

## MeinAMS – Argumentarium

*Das Argumentarium bietet Ideen, wie Sie auf Fragen von Kund\_innen antworten können, ihnen MeinAMS vorstellen und die Vorteile von MeinAMS darstellen können.*

„MeinAMS ist die **Nachfolgeversion** Ihres bestehenden eAMS-Kontos.“

„MeinAMS

- ▶ ist **benutzungsfreundlich**,
- ▶ **übersichtlich** und
- ▶ bietet **alle eServices** des AMS: zum Beispiel Antragsstellungen, Beihilfen, Nachrichten, Termine, Bewerbungen,...

### Was sind die Vorteile von MeinAMS?

- ▶ „MeinAMS kann nun **jederzeit und ortsunabhängig** am **Handy, Tablet oder PC** genutzt werden.“
- ▶ „**Alles auf einen Blick**, auf der Startseite von MeinAMS.“
- ▶ Wesentlich **verbesserte Darstellung**: „Sie finden die Inhalte leichter“
- ▶ **Wir entwickeln uns ständig weiter**: „In Zukunft kommen noch weitere Features (Funktionen) dazu.“

### Was sind die Vorteile der eServices des AMS?

#### Bequeme und schnelle Verwaltung

- ▶ „Die eServices sind **rund um die Uhr** verfügbar.“
- ▶ „Es gibt **keine Wartezeiten** und Sie müssen sich nicht anstellen.“
- ▶ „Sie können alle **Dokumente** ganz **einfach hochladen**.“

#### Übersicht über Zahlungen

- ▶ „Sie können nachschauen, wann und wie viel Geld Ihnen **das AMS ausgezahlt** hat.“

#### Digitale Kommunikation mit dem AMS

- ▶ „Sie können Ihrer\_Ihrem Berater\_in eine **direkte Nachricht** schreiben.“
- ▶ „Sie können Ihre **Termine** online **einsehen und in Ihren privaten Kalender am Handy übertragen**.“

#### Bewerbungen

- ▶ „Sie haben einen guten Überblick über AMS-Bewerbungen (Vermittlungsvorschläge), können Ihren Bewerbungsstand und Ihre Eigenbewerbungen selbst dokumentieren.“

### Gibt es eine App für MeinAMS?

„**Derzeit nicht**, vielleicht in Zukunft. Alle MeinAMS eServices können über den Browser am Handy und Tablet verwendet werden.“

## Ich habe ein eAMS-Konto. Wird es automatisch auf MeinAMS umgestellt?

„Nein, **nicht automatisch**. Bitte steigen Sie selbst aber rasch um. Ab **6. Dezember** gibt es das eAMS-Konto nicht mehr, dann müssen Sie beim nächsten Login den Umstieg durchführen.  
Erledigt ist erledigt.“

## Ist die Nutzung von MeinAMS verpflichtend?

- ▶ „Laut Gesetz sollen Sie **vorrangig MeinAMS** für die Kommunikation mit dem AMS nutzen.“
- ▶ „Wenn Sie MeinAMS nutzen helfen Sie mit die Wartezeiten kurz zu halten.“
- ▶ „Sie können sicher sein, dass Ihre Anliegen digital rasch und nachweislich erledigt werden.“
- ▶ „Es können Anträge auch weiterhin persönlich eingebbracht werden.“
- ▶ **ACHTUNG: Wenn Sie MeinAMS nutzen, müssen Sie LAUT GESETZ mindestens an 2 nicht aufeinander folgenden Tagen pro Woche Ihre Nachrichten in MeinAMS abrufen.** „Habe ich nicht gesehen‘ gilt gesetzlich nicht, wenn das AMS Ihnen etwas mitteilt.“

## Ist MeinAMS barrierefrei und in mehreren Sprachen verfügbar?

- ▶ „**Barrierefreiheit** ist ein wichtiges Anliegen und wir entwickeln uns stetig weiter.“
- ▶ „Eine **mehrsprachige** Version ist **nicht geplant**.“
- ▶ Tipp: „Sie können die Inhalte über den **Browser in andere Sprachen übersetzen**.“

## Wie schicke ich jetzt eine Nachricht an das AMS?

„Nutzen Sie **MeinAMS**. Das ist der schnellste, sicherste und verlässlichste Weg. Ihre Nachrichten gehen **direkt zu Ihrer\_Ihrem Berater\_in**.“

## Wird es einen QR-Code für MeinAMS geben?

**Ja**, gibt es. Einfach abfotografieren und bei MeinAMS registrieren oder anmelden. Der QR-Code ist auf unserem Infomaterialien abgebildet.

## Wie weiß ich, dass meine Dokumente beim AMS angekommen sind?

- ▶ „Sie erhalten eine **Empfangsbestätigung** in den MeinAMS Nachrichten.“
- ▶ „Hochgeladene **Dokumente** sind mit Hilfe der Suche in den Nachrichten **leichter zu finden**.“
- ▶ „Wenn Sie unsicher sind, schreiben Sie eine **Nachricht über MeinAMS**.“

## Ich komme lieber persönlich vorbei, dann weiß ich, dass alles erledigt ist.

„Laut Gesetz sollen Sie **vorrangig MeinAMS** für die Kommunikation mit dem AMS nutzen. Probieren Sie es aus. Eine persönliche Vorsprache ist jedoch weiterhin möglich.“

„Sollte etwas fehlen, melden sich unsere Berater\_innen bei Ihnen über MeinAMS.“

## Das ist mir zu unsicher.

- ▶ „MeinAMS erfüllt **hohe Sicherheitsstandards**.“
- ▶ „**Die Anmeldung** erfolgt über eine Kombination aus **E-Mail und Passwort** oder über die **ID Austria**.“

- ▶ Bei der Login-Option E-Mail/Passwort wird die **2-Faktor-Authentifizierung** für Änderungen von **sensiblen Daten** (z. B. Bankverbindung, Telefonnummer) verwendet.“
- ▶ „Ihre Daten sind auf **österreichischen Servern** sicher.“
- ▶ „Wie immer gilt: **Geben Sie niemals Ihre Passwörter weiter!**“

### Ich habe mehrere E-Mail-Adressen. Was muss ich machen?

„**1 Konto = 1 E-Mail-Adresse.** Bitte merken Sie sich Ihr Passwort!“

Ich kümmere mich um die AMS-Angelegenheiten von meiner Familie und habe mehrere Benutzernamen und eine E-Mail-Adresse. Wie geht das jetzt?

„Das geht nicht mehr. **Jede\_r Benutzer\_in muss eine eindeutige E-Mailadresse haben.**“

### Ich habe mehrere Handys. Geht das mit MeinAMS?

„**Ja, natürlich.** Sie können aber immer nur mit einem Smartphone, Tablett, PC oder ähnlichem zu einem Zeitpunkt angemeldet sein.“

### Wenn ich nicht mehr arbeitslos bin, was passiert dann mit meinem MeinAMS?

„Ihr **MeinAMS bleibt erhalten** und Sie müssen nichts weiter tun.“

„Das nächste Mal, wenn Sie etwas vom AMS brauchen, können Sie bequem wieder bei MeinAMS einsteigen.“

„Merken Sie sich unbedingt Ihr Passwort!“

### Muss ich noch in die Geschäftsstelle kommen?

„Für **persönliche Termine** und **wenn es Ihr\_e Berater\_in Ihnen sagt**, müssen Sie in die Geschäftsstelle kommen.“

### Kann ich noch in die Geschäftsstelle kommen?

- ▶ **Ja**, können Sie.
- ▶ Der Besuch ist weiterhin zu den Öffnungszeiten **uneingeschränkt** möglich.
- ▶ Für Anträge nutzen Sie bitte **vorrangig MeinAMS**. Damit sparen Sie sich Wege und Wartezeiten.

### Wie schnell bekomme ich eine Antwort, wenn ich über MeinAMS kommuniziere?

„Das hängt natürlich immer von unserer Auslastung ab, aber Sie erhalten **so rasch wie möglich** eine Antwort von uns.“

„Wenn Sie **MeinAMS** benutzen, kommt Ihre **Nachricht direkt zu Ihrer\_Ihrem Berater\_in**. So kann Ihre Nachricht am schnellsten beantwortet werden.“

### Was passiert mit meinen Daten, die ich beim MeinAMS angebe?

„Ihre Daten sind auf **Servern beim Bundesrechnungszentrum** gespeichert.“