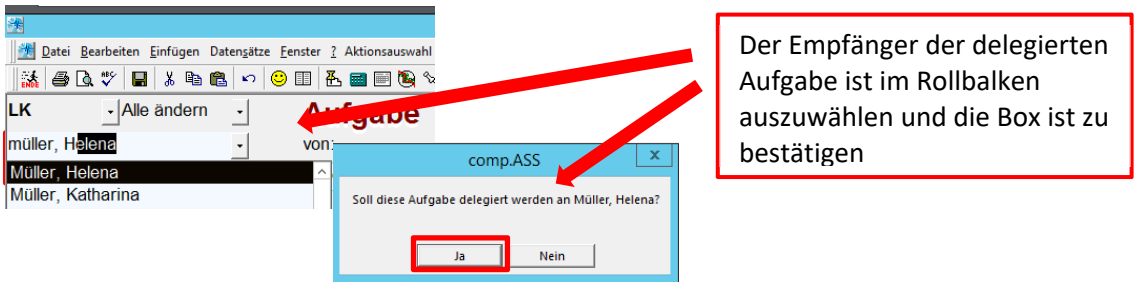


Die neu terminierte Wiedervorlage kann aus der alten Aufgabe komfortabel über den Duplizierbutton angelegt werden. Die Fälligkeit der neuen Aufgabe ist anschließend entsprechend auf das neue Wiedervorlagedatum anzupassen.

4.9. Delegieren von Aufgaben

Infoaufgaben und Kundenbezogene Aufgaben werden an einen oder mehrere Nutzer delegiert, dass heißt, die Aufgabe ist nach dem Delegieren an den ausgewählten Nutzer in dessen Aufgabenblock des Terminers zu sehen.

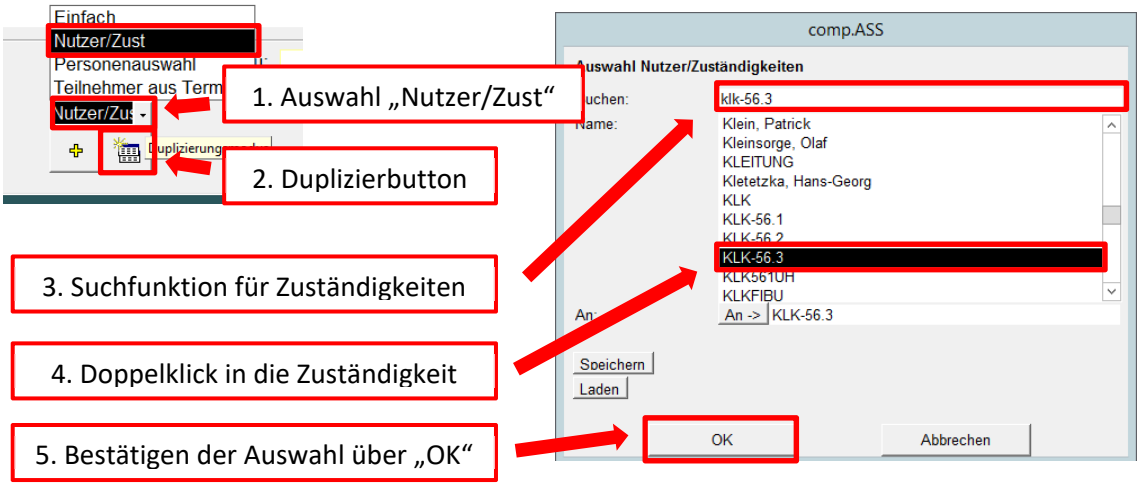
Delegieren an einzelne Nutzer:



Soll die gleiche Aufgabe an eine zweite Person delegiert werden, so ist die Aufgabe vorher zwingend über den Duplizierbutton im Fuß der Aufgabe zu duplizieren.

Delegieren an mehrere Nutzer nach Zuständigkeiten:

Das Delegieren von Aufgaben an mehrere Nutzer nach Zuständigkeiten erfolgt entsprechend der dargestellten Arbeitsschritte

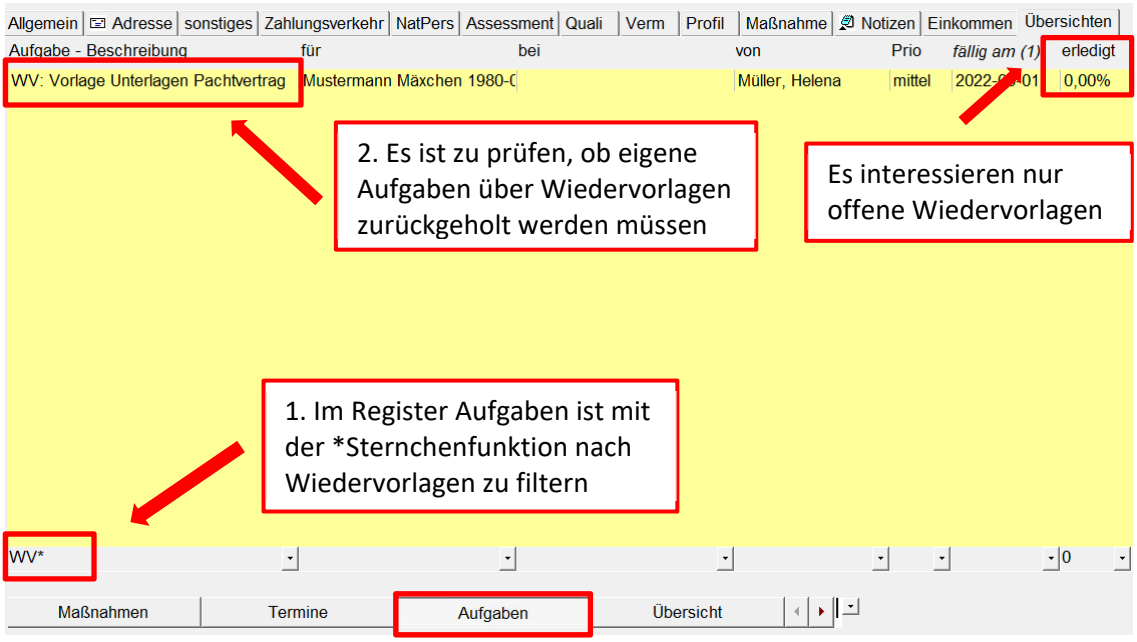


4.10. Sonderfall EGS/EKS: eigene Wiedervorlagen nach der Fallabgabe

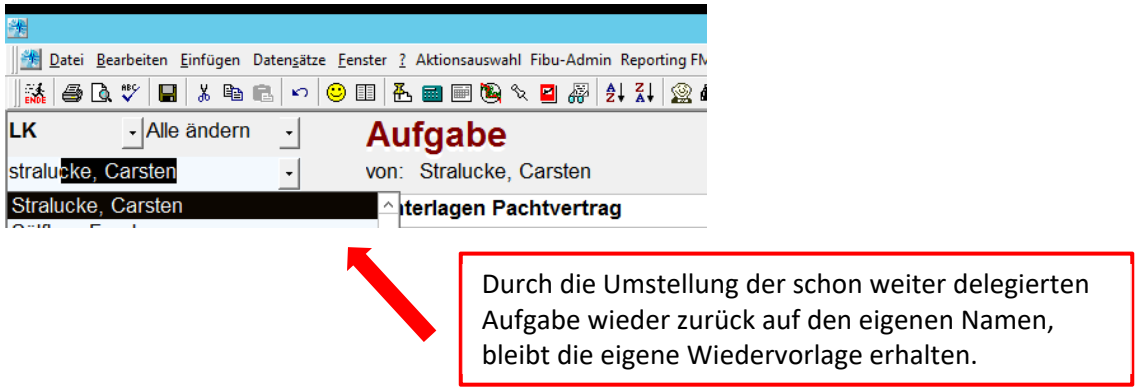
Trägt der EGS/EKS einen neuen Mitarbeiter (in der Regel FM) in das Feld „zust FM“ ein, werden automatisch alle Aufgaben des EGS/EKS an den neuen Mitarbeiter übergeben.
Diese Programmroutine ist bei anderen Fallübergaben sehr sinnvoll, führt hier aber dazu, dass u.U. auch eigene noch relevante „Wiedervorlagen über Aufgaben“ an den neuen Mitarbeiter übergeben werden.

Daher ist es notwendig, dass der EGS/EKS nach der Fallabgabe die „Wiedervorlagen über Aufgaben“ beim übergebenen Kunden kontrolliert und gegebenenfalls zu sich zurückholt.

1. Kontrolle der „Wiedervorlagen über Aufgaben“ **nach** Fallabgabe des Kunden

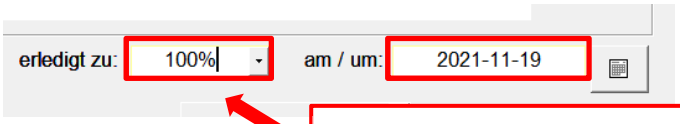


2. Umstellung der wegdelegierten „Wiedervorlage über Aufgabe“ auf den eigenen Namen



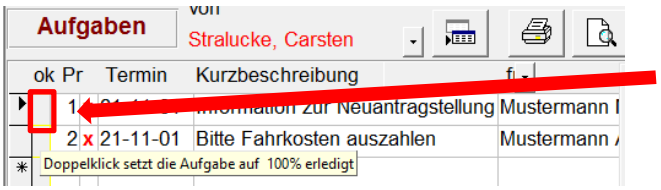
4.11. Erledigen von Aufgaben

Erledigung in der geöffneten Aufgabe:



Ein Doppelklick in das „erledigt zu“ Feld setzt die Aufgabe auf 100% und trägt das heutige Datum ein

Erledigung im Aufgabenblock des Terminers



Ein Doppelklick in das „**ok**“ Feld im Aufgabenblock des Terminers setzt die Aufgabe direkt auf 100% und trägt heute als Erledigungsdatum ein

Erledigte Aufgaben sind weiterhin in der Aufgabenübersicht und in der gelben Übersicht beim Kunden dokumentiert.

5. Überwachung der Aufgaben

Wie in Punkt 1 ausführlich erläutert, gilt es „Aufgaben“ programmseitig gezielt so zu nutzen, dass wichtige Informationen nicht aus dem Blick geraten und Anforderungen fristgerecht erledigt werden können.
Dazu ist es notwendig den eigenen Fallbestand und in Vertretung auch den Fallbestand von anderen Nutzern im Blick zu behalten:

Fallbestandssteuerung

Direkt im Personenformular des Kunden ist es weiterhin notwendig, sich den Fallverlauf des Kunden anhand der gelben Übersichten zu erschließen:

Fallsteuerung

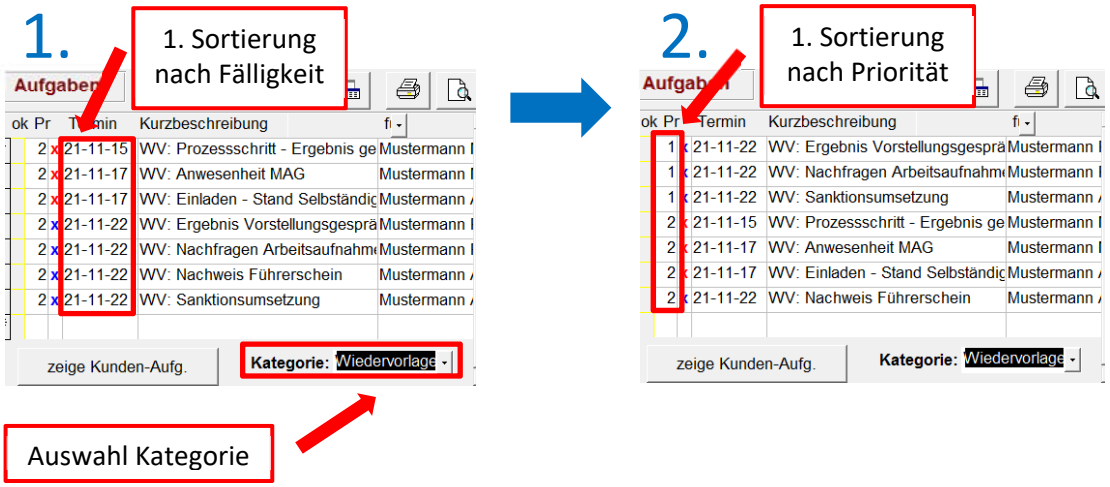
5.1. Aufgabenblock im Terminer (Fallbestandssteuerung)

Der Aufgabenblock im Terminer hat eine zentrale Funktion in der täglichen Arbeitsorganisation. Über den Filter zu den Aufgabenkategorien ist eine Strukturierung der Arbeitsabläufe möglich.

Beispielsweise könnte der Arbeitsablauf so aussehen, dass der Nutzer zu Beginn des Arbeitstages zunächst die allgemeinen „Infoaufgaben“ sichtet und im Anschluss anhand der fälligen „kundenbezogenen Aufgaben“, der fälligen „Wiedervorlagen über Aufgaben“ und der fälligen „sonstigen kundenbezogenen Aufgaben“ den aktuellen Arbeitstag plant.

Ist eine tagesaktuelle Erledigung der fälligen Aufgaben in bestimmten Situationen nicht möglich, können die dringlichsten Aufgaben direkt im Aufgabenblock im Terminer in der Priorität auf „1“ gesetzt werden (siehe Punkt 4.8 „Priorisierung der Aufgabe“). Die dringlichsten Aufgaben stehen dann in der Sortierung oben.

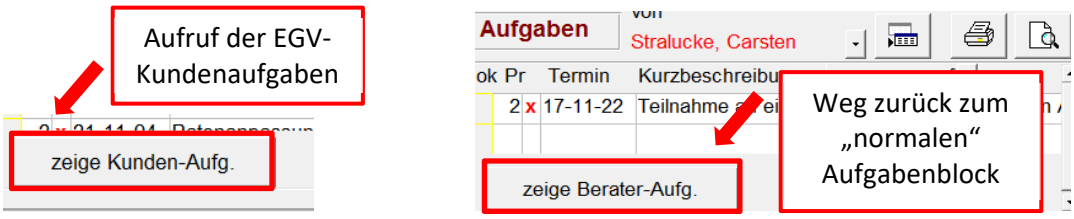
In diesem konkreten Beispiel hat der Nutzer im Aufgabenblock im Terminer als Kategorie „Wiedervorlage“ gewählt. Bei gleicher Priorität stehen zunächst die am längsten fälligen Aufgaben im Aufgabenblock oben.
Im Rahmen der Arbeitsorganisation , nach Sichtung der fälligen Aufgaben, hat der Nutzer dann direkt im Aufgabenblock die dringlichsten Aufgaben mit der Priorität „1“ versehen. Die dringlichen Aufgaben mit der Prio „1“ werden daraufhin nach oben sortiert.



Betrifft nur FM:

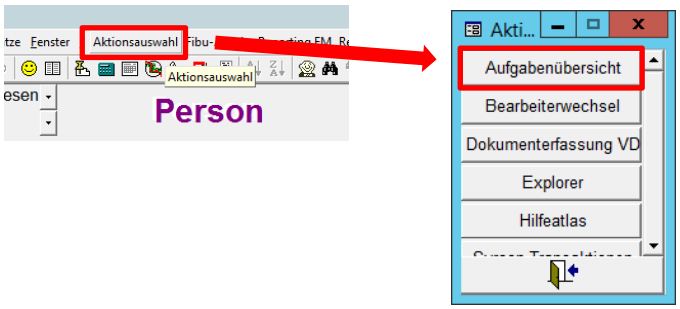
<u>Wechsel zu EGV-Kundenaufgaben:</u>

Über den Button „zeige Kunden-Aufg.“ kann der Nutzer im Aufgabenblock im Terminer direkt in die für den Kunden über das EGV-Modul angelegten und fälligen Aufgaben wechseln.
Damit ist das zentrale Nachhalten der in der EGV gesetzten Fristen möglich.

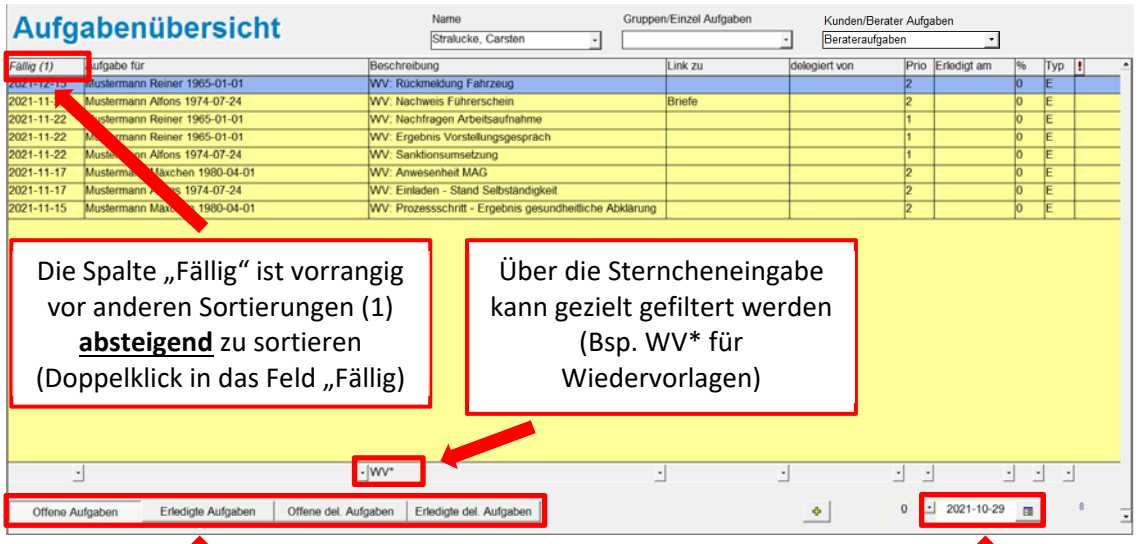


5.2. Aufgabenübersicht über die Aktionsauswahl (Fallbestandssteuerung)

Über die Aktionsauswahl kann die Aufgabenübersicht aufgerufen werden.



Die Aufgabenübersicht bietet die Möglichkeit, alle Aufgaben unabhängig von der Fälligkeit und dem Stand der Erledigung für den eigenen Fallbestand zu sichten und aufzurufen.



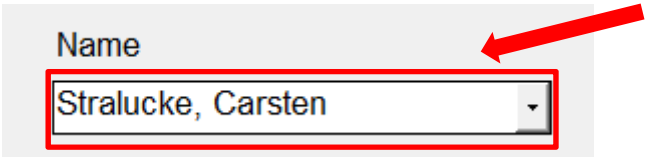
Die Spalte „Fällig“ ist vorrangig vor anderen Sortierungen (1) **absteigend** zu sortieren (Doppelklick in das Feld „Fällig)

Über die Sterncheneingabe kann gezielt gefiltert werden (Bsp. WV* für Wiedervorlagen)

Über die Auswahlbuttons können die Aufgaben entsprechend ihrem Status ausgewählt werden

In der Aufgabenübersicht werden als Standard nur die Aufgaben angezeigt, die **in den letzten 4 Wochen oder zukünftig** fällig sind. Durch einen Doppelklick in das Feld werden alle Aufgaben angezeigt.

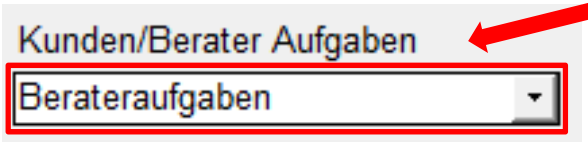
Aufgabenübersicht in Vertretung



Über die Nutzerauswahl kann die Aufgabenübersicht auch in Vertretung für andere Nutzer aus dem eigenen Team genutzt werden

Betrifft nur FM:

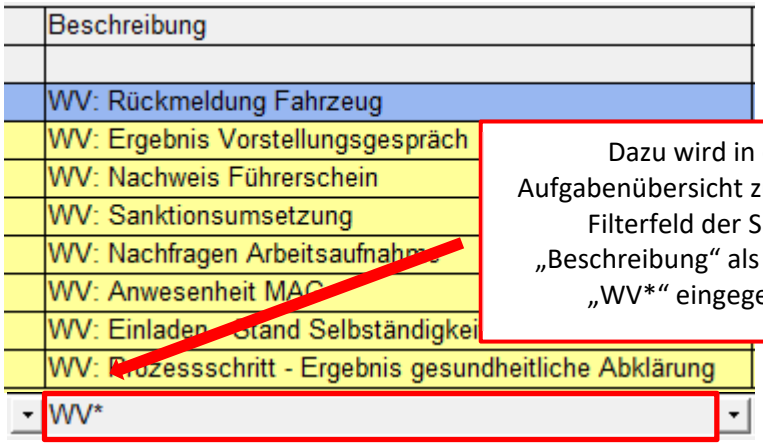
Kundenaufgaben aus dem EGV-Modul



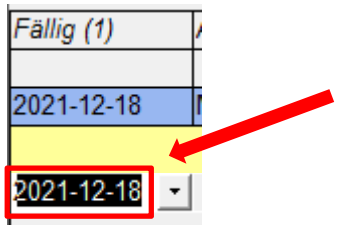
Über die Kunden/Berater Auswahl kann analog zum Aufgabenblock im Terminer zu allen über das EGV-Modul angelegten Kunden-aufgaben gewechselt werden

Planung zukünftiger Wiedervorlagen über die Aufgabenübersicht

Bei der Planung von Wiedervorlagen kann es notwendig sein, weitere bereits erfasste zukünftige Wiedervorlagen zu berücksichtigen. So kann bei der Planung die anstehende Arbeitsbelastung gleichmäßig verteilt werden.



Dazu wird in der Aufgabenübersicht zunächst im Filterfeld der Spalte „Beschreibung“ als Filtertext „WV*“ eingegeben.



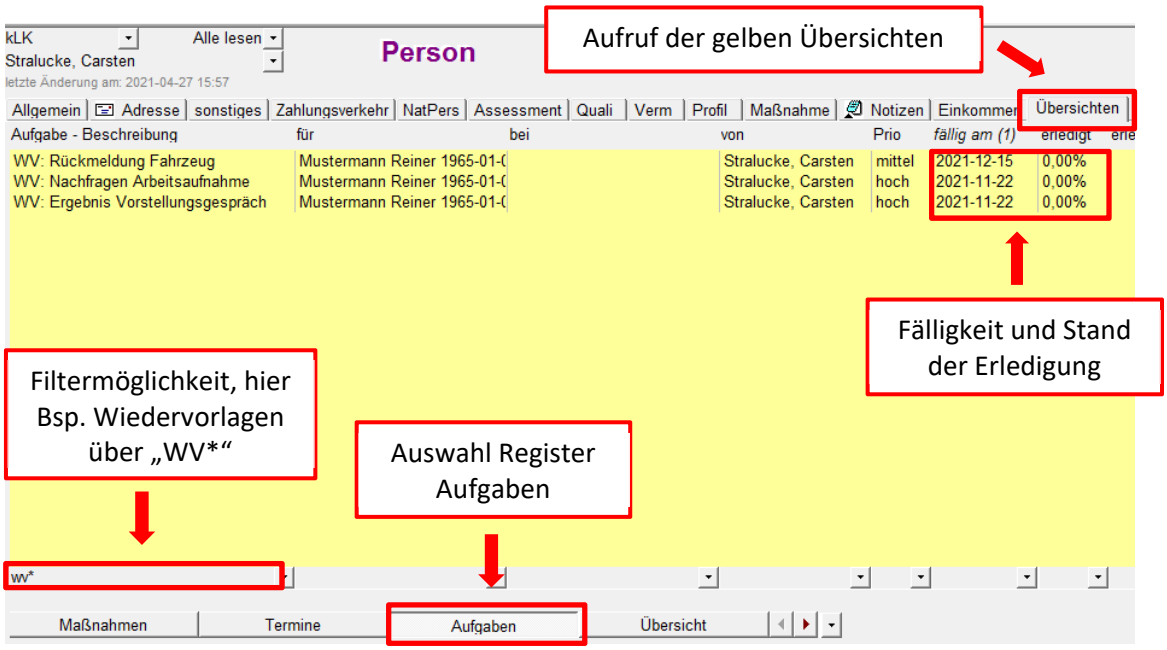
Im Filterfeld der Spalte „Fällig“ können die einzelnen Tage aufgerufen werden. Es werden dann alle für diesen Tag bereits gesetzten Wiedervorlagen angezeigt.

In diesem konkreten Beispiel wurde der 18.12.21 ausgewählt. Der Nutzer sieht, dass er sich für diesen Tag bereits eine Wiedervorlage gesetzt hat.

! Ein Doppelklick in das Filterfeld hebt den Filter wieder auf.

5.4. Aufgaben in der gelben Übersicht der Person (Fallsteuerung)

Im Personenformular des Kunden können anstehende und erledigte Aufgaben als Fallverlauf in der gelben Übersicht gesichtet und aufgerufen werden.
Im Aufgabenregister empfielt es sich, die erste Sortierung auf die Spalte „Fällig am“ absteigend einzustellen (Doppelklick auf „fällig am“).



In diesem Beispiel werden alle Wiedervorlagen zu dem Kunden angezeigt. Alle Wiedervorlagen sind noch nicht erledigt.

Freigegeben am/durch:
18.03.2022

gez. Schneemann