

Die DRV Bund – auf dem Weg zur modernen, digitalen und flexiblen Verwaltung

Dr. Stephan Fasshauer

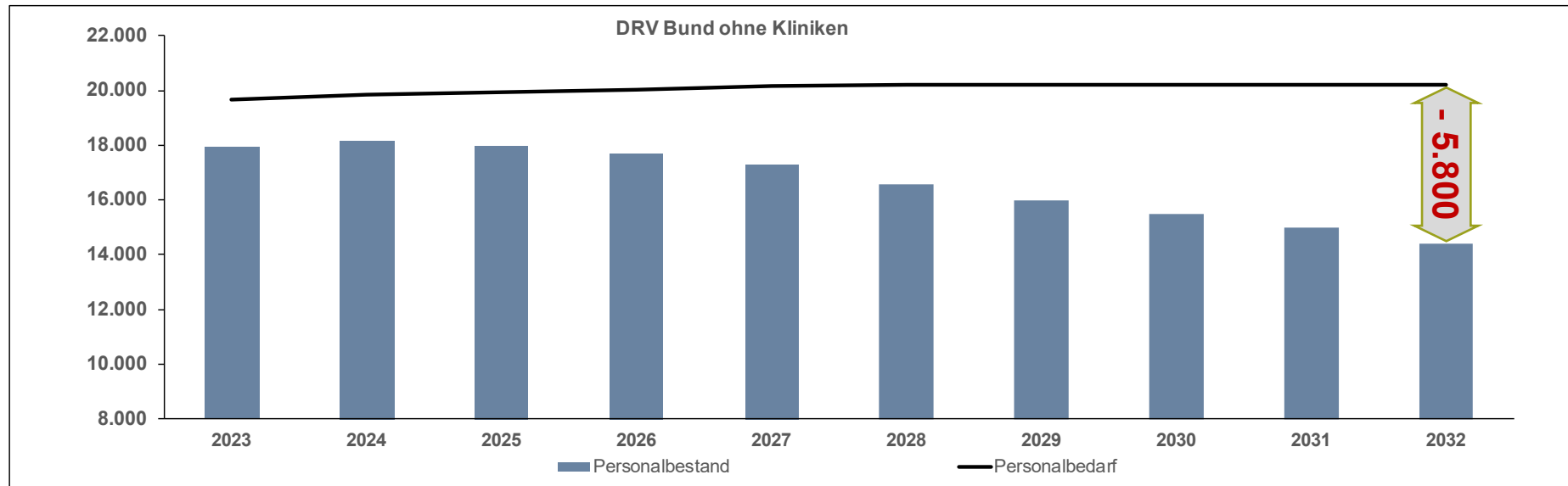
Direktor der Deutschen Rentenversicherung Bund

Vertreterversammlung
der Deutschen Rentenversicherung Bund
in Freiburg am 21. Juni 2022

Strategische Ziele der DRV Bund



Doppelte demografische Herausforderung



Digitalisierung

- IT-Ausstattung
- Automatisierung
- Digital-Checks
- Onlineservices
- trägerweites Kernsystem

Personal

- Bindungsquote erhöhen
- zeitgemäßes Recruiting
- vereinfachte Bewerbungsprozesse
- DRV-Arbeitswelt modernisieren

Prozessoptimierung

- Projekt „Geschäftsprozessmanagement“ (GPM)
- Kundenservicecenter
- Einheitliche DRV Bund Lernwelt



Ziele > Strategien und Maßnahmen in den drei Handlungsfeldern

1 September 2020

Veröffentlichung **Digitalstrategie**

- Zielbeschreibungen
- operative Maßnahmen



2 Januar 2022

Veröffentlichung **Zwischenbericht** zur Digitalstrategie

- Umsetzung
- Bekanntheit der Digitalstrategie

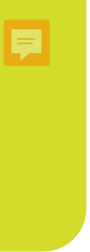


3 Ende 2022

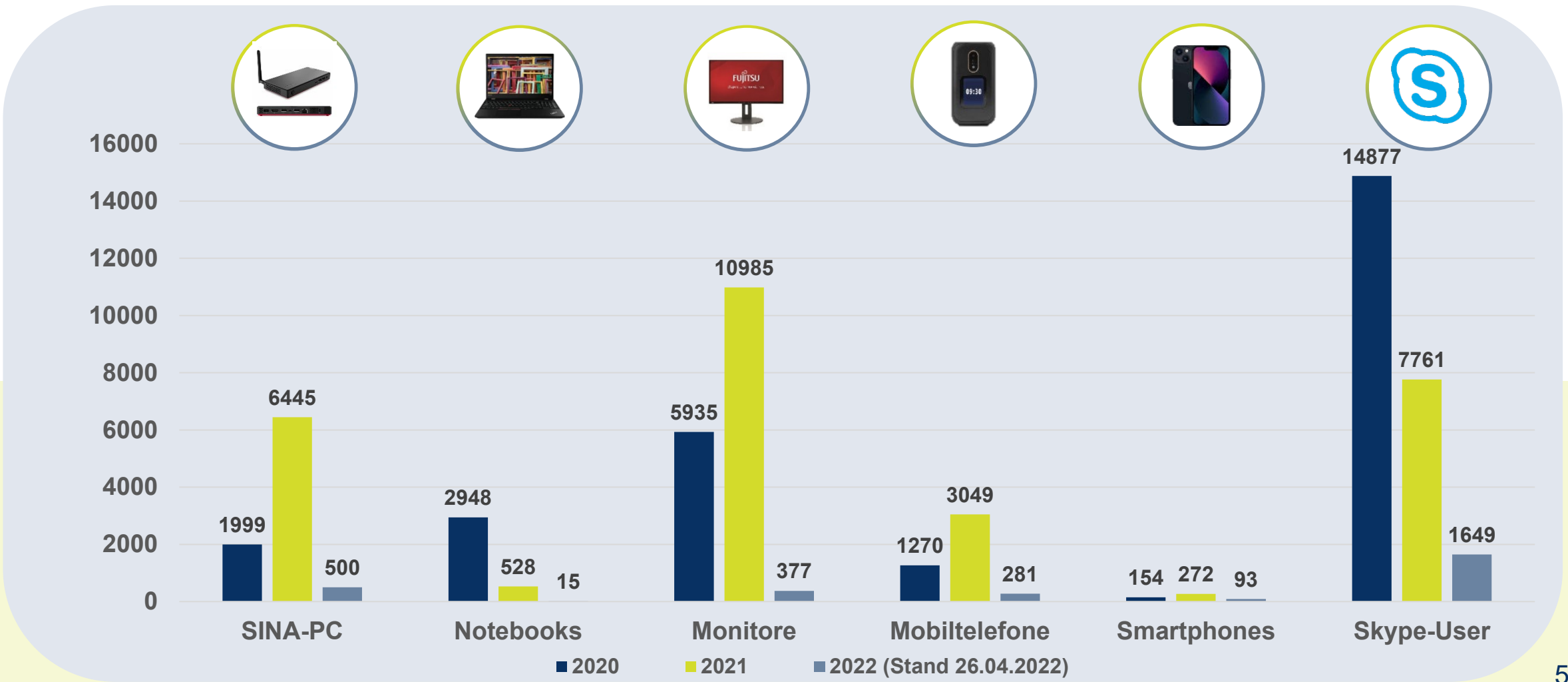
Fortschreibung Digitalstrategie

- Aktualisierungen
- nächste Etappe der digitalen Transformation

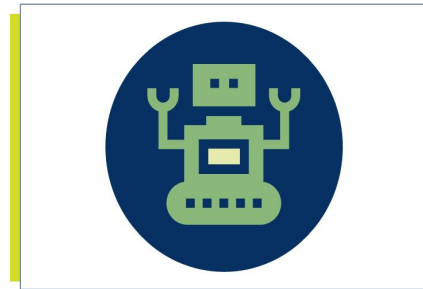




IT-Endgeräte & Skype-Nutzung für flexibles Arbeiten – Neuanschaffungen seit 2019



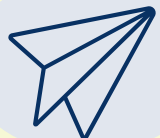
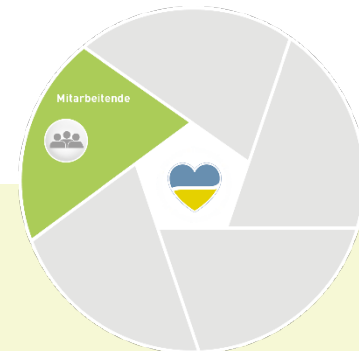
Prozessautomation - Robotic Process Automation



repetitive -
monotone -
zeitraubende
Tätigkeiten

(Teil-)
Automatisierung
der Tätigkeiten
mit Hilfe von
Robotic Process
Automation (RPA)

Entlastung der
Mitarbeitenden u.
Zeitgewinn für
anspruchsvolle
Tätigkeiten



erfolgreiche Machbarkeitsstudie > Übernahme in den Regelbetrieb vorbereiten u. umsetzen

Ziele

Gesetzgebungsvorhaben aus Digitalisierungssicht bewerten

- proaktiv u. frühzeitig
- alle relevanten Beteiligten in der DRV Bund einbinden
- Digitalisierungshemmnisse u. -potentiale erkennen u. kommunizieren



Struktur

Koordinationssteam

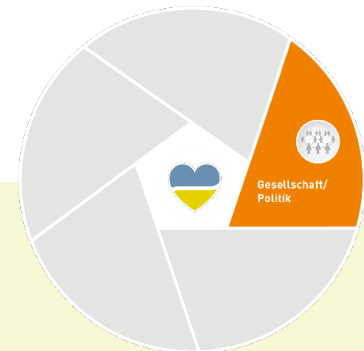
- Relevanz der Inhalte Gesetzesvorhaben für DRV Bund
- voraussichtl. Digitalisierungsbedarf

Kernteam

- Möglichkeiten u. Grenzen der digitalen Umsetzung

Erweitertes Team

- mögliche technische Lösungen
- mögliche Alternativen
- IT-Sicherheit



Digitales Kundenportal – Mein persönlicher Bereich

Deutsche Rentenversicherung Kundenportal

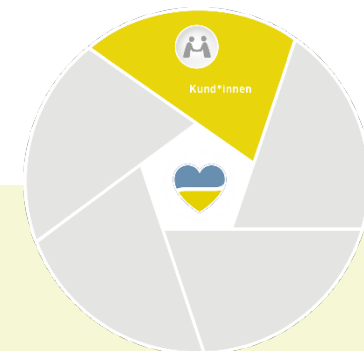
Allgemeine Hilfe English Logout in 15 Min

Angemeldet als **Max Schmitt** **Abmelden**

Ihr persönlicher Bereich

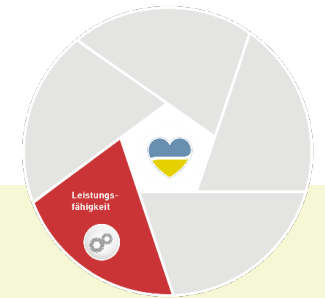
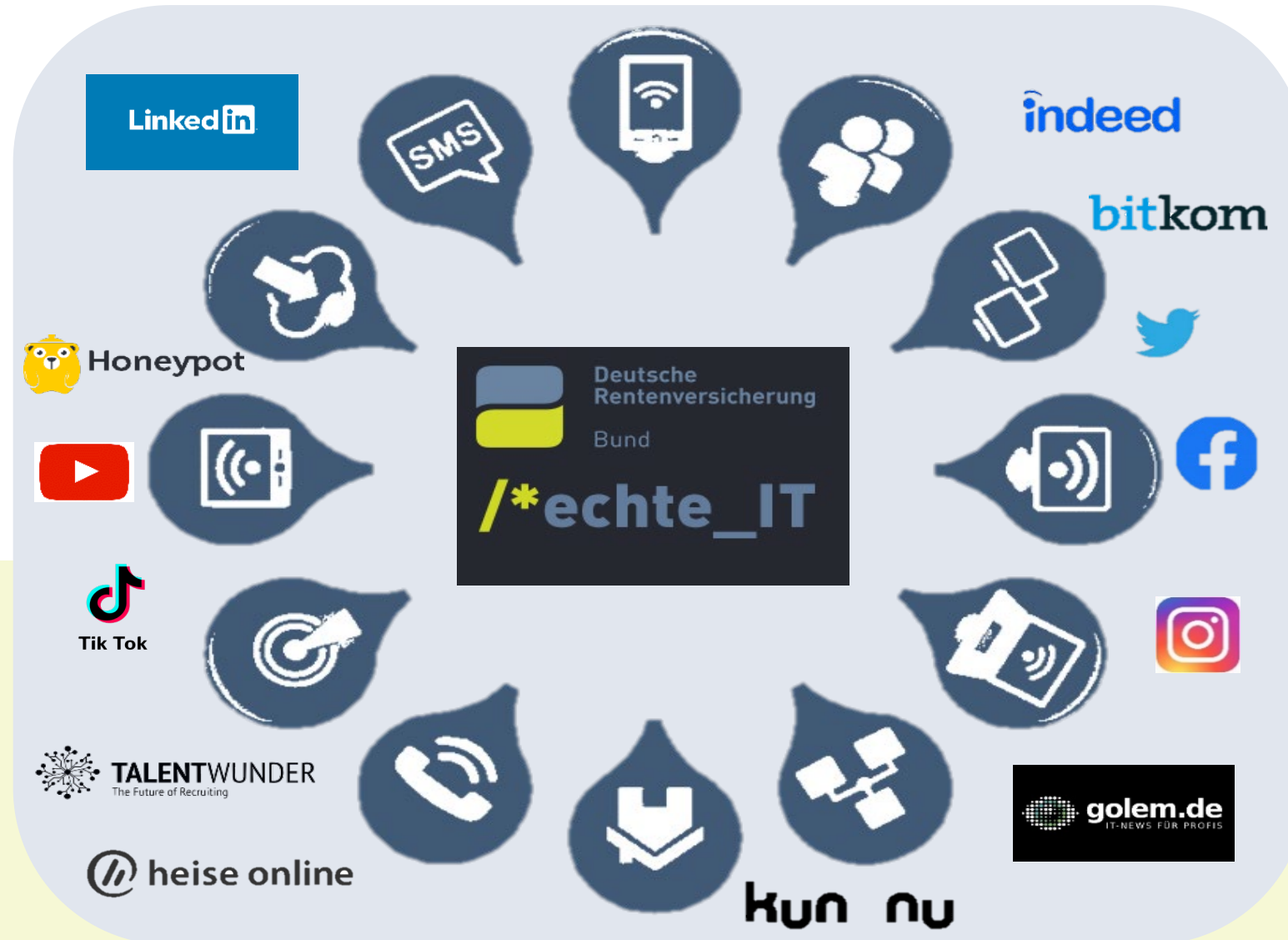
Folgende Online-Dienste können Sie im Kundenportal der Deutschen Rentenversicherung nutzen:

- Persönliche Daten und Einstellungen**
Persönliche Daten einsehen und ändern • Bankverbindung ändern • Elektronische Kommunikation verwalten
- Informationen anzeigen & anfordern**
Renteninformation einsehen • Rentenauskunft • Sozialversicherungsausweis anfordern
- Riester Förderung**
Riester-Anträge und -Formulare • Persönliche Beratung
- Mein ePostfach**
Einfach online mit uns kommunizieren • Dokumente sicher senden und empfangen
- Anträge stellen**
Neuen Antrag bequem online stellen • Gespeicherten Antrag fortsetzen
- Ihr Feedback zum Kundenportal**
Wie zufrieden sind Sie und wo können wir nachbessern?
Feedback geben

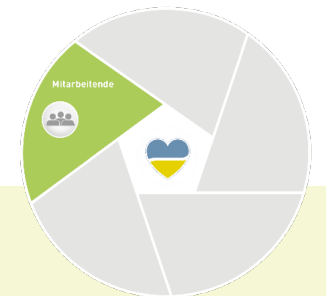
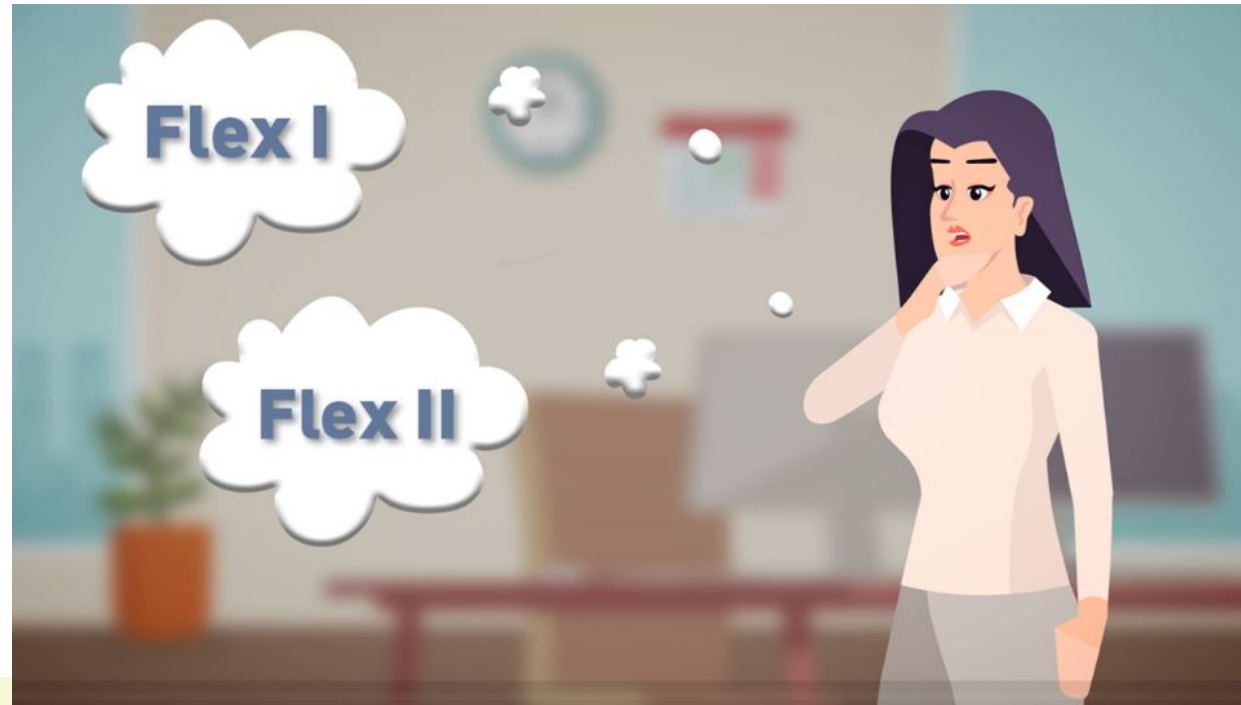


Das Kundenportal begleitet die Kund*innen über eine integrierte und durchgängige digitale Nutzungsreise in unterschiedlichen Lebenslagen – gebündelt, übersichtlich und sicher.

Personal – Gewinnung



Personal – Bindung



DV Flex: rd. 42,5 % - fast 7.600

**Mitarbeitende der Hauptverwaltung
arbeiten regelmäßig zu Hause bzw.
ortsunabhängig**

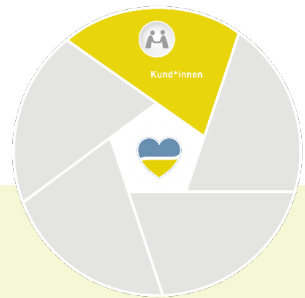
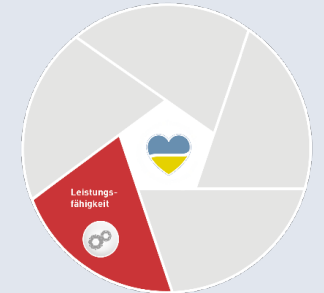
(Stand 31. März 2022)



Projekt Geschäftsprozessmanagement

Prozesse optimieren - organisieren - führen - kontrollieren

- > gemeinsam mit allen Beteiligten
- > gemeinsame mit Expert*innen



Effizienzsteigerung mit dem Projekt KSC!

- **Erhöhung der Produktivität**
 - > im Kundenservicecenter
 - > in den Leistungsabteilungen
- **Erhöhung der Kundenzufriedenheit**
 - > Erreichbarkeit
 - > moderne, multimediale Kommunikationsangebote

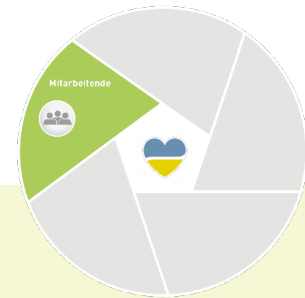


Lernangebote in der DRV Bund Lernwelt!

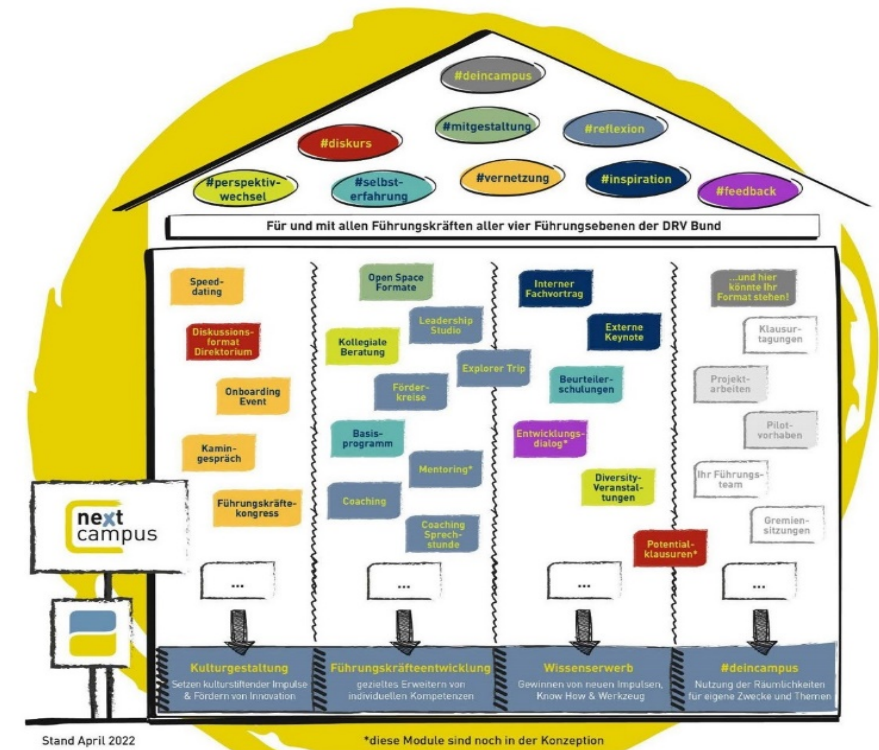
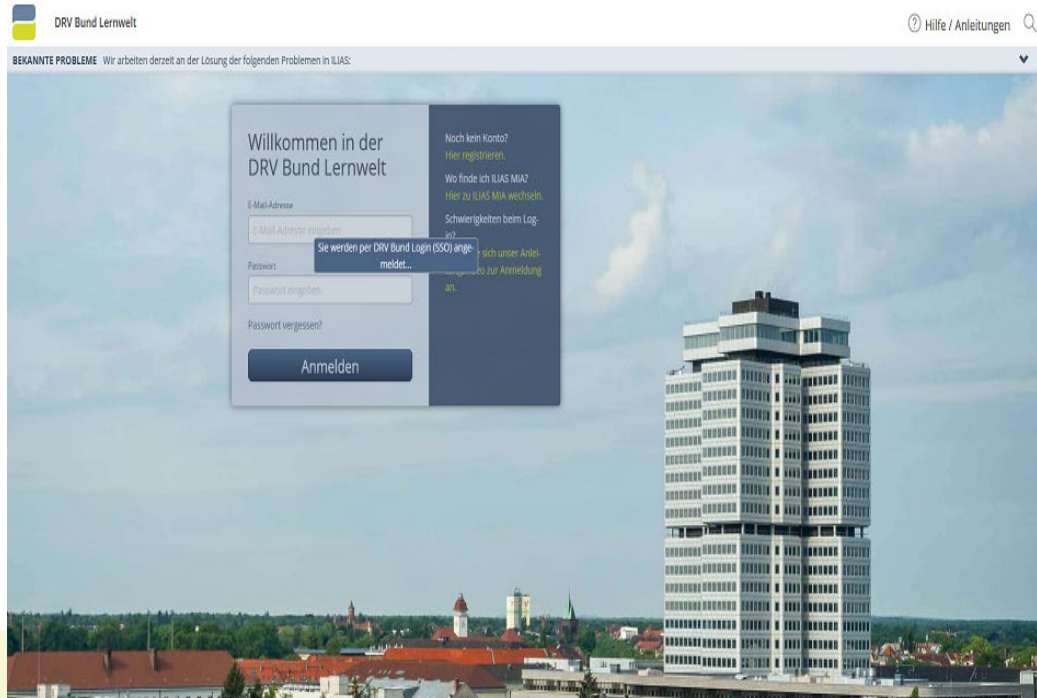
- **Effektives digitales Lehren u. Lernen**
 - > schnell, bedarfsorientiert u. unkompliziert
 - > gezielte Hilfestellung, Fort- u. Weiterbildung, Ausbildung, Studium
 - > Videos, Podcasts, Texte, Interaktives, ...



DRV Bund Lernwelt



Kompetenzen für das digitale Arbeiten



- Programme, Medien, Technik kennen, ausprobieren u. anwenden
- Offenheit - Fehlertoleranz - Frustrationstoleranz - Eigenmotivation
- Digital Leadership > digitale u. analoge Systeme organisieren, Mitarbeitende mitnehmen



**Vielen Dank
für Ihre
Aufmerksamkeit!**

Bericht des Direktorium

Vertreterversammlung
der Deutschen Rentenversicherung Bund
am 21. Juni 2022 in Freiburg