

Fallstudie: Videoberatung

in Kooperation mit der Deutschen Rentenversicherung



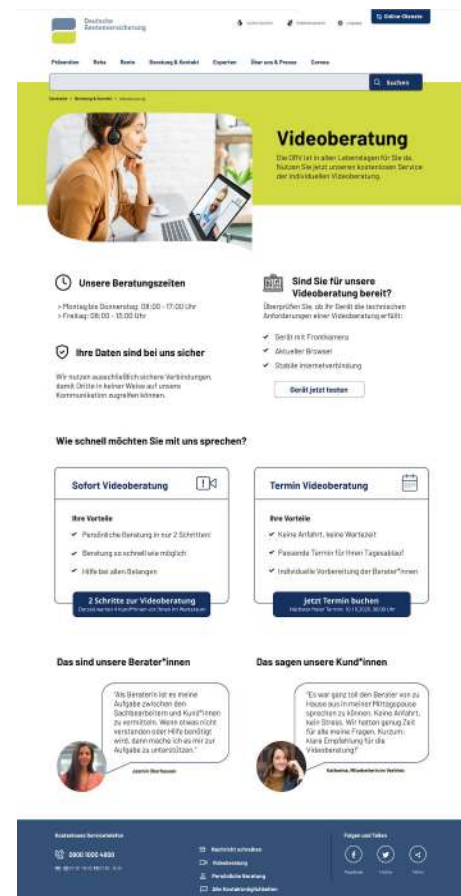
Deutsche
Rentenversicherung

Hintergrund & Herausforderung

Die Deutsche Rentenversicherung (DRV) betreut ca. 80 Mio. Versicherte und Rentner*innen. Alle kommen im Laufe ihres Lebens mit der DRV in Kontakt. Die bürokratische Sprache in Briefen sorgt häufig für Unsicherheit und Nachfragen. In 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 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.

Zielsetzung & Vorgehen

Grundlage für unsere Arbeit bildete ein an den Double-Diamond angelehnter Projektplan. Im Zentrum stand die Frage, wie wir Kund*innen so schnell wie möglich persönlich weiterhelfen können. Diese Zielsetzung erarbeiteten wir zusammen mit unseren 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 fachlich Verantwortliche für die Anwendung zur Terminbuchung, die Online-Redaktion, Entwickler*innen, externe Dienstleister sowie Arbeitsgruppen. Dies war notwendig, da sich das Angebot Videoberatung über viele verschiedene 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.



Erkenntnisse & Lösung

Die Erfahrung persönlicher Beratung wird nach wie vor sehr hoch geschätzt. Hier bietet besonders der Service Videoberatung einen Mehrwert für Kund*innen, da er von überall aus genutzt werden kann. Im Rahmen des Pilotprojektes wurden jedoch neben technischen Problemen auf Seiten der Kund*innen (Kamera/Mikro bei 50% der Beratungen nicht nutzbar) auch inhaltliche Probleme sichtbar. So waren etwa die gesetzlichen Regelungen in Briefen für Kund*innen oft nicht verständlich. Dies 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 Kund*innen oft ab, durchschnittlich wurden jedoch nur 39 Minuten genutzt. Um diese Herausforderungen gemeinsam zu lösen, 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 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.

Auszug aus den Projektergebnissen



Unsere Projektergebnisse sind:

- Interaktiver Prototyp
- Service Blueprint
- User Flow
- Projektdokumentation
- Methodenkoffer
- Anwenderforderung für Videosoftware
- User Stories zur Weiterverwendung in Jira

Hierbei lag unser Fokus auf der Vorbereitung einer Implementierung der Sofort-Videoberatung durch die DRV im Anschluss an das Fellowship.



Weitere Informationen: <https://tech.4germany.org/project/online-videoberatung-drv/>