

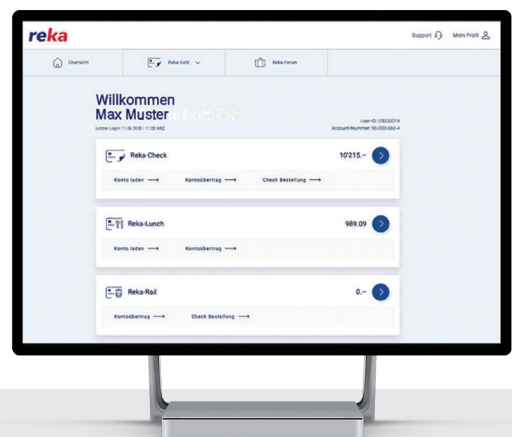


## Reka Kundenportal – Zufriedene Kunden und gesteigerte Effizienz

Reka hat mit dem Relaunch ihrer Webseite auch das Kundenportal komplett überarbeitet. Jetzt bietet Reka ihren Kunden ein Portal, welches ihren Kunden optimalen Nutzen bietet und sie nachhaltig begeistert. Das Schweizer Unternehmen macht so einen weiteren wichtigen Schritt in einer langen Digitalisierungsreise.

„Reka ist so modern und digital unterwegs wie noch nie.“

Yves Schüpbach, Chief Operations Officer GARAIO



### ÜBER REKA

Die Schweizer Reisekasse (Reka) wurde 1939 gegründet und ist eine nicht gewinnorientierte Genossenschaft, die das Ziel verfolgt, Ferien und Freizeit für alle zu ermöglichen. Bis heute ist Reka bestrebt, weitsichtig und initiativ nach neuen, zukunftsweisenden Lösungen zu suchen. Mit den beiden Geschäftsfeldern Reka-Geld und Reka-Ferien verfolgt Reka ein weltweit einmaliges Geschäftsmodell. Reka zählt heute 462 Genossenschafter.

# Von der Herausforderung zum Wow-Moment

Im Kinderturnen letzten Februar erzählte Max der alleinerziehenden Mutter Anna begeistert von seinen letzten Ferien im Reka-Feriedorf an der Lenk. Anna kannte Reka bisher noch gar nicht und ist begeistert von der Möglichkeit, preiswerte und kinderfreundliche Ferien mit ihrer Tochter zu verbringen. Als ihre Tochter abends endlich eingeschlafen ist, setzt sich Anna deshalb sofort an den Laptop und informiert sich weiter über Reka-Ferien. Dabei findet sie heraus, dass sie sich online ein Benutzerkonto erstellen und so dann auch direkt mit Reka-Geld ihren Ferienaufenthalt bezahlen kann. Immer noch euphorisch über die Tatsache, ein preiswertes Angebot gefunden zu haben, klickt Anna auf „Jetzt anmelden“. Kurz darauf ist alle Euphorie verflogen. Anna stellt fest, dass sie das Anmeldeformular nicht digital ausfüllen kann, sondern das PDF ausdrucken, von Hand ausfüllen und wieder einscannen muss. Frustriert klappt sie ihren Laptop zu, besitzt sie doch keinen Drucker. Sie nimmt sich vor, den Anmeldeprozess am Wochenende noch einmal zu starten, da sie dann bei ihren Eltern zu Besuch ist und den Drucker benutzen kann. Das klappt dann auch einwandfrei und Anna kann sich im Kundenportal von Reka einloggen. Die komplizierte Benutzeroberfläche verwirrt sie teilweise, doch nach einer mühsamen Suche kann sie die Ferienwoche bezahlen, das Portal schließen und sich auf ihre Reise freuen.

## Gesteigerte Kundenzufriedenheit und Effizienz

Heute sieht dieser Prozess ganz anders aus. Anna muss sich nicht mehr mit mühsamen Medienbrüchen her-

umschlagen, um sich anmelden zu können. Dank dem vollständig digitalisierten Onboardingprozess ist die Eröffnung eines Reka-Kontos ein Kinderspiel. Jetzt kann Anna direkt online ein Formular ausfüllen – ihre Angaben werden dank der neuen Schnittstelle sofort übermittelt und innert wenigen Sekunden kann die Neukundin auf das Kundenportal zugreifen. Der Anmeldeprozess ist nicht der einzige Prozess, der von Reka in Zusammenarbeit mit GARAIO digitalisiert und somit für die Kunden entscheidend vereinfacht wurde. Das Kundenportal wurde hinsichtlich Übersichtlichkeit und Benutzerfreundlichkeit deutlich verbessert. Wenn sich Anna einloggt, sieht sie auf ihrem persönlichen Dashboard ihre aktiven Konti, deren Saldi und in naher Zukunft wird sie auch gleich ihre Ferienbuchungen finden. Zudem findet sie hier die wichtigsten Funktionen und Services gleich auf einen Blick. Anna profitiert nun ganz ohne Hindernisse von den interessanten Angeboten von Reka. Somit erledigt Anna alle administrativen Aufgaben schnell und einfach und schliesst den Laptop ganz ohne Frust, sondern nur mit einer riesigen Portion Vorfreude.

## Übersichtliches Kundenerlebnis

Neben der Webseite, die ein Facelifting erhalten hat, wurde auch das Kundenportal überarbeitet und dem neuen Design angepasst. Auch die Navigation wurde mit dem Endkunden im Kopf konzipiert und entscheidend vereinfacht. Die Direktlinks zu wichtigen Aktionen wie Konto laden, Karte sperren oder Reka Checks schaffen ein übersichtliches und stressfreies Kundenerlebnis. So kommt Anna bei der Ferienbuchung noch schneller ans Ziel und wird von der Kundin zum Reka-Fan. Alle diese Veränderungen bewirken, dass Reka effizient arbeiten kann und nichts mehr mühsam analog erledigt, sondern digital und modern unterwegs ist.



**GESTEIGERTE  
KUNDEN-  
ZUFRIEDENHEIT**



**EFFIZIENTERE  
MITARBEITENDE**

# Kundenportal als entscheidender Schritt in der Digitalisierung

Reka hat sich seit ihrer Gründung 1939 ständig weiterentwickelt und digitalisiert. Über die Jahre hat sich Reka immer wieder neu erfunden und sich den neuen, digitalen Möglichkeiten angepasst sowie diese ideal genutzt. Das Unternehmen hat sich seit dem Start als Herausgeber von Reisemarken zu einem Anbieter entwickelt, der in vielen unterschiedlichen Branchen tätig ist und dank Weiterentwicklung von Reka-Geld sogar die Rolle einer Bank übernimmt. Das aktualisierte Kundenportal wird diesen neuen Ansprüchen gerecht und kann alle Bereiche abdecken.

## Bereit für die Zukunft

Die neu gestaltete Webseite im Verbund mit dem Kundenportal begeistern die Nutzenden und Reka heute - dank der gut angelegten Unternehmensarchitektur sicherlich auch noch in ein paar Jahren. Im Hintergrund wurde ein digitales Fundament gelegt, mit dem Reka weitsichtig und mit offenen Augen in die Zukunft zu gehen vermag. Die

Unternehmensarchitektur wurde so geplant und umgesetzt, dass sie agil funktioniert und auch in fünf Jahren den aktuellen Gegebenheiten angepasst werden kann. So kann Reka gezielt weitere Digitalisierungspotenziale ausschöpfen und sich ständig neu ausrichten. Neue Angebote können zukünftig noch schneller und flexibler angepasst oder ausgebaut werden.

*„Reka hat die Grundlage geschaffen, um Digitalisierungspotenziale gezielt auszuschöpfen.“*

Tamara Berger, Projektleiterin GARAI0

## Technische Komponenten



## ÜBER GARAI0 AG

Seit der Gründung 1994 hat sich das Schweizer Unternehmen GARAI0 zu einem führenden Softwarehaus entwickelt. Lange bevor die Digitalisierung einen dominanten Platz in den Agenden der Unternehmensführer eingenommen hat, durfte GARAI0 für Geschäftskunden Prozesse digitalisieren. GARAI0 vereinfacht anspruchsvolle Geschäftsprozesse, steigert deren Effizienz und generiert so einen messbaren Mehrwert für die Kunden.



**Yves Schüpbach**  
Chief Operations Officer  
yves.schuepbach@garaio.com  
+41 58 310 70 33



**Tamara Berger**  
Consultant und Delivery Lead  
tamara.berger@garaio.com  
+41 58 310 70 20