

# FinanzService-Center: heute und morgen



## FinanzService-Center – heute

Zu Beginn im Jahr 2017 waren 3 Teams mit der Beantwortung von telefonischen Fragen beschäftigt. In der Zwischenzeit ist die Anzahl der Teams auf insgesamt 6 (in Wien, Niederösterreich und Kärnten) angewachsen. Im Oktober 2020 haben die Vorbereitungsarbeiten für je 1 weiteres Team in Tirol und Oberösterreich (an den Standorten Lienz und Rohrbach) begonnen.

Wie die Erfahrung gezeigt hat, nehmen die Kundinnen und Kunden diese neue Form der Bündelung der Kundenkontakte sehr gut an. Auch die Mitarbeitenden in den FS-C-Teams empfinden eine hohe Zufriedenheit und große Motivation für die Bewältigung ihrer täglichen Aufgaben. Dazu trägt das unmittelbare positive Kundenfeedback bei.

Das sagen unsere Kolleginnen und Kollegen aus dem FS-C:

- „Ich fühle mich im Team sehr wohl.“
- „Es war ein super Einstieg in die Finanzverwaltung.“
- „Besonders möchte ich die gute Einschulung und laufenden Schulungen hervorheben.“
- „Das Arbeitsklima im Team ist sehr gut.“
- „Ich habe gelernt, in schwierigen Situationen einen kühlen Kopf zu bewahren.“

Bei der Abwicklung von Kundengesprächen ist das FS-C bemüht, die Anfragen im Erstkontakt bestmöglich zu erledigen. Aktuell liegt die Erstlösungsrate im FS-C im Durchschnitt bei 90 %. Diese qualitätsvolle Leistung wird durch eine gute Betreuung durch den 2nd Level erreicht.

Die Ergebnisse aus dem Betrieb des FinanzService-Centers haben gezeigt, dass dieser Weg der Neuorganisation im Kundenservice der richtige ist. Ziel ist es, schrittweise immer mehr Gespräche vom Infocenter zum FinanzService-Center zu lenken.

## FinanzService-Center – morgen hat bereits begonnen

Neben dem Beantworten von telefonischen Anfragen haben neue Aufgaben die Tätigkeit im FinanzService-Center erweitert. Zum Beispiel die redaktionelle Tätigkeit bei „Fred“, dem ChatBot des Bundesministeriums für Finanzen, oder das Beantworten von Fragen im LiveChat. Seit dem Start von „Fred“ im Herbst 2019 haben die Kolleginnen und Kollegen aus dem FS-C innerhalb eines Jahres rund 30.000 Anfragen im LiveChat beantwortet.

Es erwartet Sie ein interessantes Arbeiten mit neuen Medien, das Abwechslung und Entwicklungsmöglichkeiten mit sich bringt und die Förderung individueller Talente ermöglicht.



## Zusätzlich bietet das FS-C interessante Jahresarbeitszeitmodelle für Teilzeitkräfte.

So können Sie zum Beispiel Zeitguthaben in der 1. Jahreshälfte sammeln und im Sommer aufbrauchen. Sicherlich eine interessante Alternative für Eltern mit schulpflichtigen Kindern. Daneben besteht für alle die Möglichkeit der Telearbeit.

Die bestehenden Teams in Wien, Krems, Villach und St. Veit an der Glan werden nun um weitere in Lienz und Rohrbach ergänzt.

## FinanzService-Center – Teamstruktur

Ein Team besteht aus jeweils 16 Personen:  
Eine Teamleiterin/ein Teamleiter und 15 Teammitglieder,  
davon 2 mit A2 bzw. v2-Bewertung.

1 Teamleiter/in, A2/6



1 Teamexpertin Spezial/Teamexperte Spezial -  
Stv. TL, A2/3  
1 Teamexpertin/Teamexperte, A2/1



2nd Level  
(alle Themen)  
Laufende Ausbildung  
des 1st Levels

13 Teamreferentinnen/Teamreferenten,  
A3/5



1st Level  
(Wissenserwerb  
nach Themen-  
gebiet in Phasen)

## Teamreferentin/Teamreferent in A3/v3 (ohne Matura):

### Hauptaufgaben

- Erteilung von Telefonauskünften mit allfälliger Gesprächsvermittlung bzw. Organisation einer abschließenden Erledigung (z. B. FAST-Ticket)
- Tätigkeit als Mentorin bzw. Mentor für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Arbeiten im LiveChat und allfälliger Redaktions-tätigkeit ChatBot etc.

## Teamexpertin/Teamexperte in A2/v2 (Matura erforderlich):

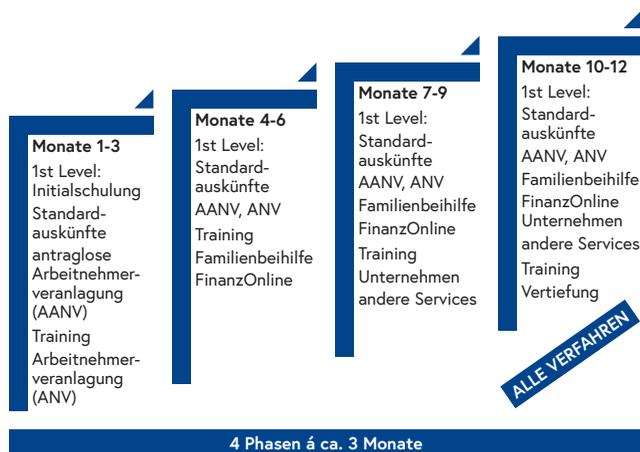
### Hauptaufgaben

- telefonische Auskunftserteilung auf 2nd Level-Niveau und Unterstützung der Teamreferentinnen und -referenten
- Bearbeitung von elektronischen Anfragen (insbesondere 2nd Level)
- Mitwirkung bei der Entwicklung von Tools (z. B. ChatBot) und anderen Hilfsmitteln
- Wissensmanagement innerhalb des Teams und zu den anderen Teams inkl. Aufbereitung von Informationen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und deren Coaching



## FinanzService-Center – Qualifizierung

Im FinanzService-Center wird Qualifizierung großgeschrieben. Dies zeigt sich in der laufenden Begleitung und Unterstützung bei der Ausbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, um kompetent und selbstsicher nach außen auftreten zu können. Dazu wird das erforderliche Wissen schrittweise aufgebaut.



**Sie haben Interesse an einer Tätigkeit im FS-C?**

Dann schreiben Sie ein E-Mail an den Postkorb Post.FAOE-FSC@bmf.gv.at. Diese E-Mailadresse steht Ihnen auch für alle Rückfragen zur Verfügung. Bitte beachten Sie auch allfällige Ausschreibungen in der Jobbörse zum FinanzService-Center.



### Was Sie für die Arbeit in einem FS-C-Team mitbringen sollten:

- Talent und Kreativität im Umgang mit Kundinnen und Kunden
- Begeisterung für das Arbeiten mit elektronischen Medien
- Interesse am Gestalten und Ausprobieren neuer Prozesse, Tools und Organisationsstrukturen
- Freude an der Arbeit im Team und am laufenden Lernen und Weiterentwickeln

# Unsere Finanz #serviceorientiert

## Impressum

Medieninhaber, Verleger und Herausgeber:

Bundesministerium für Finanzen,  
Johannesgasse 5, 1010 Wien

Für den Inhalt verantwortlich:

Programm zur Modernisierung der Steuer- und Zollverwaltung  
Projekt Finanzamt Österreich

Fotonachweis: adobe.stock, Finanzamt Spittal/Villach

Gestaltung: Druckerei des BMF

Druck: Druckerei des BMF

Wien 2021



- gedruckt nach der Richtlinie „Druckerzeugnisse“ des  
Österreichischen Umweltzeichens,  
Druckerei des Bundesministeriums für Finanzen,  
UW-Nr. 836