



## Türöffner für neue Produktivität

30.04.2025, Produkt-Blog



Mit Unterstützung der Künstlichen Intelligenz (KI) will die AOK Systems oscare®-Prozesse effizienter und qualitativ hochwertiger gestalten. Der neue KI-Assistent soll vielfältige Anwendungen unterstützen, Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter entlasten und wertvolles Fachwissen langfristig sichern. Ein erfolgreich abgeschlossenes Experiment ebnet den Weg für die weitere Entwicklung, um kurzfristige Potenziale auszuschöpfen.

Der Erfolg generativer KI (GenAI) in den vergangenen Jahren war für die AOK Systems die Initialzündung, die Technologie für oscare® zu erproben. Ohne Vorerfahrung wurde zunächst ein Proof of Concept und Praxistest gestartet, um die Machbarkeit zu testen. Thomas Brunner, Product Suite Manager im Bereich „Business Intelligence & Analytics“, erklärt, dass der Schwerpunkt von Anfang an auf der Unterstützung von Sachbearbeitung und Kundenberatung lag. Der KI-Assistent soll alltägliche Aufgaben erleichtern und so für eine dauerhafte Entlastung



sorgen.

### **Intelligente Assistenz im Arbeitsalltag**

Der KI-Assistent versteht und verarbeitet natürliche Sprache, was die Effizienz erhöht und die Arbeit der Nutzerinnen und Nutzer erleichtert. Neben der Zeitersparnis steht auch die Sicherung von Unternehmenswissen im Vordergrund, da in den kommenden Jahren viele erfahrene oscar<sup>®</sup>-Expertinnen und -Experten altersbedingt ausscheiden. Der KI-Assistent soll beispielsweise Auskunft darüber geben, wie in der Vergangenheit bestimmte Fälle bearbeitet wurden. Dafür muss zunächst spezifisches Domänenwissen aufgebaut werden.

### **Zusammenarbeit mit starken Partnern**

Für die Entwicklung arbeitete die AOK Systems mit der AOK Baden-Württemberg und dem IT-Consulting-Dienstleister Codecentric zusammen. Die Südwest-AOK brachte umfassendes Fachwissen über die Anwendungsfälle und Prozesse einer gesetzlichen Krankenversicherung ein, während Codecentric Expertise im Bereich Generative KI lieferte. Der Proof of Concept wurde praxisnah in drei Stufen durchgeführt und richtete sich an Sozialversicherungsfachangestellte, die Sachbearbeitung und Kundenberatung. Das Ziel war es, frühzeitig Feedback der Anwender einzuholen und die Zuverlässigkeit der KI zu gewährleisten. Ein besonderes Augenmerk lag darauf, sogenannte Halluzinationen – also widersprüchliche oder falsche Antworten – zu vermeiden.

### **Breitere Anwendung im Kundenservice**

In der ersten Testphase wurde das Wissen für die Prüfung zur oder zum Sozialversicherungsfachangestellten abgefragt, was auf Anhieb nicht vollständig gelang. Doch nach der Integration einer Rechnerfunktion und weiterer Verbesserungen bestand der KI-Assistent die Prüfung im zweiten Anlauf. In der dritten Stufe wurde der Assistent im Kundenservice getestet, in dem die Anforderungen besonders breit gefächert sind. Die Kundenberatung ist oft die erste Anlaufstelle für Versicherte und benötigt ein umfangreiches Wissen zu Themen wie Fahrkosten, Krankengeld oder Krankenhausfälle. Die Software wurde mit spezifischem GKV-Wissen aus knapp 2.000 Seiten Lernbriefen, Prozessbeschreibungen und der Satzung der AOK Baden-Württemberg gefüttert und in Workshops mit Mitarbeitenden getestet. Das Feedback fiel positiv aus, da viele Einsatzmöglichkeiten erkannt wurden. Der KI-Assistent erwies sich als geeignet, kurzfristige Potenziale zu heben und einen Mehrwert in der oscar<sup>®</sup>-Prozessunterstützung zu bieten.

### **Der richtige Business Case als nächster Schritt**

Thomas Brunner betont die Wichtigkeit, alle Mitarbeitenden mitzunehmen. „Der KI-Assistent soll leicht bedienbar sein und den Arbeitsalltag erleichtern.“ Derzeit befindet sich das Projekt noch in der Erprobungsphase und es wird nach dem richtigen Business Case für den Einstieg in die Produktentwicklung gesucht. „Themen wie Haushaltshilfe, Kinderkrankengeld oder Mutterschaftsgeld bieten großes Potenzial – die Wirtschaftlichkeit der Entwicklung bleibt jedoch entscheidend“, unterstreicht der Product Suite Manager. Dazu soll die Partnerschaft mit der AOK Baden-Württemberg weiter vertieft und zusätzliche Partner gewonnen werden. Die AOK Systems ist zuversichtlich, dass die



Initialzündung für den Start der Produktentwicklung bald erfolgen wird. Die Anwendungsmöglichkeiten des KI-Assistenten sind nahezu unbegrenzt.

Autor/in: Daniel Poeschkens, Abteilungsleiter Marketing/Kommunikation