

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 eingebracht 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 unseren 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.“