

Customer First bei SOKA-BAU

Neue kundenorientierte Serviceprozesse und Entwicklung von Online-Services

■ Unternehmen
SOKA BAU

■ Branche
Finanzdienstleistungen



Die Mitwirkung unserer Kunden bei der Entwicklung eines innovativen Online-Services ermöglichte eine passgenaue Lösung für ihre Bedürfnisse und Wünsche. Scheer hat uns dabei unterstützt, unsere Automatisierungspotentiale zu nutzen und die Prozess- und Produktqualität auch zukünftig zu sichern.

– Roland Sonntag, Abteilungsdirektor Organisationsmanagement | SOKA-BAU



Die Ausgangslage

SOKA-BAU stellte fest, dass ihre Zielgruppe, Bauarbeitgeber und -arbeitnehmer, die Vorteile des Sozialkassenverfahrens sowie ihre Leistungen meist gar nicht oder nur bedingt kennen. Viele Kundenanfragen erforderten eine manuelle Bearbeitung durch den Kundenservice. Dies führte in anfrageintensiven Zeiträumen mit hohem Call-Aufkommen zu einer längeren Bearbeitungsdauer. Darüber hinaus erschwerte eine historisch gewachsene, komplexe IT-Architektur die schnelle Anpassung an veränderte Rahmenbedingungen und Kundenanliegen.



SOKA-BAU ist die Dachmarke von zwei Institutionen: Urlaubs- und Lohnausgleichskasse der Bauwirtschaft (ULAK) und Zusatzversorgungskasse des Baugewerbes AG (ZVK). Beide sind Einrichtungen der Tarifvertragsparteien der Bauwirtschaft.

Sowohl ULAK als auch ZVK sind klassische Non-Profit-Organisationen. Aufgaben der ULAK und der ZVK sind – jeweils auf tarifvertraglicher Grundlage – Urlaubsansprüche betriebsübergreifend zu sichern, Rentenversorgungslücken zu schließen und die Berufsausbildung auf finanziell sichere Füße zu stellen. Seit 1949 erbringt SOKA-BAU Leistungen, die auf die besondere Situation der Bauwirtschaft zugeschnitten sind. Von den Leistungen profitieren rund eine Million Arbeitnehmer, 80.000 Arbeitgeber, 40.000 Auszubildende und 360.000 Bauprofis im Ruhestand.



Die Lösung

SOKA-BAU beabsichtigt die Verkürzung der Bearbeitungszeiten durch die Reduzierung fachlicher und technischer Aufwandstreiber sowie die effiziente Konzeption, Entwicklung und Produktivnahme neuer (Online-)Services. Gleichzeitig soll die Kundenzufriedenheit sowie die Akzeptanz des Sozialkassenverfahrens durch die schnelle und stetige Berücksichtigung von Nutzer-Feedback signifikant gesteigert werden. Unabhängig von lokalen Standorten, der Infrastruktur und den Endgeräten sollen Dienstleistungen und technische Services den Kunden online zur Verfügung zu stehen.

SOKA-BAU initiierte im Rahmen der Digitalisierungsstrategie mit den KAIROS Projekten einen Greenfield-Ansatz für die Entwicklung und Umsetzung der Sozialkassenverfahren. Service- und weitere Kernprozesse wurden standardisiert und unter Berücksichtigung der Kundenbedürfnisse komplett neugestaltet.

Im Rahmen der KAIROS Projekte erarbeiteten Teams bestehend aus internen Mitarbeitenden aus Prozess- und Organisationsmanagement, Kundenservice, IT sowie externen Beratern neue Produkte und Services.

Technische Komponenten:

- Online-Services und Portale als JAVA-Eigenentwicklung

- Prozessmodellierung mit BPMN in Camunda

- Fachliche und technische Konzepte in Confluence

- Backlog Aufbau und User Stories in Jira

- Aufbau Klickdummies und Design

- Prototypen mit AdobeXD

- Testautomatisierung mit Robot Framework

Das Projekt

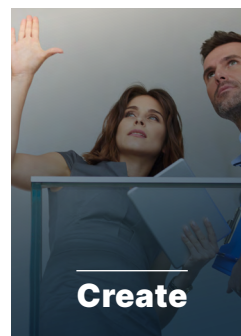
Als Methode für das Projekt wurde das "Digital Innovation Playbook" der Innvationsagentur Dark Horse gewählt, eine Weiterentwicklung aus Design Thinking und diversen anderen Ansätzen.

Das Playbook wurde speziell für digitale Innovationen entwickelt und beinhaltet im Kern drei Module: **EXPLORE, CREATE, EVALUATE**. Die Module unterscheiden sich in Perspektiven und Zielen, sind aber nicht scharf voneinander abgegrenzt. Erkenntnisse aus einem Modul können Auswirkungen auf ein vorheriges haben, sodass neue Lösungen iterativ entwickelt werden.



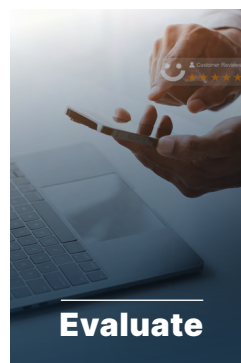
Explore

- Ermittlung der Kundenbedürfnisse und aktueller Schmerzpunkte
 - Tiefeninterviews (qualitativ)
 - Fragebögen (quantitativ)
- Statistische Auswertung der Erhebungsergebnisse
- Erstellung von Personas
- Priorisierung der Kundenwünsche
- Ableitung erster Anforderungen



Create

- Aufbau eines Scrum Teams
- Abbildung der Anforderungen in User Stories und fachlich/technischen Konzepten
- Redesign ausgewählter Prozesse unter Berücksichtigung der Customer Journey
- Entwicklung von Online-Services und neuen Mitarbeiteranwendungen mit Scrum



Evaluate

- Evaluierung der neuen Prozesse und Online-Services mit Hilfe von Klickdummies und Prototypen
- Systematische Erfassung der Kunden- und Mitarbeiterfeedbacks
- Kommunikation der Ergebnisse im gesamten Unternehmen
- Zeitnahe Berücksichtigung des Feedbacks für weitere Entwicklung der Services



Die Mehrwerte

SOKA-BAU hat ein Arbeitgeberportal mit ausgewählten Kunden pilotiert, die seit Beginn des EXPLORE-Moduls in die Entwicklung der neuen Prozesse und Services involviert waren. Nach und nach werden nun alle Bauarbeitgeber (ca. 70.000 Betriebe und Dienstleister) die neuen Prozesse sowie das neue Portal nutzen können. Manuelle Bearbeitungsschritte wurden durch sinnvolle Automatisierung drastisch reduziert. Durch individuelle und proaktive Kommunikation mit dem Serviceteam seit Beginn der Pilotierung konnte die Kundenzufriedenheit signifikant gesteigert werden. Digitale Services sind auch für die zweite Kundengruppe von SOKA-BAU – die Bauarbeitnehmer – in der konkreten Planung. Sie werden jederzeit digital den Überblick über vorhandene Leistungen haben und Anträge ganz einfach mit dem Smartphone einreichen können. SOKA-BAU wird diese Entwicklung weiter forcieren, nachdem die Evaluierung mit einem interaktiven Klickdummy hohes Nutzerinteresse an den potenziellen Services bestätigte. Ziel ist es mit den niederschweligen und nutzerfreundlichen Angeboten auch bei dieser Kundengruppe das Wissen über die Leistungen der SOKA-BAU und die Vorteile des Sozialkassenverfahrens signifikant zu erhöhen.

ÜBER SCHEER

Die Scheer Group unterstützt als Consulting- und Software-Haus Unternehmen bei der Entwicklung neuer Businessmodelle, bei der Optimierung und Implementierung effizienter Geschäftsprozesse sowie beim verlässlichen Betrieb ihrer IT. Ein besonderer Schwerpunkt in der Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen liegt darin, Unternehmen bei der digitalen Transformation zu begleiten.

**Sie haben noch Fragen oder möchten mit uns über konkrete Projekte sprechen?
Kontaktieren Sie uns gerne per E-Mail oder rufen Sie uns an!**