

Nur noch ein Login

30.11.2021, Produkt-Blog



Versicherte möchten unterschiedliche Anliegen mit ihrer Krankenkasse klären. Sind sie gleichzeitig Leistungserbringer oder beschäftigen sie Personal, haben sie weitere Berührungspunkte mit der Krankenkasse. Noch müssen Versicherte je nach Sachverhalt verschiedene digitale Wege gehen, zumeist mit separaten Logins. Die oscare® CX Portalwelten bündeln all dies über einen zentralen Login an einem Single Point of Contact, was den Versicherten das Miteinander mit ihrer Versicherung erheblich vereinfacht. Außerdem können die Krankenkassen diese Portalwelten mit individuellen Service-, Navigations- und Vertriebsangeboten ergänzen und somit die Kundenerlebnisse kontinuierlich verbessern.

AOK Systems GmbH | Kortrijker Str. 1 | 53177 Bonn | Tel: 0228 843 0 | Fax: 0228 843 1111 | aok-systems@sys.aok.de
Geschäftsführung: Georg Büttner | Vorsitzende des Aufsichtsrates: Dr. Carola Reimann
USt.-ID-Nr.: DE 1964 87 059 | Handelsregister: Bonn HRB 17142



„Eine mögliche Nutzerin der oscare® CX Portalwelten haben wir Sarah Schmidt genannt. Mit ihrer Hilfe zeigen wir die Möglichkeiten am Single Point of Contact auf“, erläutert Manuel Weißbach, Product Owner im Bereich Customer Experience der AOK Systems: Sarah Schmidt ist Versicherte einer Krankenkasse und selbstständige Physiotherapeutin. Darum hat sie bei ihrer Krankenkasse auch Leistungserbringer- und Arbeitgeberstatus. Single Point of Contact bedeutet nun, dass Sarah Schmidt nach einem einzigen Login bei ihrer Krankenkasse auf einem zentralen Dashboard landet und dort einen Newsticker sowie drei kleinere Schaltflächen vorfindet. Über die Schaltflächen kann sie zu den Fachportalen der Krankenkasse für Versicherte, Arbeitgeber und Leistungserbringer gelangen. Darüber hinaus ist auf dem Dashboard eine automatisch generierte Produktinformation extra für Sarah Schmidt zu sehen.

Einfach zwischen den Welten wechseln

Klickt Sarah Schmidt als Physiotherapeutin auf die Schaltfläche des Fachportals Leistungserbringer, findet sie auf dem sich öffnenden Fach-Dashboard verschiedene Funktionen, darunter Postfach, Mein Service, Einstellungen, Ansprechpartner und einen Live Chat für den direkten Kontakt mit ihrer Krankenkasse. Sarah Schmidt kann in ihr Postfach schauen und zurück aufs zentrale Dashboard navigieren – von wo aus sie per Klick ins Fachportal Arbeitgeber wechselt. Auch dort sind unterschiedliche Schaltflächen vorhanden, zum Beispiel Postfach, Service, Seminarangebote, Betriebliches Gesundheitsmanagement, Ansprechpartner und Live Chat. „Die Funktionen unter Service sind über die oscare® Connect-Technologie direkt mit unserem Backend verbunden“, so Manuel Weißbach. „Eingehende Anfragen können also in Echtzeit und mit Livedaten beantwortet werden.“ Möchte Sarah Schmidt ihren Beitragssaldo als Arbeitgeberin herausfinden, klickt sie auf die Schaltfläche Beitragskonto und kann den aktuellen Stand sowie die Beitragshöhen für mehrere Monate einsehen. Wieder zurück auf dem zentralen Dashboard der oscare® CX Portalwelten findet Sarah Schmidt als Versicherte über die entsprechende Schaltfläche zu Inhalten wie „Meine Daten“, „Meine Mitgliedschaft“, „Meine Leistungen“, Postfach, Einstellungen, Ansprechpartner und Live Chat. Interessiert sie sich dafür, welche Leistungen ihre Krankenkasse im laufenden Jahr für sie übernommen hat, kann sie diese Informationen per Klick als Liste und Diagramm abrufen. Navigiert sie eine Ebene tiefer, also bis auf Rechnungsebene, erhält sie noch detailliertere Informationen.

Unabhängig von Zeit und Ort

„Mit einem Single Point of Contact schaffen es Krankenkassen, in Echtzeit alle Anfragen automatisiert zu beantworten. Außerdem können individuelle Produkte zur Verfügung gestellt werden, weil die Interessen der Versicherten bekannt sind“, fasst Product Owner CX Manuel Weißbach die Vorteile zusammen und fügt hinzu: „Durch ein gezieltes Informationsmanagement schaffen wir es schon heute, die Bedarfe der Versicherten von morgen zu identifizieren.“ Die Portalwelten basieren dafür auf drei Säulen, den sogenannten Nutzungsvarianten. Die Servicevariante stellt sicher, dass die Kundinnen und Kunden unabhängig von Ort und Zeit mit der Krankenkasse in Kontakt treten können. Außerdem verbessern die bereits bei der Eingabe validierten Daten deren Qualität und damit die Prozessautomatisierung. Die Navigationsvariante steht dafür, dass die Versicherten zu jedem Zeitpunkt die richtigen Informationen erhalten – zum Beispiel während einer selbst ausgewählten Präventionsmaßnahme oder wenn in der Familie ein Pflegefall auftritt.

AOK Systems GmbH | Kortrijker Str. 1 | 53177 Bonn | Tel: 0228 843 0 | Fax: 0228 843 1111 | aok-systems@sys.aok.de
Geschäftsführung: Georg Büttner | Vorsitzende des Aufsichtsrates: Dr. Carola Reimann
USt.-ID-Nr.: DE 1964 87 059 | Handelsregister: Bonn HRB 17142



Gezieltere Angebote erhalten

„Informationen managen und Kunden innovativ begleiten – mit den Navigationsmöglichkeiten der oscare® CX Portalwelten nehmen wir bereits heute eine Pole Position im Gesundheitswesen ein“, erklärt Manuel Weißbach und fügt hinzu, dass die dritte, die Vertriebsvariante, wahrscheinlich die wertvollste für die Krankenkassen ist. Schließlich besteht die Möglichkeit, den Kundinnen und Kunden zur richtigen Zeit bedarfsgerecht Produkte anbieten zu können – und das macht Abschlüsse viel wahrscheinlicher. Da die drei Nutzungsvarianten frei miteinander kompatibel sind und sich einzelne Services jederzeit austauschen lassen, entsteht mit den oscare® CX Portalwelten eine virtuelle Zentrale für alle Anliegen der Versicherten – mit einem einzigen Login.

Autor/in: Manuel Weißbach