



DIE JOBCENTER-APP



IMMER ERREICHBAR
EINFACH ZU BEDIENEN



bringt weiter.

DER AUFBRUCH

SO IST UNSERE JOBCENTER-APP ENTSTANDEN

- Bedarfserhebung: Zahlreiche **Kundeninterviews**, um den Bedarf der Zielgruppe zu ermitteln
- Erkenntnis: Nicht alle Kunden haben Rechner, wohl aber **Smartphones** → es braucht eine App, um der Lebenswirklichkeit der Menschen zu begegnen
- Ziel: Die App soll **für Kundinnen und Kunden 24/7 verfügbar** sein & gleichzeitig **Mitarbeitende entlasten**
- Besonderheit: **Gemeinsam mit dem BMAS entwickeltes Produkt**



BR

JC Die neue Jobcenter-App für Bürgerinnen und Bürger

Jederzeit und überall Zugriff

Mein Bereich



Freizeitung

Sie melden Sie sich an. Sie benötigen Ihre Zugangsdaten für Jobcenter digital.

In Ihrem persönlichen Bereich können Sie:

- Daten hochladen
- Anträge einsehen
- Ihre Mitteilungen erhalten
- Nachrichten mit Ihrem Jobcenter austauschen

LogIn

→ [Link zum Video in der ARD Mediathek](#)

FRANKENSCHAU
aktuell



bringt weiter.

DIE APP GING ANFANG 2025 LIVE UND TRIFFT DEN NERV DER ZEIT

- Großer Ansturm in den App Stores: 14 Tage nach dem Go-Live über 100.000 App-Downloads
- Meist genutztes Features: Postfachnachrichten direkt ans Jobcenter und Upload von Dokumenten
- Bürgern wird ein sicherer und datenschutzrechtlich sauberer Weg für die Anliegensklärung geboten
- Anliegen können schnell geklärt werden, da sämtliche IT-Verfahren der Jobcenter, wie die elektronische Akte und Terminverwaltung an die App angebunden sind, so dass die meisten Kundenanliegen von Jobcenter-Mitarbeitenden direkt in den internen IT-Verfahren bearbeitet werden können
- So bietet die App nicht nur Kundinnen und Kunden Mehrwerte, sondern auch Mitarbeitenden



DOCH PLÖTZLICH HAKT DER ZUGANG

Bitte beheben

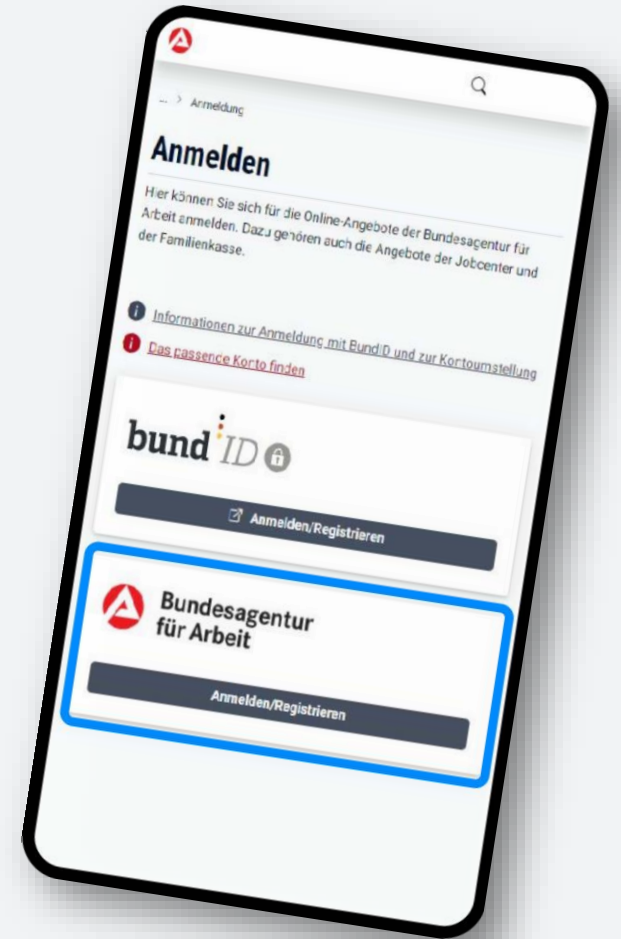
★ ★ ★ ★ ★ 23. Apr. · Bujer22

Man kann sich nicht einloggen es kommt immer wieder ein Fehler ist aufgetreten



DOCH PLÖTZLICH HAKT DER ZUGANG WAS IST PASSIERT?

- Multi-Faktor-Authentifizierung (MFA) wurde nach einem Sicherheitsvorfall zum besseren Schutz der Daten unserer Kundinnen und Kunden verbindlich eingeführt
- Zudem vereinzelte Herausforderungen in der User Experience



DOCH PLÖTZLICH HAKT DER ZUGANG

WIE HABEN WIR REAGIERT?

- Dialog mit Kundinnen und Kunden sowie Mitarbeitenden
- Diverse Change-Management-Maßnahmen initiiert



Super

★★★★★ 21. Mai · Nixnixnixbix

Also ich finde die App super und ich bin 62 Jahre alt, ich kann die Kommentare hier nicht verstehen. Wenn man sich nicht damit beschäftigt und alles nur schlecht macht kann man auch nicht damit klar kommen. Die Kollegen beim JC haben mir bei der Einrichtung geholfen und ich kann nur sagen, für mich ist nun alles einfacher und ich kann sogar mit meinem Sachbearbeiter oder wie das heißt direkt Nachrichten austauschen und ihm direkt Dokumente schicken, was will man mehr. Perfekt Erleichterung, kein andauerndes vorsprechen mehr nötig .



HAPPY END?

Was bringt die Jobcenter-App eigentlich konkret – aus Sicht der Menschen, die sie nutzen? Pascal Hein fasst es aus Kundensicht so zusammen:



→ Audiospur im vorliegenden Format nicht abspielbar? Hier geht es zum [Video in der ARD Mediathek](#)

Und damit ist er nicht allein: Rund 100.000 Kundinnen und Kunden laden die App jeden Monat herunter.

Doch das war noch nicht alles. **Unsere Reise geht weiter ...**

