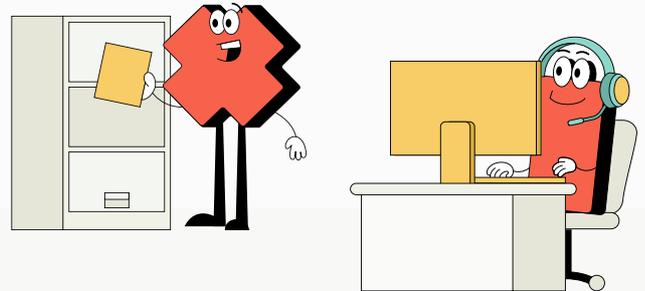


Leitfaden für vernetzte Beratung und effiziente Prozesse



Warum digitale Prozesse heute zur Grundvoraussetzung für verlässliche Beratung werden.

Verbraucherzentralen leisten tagtäglich einen wichtigen Beitrag für unsere Gesellschaft. Sie beraten unabhängig, gemeinwohlorientiert und nah an den Lebensrealitäten der Menschen. Gleichzeitig stehen sie vor zunehmendem Druck, ihre Beratungsqualität auch unter wachsenden digitalen Anforderungen zu sichern.

Dieses Whitepaper zeigt auf, wie eine moderne digitale Plattform Verbraucherzentralen entlasten, vernetzen und zukunftssicher aufstellen kann. Anhand konkreter Praxisbeispiele erhalten Sie Einblicke, wie sich typische Herausforderungen mit Intrexx effizient und datenschutzkonform lösen lassen.

Warum Vernetzung und Digitalisierung dringend erforderlich sind.

In Verbraucherzentralen arbeiten zahlreiche Beratungsstellen an unterschiedlichen Standorten, oft ohne digitale Verbindung zueinander. **Informationen und Vorlagen liegen dezentral und uneinheitlich vor**, was den Zugriff erschwert und Wissen isoliert. Der Austausch unter Fachkräften ist dadurch limitiert, Fallübergaben bleiben aufwendig.

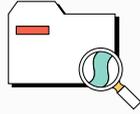
Auch die **Einbindung von Ehrenamtlichen erfolgt vielfach analog**. Einsatzpläne werden manuell gepflegt, Termine telefonisch oder per E-Mail koordiniert. Digitale Zugänge, zentrale Kalender oder strukturierte Abläufe sind selten vorhanden.

Beratungsanfragen erreichen die Zentrale meist per E-Mail oder Telefon. Digitale Formulare fehlen ebenso wie eine automatisierte Zuordnung und Buchung. Die Folge: **Medienbrüche, redundante Kommunikation und fehlende Transparenz in der Bearbeitung von Anfragen**.

Diese fragmentierten Prozesse kosten Zeit, erschweren die Qualitätssicherung und erhöhen das Risiko für Datenschutzverletzungen.

Was Verbraucherzentralen für eine zukunftsfähige Beratung wirklich brauchen.

Digitale Beratung erfordert mehr als Einzelanwendungen. Verbraucherzentralen brauchen eine Plattform, die Abläufe zentralisiert, Beteiligte verbindet und sich flexibel an unterschiedliche Rahmenbedingungen anpassen lässt.



#1 Informationszugriff und Datenstruktur

Dokumente, Vorlagen und Fachinhalte müssen zentral abgelegt, einheitlich strukturiert und schnell auffindbar sein. Nur so kann eine gleichbleibende Beratungsqualität gesichert werden.



#2 Prozessabbildung und Automatisierung

Beratungsanfragen, Terminvergabe und Dokumentation müssen digital abgebildet und systematisch geführt werden können. Dabei muss die Plattform flexibel genug sein, um unterschiedliche organisatorische Abläufe abzubilden.



#3 Rollen- und Rechteverwaltung

Zugriffsrechte müssen klar geregelt und differenziert steuerbar sein. So lassen sich interne Mitarbeitende, Ehrenamtliche und externe Partner sicher und effizient einbinden.



#4 Modularität und Wiederverwendbarkeit

Einmal entwickelte Anwendungen sollen auch in anderen Verbraucherzentralen genutzt werden können. Gleichzeitig müssen individuelle Anpassungen an bestehende Strukturen möglich bleiben.

Die Lösung: Mit Low-Code alle Anforderungen systematisch umsetzen

Mit einer Low-Code-Plattform wie Intrexx können Verbraucherzentralen ihre **internen und externen Abläufe auf einer gemeinsamen technischen Basis digital abbilden**. Die Plattform vernetzt Beratungsstellen, vereinfacht Abstimmungen und bildet alle relevanten Prozesse strukturiert ab.

Mitarbeitende, Ehrenamtliche und externe Partner arbeiten zentral in einem System.

Dokumente, Informationen und Anfragen werden gezielt bereitgestellt und sicher verwaltet. Die Plattform integriert die wichtigsten Funktionen in einer einheitlichen Umgebung.

Alle Prozesse – von der Fallaufnahme über die Terminplanung bis zur Dokumentation – lassen sich digital führen und an individuelle Anforderungen anpassen. Anwendungen werden einmal entwickelt und können von anderen Verbraucherzentralen übernommen und weiterverwendet werden.

Rollen und Zugriffsrechte lassen sich granular steuern. So erhalten alle Beteiligten nur Zugriff auf die für sie vorgesehenen Inhalte. Datenschutzvorgaben werden eingehalten, organisatorische Strukturen bleiben erhalten.

Die Plattform ist so aufgebaut, dass **auch länderspezifische Anforderungen berücksichtigt** und wiederkehrende Lösungen effizient geteilt werden können.

CASE STUDIES DIREKT AUS DER PRAXIS



Online-Beratungsportal für Verbraucher

In der Verbraucherzentrale wurde der Beratungsprozess mit Intrexx umgesetzt. Ratsuchende können über ein zentrales Portal anonym eine Beratung anfragen.

Anfragen werden manuell erfasst oder automatisch über ein E-Mail-Postfach übernommen. Die Zuordnung erfolgt systemgestützt, ebenso wie die Übernahme durch ehrenamtliche Beraterinnen und Berater. Terminplanung und Dokumentation der Gespräche sind vollständig digitalisiert.



Prozessautomatisierung und Abwesenheitsportal

Die Verbraucherzentrale nutzt die Low-Code-Plattform Intrexx zur Digitalisierung interner Prozesse. Es wurde ein zentrales Abwesenheitsportal entwickelt, in dem Mitarbeitende Home-Office-Tage und Urlaube planen und verwalten können.

Auch das Management der Energieschuldenberatung läuft über Intrexx, inklusive Fallverwaltung und Dokumentation. Die Anwendung lässt sich flexibel an neue Anforderungen anpassen. Intrexx unterstützt eine zentrale Lösung für administrative und beratungsnahen Aufgaben.

Intrexx Startpunkte für Verbraucherzentralen

Die folgenden Intrexx-Bausteine decken typische Anforderungen im Beratungsalltag ab und lassen sich flexibel anpassen, kombinieren und erweitern.

Beratungsanfragen-App

Eine digitale Anwendung könnte die Aufnahme und Bearbeitung von Anfragen vereinfachen. Formulare lassen sich so gestalten, dass Ratsuchende anonym oder mit Angabe ihrer Daten eine Anfrage stellen. Die Zuordnung zu Beratungsstellen oder ehrenamtlichen Kräften erfolgt strukturiert. Bearbeitungsstände, Erinnerungen und Eskalationen sind digital abbildbar.

Terminmanagement-App

Eine Buchungsanwendung kann Ratsuchenden freie Termine anzeigen und direkt eine Auswahl ermöglichen. Mitarbeitende und Ehrenamtliche pflegen ihre Verfügbarkeiten im System, das mit bestehenden Kalendern wie Outlook verbunden werden kann. Erinnerungen lassen sich automatisch per E-Mail oder SMS versenden. Das reduziert Aufwand und erleichtert die Planung.

Dokumentenmanagement-App

Für die zentrale Verwaltung von Dokumenten kann eine Anwendung genutzt werden, die Inhalte strukturiert ablegt, versioniert verwaltet und mit Schlagworten versieht. Die Zugriffsrechte lassen sich rollenbasiert steuern. Dokumente können auch in einem Extranet bereitgestellt oder entgegengenommen werden, zum Beispiel für die Übermittlung von Unterlagen durch Ratsuchende.

Ehrenamtsverwaltung-App

Zur Einbindung ehrenamtlich Mitarbeitender lassen sich digitale Lösungen einsetzen, mit denen Verfügbarkeiten, Fähigkeiten und Einsatzbereiche erfasst werden. Fälle können zugeordnet und Einsätze dokumentiert werden. Die Kommunikation mit hauptamtlichen Kräften läuft über dieselbe Umgebung. So entsteht eine transparente Einsatzstruktur.

Dashboard & Reporting-App

Zur Auswertung und Steuerung lassen sich Dashboards entwickeln, die Fallzahlen, Bearbeitungsstände und andere Kennzahlen visualisieren. Rollenbasierte Ansichten und Exportfunktionen unterstützen die interne Übersicht ebenso wie das Berichtswesen. So werden Entwicklungen frühzeitig sichtbar.

Nächste Schritte gemeinsam planen

Digitale Abläufe bringen Struktur, entlasten Teams und verbessern die Zusammenarbeit. Intrexx bietet dafür eine Plattform, die flexibel aufgesetzt, modular erweitert und standortspezifisch skaliert werden kann. Gerne besprechen wir gemeinsam, wie ein sinnvoller Einstieg gelingt und wie sich bestehende Abläufe gezielt ergänzen lassen.

Ihr Ansprechpartner:

Lukas Völz
Beratung | Öffentlicher Sektor
lukas.voelz@intrexx.com