

Mehr Zeit für Beratung

30.05.2022, Produkt-Blog



Ein intelligentes Sprach- und Dialogsystem zur telefonischen Identifizierung und Authentifizierung entlastet Kundenberater:innen und Versicherte mithilfe eines maschinellen und sicheren PIN-Verfahrens.

Wer telefonisch oder online auf sein Bankkonto zugreifen will, um eine Überweisung auszuführen oder Kontoinformationen nachzulesen, für den ist die Eingabe einer persönlichen Identifikationsnummer (PIN) zur sicheren Einwahl längst zur Gewohnheit geworden. Sicherheit und Datenschutz haben nicht nur beim Online- oder Telebanking höchste Priorität, auch bei den Krankenkassen werden die Daten der Versicherten bestmöglich geschützt. Aus diesem Grund ist bislang bei jedem Anruf eine manuelle Authentifizierung der Versicherten vorzunehmen, bevor diese weitere Auskünfte von den Kundenberater:innen erhalten. Um insbesondere bei der Abfrage von personenbezogenen Daten, wie beispielsweise von Gesundheitsdaten, ein hohes Schutzniveau zu erreichen, werden zur Authentifizierung bisher



fünf persönliche Angaben abgefragt. Hierbei handelt es sich um die Krankenversichertennummer, Geburtsdatum, Bankverbindung und den Arbeitgeber. Dieser manuelle Prozess bedeutet derzeit mit einer Dauer von rund 15 bis 20 Sekunden je Anruf einen erhöhten zeitlichen Aufwand für die Kundenberater:innen und die Versicherten.

Technik verkürzt Verfahren

Um dieses zeitintensive und aufwendige Verfahren zu verkürzen und die Kundenberater:innen zu entlasten, hat die AOK Systems mit dem PIN-Management eine neue Sicherheitstechnologie zur Authentifizierung für die Telefonie entwickelt. Dahinter steckt eine maschinelle Lösung, bei der bestimmte Prozesse von einem intelligenten Sprach- und Dialogsystem übernommen werden. Durch das dadurch verkürzte Verfahren bleibt mehr Zeit für die eigentliche Beratung der Versicherten. Unsere Aufgabe war es, einen Prozess zu schaffen, der die gesprochene Krankenversicherungsnummer in Verbindung mit zwei weiteren Faktoren zur sicheren Authentifizierung aus dem Sprach- und Dialogsystem an oscare© connect übergibt. Die beiden Faktoren sind eine vierstellige PIN, die einmalig per Post versendet wird, und die letzten vier Ziffern der Seriennummer auf der eGK. Nach dem Abgleich mit den gespeicherten Versichertendaten und der Bestätigung des Sprachcomputers sind die Versicherten identifiziert und authentifiziert und das Gespräch wird automatisch an die Kundenberater:innen im ServiceCenter oder in der Geschäftsstelle weitergeleitet. Sollte jedoch eine Kundin oder ein Kunde während des Prozesses nicht mehr mit dem Sprachcomputer sprechen wollen, besteht jederzeit die Möglichkeit, die maschinelle Authentifizierung abzubrechen und sich mit einer Kundenberaterin oder einem Kundenberater verbinden zu lassen.

Premiere in Hessen

Was ursprünglich als IntegrAL-Projekt mit dem AOK-Bundesverband geplant war, wurde dann mit der AOK Hessen realisiert, die mit einem Anbieter für das Sprach- und Dialogsystem und einer konkreten Anforderung auf die AOK Systems zugekommen ist. Nach einer viermonatigen Entwicklungszeit und anschließenden Testläufen läuft das neue Verfahren seit Ende November. Als besondere Funktion können Versicherte den maschinell generierten und per Post übersandten PIN-Code auf einer Internetseite personalisieren. Alternativ kann der PIN-Code auch beim Anruf bei der AOK über das Sprach-und Dialogsystem angepasst werden – ohne dass ein:e Kundenberater:in tätig werden muss. Natürlich ist dieser unbegrenzt gültige PIN zu keinem Zeitpunkt von irgendeiner Person einsehbar, da dieser verschlüsselt abgelegt wird. Nach einigen Fehlversuchen bei der Angabe des PIN-Codes, die kassenindividuell über das Customizing einstellbar sind, kann dieser allerdings auch gesperrt werden. In diesem Fall wird automatisch der Prozess für eine neue PINs angestoßen. Sollte einer oder einem Versicherten der Code entfallen sein, könnennn auch Kundenberater:innen am Telefon einen neuen PINs beantragen.

Weg frei für Massenprozesse

Die Vergabe des Authentifizierungscodes erfolgt flächendeckend für definierte Versichertengruppen und ist kassenindividuell über das Customizing anpassbar. Alternativ besteht die Möglichkeit, den PIN auch direkt in oscare® zu generieren. Über das Sprach- und Dialogsystem sollen künftig auch Massenprozesse, wie die Sperrung oder Neuanforderung einer eGK bei Verlust oder Diebstahl, gesteuert werden, ohne dass ein:e Kundenbetreuer:in eingreifen muss. Inzwischen sind für zwei weitere interessierte AOKs bereits die konkreten Planungen für die



Implementierung des neuen Verfahrens angelaufen.

Autor/in: Michael Bürger, Projektleiter, Productowner Businesspartner Privatkunden