

ÖFFENTLICHE VERWALTUNG

Bundesagentur für Arbeit: Finden statt suchen



HERAUSFORDERUNG

Die öffentliche Verwaltung – ob in Deutschland oder anderen Ländern – kommt um den Wunsch ihrer Bürger und Unternehmer nach digitalen Diensten nicht mehr herum.

Auch die Bundesagentur für Arbeit entschied sich daher, ihre mit den Jahren überladen wirkende und nicht-intuitive bedienbare Website in ein maßgeschneidertes, einfacher zu bedienendes, digitales Angebot umzuwandeln.

Das ambitionierte Ziel? Der Aufbau eines dynamischen Webportals, in dem Kunden die gewünschten Informationen mit maximal drei Klicks finden können.



Der Accenture-Ansatz

Accenture setzte die Methode des Design Thinkings ein: Der Fokus ist auf die Interessen des Kunden gerichtet. Ein neuer und ungewöhnlicher Ansatz in Behörden.

Doch: Die Experten der Bundesagentur für Arbeit und Accenture entwickelten schnell Personas und Customer Journeys aus der Perspektive der Nutzer.

Was ist eine Persona? Jede Persona steht für eine idealtypische Kundengruppe der Bundesagentur und deren Anliegen. Die Experten von Accenture entwickelten diese Personas in enger Zusammenarbeit mit Mitarbeitern der Arbeitsagentur, die ihre praktischen Erfahrungen in Beratungssitzungen einbrachten.

„In den Workshops gab es Mitarbeiter, die sich am Tag zuvor mit Arbeitssuchenden zusammengesetzt hatten und genau wussten, wie und was diese Zielgruppe sucht“,

sagt Bernd Karl, Projektleiter bei Accenture Consulting und Leiter des Bereichs Digitale Transformation in der öffentlichen Verwaltung.

Accenture verfügt über umfangreiche Erfahrungen mit digitalen Projekten und konnte auch auf die Spezialisten der Fjord-Studios in Berlin zurückgreifen. Zusätzlich zur Design-Thinking-Methode und dem Rapid-Prototyping-Ansatz, bei dem innerhalb kürzester Zeit aus einem gedanklichen Modell ein digitaler Prototyp entsteht, nutzte Accenture sein detailliertes Wissen über die Interaktion mit Kunden in digitalen Medien.

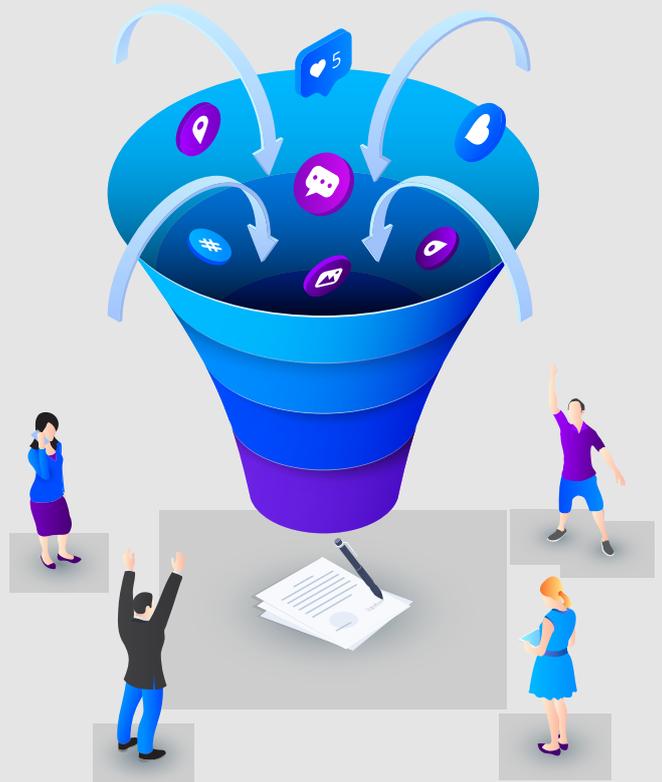
„Durch unseren besonderen Ansatz konnten wir das Konzept auf greifbare und emotionale Weise visualisieren, sagt Karl. Die schnelle Visualisierung war ein Schlüssel zum Erfolg; innerhalb von sechs Wochen gab es bereits einen klickbaren Prototypen.“

TEAM UND UMSETZUNG

Ein wichtiger Beitrag zum Projekt waren praktische Vorschläge und stetige Rückmeldungen von Mitarbeitern der Bundesagentur für Arbeit sowie von Unternehmen und Bürgern, die das Portal nutzen. Accenture setzte unter anderem Tests zur Benutzerfreundlichkeit (Usability-Tests) und einen Open-Innovation-Workshop ein.

Wertvolle Anregungen lieferten objektive Usability-Tests externer Testlabore sowie Kreativ-Workshops, in denen Mitarbeiter der Bundesagentur für Arbeit und deren Kunden die aktuelle Version des Portals ausprobieren und Verbesserungsvorschläge einbringen konnten.

Weitere Anregungen wurden bei Präsentationen in Berufsbildungszentren oder in der Nürnberger Fußgängerzone gesammelt. Alle Informationen flossen in die agile Entwicklung der Website ein, die weiterhin über die Open-Innovation-Plattform auf Funktionalität und Akzeptanz überwacht und im laufenden Betrieb kontinuierlich verbessert wird.



Nachhaltiger Wert

Das neue Portal bündelt alle Themen, führt die Nutzer durch die jeweiligen Prozesse und schafft die Voraussetzungen dafür, dass individuelle Fragen im persönlichen Kontakt, zum Beispiel per Telefon oder Text-Chat, beantwortet werden können.

Es arbeitet als zentrale Anlaufstelle: Alle Dienstleistungen für Bürger, Unternehmen und Institutionen sind auf dem Portal zu finden. Eine einheitliche Gestaltung und eine übersichtliche Navigation gehen sowohl auf eine arbeitssuchende Person ein, wie auch auf jemanden, der Antworten auf Fragen zu Themen wie Kindergeld, Berufsberatung oder Weiterbildung sucht.

Ein Servicekonto und eine Startseite, die auf die Browservergangenheit und das Profil eines Benutzers zugeschnitten sind, werden die Servicequalität und die Benutzerfreundlichkeit weiter verbessern. Mit der Kunden-

reise im Hinterkopf beginnt ein gut durchdachter, auf die individuellen Anforderungen ausgerichteter End-to-End-Zyklus – mit dem Kunden im Fokus von Anfang bis Ende.

Schritt-für-Schritt-Anleitungen führen die Benutzer durch einen ansonsten komplexen und schwierigen Prozess, schaffen Verständnis und bieten einen direkten Zugang zu relevanten Inhalten. Möglich wurde das, weil der Design-Thinking-Ansatz die Entwickler dazu zwang, die Bedürfnisse und die Motivation der Kunden in den Mittelpunkt der Navigations- und Inhaltsentwicklung zu stellen.

Sowohl Kunden als auch Mitarbeiter der Bundesagentur für Arbeit haben das Portal gelobt und in einer Nutzerbefragung werteten es 80 Prozent als Erfolg.

Über Accenture

Accenture ist ein weltweit führendes Dienstleistungsunternehmen, das ein breites Portfolio von Services und Lösungen in den Bereichen Strategie, Consulting, Digital, Technologie und Operations anbietet. Mit umfassender Erfahrung und spezialisierten Fähigkeiten über mehr als 40 Branchen und alle Unternehmensfunktionen hinweg – gestützt auf das weltweit größte Delivery-Netzwerk – arbeitet Accenture an der Schnittstelle von Business und Technologie, um Kunden dabei zu unterstützen, ihre Leistungsfähigkeit zu verbessern und nachhaltigen Wert für ihre Stakeholder zu schaffen. Mit rund 505.000 Mitarbeitern, die für Kunden in über 120 Ländern tätig sind, treibt Accenture Innovationen voran, um die Art und Weise, wie die Welt lebt und arbeitet, zu verbessern. Besuchen Sie uns unter www.accenture.de.