Startseite Projektarchiv



lo Erika Mustermann. Online-Videoberatung ten Sie noch kurz. Sobald Ihre Berater*ir Zusammen mit der Deutschen Rentenversicherung haben wir am Thema Videoberatung gearbeitet. Bei ca. 80

ffnet sich ein neues Fenster - Bis gleich!

mehr zu Warten?

e stattdessen einen Termin!

HINTERGRUND & HERAUSFORDERUNG Die Deutsche Rentenversicherung (DRV) betreut ca. 80 Mio. Versicherte und

RESSOURCEN

Prototyp (Figma)

Prototyp (InVision)

Fallstudie (PDF)

Prototyp ausprobieren

Millionen Kund:innen gibt es eine Menge zu beachten.

dies jedoch für viele Menschen unmöglich. Das Pilotprojekt Videoberatung ermöglicht heute schon einigen Kund:innen sich eine persönliche Beratung in ihr Wohnzimmer zu holen. Erste Erkenntnisse weisen aber noch unterschiedliche Einstiegshürden auf. So gibt es wegen des Pilotprojekts etwa regionale Einschränkungen und die reservierte Gesprächszeit wird oft nicht ausgenutzt. Im Rahmen von Tech4Germany soll das neue Angebot Sofort-Videoberatung für einen bundesweiten Roll-Out innerhalb der Online-Dienste der DRV entwickelt werden. Aktiv Wie sind die Eckdaten des Services? 'Öffnungszeiten sind viel z urz! Berufstätige müssen da pei der Arbeitszeit machen. Wie dringend benötige ich Unterstützung?

Rentner:innen. Alle kommen im Laufe ihres Lebens mit der DRV in Kontakt. Die

über 10.000 Kundenkontakten pro Arbeitstag werden diese Fragen und andere

Anliegen persönlich und individuell beantwortet. Lange Anfahrtswege, zeitliche

Einschränkungen, körperliche Einschränkungen und nicht zuletzt Corona machen

bürokratische Sprache in Briefen sorgt häufig für Unsicherheit und Nachfragen. In

ZIELSETZUNG & VORGEHEN Grundlage für unsere Arbeit bildete ein an den Double-Diamond angelehnter Projektplan. Im Zentrum stand die Frage, wie wir



Verantwortungsbereiche erstreckt. In der Lösungs-Phase haben wir schließlich einen interaktiven Prototypen erstellt. Diesen haben wir mithilfe der Erkenntnisse aus unseren Tests mit 16 Kund:innen und Berater:innen in 9 Iterationen verbessert.

Versicherte Berater*innen Datenschutz

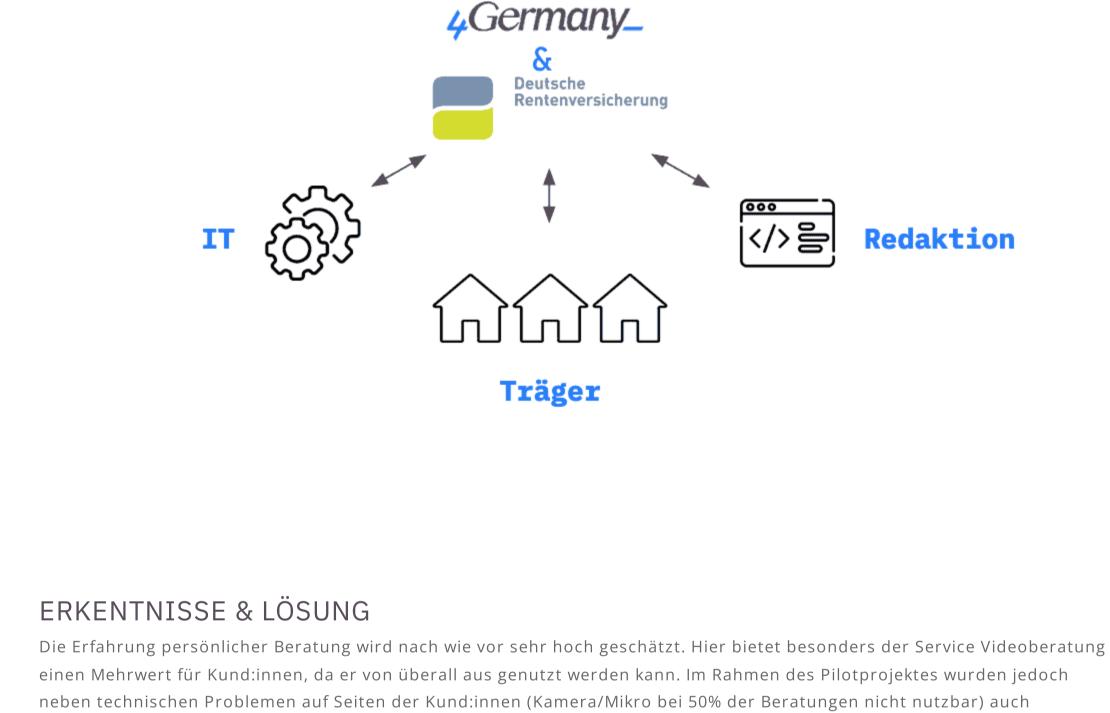
tech

Kund:innen so schnell wie möglich persönlich weiterhelfen können. Diese Zielsetzung erarbeiteten wir zusammen mit unseren

fachlich Verantwortliche für die Anwendung zur Terminbuchung, die Online-Redaktion, Entwickler:innen, externe Dienstleister

Digitallotsinnen auf Basis unserer Erkenntnisse aus zahlreichen Interviews mit Kund:innen und Berater:innen sowie dem Evaluationsbericht des Pilotprojektes. Im gesamten Prozess beteiligten wir darüber hinaus auch weitere Stakeholder wie

sowie Arbeitsgruppen. Dies war notwendig, da sich das Angebot Videoberatung über viele verschiedene



trägerübergreifender Pool mit Berater:innen würde mehr Kund:innen den Zugang ermöglichen. Ein solches Netzwerk kann auch auf schwankende Nachfrage reagieren und die oft komplexen Sachverhalte lösen.

Alternative

'Ich würde gerne eine

aufzeigen

Online-Dienste Welche Kanäle kann ich nutzen, wenn ich Hilfe selbst tun? **Online-Dienste als Einstieg** brauche? In unseren Interviews und Tests fanden wir heraus, dass Kund:innen hier besonders

inhaltliche Probleme sichtbar. So waren etwa die gesetzlichen Regelungen in Briefen für Kund:innen oft nicht verständlich. Dies

Kund:innen oft ab, durchschnittlich wurden jedoch nur 39 Minuten genutzt. Um diese Herausforderungen gemeinsam zu lösen,

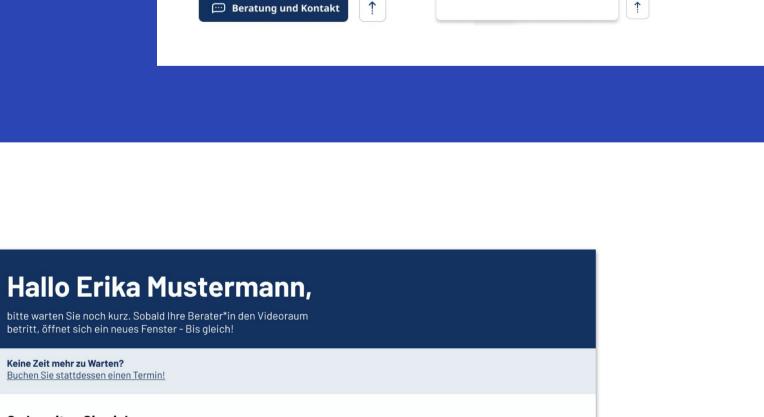
führt zu dem Bedürfnis nach kurzen Beratungsgesprächen, in denen Sachverhalte geklärt und nächste Schritte erläutert

werden. Hierfür fehlt jedoch die Flexibilität bei Terminen. Die im Pilotprojekt festgelegte Dauer von 60 Minuten schreckte

entwickelten wir die Sofort-Videoberatung. Hier können Kund:innen persönlich, individuell und vor allem spontan beraten

werden. Die Zugehörigkeit zu Trägern entscheidet im Pilotprojekt noch über die Verfügbarkeit der Videoberatung. Ein





häufig die Videoberatung vermuteten.

Die Beratung ist für

gedacht, Kontakt für

persönliche Fragen

allgemeine

Zeigt die

verschiedenen

Kanäle mit den

Öffnungszeiten

Widget ausgeklappt

Vereinbaren Sie

□ Sofort Videoberatung

Persönliche Beratung wegen COVID zur Zeit nicht möglich

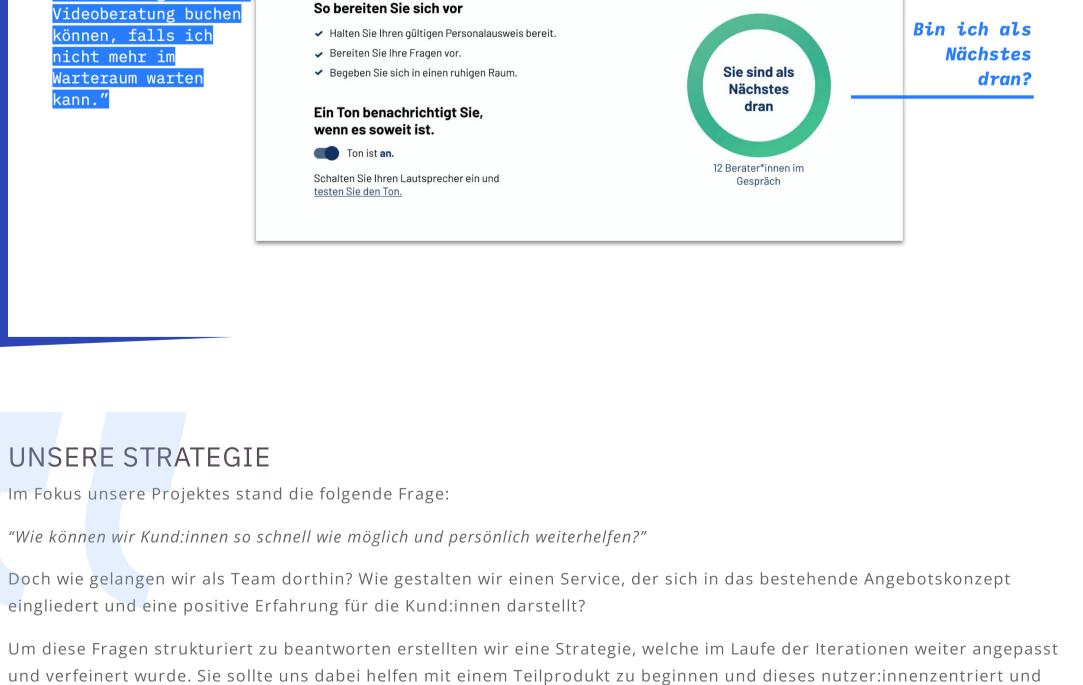
Kontaktieren Sie uns

0800 1000 4800

Machricht schreiben

Mo-Do 07:30 - 19:30, Fr 07:30 - 15:30

Ihre Beratung



iterativ auszubauen. Dabei beantwortet sie außerdem die Frage, wie Kund:innen die Videoberatung auffinden würden und

Terminbuchung

Wir verbessern u. a. die visuelle Hierarchie der Informationen um eine intuitive Navigation zu ermöglichen und sicherzustellen, dass die Kund:innen zur richtigen Zeit die richtigen Informationen erhalten. Zusätzlich soll das Konzept trägerübergreifend skaliert werden können, da

analysiert u.a. zwei Einstiegspunkte in den Service auf der Website der DRV.

Sofort Videoberatung 1. Die Videoberatung mit Termin soll um den Service der Sofort Videoberatung ergänzt werden und somit neue Anwendungsfälle bedienen. Bei dringenden Fragen können

Videoberatung aus Kund:innensicht ortsunabhängig ist.

schnell Antworten erhalten werden, ohne etwa eine volle Stunde für einen Termin buchen zu müssen. Sofort Videoberatung als Service-Hypothese soll als Prototyp nutzerzentriert gestaltet sowie vertestet werden, um

Kund:innen bietet.

Verortung der Videoberatung Wie gehen Kund:innen vor, um den Service der Videoberatung auf der Website der DRV zu finden? Wir analysieren Wege innerhalb der Online-Dienste sowie der globalen DRV-Website und verorten ihn dort, wo Kund:innen ihn erwarten würden. So wird die Videoberatung

schlussendlich dort gefunden, wo Kund:innen das

entsprechende Bedürfnis haben.

herauszufinden, ob er zusätzlichen Mehrwert für

UNSER TEAM



Design Fellow

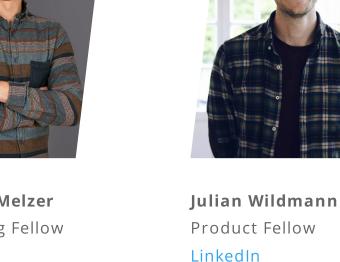
LinkedIn



Inken Alber Design Fellow LinkedIn

Leonhard Melzer Engineering Fellow

LinkedIn



tech 4Germany_ Startseite Projektarchiv

PROJEKTPARTNER

Deutsche Rentenversicherung

Impressum Datenschutz