



Mit Mut, Vertrauen und Kundennähe die Zukunft gestalten

31.08.2026, Unternehmens-Blog



Seit rund eineinhalb Jahren gestaltet Kristina Fries die Weiterentwicklung der AOK Systems als Geschäftsbereichsleiterin Kunden und Portfoliomanagement aktiv mit. Die Anforderungen an Krankenkassen und ihre IT-Lösungen wachsen stetig. Umso wichtiger sind starke Partnerschaften und Lösungen, die konsequent an den Bedürfnissen der Anwenderinnen und Anwender ausgerichtet sind. Kristina Fries erläutert im Gespräch, wie die AOK

Systems diesen Anspruch verfolgt und welche Chancen sie für die Weiterentwicklung von oscar[®] sieht.

Kristina Fries, Sie sind seit rund eineinhalb Jahren bei der AOK Systems. Wie haben Sie diese Zeit erlebt?

Intensiv, dynamisch und unglaublich spannend. Als ich gestartet bin, befand sich das Unternehmen in einer Phase des Aufbruchs und der Veränderung. Statt einer klassischen Einarbeitung hieß es von Anfang an: Anpacken, Verantwortung übernehmen, gestalten und gemeinsam Lösungen entwickeln. Ein Modus, den ich sehr mag und der mir liegt, würde ich sagen.

Was motiviert Sie persönlich an Ihrer Aufgabe an zentraler Kundenschnittstelle?

Mich begeistert es, Menschen auf ein Ziel zusammenzubringen und gemeinsam etwas zu bewegen. Digitalisierung mit



Leben zu füllen. Hinter dem Begriff verbirgt sich heute alles und nichts. Am Ende geht es darum, den Bedarf zu identifizieren, konkrete Herausforderungen zu lösen und einen hohen Mehrwert für die Menschen zu schaffen, die täglich mit unseren Produkten arbeiten. Das zählt. Und dabei strategisch nach vorne zu denken, in die Zukunft. Neue, mutige Ideen entwickeln. Anschließend zu sehen, wie sie gemeinsam mit Kunden Realität werden und Nutzen im Alltag stiften, ist für mich eine große Motivation.

Welche Themen beschäftigen Ihre Kunden derzeit besonders?

Effizienz, Kostenentwicklung, Fachkräftemangel und der demografische Wandel prägen den Alltag vieler Organisationen. Gleichzeitig wachsen die Erwartungen an digitale Lösungen. Unsere Kunden fragen sich völlig zu Recht: Bekommen wir die beste Lösung für unsere aktuellen und zukünftigen Herausforderungen? Genau darauf müssen wir Antworten geben. Unser Anspruch ist es, nicht nur Software bereitzustellen, sondern als Partner ganzheitliche Lösungen anzubieten – mit hoher fachlicher Kompetenz und einem tiefen Verständnis für die Bedürfnisse unserer Kunden.

Welche Rolle spielt dabei die Weiterentwicklung von oscar®?

Eine zentrale. Mit den erfolgreichen Roll-Outs von oscar® bei unseren Kunden und der Einführung der einzelnen Module wurden wichtige Meilensteine erreicht. Gleichzeitig verändert sich das Umfeld unserer Kunden kontinuierlich. Deshalb müssen auch wir unsere Lösungen konsequent weiterentwickeln. Dazu gehört auch, Prozesse noch effizienter zu gestalten und Potenziale stärker zu nutzen, die den Arbeitsalltag bei zehntausenden oder hunderttausenden Vorgängen nachhaltig erleichtern.

Mit dem HPK-Board, dem Kundenboard für den Hochproduktiven Kern, haben Sie ein neues Format für die Zusammenarbeit geschaffen. Was steckt dahinter?

Das HPK-Board steht für einen neuen Ansatz der gemeinsamen Weiterentwicklung. Unser Ziel ist es, den Hochproduktiven Kern von oscar® gemeinsam mit unseren Kunden strategisch auszubauen. Dabei war uns wichtig, nicht über Jahre hinweg über einem perfekten Konzept zu brüten und Zeit zu verlieren, sondern zu starten. Wir setzen bewusst auf einen frühen Austausch, Transparenz und aktive Beteiligung. Wir möchten Feedback aufnehmen, Perspektiven zusammenbringen und Lösungen gemeinsam gestalten. Die besten Ergebnisse entstehen meiner Erfahrung nach immer dann, wenn Kunden und Lösungsanbieter eng zusammenarbeiten und voneinander lernen.

Innovation ist ein häufig genannter Begriff. Was bedeutet Innovation für Sie persönlich?

Innovation beginnt für mich mit Neugier und dem Mut, Dinge auszuprobieren. Natürlich brauchen wir Verlässlichkeit und Qualität. Gleichzeitig dürfen wir nicht darauf warten, dass jede Idee bis ins letzte Detail ausgearbeitet ist, bevor wir ins Handeln kommen. Oft entstehen die besten Lösungen dadurch, dass man erste Schritte wagt, Erfahrungen sammelt und gemeinsam weiterentwickelt. Gerade in einem dynamischen Marktumfeld ist diese Haltung wichtig, um Chancen frühzeitig zu erkennen und neue Potenziale für unsere Kunden zu erschließen.

Welche Faktoren sind aus Ihrer Sicht entscheidend für eine erfolgreiche Zusammenarbeit?

Neben fachlicher Kompetenz ist das vor allem Vertrauen. Erfolgreiche Partnerschaften entstehen dort, wo Transparenz, Verlässlichkeit und ein gemeinsames Verständnis von Zielen vorhanden sind. Wir möchten unseren Kunden auf Augenhöhe begegnen und ihre Herausforderungen wirklich verstehen. Daraus entstehen Lösungen, die nicht nur technisch funktionieren, sondern auch im operativen Alltag einen echten Mehrwert bieten.



Sie sprechen häufig von Exzellenz. Was bedeutet das im Kundenkontext?

Exzellenz hängt für mich sehr eng mit Kultur und Mindset zusammen. Exzellenz bedeutet dabei für mich vor allem, bewusst über den Tellerrand hinauszublicken und mehr zu leisten, als eigentlich erwartet wird. Kunden erinnern sich nicht nur an funktionierende Prozesse, sondern vor allem an die Momente, in denen sie positiv überrascht werden. Genau diese Haltung sollten wir verfolgen: vorausschauend denken, zusätzliche Mehrwerte schaffen und immer wieder einen Schritt weitergehen. Exzellenz ist dabei kein einmal erreichter Zustand, sondern ein kontinuierlicher Anspruch, sich weiterzuentwickeln und gemeinsam besser zu werden.

Zum Abschluss: Was wünschen Sie sich für die Zukunft?

Ich wünsche mir, dass wir den engen Austausch mit unseren Kunden weiter ausbauen und die oscar®-Community gemeinsam stärken. Die Herausforderungen im Gesundheitswesen werden nicht kleiner – aber ich bin überzeugt, dass wir sie gemeinsam erfolgreich bewältigen können. Mit Mut, Vertrauen und Gestaltungswillen.

Autor/in: Daniel Poeschkens, Kommunikationsexperte, AOK Systems GmbH