



Highlights der Lösung

- Unterstützung aller
Kontaktkanäle
- Reporting und
Monitoring
- Kontakt-
management
- Kampagnen-
management
- Call Center-
Funktionalitäten
- Anruflisten-
management

Der Wettbewerb im GKV-Markt nimmt in hohem Maße zu. Um den Erfolg sicherzustellen, müssen Wege gefunden werden, um kundenbezogene Prozesse effizienter zu gestalten und die Neukundengewinnung und Kundenbindung zu steigern. Unabhängig davon, für welchen Zugangsweg sich der Kunde entscheidet, muss das Versicherungsunternehmen immer in der Lage sein, gemäß den tatsächlichen Bedürfnissen des Kunden zu reagieren. Für eine optimale Betreuung sollte bei allen Kontakten ein einheitlicher und aktueller Informationsstand bestehen.

Die Lösung

Im Rahmen der GKV-Branchenlösung oscare® dient das Customer Relationship Management (CRM) dazu, die optimale Gestaltung der Kundenbeziehungen mit Hilfe von modernen Werkzeugen und Methoden zu unterstützen. Hierfür sind auf einer zentralen Kundenbetreuungsoberfläche die service- und kundenbetreuungsrelevanten Informationen aus allen Anwendungen zusammengeführt und stehen jedem beliebigen Ansprechpartner des Kunden zur Verfügung.

Der integrierte Lösungsansatz des „Customer Interaction Center“ (CIC) bildet den Kern der CRM-Gesamtlösung. Das CIC integriert alle Kontaktwege vom und zum Versicherten. Dabei lassen sich nicht nur Telefonate, sondern auch Briefe, Faxe, persönliche Gespräche oder E-Mails erfassen. Im CIC werden Kontaktübersichten, Marketinginformationen oder auch Stammdaten in komprimierter Form durch direkte Anzeige bzw. durch wenige „Mausklicks“ bereitgestellt. Es stellt eine Plattform für ein übergreifendes Handling aller Kommunikationskanäle dar. Gleichzeitig bildet es eine integrierte Absprungoberfläche zu den Fachsystemen. Für Mitarbeiter im Call Center werden darüber hinaus weitere, speziell im Call Center-Umfeld erforderliche Funktionalitäten (Deskoptelephonie) bereitgestellt. Moderne Technik ermöglicht dabei die Verbindung zwischen Telefonanlage und CRM-System – anrufende Kunden können aufgrund der im System hinterlegten Telefonnummer identifiziert und eingehende Anrufe gezielt auf einzelne Agenten gesteuert werden.

Für das Reporting und Monitoring gelangen die Daten direkt in das Data-Warehouse (das Business Information Warehouse) und bilden dort die Basis für sämtliche Auswertungen: Informationen über Kunden, Vertriebssegmente, Vertriebskanäle, Wettbewerber, Rentabilität und Marktdaten von Drittanbietern können zielgerichtet analysiert werden.



CRM

Mit dem Kampagnenmanagement stehen gleichzeitig umfassende Möglichkeiten zur Verfügung, Marketingaktivitäten zu planen und unter Nutzung der unterschiedlichen Ansprachekanäle (Brief, E-Mail, Anruf, Besuch) auszuführen.

Mit dem CRM-System steht eine einheitliche Lösung für den Vertrieb bereit: Kampagnen, Kontakte und sonstige Außendienstaktivitäten lassen sich übersichtlich planen und steuern. So können Kunden nach bestimmten Kriterien segmentiert werden, um ihnen maßgeschneiderte Informationen zukommen zu lassen. Mit diesem Werkzeug können alle Aktivitäten komfortabel ausgeführt, verfolgt und dokumentiert werden.

Eingebunden in das mehrstufige Einführungskonzept der GKV-Branchenlösung werden die Funktionalitäten in den Folge-Releases konsequent ausgebaut werden. Das Modul CRM stellt in einer Masterversion alle Funktionalitäten und Bausteine zur Verfügung. Das Customizing ermöglicht die kundenindividuelle Anpassung entlang der jeweiligen Strategien.

Für die individualisierte Kundenbetreuung steht der neueste Stand der Technologie für alle Kontakte in einer integrierten „Schaltzentrale“ zur Verfügung.

Der Nutzen

Das CRM bietet für die individuelle Kundenbetreuung den neuesten Stand der Technologie für alle Geschäftstransaktionen in einer integrierten „Schaltzentrale“. Sämtliche akquise- und servicerelevante Kundeninformationen stehen in oscar® auf einen Blick zur Verfügung. Arbeitgeber, Privatkunden oder Vertragspartner lassen sich so optimal betreuen. Die Mitarbeiter können besser auf die spezifischen Bedürfnisse der Kunden eingehen.

Mit der Kundenbetreuungsoberfläche steht eine Plattform zur Verfügung, die sowohl in der Betreuung vor Ort als auch in einem Call Center die Durchführung von Kundenkontakten im Sinne eines „Kundenbetreuungsportals“ in einem bislang nicht existierendem Maße unterstützt.

Mit dem Kampagnenmanagement steht zudem eine Softwarekomponente zur Verfügung, die eine gezielte Ansprache einzelner, vorher selektierter Kundengruppen ermöglicht.

Auf Grundlage dieser individualisierbaren Kundenbetreuung lässt sich der Kundenservice erheblich verbessern und die Wettbewerbsfähigkeit stärken.

AOK Systems GmbH

Kortrijker Str. 1
53177 Bonn

Tel.: 0180 1 265797 - 0
Fax: 0180 1 265797 - 1111

aok-systems@sys.aok.de
www.aok-systems.de

