

DREHSCHIEBE IM ALLTAG – UNSER SERVICE CENTER

Wer mit der Ausgleichskasse oder IV-Stelle in Kontakt tritt, landet meist zuerst hier: im Service Center. Ob am Telefon, am Empfangsschalter oder online – das Team ist die zentrale Anlaufstelle für unsere Kundinnen und Kunden und sorgt dafür, dass Anliegen schnell und zuverlässig den richtigen Weg bei uns im Haus finden.

Die Aufgaben im Service Center sind vielseitig: Neben der Betreuung von Schalterbesuchen und der Abwicklung von Anrufen und Online-Anfragen kümmert sich das Team um die gesamte Postverarbeitung – vom Entgegennehmen über das Einscannen bis hin zur digitalen Ablage und der Weiterverteilung an die entsprechenden Fachabteilungen. Auch die Pflege des Personenregisters im sogenannten Partnerverwaltungssystem (PV) gehört zu den zentralen Tätigkeiten.



Auch für unsere Mitarbeitenden eine wichtige Anlaufstelle

Darüber hinaus erbringt das Service Center zahlreiche interne Dienstleistungen, übernimmt Aufgaben im Hausdienst und sorgt dafür, dass nicht zuletzt die Cafeteria reibungslos funktioniert. Es ist genau diese Kombination aus Kundenkontakt und interner Unterstützung, die das Service Center zu einer wichtigen Drehscheibe im täglichen Betrieb der Ausgleichskasse / IV-Stelle Zug macht.

Wie vielfältig und spannend die Tätigkeit im Service Center sein kann, zeigt die Erfolgsstory einer Mitarbeiterin, die wir Ihnen in [diesem Beitrag](#) näher vorstellen.

Die Aufgaben des Service Teams in Zahlen

Ein Blick auf die Zahlen zeigt die Bedeutung dieser Arbeit: Rund **11'000 Schalterbesuche**, **45'000 Anrufe** über die Hauptnummer sowie weitere **38'000 Direktanrufe** bei den Sachbearbeitenden wurden im Berichtsjahr verzeichnet. Hinzu kommen **77'000 eingegangene Briefe** und rund **130'000 Besuche auf unserer Website**.

Alles an einem Ort: Bezug neuer Räumlichkeiten

Einen besonderen Meilenstein für das Service Center stellt im Mai 2026 der Umzug in neue Räumlichkeiten dar. Ab diesem Zeitpunkt ist das gesamte Team an einem gemeinsamen Standort vereint, zuvor verteilten sich die Büros auf verschiedene Etagen. Dies erleichtert die Zusammenarbeit, verkürzt Wege und schafft optimale Voraussetzungen, um unsere Kundinnen und Kunden noch effizienter zu unterstützen.

Das Service Center steht damit sinnbildlich für das, was unsere Organisation ausmacht: die Nähe zu unseren Kundinnen und Kunden, optimierte Abläufe und ein engagiertes Team im Hintergrund.

Ausgleichskasse / IV-Stelle Zug, Baarerstrasse 11, 6302 Zug, Telefon 041 560 47 00, www.akzug.ch