

ECM-Tag 11.05.2010, Wien



Die DAK im Wandel. Vom Sachbearbeiter zum Kundenberater.

DAK

Unternehmen Leben

Claus Moldenhauer | Stv. Vorsitzender des Vorstandes der DAK
Jürgen Fryling | Leiter Business Center Nord – IQDoQ GmbH

DAK Unternehmen Leben



- Jährliches Leistungsvolumen von über 13 Milliarden Euro
- Testsieger – laufend prämierte Leistungs- und Servicequalität
- Gesundheitskompetenz seit 1774

- Großer deutscher Gesundheitsdienstleister
- Ca. 6 Millionen Kunden
- Rund 15.000 kompetente und freundliche Mitarbeiter
- Bundesweit in 900 Geschäftsstellen erreichbar



DAK Unternehmen Leben

- Wir stehen unseren Kunden beiseite, begleiten ihr Leben und machen es zum Mittelpunkt unserer Unternehmungen
 - „Unternehmen Leben“



- Wir bieten unseren Kunden Gesundheits- und Pflegeleistungen, die qualitätsgesichert und gleichzeitig wirtschaftlich sind sowie dem neuesten Stand der Wissenschaft entsprechen
- Wir kooperieren mit ausgewählten Partnern und Experten für Leistung und Kompetenz

Inhalt

I

Die Herausforderungen am Markt

II

Organisatorische Veränderungen

III

Technische Innovationen

1

Kundenmanagementsystem

2

Dokumentenmanagementsystem mit IQDoQ

Verschiedene Entwicklungen beeinflussen das Kassengeschäft



Wirtschaftliche Trends

- Medizin wird zur Gesundheitswirtschaft:
Ärzte und Kliniken handeln unternehmerisch
- Internationale Verflechtung:
Gesundheitsmarkt wird europäisch
- Massiver Druck auf GKV-Finanzierung
- Verdrängungswettbewerb der GKV

Verschiedene Entwicklungen beeinflussen das Kassengeschäft



Gesellschaftliche Entwicklungen

- demographische Veränderungen
 - Geburtenrate seit den 70er Jahren auf konstant niedrigem Niveau
 - Jugendanteil (<20Jahre) 2006 20% bis 2050 15%
 - Ältere Bevölkerung (>65Jahre) 2006 20% bis 2050 >30%
- Wachsendes Gesundheitsbewusstsein der Bevölkerung

Verschiedene Entwicklungen beeinflussen das Kassengeschäft



Politische Entwicklungen

Gesundheitsfonds und seine Implikationen

- Zusatzbeiträge vs. Rückzahlungen
- Morbiditätsorientierter Risikostrukturausgleich (nur 80 Krankheiten relevant)

Die Politik der neuen Regierung:

- Konsequenzen der Entscheidungen von schwarz/gelb?
- Kommt die Kopfprämie?

Die Herausforderung

Die Kassen müssen eine Balance finden, um folgenden Ansprüchen gerecht zu werden:

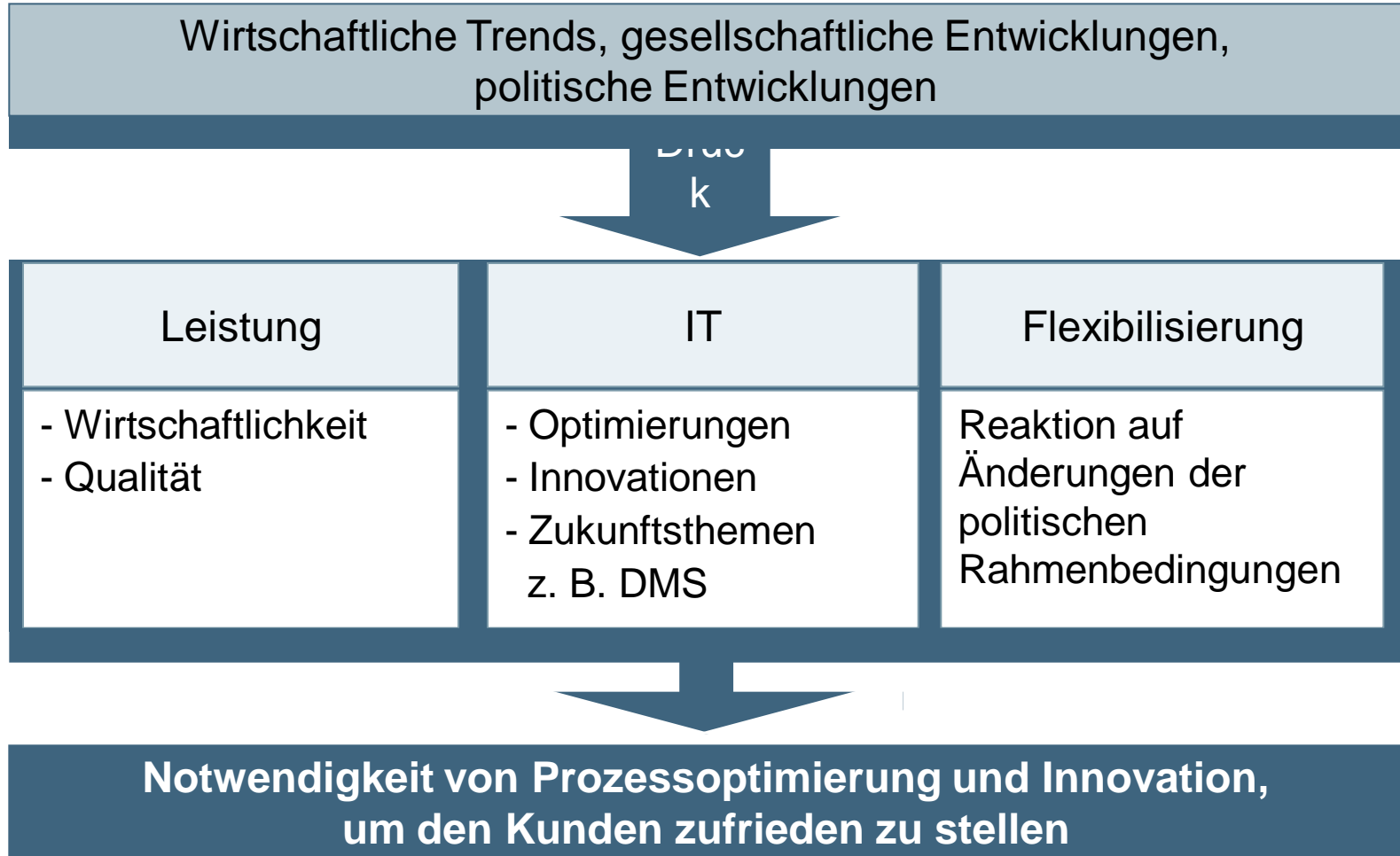
Kosten
senken



Kundenzufriedenheit
erhöhen



Folgen



Inhalt

I

Die Herausforderungen am Markt

II

Organisatorische Veränderungen

III

Technische Innovationen

1

Kundenmanagementsystem

2

Dokumentenmanagementsystem mit IQDoQ

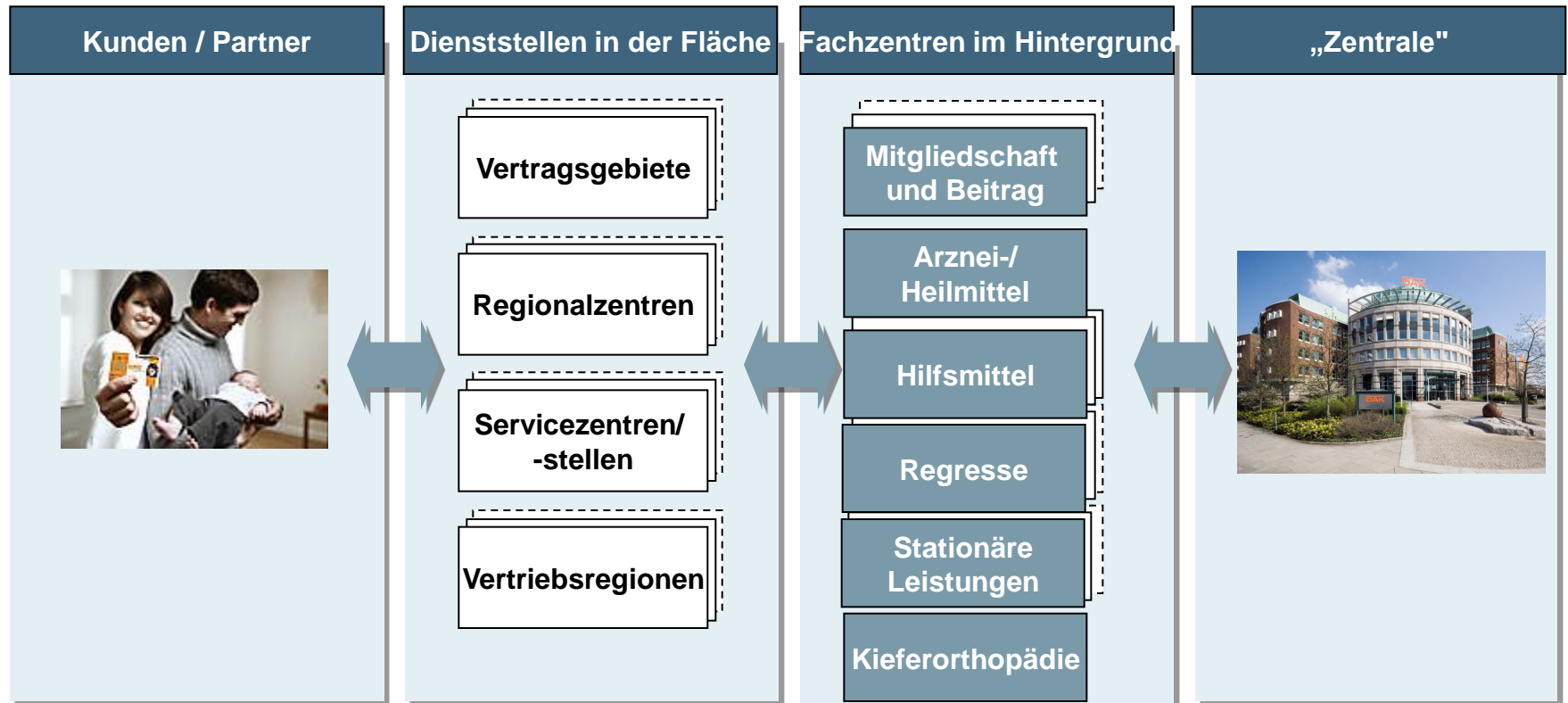
Konsequenzen

Organisation der Kassen als modernes, effizient und effektiv arbeitendes Dienstleistungsunternehmen

- § Durchführung des Projektes ProDAK zur Neuausrichtung des Unternehmens:
- § Konsequente Ausrichtung an Bedürfnissen der Mitglieder und Partner durch:
 - Verbesserung der Service- und Versorgungsqualität
 - Erhöhung der Präsenz und der Erreichbarkeit
 - Verbesserung der Kommunikation mit unseren Mitgliedern / Partnern
 - Weiterentwicklung unseres Fachwissens zum Nutzen unserer Mitglieder und unserer Partner

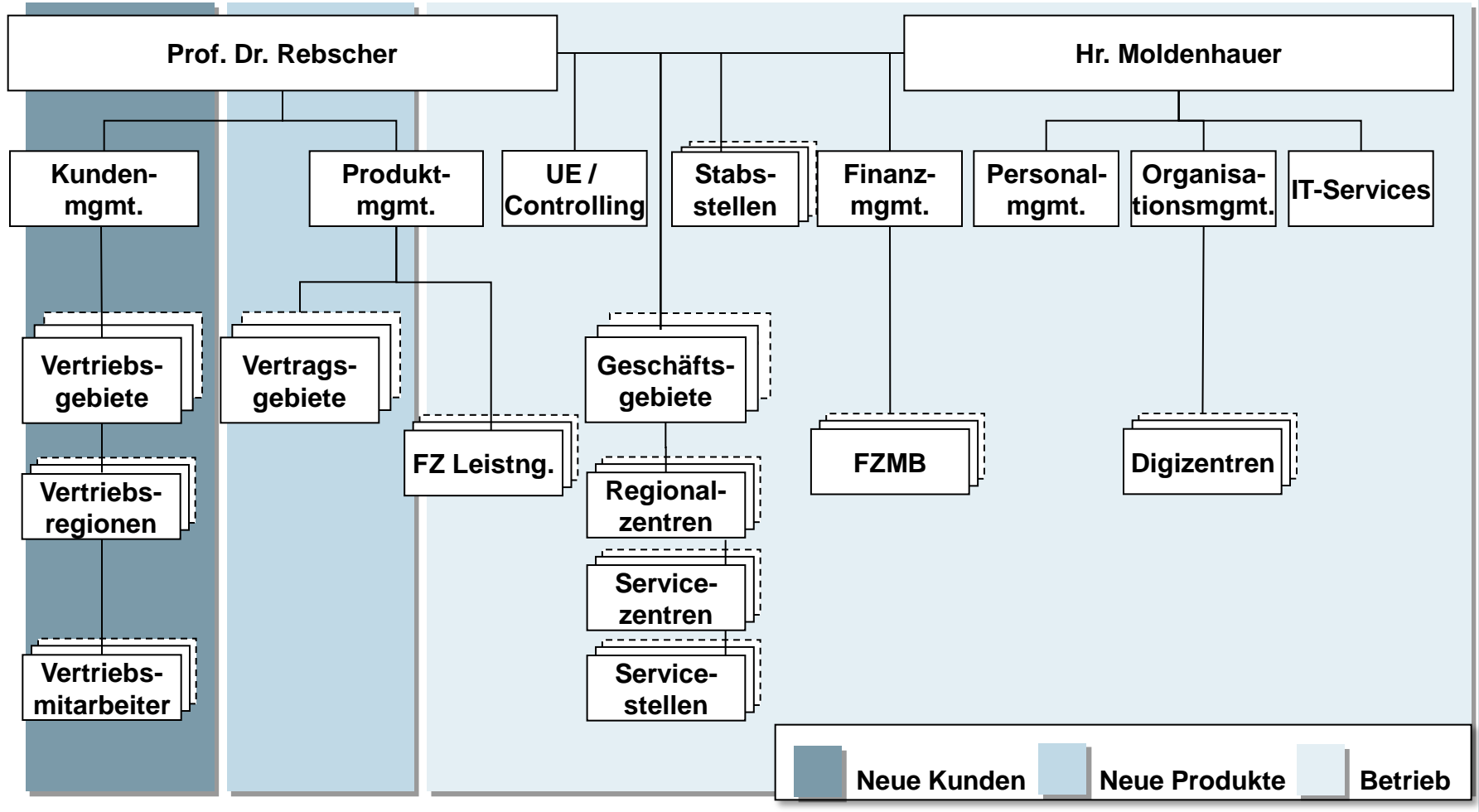
Aufbau einer neuen Organisationsstruktur mit hoher Spezialisierung

Gliederung in Front- und Backoffice



Durch Spezialisierung und Aufgabenbündelung in den neuen „Zentren“ Ressourcengewinn für Kundenberatung, Versorgungsmanagement und Leistungssteuerung.

Die neue Welt: Spezialisierung und Zusammenarbeit Konzentration auf Aufgabengebiete und Informationstransparenz



Der Kunde im Fokus

Die Kunden werden zukünftig von speziell ausgebildeten **Kundenberatern** betreut – Aktiver Aufbau und Pflege der Kundenkontakte als neue Qualität der Beratung

Aufgaben der Kundenberatung



Unser neues Gesicht zum Kunden



Inhalt

I

Die Herausforderungen am Markt

II

Organisatorische Veränderungen

III

Technische Innovationen

1

Kundenmanagementsystem

2

Dokumentenmanagementsystem mit IQDoQ

Einführung eines Kundenmanagementsystems - DAKOR

Ausgangslage

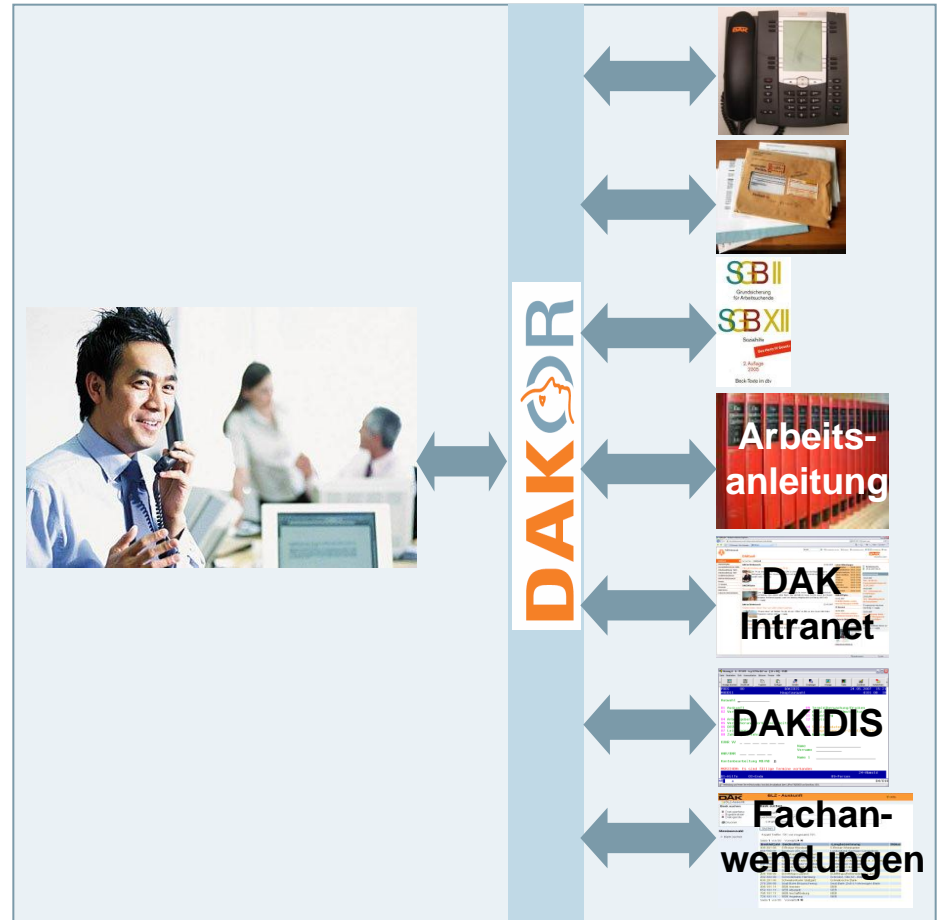
1. Keine harmonisierte Anwendungslandschaft, großes Portfolio an Software-Lösungen
2. Keine umfassende Kundensicht; häufiger Wechsel in der Bearbeitung für den Anwender zwischen verschiedenen Fachanwendungen
3. Keine Kundenkontakthistorie
4. Kein Multikanal-Management
5. Häufige Sprünge in der Bearbeitung
6. Keine Kundensegmentierung
7. Kein analytisches CRM



Erstes Ziel von DAKOR ist die Einführung einer zentralen Plattform als Basis für eine optimale Kundenbetreuung

Zielmodell DAKOR

1. Einsatz einer zentralen Integrations-Anwendung an jedem DAK-Arbeitsplatz durch die Einführung von „Chordiant“
2. Zusammenführung aller relevanten Daten und Informationen für eine einheitliche und umfassende Kundensicht
3. Zentrale Kundenkontakthistorie mit einer lückenlosen Dokumentation der Kontakte und Aktivitäten bzgl. eines Kunden
4. Zusammenführung aller Eingangskanäle in ein Software-System (Dokumente, Telefonie und andere Softwaresysteme)
5. Geführte, fachliche Prozesse (Workflows) im Rahmen der Sachbearbeitung
6. Unterstützung des optimalen Kundenservice / Versorgungsoptimierung
7. Kundenbindung durch aktives Kundenbeziehungs- u. Kampagnenmanagement



Neben papierloser Bearbeitung stehen mit DAKOR neue Funktionen und geführte Prozesse zur Verfügung

DMSplus

Scannen von Posteingängen,
Automatische Steuerung in Postkorb der
zuständigen Teams

Integrationen

Integration von DAKIDIS, Telefonie,
Terminbearbeitung sowie
Widersprüche und Gerichtsverfahren

Neue Funktionen

Umfassende Kundensicht,
Kundenkontakthistorie

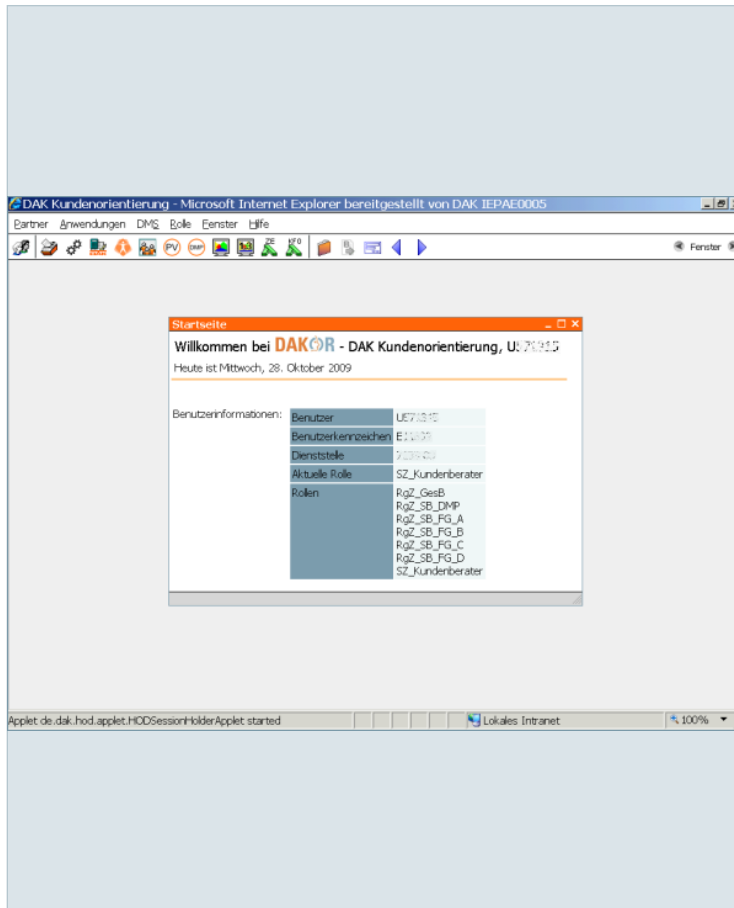


Geführte Prozesse

Strukturierter fachlicher Einstieg

Einfacher Aufruf von Aktivitäten
zur Bearbeitung in DAKIDIS,
komfortable Navigation

Nutzen von DAKOR



1. Flexibel änderbare geführte Prozesse
2. Integration der Fachanwendungen und -daten in komplexe Workflows
3. Optimale Unterstützung der Mitarbeiter durch rollenbasierte Optimierungen
4. Zentrale Steuerung von Arbeitsaufträgen aus diversen IT-Systemen (DAKIDIS, E-Mail, Dokumente, Telefonie etc.)
5. Erhöhte Anwenderakzeptanz
6. Höhere Kundenzufriedenheit durch optimierte Sachbearbeitung und Auskunftsfähigkeit
7. Verbesserte Kundenbindung

Inhalt

I

Die Herausforderungen am Markt

II

Organisatorische Veränderungen

III

Technische Innovationen

1

Kundenmanagementsystem

2

Dokumentenmanagement mit IQDoQ

IQDoQ – die Firma



- Geschäftsziel: Optimierung dokumentenbasierter Prozesse
- Kernprodukt: **HyperDoc** (DMS)
- seit 1985 am Markt
- 100%-ige Tochter der **MATERNA GMBH**

MATERNA Gruppe

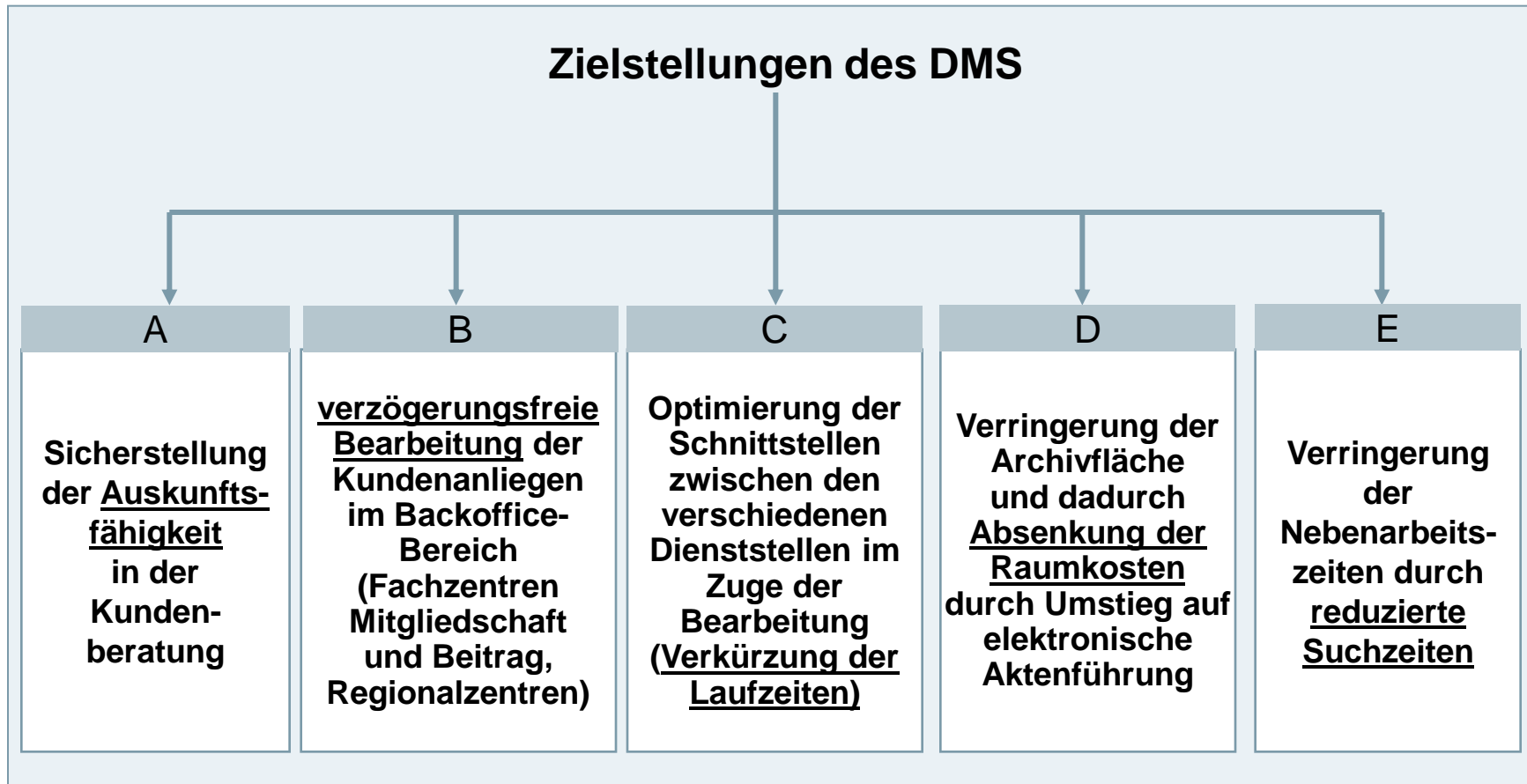
- seit 1980 am Markt
- Geschäftsfelder: INFORMATION & COMMUNICATIONS
- 1.300 Mitarbeiter
- Standorte: europaweit



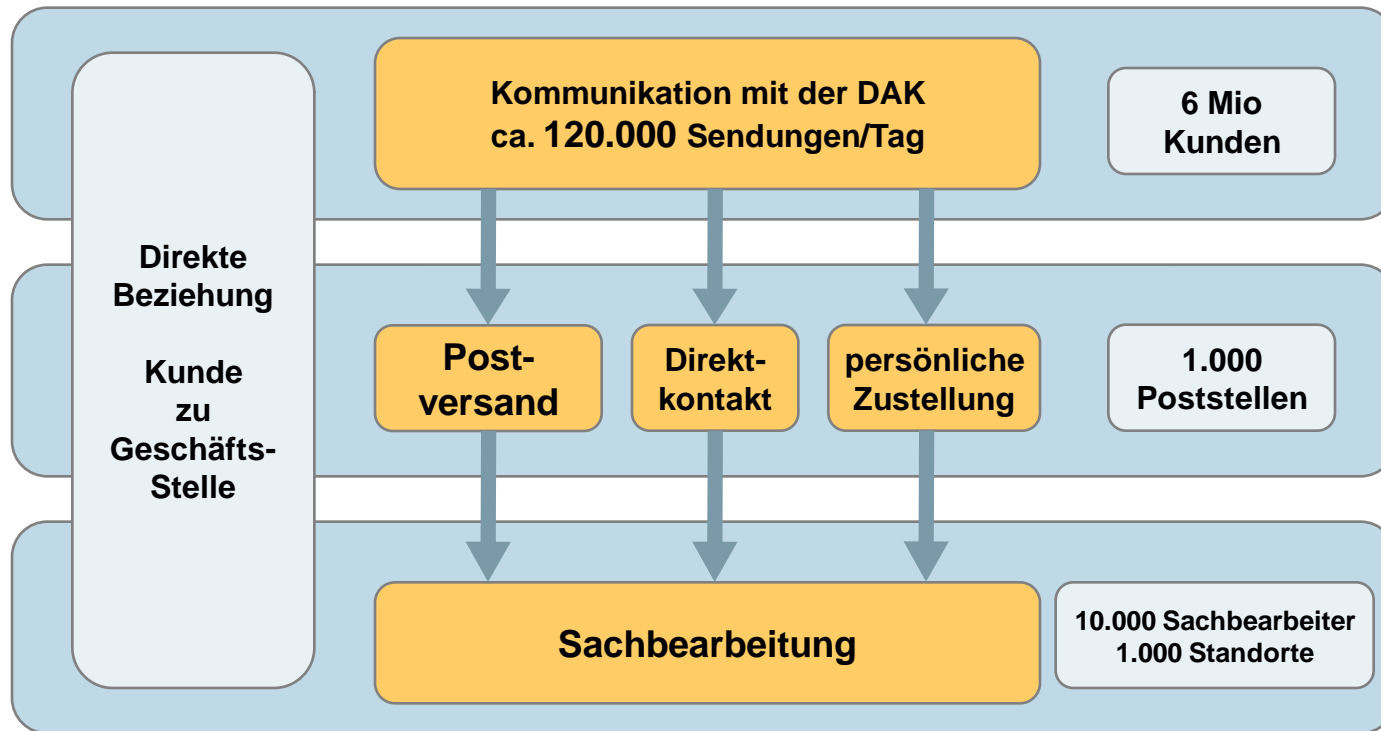
Dokumentenmanagementsystem (DMS)



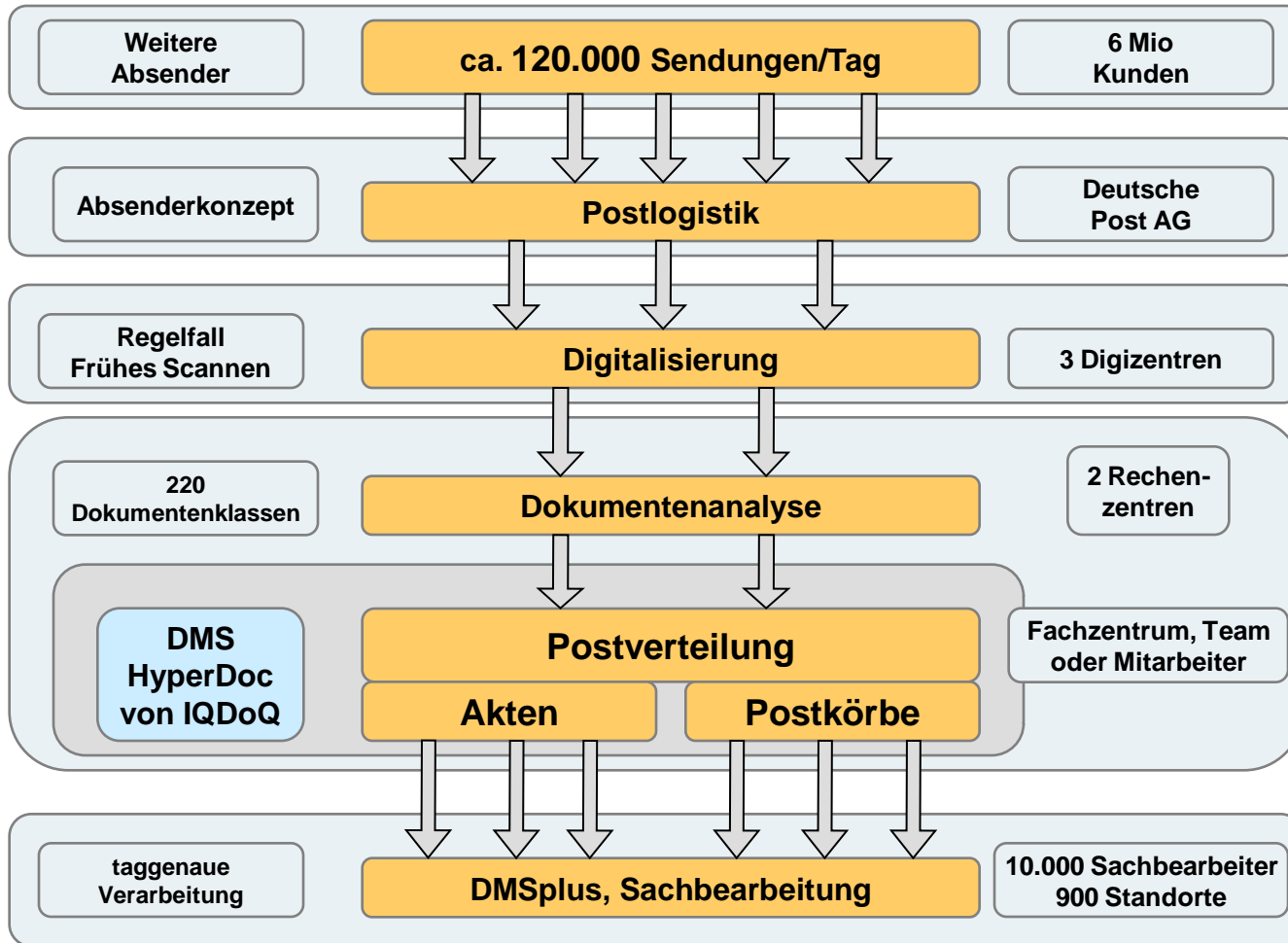
Zielstellungen des DMS



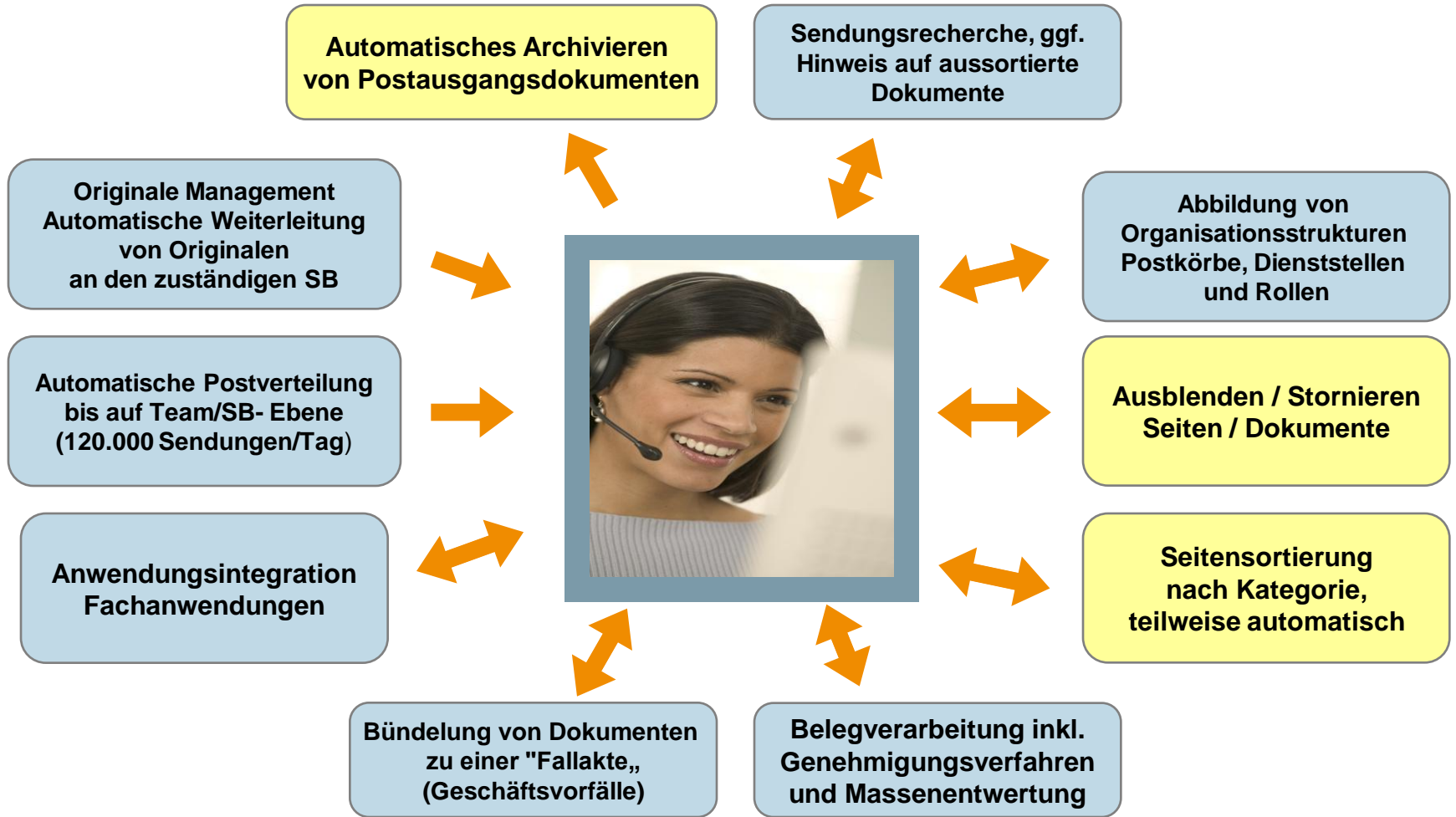
Dokumentenlogistik gestern



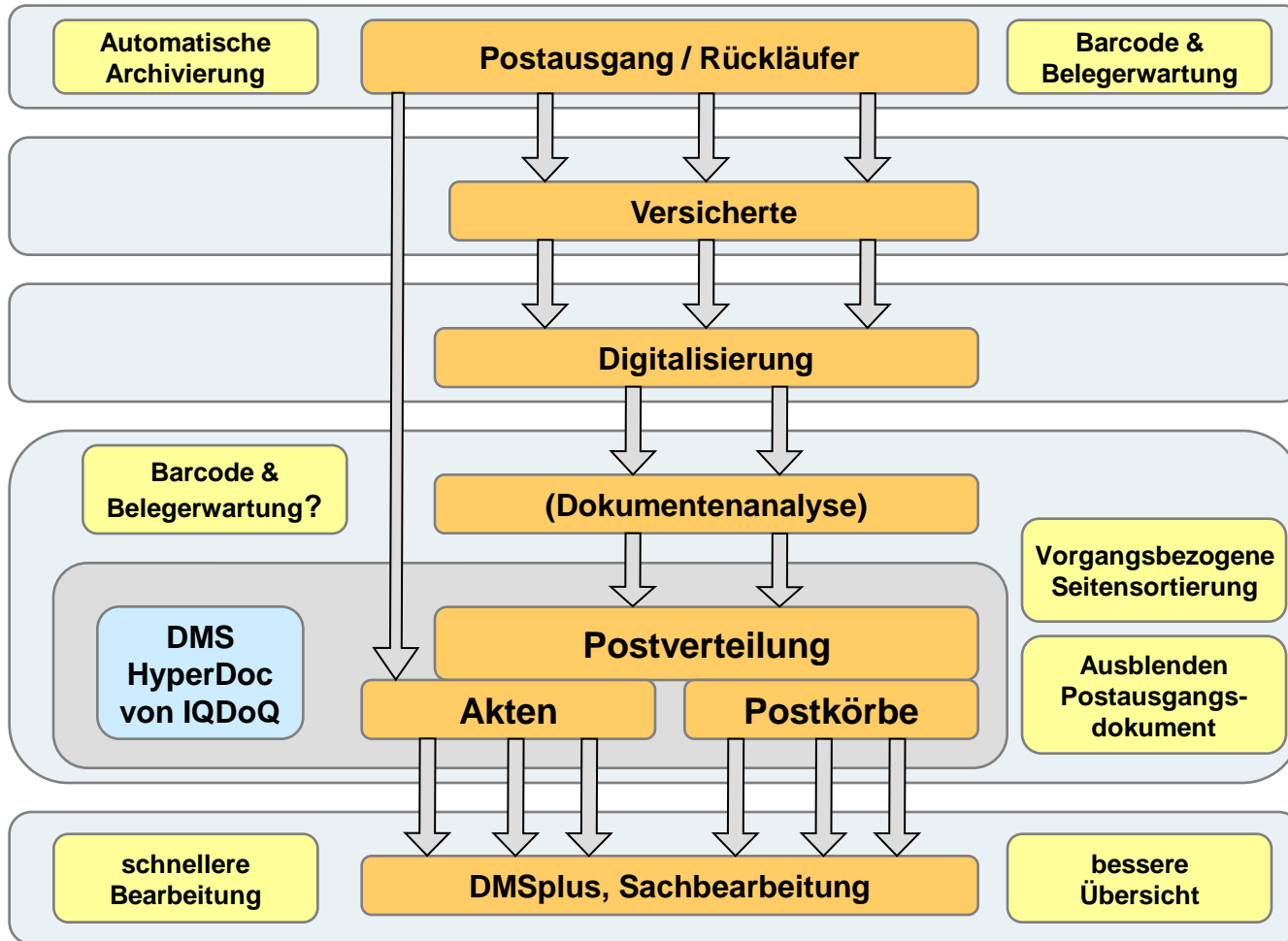
Dokumentenlogistik mit HyperDoc®



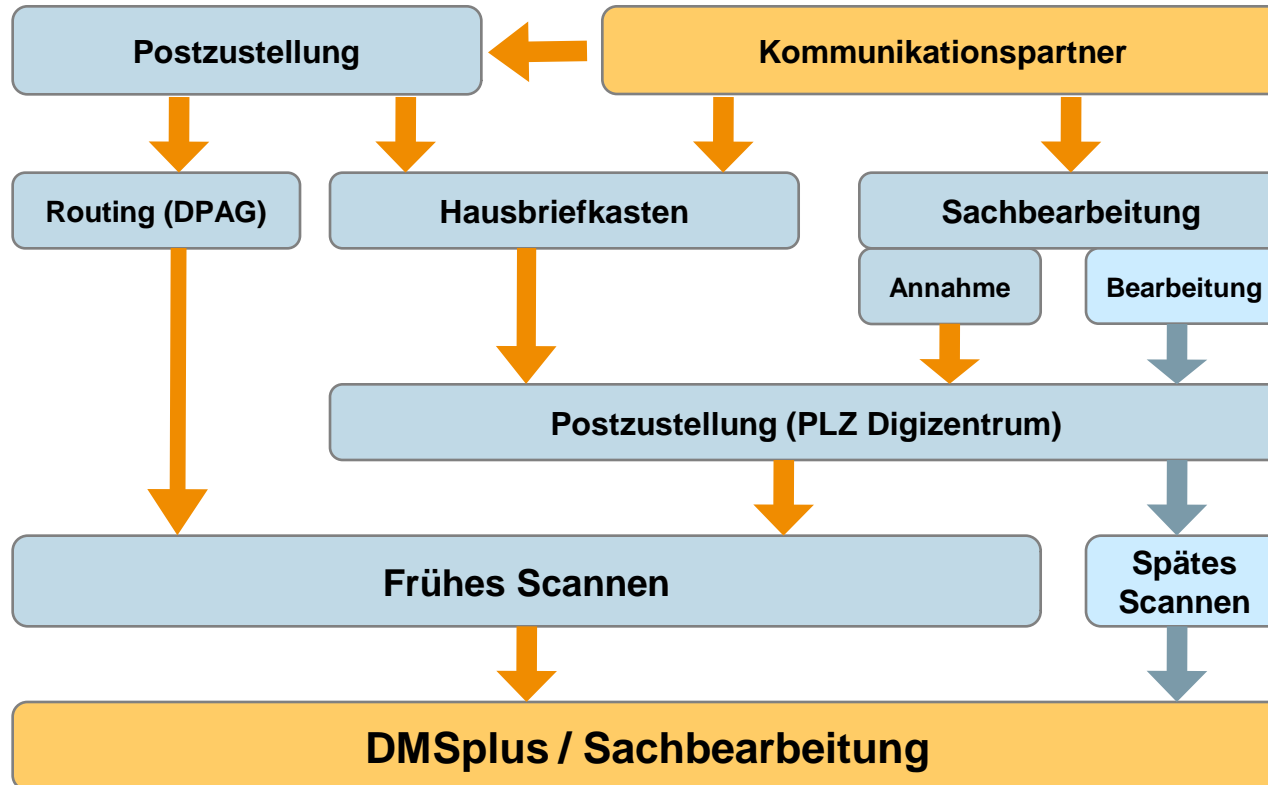
Digitale Versichertenakte mit HyperDoc[®]: Optimale Unterstützung der Sachbearbeitung



Rückläufer, Unterstützung der Sachbearbeitung

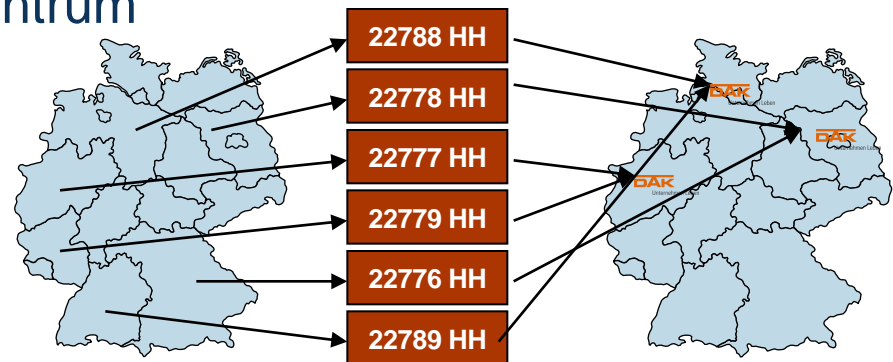


Frühes Scannen, spätes Scannen



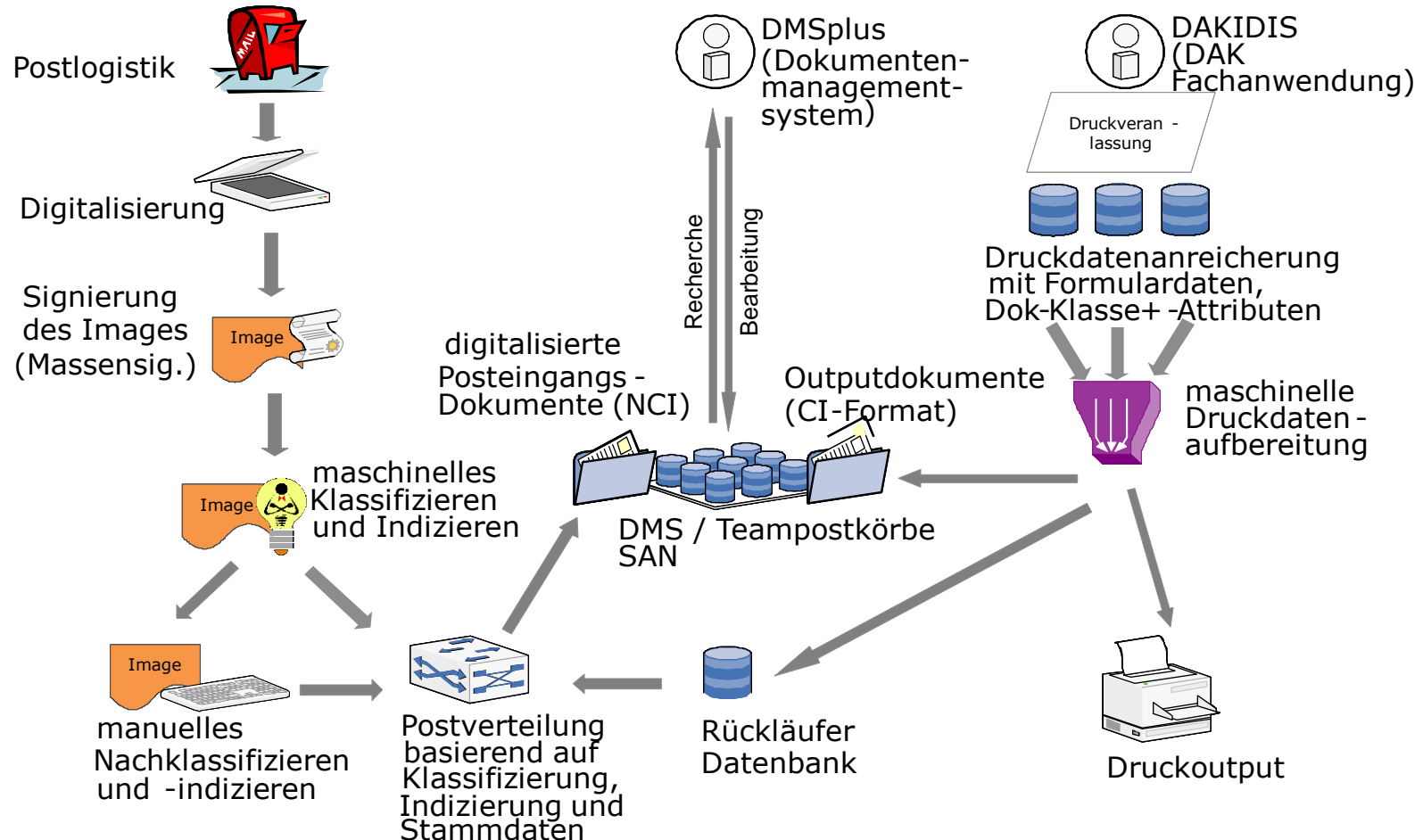
DMS - Arbeitsablauf

- im Regelfall wird die Eingangspost vor der Bearbeitung gescannt = frühes Scannen, nur bei manchen Prozessen erfolgt ein spätes Scannen = Scannen nach der Vorgangsbearbeitung
- Neben der Eingangspost wird auch der Postausgang archiviert
- Definition von ca. 220 Dokumentenklassen für die Poststeuerung und -bearbeitung
- Einteilung des Bundesgebietes in drei Scan-Regionen mit jeweils einem eigenen Digitalisierungszentrum
- Ein spezielles Absenderkonzept steuert die Postströme über unterschiedliche Postleitzahlen in die drei Digi-Zentren



Neben der Eingangspost wird auch der Postausgang archiviert

Flussdiagramm Postlogistik – schematische Darstellung



Kontakt Daten:

Claus Moldenhauer
Stellv. Vorsitzender des Vorstandes
DAK

Nagelsweg 27-31
20097 Hamburg
Tel. 040/ 23 96-1402
Fax 040/ 23 96-1500

Claus.Moldenhauer@dak.de

www.dak.de



Jürgen Fryling
IQDoQ GmbH
Leiter Business Center Nord
Theodor-Heuss-Str 59

61118 Bad Vilbel
0175 / 29 68 580

Juergen.Fryling@IQDoQ.de

www.IQDoQ.de