



Digitale Akquise in Echtzeit

15.08.2022, Produkt-Blog



So geht Akquise: Weniger Schnittstellen, mehr Transparenz für Versicherte und alle beteiligten Organisationseinheiten einer Krankenkasse – und alle gesetzlichen Anforderungen dank korrekter und vollständiger Dokumentation der mitgliedschaftsrelevanten Dokumente erfüllt. oscar[®] AIM kann das.



Das neue Krankenkassenmitglied hat seinen Antrag eingereicht. Foto, eventuell Einkommensteuerbescheid ist geschickt. Was fehlt noch alles? Über welche Besonderheiten wurde gesprochen, wurde bereits etwas vereinbart? Bislang muss das die Kundenbetreuerin oder der Kundenbetreuer bei der Krankenkasse aus dem Kopf wissen, irgendwo aufgeschrieben haben, sich die Informationen zusammensuchen, den Fall auf Wiedervorlage halten und Kolleginnen oder Kollegen informieren. Mit oscar[®] AIM, dem Akquise-Informations-Manager, haben bei der AOK PLUS bereits ganz andere Zeiten begonnen. Der AIM unterstützt nämlich die Neukundenakquise revolutionär einfach und umfassend, sozusagen im 360-Grad-Modus. „Wer mit Interessenten oder potenziellen Neukundinnen und -kunden in Kontakt kommt, sieht im AIM auf einen Blick, was bereits geschah, was fehlt und was noch zu tun ist“, freut sich Anja Lipp, Key-Account-Managerin bei der AOK Systems. „Das gilt auch für die Prüfung der Zugangsvoraussetzungen, die Kommunikation mit den zur Meldung verpflichtenden Stellen und die Überwachung der Meldungen. AIM befähigt grundsätzlich alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, mit Interessenten in Kontakt zu treten und den Prozess voranzutreiben.“

Vieles mit einem Klick

Die AIM-App ist als SAP-Fiori-App mit einer entsprechend intuitiv bedienbaren Benutzeroberfläche ausgestattet und aufgeteilt in eine Listen- und Einzelansicht. Die Listenansicht hat drei Ebenen. Ganz oben sind übergeordnete Prozesse wie Fallsuche, Aktivitätensuche, offene Akquisen und anderes zu finden. Drückt man die Schaltfläche „Mein Team“, zeigt der AIM alle Aktivitäten, die der jeweiligen Organisationseinheit zugeordnet sind. In der Listenansicht befinden sich verschiedene Auswahlfelder, um die Akquise anhand bestimmter Kriterien zu suchen. Nach der durchgeführten Suche werden die Suchergebnisse angezeigt, hier kann direkt in einen Fall abgesprungen werden. Tut man dies, öffnet sich die Einzelansicht der akquirierten Person mit detaillierten Informationen, aufgeteilt in vier Bereiche. Ganz oben befinden sich die wichtigsten Angaben und Kontaktdaten, darunter die Register „Akquisedaten“, „Meldezeiten“, „Erforderliche Unterlagen“ und „Bemerkungen“. Im unteren Bereich stehen Auswahlfelder für verschiedene Funktionalitäten zur Verfügung. „Mit wenigen Klicks kann man beispielsweise einen Briefversand starten oder eine Meldungsanlage mit Absprung ins Privatkundenmanagement veranlassen“, fasst Anja Lipp zusammen. „Der vierte Bereich ist eine



Aktivitätsleiste auf der rechten Bildschirmseite. Dort sind alle Aktivitäten bezüglich des Neukunden auf einen Blick zu sehen.“

Erste Erfahrungen sind positiv

Ein Herzstück von AIM ist die regelwerkbasierete Steuerung der Aktivitäten: Ändert sich etwas bei einem AIM-Fall, sind beispielsweise die Voraussetzungen von bestimmten Aktivitäten nicht mehr gegeben, passen sich die Sachstände innerhalb der App automatisch an. Das Regelwerk ist customizebar, je nach den Bedürfnissen einer Krankenkasse. Die Meldungsanlage kann sowohl maschinell als auch manuell erfolgen. Per Klick auf die Schaltfläche „Meldung anlegen“ gelangt man ins Meldewesen und kann hier die Meldungsanlage vornehmen. Die Schaltfläche „Absprünge“ eröffnet den Weg in weitere Anwendungen, zum Beispiel die Bestandsübersicht PKM3.3, Businesspartner oder CRM. Anja Lipp: „AIM verarbeitet alle Daten in Echtzeit. Darüber hinaus kann man auch von anderen Anwendungen in AIM springen, zum Beispiel via oscar[®] MES oder das CRM Web UI – direkt in die Einzelansicht des Interessenten.“ Bei der Entwicklung wurde seitens der AOK Systems der Eindruck berücksichtigt, den ein potenzielles Neumitglied bei der Kommunikation sowohl schriftlich als auch telefonisch von der Krankenkasse erhält. Die 360-Grad-Lösung oscar[®] AIM läuft bereits produktiv bei der AOK PLUS, die bislang gemeldeten Erfahrungen sind positiv: Wahrzunehmen sind mehr Effizienz und Effektivität bei der Neukundenakquise, weniger händische Bearbeitung und jederzeit mehr Transparenz über das, was zu tun ist. An dieser Stelle sei noch erwähnt, dass für den Einsatz des oscar[®] AIM neben den Standard oscar[®]-Anwendungen keine weiteren Hard- und Softwareanforderungen zu berücksichtigen sind. Wenn eine andere AOK oscar[®] AIM bei sich implementieren möchte: Einfach Kontakt zum Key-Account-Manager der AOK Systems aufnehmen.

Autor/in: Marc Engels, externer Berater der AOK Systems

