

OSCARE® KUNDENBEZIEHUNGSMANAGEMENT

ROADMAP



Template-Version: 2.0

■ Streng vertraulich

■ Vertraulich

■ Interner Gebrauch

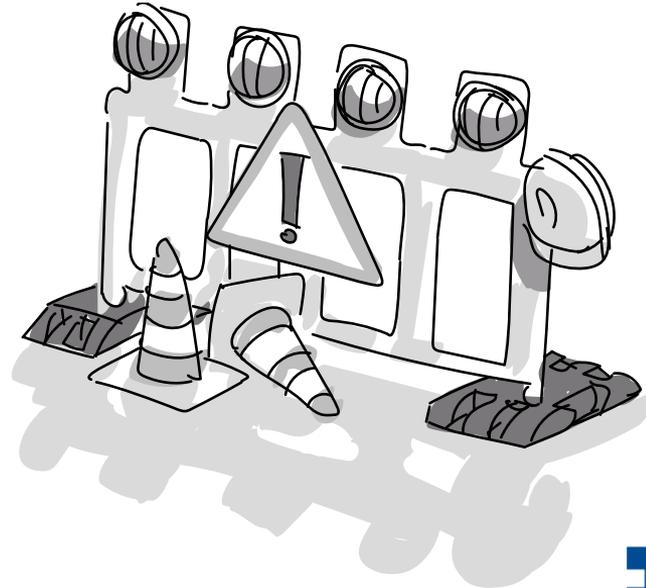
■ Öffentlich

DISCLAIMER FÜR DIE OSCARE® ROADMAPS

Diese Roadmap repräsentiert die aktuelle Planung für oscar®-Produktbestandteile und kann ohne weitere Ankündigung Änderungen unterliegen.

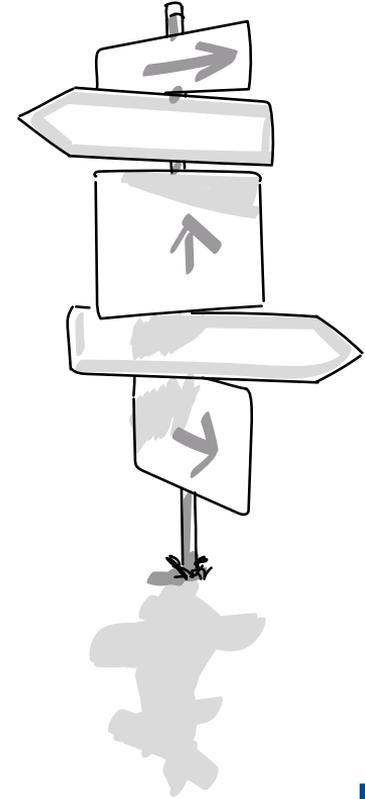
Dieses Dokument kann jederzeit ohne Vorankündigung von AOK Systems GmbH geändert werden.

Das Dokument ist für AOK Systems GmbH nicht bindend zu einem bestimmten Geschäftsverlauf, einer bestimmten Produktstrategie und/oder Entwicklung.

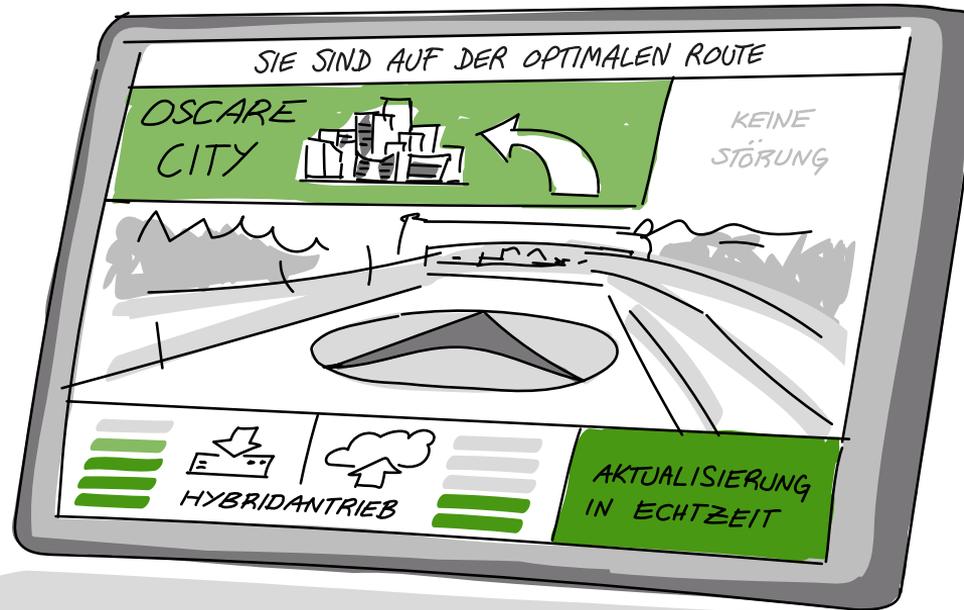


INHALT

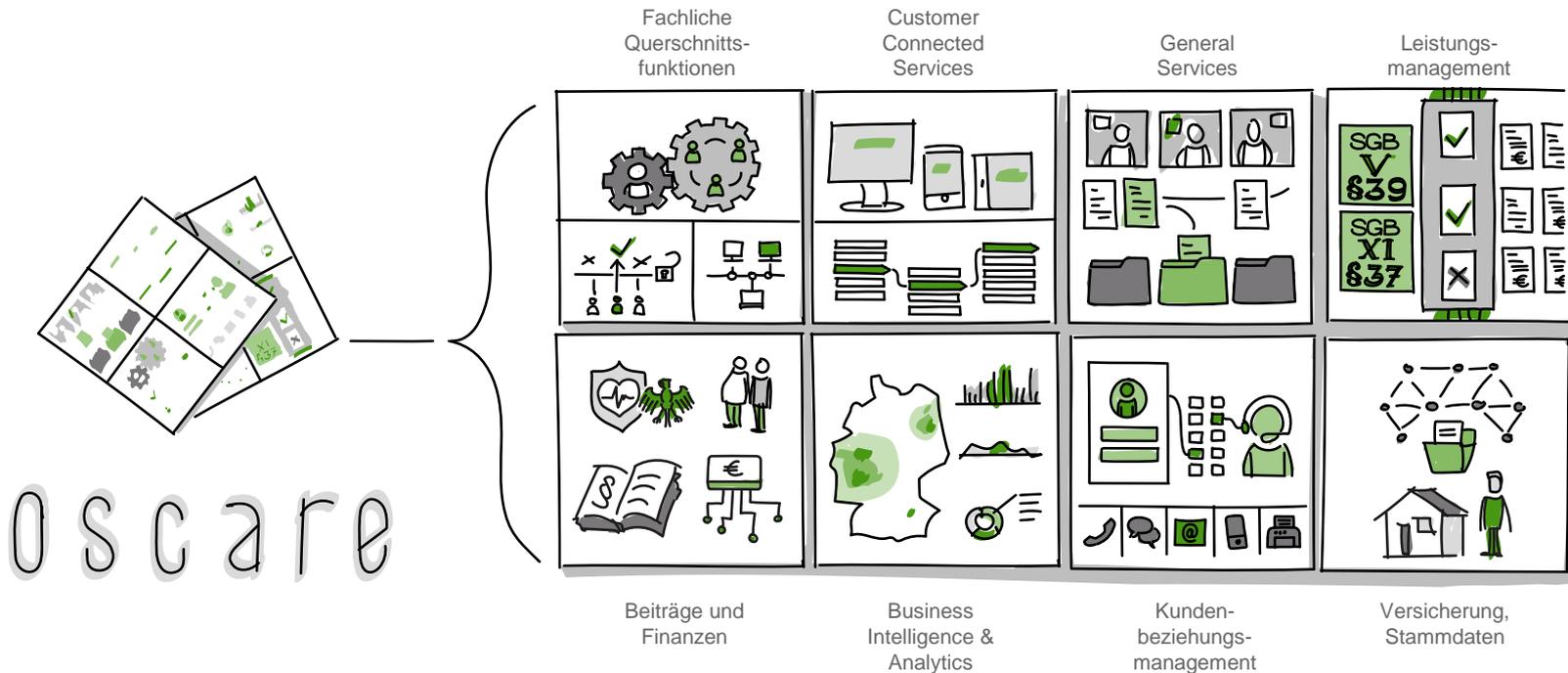
- oscare® Roadmaps – Was ist das?
- Überblick zu oscare® Kundenbeziehungsmanagement
- Roadmap oscare® Kundenbeziehungsmanagement
 - oscare® CRM Grundfunktionen und Bestandsprozesse
 - oscare® CRM Kundengewinnung und vertriebliche Anwendungen
 - oscare® CRM Kundenservice 2.0 (OCM)
- Produktzielbild oscare® und abhängige Roadmaps



OSCARE[®] ROADMAPS – WAS IST DAS?



EIN OSCARE® - ACHT PRODUKTSUITEN



OSCARE[®] ROADMAPS – WAS IST DAS?

Die AOK Systems GmbH, oscare[®] und unsere Kunden befinden sich in einem Umbruch.

Über **Roadmaps** werden **anstehende, markante Meilensteine** für die Weiterentwicklung dargestellt, um innovative Schritte frühzeitig erkennen und in konkreten Produktplanungen berücksichtigen zu können.

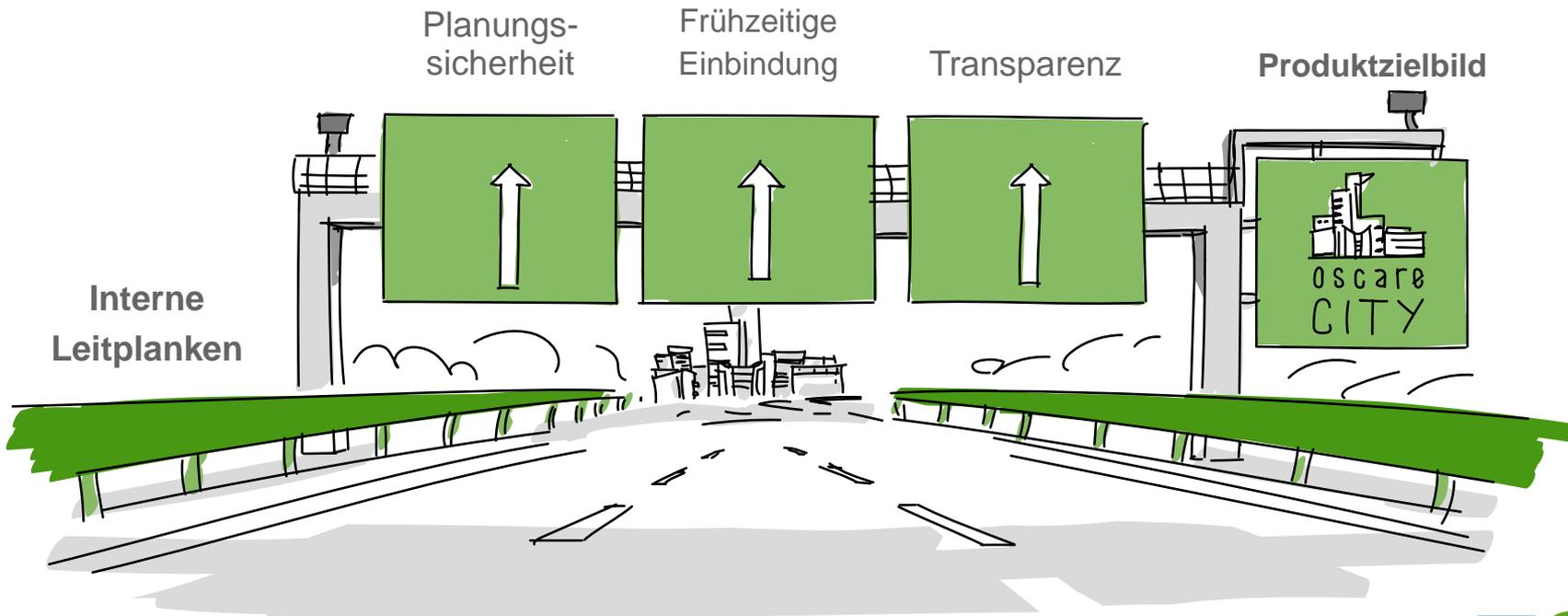
Die oscare[®] Roadmaps gliedern sich in drei zeitliche Bereiche:

- die derzeit **laufenden Entwicklungen** und bereitzustellenden Neuerungen
- die zeitnah geplanten **Weiterentwicklungen** sowie
- eine Aussicht auf die **zukünftige Produktgestaltung**



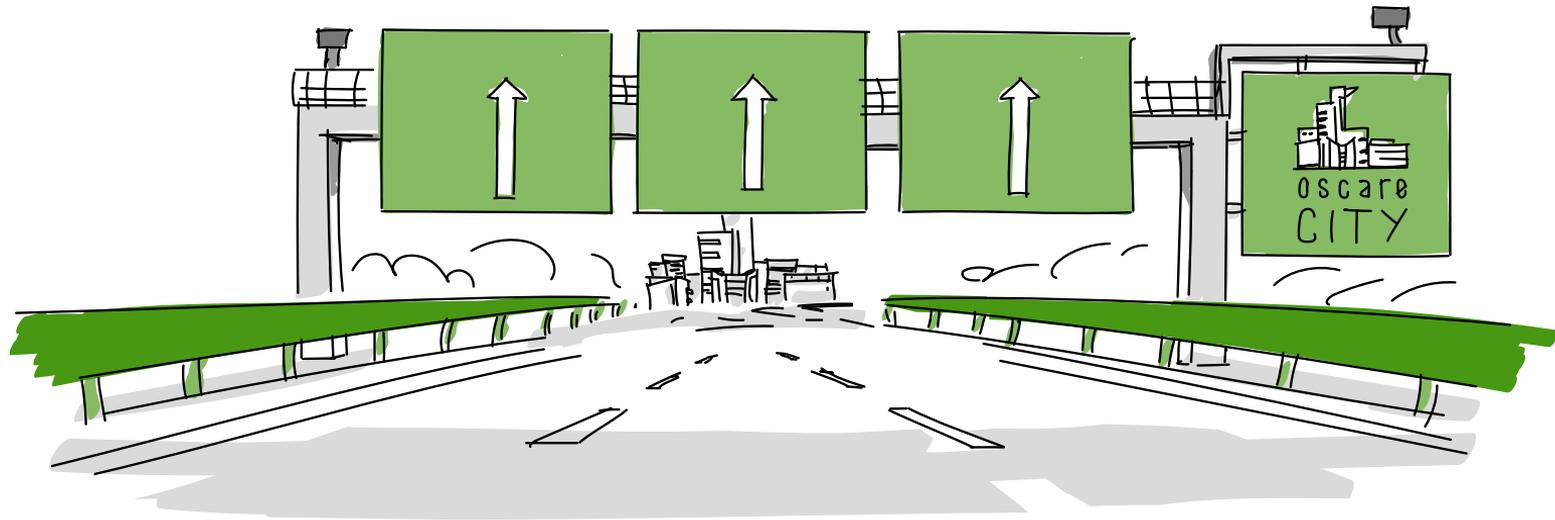
Zusätzlich gibt es das **Produktzielbild oscare[®]**, das die strategische Entwicklung des Gesamtproduktes in einer übergeordneten Flughöhe vorzeichnet und damit die Grundlage für die Ebene der Roadmaps darstellt.

ZIELE, DIE WIR MIT DEN ROADMAPS VERFOLGEN



ÜBERBLICK ZU OSCARE[®]

KUNDENBEZIEHUNGSMANAGEMENT



KUNDENBEZIEHUNGSMANAGEMENT



Grundfunktionen und Bestandsprozesse

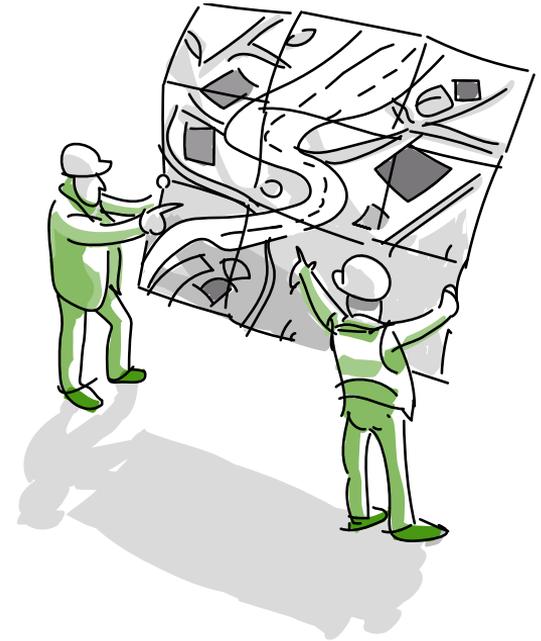
Kundengewinnung und vertriebliche Anwendungen (B2E)

Kundenservice 2.0 (OCM)

ÜBERBLICK OSCARE® KUNDENBEZIEHUNGSMANAGEMENT

In dieser Roadmap werden die Produkte/Prozesse der Productsuite oscare® Kundenbeziehungsmanagement zusammengefasst.
Dabei orientiert sich die Gliederung an der aktuellen Kollaboration und den bereits bekannten AOK- und GKV-Boards sowie der Entwicklungseinheit CRM.

- CRM Grundfunktionen und Bestandsprozesse
- CRM Kundengewinnung und vertriebliche Anwendungen
- CRM Kundenservice 2.0 (OCM)



ÜBERBLICK OSCARE® KUNDENBEZIEHUNGSMANAGEMENT



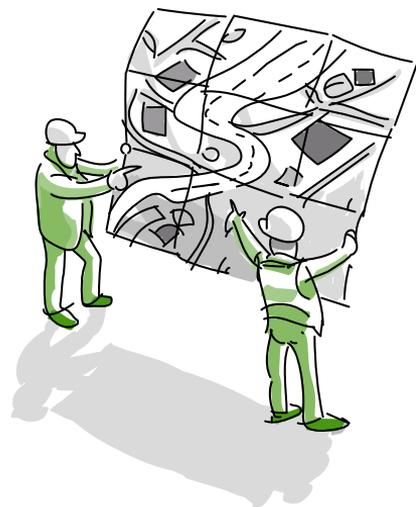
Hierzu gehören:

- Funktionalitäten von oscare® CRM wie das Kontakt-, Lead-, E-Mail-, Akquise-Management, Agent Inbox sowie Produkte oscare® Backoffice/Frontoffice Kontakte smart, oscare® SKV smart, oscare® ERMS smart, etc.
- Produkte und Prozesse rund um das Thema oscare® Omnichannelmanagement
- Prozessfunktionen für ein verbessertes Kundenbeziehungsmanagement sowie für eine optimale Kundengewinnung und Kundenbetreuung
- Marketingfunktionalitäten durch oscare® CX Marketing

Welche Softwareerweiterungen und -entwicklungen werden in den nächsten Jahren angegangen, um weiterhin ein optimales Arbeitserlebnis zu ermöglichen?

Das klären wir in dieser Roadmap.

KUNDENBEZIEHUNGSMANAGEMENT (KBM)

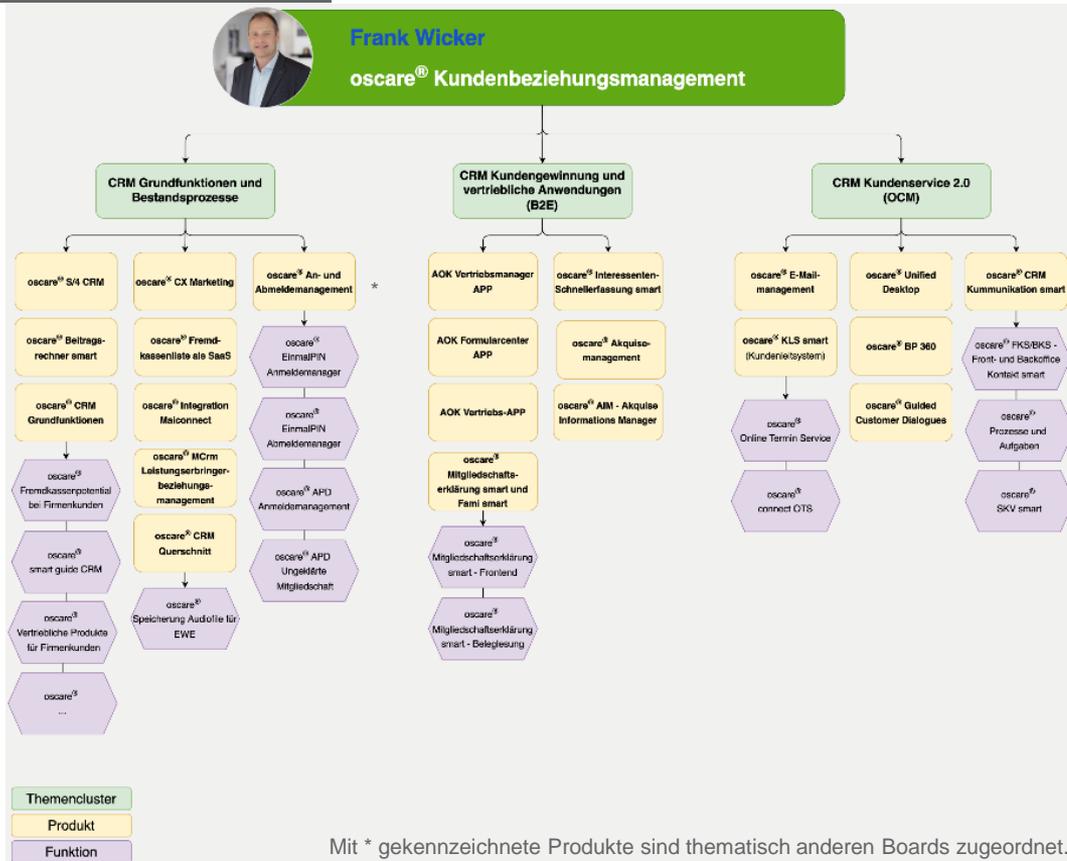


Produktsuite

Themencluster

Produkte

Produktfunktionen



Mit * gekennzeichnete Produkte sind thematisch anderen Boards zugeordnet.

MANAGEMENT SUMMARY

OSCARE® KBM



Zielsetzung im Bereich des Kundenbeziehungsmanagements ist es, im Sinne eines ganzheitlichen Produktzielbilds alle Kundenkommunikation unterschiedlicher Kanäle in Form eines Omnichannel-Management für den Mitarbeiter einer Krankenkasse zusammenzuführen. Hierzu zählen sowohl die klassischen Kontaktkanäle, abgebildet über oscar® CRM als auch die Unterstützung des Außendienstmitarbeiters durch Mobile Applikationen und Fiori Apps.



Bestandteil der Suite sind Kundenserviceprozesse für die Privat- und Firmenkunden sowie Leistungserbringer. Außerdem werden Verkaufs- und Kampagnenmanagementprozesse unterstützt.

Neben den bestehenden Produkten im Bereich CRM wird die Suite angereichert um Prozesse der Marketingunterstützung und des Leadmanagements sowie der in diesem Zuge aufsetzender digitaler Prozesse.

MANAGEMENT SUMMARY

OSCARE® KBM



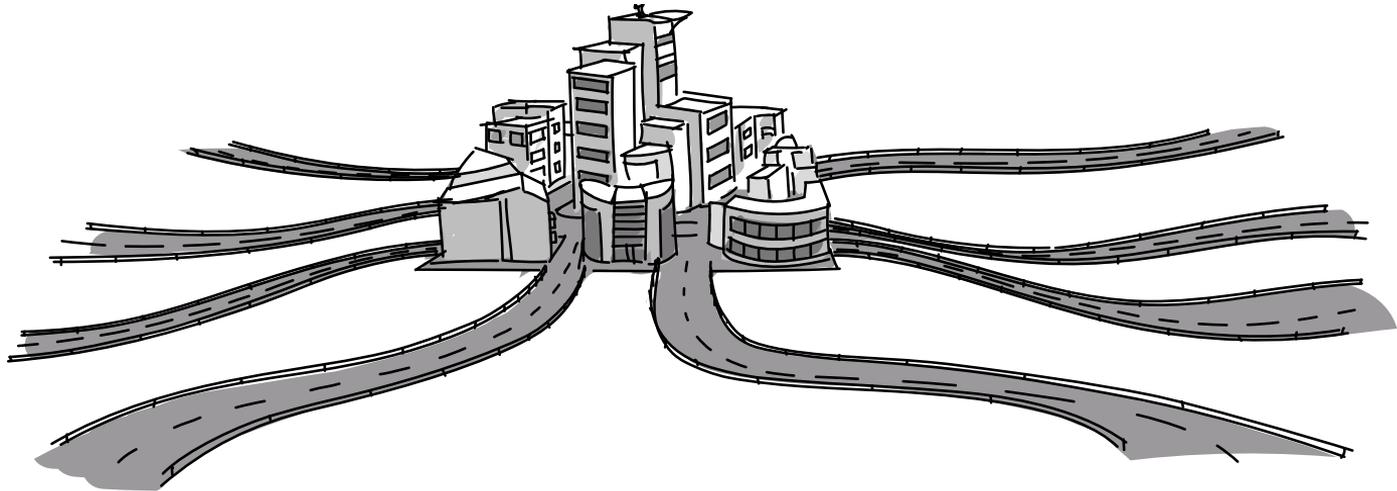
Hierzu dienen neben den in dieser Roadmap dargestellten geplanten Entwicklungen auch der Aufbau einer neuen Mitarbeiter-Oberfläche in Form eines Unified-Desktop welcher zum zentralen Einstieg für die Servicecentermitarbeiter durch Integration aller relevanten Kommunikationskanäle ausgebaut wird. Integriert werden dabei Telefonie, Chatfunktionalitäten, Routing, Wissensmanagement, transaktionale Bots, E-Mailmanagement, Instant Messenger, etc.



Vor dem Hintergrund einer Konsolidierung der heutigen Systemlandschaft im Kontext der S4HANA-Strategie werden die CRM-Funktionen perspektivisch einerseits in den S4HANA Core überführt, andererseits in dem Produkt oscare® CX Marketing abgebildet. Hierüber können dann auch Profilinformationen eines Kunden erzeugt und bei der Kundenbetreuung in den unterschiedlichen Kanälen effektiv eingesetzt werden.

KUNDENBEZIEHUNGSMANAGEMENT

ROADMAP



Template-Version: 2.0

ÜBERBLICK OSCARE® CRM GRUNDFUNKTIONEN UND BESTANDSPROZESSE



oscare® CRM

Alle Funktionalitäten und Versicherten-/Firmenkunden- und Leistungserbringerdaten im klassischen oscare® WebUI:

- Kontakterfassung
- Vertriebsdaten
- Leadmanagement
- Consentmanagement

oscare® MCrM

Leistungserbringerbeziehungsmanagement

Kampagnengesteuertes Leadmanagement zum Versicherten, Arzt und der Betriebsstätte zur Bearbeitung von Ein- und Ausschreibungspotentialen im Rahmen von Disease-Management-Programmen (DMP).

ÜBERBLICK OSCARE® CRM GRUNDFUNKTIONEN UND BESTANDSPROZESSE



oscare® An- und Abmeldemanagement

An- und Abmeldungen können auf die Rechtmäßigkeit der Krankenkassenzuständigkeit geprüft werden

oscare® CRM Call Center Schnittstelle (CCIM/CCAT)

Übermittlung von Versichertendaten an externe Dienstleister/Call Center per CSV-Datei

oscare® S/4 CRM

Neue Systemarchitektur für die oscare® CRM Umgebung durch die Ablösung des CRM Systems

oscare® Product Occasion

Die Gelegenheit nutzen Produkte zu bewerben.

ÜBERBLICK OSCARE® CRM GRUNDFUNKTIONEN UND BESTANDSPROZESSE



oscare® CX Marketing

Integrierte und personalisierte Kundeninteraktion über mehrere Kanäle hinweg inklusive Kampagnen in Echtzeit

Profilgenerierung und -anreicherung, Produktmanagement, Kampagnenmanagement, kanalübergreifend (Triggerkampagnen, Segmentierung, Template-Erstellung, Controlling), Zielgruppenpotential

oscare® Fremdkassenliste als SaaS

Eine SaaS Anwendung auf Basis der BTP, in welcher die Informationen durch die Marktbeobachtung erfasst werden und live durch die nutzenden Kassen subskribiert und in die angeschlossenen Systeme geladen werden können

ÜBERBLICK OSCARE® CRM GRUNDFUNKTIONEN UND BESTANDSPROZESSE



oscare® Consentmanagement

Tool zur DSGVO- konformen Verwaltung von Einwilligungen der Versicherten (und weiterer Kundengruppen) zur Nutzung digitaler Lösungen.

Consents werden derzeit in verschiedenen Systemen verwaltet (CRM, Onlinesysteme wie Zielkundenportal, OGS, etc.). Die Verortung im Digital Layer erlaubt es sowohl die Kernsysteme als auch die Onlinesysteme mit dem gleichen Datenbestand zu versorgen. Dies führt zur Rechtssicherheit bei den Einwilligungen.

MANAGEMENT SUMMARY OSCARE® CRM GRUND- FUNKTIONEN UND BESTANDSPROZESSE



oscare® CRM

- aktuell keine geplanten größeren Erweiterungen
- Kontaktschreibung in die OGS
- Rollout S/4 CRM
- Graphische Segmentierung



oscare® MCRM

Leistungserbringerbeziehungsmanagement

- ggf. Optimierungen der bestehenden Prozesse
- Anforderungen zum Abrunden der Lead-Prozesse

MANAGEMENT SUMMARY OSCAR® CRM GRUND- FUNKTIONEN UND BESTANDSPROZESSE



oscare® CX Marketing

- **CX Marketing kann unabhängig von der S/4-CRM-Umstellung bereits genutzt werden**
- **SAP Marketing Betrieb kann aus technischer Sicht bis maximal 2030 erfolgen.**
- Anbindung an Meine AOK City (MAC)
- Kampagnenmanagement
Weiterentwicklung

oscare® An- und Abmeldemanagement

- Optimierungen der bestehenden Prozesse inklusive Frontend
- Umstellung der Prozesse auf APD4Hana
- APD4Hana-Prozesse zum Anmeldemanagement und Abmeldemanagement produktiv



MANAGEMENT SUMMARY OSCAR® CRM GRUND- FUNKTIONEN UND BESTANDSPROZESSE



oscare® CRM Call Center Schnittstelle

- aktuell keine geplanten größeren Erweiterungen



oscare® S/4 CRM

- Produktivsetzung Pilot erfolgt
- Bedingt durch das Auslaufen der Wartung und Support für das SAP CRM System Ende 2027, müssen bis dahin alle CRM-Systeme in oscare® stillgelegt werden.
- Dazu muss die produktiv verwendete Software inkl. der Daten aus dem CRM-System in das S/4HANA-Core-System überführt und ablauffähig gemacht werden.
- Rollout oscare® S/4 CRM abgestimmt

MANAGEMENT SUMMARY OSCAR® CRM GRUND- FUNKTIONEN UND BESTANDSPROZESSE



oscare® Graphische Segmentierung

- Entwicklung eines Prototyps auf dem Core-System
- Kampagnenmanagement APP

oscare® Fremdkassenliste als SaaS

- Rollout bei AOKs und angebundener Dienstleister



MANAGEMENT SUMMARY OSCAR[®] CRM GRUND- FUNKTIONEN UND BESTANDSPROZESSE



oscare[®] Consentmanagement

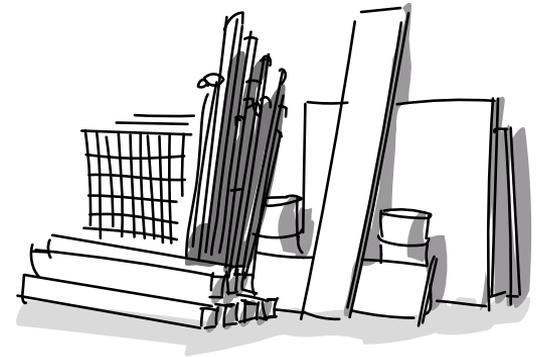
- Untersuchung und Einführung eines übergreifenden Consentmanagement im Projekt Digital Layer Stufe 3



oscare[®] Zielgruppenportal / Leadmanagement

- Untersuchung der fachlichen Anforderungen und neuer technischer Umsetzung

ROADMAP - OSCARE® CRM GRUNDFUNKTIONEN UND BESTANDSPROZESSE



aktuell laufende Entwicklungen

Geplant für 2025

Vision für 2026 ff



Lfd. Anpassungen an gesetzliche (§§) Änderungen

ROADMAP - OSCARE® CRM GRUNDFUNKTIONEN UND BESTANDSPROZESSE

aktuell laufende Entwicklungen

- **oscare® S/4 CRM**
Vorbereitung Go Live Pilot AOK Hessen
- **oscare® CRM**
Kontaktschreibung in die OGS
- **oscare® MCRM**
Leistungserbringerbeziehungsmanagement
Anforderungen zum Abrunden der Lead-Prozesse

Geplant für 2025

- **oscare® S/4 CRM**
Rollout
- **oscare® CRM**
KI Entwicklungen
- **oscare® MCRM**
Leistungserbringerbeziehungsmanagement
Anforderungen zum Abrunden der Lead-Prozesse

Vision für 2026 ff

- **oscare® S/4 CRM**
Rollout
- **oscare® CRM**
Ausbau der CRM - Lösung
- **oscare® MCRM**
Leistungserbringerbeziehungsmanagement
-

Lfd. Anpassungen an gesetzliche (§§) Änderungen

ROADMAP - OSCARE® CRM GRUNDFUNKTIONEN UND BESTANDSPROZESSE

aktuell laufende Entwicklungen

- **oscare® CX Marketing**
Markterkundung für Nachfolgeprodukt (Best-of-Breed-Ansatz)
Graphische Segmentierung
- **oscare® Product Occasion**
Kundenresearch zum KI-Ansatz
- **oscare® Consentmanagement**
Konzeption eines übergreifenden Consentmanagement

Geplant für 2025

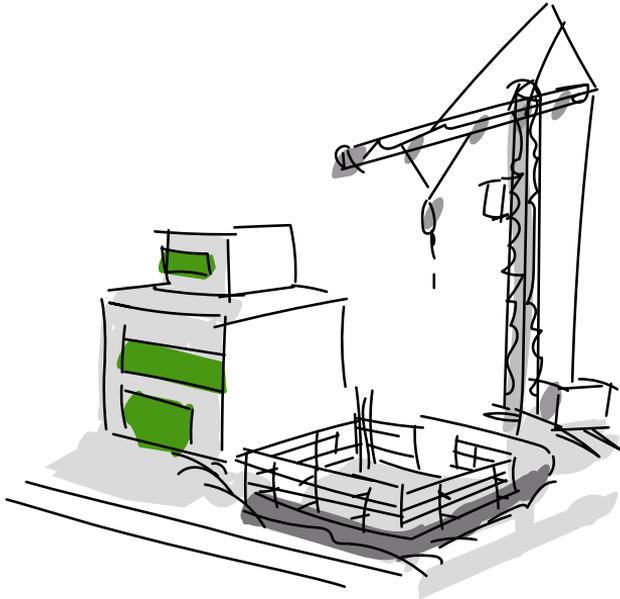
- **oscare® CX Marketing**
Vorbereitung und Untersuchung für Cloud-Optionen ab 2028
- **oscare® Product Occasion**
Entwicklung für die Bewerbung von Produkten beim Kunden mit KI
- **oscare® Consentmanagement**
Konzeption eines übergreifenden Consentmanagement

Vision für 2026 ff

- **oscare® CX Marketing**
Implementierung der neuen Lösung
- **oscare® Product Occasion**
Rollout und Implementierung
- **oscare® Consentmanagement**
Implementierung eines übergreifenden Consentmanagement

Lfd. Anpassungen an gesetzliche (§§) Änderungen

ÜBERBLICK OSCARE® CRM KUNDENGEWINNUNG UND VERTRIEBLICHE ANWENDUNGEN

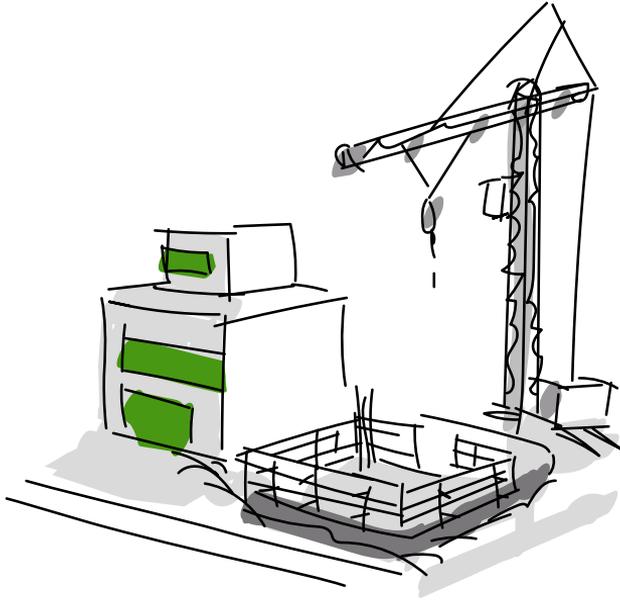


oscare® ME- und FAMI smart

oscare® ME smart ist eine moderne Fiori-APP zur vereinfachten Erfassung von Mitgliedschaftserklärungen im Innendienst. Sie ermöglicht die Aufnahme von allen notwendigen Daten zum Aufbau einer Mitgliedschaft. Mit der Speicherung erfolgt die Dunkelverarbeitung über APD-Classic/APD4HANA. Diese umfasst die Interessentenanlage bzw. Anlage und Änderung von Stamm- und Vertriebsdaten, sowie die automatisierte Meldungsanlage in MB.

oscare® FAMI smart dient der Erfassung von Familienversicherungsfragebögen für den Innendienst. Über verschiedene Pflichtfelder und Feldabhängigkeiten erfolgt eine geleitete und fehlerfreie Erfassung der Daten. Im automatisierten Verarbeitungsprozess prüfen verschiedene BRF+-Regelwerke die getätigten Eingaben und legen den Familienversicherungstatbestand automatisch an.

ÜBERBLICK OSCARE® CRM KUNDENGEWINNUNG UND VERTRIEBLICHE ANWENDUNGEN



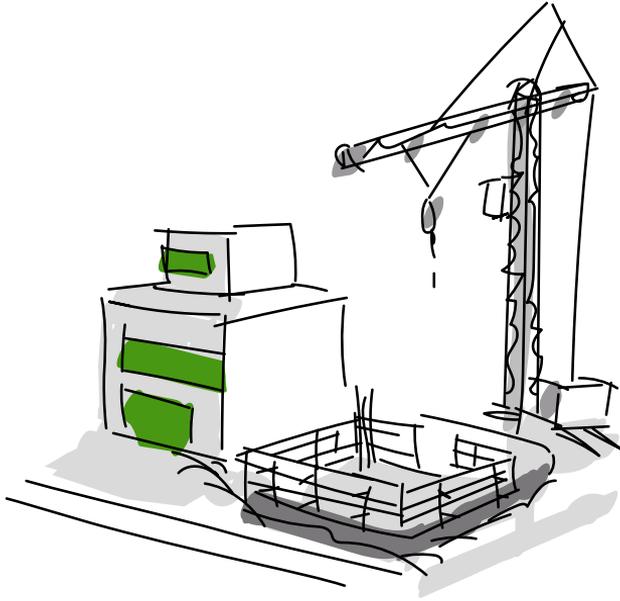
oscare® IS smart

oscare® IS smart ist eine moderne Oberfläche zur Prüfung und Bearbeitung von Daten, die im Rahmen des APD-Prozesses "RM-ISS" angeliefert werden.

oscare® AIM – Akquise Informations Manager

oscare® Akquise Informations Manager ist eine moderne Fiori Oberfläche zur Bündelung von Tätigkeiten, die im Rahmen der Neukundengewinnung entstehen. AIM dient dazu, die notwendigen nächsten Schritte gesammelt in einer Anwendung nachvollziehen zu können.

ÜBERBLICK OSCARE® CRM KUNDENGEWINNUNG UND VERTRIEBLICHE ANWENDUNGEN



oscare® Akquisemanagement

Alle Grund- und Querschnittsthemen rund um das Akquisemanagement.

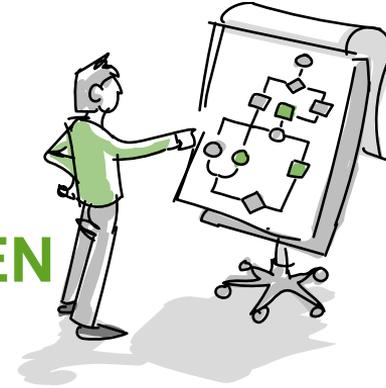
oscare® Leadmanagement

Eigenständige Gestaltung und Pflege von Inhalten im Web-Auftritt ihrer Krankenkasse inklusive Content-Management-Tool, Landingpages und Kampagnen.

oscare® Zielgruppenportal

Individuelle Ansprache verschiedener Zielgruppen und zur Verfügugstellung von exklusiven Angeboten.

MANAGEMENT SUMMARY OSCARE® CRM KUNDENGEWINNUNG UND VERTRIEBLICHE ANWENDUNGEN



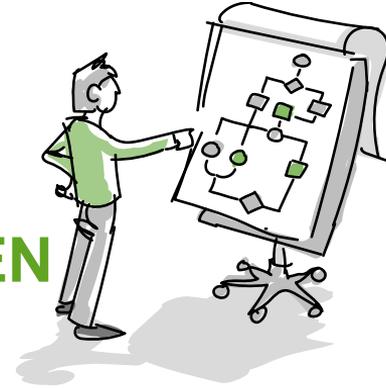
oscare® ME smart und FAMI smart

- aktuell keine geplanten größeren Erweiterungen
- ggf. Optimierungen der bestehenden Prozesse
- Integration des Dokumentenuploads

oscare® IS smart

- aktuell keine geplanten größeren Erweiterungen
- ggf. Optimierungen der bestehenden Prozesse

MANAGEMENT SUMMARY OSCARE® CRM KUNDENGEWINNUNG UND VERTRIEBLICHE ANWENDUNGEN



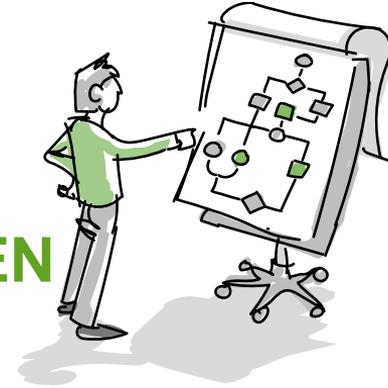
oscare® AIM – Akquise Informations Manager

- Rollout des Produktes
- Integration in Online-Mitgliedschafts-Portal

oscare® Akquisemanagement

- aktuelle Entwicklung der geplanten Erweiterungen
- Zulassen weiterer Geschäftspartnerrollen
- Abrundung Kassenwahlrecht

MANAGEMENT SUMMARY OSCARE® CRM KUNDENGEWINNUNG UND VERTRIEBLICHE ANWENDUNGEN



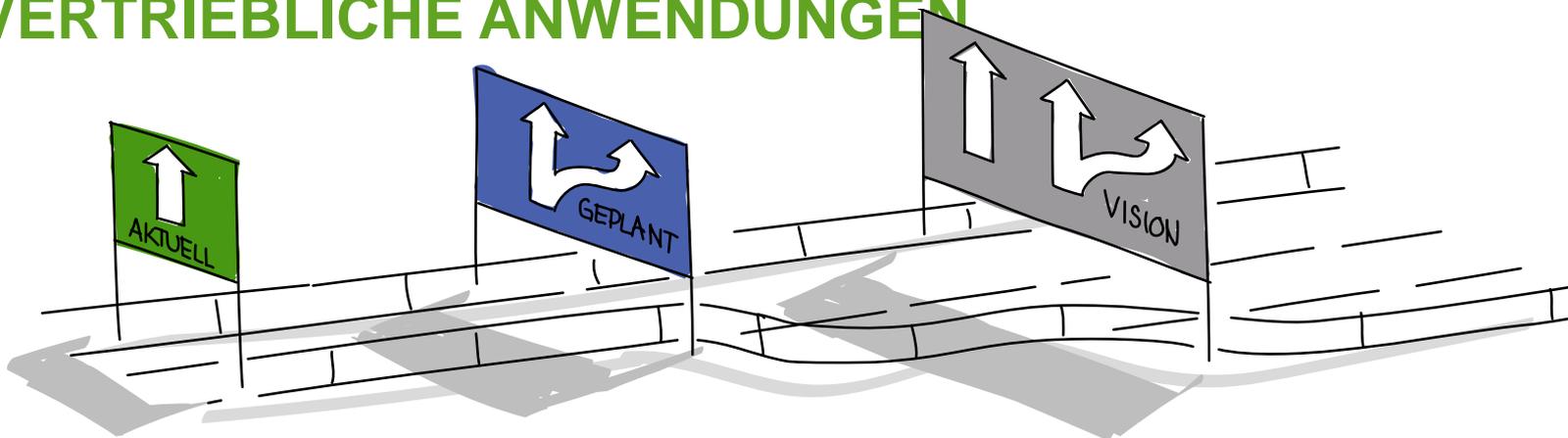
oscare® CX Leadmanagement

- Konzeption technisch und fachliche Weiterentwicklung
- Einbindung in das Online Mitgliedschaft Portal
- Umwandlung in ein technisches Zielbild
- Entwicklung Ablösestrategie

oscare® Zielgruppenportal

- Konzeption technisch und fachliche Weiterentwicklung
- Einbindung in das Online Mitgliedschaft Portal
- Umwandlung in ein technisches Zielbild
- Entwicklung Ablösestrategie

ROADMAP - OSCARE® CRM KUNDENGEWINNUNG UND VERTRIEBLICHE ANWENDUNGEN



aktuell laufende Entwicklungen

Geplant für 2025

Vision für 2026 ff



Lfd. Anpassungen an gesetzliche (§§) Änderungen

ROADMAP - OSCARE® CRM KUNDENGEWINNUNG UND VERTRIEBLICHE ANWENDUNGEN

aktuell laufende Entwicklungen

- **oscare® Mitgliedschaftserklärung smart und FAMI smart**
 - Integration Dokumentenupload
 - APD4Hana-Umstellung - Rollout
- **oscare® AIM**
Rollout und Weiterentwicklung im CRM Namensraum

Geplant für 2025

- **oscare® Mitgliedschaftserklärung smart und FAMI smart**
 - Multi ME
 - Verknüpfung ME Smart und AIM
 - Mitgliedschaftserklärung in Portalen
- **oscare® AIM**
Weitere Vermarktung und Rollouts

Vision für 2026 ff

- **oscare® Mitgliedschaftserklärung smart und FAMI smart**
 - Online Mitgliedschaft Portal (OMP) übergreifende Neuentwicklung der Mitgliedschaftserklärung zum Kundendialog und Integration in Selfserviceprodukten
- **oscare® AIM**
Integration in den ME-Prozess und Portallösungen

Lfd. Anpassungen an gesetzliche (§§) Änderungen

ROADMAP - OSCARE® CRM KUNDENGEWINNUNG UND VERTRIEBLICHE ANWENDUNGEN

aktuell laufende Entwicklungen

Geplant für 2025

Vision für 2026 ff

- **oscare® IS smart**
Aktuelle Weiterentwicklung
- **oscare® Akquisemanagement**
Neugestaltung der Mitgliedschaftserklärung für verschiedene Kanäle als übergreifende Portallösung - Konzeption
- **oscare® IS smart**
Weiterentwicklung
- **oscare® Akquisemanagement**
Entwicklung
- **oscare®**
Interessentenschnellerfassung smart
- **oscare® Akquisemanagement**
Entwicklung

Lfd. Anpassungen an gesetzliche (§§) Änderungen

ROADMAP - OSCARE® CRM KUNDENGEWINNUNG UND VERTRIEBLICHE ANWENDUNGEN

aktuell laufende Entwicklungen

- **oscare® Zielgruppenportal und Leadmanagement**
 - Anforderung Leadmanagementprozess CX Marketing
 - Konzeption Must-Have-Businessprozesse
 - Anforderungen aus dem Dokument Erfahrungsaustausch CX
 - Technisches Zielbild
 - Marktsondierung von Lösungen zur Abbildung der fachlichen Bedarfe und Abgleich mit den Möglichkeiten einer Eigenentwicklung der AOK Systems

Geplant für 2025

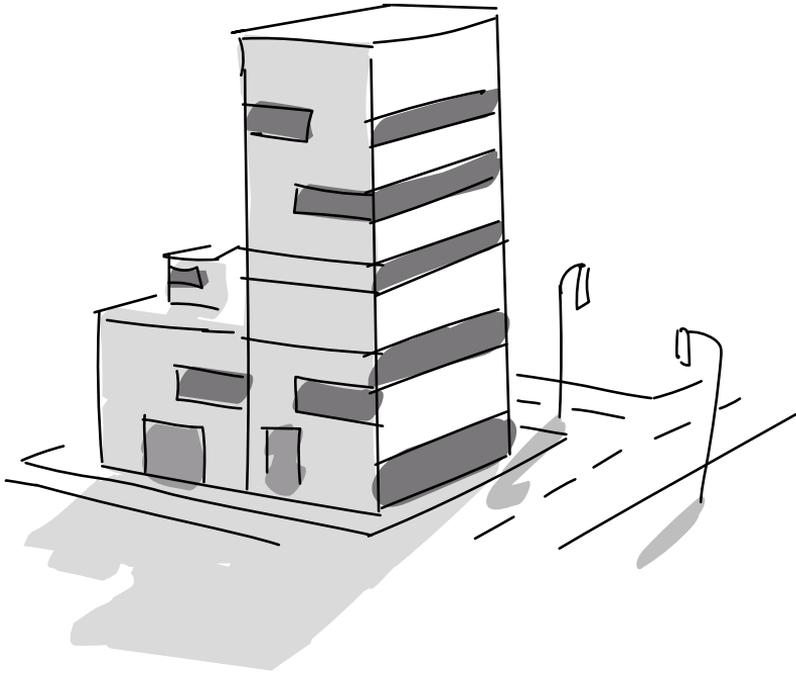
- **oscare® Zielgruppenportal und Leadmanagement**
 - Entwicklung und Eingliederung in das OMP

Vision für 2026 ff

- **oscare® Zielgruppenportal und Leadmanagement**
 - Entwicklung und Eingliederung in das OMP

Lfd. Anpassungen an gesetzliche (§§) Änderungen

ÜBERBLICK OSCARE® KUNDENSERVICE 2.0 (OCM)



oscare® Unified Desktop

Der oscare® Unified Desktop ist eine neue interaktive und moderne zentrale Benutzeroberfläche für die Kundenberatung. Es werden **kundenrelevante Daten** zum ausgewählten Thema aus unterschiedlichen Systemen und Anwendungen angezeigt und können direkt bearbeitet werden.

Alle Kundenkontakte werden auf einen Blick in einer Interaktionshistorie dargestellt.

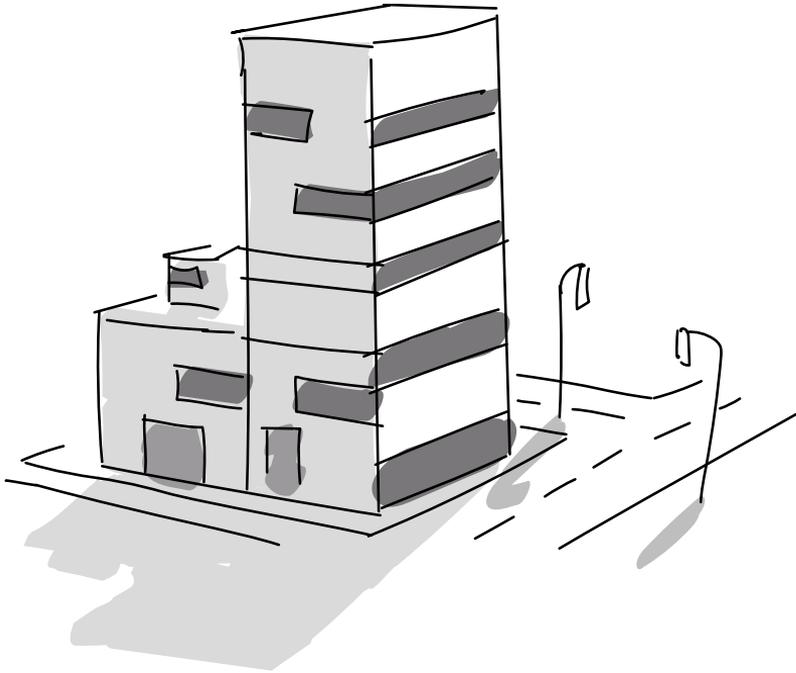
Es werden **mehrere Kontaktkanäle** (wie z.B. Besuch, Telefon, eMail, Chat) hinsichtlich des Kundenanliegens im **oscare® Unified Desktop** eingebunden.

Die **bestehenden oscare® Produkte** sind bereits **integriert**.

Ein externes Wissensmanagement kann mit kontextbasierten Nachschlagwerken integriert werden.



ÜBERBLICK OSCARE® KUNDENSERVICE 2.0 (OCM)



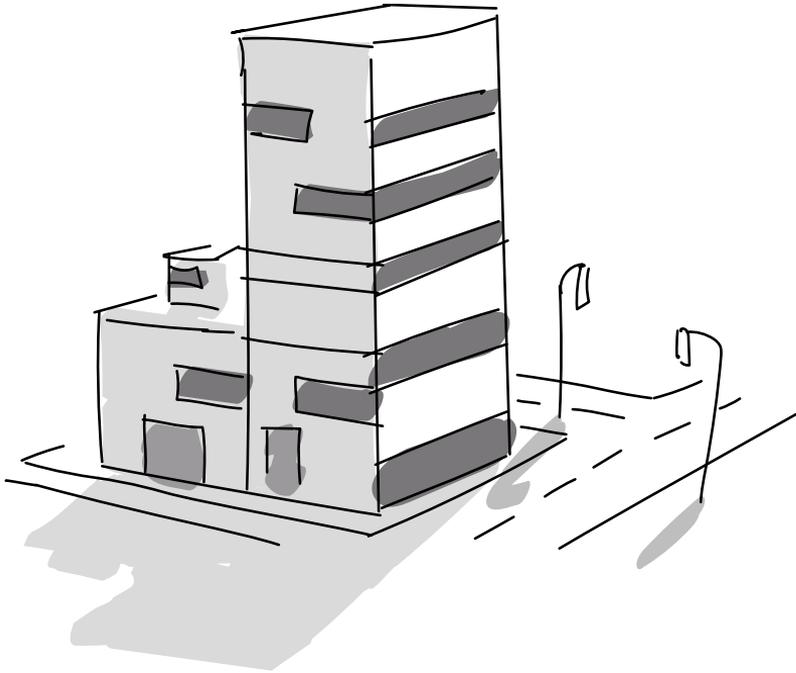
oscare® KLS smart

Das **oscare® KLS smart** (Kundenleitsystem) übernimmt das **Wartezeitenmanagement** in den Filialen und weiteren Kommunikationskanälen.

Es beinhaltet die **Steuerung und Planung** der Kundenkontakte vom Empfang bis zur abschließenden Beratung.

Die Einsatzplanung, Routing und Qualitätsmanagement erfolgt in einer „**Manager App**“.

ÜBERBLICK OSCARE® KUNDENSERVICE 2.0 (OCM)



oscare® Online Termine Service

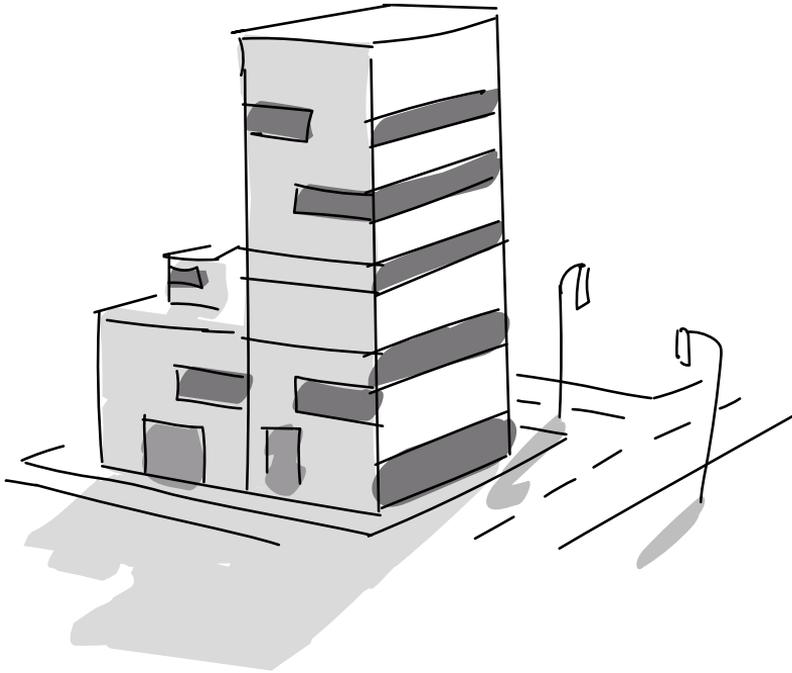
Der **oscare® Online Termin Service** ist ein eingebetteter **Online-Selfservice** für Versicherte und Interessenten auf Webseiten.

Der **Versicherte oder Interessent** kann aus den Themen den Beratungsbedarf auswählen und einen **Termin mit Uhrzeit** in der jeweiligen Filiale **buchen**.

Die direkte **Weiterverarbeitung** der Daten erfolgt in das **oscare® KLS smart**.

Die wichtigen Kundenkanäle Telefon inklusive Ruckrufservice sowie Onlineberatung inklusive Co-Browsing werden integriert.

ÜBERBLICK OSCARE® KUNDENSERVICE 2.0 (OCM)



oscare® E-Mailresponsemanagement (ERMS) goes KI

Hohe Integration in das oscare® Umfeld und Nutzung von Synergien

Schnelle und komprimierte Bearbeitung von eingehenden E-Mails inklusiver automatisierter Erstellung von E-Mail Antworten (LLM)

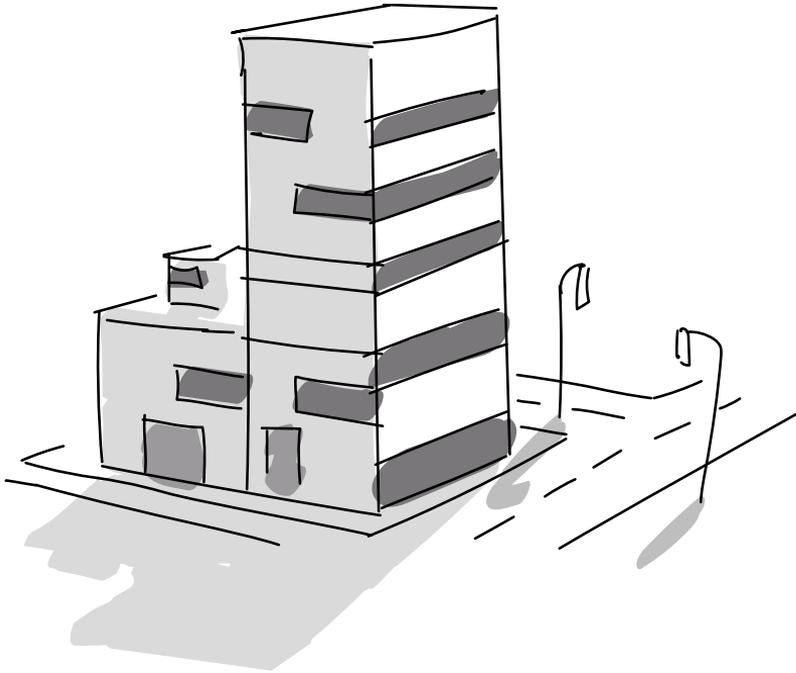
Unterstützung durch technische Funktionen wie Reminder (Erinnerung) und Eskalation

Verknüpfung der E-Mails zu Geschäftspartnern, z.B. Privatkunden/-Interessent, Arbeitgeber, Leistungserbringer etc.

Archivierung der ein- und ausgehenden E-Mails
Übersichtliche **Darstellung** der vorhandenen E-Mails und ein umfangreiches **Reporting**

E-Mail Klassifizierung mit Anlagen (KI) sowie automatisches Starten von Folgeprozessen

ÜBERBLICK OSCARE® KUNDENSERVICE 2.0 (OCM)



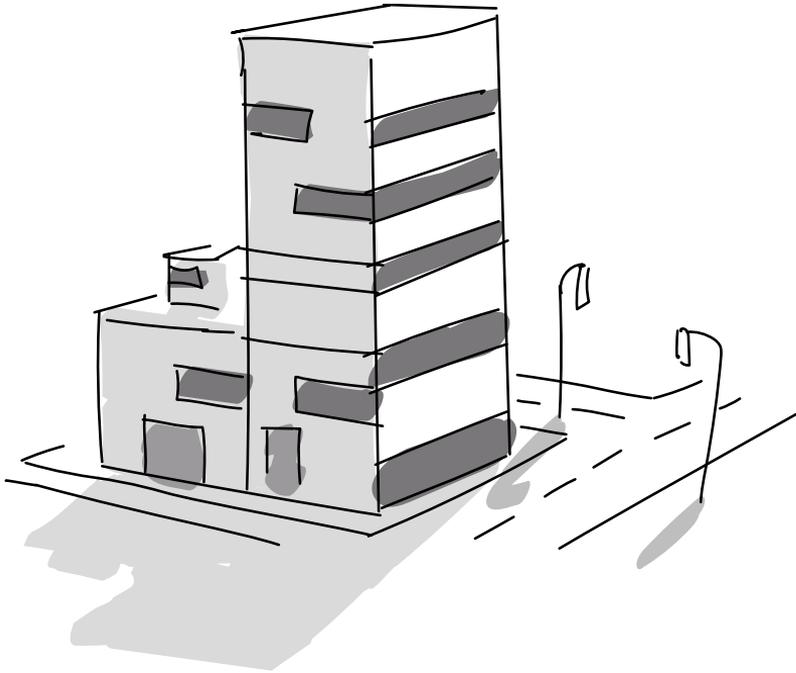
oscare® CRM Kommunikation smart

oscare® FKS/BKS - Front- und Backoffice Kontakt smart

Aus der Fiori Anwendungen heraus wird eine komfortable Kontakterfassung im selben look and feel ermöglicht:

- Die Navigation in eine Kontakterfassung aus jeder Fiori Anwendung heraus (verbunden über oscare® Absprünge (Jump APP))
- Die mobile Kontakterfassung im Zuge der Mobilisierung von oscare®, über eine Kachel im Fiori Client

ÜBERBLICK OSCARE® KUNDENSERVICE 2.0 (OCM)



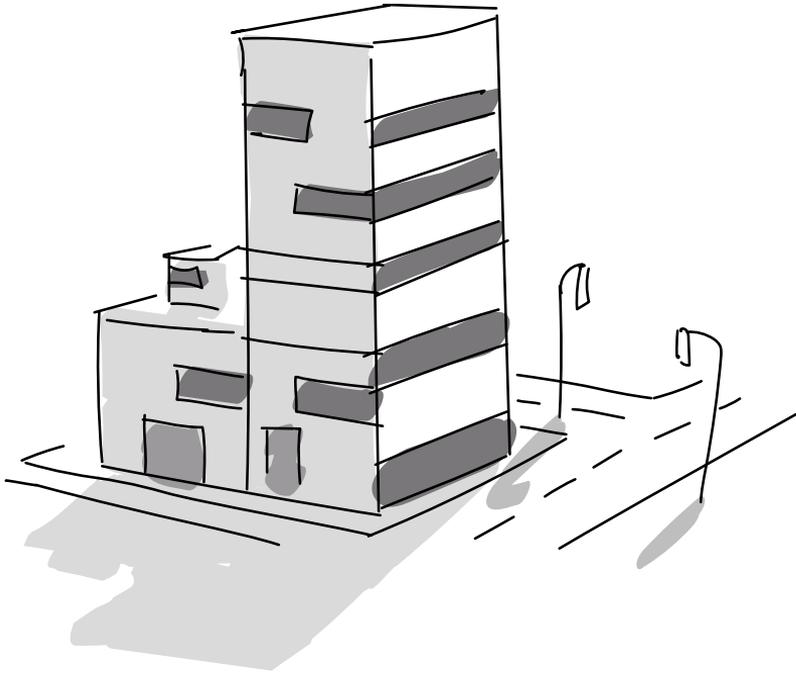
oscare® CRM Kommunikation smart

oscare® SKV smart

Eine UI5-Anwendung zur Änderungen und Erfassung von Stamm-, Kommunikations- und Vertriebsdaten, die es ermöglicht, o.g. Daten aufrufen zu können und diese übersichtlich darzustellen.

- Darstellung wichtiger Informationen für den Sachbearbeiter (SB), wie z.B. das Datum der letzten Statusabfrage oder Partnerdaten wie Familienangehörige.
- Die Fiori-Anwendung oscare®SKV kann aus dem Unified Desktop aufgerufen werden.
- Inklusive Authentifizierungsmaske, die es den Mitarbeitern ermöglicht, die Identität des betroffenen GP zu verifizieren.

ÜBERBLICK OSCARE® KUNDENSERVICE 2.0 (OCM)



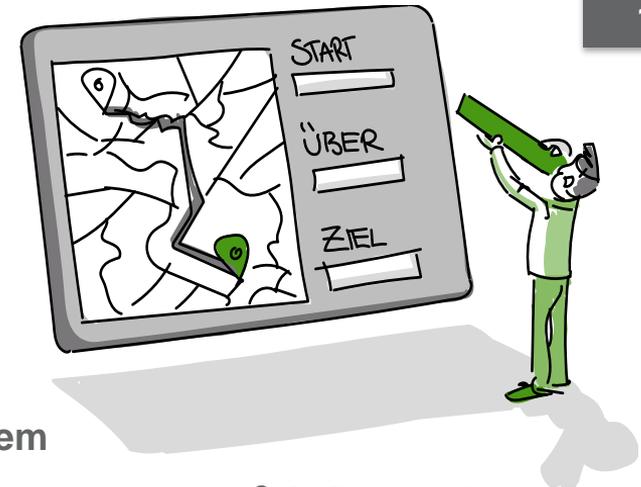
oscare® CRM Kommunikation smart

■ oscare® Prozesse und Aufgaben

- Prozesse und Aufgaben kann als Zuordnungsblock im WebUI, integriert im Unified Desktop genutzt werden
- In diesem Zuordnungsblock werden zu einem Geschäftspartner die laufenden Prozesse und Aufgaben aus den unterschiedlichsten Modulen angezeigt.
- Die zu lesenden Objekte können aus einem vordefinierten Pool von verfügbaren Objekten definiert werden. Diese Definition erfolgt innerhalb eines Datenleseprofils, welches dann den entsprechenden Anwendern über Berechtigungen zugeordnet wird.

MANAGEMENT SUMMARY

OSCARÉ® KUNDENSERVICE 2.0 (OCM)



oscare® Unified Desktop

- Weitere Views
- ERMS / Filterfunktion und Vertreterregelung
- Integration weiterer Kanäle (Chat, ERMS...)
- Modul Leistungserbringer, Pflege, Vertrieb ...
- Bonus Neo

oscare® Kundenleitsystem (KLS)

- Ausblendung von Themen
- Integration ins Kanalrouting
- ggf. Optimierungen der bestehenden Prozesse

oscare® Onlineterminservice (OTS)

- Anpassung Mailversand
- Integration in Portallösungen
- Anbindung Kanal Telefon und Onlineberatung

MANAGEMENT SUMMARY

OSCAR® KUNDENSERVICE 2.0 (OCM)

oscare® E-Mailmanagement (ERMS)

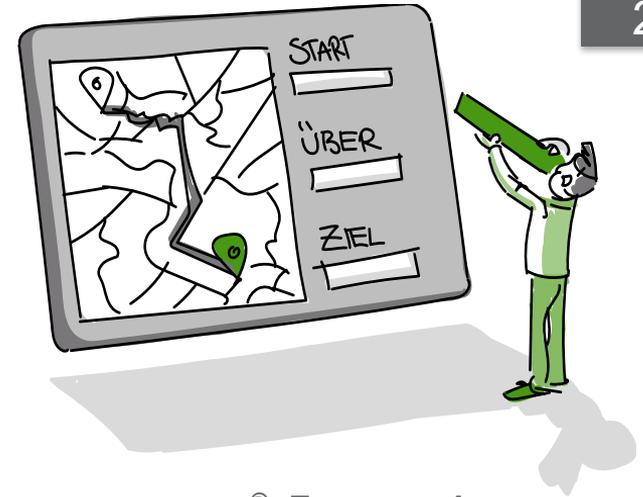
- Weiterentwicklung E-Mail-KI mit oscare® IQA (Automation)
- Integration ERMS im UD
- Nachladen von Bildern (Tracking)
- iFrame-Integration im UD

oscare® oscare® SKV-smart

- aktuell keine geplanten größeren Erweiterungen
- ggf. Optimierungen der bestehenden Prozesse

oscare® Front- und Backoffice Kontakt smart

- aktuell keine geplanten größeren Erweiterungen
- ggf. Optimierungen der bestehenden Prozesse



MANAGEMENT SUMMARY

OSCARE® KUNDENSERVICE 2.0 (OCM)



oscare® Prozesse und Aufgaben

- aktuell keine geplanten größeren Erweiterungen
- ggf. Optimierungen der bestehenden Prozesse

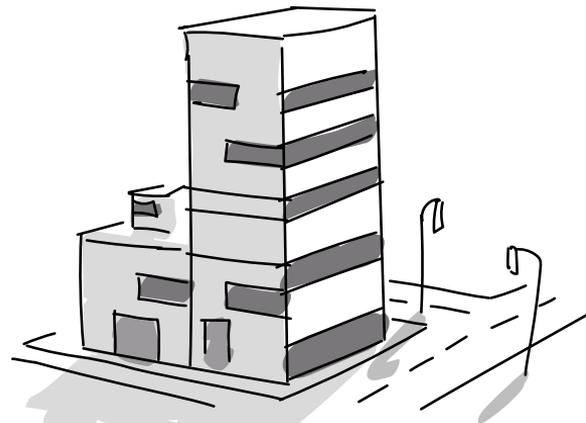
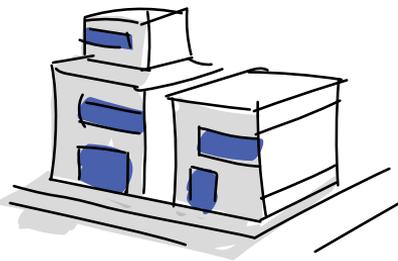
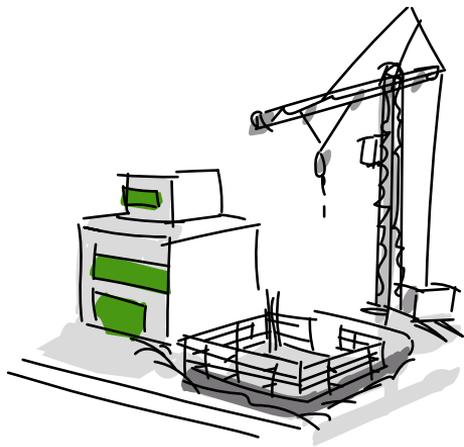
oscare® Upload as a Service (UploadaaS)

- Einbettung in Meine AOK City
- Einbettung in form.io

oscare® Telematik Infrastruktur Messenger (TIM)

- Konzeption

ROADMAP - OSCARE® KUNDENSERVICE 2.0 (OCM)



aktuell laufende Entwicklungen

Geplant für 2025

Vision für 2026 ff



Lfd. Anpassungen an gesetzliche (§§) Änderungen

ROADMAP - OSCARE® KUNDENSERVICE 2.0 (OCM)

aktuell laufende Entwicklungen

- **oscare® KLS smart**
 - Ausblendung von Themen
 - Integration ins Kanalrouting

- **oscare® Unified Desktop**
 - View Restansprüche, Einkommen
 - ERMS / Filterfunktion und Vertreterregelung
 - Integration weiterer Kanäle (Chat, ERMS...)
 - Modul Leistungserbringer, zur Pflege, zum Vertrieb
 - Bonus Neo

Geplant für 2025

- **oscare® KLS smart**
Weiterentwicklung und Funktionsanreicherung

- **oscare® Unified Desktop**
Einbindung **Telefonie**, Chat, Routing, **E-Mailmanagement**, **intelligente E-Mailklassifikation**, Instant Messenger

Anbindungserprobung von einer Contact Center Lösung an oscare®

Vision für 2026 ff

- **oscare® KLS smart**
Weiterentwicklung und Funktionsanreicherung

- **oscare® Unified Desktop**
Domänen zu Contact Center Anbindung

Lfd. Anpassungen an gesetzliche (§§) Änderungen →

ROADMAP - OSCARE® KUNDENSERVICE 2.0 (OCM)

aktuell laufende Entwicklungen

- **oscare® Online Termin Service**
Online-Selfservice für Versicherte und Interessenten, um rund um die Uhr einen Beratungstermin per Telefon (Rückruf) und Onlineberatung (Co-Browsing)
- **oscare® ERMS**
Weiterentwicklung und Integration von oscare® IQA (Automation) mit Core Modul
Integration ERMS im Unified Desktop
Nachladen von Bildern (Tracking)
iFrame-Integration im Unified Desktop

Geplant für 2025

- **oscare® Online Termin Service**
Ausbau des Online-Selfservice zum Zielbild inkl. Co-Browsing

Integration in Portallösungen
- **oscare® ERMS**
Weiterentwicklung und Funktionsanreicherung mit Zugriff auf oscare® für automatisierte E-Mail-Beantwortung
Oscare® IQA

Vision für 2026 ff

- **oscare® Online Termin Service**
Weiterentwicklung und Funktionsanreicherung

Sprachdialogsystemanbindung
- **oscare® ERMS**
Weiterentwicklung und Funktionsanreicherung

Automatische Prozessanstartung in oscare®

Lfd. Anpassungen an gesetzliche (§§) Änderungen

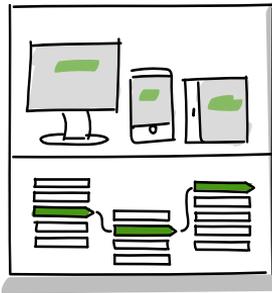
OSCARE® CITY



Template-Version: 2.0

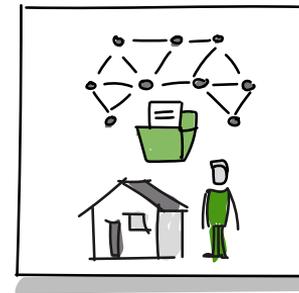
ABHÄNGIGE ROADMAPS

Abhängigkeiten bestehen aufgrund des querschnittlichen Charakters der Kundenbeziehungsmanagementprodukte zu praktisch allen oscare[®] Roadmaps.



CUSTOMER CONNECTED SERVICES

Aufgrund der engen Verzahnung der Marketing- und Profilbildungsfunktionalitäten entsteht eine explizite Abhängigkeit zu der Suite oscare[®] Customer Connected Services hinsichtlich der Portal-funktionalitäten.



VERSICHERUNG & STAMMDATEN

Durch die Omnichannelstrategie besteht eine Abhängigkeit zur Suite oscare[®] Stammdaten, Versicherung und Tarife.

IHR ANSPRECHPARTNER

Frank Wicker

Product Suite Manager - Kundenbeziehungsmanagement

AOK Systems GmbH

Balanstraße 49, 81669 München

Telefon: +49 228 843 8958

Mobil: +49 173 866 8957

E-Mail: Frank.Wicker@sys.aok.de



ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

Kürzel	Bedeutung
BI	Business Intelligence
(SAP) BO	BusinessObjects
(SAP) BW	Business Warehouse
DWH	Data Warehouse
KI	Künstliche Intelligenz
LI	Location Intelligence (räumliche Analysen)
ML	Machine Learning
SAC	SAP Analytics Cloud
SDK	Software Development Kit
SPOT	Single Point Of Truth

VIELEN DANK FÜR IHRE AUFMERKSAMKEIT

