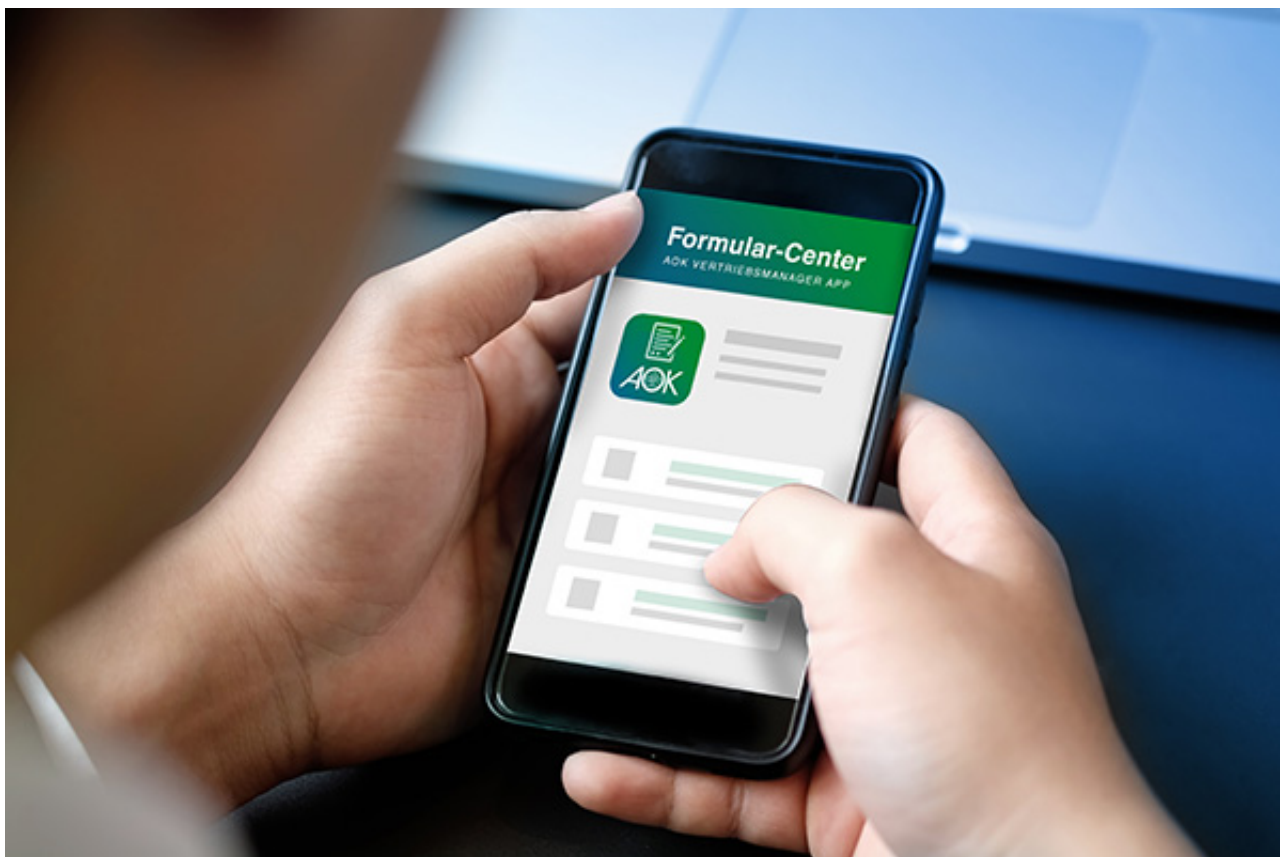




Im Vertrieb geht es richtig App

07.07.2022, Produkt-Blog



Kommt eine App in die Jahre, tauchen Fragen auf. Behalten und verändern? Alles neu erfinden? Und



was ist, wenn die zugehörige SAP-Plattform aus der Wartung fällt? So erging es der bewährten „AOK Formularcenter-App“ (AFC App). Die Folge: eine komplette Überarbeitung der Anwendung in zwei Schritten.

Mitgliedschaftserklärungen, Familienversicherungsfragebögen und weitere Formulare offline aufrufen, ausfüllen, unterschreiben lassen und am Ende zur maschinellen Verarbeitung weiterschicken war mit der „AOK Formularcenter-App“ (AFC App) seit Jahren einfach möglich. Die Vertriebsmitarbeiter:innen der AOK benötigen dafür nur ihr iPad und eine Verbindung über Mobilfunk oder Internet. „Der Außendienst fast aller AOKs nutzt die App im Tagesgeschäft. Allerdings ist die Anwendung etwas in die Jahre gekommen“, beschreibt Frank Wicker, Product Suite Manager der AOK Systems, die Situation. „Außerdem kommuniziert die App mit dem Backendsystem über die SAP Mobil Plattform (SMP). Ab Jahresende wird SAP diese Plattform nicht mehr warten. Darum brauchte es eine neue Verbindung ins Backend.“ Dazu kommt, dass die SAP-Lösung einige für die App wichtige technische Funktionen bot, zum Beispiel die Authentifizierung. Auch all diese Funktionen müssen erneuert werden. Um einen Eindruck vom Gesamtaufwand zu erhalten, wurde analysiert, welche technischen Lösungen so bleiben können, wo eine Modernisierung ausreicht und an welchen Stellen ganz neue Lösungen zu erarbeiten sind.

Weitere neue Features

Anschließend erfolgte die enge Einbindung der AOKs ins Projekt. Schließlich muss die neue App genau zu den tatsächlichen Bedürfnissen des Außendienstes und denen der Beschäftigten im Innendienst passen. Mit im Team sind 11 AOK-Mitarbeiter:innen genau dieser Personenkreise, die sich zu der Thematik außerdem mit dem AOK-Bundesverband abstimmen. Unser Team besteht aus fünf technischen Entwickler:innen, einem Product Owner, einem Profitester und einem fachlichen Entwickler. Digital oder in Präsenz und mithilfe von Kollaborationsboards stimmen sich alle Beteiligten zu den geplanten Neuerungen ab. Die Mitglieder bringen auch neue Ideen ein, was die App können soll, und tauschen sich in den Meetings intensiv über den Sinn der Wünsche aus. „In der neuen Version der App werden zunächst die bewährten Funktionen zur Verfügung stehen“, sagt Wicker. Als Beispiele nennt er Kontakterfassung, Kampagnenverwaltung, Ansicht anstehender Termine, bereits vorliegende



Akquisen und einen Nachreife-Prozess für Dokumente neu geworbener Mitglieder. „Mittelfristig wird die neue App außerdem über weitere wertschöpfende Features verfügen, die wir in enger Abstimmung mit der AOK entwickeln.“ In der zukünftigen App sind auch Funktionen der AOK-Vertriebs-App (AVT-App) zu Hause, einer sehr alten Anwendung, die im Oktober 2022 abgeschaltet wird.

Offen für das noch Undenkbare

Der neue Name steht bereits fest: Vertriebsmanager (VMA-App) wird die in Zukunft immer weiterwachsende Lösung heißen. Das Kollaborationsboard bleibt offen und ermöglicht den AOK-Verantwortlichen, jederzeit Wünsche für neue Features einzureichen. Gegenwärtig läuft noch der rein technische Umbau der App. Ab Juli soll dann eine Pilotkassa die technische Neuentwicklung ohne extra Features einsetzen. Spätestens im Oktober wird der Roll-Out einer optimierten Version in allen Kassen erfolgen, die bereits die alte App im Einsatz hatten. In dieser ganzen Zeit wird die neue App zunächst weiterhin AFC-App heißen. Frank Wicker: „Parallel dazu fangen wir mit der Entwicklung der VMA-App an. Das ist die Version mit den weiteren Features und diese wollen wir bereits im ersten Quartal 2023 ausliefern.“ Bis dahin ist noch eine Menge zu tun. Vor allem, weil sich das Vertriebsgeschäft der AOK aufgrund der Coronasituation enorm gewandelt hat und weiter wandeln wird. Der Außendienst ist einfach nicht mehr so häufig unterwegs. Darum gilt es, genau die Features herauszukristallisieren, die in den kommenden Jahren benötigt werden. Aufgrund der agilen Arbeitsweise ist es zum Glück möglich, ehemals geplante Features wieder rausfallen zu lassen und weitere aufzunehmen, von denen heute noch niemand etwas ahnt. Aber so ist das mit dem Thema Zukunftssicherheit: Heute sind die Bedingungen dafür zu schaffen, dass morgen und übermorgen ohne Reibungsverluste Neues dazukommen kann. Bei der neuen AFC- beziehungsweise der späteren VMA-App ist dies vom Start weg eine wertmaximierende Selbstverständlichkeit.

Autor/in: Florian Klein, Product Owner

