



Zentraler Baustein für moderne Kundenkommunikation

29.08.2025, Produkt-Blog



Der oscar® Unified Desktop (UD) hat sich seit seiner Pilotierung im Jahr 2020 als leistungsstarkes und zukunftsfähiges Arbeitsinstrument in der Kundenberatung der AOK-Gemeinschaft etabliert. 2024 offiziell als Standardlösung festgelegt, ist die einheitliche Benutzeroberfläche flächendeckend in allen elf AOKs produktiv eingesetzt – in mehreren Kassen sogar bereichsübergreifend in sämtlichen Fachbereichen.

Der Unified Desktop ermöglicht die Bearbeitung eingehender Kundenanliegen kanalübergreifend aus einer Oberfläche heraus. Kundendaten aus unterschiedlichen Systemen und Anwendungen werden gebündelt dargestellt und können direkt verarbeitet, beantwortet oder weitergeleitet werden. Die einheitliche Ansicht unterstützt die Mitarbeitenden dabei sowohl fachlich als auch inhaltlich und erleichtert so eine durchgängige, effiziente Kundenberatung. Er wird mittlerweile bei allen AOKs eingesetzt und über die jeweiligen Fachbereiche schrittweise ausgerollt. Bei den drei AOKs Bremen/Bremerhaven, Rheinland-Hamburg und Rheinland-Pfalz/Saarland wird der UD bereits von allen Fachbereichen eingesetzt.



Modular und individuell anpassbar

Ein zentrales Merkmal des UD ist sein modularer Aufbau, der eine individuelle Anpassung an die Anforderungen der einzelnen AOKs und ihrer Fachbereiche ermöglicht. „Die einfache Integration unserer oscar®-Produkte sorgt für Prozesssicherheit und eröffnet Automatisierungspotenziale“, betont Frank Wicker, Product Suite Manager. Im Zuge des übergreifenden Omnichannel-Managements wurde der UD zu einem integralen Bestandteil der Kundenberatung weiterentwickelt. Durch die Integration zahlreicher Komponenten bietet das Tool eine einheitliche und effiziente Oberfläche für Mitarbeitende in den Kundencentern und Serviceeinheiten. Durch zahlreiche integrierte Komponenten – etwa das Kundenleitsystem (KLS) und der Onlineterminservice (OTS) – können Mitarbeitende bequem Rückruf- oder Vor-Ort-Termine koordinieren. Auch die Onlineberatung via „Live Contact“ ist direkt angebunden. Die AOK Hessen setzt darüber hinaus vollständig auf die Integration der Avaya-Telefonielösung, während andere AOKs die Anbindung über URL-Aufrufe realisieren.

Integration schreitet weiter voran

Perspektivisch wird die Einbindung der verschiedenen Contact-Center-Lösungen im Projekt „OKM Suiten oscar® Schnittstellen – Teil 2“ weiterentwickelt. Darüber hinaus wurde bei der AOK Bayern der sogenannte Task-Routing-Service (ERMS) für die automatisierte E-Mail-Bearbeitung erfolgreich produktiv gesetzt.

Positives Feedback aus der Praxis

„Die stetig wachsenden Nutzerzahlen und positiven Rückmeldungen aus der Praxis bestätigen, dass der UD weit mehr ist als eine Benutzeroberfläche“, freut sich Frank Wicker. „Er ist ein zentrales Element für moderne Kundenkommunikation bei den AOKs.“ Ein Mitarbeiter der AOK Hessen hebt hervor: „Gegenüber dem bisherigen CRM ist der UD deutlich übersichtlicher. Man sieht alles auf einen Blick – das macht die Kundenberatung wesentlich effizienter.“ Auch bei der AOK Sachsen-Anhalt findet der Aufbau großen Anklang: „Die thematische Gliederung macht das Arbeiten einfacher und strukturierter.“ Eine Kollegin aus Baden-Württemberg ergänzt: „Ich bin begeistert! Der UD spart Zeit, ist benutzerfreundlich und wirkt durchdacht.“

Autor/in: Richard Landkammer, Product Owner für den Unified Desktop bei der AOK Systems