



HORN & COMPANY

Omnikanalmanagement in der Krankenversicherung

Anwendungsfälle für verbessertes Kundenerlebnis durch aktives Touchpoint-Management

Düsseldorf 2024

Vorwort und Motivation



Veränderte Erwartungen und Präferenzen der Kunden bringen für Personenversicherer die Notwendigkeit, relevante Kanäle im Rahmen eines stringenten Omnikanalmanagements weiterzuentwickeln



Im Vergleich zu anderen Sparten hat die PKV die höchste „Kundenkontakt-Frequenz“. Grundsätzlich eröffnen sich daraus enorme Potenziale bei einer zielgerichteten Kanalsteuerung.



Chancen weiterentwickelter Kanalstrukturen ergeben sich aus neuen Anstoßketten und cleveren Folgeprozessen, beispielsweise in Richtung Gesundheitsmanagement.



Was dem Kunden nach außen „Convenience“ und mehr Service bieten soll, sorgt intern häufig aber noch für mehr Komplexität, da Prozesse „omnikanal“ teils nicht, oder nur über manuelle Intervention, ineinandergreifen.



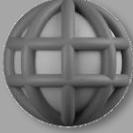
Denn unterschiedliche Ein- und Ausgangskanäle (Mail/ Post, Service-Telefon oder App/ Portal) treffen meist noch auf historisch gewachsene „Silo-Lösungen“ im In- und Outputmanagement.



Aus unserem Projektalltag haben wir konkrete Anwendungsfälle zusammengestellt, die Effekte zeitgemäßer RPA- und KI-Technologie zeigen – sowohl in den ganz klassischen Antrags- und Leistungsprozessen als auch im Trendthema bkV.

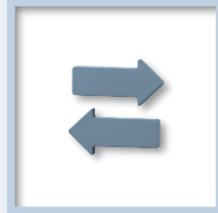
Herausforderung: Mit klarem Kundenfokus auf dem Weg zur Omnikanal-Exzellenz

Allgemeine Optimierungsansätze Omnikanalmanagement

Omnikanal-  Management



Stringente **Orchestrierung** der Vielzahl von (neuen) Kommunikationskanälen



Weiterentwicklung durch Transformation des **Input- und Output-Management**



Kanalsteuerung auf umfassende **360°-Kundensicht** aufbauen



Messung und Bewertung der Omnikanalstrategie über **KPIs und Ambitionsniveaus**



Veränderung von **Kundenerwartungen**



Verschiebung von **Kanalpräferenzen**



Ziel ist es, die Kundenkontakte aktiv in die gewünschten Eingangskanäle zu steuern, um die Effizienz für den Versicherer zu erhöhen und für den Kunden ein attraktives, zeitgemäßes Serviceerlebnis zu schaffen

Vier Anwendungsfelder werden für die Krankenversicherung nachfolgend betrachtet

Übersicht

A

Antrags-/ Leistungsprozesse

- A.1 Entlastung bei admin. Tätigkeiten im Antrag**
- A.2 Vermeidung Status-Rückfragen**
- A.3 Entlastung Telefon bei dennoch hohem Service**

B

Customer Journey und Einsatz KI

- Verbesserung Service-Qualität u. Erreichbarkeit
- Vermeidung (Bearbeit.-) Fehler und Betrug
- Assistenz/ Unterstützung der Leistungsbearbeitung

C

Voll-Convenience @ Kranken

- Mehrwert-Services im Bereich Kranken
- Ausbau Versicherer zum „Kümmerer und Partner“
- Kosteneinsparung über Ausbau Prävention

D

bkV

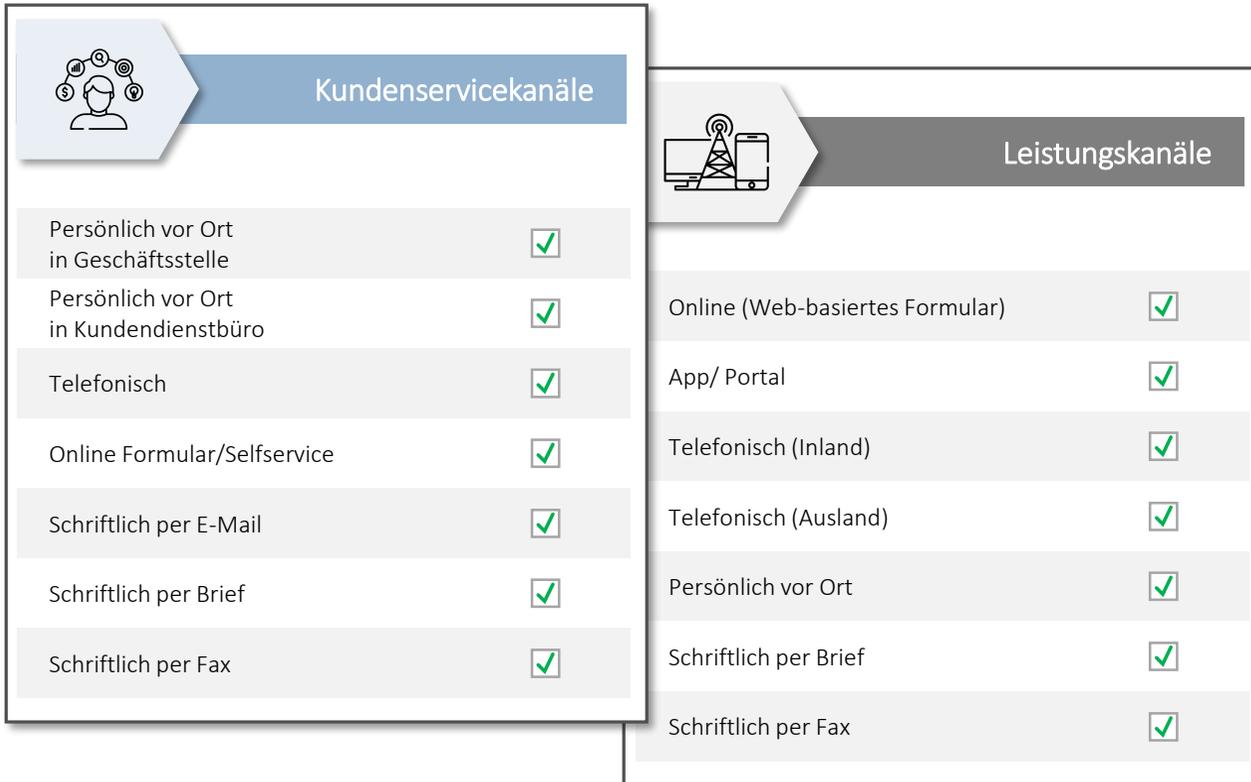
- Erfolgsfaktor „Prozess“ im Bereich bkV
- Optimierung B2B-Schnittstellen u. Andockfähigkeit
- Weiterentwicklung App/ Kundenportal

Vertiefungsfälle zeigen enorme Potenziale bei einer zielgerichteten Kanalsteuerung

A Krankenversicherungen sind kanalseitig häufig breit aufgestellt

„Outside-In“ Sicht Kundenkontaktkanäle (Antrag/ Leistung)

Übersicht typische Kanalaufstellung in Kranken



Erläuterung

- Breites Kanalangebot birgt Gefahr hoher „Anfassquoten“ (insebs. bei nicht-digitalem Output an Kunden)
- Fokus neben digitalen Folgeprozessen auch auf clevere Kanalsteuerung, Vorgänge direkt dort haben, wo man sie (digital) bearbeitet
- Taktung des Outputs (z.B. Abrechnungen) bzw. inhaltl. Ausgestaltung ist häufig Treiber von neuem Input (z.B. durch Rückfragen)
- Sicherstellen Verständlichkeit der Leistungskorrespondenz und Kd.anfragen vermeiden (Vorgangs-Tracking u. Self-Service- Angebot)
- Mit Hilfe von RPA- und KI-unterstützten Prozessen Bearbeitungszeit und Fallabschlussquote verbessern

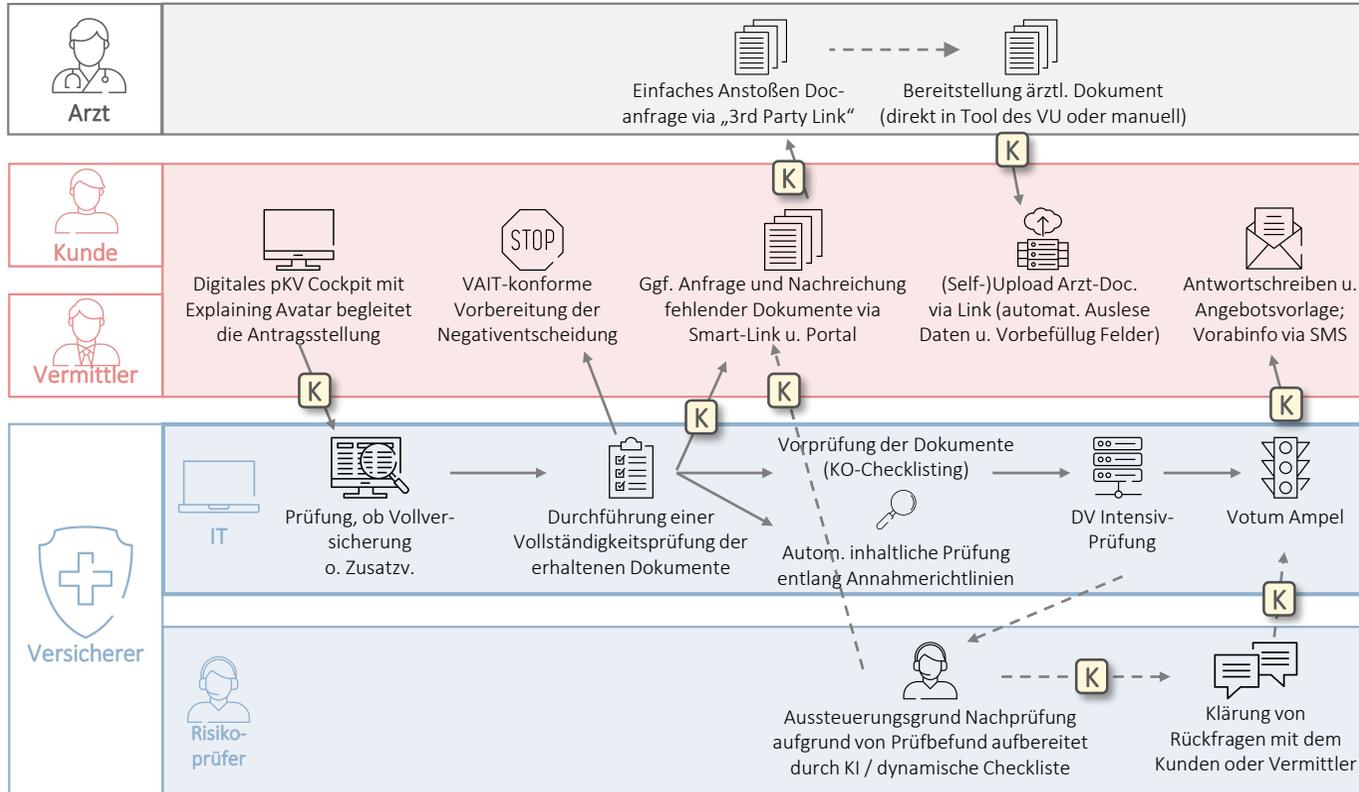
Herausforderung: Ausbau volldigitaler Folgeprozesse vorantreiben

A.1 Use Case Betrachtung „Antrag KV“ – Funktionen auch für Leistung übertragbar

Beispiel Case für einen Antragsprozess in der Sparte Kranken

Prozessautomatisierung der Risikovorabfrage durch gezielten KI-Einsatz...

... um wesentliche Mehrwerte zu generieren



- Schnellere Bearbeitungszeiten und Kundenfeedback
- Entlastung Risikoprüfer von administrativen Tätigkeiten
- Vermeidung Sollbruchstellen bei Datenanfrage/ -austausch und -auslese
- Erhöhung der Risikovorabfragenkonvertierungsquote
- Nachhaltige Unterstützung im Umgang mit Komplexität und Menge
- Sicherstellung von Qualität und Schnelligkeit

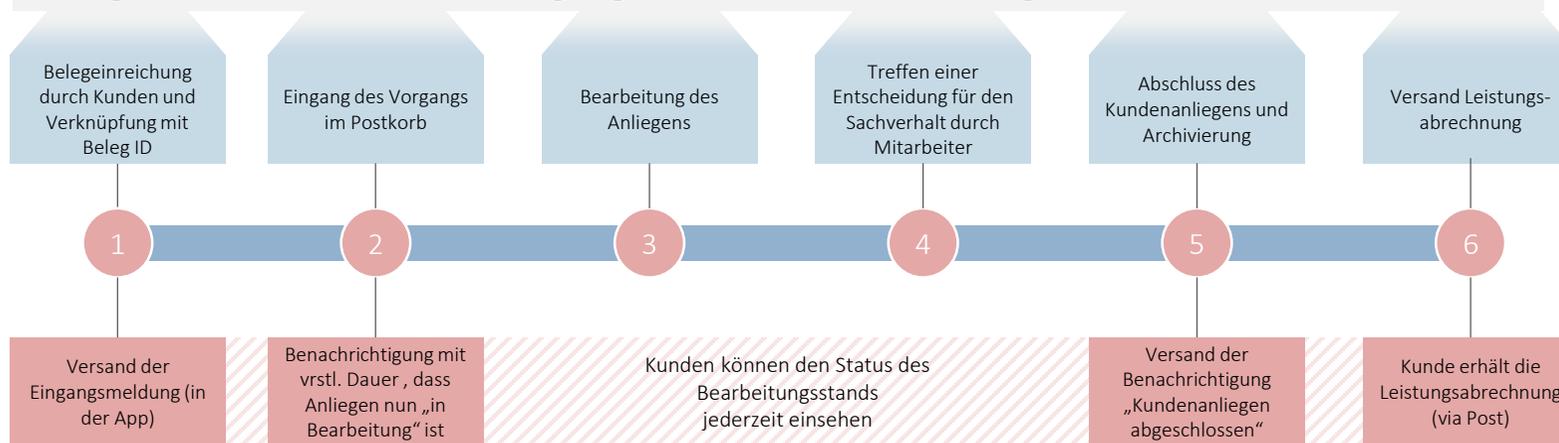
KI beschleunigt Prüfungen und unterstützt Mitarbeitende bei Aussteuerungen im pKV-Auskunftsprozess – in der Sparte Kranken sind die besonderen Herausforderungen des EU AI Acts zu berücksichtigen

A.2 Use Case Betrachtung „E2E Status-Tracking“ – Vermeidung Status-Rückfragen

Beispiel Case für ein Status-Tracking in der Sparte Kranken

Prozesssicht

- Ermöglichen eines durchgängigen Status-Trackings mittels E2E Verknüpfung des Belegs und der Leistungsabrechnung (Beleg ID)
- Festlegung von SLA's für einzelne Prozessschritte und für die fixierten Status Meldungen (in fixierten Meldungen geschätzte Dauer anzugeben)
- Implementierung von Schnittstellen zwischen Prozesslandschaft und App für durchgängige Weitergabe des Bearbeitungsstatus bei Kundenanfrage
- Abgabe von Push-Benachrichtigungen bei für Status Meldungen



Mehrwerte

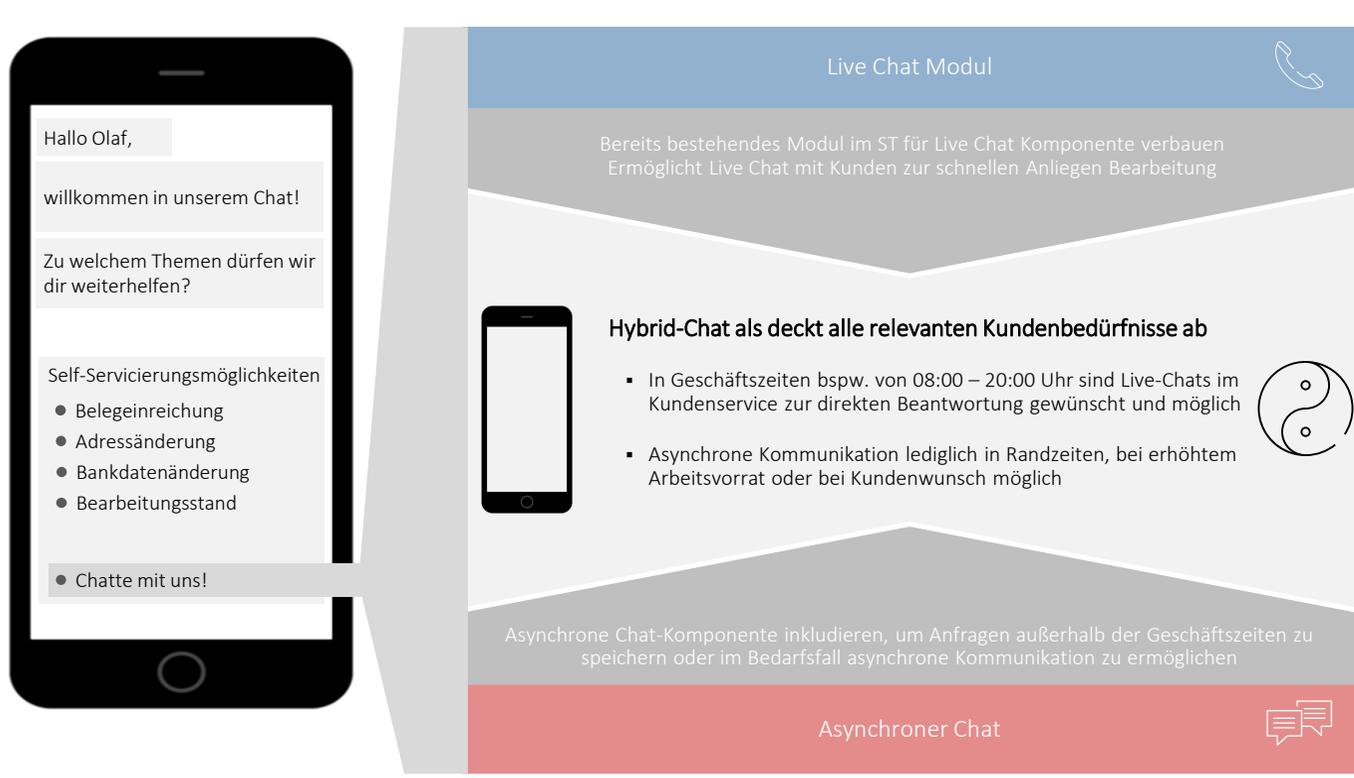
- Vermeidung von Rückfragen zum aktuellen Bearbeitungsstand
- Steigerung der Kundenzufriedenheit durch höhere Transparenz
- Abbau von Informationslücken beim Kunden bzgl. ihrer Anliegen

Mittels Status-Tracking mehr Transparenz für Kunden schaffen und den Kundenservice durch gezielte Vermeidung von Rückfragen zum Bearbeitungsstand der Kundenanliegen entlasten

A.3 Use Case Betrachtung „Hybrid-Chat mit Self-Servicierung“ – Entlastung Telefon

Beispiel Case für ein Hybrid-Chat zur Service-Entlastung

Konzept „Hybrid-Chat“



Mehrwerte

- Etablierung eines kundenorientierten Touchpoints („Hygienefaktor“)
- Self-Servicierung beschleunigt Lösung des Kundenanliegen und entlastet Kundenservice
- Kundenerwartungen aus Whatsapp, o.ä. werden durch Hybrid-Ansatz bestmöglich erfüllt

Durch Integration eines Chats mit Self-Servicierungsfunktionen signifikante Entlastungspotenziale für das Kundenservice-Telefon heben und Kundenerwartungen bestmöglich erfüllen

Auswahl weiterer Use Cases (Fokus KI)

Use Case: Support in der Kundenkommunikation



Der Kunde ruft mit einem Serviceanliegen beim Versicherer an, ...

- Automatisierte Identitätsprüfung, Authentifizierung und KI-basierte Identifikation von Anrufergründen

... Standardanfragen werden sofort automatisiert abgearbeitet ...

- Chatbots/Smart-FAQs mit Antworten auf häufige Kundenfragen, vollautomatische Abwicklung einfacher Serviceanliegen

... und Mitarbeiter werden aktiv im Kundengespräch unterstützt.

- Unterstützung im Kundengespräch durch Antwortvorschläge (z.B. Cross-Selling) und mittels Echtzeit-Übersetzungen



Verzahnung KI-Einsatz mit bereits umgesetzten KI-Use-Cases

- Aufbau auf aktuell etablierter KI-Nutzung bspw. im Bereich der Betrugserkennung
- Eingliederung in wesentliche KI-Prüfungs- und Verarbeitungsanwendungen für Effizienzsteigerung
- Abstimmung mit individuellem Ambitionslevel und bestehenden Rahmenbedingungen

Use Case: Assistenz für die Leistungsbearbeitung



Der Kunde reicht medizinische Dokumente beim Versicherer ein, ...

- KI-basiertes Scanning u. Kategorisierung Eingangsdokumente, OCR-Extraktion von Fachdaten bspw. handschriftlicher Texte

... diese werden geprüft sowie erforderliche Rückfragen geklärt ...

- Automatisierter NLP-Abgleich mit Leistungskatalog, Identifikation von Datenlücken und Initiierung Rückfragen

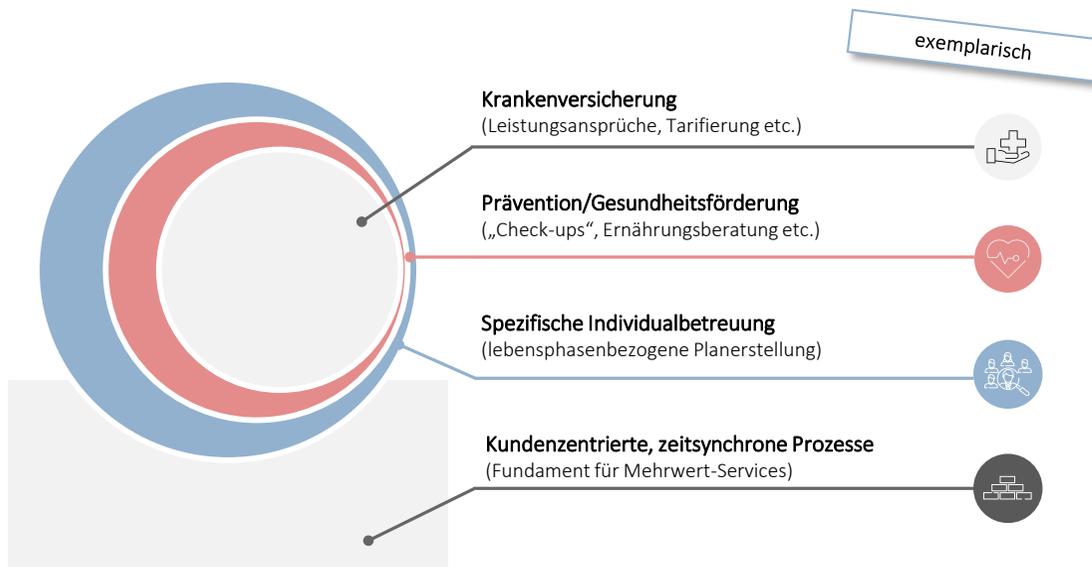
... und anschließend dem Mitarbeiter entscheidungsreif vorgelegt.

- Bereitstellung begründeter Einschätzung der Abdeckung, Entscheidungsvorschlag u. Klärung MA-Vertiefungsfragen

C Mehrwert-Services etablieren und Nutzen für Kunden und Versicherer schaffen

Positionierung als „Kümmerer“

Mehrwert-Services über das „Kerngeschäft Kranken“ hinaus



Versicherer als „Kümmerer“ gegenüber Kunden



- Positionierung als „Kümmerer“ fördert **langfristige Kundenbindung** u. **Vertrauen** durch **persönliche Betreuung** und **Gesundheitsförderung**
- Stärkung **Image** und Erhöhung **Kundenloyalität** sowie Ermöglichung effektive **Risikosteuerung**
- **Langfristige Kosteneinsparungen** durch Prävention und individuelle Unterstützung **für den Kunden**

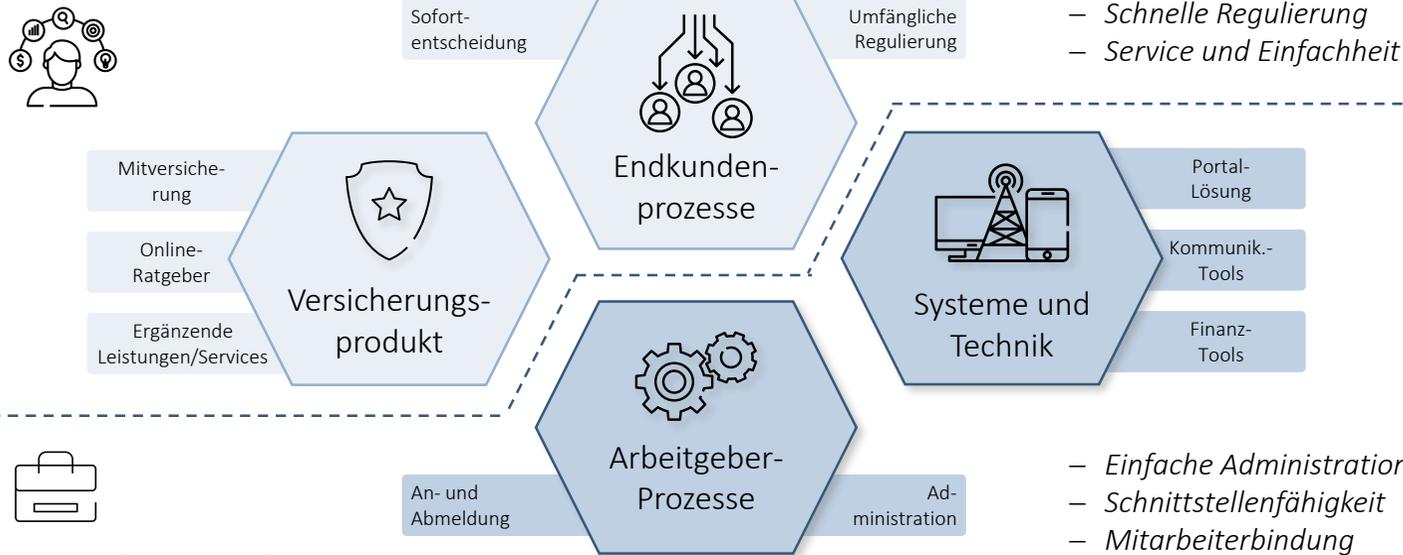
Versicherer und Kunden profitieren gleichermaßen von einer verbesserten Vorsorge, gesteigerter Kundenzufriedenheit sowie langfristiger Kosteneffizienz

D Wachstumsambitionen/-erfolge bKV wesentlich einhergehend mit „Operations“

Auszug Inhalte und Funktionalitäten Firmenkunden-Portal (Kundenbeispiel)

Priorisierung der Aktivitäten in den Operations

Endkundensicht (MA)



Unternehmenssicht

- Welche **Prozesse** sind zu automatisieren (bspw. **An-/ Abmeldung eines MA**)?
- Wie ist die **App** aus **Convenience-Gesichtspunkten weiterzuentwickeln** (z.B. „Fremdsprache“ für „ausländische Mitarbeitende“ vs. Videosprechstunde für Verwaltungsangestellte)?

Erläuterung

- Mit bKV-Offering sind zwei völlig verschiedene Stakeholder „abzuholen“
- Einfachheit der Prozesse essentiell für eine aufwandsarme Administration
- Optimierung von Schnittstellen und Andockmöglichkeiten des Arbeitgeberportals
- Klare Definition der Vorgangsteuerung inkl. Sofortentscheidung und Regulierung
- Weiterentwicklung des Offerings, bspw. als „Paket“ mit bAV denkbar

Erfolgsfaktor „Prozess“ - für B2B-Kunden steht vor allem auch Einfachheit in der Durchführung des bKV-Angebots im Fokus, nicht ausschließlich nur die Produktbausteine für die Mitarbeitenden

Vorgehenslogik zur Weiterentwicklung Omnikanalmanagement in Kranken

Vorschlag von Horn & Company



Begleitung durch Horn & Company sichert hohen „Return-on-Consulting“ durch langjährige Erfahrung und Hypothesen-basierte Herangehensweise

Horn & Company stellt sich vor

Wir sind Ihr Partner für...

... richtungsweisende
Aufgabenstellungen

... akzeptierte und wirksame
Lösungen

... messbaren Return on
Consulting



2009

Gründung der Unternehmensberatung in Düsseldorf durch ein erfahrenes und eingespieltes Partnerteam.

differenziert

Wir sind eine umsetzungsorientierte Management Beratung mit klar unternehmerischem Beratungsverständnis.

wertschöpfend

Erweitertes Leistungsspektrum über H&C-Consulting-Ökosystem für digitale Transformation (z.B. H&C-Data-Analytics).

>250

Interdisziplinär qualifizierte Mitarbeiter mit umfangreicher Berufserfahrung i.d.R. auch außerhalb Consulting Business.

fokussiert

Wir haben einen belastbaren Branchenfokus auf Banken/Versicherungen – unsere Berater sind Experten ihrer Branche.

ausgezeichnet

Unsere Kunden bewerten unsere Leistung als ausgezeichnet und haben uns 2024/25 erneut zum Hidden Champion gewählt.

Ihr Team für die Weiterentwicklung Ihrer Krankenversicherung

Wir freuen uns auf ein Gespräch mit Ihnen persönlich, in dem wir Erfahrungen austauschen bzw. die einzelnen Aspekte weiter vertiefen und diskutieren können



Christof Wagner

Geschäftsführender Partner

Christof.Wagner@horn-company.de
+49 162 2627 010



Dr. Christoph Hartl

Partner

Christoph.Hartl@horn-company.de
+49 162 2726 024



Dr. Simon Schneider

Associate Partner

Simon.Schneiderr@horn-company.de
+49 162 2726 037



HORN & COMPANY

Internationale Top-Management-Beratung

DÜSSELDORF | BERLIN | FRANKFURT | HAMBURG | KÖLN | MÜNCHEN | NEW YORK | SINGAPUR | WIEN | ZÜRICH