

Projekt: Langzeitarbeitslosigkeit reduzieren

Wer sind unsere Kunden?

Wie werden sie optimal angesprochen?

Was brauchen unsere Kunden?

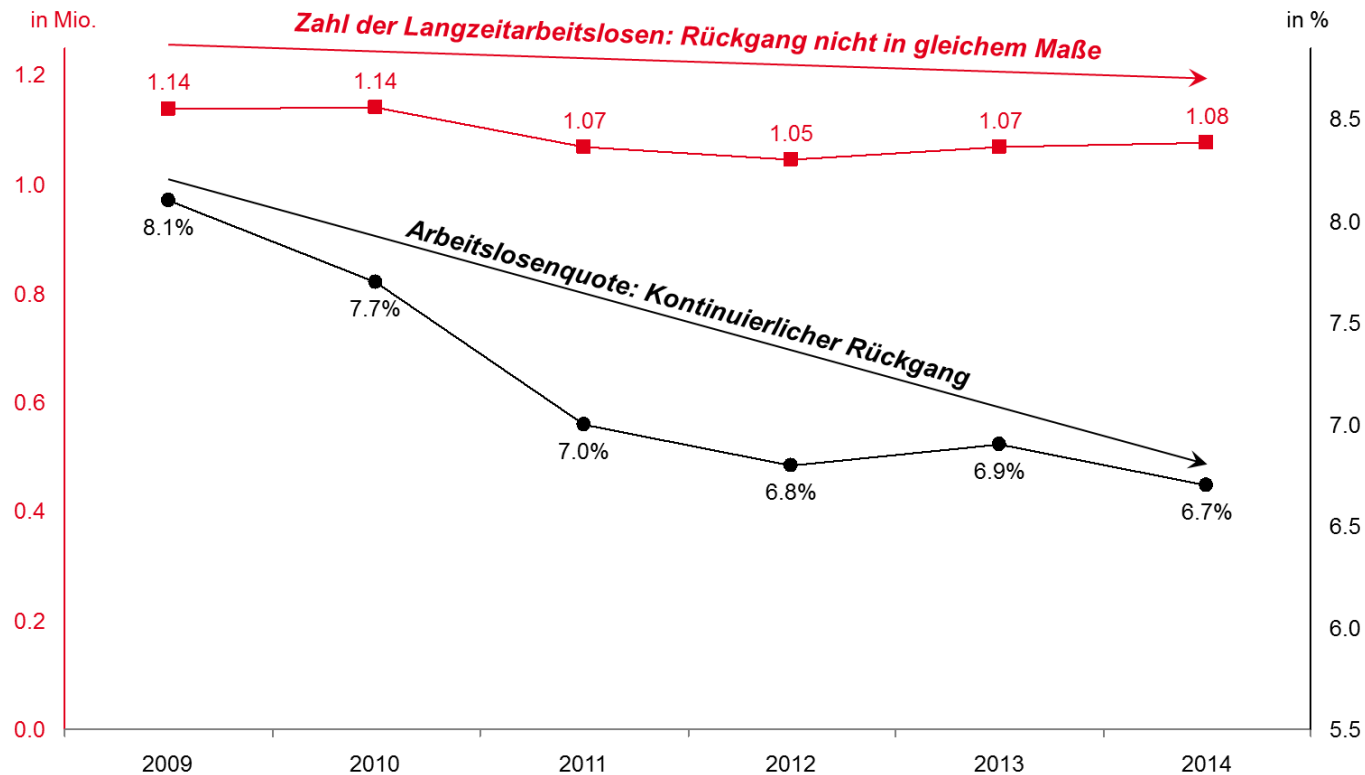


Agenda

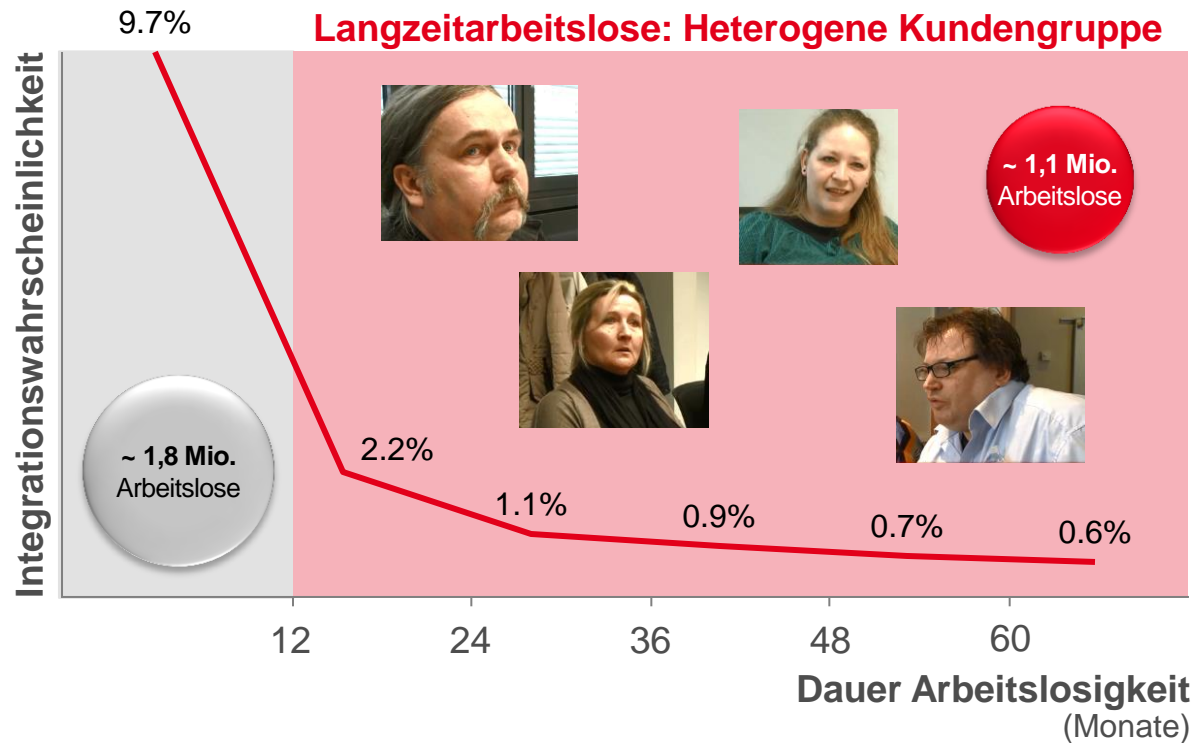
TOP 1: Ergebnisse Projekt „Langzeitarbeitslosigkeit reduzieren“

TOP 2: Praxistest Jobcenter Frankfurt

Herausforderung: Langzeitarbeitslosigkeit geht nicht im gleichen Maße wie die Arbeitslosigkeit zurück

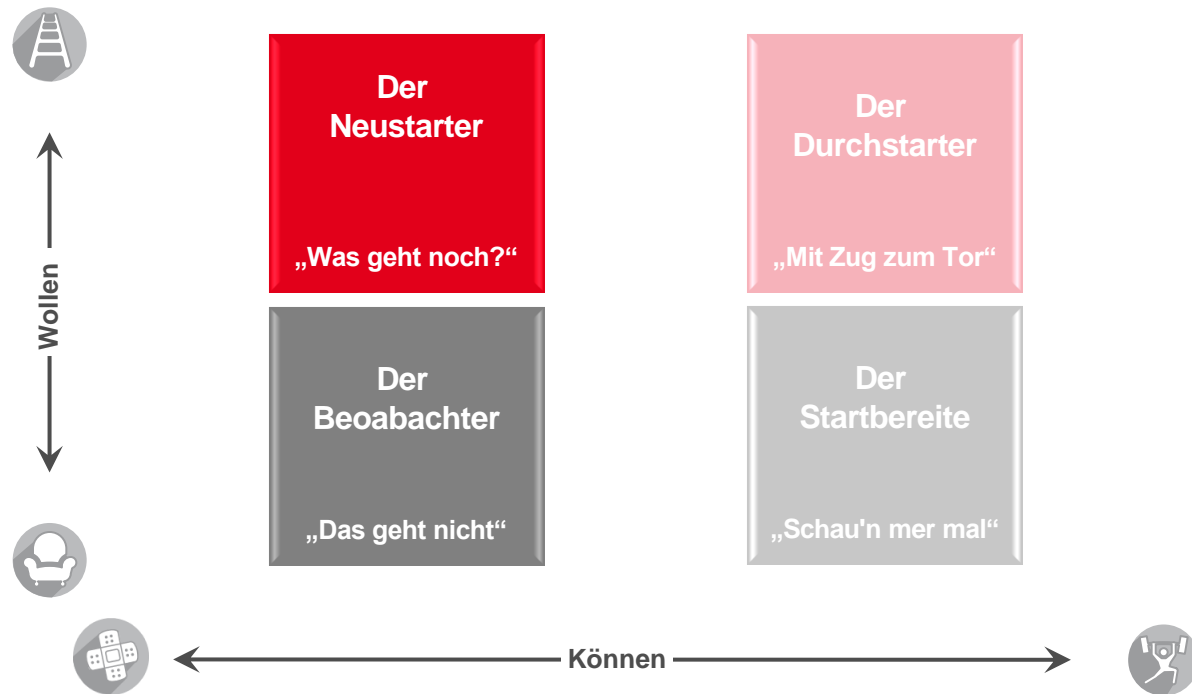


Der Kunde im Zentrum: Mit einem ganzheitlichen Kundenverständnis zum Erfolg

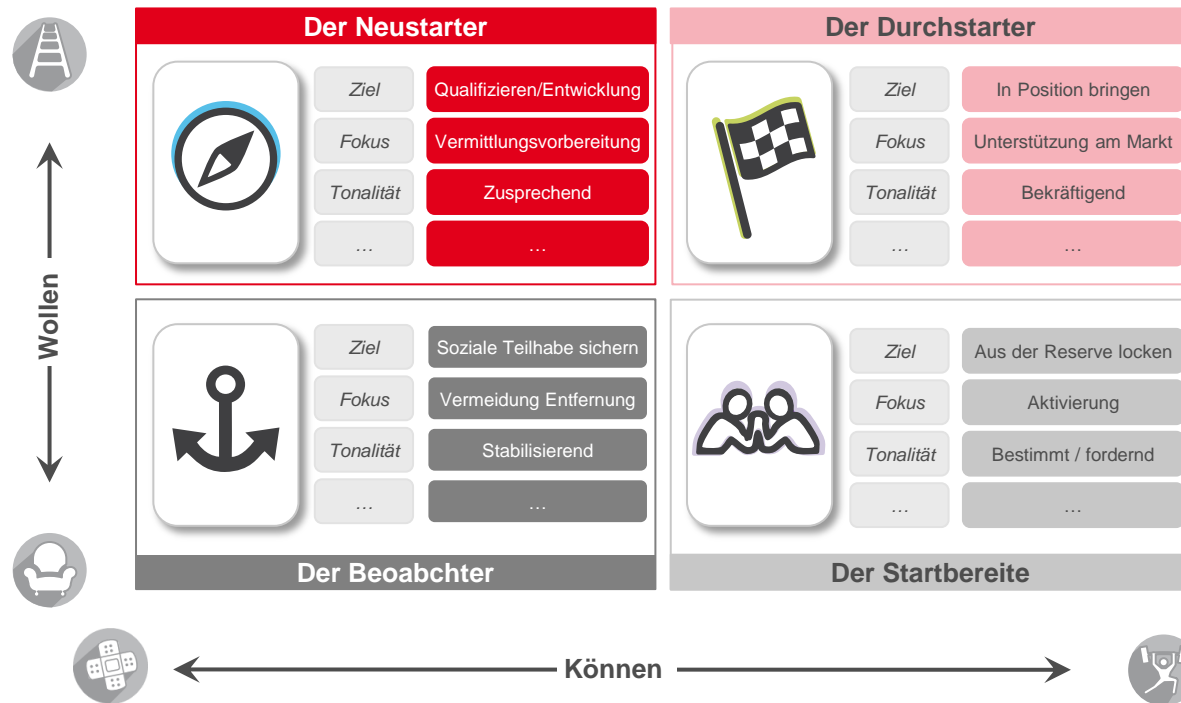


Link zum Film

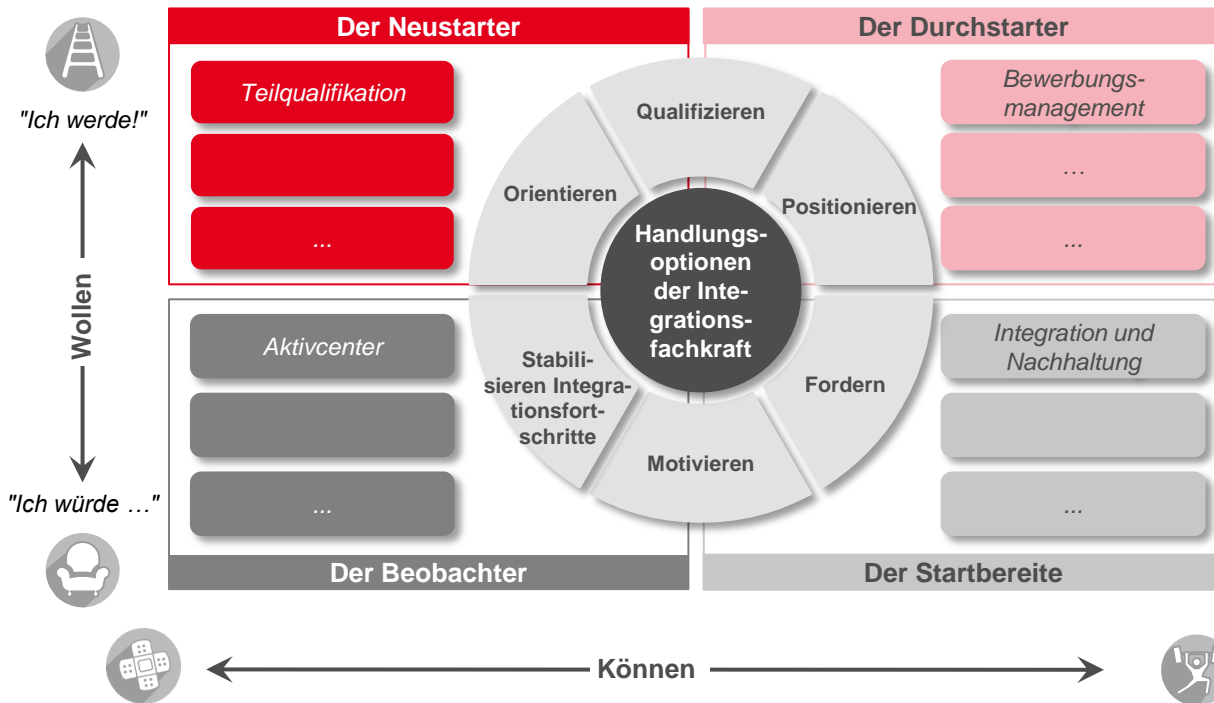
Wer? Kundensegmentierung entlang beider Dimensionen – vier unterschiedliche Segmente von Langzeitarbeitslosen



Wie? Zur optimalen Betreuung und Beratung bieten sich Kundengruppen-spezifische Konzepte zur Ansprache an



Was? Für jede Kundengruppe stehen spezifisch passende Maßnahmen zur Verfügung

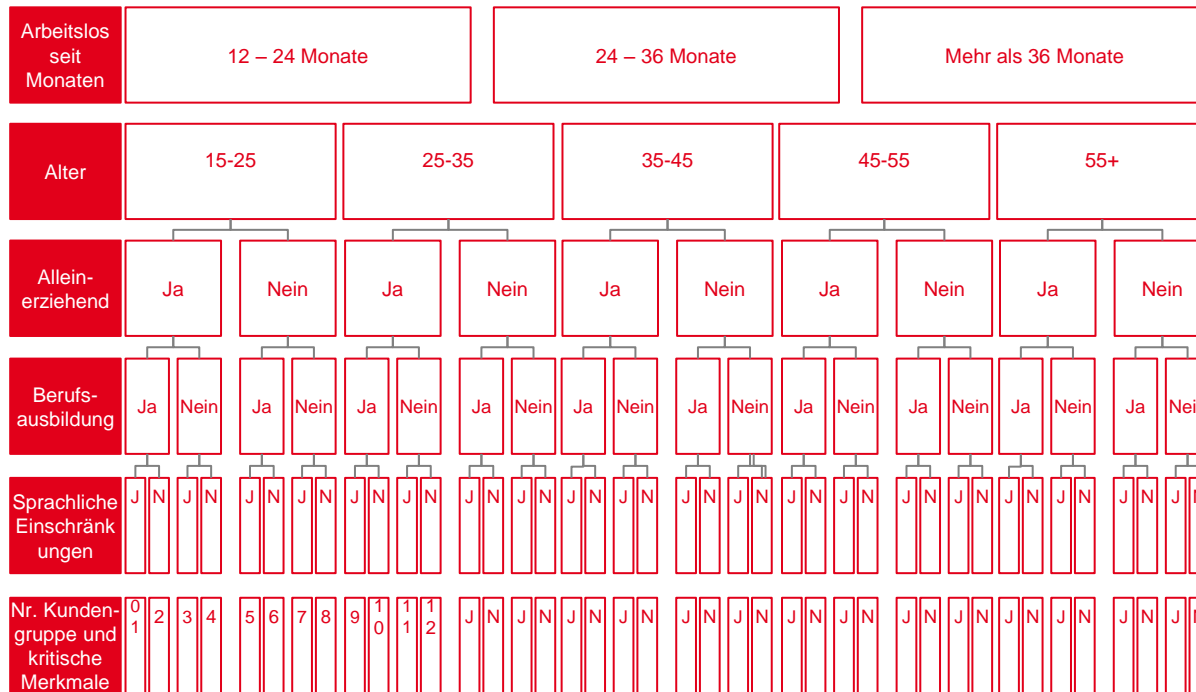


Agenda

TOP 1: Ergebnisse Projekt „Langzeitarbeitslosigkeit reduzieren“

TOP 2: Praxistest Jobcenter Frankfurt

Anwendung im Jobcenter: Vorauswahl möglicher Kunden zur weiteren Fokussierung auf Basis von Kundenkonfigurationen



Kundenfokussierung: Erstellung namensscharfer Kundenliste zur weiteren Bearbeitung

„Ältere ohne Berufsausbildung mit sprachlicher Einschränkung“

Arbeitslos seit (in Monate)	0-12	12-24	24-36	36+	
Alter	15-25	25-35	35-45	45-55	55+
Allein-erziehend	nein		ja		
Berufs-ausbildung	nein		ja		
Sprachliche Einschränkungen	nein		ja		

z.B. 510 Kunden

"Ausgebildete junge/mittleren Alters ohne sprachliche Einschränkungen"

Arbeitslos seit (in Monate)	0-12	12-24	24-36	36+	
Alter	15-25	25-35	35-45	45-55	55+
Allein-erziehend	nein		ja		
Berufs-ausbildung	nein		ja		
Migrations-hintergrund	nein		ja		

z.B. 490 Kunden

Praxistest JC Frankfurt: 936 Kunden identifiziert (-11% Bestand)

Drei Konfigurationen aus LZA Bestand von 9.011 Kunden identifiziert – namensscharfe Listen

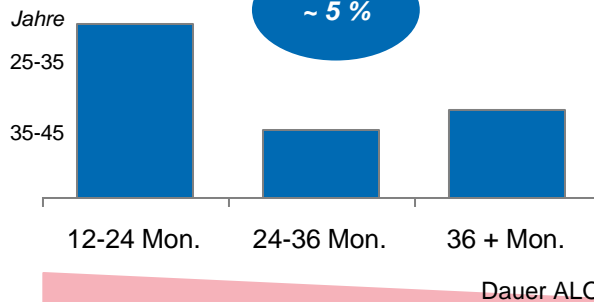
A

"Ausgebildete Kunden ohne sprachl. Einschränkung jung/mittleren Alters"



Alter	15-25	25-35	35-45	45-55	55+
Dauer AL	0-12	12-24	24-36	36+	
Alleinerziehend	nein		ja		
Berufsausbildung	nein		ja		
Sprachl. Einschränkung	nein		ja		

Anzahl LZA



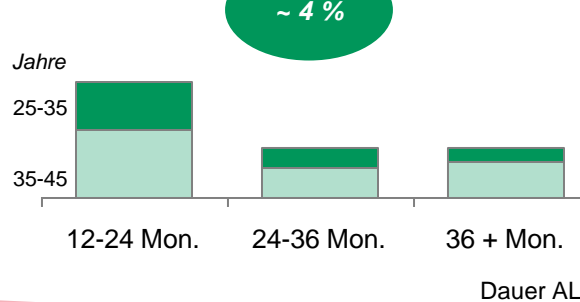
B

"Ausgebildete Kunden mit sprachl. Einschränkung jung/mittleren Alters"



Alter	15-25	25-35	35-45	45-55	55+
Dauer AL	0-12	12-24	24-36	36+	
Alleinerziehend	nein		ja		
Berufsausbildung	nein		ja		
Sprachl. Einschränkung	nein		ja		

Anzahl LZA



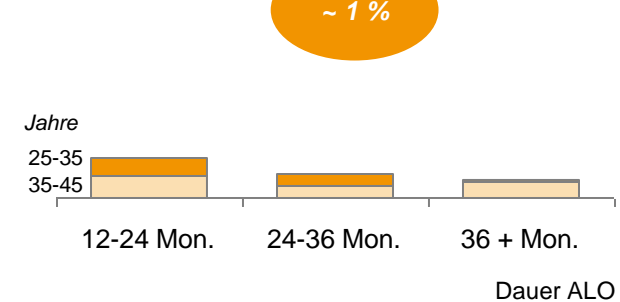
C

"Alleinerziehende Kunden ohne sprachl. Einschränkung jung/mittleren Alters"



Alter	15-25	25-35	35-45	45-55	55+
Dauer AL	0-12	12-24	24-36	36+	
Alleinerziehend	nein		ja		
Berufsausbildung	nein		ja		
Sprachl. Einschränkung	nein		ja		

Anzahl LZA



Höhere Chance

Integrationschance

Geringere Chance

Überführung Bestand auf Kundengruppen I: Können

Objektiv und mechanisches Verfahren zur Einordnung Kunden auf der Können-Achse

Einordnung auf horizontaler Achse



Wie werden Kunden auf Können-Achse eingeordnet?

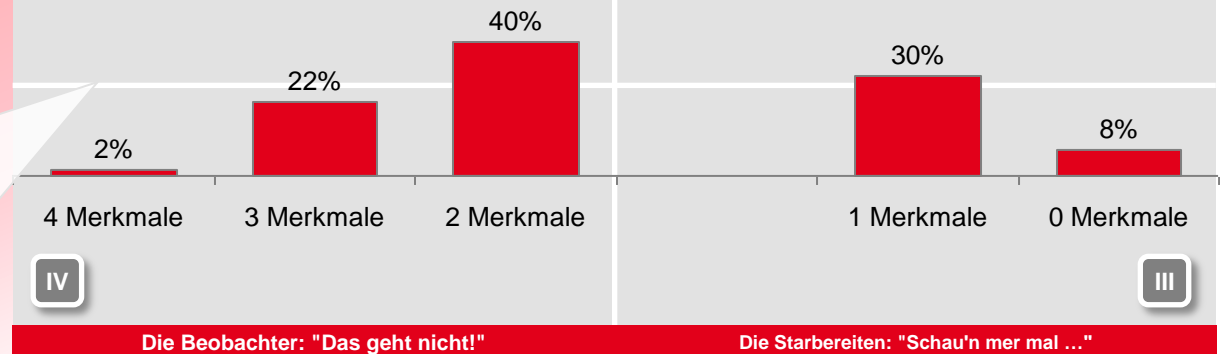
Illustrativ

Die Neustarter: "Was geht noch?"

Die Durchstarter: "Mit Zug zum Tor!"

Einordnung LZA auf Können-Achse je nach Anzahl Merkmale

(Über 45 Jahre, alleinerziehend, ohne Berufsausbildung, mangelnde Sprachkenntnisse)



Nutzung entwickelter Instrumente

Alter	15-25	25-35	35-45	45-55	55+
Dauer AL	0-12	12-24	24-36	36+	
Allein-erziehend	nein		ja		
Berufs-ausbildung	nein		ja		
Sprachl. Ein-schränkung	nein		ja		

Leistungs-eingeschränkt



Können
(Hard Facts)



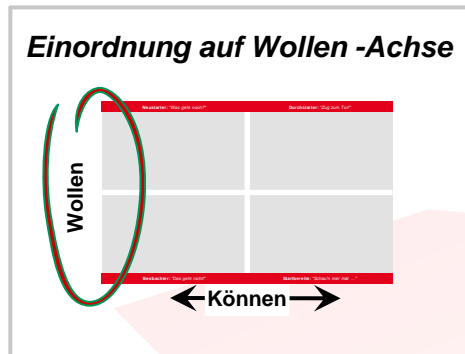
Leistungsfähig

Die Beobachter: "Das geht nicht!"

Die Starbereiten: "Schau'n mer mal ..."

Überführung Bestand auf Kundengruppen II: Wollen

Subjektives und manuelles Verfahren zur Identifikation der Motivation des Kunden



Wie werden Kunden auf Wollen-Achse eingeordnet?

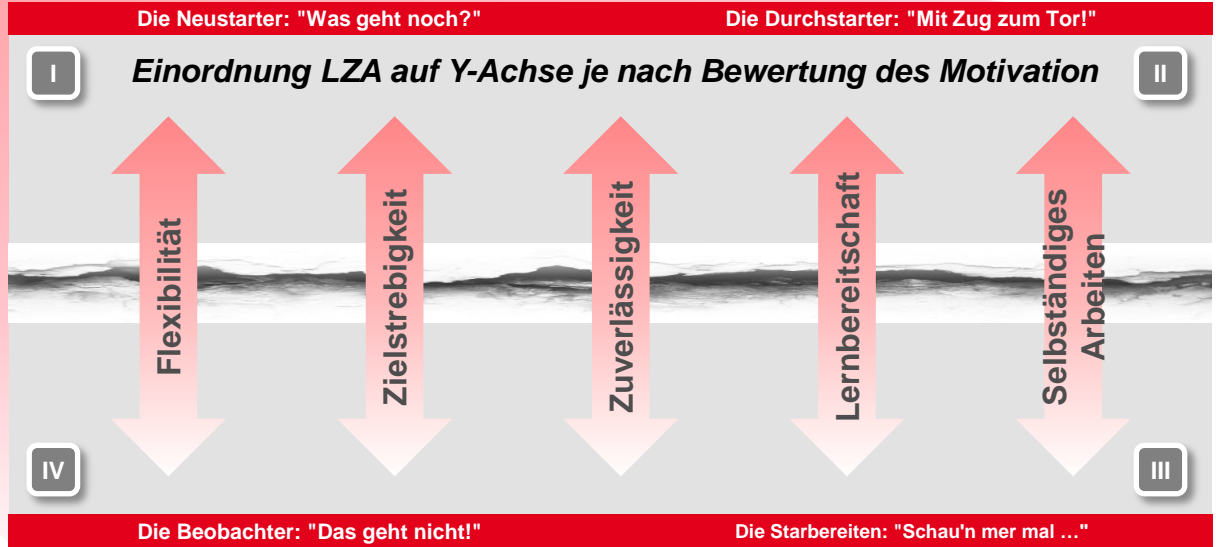
Evaluation als Teilerhebung der Leistungsfähigkeit im Beratungsgespräch

- IFK evaluiert Fähigkeiten (VerBIS) im Beratungsgespräch

Evaluation Motivation des Kunden anhand 5 Dimensionen (aus VerBIS)

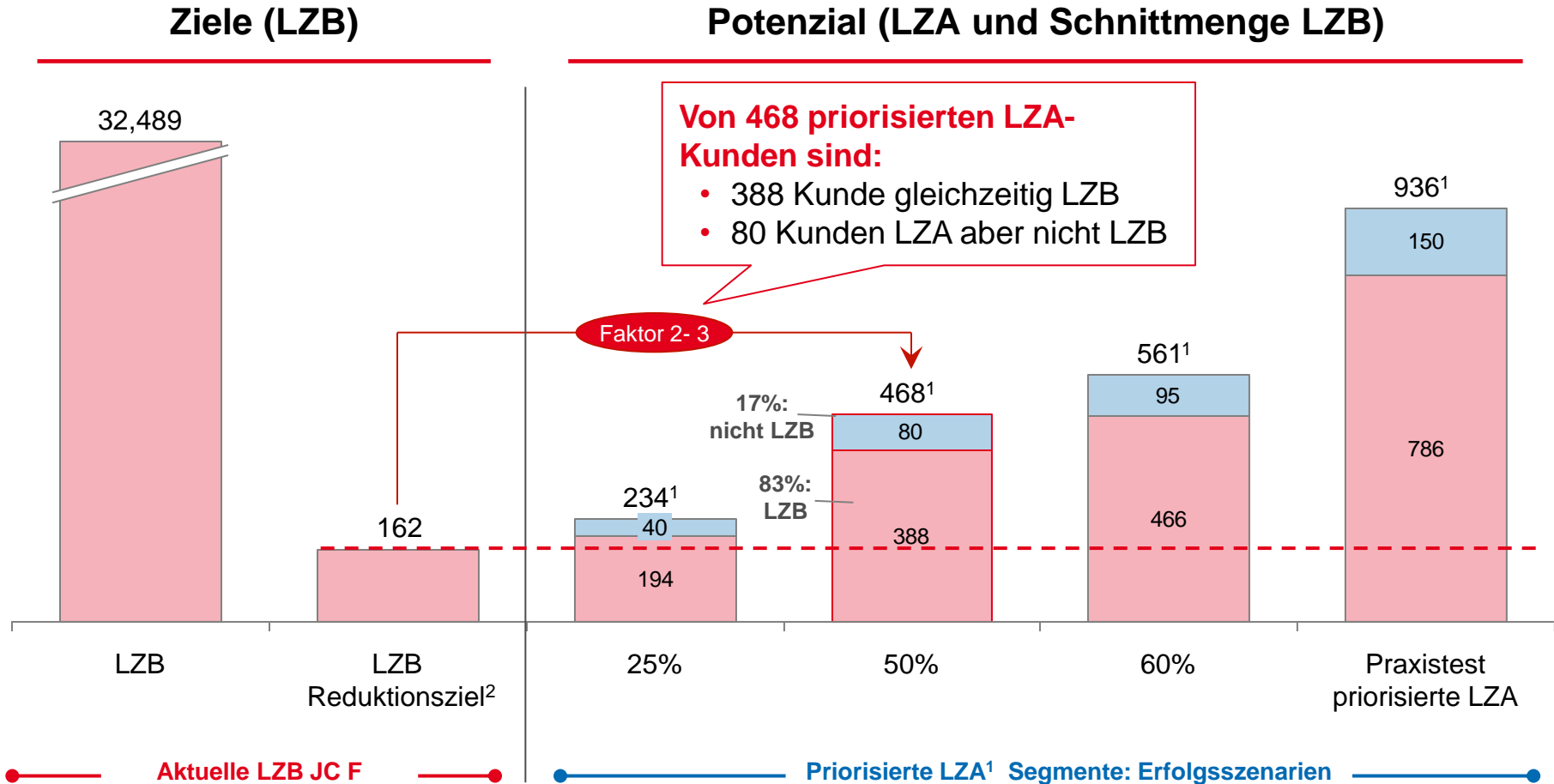
- Nutzung situativer Fragen und Antworten mit unterschiedlicher Motivation

Ergebnis wird positiv in VerBIS festgehalten



Potenzial: Aktuelle Ziele LZB vs. Reduktionspotenzial LZA

Jobcenter Frankfurt: Szenariobetrachtung



1. Annahme 83% aller LZA sind LZB; 2. Zielwert zur Reduktion LZB im JC F 0,5%

Multimedia-Plattform „Langzeitarbeitslosigkeit reduzieren“ Erklärfilm und ausführliche Dokumente zum Download



<https://redaktion.baintranet.de/001/007/Seiten/default.aspx>



5-minütiger animierter
Erklärfilm zur Einführung



Instrumente und Anlei-
tungen für Anwendung
zum Download



Übersicht über Ansprech-
partner in der Zentrale und
in den Regionaldirektionen

*Entwurf: in Planung und
Umsetzung*