

Bundesrichtlinie Kernprozess „Unternehmen unterstützen“

Gültig ab:	01.09.2026
Erstellt von:	Abteilung Service für Unternehmen
GZ:	BGS/SFU/0602/6264/2026
Nummerierung:	SFU/2–2026
Dokumentation:	Service für Unternehmen

Damit außer Kraft:

Bundesrichtlinie Kernprozess „Unternehmen unterstützen“
SFU/1–2026 (GZ: BGS/SFU/0602/6265/2026)

.....
Dr. Johannes Kopf, LL.M. e.h.
Vorstandsvorsitzender

.....
Mag.^a Petra Draxl e.h.
Vorstandsmitglied

Datum der Unterzeichnung: 01.07.2026

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	6
2	Regelungsgegenstand	6
3	Regelungsziele	7
4	Gesetzliche Grundlagen	7
5	Adressat_innen	8
6	Normen – Inhaltliche Regelungen Prozess- und prozessschrittübergreifende Regelungen.....	8
6.1	Dienstleistungen für Unternehmen	8
6.1.1	Information und Beratung	8
6.1.2	Personalvermittlung/ Stellenbesetzung	9
6.1.3	Arbeitsmarktförderung	9
6.1.4	Beschäftigung ausländischer Arbeitskräfte	9
6.1.4.1	Beschäftigung von EU/EWR-Bürger_innen	9
6.1.4.2	Beschäftigung von Drittstaatsangehörigen	10
6.1.5	Frühwarnsystem.....	10
6.2	Channels und Vertriebswege	10
6.3	Unternehmenskund_innen des AMS	10
6.3.1	Kund_innen, die wesentlich zum Geschäftserfolg beitragen	11
6.3.2	Kund_innen, die wichtig für den Geschäftserfolg und das Image sind	11
6.4	Kund_innenorientierung	11
6.5	Förderung der Chancengleichheit auf dem Arbeitsmarkt, Gleichbehandlung in der Arbeitswelt	12
6.5.1	Förderung der Chancengleichheit auf dem Arbeitsmarkt	12
6.5.2	Gleichbehandlung in der Arbeitswelt	12
6.5.2.1	Gleichbehandlung bei der Personalvermittlung	12
6.5.2.2	Verpflichtende Mindestentgeltangaben in Stelleninseraten	15
6.5.2.3	Gleichbehandlung bei Diskriminierung oder sexueller Belästigung	18
6.6	Zusammenarbeit SFU (KP 2 „Unternehmen unterstützen“) und SFA (KP 1 „Arbeitskräfte unterstützen“)	19
6.7	Schnittstelle zum TP Arbeitsmarktförderung	23
6.8	Schnittstelle zur AMS ServiceLine	23
7	Hauptprozess: Besetzung freier Stellen	25
7.1	Erster Kontakt mit Unternehmen – Klärung der Zuständigkeit und Kund_innensteuerung.....	25
7.2	Auftrag vereinbaren, Personal vermitteln, Ergebnis sichern.....	26
7.2.1	Kund_innenanliegen klären und allgemeine Geschäftsbedingungen bekanntgeben	26
7.2.2	Gesetzliche Voraussetzungen prüfen	27
7.2.3	Auftrag erfassen – vermittlungs- und betreuungsrelevante Daten klären.....	31
7.2.4	Arbeitsmarktbezogene Realisierbarkeit abschätzen	32
7.2.5	Strategie für Personalsuche festlegen.....	32
7.2.5.1	Vermittlung mit Personalvorauswahl	34
7.2.5.2	(Online-) Jobbörse.....	37
7.2.6	Erstmatching durchführen, Bewerber_innen auswählen, Personal vermitteln	37
7.2.7	Stand der Besetzung klären und Aktualität des Auftrages prüfen.....	38
7.2.8	Neuerliche Vermittlungsaktivitäten setzen.....	39
7.2.9	Stand der Besetzung klären und Aktualität des Auftrages prüfen.....	39
7.2.10	Ergebnis sichern und Auftrag abschließen.....	40
7.3	Weiterer Kontakt mit Unternehmen	41

8	Teilprozess: Kund_innenbeziehungsmanagement	42
8.1	Kund_innenakquisition – Neue Kund_innen gewinnen.....	43
8.1.1	Marktübersicht herstellen und Akquisitionsstrategie entwickeln	43
8.1.2	Ersten Kontakt aufnehmen	43
8.1.3	Unternehmensdaten erfassen und Aktivitäten planen	43
8.1.4	Kund_innenakquisition durchführen	44
8.1.5	Ergebnis sichern.....	44
8.2	Kund_innenbindung – AMS-Kund_innen betreuen	44
8.2.1	Kund_innenübersicht herstellen	44
8.2.2	Vorgehensweise festlegen	45
8.2.3	Kontakt durchführen.....	45
8.2.4	Ergebnis sichern.....	45
8.3	Instrumente	45
8.3.1	After Sales Service	45
8.3.2	Betriebsbesuch	46
8.3.3	Boxenstopp für Unternehmen – Telefonische Beratung	47
9	Normen – EDV-Eintragungen.....	49
9.1	BTR.....	49
9.1.1	Zuständigkeiten für das Betreuen von BTR, Sonderfunktionen am BTR	49
9.1.2	Ansicht BTR-Basis.....	51
9.1.3	Ansicht BTR-Texte	55
9.1.4	Ansicht (Dach-)BTR-Jobprofile	58
9.1.5	VPR – (Vermittlung)-Vorlage	59
9.1.6	BTR-Aktualisierungsansicht.....	59
9.1.7	Ansicht BTR-Kontakte	59
9.1.8	Ansicht CRM	61
9.1.9	BTR-Betreuungsverlauf	61
9.1.10	Ansicht eAMS	61
9.1.11	Ansicht Frühwarnsystem	61
9.1.12	Ansicht Förderung	62
9.1.13	Ansicht Bankverbindung.....	62
9.1.14	Ansicht Dienstleistungen.....	62
9.1.15	Dokumentenablage in der eAkte.....	62
9.1.16	AMS-BTR	63
9.1.17	Verbindung mit dem eJob-Room (I-BTR)	63
9.1.18	Dach-BTR.....	63
9.1.19	SFU-Cockpit	68
9.2	ADG (Auftrag Dienstgeber) und Vermittlungsprofil (VPR)	69
9.2.1	Ansicht BER – (Lehr-) Beruf, Ausbildung, Mindestentgelt	69
9.2.2	Ansicht SWS – Schlüsselwörter, Deskriptoren, Anmerkungen	72
9.2.3	Ansicht BWR – Bewerbung, Verwaltung	73
9.2.4	Ansicht INS, Ansicht VMA – Inserat Vollanzeige, Vermittlungsansicht „Hauptinserat“ ...	75
9.2.5	VPR – Vermittlungsprofil	75
9.2.5.1	Inserat	75
9.2.5.2	Kompetenzen.....	77
9.2.5.3	Arbeitsort und Informationen zur Unterkunft	78
9.2.5.4	Matching, Vermittlung	78
9.2.5.5	Arbeitszeit	79
9.2.5.6	Angaben zur Beschäftigung bei Stellenaufträgen	80
9.2.5.7	Angaben zum Lehrverhältnis	81
9.2.6	Ansicht TXT – Text	81
9.2.7	Ansicht PLN – Planung anzeigen und ändern	82
9.2.8	Ansicht DOK – Dokumentation, Information	82
9.2.9	Ansicht SPR– Suchprofil	83
9.2.10	Ansicht BEW – Bewegungen	83
9.2.11	Ansicht AKT – Aktualitätsprüfung	86

10	Erläuterungen	88
10.1	Erläuterungen zu 6.5.2.2 Verpflichtende Mindestentgeltangaben in Stelleninseraten	88
10.1.1	Erläuterungen zu „Vorgangsweise im Service für Unternehmen“	88
10.1.2	Erläuterungen zu „Verpflichtende Angaben“	88
10.1.3	Erläuterungen zu „Keine Angaben“	89
10.2	Erläuterungen zu Mindestentgeltangaben in 9.2.1 Ansicht BER und 9.2.4 Ansicht INS	89
10.3	Erläuterungen zu Mindestentgeltangaben in 9.1.4 Ansicht (Dach-)BTR-Jobprofile ..	91
10.4	Erläuterungen zu Mindestentgeltangaben in 9.1.18 Dach-BTR	91
10.5	Kennzeichnungspflicht (Mindestentgeltangaben) im Überblick, Ausnahmen und gesetzliche Grundlagen	92
10.6	Erläuterungen zu Verwaltungsbuchungen 9.2.10 Ansicht BEW – Bewegungen	93
11	Anhänge	94
11.1	Inklusion durch Kooperation – Zusammenarbeit AMS & NEBA Betriebsservice	94
11.2	Gemeinsamer Europäischer Referenzrahmen – Sprachkompetenz	97
11.3	Wann ist ein neuer ADG anzulegen? Erläuterung anhand von Praxisbeispielen	98
	① Änderung des Berufes (6-Stellers) – Beispiel A	99
	① Änderung des Berufes (6-Stellers) – Beispiel B	99
	② Änderung der Tätigkeit (Stundenausmaß ändert sich)	99
	③ Änderung des frühestmöglichen Arbeitsbeginns	100
	④ Änderung der Qualifikation (Ausbildung)	100
	⑤ Änderung von Kompetenzen	100
	⑥ Änderung des Arbeitsortes	100
	⑦ Änderung der Entgeltangaben	100
	⑧ Es wird zusätzlich Personal gesucht	100
11.4	Auszug aus dem Telekommunikationsgesetz § 174 Unerbetene Nachrichten (TKG in der ab 2021 geltenden Fassung)	101
12	Inkrafttreten/Außerkräfttreten	102
13	Laufende Qualitätssicherung	102
13.1	Laufende Qualitätssicherung (Erfahrungsbericht)	103

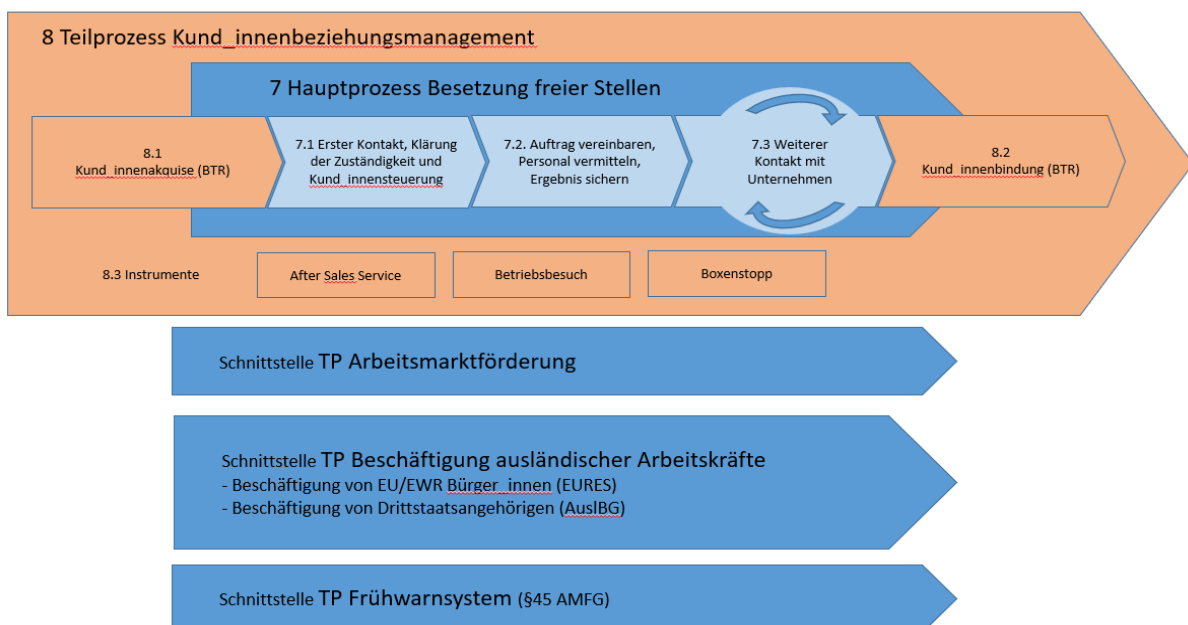
1 Einleitung

Grundlage für die BRL ist die Darstellung des Kernprozesses (KP) „Unternehmen bei der Suche nach geeigneten Arbeitskräften und bei der Anpassung von Arbeitskräften unterstützen“ (KP „Unternehmen unterstützen“) im ehemaligen ARIS-Prozessmodell.

Folgende inhaltliche Änderungen wurden vorgenommen: Anpassungen aufgrund der Weiterentwicklung der Anwendung „Vermittlung“ in der Sommerrelease 2026

Hier ein Überblick über das 2026 adaptierte Prozessmodell als Basis für die vorliegende BRL.

Kernprozess 2 Unternehmen bei der Suche nach geeigneten Arbeitskräften und bei der Anpassung von Arbeitskräften unterstützen



2 Regelungsgegenstand

Die BRL regelt die Betreuung der Kund_innen im KP „Unternehmen unterstützen“ und legt die Dienstleistungen und Instrumente im Einzelnen fest. Sie bestimmt Normen für den gesamten Kernprozess und legt Qualitätsstandards für die Ausführung der einzelnen Prozesse fest.

Weitere Regelungen mit Relevanz für den Kernprozess sind in folgenden Unterlagen normiert:

- BRL zur „Vergabe und Verwendung des eAMS-Kontos für Unternehmen“
- BRL für „EURES“ (European Employment Services)
- BRL „Zusammenarbeit des Service für Unternehmen mit dem Service Ausländer_innenbeschäftigung“
- BRL für das „Key Account Management im AMS“
- BRL zum „Frühwarnsystem §45a AMFG“
- BRL über die „AMS ServiceLine“
- BRL „ams.help-Fall bearbeiten und Kund_innen einbinden“
- Umsetzungskonzept „Überregionale Vermittlung 2023“

Zur besseren Lesbarkeit werden die Regelungen in den Kapiteln 6, 7, 8 und 9 wie folgt dargestellt:

Prozessschritt	Kurzbeschreibung des Inhaltes und des Ergebnisses
LO	Qualitätsstandards, die von den Landesorganisationen (LO) festzulegen sind
↔	Querverweis auf ergänzende Normen und Infos an anderer Stelle in der BRL
	Verweis auf weiterführende Unterlagen und Infos zur Umsetzung der BRL
	Hinweis auf Schnittstellen und Normen für die Zusammenarbeit SFU & SFA
SEL 	Hinweis auf Schnittstellen und Normen für den Support der ServiceLine (SEL)

3 Regelungsziele

Ziel der BRL ist es, die Qualität der Betreuung der Kund_innen im KP „Unternehmen unterstützen“ sicher zu stellen und zu standardisieren. Die Qualitätsstandards gelten als Mindeststandards. Dabei sind auch Normen formuliert, die ergänzende Regelungen seitens der Landesorganisationen (LO) erfordern, sie sind mit LO gekennzeichnet.

Mit der BRL sollen auch die Chancengleichheit und Gleichbehandlung von Personen unabhängig von Geschlecht, Alter, ethnischer Herkunft, Religion/Weltanschauung, sexueller Orientierung, Behinderung auf dem Arbeitsmarkt unterstützt werden.

4 Gesetzliche Grundlagen

- [Arbeitsmarktservicegesetz \(AMSG\)](#) in der geltenden Fassung
- [Arbeitsmarktförderungsgesetz \(AMFG\)](#) in der geltenden Fassung
- [Arbeitskräfteüberlassungsgesetz \(AÜG\)](#) in der geltenden Fassung
- [Allgemeines Sozialversicherungsgesetz \(ASVG\)](#) in der geltenden Fassung
- [Bundes-Gleichbehandlungsgesetz](#) (B-GIBG für öffentlich-rechtliche und privatrechtliche Dienstverhältnisse zum Bund) in der geltenden Fassung
- [Gleichbehandlungsgesetz](#) (GIBG für Arbeitsverhältnisse aller Art, die auf privatrechtlichem Vertrag beruhen) in der geltenden Fassung
- [Landarbeitsgesetz 2021 \(LAG\)](#) in der geltenden Fassung
- [Burgenländisches Landes-Gleichbehandlungsgesetz \(Bgld. L-GBG\)](#) in der geltenden Fassung
- [Salzburger Gleichbehandlungsgesetz \(S.GBG\)](#) in der geltenden Fassung
- [Steiermärkisches Landes-Gleichbehandlungsgesetz \(StLGBG 2023\)](#) in der geltenden Fassung
- [Tiroler Landes-Gleichbehandlungsgesetz 2005 \(L-GIBG 2005\)](#) in der geltenden Fassung
- [Tiroler Gemeinde-Gleichbehandlungsgesetz 2005 \(G-GIBG 2005\)](#) in der geltenden Fassung
- [\(Vorarlberger\) Antidiskriminierungsgesetz – ADG](#) in der geltenden Fassung
- [Wiener Gleichbehandlungsgesetz \(W-GBG\)](#) in der geltenden Fassung
- [Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz \(BGStG\)](#) in der geltenden Fassung
- [Behinderteneinstellungsgesetz \(BEinstG\)](#) in der geltenden Fassung
- [Transparenzdatenbankgesetz \(TDBG\)](#) in der geltenden Fassung
- [Telekommunikationsgesetz \(TKG\)](#) in der geltenden Fassung
- [Datenschutzgrundverordnung \(DSGVO\)](#) in der geltenden Fassung
- [Datenschutzgesetz \(DSG\)](#) in der geltenden Fassung

- [Bundesgesetz über das Insolvenzverfahren \(Insolvenzordnung – IO\)](#) in der geltenden Fassung
- [Sozialbetrugsbekämpfungsgesetz \(SBBG\)](#) in der geltenden Fassung

5 Adressat_innen

Adressat_innen der BRL sind alle Führungskräfte sowie alle Mitarbeiter_innen des AMS, die mit der Koordination, Steuerung und Umsetzung des KP „Unternehmen unterstützen“ befasst sind.

Wegen der bedeutenden Schnittstelle zum KP „Arbeitskräfte unterstützen“ sind auch die Führungskräfte sowie die Mitarbeiter_innen dieses KP Adressat_innen der vorliegenden BRL.

Auf Grund der Möglichkeit des telefonischen Kontaktes für Unternehmen sind ebenso die Führungskräfte sowie die Mitarbeiter_innen der AMS ServiceLine Adressat_innen der vorliegenden BRL. Auf Grund des Informationstransfers im Rahmen des AMS Newsletter Systems richtet sich die vorliegende BRL auch an die Führungskräfte und Mitarbeiter_innen des Bereichs Öffentlichkeitsarbeit und Marketing.

6 Normen – Inhaltliche Regelungen Prozess- und prozessschrittübergreifende Regelungen

6.1 Dienstleistungen für Unternehmen

Die Services für Unternehmen sind bedarfs- und kundenorientiert einzusetzen.

Das sind:

- Information und Beratung
- Personalvermittlung/Stellenbesetzung
- Arbeitsmarktförderung
- Beschäftigung ausländischer Arbeitskräfte
- Frühwarnsystem

6.1.1 Information und Beratung

sind inhaltlicher Bestandteil aller Dienstleistungen des Service für Unternehmen (SFU).

Sie umfassen folgende Themen und Tätigkeiten:

- Klären des Kund_innenanliegens und Aufzeigen der Unterstützungsmöglichkeiten
- Vermarkten der AMS eServices und Anleiten zur Nutzung der Angebote
- Vereinbaren von Jobprofilen/Stellenprofilen unter Berücksichtigung des Gleichbehandlungsgesetzes
- Überblick über die Arbeitsmarktsituation und Vereinbaren von Besetzungsstrategien
- Veröffentlichen von Stellenangeboten in AMS Medien, eJob-Room, alle jobs und EURES-Portal
- Informieren über Arbeitsmarktförderungen und Leistungen aus dem Arbeitslosenversicherungsgesetz (AIVG) sowie Unterstützen bei der Inanspruchnahme
- Informieren über die Beschäftigung von ausländischen Arbeitskräften
- Informieren über die Chancengleichheit auf dem Arbeitsmarkt und Gleichbehandlung in der Arbeitswelt
- Durchführen von Informationsveranstaltungen für Unternehmen etc.

6.1.2 Personalvermittlung/ Stellenbesetzung

ist die Kerndienstleistung des AMS für Unternehmen und Arbeitskräfte. Durch passgenaue Vermittlung sollen Angebot und Nachfrage zusammengeführt werden.

Die Personalvermittlung/Stellenbesetzung umfasst folgende Arten und Tätigkeiten:

Standardvermittlung/ Stellenbesetzung

- Entgegennahme der freien Stelle, Freigabe und Veröffentlichung des Stellenangebotes
- Matching: Abgleich der freien Stelle mit Arbeitsuchenden
- Auswahl von geeigneten Bewerber_innen sowie Vorschlag an das Unternehmen
- Abklärung der Bewerbungsergebnisse und Ergebnissicherung

Vermittlung mit Personalvorauswahl

- Entgegennahme der freien Stelle, Vereinbarung einer Vorauswahl
- Matching: Abgleich der freien Stelle mit Arbeitsuchenden
- Prüfung und Entscheidung über geeignete Bewerber_innen im Rahmen eines Bewerbungsverfahrens beim AMS
- Weiterleitung der vorausgewählten Bewerber_innen an das Unternehmen
- Abklärung der Bewerbungsergebnisse und Ergebnissicherung

(Online-) Jobbörse

- Entgegennahme der freien Stellen, Vereinbarung einer (Online-) Jobbörse
- Matching: Abgleich der freien Stellen mit Arbeitsuchenden
- Auswahl von geeigneten Bewerber_innen sowie Einladung zur (Online-) Jobbörse
- Durchführung der (Online-) Jobbörse
- Abklärung der Bewerbungsergebnisse und Ergebnissicherung

6.1.3 Arbeitsmarktförderung

Mit Arbeitsmarktförderungen unterstützt das AMS Unternehmen und Arbeitskräfte. Ziel ist die Erhaltung und Förderung der Beschäftigung sowie die (Re) Integration von Personen ins Erwerbsleben.

Die unternehmensbezogene Arbeitsmarktförderung umfasst folgende Instrumente:

- Beihilfen zur Förderung der Beschäftigung
- Beihilfen zur Förderung der Qualifizierung
- Beratungsleistungen zur Personalentwicklung

6.1.4 Beschäftigung ausländischer Arbeitskräfte

6.1.4.1 Beschäftigung von EU/EWR-Bürger_innen

EURES (European Employment Services) unterstützt Unternehmen in Österreich, deren freie Stellen nicht oder nur schwer mit beim AMS vorgemerkten Arbeitsuchenden abgedeckt werden können. Das erfolgt mittels europaweiter Personalsuche. Die Dienstleistungen sind Information, Beratung und Vermittlung gemäß der BRL EURES.

“

6.1.4.2 Beschäftigung von Drittstaatsangehörigen

Die Unterstützung von Unternehmen im Rahmen des Ausländerbeschäftigungsgesetzes (AuslBG) umfasst: Information über die Bestimmungen für die Beschäftigung von Menschen aus Drittstaaten, Beratung und Bearbeitung von Anträgen in den Fachzentren für die Beschäftigung von Ausländer_innen (AFZ) sowie Durchführung des Ersatzkraftverfahrens (EKV) durch das SFU, in Niederösterreich und Wien durch das AFZ.

6.1.5 Frühwarnsystem

Im Rahmen des Frühwarnsystems unterstützt das AMS Unternehmen und Arbeitskräfte mit dem Ziel, drohende Arbeitslosigkeit zu verhindern bzw. zu verkürzen.

Die Unterstützung umfasst:

- Unternehmen über die Frühwarnpflicht informieren
- Anzeige bearbeiten und prüfen
- Antrag auf Fristverkürzung prüfen
- Informationspflichten wahrnehmen
- Beratung anbieten und durchführen

6.2 Channels und Vertriebswege

Die Services für Unternehmen werden über verschiedene Channels/Vertriebswege erbracht:

- Telefonischer Kontakt (SFU-Berater_innen, SEL)
- Schriftlicher Kontakt (E-Mail, Brief, Fax)
- Elektronischer Kontakt via Internet (eAMS, eJob-Room etc.)
- Online Kontakt (via MS Teams, AMS360 etc.)
- Persönlicher Kontakt außerhalb des Unternehmens
- Betriebsbesuch im Unternehmen
- Kund_innenveranstaltung (persönlich, online)

Dem Unternehmen steht es grundsätzlich frei, welchen Weg es für die Zusammenarbeit mit dem AMS wählt. Die passenden Vertriebswege sind bedarfsgerecht und kundenorientiert anzubieten.

- Das Unternehmen ist über die verschiedenen Möglichkeiten der Zusammenarbeit zu informieren. Der elektronische Vertriebsweg ist in Hinblick auf den Ausbau der Selbstbedienung forciert anzubieten.

6.3 Unternehmenskund_innen des AMS

Zu den Unternehmenskund_innen zählen alle Unternehmen, die eine Dienstleistung des AMS in Anspruch nehmen. Die Unternehmenskund_innen sind nach quantitativen und qualitativen Merkmalen in Kund_innentypen aufgegliedert.

6.3.1 Kund_innen, die wesentlich zum Geschäftserfolg beitragen

Die nach quantitativen Merkmalen eingeteilten Kund_innentypen sind:

- A-Kund_innen – Das sind die 5% der Unternehmen eines Arbeitsmarktbezirks, die 40% des Stellenangebots ausmachen. Die Besetzungsquote der abgebuchten Stellen liegt über 30%.
- B-Kund_innen – Das sind die 15% der Unternehmen eines Arbeitsmarktbezirks, die 25% des Stellenangebots ausmachen. Die Besetzungsquote der abgebuchten Stellen liegt über 30%. Ebenfalls B-Kund_innen sind die 5% der Unternehmen, die keine A-Kund_innen sind, da die Besetzungsquote unter 30% liegt.
- C-Kund_innen – Das sind die 20% der Unternehmen eines Arbeitsmarktbezirks, die 11% des Stellenangebots ausmachen. Ebenfalls C-Kund_innen sind die 6% bis 20% der Unternehmen, die keine B-Kund_innen sind, da die Besetzungsquote unter 30% liegt.

6.3.2 Kund_innen, die wichtig für den Geschäftserfolg und das Image sind

Die Definition erfolgt nach qualitativen Kriterien, z. B. die arbeitsmarktpolitische Bedeutung des Unternehmens als Leitbetrieb/ Meinungsbildner_in in der Region, die Qualität der Zusammenarbeit oder die Kooperation bei der Umsetzung arbeitsmarktpolitischer Schwerpunkte für bestimmte Personengruppen (Frauen, Jüngere, Ältere, Menschen mit Behinderung etc.).

Die nach qualitativen Merkmalen definierten Kund_innen sind:

- Referenzkund_innen
Das sind Unternehmen aus dem gesamten Kund_innenpotenzial, die für das Geschäftsergebnis und das Image des AMS von besonderer Bedeutung sind oder sein können. Unter Referenzkund_innen können auch Unternehmen aus der quantitativen Kund_innentypologie fallen.

LO: Die Referenzkund_innen sind von den Landesorganisationen auf Basis regionaler Erfordernisse festzulegen.

⇔ [9.1.2 Ansicht BTR-Basis](#)

- KAM-betreute Kund_innen
Das sind überregional tätige Unternehmen mit Standorten in mehr als einem Bundesland, die von den Landesorganisationen für die KAM-Betreuung klassifiziert werden. Sie werden in der Regel vom SFU-Key Account Management der jeweiligen LO betreut, in der der Standort der Zentrale gemäß Rechtsadresse im Unternehmensregister oder die personaldisponierende Stelle des Unternehmens liegt.

6.4 Kund_innenorientierung

Das Dienstleistungsangebot des AMS ist mit größtmöglicher Kund_innenzufriedenheit umzusetzen. Für das Service für Unternehmen bedeutet das, die Position des AMS als kompetenter Partner für Unternehmen in allen Fragen rund um Personal und Arbeitsmarkt weiter auszubauen.

Die SFU-Berater_innen

- informieren, beraten und bieten bedarfsorientierte Dienstleistungen an,

- vereinbaren Services und führen die Dienstleistung qualitativ im Dialog mit Unternehmen auf allen Channels/Vertriebswegen durch,
- stellen den Dienstleistungscharakter in den Vordergrund und informieren, auch wenn dem Anliegen nicht entsprochen werden kann.
- kommunizieren mit anderen Prozessen zur Sicherstellung der Erreichbarkeit der KP-Ziele (z. B. mit SFA, AMF)

Support durch die AMS ServiceLine

- Die SEL-Berater_innen unterstützen die SFU-Berater_innen bei der Sicherstellung der telefonischen Erreichbarkeit. Sie übernehmen im Falle der Nichterreichbarkeit des SFU die im SEL-Dienstleistungskatalog definierten Dienstleistungen für das SFU.

⇔ [6.8. Schnittstelle zur AMS ServiceLine](#)

6.5 Förderung der Chancengleichheit auf dem Arbeitsmarkt, Gleichbehandlung in der Arbeitswelt

Das AMS fördert am Arbeitsmarkt benachteiligte Personen und setzt sich für die Gleichstellung von Personen aller Geschlechter ein. Das Gleichstellungsziel für den KP „Unternehmen unterstützen“ lautet:

- Das Service für Unternehmen stellt durch aktive Information der Unternehmen und diskriminierungsfreie Auswahl der Bewerber_innen eine professionelle Vermittlung/ Stellenbesetzung und optimale gleichstellungsorientierte Betreuung der Kund_innen sicher.

—

6.5.1 Förderung der Chancengleichheit auf dem Arbeitsmarkt

Das Service für Unternehmen verfolgt dabei zwei Ansätze. Die SFU-Berater_innen

- unterstützen Unternehmen bedarfsgerecht, kompetenzorientiert und diskriminierungsfrei bei personalwirtschaftlichen Herausforderungen mit Information, Beratung und Arbeitsmarktförderung sowie
- gewinnen Unternehmen für die Zusammenarbeit zu arbeitsmarktpolitischen Schwerpunktsetzungen (Ausgleich von Benachteiligungen auf dem Arbeitsmarkt für Personen aller Geschlechter, junge und ältere Arbeitskräfte, Menschen mit Behinderung und Personen mit weiteren Diversitätsdimensionen).

6.5.2 Gleichbehandlung in der Arbeitswelt

6.5.2.1 Gleichbehandlung bei der Personalvermittlung

Bei der Durchführung der Dienstleistung „Personalvermittlung/Stellenbesetzung“ sind die Regelungen des Bundesgesetzes über die „Gleichbehandlung in der Arbeitswelt“ (GIBG) und des „Behinderteneinstellungsgesetzes“ (BEinstG) einzuhalten.

- Bei der Veröffentlichung freier Stellen und bei der Begründung von Arbeitsverhältnissen (das sind alle mit dem Zustandekommen eines Arbeitsvertrages zusammenhängenden Vorgänge) sind allen Arbeitskräften die gleichen Chancen einzuräumen – unabhängig von Geschlecht, Alter, Herkunft, ethnischer Zugehörigkeit, Religion, Weltanschauung, sexueller Orientierung (GIBG) oder einer Behinderung (BEinstG).
 - Keine Diskriminierung liegt vor, wenn ein Geschlecht unverzichtbare Voraussetzung für die Ausübung der Tätigkeit ist (z. B. für eine Baritonstimme in künstlerisch darstellenden Berufen oder für eine Betreuungsperson im Bereich Gewaltschutz und Schutz der Intimsphäre, wie in Kriseninterventionsstellen, Frauenhäusern, Pflegeeinrichtungen oder im Strafvollzug).
 - Keine Diskriminierung liegt vor, wenn ein betreffendes Merkmal (wie Alter, Herkunft etc.) auf Grund der Art einer bestimmten beruflichen Tätigkeit oder der Rahmenbedingungen ihrer Ausübung eine wesentliche und entscheidende berufliche Voraussetzung darstellt und sofern es sich um einen rechtmäßigen Zweck und eine angemessene Anforderung handelt (z. B. die Herkunft für die Betreuung traumatisierter Flüchtlinge, die Religion oder Weltanschauung für bestimmte Tätigkeiten in kirchlichen Organisationen oder das Alter für den Zugang zu Beschäftigung und Bildung bei Jugendlichen oder Älteren).
 - Keine Diskriminierung auf Grund des Alters liegt vor, wenn eine Ungleichbehandlung durch ein legitimes Ziel im Bereich der Beschäftigungspolitik des Arbeitsmarktes und der beruflichen Bildung gerechtfertigt ist (z. B. Förderung der Einstellung von älteren Personen oder Förderung der beruflichen Ausbildung von Jugendlichen).
 - Positive Maßnahmen nach dem GIBG haben das Ziel, benachteiligte Personengruppen insbesondere durch Beseitigung tatsächlich bestehender Ungleichheiten zu fördern. Sie gelten nicht als Diskriminierung.

Zum Beispiel,

- wenn in einem bestimmten Berufsfeld oder auf bestimmten Hierarchieebenen ein Geschlecht unterrepräsentiert ist, können positive Maßnahmen zugunsten dieses Geschlechts eingeführt werden (z. B. Frauenförderungsplan). Das Unternehmen braucht dazu eine rechtmäßig begründbare innerbetriebliche Verfügung, die mehrere Arbeitnehmer_innen umfasst.
- wenn zugunsten auf dem Arbeitsmarkt benachteiligter Personen positive Maßnahmen für bestimmte Personengruppen (z. B. Förderung der Einstellung von Menschen mit Behinderung oder Förderung der Beschäftigung von Älteren) gesetzt werden.

Das Stellenangebot darf sich dabei nicht ausschließlich an bestimmte (z. B. förderungswürdige) Personengruppen richten, sondern muss allen Stellenwerber_innen die gleichen Chancen auf Bewerbung einräumen. Auch Einladungen dürfen nicht diskriminierend wirken.

Hier dazu einige positive Formulierungsvorschläge:

„Chancengleichheit ist uns ein Anliegen. Wir laden genauso Personen mit Beeinträchtigungen ein, sich zu bewerben.“

„Wir bieten Jugendlichen eine fundierte Berufsausbildung.“

*„Sie haben eine körperliche Einschränkung? Bei uns kein Problem!“
„Auch Bewerber_innen über 50 Jahre sind willkommen.“
„Ebenso Wiedereinsteiger_innen sind gerne bei uns gesehen.“
„Als technischer Betrieb laden wir besonders Frauen zur Bewerbung ein.“*

Bei der Auswahl der Bewerber_innen sind alle Bewerbungen sachlich zu prüfen und dürfen auf Grund einer positiven Maßnahme nicht schon im Vorfeld ausgeschlossen werden.

⇔ [9.2.4 Ansicht INS, Ansicht VMA – Inserat Vollanzeige, Vermittlungsansicht „Hauptinserat“](#)

- Menschen mit Behinderung dürfen weder unmittelbar noch mittelbar diskriminiert werden. Sie sind in den Auswahlprozess einzubeziehen, wenn sie die Anforderungen der freien Stelle (allenfalls auch unter Einsatz von Förderungen) erfüllen können.
 - Bei der Vermittlung von Menschen mit Behinderung arbeitet das AMS mit dem Netzwerk Berufliche Assistenz (NEBA Betriebsservice) des Sozialministeriumservice zusammen. Im Rahmen dieser Kooperation sind die Prozesse für die praktische Umsetzung gemeinsam festgelegt worden.

⇔ [11.1 Inklusion durch Kooperation – Zusammenarbeit AMS & NEBA Betriebsservice](#)

LO: Die regionale Ausgestaltung der Zusammenarbeit ist von den Landesorganisationen zu vereinbaren.

Das umfasst eine geschlechtsneutrale, diskriminierungsfreie und gleichstellungsfördernde Vorgangsweise bei der

- Entgegennahme freier Stellen
- Veröffentlichung von Stellenangeboten/ Inseraten in allen Medien
- Personalsuche, Auswahl (Vorauswahl) und Information der Bewerber_innen
- Vermittlung: Vorschlag von Bewerber_innen an das Unternehmen

Werden bestimmte Merkmale einer Person zur Voraussetzung für die Personalsuche gemacht, ist das Unternehmen auf das Gleichbehandlungsgebot (v. a. bei der Stellenveröffentlichung und Auswahl der Bewerber_innen) hinzuweisen. Dem Unternehmen ist eine Auswahl der Bewerber_innen nach bestmöglicher Qualifikation vorzuschlagen.

- Kann das Unternehmen seine Einschränkung sachlich begründen und ist die Begründung gesetzlich gedeckt (das Merkmal ist für die Tätigkeit eine wesentliche entscheidende berufliche Anforderung), so kann entsprechend der Anforderung veröffentlicht und Personen ausgewählt werden.
- Beharrt ein Unternehmen auf einer unbegründeten sachlich nicht gerechtfertigten Ungleichbehandlung, führt das AMS die Auswahl (Personalvorauswahl) der Bewerber_innen diskriminierungsfrei durch und gibt das dem Unternehmen bekannt.

Das Stelleninserat ist geschlechtsneutral, diskriminierungsfrei und gleichstellungsfördernd auszuschreiben.

- Es ist auf Basis objektiver Anforderungen für die berufliche Tätigkeit zu formulieren und enthält keine Ausschlusskriterien oder (versteckte) Hinweise auf subjektive Merkmale, die mit der Ausübung der Tätigkeit nichts zu tun haben.

Die Personalsuche ist ohne Einschränkung auf bestimmte persönliche Merkmale durchzuführen.

Die Auswahl und Information der Bewerber_innen erfolgt auf Basis von objektiven beruflichen Kriterien und Anforderungen. Das gilt ebenso für die Personalvorauswahl.

- Fotos in Bewerbungsunterlagen können aufgrund stereotyper Zuschreibungen (z. B. Alter, ethnischer Zugehörigkeit, Behinderung etc.) diskriminierend wirken. Bei Personalvorauswahlen sind Bewerbungsunterlagen an das Unternehmen weiterzuleiten, auch wenn das vom Unternehmen gewünschte Foto der Arbeitskraft nicht vorhanden ist.

⇔ [11.2 Gemeinsamer Europäischer Referenzrahmen – Sprachkompetenz](#)

6.5.2.2 Verpflichtende Mindestentgeltangaben in Stelleninseraten

Bei Stelleninseraten sind in Bezug auf Mindestentgeltangaben gesetzliche Rahmenbedingungen einzuhalten. Diese Regelungen gelten unabhängig davon, ob eine freie Stelle unternehmensintern oder extern (z. B. in Print- oder Online Medien, Jobbörsen etc.) ausgeschrieben wird.

Dabei muss insbesondere auch darauf Bedacht genommen werden, dass die bestehende Kompetenzverteilung zwischen Bund und Ländern im Gleichbehandlungsrecht zu zahlreichen unterschiedlichen Regelungen auf Bundes- und Landesebene führt.

Gesetzliche Grundlagen

- Das Gleichbehandlungsgesetz (GIBG) sieht Mindestentgeltangaben für Arbeitsverhältnisse aller Art vor, die auf privatrechtlichen Verträgen beruhen.

§ 9, Abs. 2 und § 23 Abs 2 GIBG verlangen, dass in Stellenausschreibungen (d. h. auch in AMS-Inseraten) das für den ausgeschriebenen Arbeitsplatz geltende Mindestentgelt anzugeben ist. Falls Bereitschaft zur Überzahlung besteht, ist darauf hinzuweisen.

Die erforderlichen Mindestentgeltangaben sind auch bei Stellenausschreibungen für Arbeitsverhältnisse in der Privatwirtschaft in Kraft, für die weder Kollektivvertrag, Gesetz oder andere Normen der kollektiven Rechtsgestaltung gelten.

Beim ersten Verstoß (Inserat ohne Entgeltangabe) ist eine Ermahnung durch die zuständige Bezirksverwaltungsbehörde vorgesehen, bei weiteren Verstößen eine Verwaltungsstrafe bis zu 360 Euro.

- Das Bundes-Gleichbehandlungsgesetz (B-GIBG) sieht Mindestentgeltangaben in Stellenausschreibungen für Dienstverhältnisse auf Bundesebene vor.

Gem. §7 Abs 5 B-GIBG ist in den Ausschreibungen von Arbeitsplätzen und Funktionen im Bereich des Bundes das für den ausgeschriebenen Arbeitsplatz oder die ausgeschriebene Funktion gebührende monatliche Mindestgehalt bzw. Mindestentgelt bekannt zu geben und

dass sich dieses eventuell auf Basis der gesetzlichen Vorschriften durch anrechenbare Vordienstzeiten sowie sonstige mit den Besonderheiten des Arbeitsplatzes verbundene Bezugs- bzw. Entlohnungsbestandteile erhöht.

Das betrifft:

- Stellen für Bedienstete, die in einem öffentlich-rechtlichen oder privatrechtlichen Dienstverhältnis zum Bund stehen
 - Personen mit einem freien Dienstvertrag zum Bund
 - Lehrlinge des Bundes
 - Teilnehmer_innen am Verwaltungspraktikum nach Abschnitt 1a des Vertragsbedienstetengesetzes 1948, BGBl. Nr. 86
 - Personen im Ausbildungsdienst und
 - Personen, die sich um Aufnahme in ein Dienst- oder Ausbildungsverhältnis zum Bund bewerben oder sich in einem Ausbildungsverhältnis befinden.
- Die bestehende Kompetenzverteilung zwischen Bund und Ländern im Gleichbehandlungsrecht führt zu unterschiedlichen Regelungen auf Bundes- und Landesebene. So gibt es in den einzelnen Bundesländern eigene Gleichbehandlungsgesetze der Länder. Details sind bitte den jeweiligen Landes- bzw. Gemeindegesetzen zu entnehmen.

⇔ siehe dazu auch [10.5 Kennzeichnungspflicht \(Mindestentgeltangaben\) im Überblick, Ausnahmen und gesetzliche Grundlagen](#)

Für die Ausschreibung von Dienstverhältnissen in der Landeskompentenz von

- Burgenland
- Salzburg (betrifft lediglich Ausschreibungen für den Landesdienst)
- Steiermark
- Tirol
- Vorarlberg
- Wien

sind Mindestentgeltangaben verpflichtend anzuführen.

Zusätzlich zu den Mindestentgeltangaben sind in Ausschreibungen von Dienstverhältnissen in der Landeskompentenz von Burgenland, Tirol und Vorarlberg weitere folgende Informationen verpflichtend anzugeben:

Burgenland

In Stelleninseraten ist das Entgelt einschließlich einer allenfalls gebührenden Verwaltungsdienstzulage und Personalzulage bekannt zu geben. Darüber hinaus ist anzugeben, ob sich dieses Entgelt allenfalls auf Basis der gesetzlichen Vorschriften durch anrechenbare Vordienstzeiten, aufgrund besonders bedeutsamer Berufserfahrung, besonderer Qualifikationen oder sonstiger mit den Besonderheiten des Arbeitsplatzes verbundenen Bezugs- oder Entlohnungsbestandteile erhöhen kann.

Tirol

Es ist in Stelleninseraten darauf hinzuweisen, dass sich das Entgelt aufgrund der gesetzlichen Vorschriften gegebenenfalls durch anrechenbare Vordienstzeiten sowie sonstige mit den Besonderheiten des Arbeitsplatzes verbundene Bezugs- bzw. Entlohnungsbestandteile erhöht.

Vorarlberg

Es ist in Stelleninseraten anzugeben, ob sich das Entgelt allenfalls aufgrund besonders bedeutsamer Berufserfahrung, besonderer Qualifikationen oder durch sonstige mit den Besonderheiten des Arbeitsplatzes verbundene Bezugs- bzw. Entlohnungsbestandteile erhöhen kann. Weiters ist anzugeben, ob das Entgelt, allenfalls während einer Ausbildungsphase, niedriger ist.

Für die Ausschreibung von Dienstverhältnissen in der Landeskompetenz von

- Kärnten
- Niederösterreich
- Oberösterreich

sind Mindestentgeltangaben nicht gesetzlich geregelt.

- Mit dem Landarbeitsgesetz 2021 (LAG) wurde ein einheitliches Bundesgesetz erlassen, das die neun bundeslandspezifischen Landarbeitsordnungen ersetzt. Im Landarbeitsgesetz 2021, das am 01.07.2021 in Kraft trat, werden die Bestimmungen zu den verpflichtenden Mindestentgeltangaben für Arbeitsverhältnisse von land- und forstwirtschaftlichen Arbeiter_innen in Betrieben der Land- und Forstwirtschaft aus dem Gleichbehandlungsgesetz aufgenommen.

Kennzeichnungspflicht

Zur Unterstützung der technischen Lösung in den Kernanwendungen wurde der Terminus „Kennzeichnungspflicht“ eingeführt, um Stellen, für welche Mindestentgeltangaben verpflichtend anzuführen sind, von Stellen ohne Mindestentgeltangabe-Pflicht zu unterscheiden.

⇒ [10.5 Kennzeichnungspflicht \(Mindestentgeltangaben\) im Überblick, Ausnahmen und gesetzliche Grundlagen](#)

Vorgangsweise im Service für Unternehmen

Bei Entgegennahme einer freien Stelle, einer freien Lehrstelle informiert die_der zuständige Mitarbeiter_in über die gesetzliche Notwendigkeit, klärt die Kennzeichnungspflicht (sofern nicht bekannt) und erfragt das geltende Mindestentgelt und die Bereitschaft zur Überzahlung oder die Höhe des Mindestentgeltes inklusive der Überzahlung.

⇒ [10.1.1 Erläuterungen zu „Vorgangsweise im Service für Unternehmen“](#)

Verpflichtende Angaben

Das für die ausgeschriebene Stelle geltende Mindestentgelt ist (auch bei Teilzeit und geringfügigen Stellen) auf Vollzeitbasis brutto, entsprechend der jeweiligen Einstufung des Arbeitsplatzes (z. B. Verwendungsgruppe) anzugeben und beinhaltet die zugehörigen Zulagen (z. B. Funktionszulage). Als Zeitraum gilt grundsätzlich ein Monat. Ist eine andere Zeiteinheit vorgesehen (z. B. „KV Metall“ – Angabe in Stunden) ist diese anzugeben. Im Regelfall ist der Betrag in Euro auszuweisen.

Weiters ist anzugeben, wenn sich das Entgelt aufgrund besonders bedeutsamer Berufserfahrung, besonderer Qualifikationen, anrechenbarer Vordienstzeiten oder sonstiger mit den Besonderheiten des Arbeitsplatzes verbundener Bezugs- und Entlohnungsbestandteile erhöht und

– im Sinne der Kund_innenorientierung – wenn das Entgelt während der Ausbildungsphase niedriger ist (selbst wenn das derzeit gesetzlich nicht gefordert ist).

⇒ [10.1.2 Erläuterungen zu „Verpflichtende Angaben“](#)

Keine Angabe seitens des Unternehmens

Stellt ein Unternehmen die notwendigen Angaben nicht zur Verfügung, ist der Auftrag nicht entgegenzunehmen. Darüber ist das Unternehmen mit dem Hinweis auf die geltende Gesetzeslage zu informieren.

⇒ [10.1.3 Erläuterungen zu „Keine Angaben“](#)

⇒ [9.1.18 Dach-BTR](#) und

⇒ [10.4 Erläuterungen zu Mindestentgeltangaben in 9.1.18 Dach-BTR](#)

⇒ [9.1.4 Ansicht \(Dach-\)BTR-Jobprofile](#) und

⇒ [10.3 Erläuterungen zu Mindestentgeltangaben in 9.1.4 Ansicht \(Dach-\)BTR-Jobprofile](#)

⇒ [9.2.1 Ansicht BER – \(Lehr-\) Beruf, Ausbildung, Mindestentgelt](#) und

⇒ [10.2 Erläuterungen zu Mindestentgeltangaben in 9.2.1 Ansicht BER und 9.2.4 Ansicht INS](#)

6.5.2.3 Gleichbehandlung bei Diskriminierung oder sexueller Belästigung

Zu den Benachteiligungen in Zusammenhang mit einem Arbeitsverhältnis zählen auch die Diskriminierung und die sexuelle Belästigung von Arbeitskräften. Für die betroffenen Personen führt das meist zu psychischer Belastung und negativen Auswirkungen auf ihre Berufslaufbahn bis hin zu Abbruch oder Kündigung des Arbeitsverhältnisses. Nach dem GIBG besteht hier ein Anspruch gegen die belästigende Person, die dem Unternehmen zuzurechnen ist (Haftung, Verpflichtung zur Abhilfe).

Das AMS kann im Rahmen seiner Dienstleistungen für Unternehmen und Arbeitskräfte mit den Auswirkungen von Diskriminierung oder sexueller Belästigung in Zusammenhang mit einem Arbeitsverhältnis konfrontiert werden. Sei es, dass Kund_innen direkt dem SFA oder SFU über Vorfälle berichten (Bewerbungsgespräch, Beendigung des Arbeitsverhältnisses etc.) oder dass Hinweise von anderer Seite kommen (Sozialpartner, Interessensvertretungen etc.).

Erlangt das SFU Kenntnis über Diskriminierung oder sexuelle Belästigung in Unternehmen, ist abhängig von der jeweiligen Situation und/oder der (vorliegenden) Faktenlage eine der folgenden Vorgehensweisen zu wählen. Die jeweilige Vorgehensweise ist zu dokumentieren.

⇒ [9.2.1 Ansicht BER – \(Lehr-\) Beruf, Ausbildung, Mindestentgelt](#) und

⇒ [9.1.3 Ansicht BTR-Texte](#)

- Ablehnung der freien Stelle
 - Wenn es um bereits begangene und/oder nachgewiesene Verstöße des Unternehmens geht, z. B. anhand von Gutachten der Gleichbehandlungskommission oder eines Gerichtsurteiles.
 - Wenn das Arbeitsangebot die Gesundheit und Sittlichkeit der Arbeitskraft gefährdet (z. B. Sexdienstleistungen), Prüfung der freien Stelle gemäß AMFG § 3.

AMFG § 3 Grundsätze für die Arbeitsvermittlung, Punkt 7:

„Arbeitsuchende dürfen nur zu Arbeiten vermittelt werden, die ihren körperlichen Fähigkeiten angemessen sind, ihre Gesundheit und Sittlichkeit nicht gefährden und angemessen entlohnt sind, wobei als angemessen eine Entlohnung dann gilt, wenn sie den jeweils anzuwendenden gesetzlichen und kollektivvertraglichen Bestimmungen entspricht.“

- Eingeschränkte Betreuung
 - Bei Personalsuchaufträgen von Unternehmen, aus denen Fälle von Diskriminierung oder sexueller Belästigung bekannt werden, ist Kontakt mit dem betroffenen Unternehmen (z. B. Geschäftsführung) aufzunehmen, um den im Raum stehenden Verdacht anzusprechen oder das Unternehmen darüber in Kenntnis zu setzen. Bis zur Klärung des Sachverhaltes ist die weitere Betreuung des Auftrages einzustellen, der Regionalbeirat einzubeziehen und mit der Entscheidung über die weitere Vorgehensweise zu befassen.
 - Gefährdet das Arbeitsangebot selbst zwar nicht die Gesundheit und Sittlichkeit (Hauselektriker_in, Koch_Köchin, Reinigungskraft, Küchenhilfe etc.), findet jedoch die Ausübung der Tätigkeit in einem Arbeitsumfeld statt, das für Arbeitsuchende anstößig, persönlich beeinträchtigend und deshalb unerwünscht sein kann, muss die freie Stelle nicht aktiv betreut werden. Wird aktiv betreut, sind die Zubuchungen nur vom SFU (Vermittlungsmöglichkeit „N“) und erst nach Information der in Frage kommenden Arbeitsuchenden zu tätigen. Eine Ablehnung eines solchen Stellenangebotes darf keine Konsequenzen für die betroffenen Personen haben. Die eingeschränkte Betreuung solcher Aufträge ist im ADG-Text unter Textart „P“ nachvollziehbar zu dokumentieren.

6.6 Zusammenarbeit SFU (KP 2 „Unternehmen unterstützen“) und SFA (KP 1 „Arbeitskräfte unterstützen“)

Die Qualität der Vermittlung ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor für die Zufriedenheit der Kund_innen, die nur durch eine abgestimmte Zusammenarbeit beider Kernprozesse zu erreichen ist.

LO: Die Landesorganisationen stellen die systematische Kommunikation zwischen SFU und SFA sicher.

Folgende Regelungen sind Grundvoraussetzung für eine funktionierende Zusammenarbeit zwischen SFU und SFA und sind verbindlich einzuhalten:

- ADG und PST sind jeweils inkl. Vermittlungsprofil rasch, in hoher Qualität und Aktualität zur Verfügung zu stellen. Die SFU- und SFA-Berater_innen stellen sicher, dass passgenaue Vermittlungsaktivitäten auch ohne Rückfragen möglich sind und eine Transparenz hinsichtlich der getroffenen Vereinbarungen vorhanden ist.
- Der Vermittlungsvorschlag ist per MeinAMS zu übermitteln. Ist kein MeinAMS vorhanden, ist der Vermittlungsvorschlag bei Anwesenheit der_des Kund_in persönlich auszuhändigen, bei Abwesenheit die_der Kund_in per E-Mail oder per Post zu übermitteln.
- Die Vereinbarungen mit SFU- und SFA-Kund_innen sind auch von den Berater_innen des jeweils anderen Kernprozesses einzuhalten.
Die Eintragungen im ADG sind von den SFA-Berater_innen zu beachten. Wenn für ausgewählte ADG (Segment SWS) „Achtung Text!“ eingetragen ist, besteht die Verpflichtung für das SFA, diese Eintragungen anzusehen und einzuhalten.

⇔ [9.2.2 Ansicht SWS – Schlüsselwörter, Deskriptoren, Anmerkungen](#)

Bei Vermittlungsvorschlägen, die von den Vereinbarungen mit den Kund_innen abweichen bzw. wenn die Passgenauigkeit nicht vollständig gegeben ist,

- ist vor einer Vermittlung eine Kontaktaufnahme zwischen SFA und SFU erforderlich und diese in den ADG-Bewegungen/Anmerkungen zu dokumentieren. In Folge ist mit den Kund_innen Kontakt aufzunehmen und abzuklären, ob trotz der Abweichung einer Vermittlung zugestimmt wird.

AUSNAHME: Bei Abweichungen der Arbeitszeit von den Arbeitszeitvereinbarungen mit den Kund_innen nimmt das SFU ohne vorherige Rücksprache mit dem SFA Kontakt mit den Kund_innen auf und klärt die Zustimmung einer Vermittlung ab.

- Bei erfolgter Zustimmung ist die Vermittlung durchzuführen.
- Das SFU informiert das SFA über die ADG-Bewegungen (Info an SFA), dass mit Zustimmung der Person eine Vermittlung trotz Abweichung stattgefunden hat.
- Das SFA klärt mit den Kund_innen, ob die Abweichung nur für diese Stelle oder generell gilt.

Erfolgt seitens der_des Kund_in eine Kontaktaufnahme mit dem AMS, dass der Vermittlungsvorschlag nicht den Vereinbarungen bzw. den Qualifikationen entspricht, ist wie folgt vorzugehen.

SFA

- Meldet die_der Kund_in innerhalb oder nach der Rückmeldefrist von acht Tagen (der VV-Zuweisungstag ist der erste Tag der Rückmeldefrist), dass die Stelle nicht passt und die_der SFA-Berater_in teilt die Einschätzung, ist der Vermittlungsvorschlag mit dem Ergebnis-Code „N“ (nicht eingestellt) abzubuchen und eine entsprechende Begründung im Feld Grund Art auszuwählen bzw. eine entsprechende Begründung im Feld Anmerkungen einzutragen, sofern keine der vordefinierten Begründungen aus Grund Art zutrifft.

Wurde der Vermittlungsvorschlag bereits mit Ergebnis-Code „K“ (keine Bewerbung erforderlich) oder „U“ (vorläufig ungeklärt) abgebucht, ist dieser durch Code „N“ zu ersetzen und ebenfalls eine Begründung in Grund Art bzw. den Anmerkungen einzutragen.

- Meldet die_der Kund_in innerhalb der Rückmeldefrist, dass die Stelle nicht passt und die_der SFA-Berater_in teilt die Meinung nicht, ist im Feld Anmerkungen ein entsprechender Eintrag, z. B. „Bewerbung laut SFA erforderlich“ zu machen. Es darf zu diesem Zeitpunkt noch kein End- oder Zwischenergebnis eingetragen werden.
- Meldet die_der Kund_in erst nach der Rückmeldefrist, dass die Stelle nicht passt und die_der SFA-Berater_in teilt die Meinung nicht, ist dieser Vermittlungsvorschlag mit dem Ergebnis-Code „–“ (nicht vorgestellt) abzubuchen, im Feld Grund Art wird die Begründung Arbeitswilligkeit automatisch gesetzt. Eine Prüfung der Arbeitswilligkeit nach §10 AIVG ist einzuleiten.

SFU

- Gibt die_der Kund_in im Zuge einer Personalvorauswahl bzw. (Online-) Jobbörse bekannt, dass der Vermittlungsvorschlag nicht passt und die_der SFU-Berater_in teilt die Meinung der_des Kund_in, ist der Vermittlungsvorschlag mit dem Ergebnis-Code „N“ (nicht eingestellt) abzubuchen und im Feld Grund Art eine entsprechende

Begründung auszuwählen bzw. eine passende Begründung im Feld Anmerkungen einzutragen, sofern keine der vordefinierten Begründungen aus Grund Art zutrifft. Wurde der Vermittlungsvorschlag mittlerweile mit dem Ergebnis-Code „–“ (nicht vorgestellt) abgebucht, ist dieser Code vom SFU nicht zu überschreiben, sondern das SFA ist über die neue Sachlage mittels Meldung an SFA aus den ADG/Bewegungen zu informieren. Das SFA hat diese neue Information bei der Prüfung zu berücksichtigen.

⇔ [9.2.10 Ansicht BEW – Bewegungen](#)

Wurde der Vermittlungsvorschlag zwischenzeitlich mit Ergebnis-Code „K“ (keine Bewerbung erforderlich) oder „U“ (vorläufig ungeklärt) abgebucht, ist dieses Ergebnis vom SFU durch den Code „N“ und einem entsprechenden Eintrag in Grund Art bzw. den Anmerkungen zu ersetzen.

- Teilt die_ der SFU-Berater_in die Meinung der_ des Kund_in nicht und entscheidet, dass eine Vorstellung zu erfolgen hat, ist eine Notiz über das Gespräch mit der_ dem Kund_in im Feld Anmerkungen zu machen.
- Die Kontaktaufnahme mit Betrieben im Zusammenhang mit der Vermittlung ist den SFU-Berater_innen vorbehalten, außer durch die LGS oder die RGS wurde zwischen SFU und SFA etwas anderes vereinbart.

Kontaktaufnahmen durch SFA-Berater_innen sind jedenfalls zulässig:

- bei der Bearbeitung von Eingliederungsbeihilfen
- bei der Vereinbarung bzw. Bearbeitung von betriebsnahen Förderungen (Arbeitstraining, Arbeitserprobung, Lehrstellenförderung, Förderung von Ersatzkräften etc.)
- bei der Abklärung einer Sanktion nach § 10 AIVG im Zusammenhang mit einem konkreten Vermittlungsvorschlag oder einer sonstigen Beschäftigungsmöglichkeit
- durch RGS- und LGS-Führungskräfte.

- Die Ergebnisse der Vermittlungsaktivitäten sind sowohl vom SFU als auch vom SFA sowie der ServiceLine abzuklären und in den Bewegungen zu dokumentieren.

Das SFU klärt bei jedem Kontakt mit dem Unternehmen die Bewerbungsergebnisse mit ab.

- Erhält das SFU von einem Unternehmen einen Hinweis auf eine mögliche „Vereitelung der Arbeitsaufnahme“ oder erhält das SFU bei einer Personalvorauswahl von der_ dem Kund_in selbst einen solchen Hinweis, ist der Ergebnis-Code „N“ mit der Begründung Arbeitswilligkeit im Feld Grund Art einzutragen.
- Erhält das SFA die Rückmeldung von einer_ einem Kund_in, dass die Stelle bereits besetzt ist, ist im Feld Ergebnis der Code „N“ einzutragen und im Feld Grund Art „besetzt“ auszuwählen. Weiter ist das SFU mittels einer „Meldung an SFU“ aus den Bewegungen heraus zu informieren.
- Bei Kund_innen, die sich im Rahmen einer Vorauswahl bewerben und das SFU diese an das Unternehmen weiterleitet, trägt das SFU „weitergeleitet“ im Feld „Grund Art“ ein. SFA und ServiceLine dürfen diesen Eintrag nicht überschreiben.
Achtung: Auch bei Rückmeldungen des_ der Kund_in über das eAMS-Konto darf der Eintrag „weitergeleitet“ nicht überschrieben werden.
- Hat sich die_ der Kund_in nicht vorgestellt, ist im Feld Ergebnis Art der Code „–“ einzutragen und im Feld Grund Art wird automatisch Arbeitswilligkeit gesetzt.

- Das Ergebnis Nicht vorgestellt („–“) ist nur dann einzutragen, wenn es keinen Zweifel über das Nicht-Erscheinen der__{des} Kund_in gibt.

Das SFA ist über diese Vermittlungsergebnisse unverzüglich mittels einer Meldung an SFA aus den ADG/Bewegungen heraus zu informieren. Ebenso ist das SFA zu benachrichtigen, wenn zu den Ergebnisbuchungen Code „–“ und Code „N“ mit Arbeitswilligkeit im Feld Grund Art ein neuer Sachverhalt bekannt wird. Jedenfalls ist das Datum, an dem das SFU von der Pflichtverletzung Kenntnisnahme erhalten hat, einzutragen. Das SFA hat auf Grund dieser Meldungen die notwendigen Veranlassungen zu treffen, wie sofortige Einstellung der Leistungen, die Durchführung des Ermittlungsverfahrens und gegebenenfalls die Erstellung eines Bescheides. (Ausschlussfristen nach §10 AIVG sind nicht mehr mit dem potenziell möglichen Beschäftigungsbeginn, sondern ab dem Zeitpunkt auszusprechen, an dem das Arbeitsmarktservice von der erfolgten Pflichtverletzung Kenntnis erlangt).

- Der Ergebnis-Code „U“ (vorläufig ungeklärt) kann nur von SFA-Berater_innen verwendet werden. Er darf nur in Zusammenhang mit einer Ruhendstellung des PST mit Einstellgrund „S“ erfolgen, wenn zu diesem Zeitpunkt eine Abklärung der Bewerbungsergebnisse mit der__{dem} Kund_in nicht mehr möglich ist.

Die Letztverantwortung für die Abklärung von Vermittlungsvorschlägen liegt im SFA.

- Berichtet eine Person dem SFA oder der SEL, dass sie im Zuge eines Bewerbungsgesprächs und/oder im Rahmen eines Arbeitsverhältnisses diskriminiert und/oder sexuell belästigt wurde, ist das der__{dem} zuständigen SFU-Berater_in mitzuteilen (ausgehend von den Bewegungen „Meldung an SFU“ > SFU Cockpit). Die Person ist von den SFA-Berater_innen über zuständige Beratungsstellen und Institutionen (im Besonderen die Gleichbehandlungs-anwaltschaft) zu informieren.

Die Person ist zu ersuchen, eine Entscheidung der Gleichbehandlungsanwaltschaft an das AMS rückzumelden, eine entsprechende Information ist an das SFU weiterzuleiten.

⇔ [6.5.2.3 Gleichbehandlung bei Diskriminierung oder sexueller Belästigung](#)

- Informationen aus Personalvorauswahlen, übermittelte Lebensläufe und andere für die Bewerbung relevante Unterlagen – so sie umfangreichere bzw. aktuellere Informationen als im PST enthalten – können direkt von den SFU-Berater_innen im PST ergänzt werden bzw. sind für die Betreuung relevante Informationen an das SFA weiterzuleiten. Die__{der} zuständige SFA-Berater_in ist darüber zu verständigen.

Die__{der} SFA-Berater_in gleicht die Bewerbungsunterlagen mit den bisherigen PST Daten ab, fehlende Informationen (z. B. über Dienstverhältnisse, Ausbildungen, Qualifikationen, Kompetenzen und Fähigkeiten) sind in den PST aufzunehmen und ggf. mit der__{dem} Kund_in zu besprechen.

- Die Erfordernisse des regionalen Arbeitsmarktes sind von beiden Kernprozessen zu beobachten und das Vorgehen ist aufeinander abzustimmen.
- Die Zusammenarbeit bei der Vermittlung benachteiligter Personen und bestimmter Gruppen von Kund_innen (z. B. Lehrstellensuchende, Wiedereinsteiger_innen, Menschen mit Behinderung, Absolvent_innen aus Arbeitsmarktqualifizierungen, Frauen mit Ausbildungen und

Berufswünschen in nicht traditionellen Berufen) ist zwischen SFU und SFA abzustimmen. Das SFU unterstützt die Integration in den Arbeitsmarkt mit Information und Beratung von Unternehmen sowie Stellenakquise.

6.7 Schnittstelle zum TP Arbeitsmarktförderung

Im TP „Arbeitsmarktförderung“ werden z. B. folgende unternehmensbezogene Förderungen bearbeitet:

- Eingliederungsbeihilfe (EB)
- Lehrstellenförderung (LST)
- Arbeitsstiftung (AST)
- Beihilfe für Ein-Personen-Unternehmen (EPU)
- Kurzarbeitsbeihilfe (KUA)
- Schulungskostenförderung für Beschäftigte in Kurzarbeit (KUA-SFK)
- Höherqualifizierung von Beschäftigten in Gesundheits- und Sozialberufen sowie Kindergartenpädagogik (GSK)
- Impulsprogramm: Qualifizierungsförderung für Beschäftigte (QBN), Impuls-Qualifizierungsverbund (IQV) und Impulsberatung (IBB)
- Beihilfe zum Solidaritätsprämienmodell (SOL)

Die Beihilfen EB und LST sowie die Teilnahme an AST können sowohl von SFU als auch SFA angeboten werden. Die Genehmigung und Abwicklung dieser personenbezogenen Beihilfen erfolgt im SFA.

- Vor Gewährung einer EB oder LST sind Informationen über Vermittlungseinschränkungen bzw. Förderverbote gegenüber Unternehmen zu beachten.

⇒ [9.1.2 BTR-Basis – Vermittlungseinschränkung mit Auswirkung auf ADG](#)

Für die Zusammenarbeit zwischen SFU und AMF gelten die folgenden Regelungen:

- Das Unternehmen ist, wenn dies für eine Begründung von Dienst-/Lehrverhältnissen oder deren Aufrechterhaltung sinnvoll erscheint, über die Fördermöglichkeiten des AMS zu informieren und zu beraten.
- Entsprechend der jeweiligen Situation des Unternehmens ist die arbeitsmarktpolitisch am meisten Erfolg versprechende Förderung auszuwählen. Es ist über die damit verbundenen Voraussetzungen und Bedingungen für die Inanspruchnahme zu informieren.

Der Einsatz der einzelnen Instrumente und deren Bedingungen sind in den BRL des TP „Arbeitsmarktförderung“ geregelt.

6.8 Schnittstelle zur AMS ServiceLine

Kann ein Unternehmen die den SFU-Berater in telefonisch nicht erreichen, erbringt die der SEL-Berater in die österreichweit einheitlich festgelegten Dienstleistungen für das SFU (SEL 7).

Die SEL unterstützt den **HP „Besetzung freier Stellen“** bei den folgenden Anliegen.

- Entgegennahme des Kund_innenanliegens
- Anfrage zu PST Inseraten im eJob-Room, Information über den eJob-Room
- Meldung von freien Stellen
- Meldung bezüglich Besetzung oder Wegfall einer Stelle, Bewerber_innenstopp
- Meldung einer Beschäftigungsaufnahme
- Redaktionelle Änderungen in ADG und Jobprofil

Der gesamte Aufgabenkatalog und die Ziele der AMS ServiceLine sind in der BRL über die AMS ServiceLine (BRL SEL) normiert. Die detaillierte Vorgangsweise bei der Dienstleistungserbringung ist im SEL-Dienstleistungskatalog (er ist Bestandteil der BRL SEL) geregelt.

- Wünscht das Unternehmen eine Kontaktaufnahme durch eine_n SFU-Berater_in, so hat diese grundsätzlich innerhalb von 24 Stunden zu erfolgen.

7 Hauptprozess: Besetzung freier Stellen

7.1 Erster Kontakt mit Unternehmen – Klärung der Zuständigkeit und Kund_innensteuerung

Unternehmen wenden sich an das AMS und werden sofort an die zuständige Stelle weitergeleitet.

Grundsätzlich ist die RGS zuständig, in deren Bereich der Standort des Unternehmens liegt, welches den Personalbedarf bekannt gibt.

LO: Ausgenommen sind Standorte von Unternehmen, deren Betreuung durch die LGS anderweitig geregelt ist, wie z. B. die Betreuung von regionalen oder überregionalen Dächern sowie die Betreuung durch das Key Account Management (BRL KAM).

Dem Unternehmen steht es frei, die Dienstleistungen des AMS bei jeder RGS in Anspruch zu nehmen. Ein Auftrag muss entgegengenommen werden, wenn es das Unternehmen wünscht.

- Die EDV-mäßige Erfassung des Auftrages sowie die Betreuung hat jedoch in jener RGS zu erfolgen, in deren Zuständigkeit sich der Standort des Unternehmens befindet.

Gibt es Kund_innenanliegen, die die Zusammenarbeit mehrerer RGS innerhalb eines Bundeslandes erfordern (z. B. Personalrecruiting für mehrere Standorte durch die Zentrale des Unternehmens), hat

LO: die LGS über die Art der Betreuung sowie über die Zuständigkeiten zu entscheiden. Ausländische Unternehmen, die einen Arbeitskräftebedarf in Österreich bekannt geben, sind von jener RGS zu betreuen, in deren Zuständigkeitsbereich der Arbeitsort liegt.

- Handelt es sich um Arbeitskräftebedarf für mehrere Arbeitsorte in Österreich, so ist das Unternehmen an die BGS zu verweisen, die eine LGS mit der Abwicklung beauftragt.

Anderssprachige Ausschreibungstexte innerhalb des österreichischen Arbeitsmarktes

Durch anderssprachige Ausschreibungstexte werden Menschen, die diese Sprache nicht sprechen von einer Bewerbung ausgeschlossen, obwohl sie für die freie Stelle qualifiziert sein können (Gutachten zum Gebot der diskriminierungsfreien Stellenausschreibung im Auftrag der Gleichbehandlungsanwaltschaft, Johannes Kepler Universität Linz, März 2013).

Die Ausschreibung freier Stellen innerhalb des österreichischen Arbeitsmarktes hat grundsätzlich in Deutsch zu erfolgen.

Bei qualifizierten Stellen sind Inserate in englischer Sprache auf Wunsch des Unternehmens zulässig, wenn

- die Konzern- oder Unternehmenssprache eines international tätigen Unternehmens Englisch ist oder
- die Beherrschung der englischen Sprache eine angemessene Voraussetzung für die Ausübung der Tätigkeit ist.

Dies ist in der Servicevereinbarung entsprechend zu dokumentieren.

Unternehmen aus EU/EWR-Mitgliedsstaaten mit Arbeitskräftebedarf im eigenen Staat sind an das jeweilige Public Employment Service (PES) des Herkunftslandes zu verweisen.

SEL 3: Unternehmen können im Fall der Nichterreichbarkeit des SFU ihr Anliegen auch in der SEL bekannt geben. Ist das Unternehmen keinem BTR-Datensatz zuordenbar, ist das zuständige SFU unverzüglich über das Anliegen bzw. die_den Neukund_in zu informieren.

7.2 Auftrag vereinbaren, Personal vermitteln, Ergebnis sichern

7.2.1 Kund_innenanliegen klären und allgemeine Geschäftsbedingungen bekanntgeben

Das Kund_innenanliegen wird geklärt und eine Servicevereinbarung für die Personalsuche festgelegt.

Im Zuge der Klärung des Kund_innenanliegens ist eine Servicevereinbarung für die Personalsuche mit dem Unternehmen zu treffen bzw. die bestehende Vereinbarung auf Aktualität zu überprüfen und gegebenenfalls anzupassen.

Die Servicevereinbarung für die Personalsuche ist entweder am BTR (als „generelle“ Servicevereinbarung unter Textart „P“, Betreff „ADG-Kundenbetreuung“) oder pro Auftrag im jeweiligen ADG (Text „P“) festzuhalten.

Bei Verwendung einer „generellen“ Servicevereinbarung für die Personalsuche besteht die Möglichkeit mehrere Varianten unterschiedlicher Servicevereinbarungen im BTR-Text (am Jobprofil maximal drei Varianten) zu dokumentieren, um den jeweiligen Betreuungsbedarf abzubilden (z. B. für Standardvermittlung, Personalvorauswahl, Abwicklung eines Lehrstellenauftrages).

Die Servicevereinbarung für die Personalsuche (am BTR oder im ADG) hat zumindest Folgendes zu enthalten:

- Art der Vermittlung
- Bewerbungsmodalitäten
- Veröffentlichung in internen und externen Medien
- Höchstzahl
- Zusammenarbeit (Kontaktintervalle, Kontaktpersonen, Rückmeldung zu den vorgeschlagenen Bewerber_innen etc.)
- Vorgehen bei Abweichung von den Vereinbarungen
- Gültigkeitsdauer der Vereinbarung pro Auftrag

⇔ [9.1.3 Ansicht BTR-Texte](#)

Im Falle der Nutzung der elektronischen Schnittstelle ‚HR-API‘ zur Übermittlung freier Stellen sind in den Nutzungsbedingungen, die durch das Unternehmen vor Freischaltung der Schnittstelle zur Kenntnis zu nehmen sind, die wesentlichen Vereinbarungen enthalten, sodass darüber hinaus keine separate Servicevereinbarung geschlossen werden muss – außer das Unternehmen wünscht die Festlegung einer Höchstzahl an Bewerbungsvorschlägen.

 Internet: Download/ Partner/ [Nutzungsbedingungen „HR-API“](#)

Der Rahmen für die Zusammenarbeit zwischen AMS und Unternehmen wird durch die Vereinbarung beidseitiger Rechte und Pflichten festgelegt.

Das Unternehmen ist über die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) zu informieren.

- Bei neuen Kund_innen oder neuen Ansprechpartner_innen im Unternehmen ist detailliert zu informieren und die AGB sind in geeigneter Form zu übermitteln.
- Unternehmen, die bereits in einer Kund_innenbeziehung mit dem AMS stehen, sind die AGB bei jeder Änderung in geeigneter Form neu zu übermitteln.
- eJob-Room und eAMS-Konto: Hier ist der Rahmen für die Zusammenarbeit über die Einverständniserklärung des Unternehmens mit den jeweiligen Nutzungsbedingungen festgelegt.

Das Unternehmen ist über die Art der Rückmeldung zu den vorgeschlagenen Bewerber_innen zu informieren.

7.2.2 Gesetzliche Voraussetzungen prüfen

Es wird geklärt, ob der Auftrag die gesetzlichen Voraussetzungen erfüllt und entgegengenommen werden darf, ob die freie Stelle nur zur Information für Arbeitsuchende dient, oder abgelehnt werden muss.

Entgegnenzunehmen sind Aufträge zur Besetzung freier Stellen,

die ein vollversicherungspflichtiges Dienstverhältnis gemäß § 4 ASVG oder ein teilversicherungspflichtiges Dienstverhältnis gem. § 5 (1) und 6 ASVG enthalten und folgende Voraussetzungen erfüllen:

- Die Gesundheit und Sittlichkeit der Dienstnehmer_innen darf nicht gefährdet sein. (AMFG i.d.F.d. Konj.Bel.G. 2002 § 3 (7))
- Die angebotene Stelle muss angemessen, daher mindestens den jeweils anzuwendenden kollektivvertraglichen bzw. gesetzlichen Bestimmungen entsprechend entlohnt sein. (AMFG i.d.F.d. Konj.Bel.G. 2002 § 3 (7))
- Die angebotene Stelle darf von keinem bestreikten oder aussperrenden Betrieb stammen. (AMFG i.d.F.d. Konj.Bel.G. 2002 § 3 (10))
- Der Arbeitsantritt darf nicht von der Entrichtung einer finanziellen Vorleistung abhängen.
- Der Arbeitsantritt darf nicht von einer materiellen (Vor) Leistung abhängen, es sei denn im entsprechenden Kollektivvertrag ist es so vereinbart.

Besonderheiten bei einzelnen Aufträgen

- Aufträge mit freien Stellen in EU/EWR-Mitgliedsstaaten und in Drittstaaten
 - Firmensitz Österreich – Arbeitsort in anderen EU/EWR-Mitgliedsstaaten und Drittstaaten: Der Auftrag ist entgegnenzunehmen.
 - Firmensitz in anderen EU/EWR-Mitgliedsstaaten oder Drittstaaten – Arbeitsort Österreich: Der Auftrag ist entgegnenzunehmen.
 - Firmensitz in Drittstaaten – Arbeitsort in Drittstaaten:
Der Auftrag kann entgegengenommen werden.
Wenn eine Prüfung der oben angeführten Kriterien nicht erfolgte oder erfolgen kann, ist das im Inserat zu vermerken.

Freie Stellen von Unternehmen in anderen EU/EWR-Mitgliedsstaaten (außer der Arbeitsort ist in Österreich) sind grundsätzlich im Herkunftsland entgegnenzunehmen. Diese Stellen werden über das EURES Job Mobility Portal (www.eures.europa.eu) auch österreichischen Arbeitsuchenden angeboten.

In begründeten Ausnahmefällen (z. B. das PES des anderen EU/EWR-Mitgliedsstaates nimmt die freien Stellen nur in geringem Umfang selbst entgegen oder das Unternehmen liegt in geografischer Nähe zu einer österreichischen RGS) können freie Stellen direkt entgegengenommen werden. Die Stellen müssen die österreichischen Mindeststandards erfüllen und die RGS muss die Verantwortung für die Richtigkeit der Angaben und die Besetzung übernehmen.

- **Aufträge, die über die elektronische Schnittstelle ,HR-API‘ übermittelt werden**
 - Unternehmen, die die Schnittstelle nutzen, sind am BTR je nach Kooperationserfahrung (voll vertrauenswürdig bzw. zu prüfen) im Feld ,HR-API‘ entsprechend zu kennzeichnen.
 - Erfüllt ein Unternehmen die vorgegebenen Bedingungen, ist die ,Vermittlungsmöglichkeit‘ auf „J“ und ,Interne Medienschaltung‘ auf „I“ zu setzen. Diese Codierung erfolgt automatisch, wenn der BTR als voll vertrauenswürdig gekennzeichnet ist.
 - Erfüllt ein Unternehmen die vorgegebenen Bedingungen im Einzelfall nicht, sind ,Vermittlungsmöglichkeit‘ und ,Interne Medienschaltung‘ auf „N“ zu setzen und mit dem Unternehmen die Korrektur zu veranlassen. Erfüllt ein Unternehmen die vorgegebenen Bedingungen trotz mehrmaliger Kontaktaufnahme nicht, ist ihm die Sperre der Schnittstelle anzukündigen, durch Codierung am BTR im Feld ,HR-API‘ zu sperren.

[⇔ 9.1.2 Ansicht BTR-Basis](#) und
[⇔ 9.2.3 Ansicht BWR – Bewerbung, Verwaltung](#)
- **Aufträge von privaten Arbeitsmarktdienstleister_innen**

Es muss sich um ein vollversicherungspflichtiges Dienstverhältnis handeln und den Arbeitskräften dürfen keine Kosten entstehen. Das arbeitgebende Unternehmen muss klar ersichtlich sein.

 - Zusätzlich zu den Angaben über die freie Stelle sind bei privaten Arbeitskräftevermittler_innen Name und Adresse des Unternehmens, das die Arbeitskräfte beschäftigen möchte, zu erheben und im ADG-Text (Textart „X“) zu vermerken.

[⇔ 9.2.6 Ansicht TXT – Text](#)
 - Bei privaten Arbeitsmarktdienstleister_innen (Arbeitskräftevermittler_innen und Arbeitskräfteüberlasser_innen) ist die Richtigkeit der Gewerbeberechtigung zu überprüfen, z. B. ob die Berechtigung zur Überlassung von Arbeitskräften in Österreich vorliegt.

Ist ein Auftrag einer_eines privaten Arbeitsmarktdienstleister_in gleichlautend mit einem Auftrag des Unternehmens, das die Arbeitskräfte beschäftigen möchte, ist mit dem Unternehmen das weitere Vorgehen zu klären. Damit sollen Doppelaufträge vermieden werden.

 - Der Wunsch des Unternehmens hat Vorrang. Hat das Unternehmen keine Präferenz, so gilt der zeitlich erste Auftrag. Die_der andere Auftraggeber_in ist darüber zu informieren.
- **Aufträge zur Besetzung von Lehrstellen (LSA)**

Es muss ein von der Wirtschaftskammer des jeweiligen Bundeslandes ausgestellter Feststellungsbescheid für die Ausbildungsberechtigung am Standort der Ausbildung (oder am Zentralstandort) vorhanden sein.

[⇔ 9.1.2 Ansicht BTR-Basis](#)
- **Aufträge in Verbindung mit betriebsinterner Ausbildung und arbeitsplatznaher Berufsausbildung**

Für Ausbildungen im Rahmen eines Dienstverhältnisses und für arbeitsplatznahe Berufsausbildungen, die zu einem Berufsabschluss führen, sind spezielle Sechssteller und

Schlüsselwörter in ADG und Lehrstellenauftrag zu verwenden. Damit soll die Darstellung und Auffindbarkeit dieser freien Stellen sichergestellt und die Vermittlung erleichtert werden.

⇔ [9.2.1 Ansicht BER – \(Lehr-\) Beruf, Ausbildung, Mindestentgelt](#) und

⇔ [9.2.2 Ansicht SWS – Schlüsselwörter, Deskriptoren, Anmerkungen](#)

⇔ [6.6 Zusammenarbeit SFU \(KP 2\) und SFA \(KP 1\)](#)

Betriebsinterne Ausbildung und arbeitsplatznahe Berufsausbildung

- Aufträge in Verbindung mit Implacement

Sind freie Stellen mangels geeigneter Arbeitsuchender schwer abzudecken, kann nach erfolgloser Suche eine Qualifizierung von Arbeitskräften im Rahmen von Implacement vereinbart werden. Es ist die Besetzungsstrategie zu ändern (Beginn des Dienstverhältnisses) und nach Bewerber_innen zu suchen, die für eine Ausbildung in Frage kommen.

⇔ [9.2.2 Ansicht SWS – Schlüsselwörter, Deskriptoren, Anmerkungen](#)

- Aufträge von Unternehmen bei Insolvenz

Es ist zu unterscheiden, ob es sich um ein Konkursverfahren, ein Sanierungsverfahren mit Eigenverwaltung oder ein Sanierungsverfahren ohne Eigenverwaltung handelt.

Besteht ein Sanierungsverfahren mit Eigenverwaltung, sind freie Stellen entgegenzunehmen. Handelt es sich um ein Konkursverfahren oder um ein Sanierungsverfahren ohne Eigenverwaltung ist eine Vermittlungseinschränkung mit der Insolvenzverwaltung abzuklären. Nur die_der Insolvenzverwalter_in definiert, ob die Besetzung der freien Stellen in diesem Fall erlaubt ist oder nicht.

- Freie Stellen, die von der_dem Insolvenzverwalter_in in Auftrag gegeben werden, sind entgegenzunehmen. Die Arbeitsuchenden sind darüber zu informieren, dass eine (einstweilige) Fortführung des Betriebes durch eine Insolvenzverwaltung erfolgt (Inserat).
- Der Name und die Kontaktdaten der_des Insolvenzverwalter_in sind zu erfassen. Die Vermittlungseinschränkung ist zu dokumentieren.
- Wird das Insolvenzverfahren mangels kostendeckenden Vermögens nicht eröffnet, darf keine Personalvermittlung mehr zu diesem in Schließung befindlichen Unternehmen erfolgen. Das Vermittlungsverbot ist zu dokumentieren.

⇔ [9.1.3 Ansicht BTR-Texte](#) und

⇔ [9.1.7 Ansicht BTR-Kontakte](#)

- Freie Dienstverträge

Bei der Veröffentlichung ist im Inserat über die Art des Beschäftigungsverhältnisses zu informieren.

⇔ [9.2.1 Ansicht BER – \(Lehr-\) Beruf, Ausbildung, Mindestentgelt](#)

- Nicht vollversicherungspflichtige Dienstverhältnisse, u. a. atypische Beschäftigungsformen

Dazu zählen: die neuen Selbstständigen (Werkvertragnehmer_innen mit und ohne Gewerbeschein), Volontariate, Praktika und geringfügige Beschäftigung.

LO: Die Entgegennahme der freien Stellen liegt im Ermessen der LGS.

Es muss kein Stellenauftrag angelegt werden und es sind andere Vorgangsweisen zur Veröffentlichung möglich. Bei der Veröffentlichung ist im Inserat über die Art der Beschäftigung zu informieren.

⇔ [9.2.1 Ansicht BER – \(Lehr-\) Beruf, Ausbildung, Mindestentgelt](#)

- Sozialökonomische Betriebe und Gemeinnützige Beschäftigungsprojekte
 - Für die Suche nach Schlüsselkräften ist ein Stellenauftrag anzulegen. Für die Besetzung von Transitarbeitsplätzen ist das Teilnahmenadministrationssystem (TAS) zu verwenden.
- Großaufträge von Unternehmen, die Personal für mehr als zehn freie Stellen suchen
 - Die RGS, die für den Standort des Unternehmens zuständig ist, übernimmt die Verantwortung für die Besetzung der freien Stellen. Sie entscheidet, ob sie den Auftrag allein durchführen kann oder dazu die Mithilfe anderer RGS braucht.
LO: Wird die Mithilfe anderer RGS benötigt, ist die LGS in die Entscheidung zu involvieren.
 - Großaufträge, die in einer LGS oder in der BGS einlangen, sind so rasch wie möglich an die RGS weiterzuleiten, in deren Bereich der Standort des Unternehmens liegt.

Nicht entgegenzunehmen sind Aufträge zur Besetzung freier Stellen,

- die von per Bescheid festgestellten Scheinunternehmen kommen (Kennzeichen am BTR: „S“ im Feld „Scheinfirma“),

Vor Neuanlage eines BTR ist die Liste der Scheinunternehmen (§ 8, Sozialbetrugsbekämpfungsgesetz) des BM für Finanzen abzufragen.

 BM für Finanzen/ [Liste der Scheinunternehmen](#)

- die keine Personalvermittlung zulassen, weil das Unternehmen bereits entschieden hat, welche Person eingestellt wird, z. B. in Zusammenhang mit Arbeitsmarktförderungen oder Wiederbeschäftigungen (neuerliche Beschäftigungen von Personen bei der_demselben Dienstgeber_in innerhalb von zwölf Monaten; davon ausgenommen sind Arbeitskräfteüberlasser_innen),
- bei denen trotz Kennzeichnungspflicht die Mindestentgeltangaben nicht genannt werden,
- bei denen die Gesundheit und/oder die Sittlichkeit der Arbeitskräfte gefährdet wird, z. B. im Fall von sexuellen Dienstleistungen,
- die von Arbeitsuchenden eine finanzielle Vorleistung verlangen, z. B. im Fall von Struktur- oder Direktvertrieben,
- die von Arbeitsuchenden eine materielle Leistung verlangen, außer im entsprechenden Kollektivvertrag ist es so vereinbart, wie z. B. das Beistellen von Arbeitsutensilien bei Fliesenleger_innen oder die Bereitstellung von Arbeitskleidung bei Köch_innen,
- bei denen ein vollständiges Vermittlungsverbot besteht.

Nach Ablehnung einer freien Stelle dürfen auch die Selbstbedienungsmöglichkeiten des AMS nicht angeboten werden (da das Arbeitsangebot nicht den gesetzlichen Voraussetzungen entspricht).

- Arbeitsangebote, die nicht entgegenezunehmen sind, werden oftmals auch „verschlüsselt“ dargestellt. Diese Stellen sind nach Bekanntwerden (z. B. durch Rückmeldung von Kund_innen) und Rücksprache mit der_dem Auftraggeber_in aus der Fachapplikation (Wegfall des ADG) zu entfernen.
- Werden derartige Arbeitsangebote aus dem eJob-Room bekannt, ist das Unternehmen anzusprechen und darauf hinzuweisen, dass bei missbräuchlicher Verwendung des eJob-Rooms die Sperre des Accounts veranlasst wird (Nutzungsbedingungen).

Wie ist bei der Prüfung vorzugehen?

- Bei der Entgegennahme von freien Stellen kann von der Richtigkeit der Angaben des Unternehmens ausgegangen werden – Vertrauensgrundsatz.
 - Ausgenommen sind Aufträge von privaten Arbeitskräftevermittler_innen und -überlasser_innen sowie Aufträge zur Besetzung von Lehrstellen.
- Bei begründetem Verdacht auf Verstoß gegen die gesetzlichen Voraussetzungen, ist eine Prüfung zu veranlassen und der Regionalbeirat einzuschalten (Entscheidung über die weitere Vorgangsweise).
 - Verstöße gegen gesetzliche Bestimmungen sind beim Arbeitsinspektorat anzuzeigen.
 - Vermittlungseinschränkungen bzw. Vermittlungsverbote sind am BTR zu dokumentieren.

⇔ [9.2.1 Ansicht BER – \(Lehr-\) Beruf, Ausbildung, Mindestentgelt](#) und

⇔ [9.1.3 Ansicht BTR-Texte](#)

- Ein vollständiges Vermittlungsverbot ist nur bei rechtskräftiger Verurteilung oder durch einstimmigen Beschluss des Regionalbeirates (oder höherer Gremien) zu verhängen.

7.2.3 Auftrag erfassen – vermittlungs- und betreuungsrelevante Daten klären

Ein Auftrag zur Personalsuche kann telefonisch, persönlich, schriftlich oder elektronisch (eAMS-Konto, „HR-API“) erteilt werden. Aus dem eAMS-Konto aktivierte Stellenprofile werden als eADG-Nachricht in das Cockpit der_des jeweiligen SFU-Berater_in übermittelt.

Ist ein_e Unternehmenskund_in „HR-API“-Partner_in (Kennzeichnung am BTR), kann sie_er ihre_seine freien Stellen (keine Lehrstellen, keine Stellen mit Personalvorauswahl, keine Stellen für (Online-) Jobbörsen) über die Schnittstelle übermitteln. Ein Jobprofil ist dafür nicht erforderlich.

Die erforderlichen Daten werden mit dem Unternehmen abgestimmt und der Auftrag für die Personalsuche erfasst.

⇔ [9.1.4 Ansicht \(Dach-\)BTR-Jobprofile](#)

⇔ [9.1.5 VPR – \(Vermittlung\)-Vorlage](#)

Aktuelle, aussagekräftige Jobprofile / Vorlagen bilden die Grundlage für die diskriminierungsfreie Personalsuche und die Passgenauigkeit der Vermittlung sowie für die Stellenprofile, die Unternehmenskund_innen im eAMS-Konto zur Verfügung stehen.

Dach Jobprofil – Überregional, zwischen Unternehmen und KAM getroffene Vereinbarungen, sind von den regionalen SFU-Berater_innen einzuhalten.

- BTR, die unter einem Dach hängen (Filialen), können mit Dach-Jobprofilen / -Vorlagen ausgestattet sein. Abhängig vom Inhalt der überregionalen Vereinbarung (ÜRV) können oder müssen sie verwendet werden.

SEL 1: Ein Auftrag zur Personalsuche kann auch über die SEL an das SFU gelangen. Entweder wird der ADG durch Aktivierung eines Jobprofils aufgenommen oder das SFU wird über die Notwendigkeit eines Rückrufs informiert.

7.2.4 Arbeitsmarktbezogene Realisierbarkeit abschätzen

Die Chancen für die Besetzung der freien Stelle werden geklärt.

Im Rahmen der Auftragsvereinbarung ist das Unternehmen über die Möglichkeiten zur Besetzung der freien Stelle zu informieren. Die SFU-Berater_innen geben einen Überblick über den regionalen Arbeitsmarkt oder starten eine Erstsuche nach Bewerber_innen.

- Stehen nicht genügend oder keine passenden Arbeitskräfte zur Verfügung,
 - sind dem Unternehmen weitere Möglichkeiten zur Besetzung der freien Stelle anzubieten, z. B. die Änderung des Anforderungsprofils, eine erweiterte Suche nach Bewerber_innen, Arbeitsmarktförderungen etc.
 - ist dem Unternehmen die europaweite Personalsuche mittels der Dienstleistung EURES anzubieten.

Kann der Auftrag nicht realisiert werden, ist das Unternehmen darüber zu informieren, das weitere Vorgehen zu besprechen und das Anliegen nach Möglichkeit der aktuellen Arbeitsmarktlage anzupassen.

- Das Unternehmen ist über den eJob-Room und das EURES Job Mobility Portal (https://eures.europa.eu/index_de) zu informieren.

7.2.5 Strategie für Personalsuche festlegen

Die Strategien für die Personalsuche werden festgelegt und mit dem Unternehmen vereinbart.

Die Strategie für die Personalvermittlung/Stellenbesetzung ist auf Basis der Servicevereinbarung für die Personalsuche mit dem Unternehmen festzulegen (entweder am BTR, Textart „P“, Betreff „ADG-Kundenbetreuung“ oder im ADG, Text „P“). Nutzt ein Unternehmen ausschließlich die elektronische Schnittstelle ‚HR-API‘, ist keine Servicevereinbarung erforderlich, kann aber auf Wunsch des Unternehmens abgeschlossen werden.

Bei Dach BTR ist zwischen zentraler und dezentraler Betreuung zu unterscheiden: bei zentraler Betreuung ist eine „generelle“ Servicevereinbarung am Zentral-BTR unter Textart „P“ mit dem Betreff „ADG-Kundenbetreuung“ (vom KAM bzw. von der Dach-Betreuung) zu dokumentieren; bei dezentraler Betreuung am jeweiligen Filial-BTR (durch die BTR-Betreuung) oder am jeweiligen ADG.

- Liegt der Beschäftigungsbeginn der freien Stelle nicht mehr als eine Woche in der Zukunft, so ist das vom System generierte Datum im Feld „Arbeitsbeginn“ unverändert zu belassen. Weicht das Datum im Feld „Arbeitsbeginn“ mehr als eine Woche vom Auftragseingang ab, so ist das verpflichtend im Inserat zu veröffentlichen. Das Datum im Inserat muss mit dem Datum im Feld „Arbeitsbeginn“ übereinstimmen. Bei Saisonstellen kann auch der voraussichtliche Saisonbeginn angegeben werden. Diese Regelung gilt auch für nachträgliche Änderungen bei einem laufenden Auftrag, wenn das Unternehmen den Beginn der Beschäftigung in die Zukunft legt.
Bevor der mit dem Unternehmen vereinbarte Beschäftigungsbeginn in der Vergangenheit liegt (kleiner als das Tagesdatum ist), ist das Datum im Inserat auf „**ab sofort**“ zu ändern und das Feld „Arbeitsbeginn“ unverändert zu belassen.
- Zwischen den Eintragungen im Inserat und in den Feldern des ADG darf kein Widerspruch bestehen.
- Das Unternehmen ist über die Vorteile der kompetenzorientierten Inseratengestaltung basierend auf dem BIS zu informieren.
Die für eine aussagekräftige Stellenbeschreibung erforderlichen BIS-Kompetenzen sind dem Unternehmen vorzuschlagen und die vereinbarten BIS-Kompetenzen in den Inseratentext einzufügen.

⇔ [9.2.4 Ansicht INS, Ansicht VMA – Inserat Vollanzeige, Vermittlungsansicht „Hauptinserat“](#)
⇔ [9.2.5.1 Inserat](#)

Hinweis: Bei Nutzung der elektronischen Schnittstelle ‚HR-API‘ sollen Änderungen der Stelle nur durch das Unternehmen im eigenen System und durch neuerliche Übermittlung erfolgen. Durch Berater_innen durchgeführte Änderungen werden bei einem Stellenupdate durch das Unternehmen überschrieben. Änderungen im ADG/Vermittlungsprofil werden nur im AMS gespeichert, nicht an das Unternehmen zurückgespielt und sind somit für das Unternehmen nicht sichtbar.

Die Unternehmen sind entsprechend zu beraten.

- Bei Übernahme eines Standardinserats oder eines Inserates des Unternehmens ist zu prüfen,
 - ob das Stellenangebot klar und aussagekräftig beschrieben ist, ob es den Bestimmungen des GIBG und dem „Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen – Sprachkompetenz“ entspricht sowie, ob entsprechende BIS-Kompetenzen übernommen werden können.

⇔ [11.2 Gemeinsamer Europäischer Referenzrahmen – Sprachkompetenz](#)

Tools/ Anwendungen/[BIS-Kompetenzen zum Beruf](#)

Mit dem Unternehmen ist die maximale Anzahl an offenen Bewerbungen zu besprechen und diese als „Höchstzahl“ in den ADG zu übernehmen. Gibt es keine entsprechende Vorgabe des Unternehmens, ist eine adäquate Höchstzahl festzulegen. Der ADG ist zum Matching freizugeben (ADG/Vermittlung möglich).

Jeder aktive Auftrag muss mindestens ein an die Anforderung der Stelle angepasstes Vermittlungs-/Suchprofil aufweisen.

- Beim Suchprofil ist in den Feldern Alter und Geschlecht in der Regel nichts einzutragen, außer es handelt sich um eine gesetzlich begründbare Ausnahme nach dem GIBG. Die Begründung ist im ADG (Text „P“) anzuführen.

⇔ [9.2.9 Ansicht SPR – Suchprofil](#)

⇔ [9.2.5 VPR – Vermittlungsprofil](#)

Mit der Auftragsbestätigung ist das Unternehmen spätestens innerhalb von 48 Stunden/ zwei Arbeitstagen nach Auftragseingang über den Start der Vermittlungsaktivitäten zu informieren, außer es wird mit dem Unternehmen anders vereinbart (ÜRV, Sammelaufträge etc.). Für über die ,HR-API'-Schnittstelle übermittelten freien Stellen wird keine Auftragsbestätigung erstellt.

- Die Servicevereinbarung zum Auftrag (BTR oder ADG) ist grundsätzlich mit der Auftragsbestätigung mitzuschicken. Es sei denn, die Servicevereinbarung kann als bekannt vorausgesetzt werden, z. B. wenn für das Unternehmen laufend Personalsuchaufträge durchgeführt werden.

⇔ [9.2.6 Ansicht TXT – Text](#)

7.2.5.1 Vermittlung mit Personalvorauswahl

Die SFU-Berater_innen klären die individuelle Qualifikation und Eignung der in Frage kommenden Arbeitskräfte im Rahmen einer Bewerbung beim AMS vertiefend ab und leiten die vorausgewählten Bewerber_innen an das Unternehmen zur Personalauswahl weiter (Bewerbung beim Unternehmen).

Die Personalvorauswahl ist mit dem Unternehmen zu vereinbaren.

Die Servicevereinbarung zur Personalvorauswahl hat zumindest Folgendes zu enthalten:

- Art der Vorauswahl
- Verfahren und Abfolge
- Ggf. der Einsatz von psychologischen Tests (Unterstützung bei der Auswahl der Bewerber_innen)
- Zusammenarbeit (Kontaktintervalle, Kontaktpersonen etc.)
- Ergebnissicherung
- Rückmeldung an die Bewerber_innen nach der Bewerbung beim Unternehmen (Unternehmen oder SFU)
- Zeitliche Gültigkeit der Vereinbarung

Die Servicevereinbarung zur Personalvorauswahl ist entweder am BTR in einer „generellen“ Servicevereinbarung oder im ADG (Text „P“) zu dokumentieren.

Aus dem Inseratentext muss klar hervorgehen, dass es sich um eine Personalvorauswahl handelt und die Bewerbung ausschließlich über das AMS erfolgt.

Das Vorauswahlverfahren dient der qualitativen Filterung der Bewerbungen und der Sicherung des Ergebnisses für die Weiterleitung der Bewerber_innen an das Unternehmen. Für die Durchführung der Personalvorauswahl stehen drei Kommunikationskanäle (einzeln oder in Kombination) zur Verfügung: der schriftliche Kontakt, der persönliche Kontakt und der telefonische Kontakt mit den Bewerber_innen.

A1 = einstufiges Vorauswahlverfahren	schriftlich oder telefonisch oder persönlich
A2 = zweistufiges Vorauswahlverfahren	schriftlich und telefonisch oder schriftlich und persönlich oder telefonisch und persönlich
A3 = dreistufiges Vorauswahlverfahren	schriftlich und telefonisch und persönlich

Änderungen im laufenden Vorauswahlverfahren sind als „P-Text“ im ADG zu dokumentieren. Gilt eine Änderung zukünftig auch für eine vorhandene „generelle“ Servicevereinbarung am BTR, so ist auch diese entsprechend anzupassen.

Standards für den schriftlichen Kontakt

Die Bewerbungsunterlagen sind formal und inhaltlich zu überprüfen.

Standards für den persönlichen Kontakt

- Auf Grundlage der Bewerbungsunterlagen (im Falle eines mindestens zweistufigen Verfahrens mit vorangegangenem schriftlichem Kontakt) oder ohne diese Grundlage (im Falle eines einstufigen oder zweistufigen Verfahrens – telefonisch, persönlich) sind im Zuge eines Gesprächs die Qualifikationen der_des Bewerber_in mit dem Stellenprofil der freien Stelle abzugleichen.

Die SFU-Berater_innen informieren über die freie Stelle und die Vermittlung mit Vorauswahl. Sie finden heraus, ob die_der Bewerber_in dem Stellenprofil entspricht und stellen ggf. die konkrete Tätigkeit und das Unternehmen vor. Sie klären offene Fragen (z. B. das Eintrittsdatum) und informieren über die weitere Vorgehensweise: Gibt es ein weiteres Gespräch? Wann erhält die_der Bewerber_in vom AMS oder vom Unternehmen Bescheid?

Standards für den telefonischen Kontakt

- Bei einem einstufigen telefonischen Personalvorauswahlverfahren orientiert sich der Ablauf des Gesprächs am Ablauf des persönlichen Kontakts (↔ siehe oben).
- Falls der telefonische Kontakt vor dem persönlichen Kontakt stattfindet, dient er der raschen Beurteilung einzelner Anforderungen (wie Sprachkenntnisse etc.) und zur Vereinbarung eines Termins für das Bewerbungsgespräch sowie der Information, welche Unterlagen dafür erforderlich sind.
- Falls der telefonische Kontakt nach dem persönlichen Kontakt stattfindet, dient er der Beantwortung spezifischer Fragen sowie der Ergänzung und Überprüfung der bisherigen Beurteilung (↔ siehe schriftlicher Kontakt). Der Ablauf des Gesprächs orientiert sich dabei am Ablauf des persönlichen Kontaktes (↔ siehe oben).

Anonyme Personalvorauswahl

- Wenn das Unternehmen nicht möchte, dass der Personalbedarf öffentlich wird, kann eine anonyme Personalvorauswahl durchgeführt werden. Das bedeutet, dass den Bewerber_innen der Name des personalsuchenden Unternehmens erst bei der Weiterleitung an das Unternehmen bekannt gegeben wird. Der Zeitpunkt der Bekanntgabe muss mit dem Unternehmen vereinbart und als Teil der Servicevereinbarung dokumentiert werden.
- Der Auftrag des Unternehmens wird für die Zeit der Vorauswahl dem jeweiligen AMS-BTR der RGS zugeordnet. Für anonym ausgeschriebene Stellen ist ausschließlich die Funktion „Anonym aktivieren“ im BTR-Jobprofil zu verwenden.

↔ [9.1.16 AMS-BTR](#)

Bei der Weiterleitung von Bewerbungsunterlagen an das Unternehmen ist darauf zu achten, dass keine Gesundheitsdaten enthalten sind (AMSG, § 25 Abs. 1 und 8: „An Arbeitgeber_innen dürfen ausschließlich solche Daten übermittelt werden, die für die Begründung eines Arbeitsverhältnisses und die Beurteilung der beruflichen Eignung der Arbeitsuchenden benötigt werden. Gesundheitsdaten dürfen an Arbeitgeber_innen *nicht* übermittelt werden.“).

↪ ⇔ [6.6 Zusammenarbeit SFU \(KP 2\) und SFA \(KP 1\)](#),

Auszug aus der BRL KP „Arbeitskräfte unterstützen“:

„Will die_ der Kund_in trotzdem, dass der Lebenslauf dem Unternehmen zur Verfügung gestellt wird, muss sie_er die Gesundheitsdaten entfernen.

Ist die_ der Kund_in nicht dazu bereit, darf der Lebenslauf nicht veröffentlicht werden.

Bei der Sicherung der Ergebnisse aus einer Personalvorauswahl ist auf die direkte Rückmeldung an die Arbeitskräfte und eine entsprechende Information an das SFA zu achten.

Eine Rückmeldung an die SFA Kund_innen ist jedenfalls relevant:

- Nach der Bewerbung beim AMS: Das SFU informiert die Bewerber_innen über das Ergebnis und die weitere Vorgangsweise (Weiterleitung zur Bewerbung beim Unternehmen, Absage ggf. mit „Mehrwert“ z. B. alternatives Stellenangebot, Information über transparent gewordene Qualifikationserfordernisse an das SFA etc.).
- Nach der Bewerbung beim Unternehmen: Das Unternehmen oder das SFU informiert die Bewerber_innen über das Ergebnis und die weitere Vorgangsweise (Evidenz, Folgetermin, Absage, Weiterleitung an SFA etc.).

↪ ⇔ [6.6 Zusammenarbeit SFU \(KP 2\) und SFA \(KP 1\)](#),

⇔ [9.2.3 Ansicht BWR – Bewerbung, Verwaltung](#) und

⇔ [9.2.10 Ansicht BEW – Bewegungen](#)

Einsatz von AMS-Psycholog_innen im Rahmen der Personalvorauswahl

Bei Bedarf und nach Maßgabe der vorhandenen Ressourcen können für die Personalvorauswahl auch psychologische Testungen eingesetzt und dem Unternehmen zur Unterstützung bei der Personalauswahl angeboten werden. Die Dienstleistung ist von den AMS-Psycholog_innen (PSY) durchzuführen.

LO: Der Einsatz der AMS-Psycholog_innen für die Personalvorauswahl ist von der LGS zu regeln. Das betrifft insbesondere die Vorgangsweise und die Organisation des Ablaufes.

Folgende Eckpunkte sind dabei sicherzustellen:

- Das SFU trifft die Entscheidung für welche freie Stelle eine Auswahl der Bewerber_innen mithilfe psychologischer Testungen angeboten wird (ggf. unter Einbeziehung der AMS-PSY) und vereinbart die Dienstleistung mit dem Unternehmen.
- Die Anforderungen, welche Kompetenzen und Fähigkeiten erhoben werden sollen, sind auf Basis des Stellenprofils in Abstimmung zwischen SFU, PSY und Unternehmen festzulegen.
- Die vom SFU vorausgewählten Bewerber_innen sind zum Test einzuladen. In die Testungen sind in erster Linie beim AMS vorgemerkte Arbeitskräfte einzubeziehen.

Nach Maßgabe der vorhandenen Ressourcen dürfen auch von Unternehmen vorgeschlagene Bewerber_innen sowie Bewerber_innen, die über die AMS-Selbstbedienung oder Direktbewerbung beim Unternehmen vorstellig werden, in die

Testung einbezogen werden (unter der Voraussetzung, dass deren Anzahl nicht jene der beim AMS vorgemerkten Bewerber_innen übersteigt).

- Die Ergebnisse sind dem Unternehmen in der mit der_dem AMS-Psycholog_in vereinbarten Form zu übermitteln (Leistungsprofil, Rangreihe, Kurzbeschreibung der Testergebnisse etc.). Dem Unternehmen ist ggf. eine Ergebnisbesprechung mit der_dem AMS-Psycholog_in anzubieten.
- Psychologische Testungen gelten als persönliche Personalvorauswahl.

7.2.5.2 (Online-) Jobbörse

Die SFU-Berater_innen organisieren die Bewerbung von Arbeitsuchenden in einem vorgegebenen zeitlichen und örtlichen Rahmen. Sie gestalten einen strukturierten Ablauf, bei dem Unternehmen und Bewerber_innen in direkten persönlichen Kontakt miteinander treten können. Eine Jobbörse kann auch online (Tool: Plattform für virtuelle Veranstaltungen) durchgeführt werden.

Die Jobbörse ist ein ressourcenschonendes Verfahren zur Personalvermittlung, wenn es z. B. ein großes Arbeitskräfteangebot für freie Stellen gibt oder Unternehmen hohen Personalbedarf haben.

Die Jobbörse ist mit dem Unternehmen zu vereinbaren (Ort, Zeit, Ablauf, Ergebnissicherung) und im ADG (Text „P“) festzuhalten.

Die Abwicklung der (Online-) Jobbörse muss Folgendes beinhalten:

- Einladung der in Frage kommenden Arbeitskräfte und Unternehmen
- Durchführung der Jobbörse: Präsentation der Unternehmen und der freien Stellen
- Einzel- oder Gruppengespräche mit den Bewerber_innen sowie den Unternehmensvertreter_innen
- Feedback-Gespräche mit den Unternehmen
- Ergebnissicherung und ggf. Rückmeldung an das SFA

Im Fall einer Online-Jobbörse ist am ADG der Deskriptor OnlineJB zu setzen.

⇔ [9.2.2 Ansicht SWS – Schlüsselwörter, Deskriptoren, Anmerkungen](#)

Aus dem Inseratentext muss klar hervorgehen, dass die Bewerbung ausschließlich im Rahmen der (Online-) Jobbörse erfolgt.

⇔ [9.2.3 Ansicht BWR - Bewerbung, Verwaltung](#)

7.2.6 Erstmatching durchführen, Bewerber_innen auswählen, Personal vermitteln

Mittels Matching *in der Anwendung „Vermittlung“* / mittels Suchprofil wird die Übereinstimmung der Arbeitsplatzanforderungen mit den Profilen von Arbeitsuchenden abgeglichen und das Ergebnis auf (den Grad der) Übereinstimmung überprüft. Ermöglicht die Suche über ein Suchprofil keine Vermittlungen, ist das Kompetenzmatching verpflichtend zu nutzen.

Bei über die Schnittstelle ‚HR-API‘ übermittelten Stellen werden die Kompetenzen im Vermittlungsprofil mit den Angaben des Unternehmens befüllt und sind für das Matching anpassbar.

⇔ [9.2.9 Ansicht SPR – Suchprofil](#)

⇔ [9.2.5.4 Matching, Vermittlung](#)

Das Erstmatching mit vorgemerkten Arbeitssuchenden (Verm. Post „J“) ist ohne Verzug durchzuführen.

Aus den Ergebnissen des Matchings werden anhand weiterer (über den Datenabgleich hinausgehender) Kriterien geeignete Bewerber_innen ausgewählt und dem Unternehmen vorgeschlagen.

Die ersten Besetzungsvorschläge sind innerhalb von 48 Stunden / zwei Arbeitstagen nach Auftragseingang zu tätigen, außer es wurde mit dem Unternehmen anderes vereinbart.

Die passenden Bewerber_innen sind über die freie Stelle zu informieren und mit der Bewerbung (lt. Bewerbungsmodalitäten) zu beauftragen.

- Die Verbindungsbuchung ist durchzuführen und der Vermittlungsvorschlag ist grundsätzlich per MeinAMS zu übermitteln. Bei dringendem Bedarf kann die der Bewerber_in gleichzeitig telefonisch über die Vermittlung informiert werden. Es müssen sowohl Bewerber_innen als auch Unternehmen von den Vermittlungen verständigt werden. Daher ist weder ein Vermittlungsvorschlag zu unterdrücken noch eine getätigte Zubuchung zu löschen.
- Passende Bewerber_innen mit „Verm. Post N“ sind ausschließlich nach Rücksprache mit dem SFA zu vermitteln.
- Bei nicht vollständig passenden Bewerber_innen ist mit dem Unternehmen Rücksprache zu halten und die Bereitschaft für eine Bewerbung zu klären bzw. sind geeignete Lösungsmöglichkeiten anzubieten (z. B. der Einsatz von Arbeitsmarktförderungen).
- Passende Bewerber_innen, die nicht beim AMS vorgemerkt sind, können in die Vermittlung miteinbezogen werden. Sie sind manuell zuzubuchen. Anonyme Zubuchungen (ohne Namenseintragung) sind nicht erlaubt.

Die Auswahl und die Information an die Bewerber_innen haben geschlechtsneutral und diskriminierungsfrei zu erfolgen.

⇒ [6.5.2.1 Gleichbehandlung bei der Personalvermittlung](#)

Dem Unternehmen ist eine Liste mit Bewerber_innen und deren Kontaktdaten zu übermitteln, außer es wurde mit dem Unternehmen anders vereinbart.

SEL J: Meldet ein Unternehmen Interesse an Bewerber_innen, die es im eJob-Room gefunden hat, wird es auf die unmittelbar mögliche Kontaktaufnahme für registrierte User_innen aufmerksam gemacht. Ist ein entsprechender Auftrag des Unternehmens vorhanden, werden bis zu fünf PST-Nummern erfasst und ein E-Mail an das zuständige SFU geschickt. Bei Interesse an mehr Bewerber_innen wird das Unternehmen gebeten, eine Liste mit den PST-Nummern an das zuständige SFU zu übermitteln.

7.2.7 Stand der Besetzung klären und Aktualität des Auftrages prüfen

Das bisherige Ergebnis der Vermittlungsaktivitäten wird geklärt und die Aktualität des Auftrages geprüft.

Es ist innerhalb von zwei Wochen (wenn mit dem Unternehmen nicht anders vereinbart) ab dem Beginn der Vermittlungstätigkeit eine Prüfung zur Aktualität des Auftrages durchzuführen. Dabei ist zu klären, ob die Stelle noch frei ist und welche Ergebnisse die Personalvermittlung gebracht hat.

- Die Bewerbungsergebnisse sind mit dem Unternehmen zu klären und in den ADG-Bewegungen zu dokumentieren. Ergebnisse, die für die weitere Betreuung der

Arbeitskräfte relevant sind (auch in Zusammenhang mit möglichen Sanktionen nach dem AIVG), sind unverzüglich dem SFA mitzuteilen.

- Konnte die Stelle besetzt werden, ist der Auftrag abzuschließen.

Hinweis: Wurde die Stelle via ‚HR-API‘ übermittelt, ist das Unternehmen darauf hinzuweisen, dass die Stelle im eigenen System abzubuchen ist und somit auch im AMS abgeschlossen werden kann.

⇔ [7.2.10 Ergebnis sichern und Auftrag abschließen](#)

- Ist die Stelle weiter frei und das Unternehmen will weitere Bewerber_innen sehen, sind weitere Vermittlungsaktivitäten zu setzen.

⇔ [9.2.9 Ansicht SPR – Suchprofil](#)

⇔ [9.2.5.4 Matching, Vermittlung](#)

7.2.8 Neuerliche Vermittlungsaktivitäten setzen

Ein neuerlicher Datenabgleich mittels Matching in der Anwendung „Vermittlung“ / mittels Suchprofil wird durchgeführt und dem Unternehmen werden weitere Bewerber_innen vorgeschlagen. Ermöglicht die Suche über ein Suchprofil keine Vermittlungen, ist das Kompetenzmatching verpflichtend zu nutzen.

Wenn erforderlich, ist das Vermittlungs-/Suchprofil zu überprüfen und bei Bedarf anzupassen. Dem Unternehmen sind weitere Bewerber_innen vorzuschlagen.

⇔ [9.2.6 Ansicht PLN – Planung anzeigen und ändern](#)

7.2.9 Stand der Besetzung klären und Aktualität des Auftrages prüfen

Die Vermittlungsaktivitäten werden abgeklärt. Sind sie ergebnislos, werden mögliche weitere Vorgangsweisen zum Auftrag mit dem Unternehmen abgestimmt.

Spätestens nach Ablauf der Gültigkeitsdauer der Servicevereinbarung ist mit dem Unternehmen das Ergebnis der Personalvermittlung abzuklären und ggf. eine weitere Vorgangsweise zum Auftrag festzulegen. Bei Anpassung der bestehenden oder einer neuen Servicevereinbarung ist dies mittels Textart „P“ mit Betreff „Servicevereinbarung“ zu dokumentieren. Im Falle der Nutzung der ‚HR-API‘-Schnittstelle ist eine Überprüfung der Aktualität des Auftrages nicht erforderlich.

- Konnte die Stelle besetzt werden, ist der Auftrag abzuschließen.

⇔ [7.2.10 Ergebnis sichern und Auftrag abschließen](#)

Konnte die Stelle nicht besetzt werden, ist mit dem Unternehmen nach weiteren Lösungsmöglichkeiten zu suchen, z. B. Änderung des Auftrages (Stellenprofil, Medienschaltung, Besetzungsstrategie), weitere Unterstützungsangebote (europaweite Personalsuche, Förderungen), Verlängerung des Auftrages etc.

- Änderung des Auftrages

Das Unternehmen ist mit der Auftragsänderungsbestätigung über die Änderungen zum Auftrag zu informieren.

Im Falle der Nutzung der ‚HR-API‘-Schnittstelle müssen Änderungen durch das Unternehmen durchgeführt und die Stelle neuerlich übermittelt werden. Eine Auftragsänderungsbestätigung ist in diesem Fall nicht erforderlich.

⇔ [9.2.6 Ansicht TXT – Text](#)

- **Neuer Auftrag**
Sollten sich die Anforderungen an die freie Stelle grundlegend ändern (anderer Beruf, andere Art der Tätigkeit, andere Qualifikationen), ist der Auftrag abzuschließen (Abbuchung mit W) und dem Unternehmen die Vereinbarung eines neuen Auftrages anzubieten.

Im Falle der Nutzung der ‚HR-API‘-Schnittstelle muss der Abschluss des Auftrages durch das Unternehmen durchgeführt werden.

⇔ [7.2.3 Auftrag erfassen – vermittlungs- und betreuungsrelevante Daten klären](#)
⇔ [11.3 Wann ist ein neuer ADG anzulegen?](#)
- **Verlängerung des Auftrages**
Sind keine Änderungen seitens des Unternehmens erwünscht, ist der Auftrag unter Vereinbarung einer neuen Gültigkeitsdauer weiter zu bearbeiten.

⇔ [9.2.6 Ansicht TXT – Text](#)

7.2.10 Ergebnis sichern und Auftrag abschließen

Das Ergebnis der Personalsuche wird mit dem Unternehmen abgeklärt und der Auftrag geschlossen.

Die Ergebnissicherung zum Auftrag findet in der Regel im Abstand von zwei Wochen ab dem Beginn der Vermittlungstätigkeit statt, außer mit dem Unternehmen sind andere Zeiträume vereinbart worden.

- Jede Änderung zum Auftrag ist in der Servicevereinbarung zu dokumentieren und dem Unternehmen mit der Auftragsänderungsbestätigung bekannt zu geben.

⇔ [9.2.6 Ansicht TXT – Text](#)

Rückmeldungen zu Vermittlungsvorschlägen können von Unternehmen, dem SFA, der SEL und von Bewerber_innen selbst einlangen.

Die Ergebnisse der Bewerbungen sind mit dem Unternehmen zu klären und im ADG in den Bewegungen zu dokumentieren.

- Die Ergebnisse sind zu konkretisieren und dazu ist eine entsprechende Begründung aus Grund Art auszuwählen. Trifft kein auswählbarer Grund zu, hat die Konkretisierung in den Anmerkungen zu erfolgen, insbesondere die Gründe für die Ablehnung einer Arbeitskraft durch das Unternehmen.
- Ergebnisse, die für die weitere Betreuung von Arbeitskräften (auch in Zusammenhang mit möglichen Sanktionen) von Bedeutung sind, sind unverzüglich dem SFA mitzuteilen.

⇔ [6.6 Zusammenarbeit SFU \(KP 2\) und SFA \(KP 1\)](#) ,

SEL **J**: Die Ergebnisse von Bewerbungen können in folgenden Fällen auch von der SEL im ADG dokumentiert werden: Meldung einer Beschäftigungsaufnahme, Meldung einer Stellenbesetzung, Meldung des Wegfalls einer freien Stelle, Meldung eines Bewerber_innenstopps.

Abschluss: Der Auftrag ist erst gänzlich zu schließen, wenn alle Bewerbungsergebnisse geklärt sind und die freie Stelle besetzt ist.

- Die offenen Ergebnisse sind mit dem Unternehmen abzuklären.
- Nach erfolgter Besetzung der freien Stelle (Ergebnisbuchung) ist der Auftrag in der EDV (bei Notwendigkeit auch durch andere Abgangsgründe) zu schließen.

Ausnahme: Wenn die freie Stelle via ‚HR-API‘-Schnittstelle gemeldet wurde, ist ein Schließen des Auftrages nur durch das Unternehmen möglich.

- Präruhendstellung: Wird der Auftrag durch eine Ergebnisbuchung am PST geschlossen, wird bei Besetzung der letzten verfügbaren freien Stelle der Auftrag bis zur Abklärung der noch offenen Bewegungsbuchungen für die weitere Vermittlung gesperrt.

eAMS-Konto: Für die Abklärung der Ergebnisse und den Abschluss des Auftrages gelten die gleichen Vorgehensweisen. Ist ein ADG auf Grund der Aktivität im eAMS-Konto (Stellenprofil deaktivieren) ruhend zu stellen und gibt es dazu offene Rückmeldungen zu Bewerber_innen, erscheint eine Hinweismeldung. Die offenen Rückmeldungen müssen abgearbeitet werden, bevor der ADG ruhend gestellt werden kann.

⇔ [9.2.10 Ansicht BEW – Bewegungen](#)

7.3 Weiterer Kontakt mit Unternehmen

Nach Abschluss des Auftrages wird über mögliche Kund_innenbindungsaktivitäten entschieden.
--

Unabhängig vom (positiven oder negativen) Abschluss des Auftrages ist zu prüfen, ob Aktivitäten zur Kund_innenbindung zielführend sind.

⇔ [8.3.1 After Sales Service](#)

8 Teilprozess: Kund_innenbeziehungsmanagement

Professionelle Kund_innenbetreuung und aktives Kund_innenbeziehungsmanagement sind wichtige Faktoren für den Erfolg des AMS als zentrale Informations- und Vermittlungsdrehscheibe auf dem Arbeitsmarkt.

Im Service für Unternehmen sind regelmäßig Aktivitäten zu setzen, um neue Kund_innenbeziehungen aufzubauen (Kund_innenakquisition) sowie bestehende Kund_innenbeziehungen zu erhalten und zu festigen (Kund_innenbindung).

- Der Kontakt zu den Unternehmenskund_innen geht grundsätzlich vom AMS aus.

Für das Kund_innenbeziehungsmanagement stehen folgende Channels/Vertriebswege bereit:

- Telefonischer Kontakt mit Vertreter_innen des Unternehmens
Calling Aktionen sind eine Sonderform des telefonischen Kontaktes. Sie unterliegen den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG).
LO: Die Durchführung von Calling Aktionen ist von der Landesorganisation festzulegen.
- Schriftlicher Kontakt mit Vertreter_innen des Unternehmens
Mailing Aktionen sind eine Sonderform des schriftlichen Kontaktes. Sie unterliegen den Bestimmungen des TKG.

⇒ [11.4 Auszug aus dem Telekommunikationsgesetz](#)

LO: Die Durchführung von Mailing Aktionen ist von der Landesorganisation festzulegen.

Für die Versendung von AMS-Newsletter an Unternehmen ist "Dialog-Mail" zu verwenden.

- Der Versand ist ausschließlich an Kontakte zulässig, für die eine Zustimmungserklärung vorliegt.
- Die Informationen zu Anmeldungen, Abmeldungen und Änderungen bei Empfänger_innen sind regelmäßig zwischen ÖFF und SFU auszutauschen und im BTR zu aktualisieren.
LO: Der Informationsfluss zwischen ÖFF und SFU ist von der Landesorganisation sicherzustellen.

⇒ [9.1.7 Ansicht BTR-Kontakte](#)

⇒ [9.1.3 Ansicht BTR-Texte](#)

- Online Kontakt mit Vertreter_innen des Unternehmens (z. B. via MS Teams, AMS360)
- Persönlicher Kontakt mit Vertreter_innen des Unternehmens außerhalb des Unternehmens
- Kund_innenveranstaltung mit Vertreter_innen aus mehreren Unternehmen
Kund_innenmeetings, Businessdialoge etc. sind vom AMS (oder in Kooperation mit anderen Institutionen gemeinsam) geplante und strukturierte Treffen mit Unternehmenskund_innen.

An Instrumenten stehen zur Verfügung:

- After Sales Service ist eine Form der Kund_innenbindung nach erbrachter Dienstleistung.

⇒ [8.3.1 After Sales Service](#)

- Betriebsbesuch ist der persönliche Kontakt mit Entscheidungsträger_innen am Standort des Unternehmens.

⇒ [8.3.2. Betriebsbesuch](#)

- Boxenstopp für Unternehmen – Telefonische Beratung ist eine strukturierte Intervention im Rahmen des Kund_innenbeziehungsmanagements, die immer wieder gesetzt werden kann, um aktuelle Anknüpfungspunkte für Dienstleistungen zu finden.

⇔ [8.3.3. Boxenstopp für Unternehmen – Telefonische Beratung](#)

Die Aktivitäten im Rahmen des Kund_innenbeziehungsmanagements sind entsprechend zu planen, vor- und nachzubereiten sowie in der EDV zu dokumentieren.

- Der Kontakt mit dem Unternehmen ist idealerweise am gleichen Tag, spätestens jedoch am nächsten Arbeitstag zu dokumentieren.

⇔ [9.1.9 BTR-Betreuungsverlauf](#)

8.1 Kund_innenakquisition – Neue Kund_innen gewinnen

Die Kund_innenakquisition beinhaltet folgende Schritte:

8.1.1 Marktübersicht herstellen und Akquisitionsstrategie entwickeln

Es sind Unternehmen zu erheben, die noch keine Kund_innen des AMS sind. Dazu können alle verfügbaren Quellen herangezogen werden (Hauptverband, Unternehmensregister, Homepages von Unternehmen, Printmedien etc.).

LO: Die Informationen zu den Unternehmen sind zu analysieren (regionales Arbeitsmarktpotenzial einschätzen) und daraus die Unternehmen auszuwählen, die für die Akquisition in Frage kommen. Dabei sollen auch Unternehmen berücksichtigt werden, die für die Zusammenarbeit zu arbeitsmarktpolitischen Schwerpunkten anzusprechen geeignet erscheinen (Förderung der Chancengleichheit, Vermittlung von bestimmten Personengruppen, Stellenakquisition in bestimmten Bereichen etc.).

Die Planung der Aktivitäten zur Akquisition von neuen Kund_innen ist von der LGS zu unterstützen (Vertriebsplanung).

8.1.2 Ersten Kontakt aufnehmen

Mit den ausgewählten Unternehmen ist ein erster Kontakt aufzunehmen und zu klären, ob das Unternehmen Interesse an der Zusammenarbeit mit dem AMS hat.

- Spricht sich das Unternehmen grundsätzlich gegen die Zusammenarbeit mit dem AMS aus, wird die Kund_innenwerbung nicht weiterverfolgt. Es ist kein BTR anzulegen.
- Hat das Unternehmen Interesse an den Dienstleistungen des AMS, sind die weiteren Schritte für eine Zusammenarbeit zu setzen (Folgetermin vereinbaren, Auftrag vereinbaren etc.).

8.1.3 Unternehmensdaten erfassen und Aktivitäten planen

Wird eine Dienstleistung in Anspruch genommen oder ein Folgekontakt vereinbart, sind die Informationen zum Unternehmen in der EDV zu erfassen.

- Es ist ein neuer Kund_innendatensatz anzulegen und auf die Prüfung und Übernahme der KUR (Kennziffer des Unternehmensregisters) des Unternehmens zu achten.

⇔ [9.1.1 Zuständigkeiten für das Betreuen von BTR, Sonderfunktionen am BTR](#)

Die Akquisitionsaktivitäten sind zu planen und unter Berücksichtigung folgender Eckpunkte zu dokumentieren:

- Inhaltliche Ausgangssituation
- Wann findet der Kontakt statt? Wer ist Ansprechpartner_in im Unternehmen?
- Form des Kontaktes

8.1.4 Kund_innenakquisition durchführen

Das Unternehmen ist über die Angebote zu informieren und die Zusammenarbeit mit dem AMS anzubieten.

8.1.5 Ergebnis sichern

Das Ergebnis der Kund_innenwerbung sowie die Entscheidung des Unternehmens über die Zusammenarbeit mit dem AMS sind zu dokumentieren und ggf. weitere Aktivitäten daraus abzuleiten.

- Für das Einholen des Feedbacks des Unternehmens ist ein Planungsdatum zu setzen.
- Hat ein Unternehmen kein Interesse an einer Geschäftsbeziehung, ist nach den Gründen zu fragen und daraus abzuleiten, ob für das AMS sofort oder später Handlungsmöglichkeiten bestehen oder nicht.

⇔ [9.1.9 BTR-Betreuungsverlauf](#),

⇔ [9.1.7 BTR-Kontakte](#) und

⇔ [9.1.3 BTR-Texte](#)

8.2 Kund_innenbindung – AMS-Kund_innen betreuen

Die Kund_innenbindung beinhaltet folgende Schritte:

8.2.1 Kund_innenübersicht herstellen

Es sind die Unternehmen auszuwählen, mit denen Kund_innenbindungsaktivitäten durchgeführt werden sollen. Das sind:

- Einmal jährlich Kund_innen, die wesentlich zum Geschäftserfolg des AMS beitragen: A-Kund_innen, B-Kund_innen und C-Kund_innen
- Kund_innen, die eine AMS Dienstleistung in Anspruch genommen haben, mit denen die Kund_innenbeziehung laufend gestärkt werden soll: After Sales Service
- Kund_innen mit Potenzial, deren letzte Geschäftsbeziehung mindestens zwei Jahre zurückliegt: wieder zu gewinnende Kund_innen

LO: Weitere Kund_innen sind nach regionalem Bedarf und Wichtigkeit innerhalb der Landesorganisation festzulegen. Zum Beispiel Kund_innen,

- die wichtig für das Image des AMS sind: Referenzkund_innen, KAM-betreute Kund_innen.

- die als Kooperationspartner_innen für arbeitsmarktpolitische Schwerpunkte in Frage kommen.

8.2.2 Vorgehensweise festlegen

Die Daten der Kund_innen sind zu analysieren und für jedes zu kontaktierende Unternehmen ist eine passende Vorgehensweise festzulegen, zum Beispiel:

- Ausgangslage (bisherige Geschäftsfälle, Personalpotenzial, Problemstellung etc.)
- Welche Aktivitäten sollen zur Erhaltung, Weiterentwicklung oder Wiederherstellung der Geschäftsbeziehung gesetzt werden (auf den Bedarf des Unternehmens abgestimmte Dienstleistungsangebote)
- Form des Kontaktes

Ein geplanter Kund_innenkontakt ist in jedem Fall abzuschließen.

8.2.3 Kontakt durchführen

Ausgehend von der bisherigen Zusammenarbeit sind die Zufriedenheit mit den Services und Verbesserungspotenziale durchzugehen, passende Dienstleistungen anzubieten, die weitere Zusammenarbeit zu vereinbaren sowie die Aktualität der Daten mit dem Unternehmen abzuklären.

- Mit den quantitativ segmentierten Kund_innen ist jedenfalls einmal pro Jahr ein Kontakt in geeigneter Form (Bilanzgespräch, Kund_innenmeeting etc.) durch die_den zuständigen BTR-Betreuer_innen herzustellen.
- Ausgenommen sind jene A-Kund_innen, B-Kund_innen oder C-Kund_innen, die Teil eines KAM-betreuten Dachs sind und eine zentrale Kund_innenbetreuung laut gültiger ÜRV ausschließlich durch das KAM erfolgt.

8.2.4 Ergebnis sichern

Das Ergebnis der Kund_innenbindungsaktivität und die Entscheidung des Unternehmens über die weitere Zusammenarbeit mit dem AMS sowie ggf. daraus folgende Änderungen für die Kund_innenbetreuung sind zu dokumentieren.

- Das Ergebnis des Kund_innenkontaktes ist idealerweise am gleichen Tag, spätestens jedoch am nächsten Arbeitstag zu dokumentieren.
- Die Kund_innendaten sind zu aktualisieren.

⇔ [9.1.9 BTR-Betreuungsverlauf](#),

⇔ [9.1.7 BTR-Kontakte](#) und

⇔ [9.1.3 BTR-Texte](#)

8.3 Instrumente

Im Kund_innenbeziehungsmanagement können folgende Instrumente zum Einsatz kommen:

8.3.1 After Sales Service

Mit After Sales Service verfolgt das AMS die Strategie, Kund_innenbeziehungen mit Unternehmen nicht mit der Erbringung von Dienstleistungen enden zu lassen, sondern mit nachfolgender

Betreuung zu stärken und weiterzuentwickeln. After Sales Service ist ein Baustein auf dem Weg zu längerfristiger Kund_innenbindung.

- Die Kund_innen werden bereits im Rahmen der Dienstleistungserbringung in den Qualitätssicherungsprozess einbezogen. Aus dem Feedback können frühzeitig Informationen zur Verbesserung und Erhöhung der Dienstleistungsqualität gewonnen werden und in die laufende Zusammenarbeit zurückfließen. After Sales Service intensiviert die Kund_innenbetreuung und vermittelt Unternehmen, wichtige Kund_innen zu sein.

Damit ist After Sales Service ein Teilbereich des Kund_innenbeziehungsmanagements (CRM), mit dem das AMS die Gesamtzufriedenheit von Unternehmenskund_innen erhöhen und die Kund_innenbindung festigen will.

Im Service für Unternehmen sind planmäßig After Sales Maßnahmen zu setzen mit dem Ziel, die Entscheidung der_des Unternehmenskund_in für die Zusammenarbeit mit dem AMS positiv zu untermauern und damit zu weiteren Geschäftsbeziehungen zu motivieren.

- Dazu gehört es auch, kritische Rückmeldungen zu bearbeiten und Unzufriedenheiten abzufangen.

Werden nach Abschluss eines Auftrages zur Besetzung freier Stellen Aktivitäten zur Kund_innenbindung als zielführend erachtet, sind Unternehmen, die eine Dienstleistung erhalten haben, in einem angemessenen zeitlichen Abstand von den SFU-Berater_innen zu kontaktieren, um Rückmeldungen über erfolgte Services einzuholen.

⇒ [7.3. Weiterer Kontakt mit Unternehmen](#)

- Die Strategien und geplanten Aktivitäten sowie die Form der Durchführung (z. B. Art, Anzahl, zeitliche Intervalle, Kontaktperson im Unternehmen) sind am BTR unter Textart „P“, Betreff „After Sales“ festzuhalten.
Damit wird eine nachvollziehbare Grundlage für die mit dem Unternehmen beabsichtigten Vorhaben geschaffen (After Sales Gesamtstrategie).

⇒ [9.1.3 Ansicht BTR-Texte](#)

- Die Durchführung der unter Textart „P“ (Betreff „After Sales“) vorgesehenen Aktivitäten sind über die Kontaktmöglichkeiten („B1-3“, „K“, „TB“, „T“) im Betreuungsverlauf zu planen, entsprechend abzuschließen und somit im jeweiligen BTR-Text (Betreff „After Sales“) zu dokumentieren.

⇒ [9.1.9 BTR-Betreuungsverlauf](#)

- Bei der Planung und Gestaltung von After Sales Maßnahmen ist taktisch und bedarfsorientiert vorzugehen, auch im Sinne des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (z. B. Reklamationsmanagement).

LO: Allfällig darüberhinausgehende Schwerpunkte, Zielsetzungen und Umsetzungsstandards sind in den Landesorganisationen festzulegen und auf deren Einhaltung zu achten.

8.3.2 Betriebsbesuch

Die Durchführung eines Betriebsbesuchs ist je nach Grund und Inhalt entsprechend zu planen, vor- und nachzubereiten, ggf. in Abstimmung mit dem SFA (z. B. Mitnahme von Expert_innen).

- Der Betriebsbesuch zur planmäßigen Betreuung des Unternehmens (B1)

umfasst in erster Linie die Bereiche: Neukund_innenwerbung, Kund_innenbindung (Bilanzgespräch), Akquisition von freien Stellen, Arbeitsplätze kennen lernen (Betriebsbesichtigung).

Beim B1 ist der aktuelle Stand der BTR-Daten zu erheben und zu dokumentieren.

⇔ [9.1.3 Ansicht BTR-Texte](#)

Im Sinne eines qualitativen Kund_innenbeziehungsmanagements sind mit dem Unternehmen fortlaufend Planungstermine für den kontinuierlichen Kund_innenkontakt in angemessenen Zeitabständen zu setzen.

⇔ [9.1.9 BTR-Betreuungsverlauf](#)

- Der Betriebsbesuch zur anlassbezogenen Beratung des Unternehmens (B2) umfasst Information und Beratung zu aktuellen Problemlagen (ggf. unter Einbeziehung von internen und externen Expert_innen). Weitere Themen sind: Information zu Förderungen, Beratung und Unterstützung zur Handhabung des eAMS-Kontos, Information und Unterstützung zur Förderung der Chancengleichheit auf dem Arbeitsmarkt etc.
- Der Betriebsbesuch zur aktiven Information des Unternehmens (B3) umfasst Informationstransfer, die Bewerbung von (neuen) Dienstleistungen, den Besuch oder Einladung zu besonderen Anlässen, die Teilnahme an Special Events etc.

Die Aktivitäten im Rahmen von B1, B2 und B3 sind im BTR-Text zu dokumentieren.

⇔ [9.1.3 Ansicht BTR-Texte](#)

8.3.3 Boxenstopp für Unternehmen – Telefonische Beratung

Der Boxenstopp für Unternehmen ist ein Instrument, um mit Unternehmen (immer) wieder in einen Dialog zu kommen und aktuelle Anknüpfungspunkte für Dienstleistungen zu finden. Der Boxenstopp ist ein Format, mit dem das AMS interveniert und sich als Partner mit Servicemöglichkeiten für viele betriebliche Angelegenheiten in Erinnerung bzw. neu ins Spiel bringt.

Der Boxenstopp ist ein fokussierter Austausch am Telefon oder via online Meeting (MS Teams, AMS360) mit dem Ziel herauszufinden, in welcher Situation sich das Unternehmen gerade befindet und welche Services jetzt eine passende Unterstützung sein könnten.

- Dabei handelt es sich um ein gut vorbereitetes strukturiertes Gespräch, das rund 20 Minuten dauert und mit dem Unternehmen zu vereinbaren ist.

Im Mittelpunkt des Gesprächs steht das Unternehmen. Mit interessiertem Nachfragen – Wie geht es Ihnen? Was sind Ihre derzeitigen Herausforderungen? – und aktivem Zuhören wird das Unternehmen zuerst „*emotional abgeholt*“, bevor es um Fragen nach dem aktuellen Unterstützungsbedarf geht. Die Botschaft, die ankommen soll, lautet: „*Egal in welcher Situation Sie sich gerade befinden, wir sind für Sie da.*“

Das Ergebnis ist schriftlich zusammenzufassen und dem Unternehmen per E-Mail zu übermitteln.

Ablauf

Der Boxenstopp für Unternehmen – telefonische Beratung setzt sich zusammen aus:

Vorbereitung, Durchführung, Dokumentation und Nachbereitung.

Vorbereitung

- Unternehmen auswählen und Boxenstopp planen, z. B. Daten analysieren, auf das Unternehmen einstellen etc.

- AMS-Boxenstopp – wo passend per E-Mail – anbieten und um Rückmeldung bitten, z. B. bestehende Kund_innen mit Kurzarbeit, bestehende Kund_innen ohne Kurzarbeit oder Neukund_innen mit Kurzarbeit
- Nachfragen, falls keine Reaktion kommt
- Termin für ca. 30 Minuten vereinbaren und dem Unternehmen per E-Mail bestätigen und/oder gegebenenfalls Reminder am Tag davor ausschicken

Aktivität in der EDV planen: Am BTR ist im Betreuungsverlauf mit der Kontaktperson für das vereinbarte Datum unter dem Code (TB) ein Termin für den Boxenstopp – telefonische Beratung zu planen.

Durchführung

- Positiver Einstieg in das Gespräch (Begrüßung, Anliegen, Grund)
- Einschätzung der betrieblichen Situation (Vertrauen schaffen, Eisbrecherfragen)
- Aktives Zuhören
- Nach dem derzeitigen Bedarf fragen, Unterstützung anbieten
- Gegebenenfalls Serviceangebote gleich einbringen, z. B. Impulsberatung on-demand
- Gespräch gut abschließen (Zusammenfassung der Einschätzung)
- Vereinbarung nächster Schritte und nächster Kontakte
- Hinweis auf das E-Mail mit der Nachlese

Dokumentation

Für die Planung und Dokumentation des Boxenstopps – telefonische Beratung – steht der Code (TB) zur Verfügung.

Der im Betreuungsverlauf geplante Boxenstopp ist entsprechend abzuschließen.

Bei der Dokumentation ist entsprechend der Erfordernisse von B 2 und B 3 vorzugehen. Bei einem Boxenstopp – telefonische Beratung – müssen zumindest folgende Daten am BTR-Datensatz aktualisiert werden:

- Thema und Inhalt des Boxenstopps
- Allfällig angebotene Dienstleistungen (Ansicht Dienstleistungen)
- Allfällige Änderung der Kontaktdaten (Ansicht Kontakte)
- Allfällige Vereinbarungen (Text „P“, Servicevereinbarung, Förderung), Folgetermine etc.

⇔ [9.1.3 Ansicht BTR-Texte](#)

⇔ [9.1.14 Ansicht Dienstleistungen](#)

Nachbereitung

E-Mail mit der Nachlese verfassen und an das Unternehmen schicken:

- Ergebnis kurz zusammenfassen
- Gegebenenfalls nützliche Informationen und Unterlagen anhängen
- Gegebenenfalls Termin für den nächsten Kontakt angeben
- Der Kontakt ist auch schriftlich positiv abzuschließen, z. B. mit „Vielen Dank für das Gespräch, ich stehe Ihnen für Fragen gerne zur Verfügung, ich freue mich auf unsere (weitere) Zusammenarbeit ...“

9 Normen – EDV-Eintragungen

9.1 BTR

9.1.1 Zuständigkeiten für das Betreuen von BTR, Sonderfunktionen am BTR

Im **Feld „Betreuer 1“** und **„Betreuer 2“** sind Mitarbeiter_innen, die die Dienstleistungen auf regionaler Ebene erbringen, einzutragen.

Im **Feld „Betreuer 3“** sind die Mitarbeiter_innen einzutragen, die auf Länderebene die überregional tätigen Unternehmenskund_innen koordinieren (nicht notwendigerweise in den LGS angesiedelt). In Wien wird dieses Betreuungsfeld ausschließlich von den SAB-Betreuer_innen verwendet.

Im **Feld „Betreuer 4“** sind jene Mitarbeiter_innen einzutragen, die die überregional tätigen Unternehmenskund_innen auf Bundesebene betreuen (nicht notwendigerweise von der BGS aus).

BTR-Neuzugang

Ein neuer BTR ist anzulegen,

- wenn das AMS zum Zwecke der Kund_innenakquisition mit Unternehmen in Kontakt tritt und ein Termin vereinbart wird,
- wenn das AMS die Zusammenarbeit mit Kund_innen erneuert, deren Rechtspersönlichkeit sich in der Zwischenzeit änderte (neue KUR),
- wenn ein Unternehmen das AMS kontaktiert und noch kein BTR vorhanden ist (Kund_innenakquisition),
- wenn es sich um eine Neuübernahme eines bestehenden BTR (z. B. durch eine_n Pächter_in) handelt und im Unternehmensregister eine neue KUR (bedingt durch eine neue Stammzahl) zur Verfügung steht,
- wenn sich die Rechtsform eines bestehenden Unternehmens und somit auch Stammzahl und KUR des Unternehmens ändert, es sich aber nicht um Rechtsnachfolgen oder Vermögensübernahmen durch bestehende Unternehmen handelt (z. B. durch Verschmelzungen). Der bisherige BTR-Datensatz ist zu archivieren. (Bleiben Stammzahl und KUR ident und ändern sich nur Teile der Rechtsdaten (Rechtsname, Rechtsadresse) ist der bestehende Datensatz weiter zu verwenden und entsprechend zu aktualisieren).

Im Zuge des BTR-Neuzuganges ist anhand des Rechtsnamens die entsprechende Suche im Unternehmensregister (UR) vorzunehmen, um den BTR mit den aktuellen Rechtsdaten aus dem UR zu versorgen und den Zugang von Dubletten in das EDV-System zu verhindern (Direktabfrage im Portal Austria oder Online-Abfrage am BTR).

- Weiter ist zu prüfen, ob es sich um den einzigen Standort des Unternehmens handelt, oder ob es mehrere Standorte gibt. Es könnten sich bereits andere Standorte als BTR-Datensatz im System befinden. Das hätte Konsequenzen für die Vergabe der KUR (auf der Zentrale des Daches) oder der weiteren Vorgehensweise (Verbinden mit Dach-BTR).

Trotz BTR-Nummer- und/oder BTR-Namen-Suche vor einer BTR-Neuanlage kann es dazu kommen, dass der BTR-Datensatz nicht gefunden wird (zwischenzeitlicher Wechsel von Telefonnummer, Adresse, Namen etc.).

- Daher ist im Zuge der Neuanlage die Recherche über das UR im Portal Austria und danach die Online-Abfrage im UR anhand der KUR (KUR abfragen) durchzuführen. Dadurch wird vermieden, dass Dubletten entstehen. Zudem ist der BTR-Datensatz ab diesem Moment eindeutig gekennzeichnet und es kann kein weiterer BTR mit dieser KUR ausgestattet werden (Ausnahme: Filialstandorte, also BTR die unter einem Dach hängen).

BTR überschreiben

Ein BTR muss nicht neu angelegt werden, sondern kann überschrieben (und mit neuer KUR ausgestattet) werden,

- wenn es sich um bloße Namens- und/oder Adressänderung des Unternehmens handelt
- oder wenn das Unternehmen unter einer anderen Rechtsform bestehen bleibt, auch wenn das Unternehmen durch die Änderung eine neue KUR erhält. Aber nur in den im Folgenden genannten Fällen, die auch in Mischformen auftreten können:
 1. Aus einem Einzelunternehmen wird ein eingetragenes Unternehmen laut Firmenbuch (z. B. aus dem Einzelunternehmen „Max Mustermann“ wird „Max Mustermann e. U.“). Die Eintragung in das Firmenbuch ändert nichts an der Rechtsform. Das Einzelunternehmen bleibt Einzelunternehmen, hat allerdings bilanzierungsrechtliche Auswirkungen und ist somit mehr als eine bloße Namens- und/oder Adressänderung (die einschlägigen Vorschriften über die freiwillige bzw. die obligatorische Eintragung finden sich in § 8 Abs. 1 189 UGB).
 2. Wenn es sich um den Übergang von Gesellschaftsvermögen im Zuge einer Gesamtrechtsnachfolge handelt (Verschmelzung) und der bestehende BTR davon betroffen ist.
 3. Bei Änderung der Rechtsform von Unternehmen, hauptsächlich durch Umwandlung (siehe UmwG), bei welcher die der Unternehmenskund_in für das AMS weiterhin bestehen bleibt, obwohl sich die Identität der des Rechtsträger_in ändert (z. B. aus einer GmbH wird eine AG, aus einer AG wird eine KG oder GmbH & Co KG, etc.).

Funktion BTR duplizieren

Mittels der Funktion BTR duplizieren (Bearbeiten/BTR duplizieren) kann von einem aktuellen BTR-Datensatz mitsamt aller Jobprofile eine Dublette erzeugt werden. Im Zusammenhang mit der KUR-Zuordnung kann dies benötigt werden, wenn es sich z. B. um die Übernahme eines Gastronomiebetriebes durch eine_n neue_n Pächter_in handelt, der bisherige BTR archiviert wird und der neue BTR den bisherigen Unternehmensgegenstand (mit neuer KUR) weiter abbildet.

Funktion BTR archivieren

Kann ein BTR-Datensatz (Einzel-BTR) wegen bestehender Abhängigkeiten nicht storniert werden, ist der BTR nach Möglichkeit (abhängig von den Kriterien) zu archivieren (Bearbeiten/Archivieren).

Damit können Dubletten aus dem aktiven Datenbestand entfernt werden. Zudem sind BTR-Filialen unter Dach-BTR, die nicht mehr aktuell sind, zu archivieren (d. h. nicht vom Dach lösen).

- Ein archivierter BTR ist suchbar und kann aufgerufen werden, er steht jedoch nicht mehr zur Bearbeitung zur Verfügung. Als Filiale ist er unter dem Dach auch sichtbar. Bestehende Abhängigkeiten zu anderen Applikationen (BAS IF, BAS TF, ABV) können ebenso aufgerufen werden, wie alle am BTR verfügbaren Segmente. Weiterhin verfügbar sind daher auch die in der eAkte abgelegten Dokumente.
- Ist ein Einzel-BTR zu archivieren, ist dies nicht möglich, solange eine aktive KUR auf der BTR-Basis (BTR-Nummern>) eingetragen ist. In diesem Fall ist entweder ein AR-Termin (Archivierung BTR) in der Ansicht Betreuungsverlauf zu setzen (um das Inaktivsetzen der KUR abzuwarten), oder die KUR kann durch die KUR-Kontaktpersonen (PÜF Rolle BTRKUR) gelöscht werden (4-Augen-Prinzip). Die inaktive oder gelöschte KUR wird in die Ansicht KUR Historie verschoben. Wird die KUR vor Zeitablauf gelöscht, ist der entsprechende Grund „Beendigung laut Unternehmen“ oder „Änderung/Neuvergabe“ auszuwählen. Der Grund „Irrtum“ ist ausschließlich zu verwenden, wenn die KUR irrtümlich auf einem BTR vergeben wurde.

Funktion BTR stornieren

Mit dieser Funktion (Bearbeiten/Stornieren) können BTR-Datensätze storniert werden.

- Diese Funktion ist zu verwenden, um BTR-Datensätze lt. DSGVO (Löschung der Daten) aus dem System zu entfernen. Die BTR werden nach der Stornierung für den nächsten regelmäßig stattfindenden Löschlauf vorgesehen.
Eine technische Prüfung verhindert das Stornieren, wenn es aktuelle oder ruhende Geschäftsfälle mit Aufbewahrungspflichten oder sonstige Abhängigkeiten (eAMS-Konto, eJob-Room Verbindung, Bankverbindung in Verwendung etc.) gibt.
- Die BTR-Stornierfunktion ist mit der PÜF Rolle BTRKUR möglich. Der Datensatz kann dadurch nicht mehr aufgerufen werden. Ein Stornieren eines BTR-Datensatzes ist nur nach einer BTR-Nummernsuche möglich.

9.1.2 Ansicht BTR-Basis

Der Unternehmensname ist im Feld Name laut Angaben der _des Kund_in einzugeben.

Das Feld Rechtsname ist durch die Online-Abfrage zum Unternehmensregister mit den entsprechenden Daten zu befüllen. Mit der Übernahme der KUR werden auch Rechtsname, Rechtsform und Rechtsadresse (sowie Stammzahl, Stammzahltyp und Haupt-EU-NACE und die UID laut UR) übernommen. Danach wird jede Änderung der Rechtsdaten einmal wöchentlich automatisch nachgezogen.

- Ist die Online-Abfrage nicht erfolgreich, ist der Rechtsname, die Rechtsform und die Rechtsadresse des Unternehmens laut Angabe der _des Kund_in einzutragen. Eine Änderung des Rechtsnamens auf der BTR-Basis schlägt sich auf die Dialogbox BTR-Rechtsdaten durch und schreibt den bisherigen Rechtsnamen in das Gruppenfeld Historischer Rechtsname.

- Eine Änderung der Rechtsdaten über das eAMS-Konto kann nur mehr erfolgen, wenn am BTR noch keine KUR vorhanden ist. Sobald eine KUR zugeordnet wurde, bleibt die Schaltfläche Bearbeiten für das Gruppenfeld Rechtsdaten inaktiv.

Als Betriebsadressen sind aktuelle und, wenn möglich, GPS-auflösbare Adressen einzutragen. Diese werden mittels Initialbeladung als Basis für die Routenberechnung in die Stellenprofile übernommen.

Bei bestehenden Unternehmensdatensätzen sind nicht-GPS-auflösbare Adressen zu prüfen, ob die Betriebsadresse mit GPS-auflösbaren Adressen am BTR aktualisiert werden kann, damit eine Routenberechnung erfolgen kann.

Die Vorgehensweise bei nicht-GPS-auflösbaren Betriebsadressen ist dem Kapitel 9.2.5.3 Arbeitsort zu entnehmen.

⇒ [9.2.5.3 Arbeitsort und Informationen zur Unterkunft](#)

Im Feld Adresszusatz ist der Geschäftszweck des Unternehmens einzutragen (z. B. Lebensmittelhandel).

Im Feld Organisationsart ist die betreffende Organisationsart (Betrieb, Gemeinde, Sozialversicherung o. ä.) einzutragen.

Feld EU-NACE (Statistische Systematik der Wirtschaftszweige in der Europäischen Gemeinschaft): Der Inhalt dieses Feldes wird mit Zuordnung der KUR am BTR aus dem Unternehmensregister geliefert, wenn dort ein EU-NACE vorhanden ist. Andernfalls ist das Feld EU-NACE mit dem jeweiligen Code, der den Unternehmensgegenstand beschreibt, auszustatten. Zur Richtigstellung der Wirtschaftsklasse bei unselbständigen Standorten ist die EU-NACE-Codierung über den Menübefehl „EU-NACE überschreiben“ in den „Geschäftsfunktionen“ zu ändern und wird in Folge in roter Schrift korrekt angezeigt.

Felder AÜG und P-Verm: Diese Felder sind mit „J“ zu codieren, wenn es sich beim Unternehmen um Arbeitskräfteüberlasser_innen und/oder um private Arbeitsvermittler_innen handelt.

- Überwiegen die freien Stellen zur Arbeitskräfteüberlassung, ist „AÜG“ mit „J“ zu codieren, bei überwiegenden Vermittlungs-/Stellenbesetzungsaufträgen durch private Arbeitsvermittler_innen ist bei „P-VERM“ das „J“ einzugeben.
- Arbeitskräfteüberlasser_innen und private Vermittler_innen sind auf der BTR-Basis im Feld EU-NACE (Gruppe Unternehmen) mit 78100, 78200 zu kennzeichnen – in Verbindung mit Eintragungen in den Feldern AÜG (Arbeitskräfte-Überlassungsgesetz) und P-VERM (Personalvermittlung). Eines der beiden Felder muss mit „J“ codiert sein.

Das Feld Lehr BTR hat die entsprechende(n) Codierung(en) zu enthalten, wenn es sich beim Unternehmen um einen Lehr- oder Ausbildungsbetrieb handelt. Die Lehr- bzw.

Ausbildungsberechtigung(en) des Unternehmens inkl. der konkreten Berechtigungen für bestimmte Berufe sind über die Dialogbox Berufe einzutragen und aktuell zu halten.

Im Feld Beschäftigte ist die Anzahl der Mitarbeiter_innen des Unternehmens anzugeben (alle sozialversicherungspflichtigen Mitarbeiter_innen in Teilzeit und Vollzeit, die am jeweiligen Standort des Unternehmens angemeldet sind).

In der Dialogbox BTR-Nummern ist bei der Neuanlage eines BTR die Online-Abfrage für die Ermittlung der KUR zu verwenden. Die Stammzahl und der Stammzahltyp generieren sich dadurch.

- Diese können auch manuell eingetragen werden, falls das Unternehmen noch nicht im Unternehmensregister abgebildet ist. Die Checkbox „nicht im UR verfügbar“ setzt sich nach drei ergebnislosen KUR-Abfragen im UR. Es handelt sich hierbei entweder um ausländische Unternehmen, die mangels Niederlassung in Österreich nicht im Firmenbuch aufscheinen, um private Haushalte sowie vereinzelt um Dienststellen des öffentlichen Bereiches.
- Weiters können Umsatzsteueridentifikationsnummer und bei Filial-BTR die kund_inneninterne Filialnummer erfasst werden.

Im Feld ‚HR-API‘ wird codiert, wenn das Unternehmen die ‚HR-API‘-Schnittstelle nutzt.

- Unternehmen, die erstmals freie Stellen via elektronischer Schnittstelle melden, sind standardmäßig mit Ja mit Prüfung (J1) zu codieren.
- Unternehmen mit bewährter Zusammenarbeit können mit Ja ohne Prüfung (J2) codiert werden.
- Soll dem Unternehmen die Nutzung gesperrt werden, ist „N“ zu codieren. Das ist nur Berater_innen mit einer der PÜF Rollen BTRKUR, BTRKEY oder BTRKEYU möglich.
- Ist der BTR-Teil eines Daches bzw. Teil einer Selbständigen Gruppe, so ist die entsprechende Kennzeichnung am Dach bzw. auf der Gruppe zu setzen. Diese Kennzeichnung schreibt sich auf alle betroffenen BTR unter dem Dach bzw. unter der Gruppe durch.

In der Gruppe Kontakt sind die Telefonnummern und Faxnummer, die E-Mail-Adresse und die Homepage des Unternehmens einzutragen.

- Im Feld E-Mail ist die allgemeine E-Mailadresse des Unternehmens einzutragen.
- Im Feld „www“ ist die Homepageadresse der_des Kund_in zu vermerken. Wenn das Unternehmen auf seiner Homepage freie Stellen anbietet, so ist die Check Box „Jobbörse über **www**“ zu aktivieren.

In der Gruppe Kundenstatus werden u. a. Informationen zur Kund_innentypologie (A-, B-, C-Kund_in, Referenzkund_in), zum RGS-Ranking und zur Herkunft des BTR angezeigt.

- Das Feld KAM Aktivität wird bei Bedarf durch das KAM befüllt und gibt an, ob bzw. welche Akquisitionstätigkeiten ausschließlich durch das KAM durchgeführt werden. Diese BTR sind bei den jeweiligen (Lehr) Stellenakquisitionen von der_dem regionalen BTR-Betreuer_in nicht zu berücksichtigen (Code „A“ bei allen Aktivitäten, Code „L“ bei Lehrstellenakquise und Code „S“ Akquise bei allen Stellen erfolgt durch die Dach-BTR-Betreuung).
- Im Feld Scheinfirma wird durch den Eintrag „S“ angezeigt, dass es sich um ein Scheinunternehmen handelt. Das Feld wurde initial befüllt. Die Liste der Scheinunternehmen ist regelmäßig und jedenfalls bei Neuanlage eines BTR zu prüfen. Neue Fälle sind mittels Geschäftsfunktion „Scheinfirma“ zu kennzeichnen. Einträge im Feld „Scheinfirma“ dienen als Information und haben keine Auswirkungen auf Funktionen des BTR. Um zu verhindern, dass Geschäftsfälle auf diesen BTR angelegt werden, ist – unter Einhaltung des generell festgelegten Procederes – der Datensatz zu sperren.

Liegen Informationen vor, dass der Verdacht besteht, dass es sich um ein Scheinunternehmen handelt, ist mit der Geschäftsfunktion „Scheinfirma“ der Verdacht auf Scheinunternehmen zu setzen. Damit wird im Feld „Scheinfirma“ der Eintrag „V“ angezeigt. Eine systematische Übermittlung von Verdachtsfällen (und der Verfahrensausgang) erfolgt bis dato nicht.

- Im Feld Vermittlungseinschränkungen (der Gruppe Kundenstatus) werden die Codes „A“, „T“ und „V“ durch Texteintragungen mit bestimmten Codierungen generiert.

Bei der Ablehnung von Personalsuchaufträgen ist wie folgt vorzugehen:

- Bei vollständiger Vermittlungseinschränkung in Bezug auf Unternehmen dürfen, solange diese eingetragen ist, keine Aufträge entgegengenommen werden.
- Bei teilweiser Vermittlungseinschränkung dürfen im Insolvenzfall Aufträge zur Stellenvermittlung nur von der Insolvenzverwaltung entgegengenommen werden.
- Ein absolutes Vermittlungsverbot schließt eine vermittlungsunterstützende Förderung (EB, LST, EPU, EK) aus. Daher sind vor Gewährung dieser Förderungen von den Bearbeiter_innen der Förderung ebenso die Vermittlungseinschränkungen zu prüfen.

BTR-Sperre

Liegt die Notwendigkeit vor, einen BTR zu sperren, um keine Geschäftsaktivitäten mehr zuzulassen (z. B. im Fall einer Insolvenz wird die Schließung des Unternehmens angeordnet oder im Fall eines per Bescheid festgestellten Scheinunternehmens), ist über die Geschäftsfunktion BTR-Sperre > Sperren der BTR für weitere Bearbeitungsschritte zu sperren. Über die Geschäftsfunktion BTR-Sperre > Entsperrn kann die Sperre wieder aufgehoben werden. Für diese Geschäftsfunktion ist entweder die PÜF Rolle BTRINSOL oder BTRKUR erforderlich.

Aufhebung eines Vermittlungsverbotes

Ist das Vermittlungsverbot nicht mehr aktuell, kann dies mit einem Texteintrag mit dem Code W wegsortiert werden. Dadurch wird der alte Eintrag des Vermittlungsverbots in einen „W-Text“ übernommen, im Feld Vermittlungseinschränkungen auf der BTR-Basis generiert sich das Zeichen „W“.

Verstöße gegen das AuslBG

- Ein erstmaliger Verstoß gegen das Ausländer_innenbeschäftigungsgesetz (AuslBG) wird am BTR-Datensatz in Form eines Textes mit der Textart „G“ dokumentiert. Dadurch generiert sich im Feld Vermittlungseinschränkungen/Verstöße AuslBG der Wert „G“ und das Datum des Verstoßes.
- Ein wiederholter Verstoß (innerhalb von 365 Tagen) wird als neuer Text mit der Textart „G“ dokumentiert. Dieser Eintrag überschreibt den bestehenden Eintrag im Feld Vermittlungseinschränkungen/Verstöße AuslBG mit Code W und dem Datum des wiederholten Verstoßes.

9.1.3 Ansicht BTR-Texte

Anhand von Texteintragungen sind alle für die Kund_innenbeziehung relevante Aktivitäten, die sich nicht in anderen BTR-Ansichten finden, zu dokumentieren. Dafür stehen unterschiedliche Textarten zur Verfügung.

Dokumentation von Betriebsbesuchen

Die Dokumentation von Betriebsbesuchen hat grundsätzlich über den Betreuungsverlauf durch das Abschließen des bestehenden Planungseintrages („B1“, „B2“ oder „B3“) mittels der gleichnamigen Schaltfläche oder durch einen expliziten Texteintrag zu erfolgen.

Bei einem Betriebsbesuch zur planmäßigen Betreuung des Unternehmens (B1) müssen zumindest folgende Daten am BTR-Datensatz aktualisiert (bzw. die Aktualität im „B1-Text“ dokumentiert) werden:

- Adresse und Kontaktdaten (Ansicht Basis und Kontakte)
- Angebotene Dienstleistungen (Ansicht Dienstleistungen)
- Jobprofile (Ansicht Jobprofile bzw. die Aktualität im „B1-Text“ dokumentieren)
- Darstellung des Unternehmens für Inserate (Ansicht Jobprofile)
- Mailadresse der Kontaktpersonen (Ansicht Kontakte)
- Internetadresse des Unternehmens (Ansicht Basis, Gruppe Kontakt)
- Vereinbarungen, wenn es sich um neue bzw. geänderte Vorgangsweisen handelt (Text „P“, Servicevereinbarung)

Die Anzahl der Mitarbeiter_innen (Ansicht Basis) ist anhand der HV-Daten im CRM-Segment (Beschäftigtenanzahl) mit dem Unternehmen beim Betriebsbesuch abzugleichen und bei Bedarf zu aktualisieren.

Bei einem Betriebsbesuch zur anlassbezogenen Beratung des Unternehmens (B2) oder einem Betriebsbesuch zur aktiven Information des Unternehmens (B3) müssen zumindest folgende Daten am BTR-Datensatz aktualisiert werden:

- Thema und Inhalt der Information oder Beratung
- Allfällig angebotene Dienstleistungen (Ansicht Dienstleistungen)
- Allfällige Änderung der Kontaktdaten (Ansicht Kontakte)
- Allfällige Vereinbarungen (Text „P“, Servicevereinbarung), Folgetermine, etc.

Wird ein Betriebsbesuch bei einem Unternehmen mit mehreren Filialbetrieben durchgeführt, indem die verschiedenen Entscheidungsträger_innen an einem Standort (Zentrale, Filiale) zusammenkommen, ist ein Betriebsbesuch (B) zu dokumentieren und in den anderen betroffenen Betriebsteilen jeweils ein Kontakt außerhalb des Unternehmens (K) einzutragen.

Dokumentation von persönlichen oder telefonischen Kontakten mit Unternehmen

Die Dokumentation von persönlichen oder telefonischen Kontakten kann ebenfalls über den Betreuungsverlauf durch Abschließen des bestehenden Planungseintrages (K oder T) mittels der gleichnamigen Schaltfläche oder durch einen expliziten Texteintrag erfolgen.

- Wird der Eintrag über den Betreuungsverlauf abgeschlossen, generiert sich in der Ansicht Texte ein BTR-Texteintrag („K“ oder „T“), der die Details des persönlichen oder telefonischen Kontaktes enthält.

Dokumentation von Boxenstopp für Unternehmen – telefonische Beratung

Für die Planung und Dokumentation des Boxenstopps – telefonische Beratung – steht der Code („TB“) zur Verfügung.

Wird ein Boxenstopp mit einer Kontaktperson durchgeführt, die mehrere Filialbetriebe eines Unternehmens vertritt, ist ein Boxenstopp – telefonische Beratung (TB) zu dokumentieren und in den anderen betroffenen Betriebsteilen jeweils ein telefonischer Kontakt (T) einzutragen.

Dokumentation von AMS-Newsletter an Unternehmen

Unter der Textart „X“ werden die über die Ansicht „BTR-Kontakte“ erstellten Einträge (Anmeldung für Newsletter: Setzen des Kennzeichens „NL“ bei der Kontaktperson; Entfernen des Kennzeichens und Setzen von „NO“ bei der Abbestellung) dokumentiert.

Dokumentation der Servicevereinbarung

Unter der Textart „P“ in Verbindung mit dem Betreff „ADG-Kundenbetreuung“ wird eine „generelle“ Servicevereinbarung für die Personalsuche und die damit verbundenen Erfordernisse dokumentiert.

- Unter diesem Texteintrag sind die möglichen Varianten von Servicevereinbarungen festzulegen – je nach Art der Stellen (z. B. für Standardvermittlung, Personalvorauswahl, Lehrstellenauftrag). Für die bessere Nachvollziehbarkeit ist dabei auf die Übersichtlichkeit und eine Unterscheidungsmöglichkeit der Varianten zu achten (z. B. durch Nummerierung, wie „Variante 1 – Standardvermittlung“, „Variante 2 – Vorauswahl (zweistufig - schriftlich und persönlich)“).
- Diese Servicevereinbarung(en) sind auch im BTR-Jobprofil unter Vereinbarung (1–3) festzuhalten, wobei darauf zu achten ist, dass die „generelle“ Servicevereinbarung (jene, die hauptsächlich Verwendung findet) in der Variante 1 am Jobprofil (im Pop-Up Beschreibungen) abgespeichert wird.
- Gibt es für bestimmte freie Stellen die Notwendigkeit oder das Anliegen des Unternehmens, die Besetzungsstrategie zu ändern, so ist dies im Text des jeweiligen ADG-Vermittlungsauftrages festzuhalten (ebenfalls unter Textart „P“).

⇒ [7.2.1 Kundenanliegen klären](#)

Dokumentation After Sales Service

Unter der Textart „P“ in Verbindung mit dem Betreff „After Sales“ werden die beabsichtigten und durchzuführenden Aktivitäten im Rahmen der After Sales Service Strategie dokumentiert.

Unter den Textarten „B 1-3“, „K“, „TB“, „T“ in Verbindung mit dem Betreff „After Sales“ werden alle durchgeführten Aktivitäten dokumentiert (Betreuungsverlauf).

⇒ [8.3.1 After Sales Service](#)

Textarten mit Auswirkungen auf die BTR-Basis

Durch die Erfassung eines Textes mit der Textart „O“ (Insolvenz) generiert sich auf der BTR-Basis im Feld Vermittlungseinschränkungen ein **„teilweises Vermittlungsverbot“** (Code „T“). Bei Insolvenz in Form des Konkursverfahrens oder des Sanierungsverfahrens ohne Eigenverwaltung darf nur die Insolvenzverwaltung Aufträge erteilen. Bestimmte Personengruppen dürfen nicht vermittelt werden (z. B. Lehrlinge).

- Über eine externe Schnittstelle werden die Insolvenzdaten aus der „Ediktsdatei“ in das DWH übernommen und auf den BTR bzw. Dach-BTR übertragen. Damit ist die Schaltfläche „Insolvenz“ aktiv und die Detaildaten sind abrufbar.

Eine entsprechende Cockpitmeldung („Eröffnung Insolvenz“) informiert die BTR-Betreuung 1 sowie die Dach-BTR-Betreuung 0 bzw. die BTR-Betreuung 1 der Zentrale unter dem Dach. Das ist die Basis für die verpflichtende Eintragung eines Textes mit der Textart „O“ am BTR. Der weitere Verlauf der Insolvenz wird ebenfalls automatisiert dokumentiert und die entsprechende (Dach-) BTR-Betreuung mittels der Cockpitmeldung „Aktualisierung Insolvenz“ informiert.

Über die Applikation „BTR Insolvenz Verwaltung“ sind von den mit PÜF Rolle BTRINSOL oder BTRKUR ausgestatteten Mitarbeiter_innen pro LO jene Zuordnungsvorschläge zu übernehmen, für die ein BTR vorhanden ist und eine automatische Zuordnung (z. B. über die Firmenbuch-Nummer) nicht möglich ist.

Bei Beendigung der Insolvenz sind die erforderlichen Schritte zu setzen z. B. Archivierung des BTR bei Auflösung; Löschung des Vermittlungsverbotes und der Insolvenzverwaltung bei Fortführung des Unternehmens.

Die Zuordnung am BTR- bzw. Dach-BTR ist über „Insolvenz-Zuordnung aufheben“ in den Geschäftsfunktionen aufzuheben, wenn der Eintrag fälschlicherweise zu einem BTR zugeordnet wurde oder wenn seit 7 Tagen keine Daten aus der Ediktsdatei mehr angeliefert werden und daher die Einträge aus dem BTR gelöscht wurden.

- Bei einem teilweisen Vermittlungsverbot ist das Anlegen eines ADG noch möglich – es generiert sich jedoch eine Meldung mit einem entsprechenden Hinweis auf das teilweise Vermittlungsverbot. Nach Bestätigung dieser Hinweismeldung kann mit dem Anlegen der freien Stelle fortgesetzt werden.
- Wird das Insolvenzverfahren mangels kostendeckenden Vermögens nicht eröffnet, darf keine Personalvermittlung zu diesem in Schließung befindlichem Unternehmen mehr erfolgen.
In diesem Fall muss ein Text mit der Textart „S“ (Vermittlungsverbot) eingegeben werden – dadurch generiert sich auf der BTR-Basis im Feld Vermittlungseinschränkungen ein **„absolutes Vermittlungsverbot“** (Code „V“).
- Bei einem absoluten Vermittlungsverbot ist das Anlegen eines Auftrags (ADG, TAS) nicht mehr möglich.
- Ein absolutes Vermittlungsverbot ist außerdem zu setzen, wenn das Unternehmen von Streik oder Aussperrung betroffen ist (für die jeweilige Dauer) und bei rechtskräftiger Verurteilung oder durch einstimmigen Beschluss des Regionalbeirats (oder höherer Gremien). Dies ist im BTR-Text entsprechend zu dokumentieren.

Durch Erfassen eines Textes mit der Textart „A“ generiert sich auf der BTR-Basis im Feld Vermittlungseinschränkung **„Abklärung“** (Code „A“).

- Die Textart „A“ ist zu setzen, wenn begründeter Verdacht auf Umstände besteht, die einer Personalvermittlung/Stellenbesetzung entgegenstehen (z. B. sexuelle Belästigung, fehlende Lohnzahlungen etc.). Der Regionalbeirat ist mit der Angelegenheit zu befassen, um zu einer Entscheidung (bezüglich eines absoluten Vermittlungsverbotes) zu gelangen.
- Bei einer Vermittlungseinschränkung mit dem Code „A“ ist das Anlegen eines ADG-Datensatzes möglich – mittels entsprechender Hinweismeldung wird jedoch vom System darauf hingewiesen, dass eine Abklärung notwendig ist. Nach Bestätigung dieser Hinweismeldung kann mit dem Anlegen der freien Stelle fortgefahren werden.

Aufhebung eines Vermittlungsverbotes

Durch Verwendung der Textart „W“ kann der aktuelle Eintrag des Vermittlungsverbotes auf der BTR-Basis im Feld Vermittlungseinschränkungen wegsortiert (gelöscht) werden. Im Feld Vermittlungseinschränkung generiert sich das Zeichen „-“.

9.1.4 Ansicht (Dach-)BTR-Jobprofile

Jobprofile dienen zur Beschreibung häufig vorkommender, wiederholter Aufträge (auch überregionaler Art) und als Übernahmehilfe zur weiteren detaillierten Definition von Aufträgen.

Die Daten zum Stellenauftrag sind im Jobprofil und ergänzend dazu in der VPR – (Vermittlung)-Vorlage zu erfassen.

Bei anonym aktivierten Jobprofilen ist zu beachten, dass standardmäßig die exakte Betriebsadresse in den ADG als Arbeitsort eingespielt wird. Um die Anonymität zu wahren, ist deshalb zu prüfen, ob auf einen größeren regionalen Wert umgestellt werden muss, z. B. Postleitzahl und Ort, Bezirk oder Bundesland.

Ein durch das SFU für das eAMS-Konto aktualisiertes und freigeschaltetes Jobprofil (Setzen der Markierung „für eAMS Freigeschalten“ in der BTR-Fachapplikation „Jobprofile“) bietet dem Unternehmen die Möglichkeit, den Auftrag als Stellenprofil zu aktivieren. Aus dem eAMS-Konto aktivierte Stellenprofile werden als eADG-Nachricht in das Cockpit der _des jeweiligen SFU-Berater_in übermittelt.

- BTR-Jobprofile sind in jedem Fall bei einem B1 Betriebsbesuch und anlassbezogen, z. B. bei der Entgegennahme einer freien Stelle, zu aktualisieren und nicht mehr benötigte Jobprofile allenfalls zu löschen.

Ein neues Jobprofil / eine Vorlage ist durch die BTR-Betreuung anzulegen, wenn es sich von einem bestehenden durch ein oder mehrere Kriterien unterscheidet, wie

- Berufsart oder Berufsartverknüpfung
- Schlüsselwort/-wörter
- Anforderungen und BIS-Kompetenzen
- Arbeitszeit, Entlohnung, Erreichbarkeit des Arbeitsortes

Überregionale Jobprofile / Vorlagen sind nur durch Dach BTR-Betreuer_innen anzulegen.

⇔ [9.1.5 VPR – \(Vermittlung\)-Vorlage](#)
⇔ [10.3 Erläuterungen zu Mindestentgeltangaben in 9.1.4 \(Dach-\)Ansicht BTR-Jobprofile](#)

9.1.5 VPR – (Vermittlung)-Vorlage

Die Stellenbeschreibung im Inserat, passende Kompetenzen, Arbeitszeit, Arbeitsort und für den Stellenauftrag relevante Informationen zur Unterkunft – besonders relevant für die überregionale Vermittlung – können in der Vorlage erfasst werden. Bei Dach-VPR-Vorlagen können Arbeitsort und Unterkunftsinformationen nicht angegeben werden.

Die Unternehmensdarstellung wird weiterhin im Jobprofil gepflegt.

Für die Erfassung gelten die Vorgaben analog zum VPR – Vermittlungsprofil (ADG).

⇔ [9.2.5 VPR – Vermittlungsprofil](#)

9.1.6 BTR-Aktualisierungsansicht

Über die BTR-Aktualisierungsansicht können zu den aktuellen Stellenaufträgen folgende Aktualisierungen vorgenommen werden:

Einzelne oder mehrfache Ergebnisbuchung(en)

- Vergabe von Neukontakten
- Festsetzen der Vermittlungshöchstzahl
- Vermittlungsmöglichkeit auf J oder N stellen
(Ausnahme Stellenaufträge im Status Entwurf)
- Erfassung von ‚A‘- oder ‚P‘-Texten

Die Bewerbungsrückmeldungen aus dem eAMS-Konto sind über diese Ansicht abzuarbeiten. Stellenaufträge werden in der BTR-Aktualisierungsansicht mit „EN“ und „FE“ gekennzeichnet.

9.1.7 Ansicht BTR-Kontakte

In der Ansicht BTR-Kontakte werden die für das Unternehmen zuständigen Kontaktpersonen unter Anführung von Titel, Geschlecht, Vorname, Zuname, Betriebszuständigkeit, Dienstleistungszuständigkeit, Telefonnummer und E-Mail-Adresse angeführt.

- Im Block Betriebszuständigkeit erfolgt – mittels vordefinierter Codierungen – die nähere Beschreibung der betriebsinternen Zuständigkeit der entsprechenden Kontaktperson. Je Kontaktperson können maximal fünf betriebsinterne Zuständigkeiten gespeichert werden.
- Im Block Dienstleistungszuständigkeit wird – mittels vordefinierter Codierungen – die Zuständigkeit der Kontaktperson in Bezug auf AMS-Dienstleistungen vermerkt. Je Kontaktperson können maximal fünf Dienstleistungszuständigkeiten gespeichert werden. Die in den Dienstleistungen definierte Zuständigkeit hat Auswirkungen auf das SFU-

Cockpit (Spalte Kon-Per). Hier generiert sich der Familienname der Kontaktperson, die als Ansprechperson des Betriebes für das im SFU-Cockpit aufgelistete Thema zuständig ist.

- Bei einem ADG-Neukontakt wird je nach Art der Beschäftigung ('LSA' oder 'STA') die BTR-Kontaktperson eingetragen, deren Dienstleistungszuständigkeit 'LSA', 'STA' oder 'ALL' ist.
- Bei einer BTR-Planung wird der Name der Kontaktperson des BTR eingetragen.
- Bei AMF-Eingliederungsbeihilfe oder AMF-Lehrstellenförderung wird die BTR-Kontaktperson eingetragen, deren Dienstleistungszuständigkeit 'AMF' oder 'ALL' ist.
- Bei ABV-Einbringungsfrist oder ABV-Nachreichungsfrist wird die BTR-Kontaktperson eingetragen, deren Dienstleistungszuständigkeit 'ABV' oder 'ALL' ist.
- Im Feld Newsletter Zustimmung wird mit den Einträgen „NL“ oder „N0“ dokumentiert, ob Unternehmen AMS Newsletter erhalten möchten oder dies ablehnen.
Die Anmeldung zum Newsletter auf Grundlage von „Dialog-Mail“ ist ausschließlich über die AMS-Website möglich und ist per generiertem E-Mail durch die_den zukünftige_n Empfänger_in des Newsletters rückzubestätigen (Double-Opt-In).
„Dialog-Mail“ stellt AMS/ÖFF regelmäßig Informationen über Neuanmeldungen, Abmeldungen und Änderungsmeldungen zur Verfügung. Geht aus den Aktivitäten über die AMS-Website und aus den Aktualisierungen im „Dialog-Mail-Tool“ hervor, dass es sich nicht um Einzelpersonen, sondern um Unternehmen handelt (durch z. B. eine BTR-Nummer oder der Name eines Unternehmens in Verbindung mit einer Postleitzahl), wird das SFU darüber informiert. Kann ein BTR identifiziert werden, ist dieser zu aktualisieren:
 - Ist die Person, die einen Newsletter bestellt, als Kontakt am BTR eingetragen, ist das Feld „Newsletter Zustimmung“ mit „NL“ zu versehen. Wird der Erhalt des AMS-Newsletters widerrufen, ist das Feld „Newsletter Zustimmung“ auf „N0“ zu setzen.
 - Ebenso sind Änderungen, wie z. B. neue E-Mailadresse, neue Kontaktperson in den BTR zu übernehmen.

⇔ [8.1.2 Kund innenakquisition – Neue Kund innen gewinnen, Ersten Kontakt aufnehmen](#)

- Die Einträge „NL“ oder „N0“ werden dadurch automatisch im BTR-Text unter Textart „X“ mit Betreff „Newsletter Zustimmung“ oder „Newsletter Abbestellung“ dokumentiert.

⇔ [9.1.3 Ansicht BTR-Texte](#)

Im Textfeld CRM-Information können noch zusätzliche Informationen zur Person gespeichert werden (z. B. Geburtstag etc.).

Besonderheit – Insolvenzverwaltung/Sanierungsverwaltung

Besteht ein laufendes Insolvenzverfahren, ist die Vermittlungseinschränkung mit der Insolvenzverwaltung abzuklären. Die Insolvenzverwaltung definiert, ob die Besetzung von freien Stellen trotz Insolvenz erlaubt ist oder nicht. Freie Stellen, die von der Insolvenzverwaltung in Auftrag gegeben werden, müssen entgegengenommen werden.

- Die_der Insolvenzverwalter_in muss am BTR in der Ansicht Kontakte mit Name, Kontaktdaten und Betriebszuständigkeit ‚MV‘ erfasst werden. Falls zum Zeitpunkt der Insolvenzeinspielung (durch den Batch-Job) dies nicht automatisch durchgeführt wurde,

ist dieser Eintrag manuell durch die BTR-1-Betreuung zu tätigen. Zudem sind die Kontaktdaten bei ‚MV‘ (Telefon, E-Mail-Adresse) zu ergänzen.

9.1.8 Ansicht CRM

Die CRM-Ansicht liefert einen Überblick über die wichtigsten Geschäftsdaten eines BTR oder Dach-BTR.

- Diese bestehen aus ADG-, AMF-, ABV-, eJob-Room- und HV-Informationen. Die Berechnung der Daten erfolgt im Datawarehouse (DWH). Sie werden monatlich, jeweils gegen Ende des Monats in die Ansicht CRM am Einzel-BTR und am Dach-BTR eingespielt.

9.1.9 BTR-Betreuungsverlauf

In der Ansicht BTR-Betreuungsverlauf sind alle mit dem Betrieb vereinbarten geplanten Termine festzuhalten.

- Alle im Betreuungsverlauf geplanten bzw. angezeigten Aktualisierungstermine werden auch im SFU-Cockpit der BTR-Betreuung 1 und 2 angezeigt. Vorteil: Möglichkeit zur Abarbeitung auch im Vertretungsfall.

Alle Kontakte mit dem Unternehmen sind idealerweise am gleichen Tag, spätestens jedoch am nächsten Arbeitstag zu dokumentieren.

- Geplante Aktualisierungstermine können über die Ansicht BTR-Betreuungsverlauf abgearbeitet werden (*Schaltfläche ‚Abschließen‘ bzw. ‚negativ Abschließen‘*) – dadurch generiert sich ein entsprechender Texteintrag (Ansicht BTR-Texte).

9.1.10 Ansicht eAMS

Auf der BTR-Basis und in der Ansicht eAMS ist ersichtlich, ob für dieses Unternehmen bereits ein eAMS-Konto angelegt wurde.

- Gibt es noch kein eAMS-Konto für das Unternehmen, werden auf der Ansicht eAMS nur die Daten des Betriebes angezeigt und das Gruppenfeld ‚Superuser‘ bleibt leer. Zudem ist das Feld Status eAMS-Konto mit dem Inhalt 'kein eAMS-Konto vorhanden' vorbelegt.

Über die Schaltfläche **„eAMS-Berechtigungsdaten einsehen“** erfolgt der Wechsel in die eAMS-Managementapplikation.

- Die Möglichkeit, in die Ansicht „BTR-DMS-Dokumente verwalten“ wechseln zu können, dient vorwiegend zur Ablage aller für die Identifikation bzw. Authentifizierung notwendiger Dokumente. Die Dokumente können auch über die Schaltfläche „eAkte“ aufgerufen werden.

Über den Menübefehl Geschäftsfunktionen|eAMS-Konto aktivieren wird das eAMS-Konto zu diesem Unternehmen angelegt.

9.1.11 Ansicht Frühwarnsystem

Die Ansicht Frühwarnsystem dient zur Dokumentation von Frühwarnsystemmeldungen § 45a AMFG. Die Dokumentation erfolgt über die Schaltfläche Neu.

9.1.12 Ansicht Förderung

Daten zur Förderung werden durch die Förderapplikation generiert und können hier angesehen werden.

9.1.13 Ansicht Bankverbindung

In dieser Ansicht werden die für das Unternehmen relevanten Bankverbindungen dokumentiert.

- Wird die Bankverbindung einem Förderungsfall zugeordnet (verbunden), so ändert sich der Status der Bankverbindung von ‚G‘ (gültige Bankverbindung, nicht genehmigt) auf ‚V‘ (Bankverbindung in Verwendung – mit einem Förderungsfall verbunden bzw. genehmigt).

9.1.14 Ansicht Dienstleistungen

Bei jedem Texteintrag ist zu dokumentieren, welche Dienstleistungen dem Unternehmen angeboten wurden. Durch Anklicken einer der Dienstleistungen auf der Dienstleistungsansicht des BTR kann das Angebot in den BTR-Text (z. B. in den Bericht über den Betriebsbesuch) übernommen werden.

- Durch Erfassen eines Textes mit dem Code „B1“, „B2“, „B3“, „T“, „K“ und „TB“ werden mittels der Schaltfläche ‚Dienstleistungen übernehmen‘ die angebotenen Dienstleistungen in den Text übernommen.
- Die Übernahme von Dienstleistungen wird auch in der Ansicht Dienstleistungen mitdokumentiert – in dieser Ansicht ist ersichtlich, welche Dienstleistung, wann und wem angeboten wurde. Zudem kann diesem Eintrag entnommen werden, ob das Anbieten der Dienstleistungen im Zuge eines Betriebsbesuches, einer telefonischen oder persönlichen Kontaktaufnahme oder durch eine Calling bzw. Mailingaktion erfolgte.
- Es erfolgt keine historische Aufzeichnung der angebotenen Dienstleistungen, d. h. es wird nur angezeigt, wann eine Dienstleistung dem Unternehmen zuletzt angeboten wurde.
- Angebotene bzw. nicht angebotene Dienstleistungen können auch über eine BTR-Feldersuche herausgefiltert werden – Felder: Dienstleistung/Neg./Datumsfeld (Von- und Bis-Feld).

9.1.15 Dokumentenablage in der eAkte

Abzulegende Dokumente im SFU sind in der eAkte zu speichern.

Das erfolgt über die Schaltfläche „eAkte“ am BTR und am Dach-BTR sowie aus den verschiedenen Ansichten im ADG über den Aufruf Abhängigkeiten/eAkte.

Ebenso können Dokumente über die Schaltfläche „DMS-Dokumente“ auf den Ansichten BTR-Basis, BTR-Kontakte, BTR-Jobprofile, Dach-BTR und Dach-BTR-Jobprofile aufgerufen, dort abgespeichert (hinzugefügt) oder gelöscht werden.

- Mit Suche nach der Hauptkategorie „Betriebsinformation“ und der Unterkategorie „Datenschutzerklärung/Newsletter-Zustimmung“ in der eAkte sind die persönlichen Zustimmungserklärung(en) der Kontaktperson(en) für den Erhalt von AMS-Newslettern zu finden.

9.1.16 AMS-BTR

Der AMS-BTR dient der Verwaltung von anonymen ADG-Datensätzen (z. B. für die Vorauswahl). Während ihrer Laufzeit hängen diese ADG-Datensätze nicht mehr auf ihrem Ursprungs-BTR, sondern auf dem AMS-BTR.

- Die Steuerung, ob eine freie Stelle ‚anonym‘ geschaltet werden soll, erfolgt bei der Aktivierung des Jobprofils (Aktivieren/Anonym aktivieren). Erst nach Abschluss der Betreuung (Ruhendstellung des ADG) bzw. durch explizite Aufhebung (ADG-Geschäftsfunktionen|ADG anonymisieren aufheben) wird der ADG-Datensatz wieder seinem Ursprungs-BTR zurückgegeben. Die statistische Zählung erfolgt auf dem Ursprungs-BTR.
- Im VPR wird der tatsächliche DG-Name angezeigt, wenn in das Feld „Anonyme Stellenausschreibung“ geklickt wird. Diese Funktion steht SFU-Berater_innen zur Verfügung.
- Für jede Geschäftsstelle ist ein eigener AMS-BTR im System vorhanden. Die AMS-BTR Datensätze werden zentral eingespielt und können nicht händisch angelegt oder geändert werden. Das Feld Herkunft auf der BTR-Basis weist den Feldinhalt „A“ auf.
- Auf einen AMS-BTR können nur ADG-Datensätze angehängt werden, alle anderen BTR-Funktionen sind nicht möglich. Im AMS-BTR sind nur die beiden Ansichten BTR-Basis und BTR-Aktualisierungsansicht freigeschaltet.

9.1.17 Verbindung mit dem eJob-Room (I-BTR)

Im Zuge der Registrierung eines Unternehmens-Accounts im eJob-Room (registrierter Teil) wird durch das SB-Helpcenter eine Suche nach einem möglichen BTR-Datensatz in der AMS-Applikation durchgeführt.

- Wird kein zutreffender Datensatz gefunden, wird vom System ein I-BTR angelegt und die Hinweismeldung „Neuer I-BTR“ in das SFU-Cockpit eingespielt. Die Einspielung von I-BTR erfolgt ausschließlich in das SFU-Cockpit des ersten APL in der Zone U.
Eine Ausnahme ist hier Wien. Die Einspielung der I-BTR erfolgt immer auf die definierte Kombination: GSxxx/APLUR1.
- I-BTR Datensätze müssen in die Betreuung (Betreuungszuordnung lt. RGS Gegebenheiten) übernommen werden. Dazu ist die Aktualisierung (aller Ansichten) des Datensatzes und die Ausstattung mit der KUR erforderlich.

9.1.18 Dach-BTR

Betriebe mit Filialstruktur, darunter können sich auch Franchise-Unternehmen, selbständige Kaufleute, Pächter etc. (Kennzeichen „Selbständige/r“) befinden, werden durch einen Dach-BTR zusammengefasst.

- Der Dach-BTR ist ein EDV-technisches Konstrukt, das ein Unternehmen mit mehreren Standorten abbildet, indem diese BTR-Standorte mit dem Dach-BTR verbunden sind (unter dem Dach-BTR hängen). Am Dach-BTR werden wichtige, übergreifende Informationen wie Dach-BTR Jobprofile und überregionale Vereinbarungen (ÜRV) festgehalten.
- Der Dach-BTR bietet den definierten Betreuer_innen einen besseren Überblick über die Gesamtheit eines Unternehmens, ermöglicht einheitliche ADG-Datensätze durch die

Vorgabe von Dach-BTR Jobprofilen, erleichtert die überregionale Zusammenarbeit und ermöglicht eine einfache Messung des Geschäftserfolges durch die Zusammenfassung der CRM-Daten aus den einzelnen BTR-Datensätzen. Zudem bietet der Dach-BTR dem Unternehmen die Möglichkeit, alle zugehörigen Standorte im eAMS-Konto abgebildet zu haben (Vorteil für differenzierte Berechtigungsvergabe).

Regionale Abstufungen von Dach-BTR

Regionale Dächer

Unternehmen, die in einem Bundesland mindestens zwei Standorte haben, werden von der RGS betreut, in deren Bereich die Zentrale des Unternehmens liegt, außer die jeweilige LGS regelt die Betreuung anderweitig.

Überregionale Dächer ohne KAM-Betreuung

In einem überregionalen Dach-BTR werden Unternehmen, die in mindestens zwei Bundesländern Standorte besitzen, zusammengefasst. Diese werden von der jeweiligen LO, in dem die Zentrale des Unternehmens liegt, betreut. Die Regelung einer davon abweichenden Betreuung obliegt der LGS.

KAM-betreute Dächer

Bei diesen Dächern handelt es sich ausschließlich um überregional strukturierte Unternehmenskund_innen, die das Angebot zur Betreuung durch das KAM annehmen.

KAM-Dächer werden in der Regel vom KAM jenes Bundeslandes betreut, in welchem sich die Zentrale des Unternehmens (des Key Accounts) befindet. Eine Ausnahme stellt hier das Burgenland dar (keine KAM-betreuten Dächer). Abweichende Regelungen werden von der jeweiligen Landesorganisation in Absprache mit der Bundesorganisation getroffen.

Neuzugang Dach-BTR

Dach-BTR sind durch die Berechtigten (mit PÜF Rolle BTRKEYU) der jeweiligen LO anzulegen. Dabei ist eine Kennzeichnung der Dach-BTR-Basis mit dem jeweiligen Länderkürzel 1-9 im Feld „Zuordnung“ vorzunehmen. Vorhandene Filialen sind danach mit dem Dach-BTR zu verbinden, ebenso sind die für die Zusammenarbeit mit dem AMS erforderlichen Filialen neu anzulegen (BTR-Neuanlage).

⇒ [9.1.5 VPR – \(Vermittlung\)-Vorlage](#)

Voraussetzungen für den Dach-BTR Neuzugang

- Benutzer_innen müssen über die entsprechende PÜF Rolle verfügen
- Ausgangs-BTR (jener BTR, mit dem der Dach-BTR erzeugt wird – in der Regel die Zentrale eines Unternehmens, denn die Adressdaten werden vom Ausgangs-BTR auf den Dach-BTR übernommen) muss aktuell sein und als Zentrale auf der BTR-Basis gekennzeichnet sein
- Ausgangs-BTR darf nicht bereits mit einem Dach-BTR verbunden sein
- Ausgangs-BTR darf kein eAMS-Konto aufweisen

Vor dem Anlegen eines Daches ohne „Selbständigen“-Kennzeichen ist der BTR, der als Zentrale gekennzeichnet wird, im Unternehmensregister zu prüfen und mit der KUR auszustatten. Damit wird sichergestellt, dass danach mit dem Dach verbundene Filial-BTR automatisch mit den identen Rechtsdaten inklusive KUR, Stammzahl und EU-NACE versorgt werden.

- Ist das Dach als „Selbständigen“-Dach gekennzeichnet, sind selbständige Standorte unter diesem Dach mit der jeweils eigenen KUR auszustatten.
- Mit dem Menübefehl Geschäftsfunktionen | Dach-BTR anlegen kann auf einem als Zentrale gekennzeichneten BTR der Neuzugang angestoßen werden.

Die Abbildung von Selbständigen (z. B. Franchisenehmer_innen, Selbständige Kaufleute, Pächter_innen) unter einem Dach-BTR wird durch das Anlegen eines Selbständigen Daches ermöglicht.

- Da solche Konstellationen zumeist Unternehmen betreffen, die für die KAM-Betreuung in Betracht kommen, sind die Details dazu in der BRL "KEY Account Management (KAM) im AMS" beschrieben.
- Unternehmensstrukturen, die aus steuerrechtlichen, vertriebstechnischen oder ähnlichen Gründen als Einheit auftreten (z. B. Holdings, Einkaufsgenossenschaften) sind nicht als Dach-BTR abzubilden.

Standorte

Bei Dächern ist für jeden Standort (Filiale, Niederlassung, Betriebsstätte, Geschäftsstelle etc.) des Unternehmens, der für die Zusammenarbeit mit dem AMS erforderlich ist, ein BTR anzulegen.

- Bei noch nicht angelegten, neuen Standorten hat die BTR-Neuanlage durch die Dach-Betreuung in Abstimmung zwischen Dach-Betreuung und regionalem SFU zu erfolgen.
- Für das Anlegen von Standorten muss nicht überprüft werden, ob ein vom Unternehmen angegebener Standort in Österreich auch tatsächlich in einem öffentlichen Register (z. B. Firmenbuch, UR, GISA) ausgewiesen ist, es gilt somit der Vertrauensgrundsatz. Bei privaten Arbeitsmarktdienstleister_innen (Arbeitskräftevermittler_innen und Arbeitskräfteüberlasser_innen) ist die Richtigkeit der Gewerbeberechtigung zu überprüfen, z. B. ob die Berechtigung zur Überlassung von Arbeitskräften in Österreich vorliegt.

BTR zu Dach-BTR verbinden

Jede zugehörige Filiale wird über die Geschäftsfunktionen | Mit Dach-BTR verbinden mit dem Dach-BTR verbunden. Vor dem Verbinden eines BTR mit dem Dach-BTR ist zu prüfen, ob es sich beim BTR-Datensatz tatsächlich um einen Standort des Unternehmens handelt, wie dies durch den Dach-BTR abgebildet wird.

- Die Herstellung der Verbindung ist nur in der Dach-BTR Vollanzeige möglich und wird mit dem Menübefehl Geschäftsfunktionen | Dach-BTR verbinden Fortsetzung abgeschlossen.
- Das Verbinden bedarf der vorherigen Abstimmung mit der zuständigen Dach-BTR-Betreuung.

Voraussetzungen für die Verbindung eines BTR mit einem Dach-BTR

- Benutzer_innen müssen die PÜF Rolle BTRKEYU zugeordnet haben
- BTR-Datensatz muss aktuell sein
- BTR-Datensatz darf nicht mit einem anderen Dach-BTR verbunden sein

- BTR darf nur dann ein eAMS-Konto aufweisen, wenn der Dach-BTR bereits ebenfalls ein aktiviertes eAMS-Konto hat (in diesem Fall ist die PÜF Rolle EAMUMD zusätzlich erforderlich)

Durchschreiben von Feldinhalten vom Dach-BTR auf verbundene BTR-Datensätze

Über den Menübefehl Geschäftsfunktionen | Dach-BTR Inhalte durchschreiben Filter können die Feldinhalte Unternehmensname, Adresszusatz, die regionale bzw. überregionale Betreuung, Lehr-BTR („A“, „L“ und „N“) sowie die www-Adresse auf die verbundenen Einzel-BTR-Datensätze durchschreiben. Die Feldinhalte Rechtsname, Rechtsname-Adresse und EU-NACE sind bei Vorhandensein der KUR nicht mehr manuell änderbar.

Zur Richtigstellung der Wirtschaftsklasse bei unselbstständigen Standorten, ist die EU-NACE-Codierung über den Menübefehl „EU-NACE überschreiben“ in den „Geschäftsfunktionen“ zu ändern und wird in Folge in roter Schrift korrekt angezeigt.

Die BTR-Datensätze, auf denen die Feldinhalte des Dach-BTR-Datensatzes durchgeschrieben werden sollen, müssen in der Kurzanzeige ausgewählt werden. Mit dem Menübefehl Geschäftsfunktionen | Sammel Durchschreiben Fortsetzung gelangt man in eine Zwischenmaske, in der die Inhalte für die Durchschrift auszuwählen sind. Alle ausgewählten Inhalte werden nach Bestätigen der Schaltfläche OK in die ausgewählten BTR-Datensätze übernommen.

Ist das Kennzeichen "Selbständige/r" am Dach-BTR gesetzt, so sind über den Filter die Selbständigen auszuschließen (Geschäftsfunktionen | Dach-BTR Inhalte durchschreiben, Filter; Feld "Selbständige/r" = N).

Über den Menübefehl Geschäftsfunktionen | Dach-BTR Inhalte durchschreiben alle werden die ausgewählten Inhalte nach Bestätigen der Schaltfläche OK auf alle (aktuellen) verbundenen BTR-Datensätze übernommen. Die Eintragung erfolgt über Nacht (Batchverarbeitung).

Dach-BTR-Änderungslogbuch

Das Dach-BTR-Änderungslogbuch wird in den Ansichten BTR-Basis, ÜRV, Jobprofile oder CRM über den Menübefehl Ansicht | Änderungslogbuch aufgerufen.

Im Änderungslogbuch werden folgende Änderungen mitprotokolliert

- Anlegen des Dach-BTR
- Zu- oder Abhängen von BTR-Datensätzen
- Änderungen am Dach-BTR
- Durchschreiben von Feldinhalten
- Sammel-Abhängen
- Ruhendstellung des Dach-BTR

Verbundene(n) BTR vom Dach-BTR lösen

Mit einem Dach-BTR verbundene BTR dürfen nur von der jeweiligen Dach-BTR Betreuung ,0' oder von Mitarbeiter_innen, die von den LGS damit betraut wurden, gelöst werden.

- Das Lösen ist eine Ausnahme und für irrtümlich zugeordnete BTR zu verwenden oder dann, wenn der (oder mehrere) abzuhängende BTR als Standort(e) weiter benötigt werden.
- Zu archivierende BTR – wenn es sich z. B. um aufgelassene Standorte handelt – sind grundsätzlich am Dach-BTR zu belassen (Abhängigkeiten eAMS-Konto, KUR, CRM-Daten).

Einzeln lösen

Bei dem BTR-Datensatz, der abgehängt werden soll, kann über die Vollanzeige mit dem Menübefehl Geschäftsfunktionen | Von Dach-BTR lösen die Verbindung getrennt werden.

Ist der BTR-Teil einer Selbständigen Gruppe, die das Service ‚HR-API‘-Schnittstelle nutzt, kann der zu lösende BTR nur archiviert werden. Ggf. via Schnittstelle gemeldete freie Stellen sind vor Archivierung abzuschließen.

Dach Jobprofil anlegen

Dach Jobprofile dürfen nur von der Dach-BTR-Betreuung angelegt werden.

Das Anlegen eines Dach Jobprofils erfolgt über die Schaltfläche Neu in der Jobprofil Kurzanzeige. Dach Jobprofile sind von den Feldinhalten her ident mit BTR-Jobprofilen, zusätzlich muss jedoch bei einem Dach Jobprofil noch die regionale Gültigkeit erfasst werden. Aus den Details der ÜRV sowie der Servicevereinbarung mit dem Unternehmen muss hervorgehen, welche Jobprofile zu verwenden sind, ob die Dach-Jobprofile bindend sind oder als Rahmen-Jobprofile dienen.

Gleichzeitig mit der Anlage des Dach-BTR-Jobprofils wird eine Vorlage in der Anwendung „Vermittlung“ generiert, die über den Button VPR aufgerufen und adaptiert werden kann.

⇔ [9.1.5 VPR – \(Vermittlung\)-Vorlage](#)

- Dach-BTR-Jobprofile sind regelmäßig (mindestens einmal jährlich) zu aktualisieren und nicht mehr benötigte Jobprofile wieder zu löschen. Regionale Jobprofile sind nur dann zu verwenden, wenn diese Vorgangsweise mit dem Unternehmen vereinbart wurde (ÜRV, Servicevereinbarung). Dubletten von (Dach-) Jobprofilen sind zu vermeiden.

Am Dach-Jobprofil sind beim Neuzugang und beim Ändern die Mindestentgeltangaben nicht verpflichtend einzugeben. Sind allerdings Mindestentgeltangaben für mindestens einen regionalen Gültigkeitsbereich eingetragen, müssen für weitere Gültigkeitsbereiche dieses Dach-Jobprofils ebenfalls die Mindestentgeltangaben eingetragen werden.

⇔ [10.4 Erläuterungen zu Mindestentgeltangaben in 9.1.18 Dach-BTR](#)

Überregionale Vereinbarung (ÜRV)

Überregionale Vereinbarungen (bei überregionalen Dach-BTR-Datensätzen) dürfen nur von SFU Key Account Manager_innen oder von Mitarbeiter_innen, die von der LGS mit der Betreuung überregionaler Unternehmen betraut wurden, angelegt werden.

- Überregionale Dach-BTR-Betreuer_innen dürfen österreichweit ÜRV anlegen.
- Regionale Dach-BTR-Betreuer_innen dürfen ÜRV nur für ihre jeweilige Region erfassen.
- ÜRV auf nicht KAM-betreuten, überregionalen Dächern sind nach der Erfassung ruhend zu stellen, da sonst das Dach als KAM-betreut im DWH gezählt wird.

Eine ÜRV ist in der ÜRV Kurzanzeige mit der Schaltfläche Neu anzulegen. Für die Erstellung der ÜRV ist die Ausfüllhilfe im Dach-BTR zu verwenden. Als Betreff für die ÜRV ist einzutragen „Anleitung RGS/SFU“ ggf. mit einem Zusatz (z. B. „Förderungen“). Bei der Kontaktperson ist auch die Funktion im jeweiligen Unternehmen anzuführen. Um die Übersichtlichkeit zu erhalten, sind im Bereich „SONSTIGES“ nur Anmerkungen zu schreiben, die in anderen Bereichen der ÜRV nicht unterzubringen sind. Inhalte, die sich in anderen (Dach-)BTR-Teilen finden (z. B. Unternehmensdarstellung, überregional gültige Jobprofile, Unternehmensstandorte), gelten als Bestandteil der ÜRV und sind nicht explizit in diese einzutragen. Die Gültigkeit der ÜRV für die

jeweiligen Bundesländer ist analog der Vereinbarung mit dem Unternehmen über die entsprechenden Checkboxen zu setzen.

Nach Bestätigung der Neuanlage mit OK oder nach Änderung einer bestehenden ÜRV wird diese am Dach-BTR gespeichert. In den entsprechenden SFU-Cockpits generiert sich, abhängig von der Gültigkeit der ÜRV, eine Meldung „ÜRV wurde geändert“, wenn die Meldung der Änderung ans SFU ausgewählt wurde (Ausnahme: bei ÜRV-Neuanlage wird automatisch die SFU-Cockpitmeldung generiert).

ÜRV-Ausfüllhilfe in der Applikation

Überregionale Vereinbarungen können am BTR-Datensatz mit dem Menübefehl Abhängigkeiten | ÜRV eingesehen werden.

Sollte die bisher gültige ÜRV von einer neuen Vereinbarung der Zusammenarbeit abgelöst werden, ist die bisher gültige ÜRV über den Menübefehl Geschäftsfunktionen | ÜRV ruhend stellen am Dach-BTR ruhendzustellen und eine neue ÜRV einzutragen. Über die Ruhendstellung und den Neueintrag wird mittels SFU-Cockpit-Meldung informiert.

Die regionale Dach-BTR-Betreuung kann nur selbst erfasste ÜRV ruhend stellen, die überregionale Dach-BTR-Betreuung hingegen kann alle ÜRV ruhend stellen. Wird bei einem Dach-BTR die letzte ÜRV ruhendgestellt, so wird das entsprechende Feld auf dem Filial-BTR (Basis) automatisch dahingehend aktualisiert.

Dach-BTR ruhend stellen

Das Ruhendstellen eines Daches darf nur vorgenommen werden, wenn das Unternehmen in dieser Form nicht mehr besteht und die BTR, die mit dem Dach-BTR verbunden sind, nicht mehr benötigt werden (z. B. Schließung des Unternehmens, Information mittels KUR-Ende-Datum, Insolvenzdatei). Sollte dies nicht möglich sein (offene bzw. noch nicht abgeschlossene Geschäftsfälle), so sind entsprechende Vorkehrungen zu treffen (Wiedervorlage nach Abschluss der Geschäftsfälle).

Mittels Menübefehl Geschäftsfunktionen | Dach-BTR ruhend stellen auf der Dach-Basis wird ein Dach-BTR von der überregionalen Dach-BTR-Betreuung ruhend gestellt.

Es generiert sich bei Verwendung dieser Funktion eine Hinweismeldung, dass die verbundenen BTR-Datensätze archiviert werden. Falls einzelne Filial-BTR weiterhin benötigt werden, müssen diese vor diesem Schritt abgehängt werden.

Das Ruhendstellen eines Dach-BTR ist nur möglich, wenn es keine Verbindung zu einem aktiven eAMS-Konto gibt. Alle Filialen, die zu diesem Zeitpunkt mit dem Dach verbunden sind, werden automatisch archiviert, verbleiben am ruhend gestellten Dach und behalten die KUR.

9.1.19 SFU-Cockpit

Das SFU-Cockpit gibt eine Übersicht über die anfallenden Tätigkeiten für die SFU-Berater_innen.

- Die SFU-Mitarbeiter_innen einschließlich ihrer Vertreter_innen sowie die SFU Führungskräfte müssen das SFU-Cockpit zumindest einmal pro Arbeitstag einsehen und abarbeiten (z. B. Termine zur Betreuung von Kund_innen und freien Stellen aus der

Fachapplikation, Informationen zu Insolvenz, Aktivitäten von Unternehmen aus dem eAMS-Konto und eJob-Room etc.).

- Im SFU-Cockpit werden unter Handlungsbedarf die Stellen mit Status „Entwurf“ separat angezeigt. Diese sind abzuarbeiten.
- Bei der täglichen Abarbeitung des SFU-Cockpits ist besonderes Augenmerk auf die neu angelegten I-BTR zu legen. Diese müssen unverzüglich von den zuständigen SFU-Betreuer_innen übernommen und über die Online-Abfrage zum Unternehmensregister bezüglich Stammzahl, KUR und den Rechtsdaten geprüft werden.
- Die über die ‚HR-API‘-Schnittstelle übermittelten und zur Prüfung gekennzeichneten Stellen sind rasch zu prüfen und je nach Prüfergebnis in die Vermittlung zu übernehmen oder eine Korrektur des Inserates zu veranlassen.

9.2 ADG (Auftrag Dienstgeber) und Vermittlungsprofil (VPR)

Die Erfassung von Stellenaufträgen/Lehrstellenaufträgen ist im ADG und im Vermittlungsprofil vorzunehmen, das direkt aus dem ADG über den Button VPR aufzurufen ist. Die Bearbeitung der Bereiche Inserat, Kompetenzen/Interessensgebiete und Voraussetzungen, Beschäftigungsdetails, Arbeitszeit und Arbeitsort (inkl. Informationen zur Unterkunft) ist im Vermittlungsprofil vorzunehmen. Diese Daten, ausgenommen die Kompetenzen/Interessensgebiete und Voraussetzungen, werden im ADG zur Ansicht dargestellt.

Bei Aktivierung eines Jobprofils werden alle Daten aus dem Jobprofil und der Vorlage in den ADG und in das Vermittlungsprofil übernommen.

Status des ADG und des Vermittlungsprofils

Die Bearbeitung in zwei Anwendungen macht eine stufenweise Erfassung eines Auftrages erforderlich. In der ersten Stufe sind die Daten des ADG (BER bis INS) mit „OK“ zu speichern. Damit wird eine ADG-Nummer vergeben und der ADG im Status „Entwurf“ gespeichert. In diesem Status ist weder eine Veröffentlichung noch eine Vermittlung möglich.

In einem zweiten Schritt sind im Vermittlungsprofil die Daten des Inserats, der Kompetenzen/Interessensgebiete und Voraussetzungen, der Beschäftigungsdetails, der Arbeitszeit, und des Arbeitsorts (inkl. Informationen zur Unterkunft) zur Stelle/Lehrstelle zu ergänzen. Nach der Vervollständigung ist das Vermittlungsprofil fertigzustellen, das Erstmatching und die Veröffentlichung durchzuführen.

Weitere Status sind „Ruhend“ und „Storniert“. ADG mit diesen Status sind in der Leseansicht aufrufbar. Die Merkliste im Vermittlungsprofil ist nicht mehr einsehbar.

Mit der ADG-Felder-Suche können ADG nach dem Status „ENTWURF“ und „FERTIG“ gesucht werden.

9.2.1 Ansicht BER – (Lehr-) Beruf, Ausbildung, Mindestentgelt

In der Ansicht BER sind Angaben zu Beruf, Qualifikation, und Entlohnung zur freien (Lehr-)Stelle festzuhalten. Weiters werden hier die Vermittlungsmöglichkeit sowie die Anzahl der Bewerbungsvorschläge gesteuert.

Die Eintragungen der Beschäftigungsdetails zur (Lehr-)Stelle, der Arbeitszeit und zum Arbeitsort (inkl. Informationen zur Unterkunft) sind im Vermittlungsprofil vorzunehmen und werden im ADG dargestellt.

⇒ [9.2.5.3 Arbeitsort und Informationen zur Unterkunft](#)

⇒ [9.2.5.5 Arbeitszeit](#)

⇒ [9.2.5.6 Angaben zur Beschäftigung bei Stellenaufträgen](#)

⇒ [9.2.5.7 Angaben zum Lehrverhältnis](#)

⇒ [9.2.5.5 Arbeitszeit](#)

In der Gruppe Beruf mit Feld Berufsbezeichnung, Bez1, Bez2 und Feld Berufsart, Art 1, Art 2 ist der „6-Steller“ einzutragen. Auf Wunsch des Unternehmens und um eine freie Stelle genauer zu charakterisieren, können auch zwei Berufsarten angegeben werden, die mit einer „und-“ sowie „oder-“ Verknüpfung zu verbinden sind.

- Auf Kund_innenwunsch kann eine freie Berufsbezeichnung in der Ansicht INS gewählt werden, die in das Vermittlungsprofil als Jobtitel übernommen wird. Da das Feld frei textierbar ist und keiner technischen Prüfung unterliegt, muss auf eine geschlechtsneutrale Berufsbezeichnung und gegebenenfalls Aktualisierung dieser bei Änderung der Ein- und Mehrzahl geachtet werden.
- Wenn die Suche im BIS erfolglos ist und es sinnvoll erscheint, für eine Berufsart, die bisher in der EDV noch nicht als „6-Steller“ vorliegt, einen solchen zu erstellen, sind diese Anforderungen durch die LGS zu sammeln und an die Abteilung ABI der BGS des AMS Österreich zu übermitteln.

Die 6-Steller 399914 Betriebsinterne Ausbildung, 399915 Arbeitsplatznahe Berufsausbildung (ADG) und 399922 Arbeitsplatznahe Berufsausbildung (Lehrstelle) sind im Feld Bez2 gemeinsam mit einer Berufs- bzw. Lehrberufsbezeichnung im Feld Bez1 einzutragen.

Sie sind für Suchaufträge zu verwenden, bei denen

- eine betriebsinterne Ausbildung im Rahmen eines Dienstverhältnisses Voraussetzung für die Berufsausübung ist (399914), z. B. bei Justiz, Exekutive, Transport ...
- eine arbeitsplatznahe Berufsausbildung zu einem Berufsabschluss führt (399915, 399922), wie zum Beispiel im Rahmen einer arbeitsplatznahen Qualifizierung oder Implacementstiftung.

Sie sind nicht anzuwenden bei Anlernberufen, Hilfsberufen, Volontariatsstellen, Feriapraktika oder Berufspraktika.

Im Inserat ist eine freie Berufsbezeichnung zu verwenden, die sowohl Beruf als auch die Option einer Berufsausbildung enthält.

⇒ [9.2.2 Ansicht SWS – Schlüsselwörter, Deskriptoren, Anmerkungen](#)

In der Gruppe Alter/Geschlecht sind im Feld Alter prinzipiell keine Eintragungen vorzunehmen, im Feld Geschlecht wird standardmäßig ein „E“ (für egal) gesetzt.

- Eine Ausnahme ist nur möglich, wenn etwa das Alter für den Zugang zu Beschäftigung und Bildung bei Jugendlichen und Älteren auf Grund der gesetzlichen Bestimmungen

Voraussetzung ist. Ein bestimmtes Geschlecht darf nur dann eingetragen werden, wenn es eine begründete, unverzichtbare Voraussetzung für die Ausübung der vorgesehenen Tätigkeit ist.

⇔ [6.5.2.1 Gleichbehandlung bei der Personalvermittlung](#)

- Die Ausnahmen müssen im ADG in der Ansicht TXT mit der Textart „V“ begründet bzw. dokumentiert werden, wie z. B. ‚positive Maßnahmen‘ nach dem GIBG (Vermittlung von älteren Arbeitskräften etc.). Nicht begründet werden muss das Alter bei Lehrstellen. Werden Alters- oder Geschlechtsangaben im ADG gemacht, weist in der Vollanzeige ein Pop-Up auf die **„Begründung für die Ausnahme in der Feldgruppe Alter/Geschlecht bitte im Text vermerken“** hin.

In der Gruppe Ausbildung/Praxis, Feld Ausb. 1 bis 3, Feld Prax. 1 bis 3, Feld Verk. und Feld Text ist Folgendes einzutragen:

- Im Feld Ausb. 1 ist die primär vom Unternehmen geforderte Ausbildung einzutragen. Eine zur Ausb. 1 vorhandene Praxis ist in Feld Prax. 1 einzutragen. In den Feldern Ausb. 2 und Ausb. 3 sind alternative Ausbildungserfordernisse einzutragen. Im Text sind Ausbildung und Praxis zu erläutern, wenn diese nicht selbsterklärend sind. Die in den betreffenden Feldern eingetragenen Informationen müssen sich jedenfalls im Inserat wiederfinden und umgekehrt. Weitere Ausbildungen und dazu vorhandene Praxis sind in den übrigen Feldern einzutragen.

In der Gruppe Vermittlung, Feld Höchstzahl ist die mit der _dem Dienstgeber_in vereinbarte gewünschte Zahl an Vorstellungen einzutragen. Bei Aufträgen ohne Personalvorauswahl oder (Online-) Jobbörsen ist die vom Unternehmen maximal gewünschte Zahl der vorzuschlagenden Bewerber_innen einzugeben.

- Wenn die Höchstzahl an Zubuchungen erreicht ist, wird automatisch die Zubuchungsmöglichkeit unterbunden, d. h. der ADG wird automatisch auf „Vermittlung möglich Nein“ gesetzt. Eine Umstellung auf Vermittlung möglich „Ja“ ist nur im Zuge der Erhöhung der Höchstzahl möglich.

Im Feld Vermittlung möglich kann gesteuert werden, ob der ADG zur Vermittlung freigegeben ist. Bei „Vermittlung möglich = J“ können alle Berater_innen zu diesem ADG zubuchen, bei „Vermittlung möglich = N“ können keine Zubuchungen zu diesem ADG gemacht werden.

- Das „N“ kann aber auch explizit gesetzt werden, wenn das Unternehmen keine weiteren Bewerbungen wünscht bzw. Abklärungen im Gange sind.

In der Gruppe Mindestentgeltangaben sind bei allen kennzeichnungspflichtigen Stellen die Mindestentgeltangaben lt. Kollektivvertrag (Feld Entgelt auf Vollzeitbasis) anzugeben. Sinngemäß gilt auch für Unternehmen, für die keine lohngestaltende Vorschrift anwendbar ist, die Verpflichtung zur Angabe von Mindestentgelten als Mindestgrundlage für die Vertragsverhandlung. Ausnahmen finden sich in den Erläuterungen.

⇔ [10.5 Kennzeichnungspflicht \(Mindestentgeltangaben\) im Überblick, Ausnahmen und gesetzliche Grundlagen](#)

Gibt es seitens des Unternehmens eine Bereitschaft zu Überzahlung, so muss die entsprechende Checkbox (Bereitschaft zur Überzahlung) aktiviert werden. Zudem können im Feld Entgelt inkl.

Überzahlung die Lohnangaben inklusive der Überzahlung eingetragen werden. Der Wert des Feldes „Überzahlung“ ist in diesem Fall unerheblich. Liegt keine Kennzeichnungspflicht vor, ist dies durch den Wert „N“ im Feld „kennzeichnungspflichtig“ zu dokumentieren.

- Bei einem ADG, der zwei Berufsbezeichnungen (mit – und/oder – Verknüpfung) enthält, ist das Mindestentgelt für die „Berufsbezeichnung 1“ oder bei Verwendung einer „freien Berufsbezeichnung“ für diese anzugeben, da bei der Veröffentlichung im eJob-Room sowie in „alle jobs“ nur die erste (oder die stattdessen verwendete freie) Berufsbezeichnung aufscheint.
- Erlaubt die freie Stelle zwei unterschiedliche Qualifikationen, die über die Berufsbezeichnung definiert werden, so ist die Berufsbezeichnung mit der niedrigeren Qualifikation als „Berufsbezeichnung 1“ zu verwenden, um keine widersprüchlichen Mindestentgeltangaben im Inserat zu verursachen. Darüber ist das Unternehmen zu informieren.

Zusätzliche Angaben des Unternehmens zum Entgelt, die über die gesetzlich vorgeschriebenen Mindestentgeltangaben hinausgehen (z. B. Provisions-, Umsatzbeteiligungen, Prämiensystem, Sachleistungen, etc.) sind weiterhin im Inserat unter den Leistungen des Unternehmens (WIR BIETEN) zu erfassen, wobei sich die Angaben ergänzen müssen, sprich keine Widersprüche zu den Mindestentgeltangaben entstehen dürfen und reine Wiederholungen zu vermeiden sind.

⇔ [10.2 Erläuterungen zu Mindestentgeltangaben in 9.2.1 Ansicht BER und 9.2.4 Ansicht INS](#)

Das Feld Ersatzauftrag gibt an, ob es sich um einen ADG im Rahmen eines Ersatzkraftverfahrens (EKV) handelt.

- Rechtliche Grundlage des EKV sind die Regelungen des AuslBG (§§ 4 Abs. 1 und § 4b): Die Lage und Entwicklung auf dem Arbeitsmarkt lässt die Erteilung einer Beschäftigungsbewilligung zu, wenn kein_e Inländer_in oder verfügbare_r Ausländer_in vermittelt werden kann, die_der bereit und fähig ist, die Beschäftigung zu den gesetzlich zulässigen Bedingungen auszuüben. Der Prüfung ist das im Antrag angegebene Anforderungsprofil zu Grunde zu legen.

Hinweis: Mit Ausnahme der Felder ‚Höchstzahl‘, ‚Vermittlung möglich‘ und ‚Ersatzauftrag‘ sind die Felder in der Ansicht BER nicht änderbar, wenn die freie Stelle vom Unternehmen über die ‚HR-API-Schnittstelle‘ übermittelt wurde (Eingangsart „HRA“).

9.2.2 Ansicht SWS Schlüsselwörter, Deskriptoren, Anmerkungen

Mit den Schlüsselwörtern sind die Anforderungen des Arbeitsplatzes, die Arbeitsbedingungen, die Aufstiegsmöglichkeiten sowie die benötigten Qualifikationen näher zu beschreiben. Sie erleichtern die Suche nach Arbeitskräften.

- Anforderungen, die im Inserat enthalten sind, müssen sich in der Ansicht SWS wiederfinden bzw. in Schlüsselwörter übersetzt werden.

Jeder Beruf (6-Steller) wird durch eine Anzahl gesetzter Schlüsselwörter beschrieben. Um den Beruf genauer zu beschreiben, ist die Eingabe von freien Schlüsselwörtern möglich und erwünscht.

- Bei den freien Schlüsselwörtern wird zwischen Muss- und Soll-Schlüsselwörtern unterschieden. Muss-Schlüsselwörter sind unabdingbare Voraussetzungen für den Beruf. Soll-Schlüsselwörter sind zusätzliche Kriterien.

- Wird bei einer Stelle ein privater PKW gefordert, ist das MUSS-Schlüsselwort „PRIVATPKW“ zu erfassen. Der private PKW wird in die Anwendung „Vermittlung“ übernommen und als Filter gesetzt.

Zum MUSS-Schlüsselwort ZZAUSBILDUNGSBEREIT, das vom System in Verbindung mit den 6-Stellern 399914 Betriebsinterne Ausbildung, 399915 Arbeitsplatznahe Berufsausbildung (ADG) und 3999Z2 (Lehrstelle) gesetzt wird, stehen als Unterkategorien Branchenschlüsselwörter zur Verfügung. Sie sind zusätzlich zu verwenden, um den Berufsbereich zu definieren.

- ZZBAU, ZZBÜRO, ZZCHEMIE, ZZELEKTRO, ZZHANDEL, ZZIT, ZZLANDWIRTSCHAFT, ZZMETALL, ZZPÄDAGOGIK, ZZPFLEGE, ZZRECHT, ZZSICHERHEIT, ZZTOURISMUS, ZZTRANSPORT, ZZUMWELT.

⇔ [9.2.1 Ansicht BER – \(Lehr-\) Beruf, Ausbildung, Mindestentgelt](#)

Im Feld Anforderung an Person/Arbeitsplatz und Aufstieg kann die genauere Beschreibung des Arbeitsplatzes und/oder der speziellen Anforderungen an die Person erfolgen. Einige Beispiele hierfür sind: „Sichtküche, Detailbeschreibungen zum Arbeitsplatz, etwaige Aufstiegsmöglichkeiten etc.“.

Im Feld „Vermerke Intern und/oder [[Kundeneintrag über eAMS]]“ können interne Vermerke festgehalten werden.

- Wird die freie Stelle über das eAMS-Konto gemeldet und mit Anmerkungen zur Stellenschaltung versehen (Feld Anmerkung bei der Aktivierung der Stelle im eAMS-Konto), so werden die Inhalte des Feldes ‚Anmerkung‘ aus dem Stellenprofil im eAMS-Konto in das Feld ‚Vermerke‘ Intern und/oder [[Kundeneintrag über eAMS]] eingespielt.
- Wichtige Informationen für die Stellenvermittlung sind nur in diesem Feld einzutragen. Zumindest ist ein Hinweis auf Texteintrag oder Beachtung des Inserates zu setzen.

Deskriptoren

Aufträge in Verbindung mit Implacement bzw. arbeitsplatznaher Qualifizierung (AQUA): Im ADG-Datensatz ist im Feld Deskriptor der Deskriptor ‚IMP‘ bzw. ‚AQUA‘ zu setzen.

Aufträge in Verbindung mit Online-Jobbörsen: Im ADG-Datensatz ist im Feld Deskriptor der Deskriptor OnlineJB zu setzen.

Hinweis: Mit Ausnahme der ‚Deskriptoren‘ sind die Felder in der Ansicht SWS nicht änderbar, wenn die freie Stelle vom Unternehmen über die ‚HR-API‘-Schnittstelle übermittelt wurde (Eingangsart „HRA“).

9.2.3 Ansicht BWR – Bewerbung, Verwaltung

In der Ansicht BWR sind die wichtigen Informationen im Zusammenhang mit der Bewerbung einzutragen (Kontaktpersonen, Termine, vorzustellen bei).

Bei überhöht scheinenden Bedarfsmeldungen sollte vor Eingabe in die AMS-EDV mit dem Unternehmen der Bedarf auf ein realistisches Maß reduziert werden, z. B. eine Versicherung meldet 100 freie Stellen für Außendienstmitarbeiter_innen.

In der Gruppe Vermittlung, Feld Art ist Folgendes einzutragen:

- ,V' – Vorstellung direkt beim Betrieb
- ,A1'-Vorauswahl – einstufiges Personalvorauswahlverfahren (schriftlich ODER telefonisch ODER persönlich)
- ,A2'-Vorauswahl – zweistufiges Personalvorauswahlverfahren (schriftlich UND telefonisch ODER schriftlich UND persönlich ODER telefonisch UND persönlich)
- ,A3'-Vorauswahl – dreistufiges Personalvorauswahlverfahren (schriftlich UND telefonisch UND persönlich)
- ,B' – ADG wurde im Rahmen einer (Online-) Jobbörse angeboten – keine Änderung der Codierung auf ,V' oder ,A' möglich!

Hinweis: Die Felder in der Ansicht BWR sind nicht änderbar, wenn die freie Stelle vom Unternehmen über die ,HR-API'-Schnittstelle übermittelt wurde (*Eingangsart „HRA“*).

⇔ [9.2.10 Ansicht BEW – Bewegungen](#)

Gruppenfelder Betreuung 1 und Betreuung 2

In der Gruppe Betreuung 1 und 2, ist in den Feldern GS und APL die_der Betreuer_in des jeweiligen ADG einzutragen.

- Das **Feld ,>'** neben dem Feld Betreuung APL zeigt Detailinformationen der ADG-Betreuung 1 bzw. 2 in einem eigenen Fenster.

In der Gruppe Medien wird gesteuert, ob das Inserat veröffentlicht werden soll oder nicht.

Für die Veröffentlichung eines ADG-Datensatzes können verschiedene Voraussetzungen zutreffen:

- Vermittlung möglich 'J' (Ansicht BER)
- Interne Medienschaltung 'J' (Ansicht BWR)
- Vermittlung möglich ,J' oder 'N' (Ansicht BER)
- Interne Medienschaltung 'I' (Ansicht BWR)

Hinweis: Wird der Code ,I' ausgewählt, dann wird das Inserat während der gesamten Laufzeit des ADG im eJob-Room veröffentlicht – unabhängig vom Feldinhalt im Feld Vermittlung Möglich.

Das Feld DG Name ist für die Veröffentlichung nicht relevant. Ein ,N' in diesem Feld hat nur Auswirkungen auf den EURES-Transport (DG-Name wird im EURES Job Mobility Portal unter bestimmten Voraussetzungen nicht angezeigt).

Im Feld EURES-Auftrag ist „A“ einzutragen, wenn mit dem Unternehmen bei der Entgegennahme freier Stellen über EURES gesprochen wurde oder EURES-Teil des Betreuungsplanes im ADG (oder BTR) ist. Die Eintragung „A“ wird als EURES-Kontakt im Zuge der Stellenbetreuung gezählt (im Unterschied zum allgemeinen EURES-Kontakt, z. B. im Rahmen eines Betriebsbesuches oder eines sonstigen persönlichen Kontaktes). Eine Reihung des Stelleninserates im EURES Job Mobility Portal ist damit nicht verbunden.

- Ein „blank“ im Feld EURES-Auftrag hingegen bedeutet, dass mit dem Unternehmen nicht über EURES gesprochen wurde (z. B. bei geringfügig entlohnnten Stellen oder Teilzeitbeschäftigung im niedrig qualifizierten Bereich nicht in Grenznähe) und wird daher nicht

als EURES-Kontakt gezählt. Die freie Stelle wird jedoch exportiert und im EURES-Portal veröffentlicht.

- Bei Stellen, die aus technischen Gründen nicht für den EURES-Export vorgesehen sind, generiert sich bei ADG-Neuzugang der Inhalt „G“ (Gesperrt) in das Feld EURES-Auftrag. Es handelt sich dabei um Lehrstellenaufträge, Stellen, die die österreichische Staatsbürgerschaft verlangen, anonymisierte Stellen, die am AMS-BTR hängen etc.
- Die Codierung „E“ bedeutet, dass der ADG aus der Umsetzung einer EURES-Stellenbeschreibung generiert wurde (sein Ursprung ist das EURES-Netz). Der Inhalt „E“ ist grundsätzlich abänderbar auf alle anderen Codierungen, darf allerdings nicht überschrieben werden, wenn ADG-Eingangsart = EUR bzw. wenn der zugehörige BTR eine Filiale des Dach-BTR mit der Nummer 23616 (EURES NCO) ist.

9.2.4 Ansicht INS, Ansicht VMA – Inserat Vollanzeige, Vermittlungsansicht „Hauptinserat“

Bei Erfordernis einer freien Berufsbezeichnung ist diese im ADG-INS zu erfassen. Sie wird im Vermittlungsprofil als Jobtitel angezeigt.

Die Erfassung und Bearbeitung der Unternehmensdarstellung und des Inserats ist im Vermittlungsprofil vorzunehmen. Diese Daten werden zur Ansicht im ADG ausgegraut dargestellt. Über „Ansicht aktualisieren“ sind die Daten vom Vermittlungsprofil in die ADG Ansicht zu übertragen.

In der Vermittlungsansicht (VMA) werden neben dem Hauptinserat vermittlungs- bzw. stellenbesetzungsrelevante Daten angezeigt.

Diese Ansicht ist nicht änderbar.

⇒ [7.2.5 Strategie für Personalsuche festlegen](#)

⇒ [9.2.5.1 Inserat](#)

9.2.5 VPR – Vermittlungsprofil

Die Erfassung vermittlungsrelevanter Informationen im ADG geht sukzessive in die Anwendung „Vermittlung“ über.

Derzeit sind das Inserat, die Kompetenzen/Interessensgebiete und Voraussetzungen, die Beschäftigungsdetails, die Arbeitszeit und der Arbeitsort (inkl. Informationen zur Unterkunft) im Vermittlungsprofil zu erfassen. Das Kompetenzmatching ist vollständig in der Anwendung „Vermittlung“ integriert. Über die Merkliste werden Personen auf die Stelle vermittelt.

Beim Aktivieren eines Jobprofils wird mit der Anlage eines ADG ein Vermittlungsprofil erstellt und initial mit Daten aus dem Jobprofil und der Vorlage befüllt.

9.2.5.1 Inserat

Zu jedem Besetzungsauftrag ist ein mit dem Unternehmen abgestimmtes, aussagekräftiges Inserat und – so gewünscht – eine Unternehmensdarstellung zu erfassen.

Unternehmensdarstellung

Bei der Aktivierung eines Jobprofiles kann aus den max. 3 am BTR gespeicherten Unternehmensdarstellungen ausgewählt werden. Die Unternehmensdarstellung wird initial

geladen und in das Vermittlungsprofil eingespielt. Zur Änderung ist ein direkter Zugriff auf die Unternehmensdarstellungen des BTR gegeben.

Stellenbeschreibung

Falls in der Vorlage ein Inseratentext erfasst wurde, wird dieser in die Stellenbeschreibung des Vermittlungsprofils übernommen und ist in Folge bei Abweichungen zu bearbeiten.

Mit der Funktion „Inserat übernehmen“ wird aus Daten der ADG-Ansichten BER, SWS, BWR – und im Falle einer freien Berufsbezeichnung INS – und des Vermittlungsprofils ein strukturiertes Inserat generiert. Die erfassten Kompetenzen werden in das Inserat unter „diese Kompetenzen runden Ihr Profil ab“ übernommen. Sind MUSS-Kompetenzen definiert, werden sie unter „Ihre Anforderungen – Ihre Kompetenzen“ eingespielt.

Dieses Standardinserat mit einer übersichtlichen Grobstruktur (Ihre Aufgaben, Unsere Anforderungen – Ihre Kompetenzen, Ihre Arbeitszeit, Unser Angebot, Ihre Kontaktinformationen) ist um die Aufgaben sowie weitere wesentliche Inhalte zu ergänzen.

- Die Daten des Unternehmens (Name, Adresse, Art des Betriebes und Telefonnummer) werden nur übernommen, wenn im Feld DG-Name (Ansicht BWR – Bewerbung, Verwaltung) ein „J“ gesetzt ist.
- Bei anonymen Stellenschaltungen (wenn in Medien der DG- Name „N“) wird bei Kontakten der AMS Kontakt eingespielt und nur die Art des Betriebes in das Inserat generiert.
- Je nach Art der Vermittlung/Stellenbesetzung (z. B. Vorauswahl durch das AMS – siehe Feld „Art“ der Gruppe Vermittlung in der Ansicht BWR) und Art der Bewerbung (z. B. „P“ für persönlich – siehe Feld „Art“ der Gruppe Bewerbung in der Ansicht BWR) wird die Vorstellungsmodalität automatisch in Textform ins Inserat übernommen.

Freie Inseratentexte aus PDF Dokumenten oder von Webseiten können eingefügt und gestaltet werden.

- Das Inserat sollte ohne Abkürzungen formuliert werden (z. B. statt FSB – Führerschein B oder der Gruppe B).
- Eintragungen in den Feldern im ADG und im Vermittlungsprofil müssen widerspruchsfrei zum Inserat sein. Das Inserat muss jedenfalls alle Informationen, die für eine Bewerbung notwendig sind, enthalten.
- Spricht sich das Unternehmen entschieden gegen den Kontakt mit Personalleaser_innen aus, kann dies in das Inserat aufgenommen werden, z. B.: „Dieses Stellenangebot richtet sich auf ausdrücklichen Wunsch unserer_unseres Kund_in nicht an Personalverleiher_innen und Arbeitskräfteüberlasser_innen“.
- Prinzipiell können für die kompetenzorientierte Inseratengestaltung alle Kompetenzen aus dem BIS verwendet werden, nicht nur jene, die der Berufsbezeichnung 1 (Bez. 1) oder Berufsbezeichnung 2 (Bez.2) zugeordnet sind. Ziel ist, die erforderlichen Kompetenzen für die Beschreibung der Tätigkeit auszuwählen (und nicht Kompetenzen zu maximieren).

Tools/Anwendungen/ [BIS-Berufsinformationssystem](#)

⇔ [9.2.5.2 Kompetenzen](#)

Es ist darauf zu achten, dass das Inserat keine diskriminierenden Formulierungen oder Ausschlusskriterien (GIBG) für bestimmte Personen enthält (auch keine versteckten Ausschlusskriterien). Das gilt auch für die Stellenausschreibung bei positiven Maßnahmen.

⇒ [6.5.2.1 Gleichbehandlung bei der Personalvermittlung](#)

Inserat-Check

Mit dem automatischen Inserat Check im Zuge des Speicherns des Inseratentextes werden vordefinierte diskriminierende Wörter, bestimmte Platzhalter und Wörter markiert. Diese sind zu prüfen und gegebenenfalls zu korrigieren.

Rechtschreibprüfung

Das Vermittlungsprofil wird als Web-Anwendung ausgeführt. Es steht im Browser die Funktion „Rechtschreibprüfung“ zur Verfügung. In den Einstellungen kann die erweiterte Funktion aktiviert werden. Auffällige Worte werden mit einer roten Linie unterwellt dargestellt. Auffälligkeiten sind zu prüfen und gegebenenfalls zu korrigieren.

Alle jobs

Die Inseratengestaltung und die erfassten Daten sind im Status „ENTWURF“ in der Ansicht „alle Jobs - Vorschau“ und im Status „FERTIG“ in „alle jobs öffnen“ zu kontrollieren.

9.2.5.2 Kompetenzen

Zu jedem Stellenauftrag sind vermittlungsrelevante Kompetenzen auf Basis der Anforderungen und Tätigkeiten zu erfassen. Sie bilden die Grundlage für das Kompetenzmatching.

Auf Grundlage der ausgewählten Berufe werden die Basiskompetenzen aus den BIS-Berufsprofilen initial – bei Stellen via ‚HR-API‘ die vom Unternehmen übermittelten Kompetenzen – eingespielt. Diese sind auf Übereinstimmung mit den Anforderungen der Stelle überprüfen und gegebenenfalls anzupassen.

Für das Finden weiterer Kompetenzen stehen 3 Vorschlagslisten zur Verfügung.

- „Aus dem Stelleninserat“: In dieser Liste werden Kompetenzen vorgeschlagen, die das System mittels der Anwendung „Text-Parsing“ aus dem bestehenden Inseratentext auslesen kann.
- „Häufig in Stelleninseraten vorkommende“: Hier werden Kompetenzen vorgeschlagen, die oft bei dem ausgewählten Beruf in Stelleninseraten verwendet werden. Diese Vorschlagsliste steht auch den SFA-Berater_innen zur Verfügung.
- „**Verwandte**“: Es werden Kompetenzen vorgeschlagen, die zu bereits ausgewählten Kompetenzen eine Verwandtschaft aufweisen.

Mit „**Freie Suche**“ können weitere Kompetenzen gesucht werden.

Die Kompetenzen werden in den Kategorien beruflich-fachliche, überfachliche, Sprachen, Führerscheine und Zertifikate getrennt dargestellt und können pro Bereich ausgewählt werden.

Werden 2 Berufe aus unterschiedlichen BIS-Berufsprofilen ausgewählt, ist pro Beruf ein Kompetenzprofil zu erstellen.

Verlangt es die Anforderung einer Stelle, sind MUSS-Kompetenzen zu definieren. Diese wirken im Matching ausschließend und werden automatisch in das Kompetenzmatching übernommen.

Die Kompetenzen sind wie folgt zu prüfen:

- Entsprechen die generierten Basiskompetenzen der Stellenanforderung?
- Sind Kompetenzen aus den Vorschlagslisten auszuwählen und zu übernehmen?
- Sind Kompetenzen zu ergänzen?

Der Fokus ist auf Kompetenzen, die für die Anforderung der Stelle wesentlich sind und diese gut beschreiben, zu legen. Eine zu hohe Anzahl von Kompetenzen kann einem erfolgreichen Matching entgegenwirken. Ein Matching mit Soft-Skills ist nicht zulässig. Soft-Skills können jedoch sehr wohl Teil des Inserates sein.

Berufsinformationssystem (BIS)

Das Berufsinformationssystem (BIS) stellt die Kompetenzen zur Verfügung. Für nähere Informationen zu den Berufen und deren Kompetenzen steht das BIS über die Schaltfläche „BIS-Webseite“ zur Verfügung.

9.2.5.3 Arbeitsort und Informationen zur Unterkunft

Arbeitsorte und für den Stellenauftrag relevante Informationen zur Unterkunft (besonders relevant für die überregionale Vermittlung) sind im Vermittlungsprofil zu erfassen und werden im ADG dargestellt.

Ist die standardmäßig eingespielte Betriebsadresse nicht GPS-auflösbar, ist unter „andere Arbeitsadresse“ eine möglichst nahe GPS-auflösbare Adresse zu erfassen, um Routeninformationen zu erhalten.

Falls der Arbeitsort von der Betriebsadresse abweicht, ist der Arbeitsort im Vermittlungsprofil zu ändern und/oder durch maximal zwei weitere Orte oder Regionen (Ort mit Postleitzahl, Bezirk, Bundesland oder Österreich) zu ergänzen. Ausländische Arbeitsorte werden im Matching nicht berücksichtigt.

9.2.5.4 Matching, Vermittlung

Das Kompetenzmatching ist zur Gänze in der Anwendung „Vermittlung“ integriert und direkt im Vermittlungsprofil „Ergebnisse“ aufzurufen. Vermittlungen sind über die Merkliste durchzuführen.

Damit passende Personen auf der Matching-Ergebnisseite angezeigt werden, ist der ADG-Datensatz auf Vermittlung-Möglich 'J' und das Vermittlungsprofil in den Status 'Fertig' zu setzen.

Ergebnisliste, Vermittlung

In der Ergebnisliste werden Personen, sortiert nach dem Score, angezeigt, die sich aufgrund der matching-relevanten Kriterien qualifizieren.

Die Personen sind auf die Übereinstimmung mit dem Stellenprofil zu überprüfen. Dazu stehen in der Detailansicht weitere vermittlungsrelevante Informationen zur Verfügung, die über das Anklicken der PST-Nummer aufzurufen sind.

Um Personen für die Vermittlung vorzumerken, sind sie über die „Sternmarkierung“ in die Merkliste zu übernehmen.

Merkliste, Vermittlung

In der Merkliste werden die „gemarkten“ Personen gesammelt, um eine Vermittlung einleiten zu können. Dazu sind die Personen auszuwählen und über den Button „Weiterleitung zur Vermittlung“ an die Kernanwendung zu senden.

In der Kernanwendung erfolgen die entsprechenden Vermittlungs-Prüfungen (z. B. wird angezeigt, ob die Person bereits zu dem Unternehmen vermittelt wurde oder ob bereits die Vermittlungshöchstzahl erreicht wurde).

Es ist empfehlenswert, Personen, die nicht sofort vermittelt werden können, weil beispielsweise die Höchstzahl an Vermittlungsvorschlägen bereits erreicht ist, in der Merkliste zu belassen.

Aufgrund des eingespielten aktuellen Status der Person kann diese zu einem späteren Zeitpunkt vermittelt werden.

Drucke

Drucke zur Stelle sowie der Vermittlungsvorschläge sind über die Kernanwendung auszulösen. Bei der Überspielung des Inserates vom Vermittlungsprofil in den ADG kommen die Gegebenheiten der Kernanwendung zum Tragen. Deshalb ist eine Prüfung der Darstellung des Inseratentextes im ADG vor Auslösen der Drucke vorzunehmen.

9.2.5.5 Arbeitszeit

Im Vermittlungsprofil sind ein mit dem Unternehmen abgestimmtes Arbeitsmodell (z.B. fixe Arbeitszeit, nach Absprache, Gleitzeit, geteilte Arbeitszeit, Schichtarbeit ...) und das Ausmaß („Vollzeit“, „Teilzeit“ oder „Voll- oder Teilzeit“) sowie die Wochenstundenanzahl zu erfassen.

Bei „Teilzeit“ und „Voll- oder Teilzeit“ ist jedenfalls der „VON/AB-Wochenstunden-Wert“ zu erfassen. Wenn kein „BIS-Wochenstunden-Wert“ erfasst wird, bedeutet das bei „Teilzeit“, dass ausschließlich der angegebene „VON/AB-Wochenstunden-Wert“ angeboten wird und bei „Voll- oder Teilzeit“, dass das Wochenstundenausmaß vom „VON/AB-Wochenstunden-Wert“ bis Vollzeit angeboten wird.

Bei „Voll- oder Teilzeit“ kann auch eine Teilzeitrang erfasst werden, die im Matching berücksichtigt wird.

Eine Angabe einer wöchentlichen Normalarbeitszeit gilt automatisch bei „Voll- oder Teilzeit“ auch für das Feld „BIS-Wochenstunden-Wert“.

Sind individuelle Arbeitszeiten (Beginn- und Endezeiten oder bestimmte spezifische Angaben) von Relevanz, sind diese anzugeben.

9.2.5.6 Angaben zur Beschäftigung bei Stellenaufträgen

Bei Stellenaufträgen sind Art und Dauer der Beschäftigung und Arbeitsbeginn im Vermittlungsprofil zu erfassen.

- Als Beschäftigungsart ist die Art des Dienstverhältnisses anzugeben:
Arbeiter_in/Angestellte_r (ARN) freies Dienstverhältnis (FDV), Geringfügige Beschäftigung (GER), Sonstige (Beschäftigung) (SON). Im ADG werden die Ausprägungen in der Klammer angezeigt.
 - Bei freien Dienstverhältnissen, die grundsätzlich wie jede andere freie Stelle zu handhaben sind, ist im Inserat über die Art der Beschäftigung zu informieren. Im Feld ‚Art der Beschäftigung‘ ist ‚Freies Dienstverhältnis (FDV)‘ einzutragen.
 - Bei Ferialstellen – als befristete vollversicherungspflichtige Dienstverhältnisse – ist bei ‚Beschäftigungsart‘ ‚Arbeiter_in/Angestellte_r (ARN)‘ einzutragen und bei ‚Dauer der Beschäftigung‘ ‚Ferialstelle (F)‘ der entsprechende Zeitraum einzutragen.
 - Bei Heimarbeitsverhältnissen, die dem Heimarbeitsgesetz 1960 i.d.g.F. entsprechen, ist als ‚Beschäftigungsart‘ ‚Sonstige (S)‘ zu erfassen.
 - Vom AMS im Vorfeld geförderte Stellen wie AQUA- und IMP-Stellen sind mit der ‚Beschäftigungsart‘ ‚Arbeiter_in/Angestellte_r (ARN)‘ zu kennzeichnen. Als Arbeitsbeginn ist im Vermittlungsprofil der jeweils geplante Einstellungstag einzutragen. Ein Abgang mit ‚E‘ hat am Einstellungstag zu erfolgen. Andere mögliche Abbuchungen sind ‚W‘ oder ‚S‘ oder, im Ausnahmefall, ‚A‘. Im ADG ist in der Ansicht SWS im Feld ‚Deskriptor‘ der Deskriptor ‚AQUA‘ bzw. ‚IMP‘ zu setzen. Die Dokumentation der Änderung bzw. Änderung der Strategie erfolgt durch einen entsprechenden Texteintrag im ADG.
 - Nicht vollversicherungspflichtige Dienstverhältnisse, u. a. atypische Beschäftigungsformen wie z. B. die neuen Selbstständigen (Werkvertragsnehmer_innen mit und ohne Gewerbeschein), Volontariate, Praktika und geringfügige Beschäftigung können im Ermessen der LGS entgegengenommen werden.
 - Bei den Angaben zur ‚Beschäftigungsart‘ sind diese Dienstverhältnisse als ‚Sonstige (S)‘ bzw. als ‚Geringfügige Beschäftigung (GER)‘ zu erfassen:
 - Es muss kein ADG angelegt werden, auch andere Vorgangsweisen zur Veröffentlichung der freien Stelle sind möglich (z. B. Aushang).
 - Bei der Veröffentlichung ist im Inserat über die Art der Beschäftigung zu informieren.
 - Wird in diesen Fällen ein ADG angelegt, sind diese spätestens nach Ablauf der mit der dem Auftraggeber_in vereinbarten Frist ruhend zu stellen.
 - Sozialökonomische Betriebe (SÖB) und gemeinnützige Beschäftigungsprojekte (GBP):
 - Werden Schlüsselkräfte gesucht, ist eine Stelle mit der Beschäftigungsart ‚Arbeiter_in/Angestellte_r (ARN)‘ anzulegen.

- Für die Besetzung von Transitarbeitsplätzen (GBP) ist das TAS (Teilnahmenadministrationssystem) zu verwenden.
- Als Dauer der Beschäftigung ist der zeitliche Rahmen für die jeweilige Beschäftigungsart einzutragen: Unbefristet (für Dauerbeschäftigung) (D), Saisonstelle (S), Ferialstelle (F), Karenz (B), Sonstige Befristung (B). Im ADG werden die Ausprägungen in der Klammer angezeigt.
Bei Saisonstellen ist die Saison (Sommer|Winter|Beide) auszuwählen bzw. kann angegeben werden, ob eine Weiterbeschäftigung möglich ist (ausgenommen via HR-API übermittelte Stellenaufträge).
Für die einzelnen Befristungsvarianten sind die Felder „Voraussichtliches Ende“, „Dauer der Beschäftigung“ sowie Angaben zu „Saison“ und „Weiterbeschäftigung“ gemäß Vereinbarung mit dem Betrieb zu erfassen.
- Der ehest mögliche vom Unternehmen vorgesehene Arbeitsbeginn ist festzuhalten, wenn dieser mehr als eine Woche ab Auftragseingang in der Zukunft liegt. Er darf nur dann verändert werden, wenn seitens des Unternehmens Umstände eintreten, die einen späteren Arbeitsbeginn unumgänglich machen. Diese Umstände müssen im ADG-Text unter Textart „P“ dokumentiert werden.
Wenn nach ersten erfolglosen Vermittlungsaktivitäten erneut Aktivitäten gesetzt werden, darf das Eintrittsdatum keinesfalls verändert werden, da ein Arbeitsantritt bereits früher möglich gewesen wäre. Die Laufzeitberechnung freier Stellen basiert auf diesem Datum.

9.2.5.7 Angaben zum Lehrverhältnis

Bei Lehrstellen generiert sich der Bereich Lehrverhältnis aufgrund des Berufs-6-Stellers.

- Die Lehrdauer wird auf Basis der BIS-Systematik anhand der ersten Berufsbezeichnung automatisch angezeigt und ist bei Abweichungen anzupassen.
- Ein Interesse an Jugendlichen für eine Weiterlehre ist zu erfassen.
- Bei Lehrverhältnissen ist der gewünschte frühestmögliche Beginn einzutragen.

9.2.6 Ansicht TXT Text

Kommt keine „generelle“ Servicevereinbarung für die Personalsuche (am BTR) für den jeweiligen Auftrag zu tragen, so ist die Servicevereinbarung im ADG, Textart „P“ zu dokumentieren.

- Gibt es darüber hinaus zusätzliche Vereinbarungen oder Abweichungen von einer am BTR dokumentierten „generellen“ Servicevereinbarung, dann ist das ebenfalls unter Textart „P“ im ADG-Text festzuhalten.
- Ein „P-Text“ ist auch dann zu verfassen, wenn sich die Stellenbesetzungsstrategie verändert (Abänderung des Kund_innenanliegens) oder der Auftrag ohne Änderung fortgeführt werden soll.

Im Falle der Weiterführung des Auftrages ohne Änderung ist dieser Sachverhalt einmalig mittels Text „P“ zu dokumentieren (unabhängig von den weiterlaufenden Vermittlungsbemühungen).

Bei der Versendung der Servicevereinbarung an das Unternehmen, kann diese mit der Auftragsbestätigung übermittelt werden.

- Wenn sich die Servicevereinbarung während der Auftragsdauer ändert, so kann diese mit der Auftragsänderungsbestätigung als Textbaustein mit ausgedruckt bzw. mitversandt werden.

⇔ [7.2.5 Strategie für Personalsuche festlegen](#) und
⇔ [7.2.9 Stand der Besetzung klären und Aktualität des Auftrages prüfen](#)
⇔ [9.1.3 Ansicht BTR-Texte](#)

Unter Textart „A“ wird jede Aktualitätsprüfung dokumentiert (entweder durch manuellen Eintrag oder mittels Geschäftsfunktion – Aktualitätsprüfung oder in der Ansicht AKT im ADG). Dadurch generiert sich zusätzlich im Feld „Letzte Aktualitätsprüfung“ auf der Ansicht DOK das Tagesdatum.

Unter der Textart „V“ sind notwendige und ergänzende Schritte, die für die Stellenbesetzung relevant sind, zu dokumentieren.

Die Textart „X“ ist für die Dokumentation sonstiger Informationen bzw. für die AMS interne Kommunikation (auftragsbezogene Hinweise an andere AMS-Mitarbeiter_innen oder bei Aufträgen von privaten Arbeitsmarktdienstleister_innen für Name und Adresse der_des Beschäftiger_in) zu nutzen.

Hinweis: In der Ansicht TXT sind keine Eintragungen möglich, wenn die freie Stelle vom Unternehmen über die ‚HR-API‘-Schnittstelle übermittelt wurde (Eingangsart „HRA“).

⇔ [7.2.6 Erstmatching durchführen, Bewerber_innen auswählen, Personal vermitteln](#)

Besonderheiten beim ADG-Neuzugang (Einschränkungen)

Durch bestimmte Eintragungen am BTR (Textarten „A“, „O“, „S“) kommt es zu Hinweismeldungen oder zur Verhinderung bei der Aktivierung eines Jobprofils (ADG-Zugang).

⇔ [9.1.3 Ansicht BTR-Texte](#)

9.2.7 Ansicht PLN – Planung anzeigen und ändern

Die Ansicht Planung anzeigen und ändern dient der laufenden Stellenbetreuung.

In der Ansicht PLN, Planung 1 bis 3 ist die Auftragsbetreuung zu planen (z. B. die mit der_dem Dienstgeber_in vereinbarten Kontakttermine) und im Textfeld der Grund der Kontakthaltung festzuhalten.

9.2.8 Ansicht DOK – Dokumentation, Information

Die Ansicht liefert verwaltungsrelevante Daten (Eingangsart, Vermittlungsbemühungen, ADG-Bestätigungen etc.).

- Zudem können auf dieser Ansicht auch Änderungen nachvollzogen werden, die von anderen Mitarbeiter_innen im ADG vorgenommen werden. Etwaige Änderungen im Feld Beschäftigung von werden immer mitdokumentiert.

9.2.9 Ansicht SPR– Suchprofil

Bei oder unmittelbar nach der Entgegennahme des Auftrages sind die vermittlungsrelevanten Kriterien am Suchprofil zu erfassen.

SPR – Suchprofil

- Pro ADG können drei Suchprofile angelegt werden (Ansicht Suchprofil/Schaltfläche NEU). Jedes Suchprofil kann zur besseren Unterscheidung mit einem Namen (Feld Name) gekennzeichnet werden.
- Zur rascheren Erfassung eines Suchprofils kann mit der Übernahmehilfe (Menü Bearbeiten/Suchprofil Übernahmehilfe) gearbeitet werden. Durch die Übernahmehilfe wird das Suchprofil bereits mit für die Suche wichtigen Kriterien vorgelegt und kann um weitere Suchbegriffe erweitert werden. Falls erforderlich können jedoch auch übernommene Inhalte wieder entfernt werden.
- Wird im Suchprofil eine Alters- oder Geschlechtseingabe gemacht, erscheint ein Pop-Up mit dem Wortlaut „Begründung für die Ausnahme in der Feldgruppe Alter/Geschlecht bitte im Text vermerken“.

Das Ergebnis der Personensuche ist auf die Übereinstimmung mit dem Stellenprofil hin zu überprüfen.

9.2.10 Ansicht BEW – Bewegungen

In der Ansicht BEW, Bewegungen sind die Namen der vorgeschlagenen Personen (anonyme Buchungen sind nicht erlaubt), die Ergebnisse der Personalvermittlung und die Verwaltungsbuchungen für die im ADG abgebildete(n) Stelle(n) angezeigt.

Hier ist zwischen Ergebnisbuchungen im Feld „Art“ der Gruppe Ergebnis (E, B, N, –, K, U) und Verwaltungsbuchungen im Feld „Art“ der Gruppe Verwaltungsbuchungen (+, A, W, S) zu unterscheiden. Zusätzlich kann über den Planungsgrund „R“ im ADG-Segment PLN eine „R“ Buchung – Automatisches Ruhendstellen generiert werden.

Hinweis: Verwaltungsbuchungen können nicht durchgeführt werden, wenn die freie Stelle vom Unternehmen über die ‚HR-API‘-Schnittstelle übermittelt wurde (Eingangsart „HRA“). Das ist nur im Fall der Sperre des Services ‚HR-API‘-Schnittstelle mit einer der PÜF Rollen BTRKUR, BTRKEY oder BTRKEYU möglich.

⇔ [10.6 Erläuterungen zu Verwaltungsbuchungen 9.2.10 Ansicht BEW – Bewegungen](#)

Ergebnisbuchungen

Bei den Ergebnisbuchungen wird in Endergebnisse und Zwischenergebnisse unterschieden.

1. Endergebnisse

Endergebnisse einer Personalvermittlung sind im Feld Ergebnis Art mit einem entsprechenden Abbuchungscode einzutragen.

„E“ – Eingestellt ist einzutragen, wenn die dem ADG zugebuchte Person vom Auftrag gebenden Unternehmen eingestellt worden ist. Es muss eine Verbindung zu einem aktuellen PST-Datensatz (auf Basis eines Vermittlungsvorschlages) vorhanden gewesen sein, bevor das Unternehmen die Einstellung bekannt gegeben hat.

Bei Verwendung des Codes „E“ im Feld Ergebnis kann ein Vergangenheits-, Gegenwarts- oder Zukunftsdatum eingegeben werden.

„B“ – Beschäftigungsaufnahme ist durchzuführen, wenn eine Person ohne PST zugebucht wird. Es muss ein Eintrag der Person (auf Basis eines Vermittlungsvorschlages) vorhanden gewesen sein, bevor das Unternehmen die Einstellung bekannt gegeben hat.

Bei Verwendung des Codes „B“ im Feld Ergebnis kann ein Vergangenheits-, Gegenwarts- oder Zukunftsdatum eingegeben werden.

„N“ – Nicht eingestellt ist einzutragen, wenn das Unternehmen oder die Arbeit suchende Person nach vorangegangener Bewerbung rückmeldet, dass keine Einstellung erfolgte. Hier ist ein Grund für die Nichteinstellung zu dokumentieren und ein entsprechender Code aus dem Feld Grund Art (Anderes Dienstverhältnis, Arbeitswilligkeit Arbeitszeit, Besetzt, Entlohnung, Erreichbarkeit, Praxis, Qualifikation) auszuwählen. Trifft keine der vordefinierten Begründungen zu, ist das Ergebnis in den Anmerkungen zu konkretisieren.

Bei Verwendung des Codes „N“ im Feld Ergebnis darf nur das Tagesdatum eingegeben werden.

↪ ⇔ [6.6 Zusammenarbeit SFU \(KP 2\) und SFA \(KP 1\)](#)

- Wird das Ergebnis „N“ in Verbindung mit dem Grund Qualifikation gesetzt und sind dazu konkrete (für die weitere SFA-Betreuung relevante) Angaben möglich, ist das für die SFA-Berater_innen zusätzlich in den Anmerkungen zu konkretisieren (z. B. zusätzliche Notiz „mangelnde Englischkenntnisse“).
- Erhält das SFU von Unternehmen die Rückmeldung, dass sich Kund_innen zwar beworben haben, es jedoch im Zuge der Bewerbung zu einer Arbeitsvereitelung kam, ist das Ergebnis „N“ in Verbindung mit dem Grund Arbeitswilligkeit zu setzen. Es wird automatisch ein Meldungsfenster Info an SFA geöffnet, in dem eine kurze Beschreibung des Sachverhalts an das SFA zu übermitteln ist, damit eine Prüfung der Arbeitswilligkeit eingeleitet werden kann.

„–“ Nicht vorgestellt ist einzutragen, wenn das Unternehmen eindeutig rückmeldet, dass eine arbeitssuchende Person nicht zur Vorstellung erschienen bzw. zweifelsfrei sicher ist, dass keine Bewerbung erfolgt ist.

- Beim erstmaligen Speichern des Ergebnisses „–“ durch das SFU ist als Grund Art nur Arbeitswilligkeit zulässig. Beim Setzen des Codes „–“ wird das Feld Grund Art automatisch mit Arbeitswilligkeit belegt und ein Meldungsfenster Info an SFA geöffnet. Darin ist eine kurze Beschreibung des Sachverhalts an das SFA zu übermitteln, damit eine Prüfung der Arbeitswilligkeit eingeleitet werden kann. Bei Verwendung des Codes „–“ im Feld Ergebnis darf nur das Tagesdatum eingegeben werden.
- Ist vom SFA bereits das Ergebnis „–“ sowie die Grund Art Arbeitswilligkeit eingetragen, darf diese im ADG vom SFU nicht mehr überschrieben oder gelöscht werden.
- Sofern das SFU das Ergebnis „–“ in Verbindung mit dem Grund Arbeitswilligkeit bereits gespeichert hat, kann diese Begründung von SFU-Berater_innen einmalig überschrieben werden, z. B. mit der Grund Art „beworben“ oder „weitergeleitet“. Wird in diesem Fall der Code Arbeitswilligkeit geändert, öffnet sich automatisch ein Meldungsfenster Info an SFA, wo die Information (kurze Beschreibung des Sachverhalts) an das SFA zu übermitteln ist.

„K“ – Keine Bewerbung erforderlich wird vom System automatisch gesetzt, wenn der ADG durch eine Ergebnisbuchung oder Verwaltungsbuchung ruhend gestellt wird.

Alle zu diesem Zeitpunkt offenen Buchungen (wo keine Begründung in Grund Art ausgewählt wurde) werden mit dem Ergebnis „K“ abgeschlossen. Dabei generiert sich im Feld Grund Art die Eintragung „mit Verständigung“ (bei eingetragener E-Mailadresse) oder „ohne Verständigung“ (falls am PST keine E-Mailadresse vorhanden ist).

2. Zwischenergebnisse

Zwischenergebnisse stellen vorläufige Ergebnisse der Personalvermittlung dar. Sie sind im Feld Grund Art einzutragen (die Eintragung im Feld Ergebnis Art bleibt vorerst leer). Sofern keine der vordefinierten Begründungen zutrifft, ist das Zwischenergebnis in den Anmerkungen entsprechend zu konkretisieren.

Die bisherigen *Zwischenergebnisse* „*schriftliche Bewerbung*“, „*Vorgemerkt/Evidenz*“ und „*Vorstelltermin*“ werden zu „*beworben*“ zusammengefasst.

„Beworben“ – ist einzugeben, wenn sich eine arbeitsuchende Person im Zuge einer Personalvorauswahl (beim AMS) bewirbt oder das SFU seitens des Unternehmens von einer Bewerbung in Kenntnis gesetzt wird.

Das Zwischenergebnis „beworben“ ist mit dem Datum zu versehen, wann mit einem Ergebnis zu rechnen ist. Hierzu gibt es zwei Möglichkeiten:

- Vom System wird das zukünftige Datum („Neuer Kontakt“ aus dem Feld „Planung1“ im PLN-Segment des ADG) vorgeschlagen. Dieses Datum ist überschreibbar für den Fall, dass zu dem gesetzten Datum kein Ergebnis zu erwarten ist. Das Datum kann maximal 31 Tage in der Zukunft gesetzt werden.
- Falls das Feld „Neuer Kontakt“ aus dem Feld „Planung1“ im PLN-Segment des ADG) nicht in der Zukunft liegt, bleibt das Datums-Feld vom System aus leer. Es ist das Datum, wann mit einem Ergebnis zu rechnen ist, einzutragen. Das Datum kann maximal 31 Tage in der Zukunft gesetzt werden.

„**Weitergeleitet**“ ist auszuwählen, wenn Bewerber_innen oder deren Bewerbung im Rahmen einer Personalvorauswahl an das Unternehmen weitergeleitet werden.

Beim Zwischenergebnis „Weitergeleitet“ wird vom System das Tagesdatum gesetzt.

SFA und ServiceLine dürfen diesen Eintrag nicht überschreiben.

Der Ergebnisgrund „weitergeleitet“ löst automatisch einen „P“ Texteintrag im ADG aus (Dokumentation der weitergeleiteten Bewerbung, der weitergeleiteten Bewerber_innen).

Hat ein Unternehmen ein eAMS-Konto, wird die Bewegungszeile mit Ergebnisgrund „weitergeleitet“ zusätzlich in die Liste mit den Bewerber_innen des eAMS-Kontos überspielt.

Verwaltungsbuchungen

Eine „**+Plusbuchung**“ (plus eins) ist vorzunehmen, wenn sich der ursprünglich gemeldete Personalbedarf des Unternehmens um eine gemeldete Stelle erhöht.

„**A (anderweitig besetzt)**“ ist anzuwenden, wenn gemäß Rückmeldung der_des Unternehmenskund_in die Stelle mit einer_einem unternehmensexternen Bewerber_in besetzt ist und nähere Informationen zur Person, mit der die Stelle besetzt wurde, fehlen (Person in AMS-Betreuung oder nicht, Vermittlung im Rahmen der AMS-Betreuung oder nicht) und diese mit einem vertretbaren Ressourceneinsatz auch nicht eingeholt werden können.

„W (Wegfall einer freien Stelle)“ ist anzuwenden, wenn durch Rückmeldung des Unternehmens bekannt wird, dass der Stellenbesetzungsauftrag nicht mehr unternehmensextern zu besetzen ist bzw. generell entfällt.

Beispiel 1: Der Suchauftrag wird obsolet, weil die Stelle intern besetzt wird und somit dem externen Arbeitsmarkt nicht mehr zur Verfügung steht.

Beispiel 2: Beim Abbuchen von einer Stelle wird bekannt, dass sie uns doppelt gemeldet wurde.

In diesem Fall hat zumindest eine Abbuchung mit „W“ zu erfolgen.

„W“ ist auch anzuwenden, wenn sich die_der Unternehmenskund_in innerhalb der Rückmeldefrist, die im Rahmen eines ADG-Erinnerungsschreibens gesetzt wurde, nicht meldet.

„S (Storniert)“ ist anzuwenden,

- wenn eine Stelle auf Grund eines Irrtums aufgenommen wurde oder
- wenn auf Grund falscher, nicht korrigierbarer Angaben in einem eADG die Übernahme in die Betreuung nicht möglich ist und daher der ADG neu angelegt werden muss.

Dafür steht ein Zeitfenster von 42 Tagen ab dem Neuzugang des ADG zur Verfügung.

„R (automatisches Ruhendstellen)“ ist anzuwenden, wenn sinngemäß folgende Kriterien zutreffen:

- Das Ende der Bewerbungsfrist ist von Beginn an mit einem fix angegebenen Datum definiert und
- das Stellenbesetzungsprocedere seitens des Kunden läuft ohne weitere Betreuungsmöglichkeit des AMS, die mit der Bewerbungsfrist endet, weiter und
- davon auszugehen ist, dass die Stelle besetzt wird.

Das Ende der Bewerbungsfrist muss dabei im Inserat angegeben sein.

„R“ ist als Planungsgrund in der „Ansicht Planung“ einzutragen. Damit wird eine Verwaltungsbuchung in der Planung gesetzt.

Hinweis: Verwaltungsbuchungen können durch SFU-Berater_innen standardmäßig nicht durchgeführt werden, wenn die freie Stelle durch das Unternehmen über die ‚HR-API‘-Schnittstelle übermittelt wurde (Eingangsart „HRA“). Es ist dies nur im Fall der Sperre des Services ‚HR-API‘ für Berater_innen mit den PÜF Rollen BTRKUR, BTRKEYR oder BTRKEYU möglich.

9.2.11 Ansicht AKT – Aktualitätsprüfung

Über die Ansicht AKT kann bei Betreuung einer freien Stelle eine durchgeführte Aktualitätsprüfung dokumentiert werden.

- Durch Auswahl der Ansicht AKT öffnet sich ein Texteintrag, der bereits mit der Textart „A“, dem Datum der Erstellung und dem Benutzungscode der_des Ersteller_in vorbelegt ist (diese Vorbelegung kann NICHT geändert werden). Im Textfeld kann das Ergebnis der Aktualisierung dokumentiert und mit der Schaltfläche OK abgespeichert werden.
- Durch diese Aktualisierung generiert sich ein ADG-Texteintrag – wurde das Textfeld im Zuge der Aktualisierung NICHT befüllt, generiert sich folgender Standardtext: ‚ADG wurde gem. Betreuungsplan überprüft‘. Zudem wird das Feld ‚Letzte Aktualitätsprüfung‘ (Ansicht DOK) mit dem Tagesdatum aktualisiert.

Eine Bestandsprüfung zur Aktualität des Auftrages ist – falls mit dem Unternehmen nicht anders vereinbart – alle zwei Wochen durchzuführen.

Hinweis: In der Ansicht AKT sind keine Eintragungen möglich, wenn die freie Stelle vom Unternehmen über die ‚HR-API‘-Schnittstelle übermittelt wurde (*Eingangsart „HRA“*). Eine Aktualitätsprüfung ist in diesem Fall nicht erforderlich.

10 Erläuterungen

10.1 Erläuterungen zu [6.5.2.2 Verpflichtende Mindestentgeltangaben in Stelleninseraten](#)

10.1.1 Erläuterungen **zu** „Vorgangsweise im Service für Unternehmen“

Bei Kennzeichnungspflicht sind die entsprechende Entgeltangabe und eine gegebenenfalls vorhandene Bereitschaft zur Überzahlung oder die Höhe des Entgelts inklusive der Überzahlung vom Unternehmen bekanntzugeben.

Im eJob-Room und im eAMS-Konto für Unternehmen werden Unternehmenskund_innen durch entsprechende Info-Buttons und Eingabelogiken informiert und geleitet.

⇔ [6.5.2.2 Verpflichtende Mindestentgeltangaben in Stelleninseraten](#)

⇔ [10.5 Kennzeichnungspflicht \(Mindestentgeltangaben\) im Überblick, Ausnahmen und gesetzliche Grundlagen](#)

10.1.2 Erläuterungen **zu** „Verpflichtende Angaben“

Regelung von Mindestentgeltangaben

Mindestentgelte können Regelung finden in Kollektivverträgen, durch Gesetz oder andere Normen der kollektiven Rechtsgestaltung (z. B. Mindestlohntarife, Satzungserklärungen oder Betriebsvereinbarungen).

Die Pflicht zu Mindestentgeltangaben besteht für die Ausschreibung von Vollzeitstellen gleichermaßen wie für freie Stellen in Teilzeit und für geringfügig Beschäftigte.

Die Angabe hat – unabhängig vom Beschäftigungsausmaß – als Bruttomindestentgelt auf Vollzeitbasis zu erfolgen.

Informationen zum Lehrlingseinkommen sind anzuführen auf Basis

- kollektiver Rechtsgestaltung,
- der Festsetzung des Bundeseinigungsamtes nach Antrag einer kollektivvertragsfähigen Körperschaft, wenn für den betreffenden Wirtschaftszweig kein Kollektivvertrag wirksam ist oder
- wenn keine Regelung vorliegt auf Basis der Höhe des Lehrlingseinkommens nach Vereinbarung im Lehrvertrag

⇔ [6.5.2.2 Verpflichtende Mindestentgeltangaben in Stelleninseraten](#)

⇔ [10.5 Kennzeichnungspflicht \(Mindestentgeltangaben\) im Überblick, Ausnahmen und gesetzliche Grundlagen](#)

Link zur Kollektivvertragsdatenbank

Im Intranet steht eine KV-Datenbank „Kollektivvertragssystem des ÖGB-Verlags“ zur Verfügung. Bei Bedarf (KV-Erhöhung, offensichtlich unkorrekte Angaben, ...) bietet sie Unterstützung. Um immer am Laufenden zu sein, empfehlen wir, den angebotenen Newsletter zu abonnieren.

Tools/Anwendungen/[Kollektivvertragsdatenbank](#)

 [Newsletter ÖGB-Verlag](#)

Informationen zu verpflichtenden Mindestentgeltangaben in Stelleninseraten können auch dem Produktblatt Lohn- und Gehaltsangaben in Stelleninseraten entnommen werden.

10.1.3 Erläuterungen zu „Keine Angaben“

Nichtkennzeichnungspflichtige Stellen

- Die Stelle bezieht sich auf Geschäftsführer_innen und Vorständ_innen von Kapitalgesellschaften oder – bei Unternehmen mit anderen Rechtsformen – leitende Angestellte, denen dauernd maßgebender Einfluss auf die Führung des Unternehmens zusteht.
- Freie Stellen des öffentlichen Dienstes der Länder und Gemeinden in Kärnten, Niederösterreich und Oberösterreich
- Freie Stellen für Bedienstete von Salzburger Gemeinden (einschließlich der Stadt Salzburg) oder von Gemeindeverbänden in Salzburg.
- Atypische Dienstverträge (Neue Selbständige, Werkverträge, freie Dienstnehmer_innen)

Dem Kund_innenwunsch entsprechend können aber Angaben gemacht werden.

⇔ [6.5.2.2 Verpflichtende Mindestentgeltangaben in Stelleninseraten](#)

⇔ [10.5 Kennzeichnungspflicht \(Mindestentgeltangaben\) im Überblick, Ausnahmen und gesetzliche Grundlagen](#)

10.2 Erläuterungen zu Mindestentgeltangaben in [9.2.1 Ansicht BER](#) und [9.2.4 Ansicht INS](#)

Diese Eintragungen steuern im ADG-Inserat einen systemgenerierten Block, der mit der Überschrift 'Entgeltangaben des Unternehmens' das Inserat abschließt. Die Inhalte dieses Blocks sind abhängig von den Eintragungen auf der ADG-Basis, unterscheiden Stellenaufträge (Mindestentgelt) und Lehrstellenaufträge (Lehrlingseinkommen) und geben bei nicht kennzeichnungspflichtigen Stellen darüber Auskunft, weshalb keine Mindestentgeltangaben ausgewiesen sind.

Inhalte der Mindestentgeltangaben im Inserat analog den Varianten auf der Basis

- Kennzeichnungspflichtig = 'J'; Überzahlung = 'J'; Art der Beschäftigung ist nicht 'LSA'

Das Mindestentgelt für die Stelle<(n)> als <Berufsbezeichnung aus dem Inserat> beträgt <Entgelt auf Vollzeitbasis> <Währung> brutto pro <Entlohnungszeitraum> <[wenn Entlohnungszeitraum nicht stündlich ('S') angegeben] auf Basis Vollzeitbeschäftigung>. Bereitschaft zur Überzahlung.

- Kennzeichnungspflichtig = 'J'; Überzahlung = 'N'; Art der Beschäftigung ist nicht 'LSA'

Das Mindestentgelt für die Stelle<(n)> als <Berufsbezeichnung aus dem Inserat> beträgt <Entgelt auf Vollzeitbasis> <Währung> brutto pro <Entlohnungszeitraum> <[wenn Entlohnungszeitraum nicht stündlich ('S') angegeben] auf Basis Vollzeitbeschäftigung>.

- Kennzeichnungspflichtig = 'J'; Betrag = Mindestentgelt inklusive Überzahlung; Art der Beschäftigung ist nicht 'LSA'

Das Mindestentgelt inklusive Überzahlung für die Stelle<(n)> als <Berufsbezeichnung aus dem Inserat> beträgt <Entgelt inklusive Überzahlung> <Währung> brutto pro <Entlohnungszeitraum> <[wenn Entlohnungszeitraum nicht stündlich ('S') angegeben] auf Basis Vollzeitbeschäftigung>.

- Kennzeichnungspflichtig = 'J'; Überzahlung = 'J'; Art der Beschäftigung = 'LSA'

Das Lehrlingseinkommen für die Lehrstelle<(n)> als <Berufsbezeichnung aus dem Inserat> beträgt <Entgelt auf Vollzeitbasis> <Währung> brutto pro <Entlohnungszeitraum>. Bereitschaft zur Überzahlung.

- Kennzeichnungspflichtig = 'J'; Überzahlung = 'N'; Art der Beschäftigung = 'LSA'

Das Lehrlingseinkommen für die Stelle<(n)> als <Berufsbezeichnung aus dem Inserat> beträgt <Entgelt auf Vollzeitbasis> <Währung> brutto pro <Entlohnungszeitraum>.

- Kennzeichnungspflichtig = 'J'; Betrag = Mindestentgelt inklusive Überzahlung; Art der Beschäftigung = 'LSA'

Das Lehrlingseinkommen inklusive Überzahlung für die Lehrstelle<(n)> als <Berufsbezeichnung aus dem Inserat> beträgt <Entgelt inkl. Überzahlung> <Währung> brutto pro <Entlohnungszeitraum>.

- **Kennzeichnungspflichtig = 'N', keine Inhalte in den Feldern „Entgelt auf Vollzeitbasis“ oder „Entgelt inkl. Überzahlung“**

Die Angabe des Mindestentgelts für dieses Stellenangebot ist nicht verpflichtend, da die gesetzlichen Bestimmungen zur Entgeltangabe hier nicht zutreffen.

Abweichung:

- **Kennzeichnungspflichtig = 'N', Inhalte in den Feldern „Entgelt auf Vollzeitbasis“ oder „Entgelt inkl. Überzahlung“ vorhanden**

Sobald Inhalte zu den Mindestentgeltangaben vorhanden sind, wird der Text für den 4. Block des Inserates analog den Varianten bei „Kennzeichnungspflichtig“ = „J“ generiert, auch wenn keine Kennzeichnungspflicht besteht.

Stellenaufträge aus dem eAMS-Konto

Wird ein Stellenprofil im eAMS-Konto für Unternehmen aktiviert (eADG), sind die entsprechenden Werte bei der Übergabe des eADG an die Fachapplikation am ADG vorbelegt. Dies gewährleistet die entsprechende Formulierung im Inserat.

In diesem Fall verhindert eine Systemprüfung die Übergabe mangelhafter Daten.

Implacement – ADG

Dienstverhältnisse, deren Beginn eine Ausbildung oder Stiftungsmaßnahme vorangeht, sind mit den jeweils aktuellen Mindestentgeltangaben zu versehen, wenn das künftige Mindestentgelt zu Beginn des Stiftungseintritts noch nicht bekannt ist. (Dienstverhältnis in der Zukunft).

⇒ [9.2.1 Ansicht BER – Gruppe Mindestentgeltangaben](#)

⇒ [9.2.4 Ansicht INS, Ansicht VMA – Inserat Vollanzeige, Vermittlungsansicht „Hauptinserat“](#)

10.3 Erläuterungen zu Mindestentgeltangaben in [9.1.4 Ansicht \(Dach-\)BTR-Jobprofile](#)

Am Jobprofil können Eintragungen zum Mindestentgelt gemacht werden.

In der Dialogbox „Mindestentgeltangaben“ können die entsprechenden Werte ausgefüllt werden, die das Unternehmen zum Mindestentgelt bekanntgibt. Wenn „kennzeichnungspflichtig“ „J“ und Angaben zum Mindestentgelt vorhanden sind, muss das Feld „Gültigkeitsdatum bis“ mit einem Datum, welches die Gültigkeit der eingegebenen Daten (z. B. KV-Laufzeit) angibt, versehen werden. Beim Wert „N“ im Feld „kennzeichnungspflichtig“ entfällt die Prüfung auf weitere Eintragungen bzw. des Gültigkeitsbereiches.

Wird das „Gültigkeitsdatum bis“ überschritten, wird durch eine Prüfung das Aktivieren des Jobprofils verhindert.

Mindestentgelt-Eintragungen im Jobprofil bewirken bei der Aktivierung die Übernahme der Feldinhalte in den ADG sowie die entsprechende Vorbelegung des Stellenprofils im eAMS-Konto beim Service „Stellenprofil aktivieren“.

⇔ [9.1.4 Ansicht \(Dach-\)BTR-Jobprofile](#)

10.4 Erläuterungen zu Mindestentgeltangaben in [9.1.18 Dach-BTR](#)

Mindestentgelt-Eintragungen am Dach-Jobprofil bewirken bei der Aktivierung die Übernahme der Feldinhalte in den ADG sowie die entsprechende Vorbelegung des Stellenprofils im eAMS-Konto beim Service „Stellenprofil aktivieren“.

⇔ [9.1.18 Dach-BTR](#)

10.5 Kennzeichnungspflicht (Mindestentgeltangaben) im Überblick, Ausnahmen und gesetzliche Grundlagen

Rechtsgrundlagen	Kennzeichnungspflichtig	
	Ja	Anmerkungen
Gleichbehandlungsgesetz (GIBG) alle privatrechtlichen Arbeitsverhältnisse	X	Nicht kennzeichnungspflichtig sind Stelleninserate für: • Geschäftsführer_innen sowie Vorständ_innen einer Kapitalgesellschaft • Leitende Angestellte mit dauerndem maßgeblichem Einfluss auf die Unternehmensführung (wenn Unternehmen andere Rechtsform als Kapitalgesellschaft • Freie Dienstnehmer_innen
Bundes-Gleichbehandlungsgesetz (B-GIBG) alle Dienstverhältnisse auf Bundesebene	X	Es ist im Stelleninserat anzugeben, dass sich das Entgelt eventuell auf Basis der gesetzlichen Vorschriften durch anrechenbare Vordienstzeiten sowie sonstige mit den Besonderheiten des Arbeitsplatzes verbundene Bezugs- bzw. Entlohnungsbestandteile erhöht.
Landarbeitsgesetz 2021 (LAG) Arbeitsverhältnisse von land- und forstwirtschaftlichen Arbeiter_innen	X	
Burgenländisches Landes- Gleichbehandlungsgesetz (Bgl. L-GBG) Dienstverhältnisse in der Landes- kompetenz des Burgenlandes	X	In Stelleninseraten ist das Entgelt einschließlich einer allenfalls gebührenden Verwaltungsdienstzulage und Personalzulage bekannt zu geben. Darüber hinaus ist anzugeben, ob sich dieses Entgelt allenfalls auf Basis der gesetzlichen Vorschriften durch anrechenbare Vordienstzeiten, aufgrund besonders bedeutsamer Berufserfahrung, besonderer Qualifikationen oder sonstiger mit den Besonderheiten des Arbeitsplatzes verbundenen Bezugs- oder Entlohnungsbestandteile erhöhen kann.
Dienstverhältnisse in der Landes- kompetenz von Kärnten		Für Mindestentgeltangaben gibt es keine spezifische Regelung, damit sind auch keine Mindestentgeltangaben notwendig.
Dienstverhältnisse in der Landes- kompetenz von Niederösterreich		Für Mindestentgeltangaben gibt es keine spezifische Regelung, damit sind auch keine Mindestentgeltangaben notwendig.
Dienstverhältnisse in der Landes- kompetenz von Oberösterreich		Für Mindestentgeltangaben gibt es keine spezifische Regelung, damit sind auch keine Mindestentgeltangaben notwendig.
Salzburger Gleichbehandlungsgesetz (S.GBG) Dienstverhältnisse in der Landes- kompetenz von Salzburg	X	Die Kennzeichnungspflicht bezieht sich auf Stellenausschreibungen für den Landesdienst
Steiermärkisches Landes- Gleichbehandlungsgesetz 2023 (StLGBG 2023) Dienstverhältnisse in der Landes- kompetenz der Steiermark	X	
Tiroler Landes- Gleichbehandlungsgesetz 2005 (L-GIBG 2005) Gemeinde-Gleichbehandlungsgesetz 2005 (G-GIBG 2005) Dienstverhältnisse in der Landes- kompetenz von Tirol	X	Es ist in Stelleninseraten darauf hinzuweisen, dass sich das Entgelt aufgrund der gesetzlichen Vorschriften gegebenenfalls durch anrechenbare Vordienstzeiten sowie sonstige mit den Besonderheiten des Arbeitsplatzes verbundene Bezugs- bzw. Entlohnungsbestandteile erhöht.

Rechtsgrundlagen	Kennzeichnungspflichtig	
	Ja	Anmerkungen
Vorarlberger Antidiskriminierungsgesetz (ADG) Dienstverhältnisse in Landeskompetenz von Vorarlberg	X	Es ist in Stelleninseraten anzugeben, ob sich das Entgelt allenfalls aufgrund besonders bedeutsamer Berufserfahrung, besonderer Qualifikationen oder durch sonstige mit den Besonderheiten des Arbeitsplatzes verbundene Bezugs- bzw. Entlohnungsbestandteile erhöhen kann. Weiters ist anzugeben, ob das Entgelt, allenfalls während einer Ausbildungsphase, niedriger ist.
Wiener Gleichbehandlungsgesetz (W-GBG) Dienstverhältnisse in der Landeskompetenz von Wien		Das Wiener Gleichbehandlungsgesetz (W-GBG) bestimmt, dass bei der grundsätzlichen Gestaltung von Ausschreibungstexten Formulierungsvorschläge der Gleichbehandlungskommission einzuholen sind – daher ist die Mindestentgelt-Angabe als kennzeichnungspflichtig einordenbar.

10.6 Erläuterungen zu Verwaltungsbuchungen [9.2.10 Ansicht BEW – Bewegungen](#)

Um den Erfolg der Besetzung von Lehrstellen zu validieren, ist es möglich, Lehrstellen erst (zeitnah) nach Lehrbeginn und erneuter (finaler) Abklärung mit dem Unternehmen abzubuchen. Bei der Wahl und Ausgestaltung dieser Vorgangsweise ist zu berücksichtigen, dass diese vom Unternehmen als Service und nicht als administrativer Mehraufwand wahrgenommen wird. Dabei ist zu beachten, dass diese Lehrstellen bis zum Zeitpunkt der Abbuchung im eAMS-Konto abgebildet bleiben. Dies bringt Erklärungsbedarf mit sich.

⇔ [9.2.10 Ansicht BEW – Bewegungen](#)

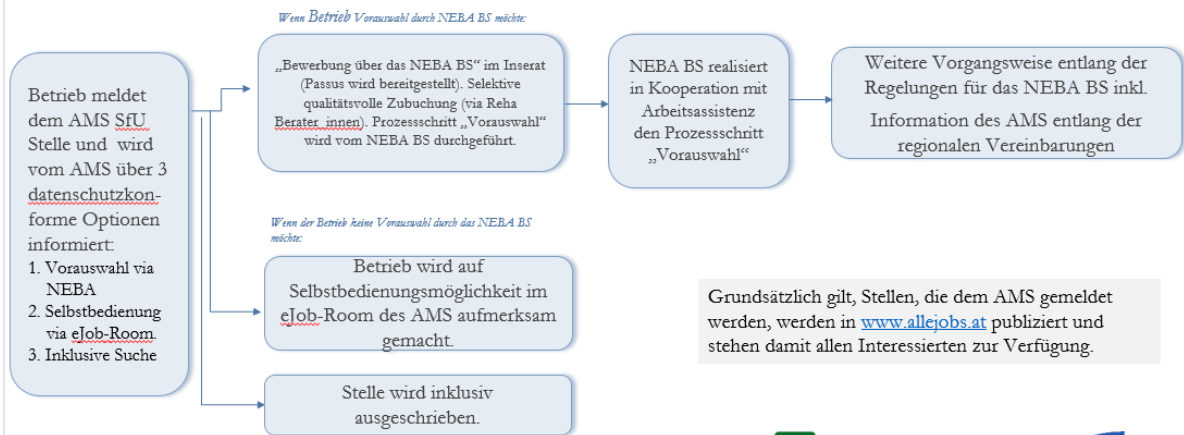
11 Anhänge

11.1 Inklusion durch Kooperation – Zusammenarbeit AMS & NEBA Betriebsservice

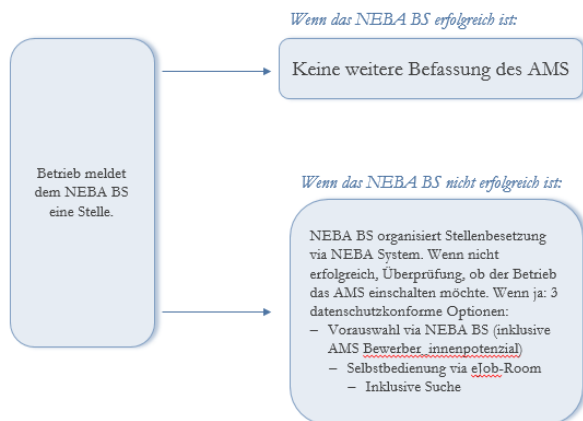
⇒ [6.5.2.1 Gleichbehandlung bei der Personalvermittlung:](#)
Menschen mit Behinderung



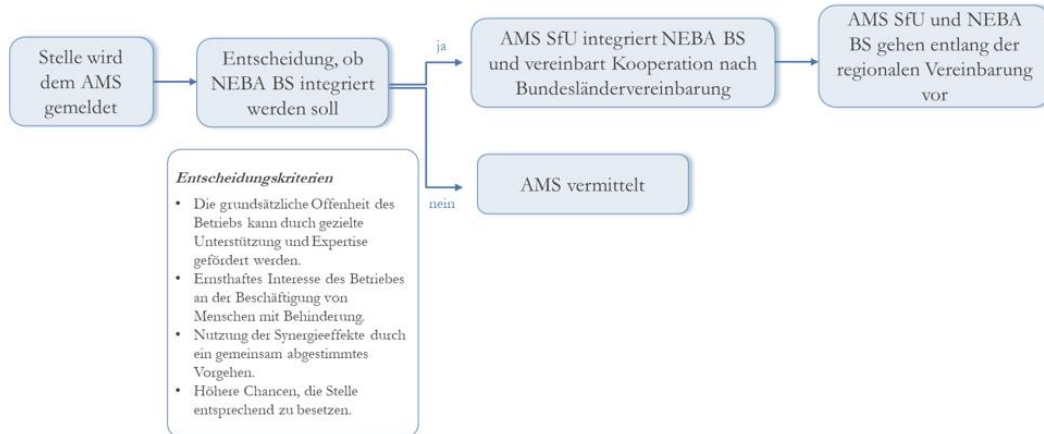
Prozessvorschlag für „exklusiv“ für Menschen mit Behinderung und Jugendliche mit Assistenzbedarf formulierte Stellen, die ein Betrieb dem AMS meldet



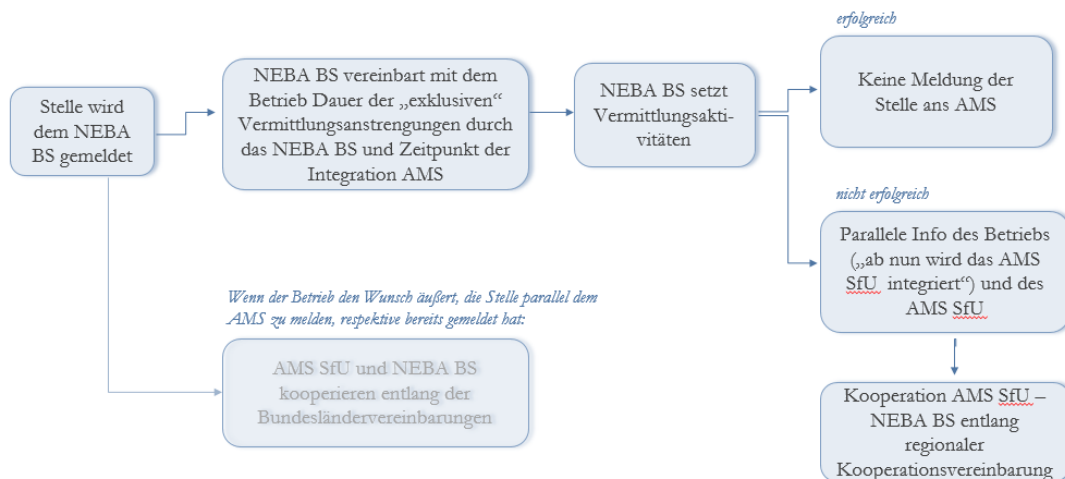
Prozessvorschlag für „exklusiv“ für Menschen mit Behinderung und Jugendliche mit Assistenzbedarf formulierte Stellen, die ein Betrieb dem NEBA BS meldet



Prozessvorschlag für „inklusiv“ formulierte Stellen, die ein Betrieb dem AMS meldet



Prozessvorschlag für „inklusiv“ formulierte Stellen, die ein Betrieb dem NEBA BS meldet



11.2 Gemeinsamer Europäischer Referenzrahmen – Sprachkompetenz

⇔ [6.5.2.1 Gleichbehandlung bei der Personalvermittlung:](#)
Geschlechtsneutrale diskriminierungsfreie Stellenausschreibung

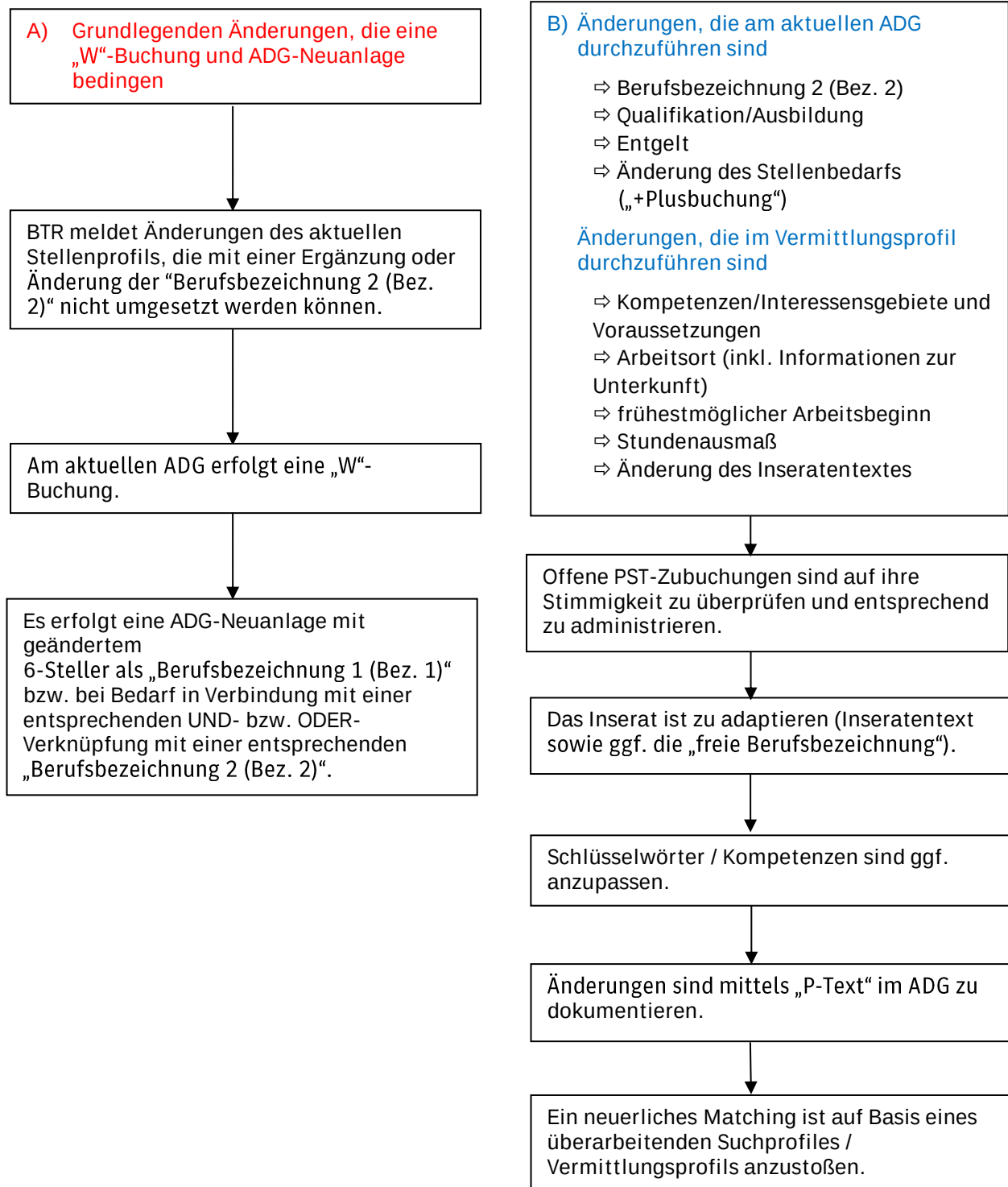
Gemeinsamer Europäischer Referenzrahmen - Sprachkompetenz

Niveaustufen: Sprachliche Kompetenz: Verstehen - Lesen - Sprechen - Schreiben. **A** – Elementare Sprachverwendung (A1 und A2), **B** – Selbständige Sprachverwendung (B1 und B2: Maturaniveau), **C** – Kompetente Sprachverwendung (C1: fortgeschrittenes Kompetenzniveau, C2: muttersprachlich) – **A2** und **B1** sind für den Hauptanteil der Stellenprofile tragend.

Wortlauf	Stufe/ Beschreibung	Stufe/ Beschreibung	Tätigkeitsbeispiele
Elementare Sprachverwendung	A1 (einfaches Verstehen)	A2 (geläufige Routinesituationen)	einfache Qualifikationen
„ausreichende Kenntnisse der deutschen Sprache“	Vertraute, alltägliche Ausdrücke und ganz einfache Sätze verstehen und verwenden. Kann Leuten Fragen zur Person stellen und beantworten – wo sie wohnen, was für Leute sie kennen oder was für Dinge sie haben. Kann sich auf einfache Art verständigen, wenn die Gesprächspartnerinnen oder Gesprächspartner langsam und deutlich sprechen und bereit sind zu helfen. Kann Postkarte schreiben.	Kann Sätze und häufig gebrauchte Ausdrücke verstehen, z. B. Informationen zur Person und zur Familie, Einkaufen, Arbeit. Kann sich in einfachen, routinemäßigen Situationen verständigen, in denen es um einen einfachen und direkten Austausch von Informationen über vertraute und geläufige Dinge geht. Kann mit einfachen Mitteln die eigene Herkunft beschreiben und Notizen schreiben.	Hilfstätigkeiten, Tätigkeiten ohne/mit wenig Kundenkontakt, RaumpflegerIn, Hilfskoch/-köchin, AbräumerIn, KüchengehilfeIn, Produktionshilfskraft, ...
Selbständige Sprachverwendung	B1 (Maturaniveau)	B2 (Fachdiskussionen/Hochschulzugang)	gute Sprachkenntnisse
„gut Deutsch“	Kann Hauptpunkte verstehen, wenn klare Standardsprache verwendet wird und wenn es um vertraute Dinge aus Arbeit, Schule, Freizeit usw. geht. Kann die meisten Situationen bewältigen. Kann über Erfahrungen und Ereignisse berichten, Träume, Hoffnungen und Ziele beschreiben und zu Plänen und Ansichten kurze Begründungen oder Erklärungen geben. Kann zusammenhängende Texte schreiben.	Kann Hauptinhalte komplexer Texte zu konkreten und abstrakten Themen verstehen; versteht im eigenen Spezialgebiet auch Fachdiskussionen. Kann sich spontan und fließend verständigen, ein normales Gespräch mit Muttersprachlern ist auf beiden Seiten gut möglich. Kann sich zu einem breiten Themenspektrum detailliert ausdrücken. Kann klare Berichte schreiben.	Metall-, IT-, Elektroberufe, kaufmännische + wirtschaftliche Berufe, BeraterInnen, KellnerIn, BäckerIn, Bürokräft, LadnerIn, FriseurIn, SportlehrerIn, ...
Kompetente Sprachverwendung	C1 (fortgeschrittenes Kompetenzniveau, Studium)	C2 (muttersprachlich)	hohe Sprachkompetenz
„sehr gut Deutsch“	Kann ein breites Spektrum anspruchsvoller, längerer Texte verstehen und auch implizite Bedeutungen erfassen. Kann die Sprache im gesellschaftlichen und beruflichen Leben oder in Ausbildung und Studium wirksam und flexibel gebrauchen. Kann für den Leser angemessenen Stil beim Schreiben wählen.	Kann praktisch alles, was er/sie liest oder hört, mühelos verstehen. Kann Informationen aus verschiedenen schriftlichen und mündlichen Quellen zusammenfassen und dabei Begründungen und Erklärungen in einer zusammenhängenden Darstellung wiedergeben. Kann strukturierte Artikel/literarische Werke verfassen.	JournalistInnen, ÄrztInnen, ModeratorInnen, DolmetscherInnen, ÜbersetzerInnen, BibliothekarInnen, WerbetexterInnen, ...
„perfekt Deutsch“	Anforderung nach perfekten Deutschkenntnissen ist ethnisch diskriminierend. In Stellenausschreibungen sind die mit dem Arbeitsplatz verbundenen Erfordernisse und Aufgaben so zu formulieren, dass sie zu keiner Diskriminierung einer Person führen. (siehe auch Gleichbehandlungsgesetz: BGBl. I Nr. 66/2004 in der Fassung BGBl. I 98/2008)		

11.3 Wann ist ein neuer ADG anzulegen? Erläuterung anhand von Praxisbeispielen

⇔ [7.2.9 Stand der Besetzung klären und Aktualität des Auftrages prüfen](#)



Praxisbeispiel zu A)

① Änderung des Berufes (6-Stellers) – Beispiel A

Ein Unternehmen im Gesundheitsbereich meldet, dass sich das Stellenprofil des aktuellen ADG von einer_einem „Pflegeassistent_in“ (ehemals „PflegehelferIn“) in das einer_eines „Pflegefachassistent_in“ (ehemals „PflegerIn“) ändert.

Vorgangsweise

- Da für die Ausübung der Tätigkeit der Pflegefachassistenz eine zertifizierte Ausbildung erforderlich ist, die sich von jener einer Pflegeassistenten unterscheidet, ist der aktuelle ADG mit dem gewählten Beruf „PflegeassistentIn“ als „Berufsbezeichnung 1 (Bez. 1)“ mit „W“ abzubuchen und eine ADG-Neuanlage mit geänderter „Berufsbezeichnung 1 (Bez. 1)“ als „PflegefachassistentIn“ hat zu erfolgen.

Praxisbeispiele zu B)

① Änderung des Berufes (6-Stellers) – Beispiel B

Ein Einzelhandelsunternehmen meldet, dass anstelle einer_eines Bekleidungsverkäufer_in nun eine_ein Bekleidungsverkäufer_in mit Visual Merchandisingkenntnissen gesucht wird, damit auch die Gestaltung der Verkaufsflächen nach Corporate Identity Richtlinien sichergestellt ist. Ausgangsbasis ist, dass der ADG ursprünglich mit der „Berufsbezeichnung 1 (Bez. 1)“ „BekleidungsverkäuferIn“ angelegt wurde.

Vorgangsweise

- Am aktuellen ADG wird zu der „Berufsbezeichnung 1 (Bez. 1)“ „BekleidungsverkäuferIn“ zusätzlich der Beruf „Visual Merchandiser“ als „Berufsbezeichnung 2 (Bez. 2)“ ausgewählt und mit einer UND-Verknüpfung verbunden.
- Es ist erforderlich zu überprüfen, ob offene PST-Zubuchungen im ADG noch stimmig sind und diese abzubuchen, oder bei entsprechender Eignung in den weiteren Bewerbungsprozess weiter einzubinden.
- Der Inseratentext sowie die „freie Berufsbezeichnung“ sind entsprechend anzupassen. In diesem Fall wird im ADG die „freie Berufsbezeichnung“ auf „BekleidungsverkäuferIn mit Visual Merchandising-Kenntnissen“ geändert.
- Im Vermittlungsprofil werden die erforderlichen BIS-Kompetenzen ergänzt (z. B. Warenpräsentation, Umsetzung von Visual-Merchandising-Richtlinien sowie entsprechendes Shop-Design) und das Inserat wird angepasst.
- Am aktuellen ADG werden die entsprechenden Schlüsselwörter ergänzt: GESTALTEN, MARKETING, WERBUNG, KREATIV etc.
- Die vorgenommenen Änderungen sind im ADG mittels „P-Text“ zu dokumentieren.
- Das Suchprofil / das Vermittlungsprofil ist zu überarbeiten und ein erneutes Matching ist durchzuführen.

② Änderung der Tätigkeit (Stundenausmaß ändert sich)

Ein Betrieb meldet, dass sich bei der aktuellen Stellenausschreibung das Stundenausmaß der Tätigkeit von einer Teilzeitbeschäftigung zu einer Vollzeitbeschäftigung ändert, oder umgekehrt.

③ Änderung des frühestmöglichen Arbeitsbeginns

Ein Betrieb meldet, dass sich das ehestmögliche Arbeitsbeginn-Datum bei der aktuellen Stellenausschreibung zwei Wochen nach hinten verschiebt.

⇔ [7.2.9 Stand der Besetzung klären und Aktualität des Auftrages prüfen](#)

④ Änderung der Qualifikation (Ausbildung)

Ein_e Dienstgeber_in meldet, dass sich die Ausbildungsanforderung der aktuellen Stelle von „Pflichtschulabschluss“ auf „Lehrabschluss“ ändert.

Sofern sich die Anforderungskriterien (Qualifikationen, Ausbildungsanforderungen) ändern und dies keine Wahl eines neuen 6-Stellers als „Berufsbezeichnung 1 (Bez. 1)“ erfordert, sind entsprechende Änderungen und Ergänzungen am aktuellen ADG vorzunehmen.

⑤ Änderung von Kompetenzen

Das personalsuchende Unternehmen meldet dem SFU, dass sich Kompetenzen ändern oder ergänzt werden müssen, z. B. Englisch-Kenntnisse, SAP-Kenntnisse.

Sofern sich Kompetenzen ändern und das keine Wahl eines neuen 6-Stellers als „Berufsbezeichnung 1 (Bez. 1)“ erfordert, sind entsprechende Änderungen und Ergänzungen bei den Kompetenzen im Vermittlungsprofil vorzunehmen und das Inserat ist anzupassen.

⑥ Änderung des Arbeitsortes

Sofern sich der „Arbeitsort“ ändert, ist der aktuelle Auftrag im Vermittlungsprofil anzupassen und die vorgenommenen Änderungen sind entsprechend zu dokumentieren.

⑦ Änderung der Entgeltangaben

Sofern sich die „Entgeltangaben“ ändern, ist der aktuelle Auftrag am ADG anzupassen und die vorgenommenen Änderungen sind entsprechend zu dokumentieren.

⑧ Es wird zusätzlich Personal gesucht

Der personalsuchende Betrieb meldet dem SFU, dass er aktuell nicht eine, sondern zwei Stellen zu besetzen hat.

Vorgangsweise zu den Beispielen 2-8

- Am aktuellen ADG wird das betreffende Kriterium geändert.
- Offene PST-Zubuchungen werden auf ihre Stimmigkeit überprüft und administriert.
- Das Inserat wird adaptiert (der Inseratentext im Vermittlungsprofil sowie ggf. die „freie Berufsbezeichnung“ im ADG).
- Die Schlüsselwörter sind ggf. anzupassen.
- Die vorgenommenen Änderungen sind mittels „P-Text“ im ADG zu dokumentieren.
- Ein neuerliches Matching ist auf Basis eines überarbeiteten Suchprofiles / Vermittlungsprofils anzustoßen.

11.4 Auszug aus dem Telekommunikationsgesetz

§ 174 Unerbetene Nachrichten (TKG in der ab 2021 geltenden Fassung)

↔ [8 TP Kund_innenbeziehungsmanagement: Channels/Vertriebswege](#)

- (1) Anrufe – einschließlich das Senden von Fernkopien – zu Werbezwecken ohne vorherige Einwilligung des Nutzers sind unzulässig. Der Einwilligung des Nutzers steht die Einwilligung einer Person, die vom Endnutzer zur Benützung seines Anschlusses ermächtigt wurde, gleich. Die erteilte Einwilligung kann jederzeit widerrufen werden; der Widerruf der Einwilligung hat auf ein Vertragsverhältnis mit dem Adressaten der Einwilligung keinen Einfluss.
- (2) Bei Telefonanrufen zu Werbezwecken darf die Rufnummernanzeige durch den Anrufer nicht unterdrückt oder verfälscht werden und der Diensteanbieter nicht veranlasst werden, diese zu unterdrücken oder zu verfälschen.
- (3) Die Zusendung einer elektronischen Post – einschließlich SMS – ist ohne vorherige Einwilligung des Empfängers unzulässig, wenn die Zusendung zu Zwecken der Direktwerbung erfolgt.
- (4) Eine vorherige Einwilligung für die Zusendung elektronischer Post gemäß Abs. 3 ist dann nicht notwendig, wenn
 1. der Absender die Kontaktinformation für die Nachricht im Zusammenhang mit dem Verkauf oder einer Dienstleistung an seine Kunden erhalten hat und
 2. diese Nachricht zur Direktwerbung für eigene ähnliche Produkte oder Dienstleistungen erfolgt und
 3. der Empfänger klar und deutlich die Möglichkeit erhalten hat, eine solche Nutzung der elektronischen Kontaktinformation bei deren Erhebung und zusätzlich bei jeder Übertragung kostenfrei und problemlos abzulehnen und
 4. der Empfänger die Zusendung nicht von vornherein, insbesondere nicht durch Eintragung in die in § 7 Abs. 2 E-Commerce-Gesetz genannte Liste, abgelehnt hat.
- (5) Die Zusendung elektronischer Post zu Zwecken der Direktwerbung ist jedenfalls unzulässig, wenn
 1. die Identität des Absenders, in dessen Auftrag die Nachricht übermittelt wird, verschleiert oder verheimlicht wird, oder
 2. die Bestimmungen des § 6 Abs. 1 E-Commerce-Gesetz verletzt werden, oder
 3. der Empfänger aufgefordert wird, Websites zu besuchen, die gegen die genannte Bestimmung verstoßen oder
 4. keine authentische Adresse vorhanden ist, an die der Empfänger eine Aufforderung zur Einstellung solcher Nachrichten richten kann.
- (6) Wurden Verwaltungsübertretungen nach Absatz 1, 3 oder 5 nicht im Inland begangen, gelten sie als an jenem Ort begangen, an dem die unerbetene Nachricht den Anschluss des Teilnehmers erreicht.

12 Inkrafttreten/Außerkräfttreten

Diese Bundesrichtlinie tritt mit 01.09.2026 in Kraft und ersetzt die Bundesrichtlinie Kernprozess „Unternehmen unterstützen“ SFU/1–2026 (GZ: BGS/SFU/0602/6265/2026).

13 Laufende Qualitätssicherung

Zur laufenden Qualitätssicherung sind bei Anwendungs- bzw. Abweichungsproblemen Qualitätssicherungs-(Erfahrungs-)berichte an die Abteilung SFU der Bundesgeschäftsstelle des AMS Österreich zu übermitteln. Gegebenenfalls hat eine Leermeldung zu erfolgen.

Die nächste Qualitätssicherung ist mit 01.09.2027 geplant.

13.1 Laufende Qualitätssicherung (Erfahrungsbericht)

Erfahrungsbericht zur laufenden Qualitätssicherung

Bundesrichtlinie Kernprozess „Unternehmen unterstützen“

Anwendungsprobleme

Zu den einzelnen Punkten, entsprechend der Gliederung der Bundesrichtlinie:

Kapitel Seite	Änderungsvorschlag (kurze Ausformulierung)	Begründung Hinweis auf ev. Anhang

Angabe der Person, mit der diese Stellungnahme bei Bedarf besprochen werden kann:

Name:

Telefonnummer:

Datum

Unterschrift