



Customer Success

Digital sales by DAK-Gesundheit

Marcus Storbeck, Projektleiter und Product Owner DAKSale, DAK
Patrick Förster, Online-Vertrieb, DAK

Capgemini 


PEGA®

- Meine Aufgaben
- Interessenten
- Firmenkunden
- Firmenkompass
- Partner
- Channel ID
- Benutzer
- Administration
- Berichte
- Zuletzt verwendet**
- Rudi Rumänien
- Marcus Makler
- Hamburger Sport Verein
- Firmenkompass - Pinar

Meine Aufgaben

Aufgabenliste Gruppenpostkorb Terminliste

Exportieren Aktualisieren

Marcus Storbeck3 Ganztägig (8 - 20 Uhr)

Aktionen

1 2 3 Weiter

<input type="checkbox"/>	Fälligkeit	Nachname	Vorname	Kategorie	Art	Aufgabenstatus	Dringlichkeit	ID
<input type="checkbox"/>	05.07.2017	Import 4	Jürgen 4	Interessenten bewerte	Mitglieder	Eskaliert		10 INT-1424
<input type="checkbox"/>	19.07.2017	Tegtmeier	Test	Statistikbogen erfassen	Mitglieder	Eskaliert		10 INT-1538
<input type="checkbox"/>	22.07.2017	Jürgen 3 Import 3	Jürgen	Rückmeldung	Mitglieder	Eskaliert		100 AUF-64
<input type="checkbox"/>	26.07.2017	Meier	Michi	Interessenten bewerte	Mitglieder	Eskaliert		10 INT-1553
<input type="checkbox"/>	31.07.2017	Meier	manfred	Interessenten bewerte	Mitglieder	Eskaliert		10 INT-1560
<input type="checkbox"/>	24.11.2017	Thomsen	Tobi	Interessenten bewerte	Mitglieder	Eskaliert		10 INT-2406
<input type="checkbox"/>	24.11.2017	Empfeher	Ernst	Interessenten bewerte	Mitglieder	Eskaliert		10 INT-2407
<input type="checkbox"/>	30.11.2017	Versicherung	Renten		Mitglieder	Eskaliert		10 INT-2435
<input type="checkbox"/>	24.01.2018	Hollerbach	Bernd	Mitgliedschaftsantrag überprüfen	Mitglieder	Eskaliert		10 INT-
<input type="checkbox"/>	24.01.2018	swcwedc	scsdcsdc	Interessenten bewerte	Mitglieder	Eskaliert		
<input type="checkbox"/>	20.03.2018	Aktion	Lotte	Interessenten bewerte	Mitglieder	Eskaliert		
<input type="checkbox"/>	24.04.2018	Sonnenschein	Mustafa	Interessenten bewerte	Mitglieder	Eskaliert		
<input type="checkbox"/>	08.06.2018	Koziol	Fred	Interessenten bewerte	Mitglieder	Eskaliert		
<input type="checkbox"/>	21.06.2018	Collins	Phil	Kündigungsbestätigung fehlt	Mitglieder	Eskaliert		
<input type="checkbox"/>	05.07.2018	Jonny Feelgood	Jonny	Mitgliedschaft storniert. Bitte Kontakt aufnehmen	Mitglieder			
<input type="checkbox"/>	05.07.2018	Blanco	Roberto	Kündigungsbestätigung fehlt	Mitglieder			
<input type="checkbox"/>	06.07.2018	Em Eukal	Em	Mitgliedschaft storniert	Mitglieder			

DAKSale

Vertrieb digital bei der DAK-Gesundheit



Über die Sprecher

Marcus Storbeck
Projektleiter DAKSale



Verantwortlich für die Vertriebsprozesse
mit der Pega Software

Mehr als 20 Jahre Erfahrung im
Bereich Krankenkassen

Patrick Förster
Head of Online Sales



Verantwortlich für die Integration der Pega
Software in die Onlineprozesse

Mehrjährige Erfahrung in agiler
Softwareimplementierung

Wofür steht die DAK-Gesundheit?

245

Jahre Erfahrung
als Gesundheitsdienstleister

319

Servicezentren
bundesweit

12.257

Kompetente und
engagierte Mitarbeiter
bundesweit

Über 500

Programme zur
Gesundheitsförderung
mit Kursen und Online-Coachings



Führende deutsche Krankenkasse
mit Sitz in Hamburg

20,30 Mrd.
Euro Leistungszahlungen
jährlich (2017)

Über 5,6 Mio.

Versicherte
bundesweit

Wofür steht der Vertrieb?

5
Vertriebsgebiete

Über 2.000
Aktive Partner



DAK
Gesundheit

47
Vertriebsregionen

Über 700
Kompetente und
engagierte Mitarbeiter

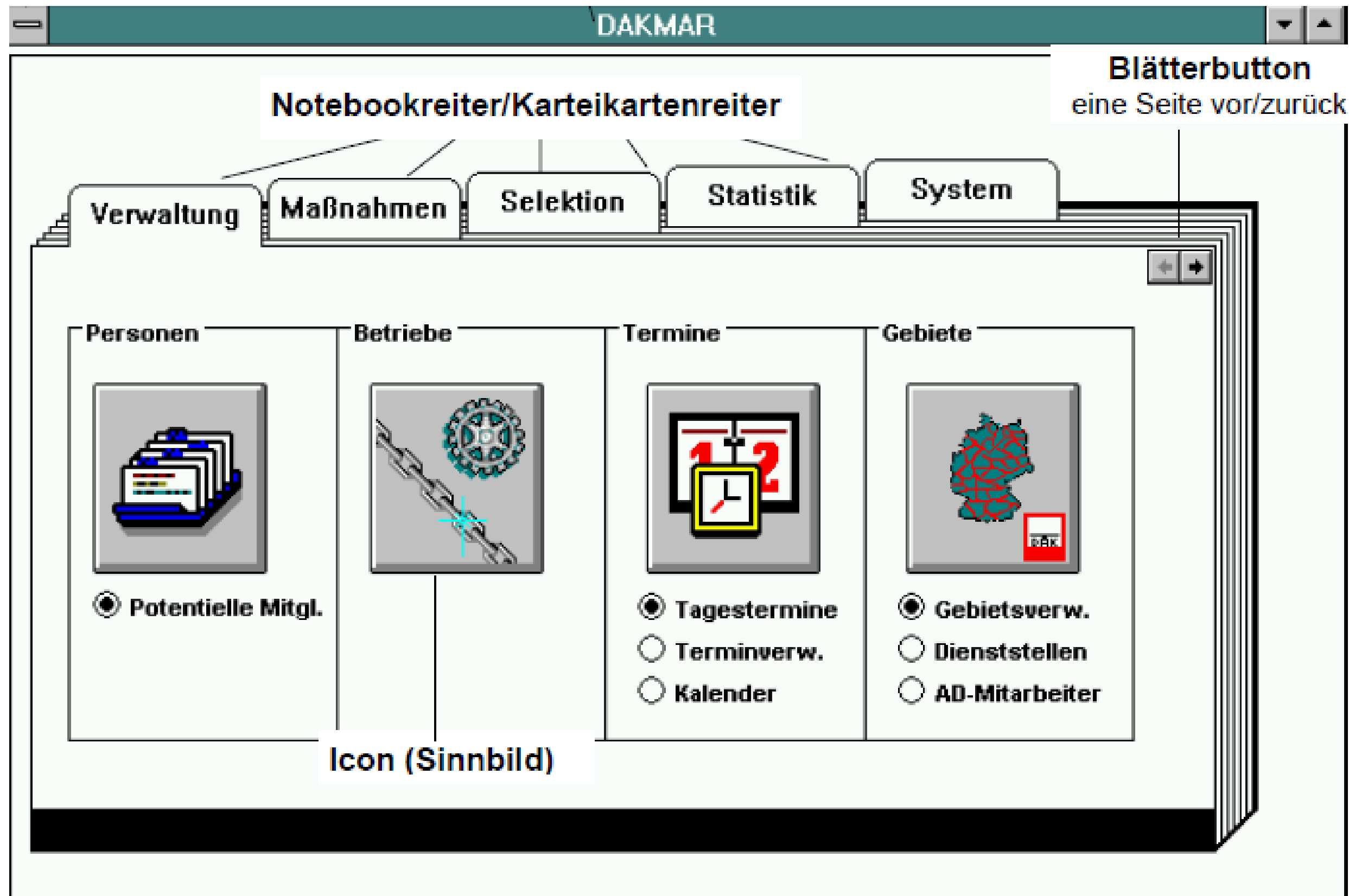
143.000
Neu-Versicherte
2018

Vertriebssoftware bei der DAK

Entwicklung



Systementwicklung im Vertrieb – DAKMAR 1



- 1997
- erste Standard-PC-Software im GKV-Vertrieb
- grafische Oberfläche, Office-Integration

Systementwicklung im Vertrieb – DAKMAR 2

The screenshot displays the DAKMAR 2 web application interface. The browser address bar shows the URL: http://dakcas.prod01.dakintra.de/DAKCASWeb/content/root.jsp?sessionid=00001KZ8PaAg7BXR5Xqy_prkn90:17iim6mq. The page title is "DAKMAR". The user is logged in as "marcus storbeck".

The interface is divided into two main sections: "Privatkunde" (Private Customer) and "Geschäftskunde" (Business Customer).

Privatkunde: Marvin Rudolf, Hamburg West - 602705. The customer is Marcus Storbeck, Betreuungsstelle 6027 00, Crivizstieg 5 - 25474 Bönningstedt, 04023962167 - marcus.storbeck@dak.de. The "Vertriebsdaten" tab is active, showing details like "Personenkreis" (Beschäftigte), "Datenquelle" (Sonstige), "Kasse" (BARMER GEK, 15,70%), "KVNR", "FamV" (ja), "VIP / Partner" (ja), "mögl. Aufn.datum" (01.05.2016), "aufgenommen am", "Magazin bis", "Betreuungsstelle" (ja), "Vertriebspartner" (ja), "Stellung" (Personalchef), and "Empfehlungsgeber" (ja). A vertical bar indicates "Aufnahme-gespräch", "Beratungs-gespräch", "Interesse", "Kein Interesse", and "Kein Status".

Geschäftskunde: Andrea David, Hamburg West - 602704. The customer is DAK - Gesundheit, Nagelsweg 27-31 - 20097 Hamburg. The "Adresse" tab is active, showing "BNR" (155 310 59), "ANR" (020 301 1770), "Betriebsname1" (DAK - Gesundheit), "Betriebsname2", "PLZ *, Ort *" (20097, Hamburg), "Straße *, Hausnr. *" (Nagelsweg, 27-31), "Sonderbearbeiter", "Ortszusatz", "Tel. geschäftlich", "Fax", "Homepage", and "E-Mail".

Both sections have a "Vermerke" (Remarks) field. The private customer's remarks include dates and document names like "02.10.2016, Originalanschreiben, Einladung_Seminar_VP_Absender_BL.doc". The business customer's remark is "Gesundheitstag vereinbart." with a "Wertung 980".

- 2007
- Browserbasiertes Individualprogramm
- Lotus-Notes-Integration, 360 Grad Sicht Interessent
- (Interessent, AG, Werber), Verknüpfung mit AG Bestand / Azubis

Systementwicklung im Vertrieb – DAKSale

The screenshot displays the DAKSale CRM interface for a lead named Herr Donald Duck. The header includes the DAK logo, version '01.17', a search bar, and the user 'Marcus Storbeck'. The lead's name and ID 'INT-588263' are shown at the top. Below this, contact details include a private mobile phone number and preferred availability. A progress bar shows the current stage as 'Akquise'. A table lists tasks, with one task 'Interessenten bewerte' assigned to Marcus Storbeck, due '1 Jahre, 10 Monate vor', and status 'Aktiv'. The 'Stammdaten' section is expanded, showing contact details such as gender (Männlich), title (Herr), and address (Nagelsweg 27, Hamburg).

Interessenten

Herr Donald Duck INT-588263

Bevorzugte Kontaktmethode: Mobiltelefon privat +491721698418

Bevorzugte Erreichbarkeit: Ganztägig (8 - 20 Uhr)

Geburtsdatum: 15.12.1980

Status: Aktiv

Erstellen ✓ Akquise Wandlung einleiten Wandlung überprü... Wandlung abgesc...

Name	Bearbeiter	Fälligkeit	Status
Interessenten bewerte	Marcus Storbeck	1 Jahre, 10 Monate vor	Aktiv

Details Familienversicherung Aktivität Anlagen Notizen

Stammdaten

Kontakt Details

Geschlecht*	Anrede	Titel
Männlich	Herr	—
Vorsatzwort	Nachname*	Vorname*
—	Duck	Donald
Geburtsdatum	Krankenkasse	RV-Nummer
15.12.1980	—	—

Adressen

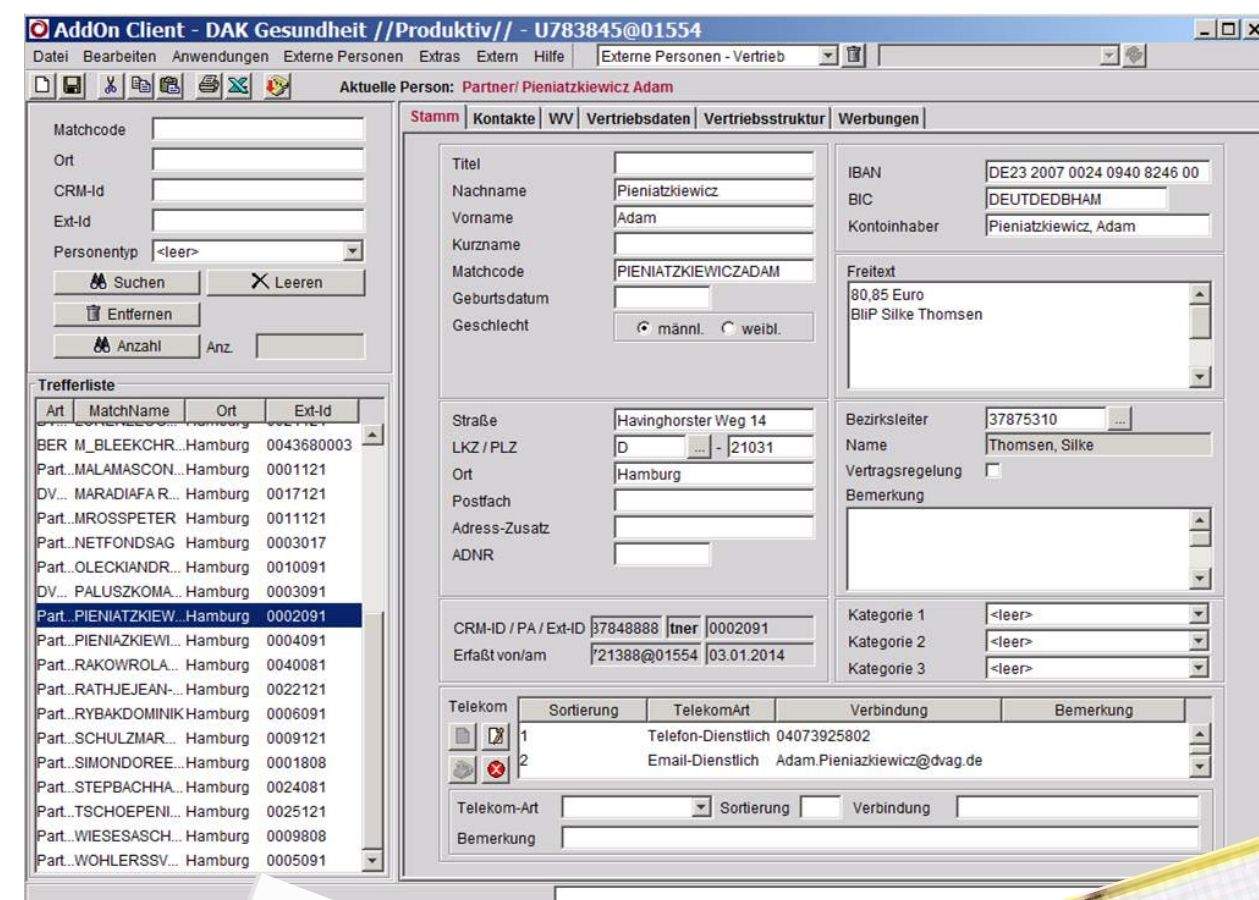
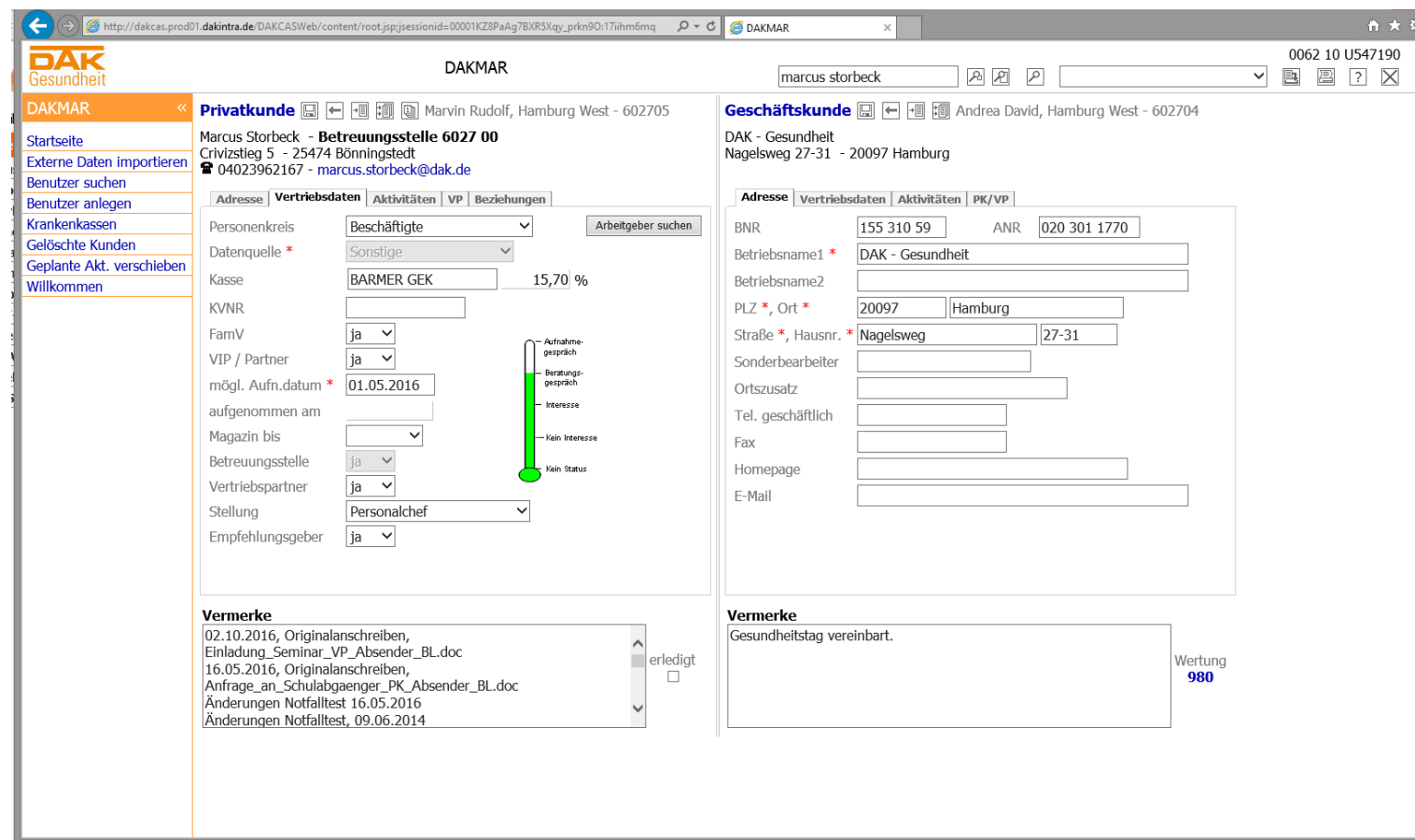
Privat Adresse (Hauptansprechpartner)

Nagelsweg 27
20097 Hamburg
Deutschland

Kommunikationsdaten*

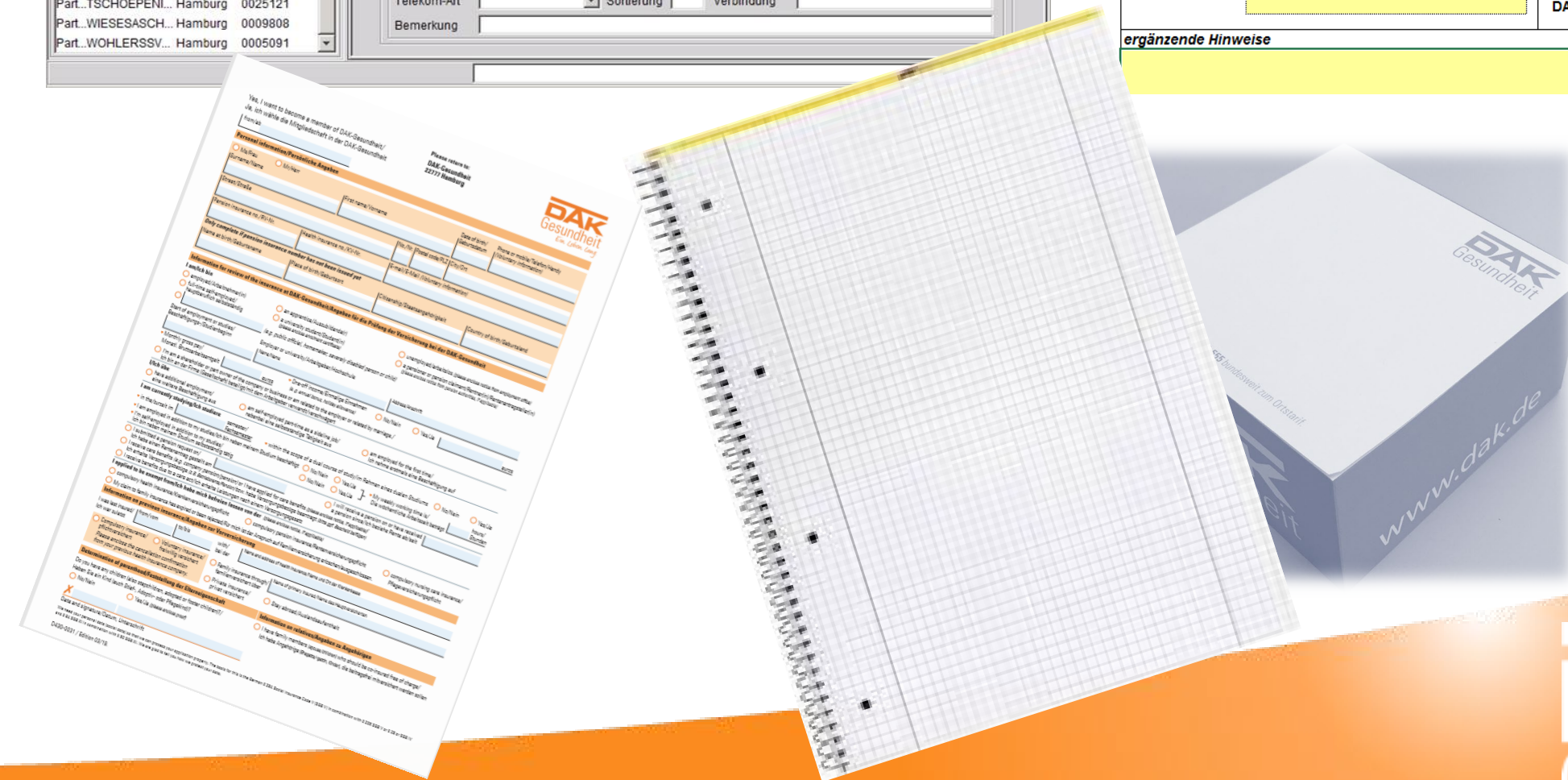
- 2017
- Standard-SW in Layer-Architektur, Prozessabbildung

Warum DAKSale?

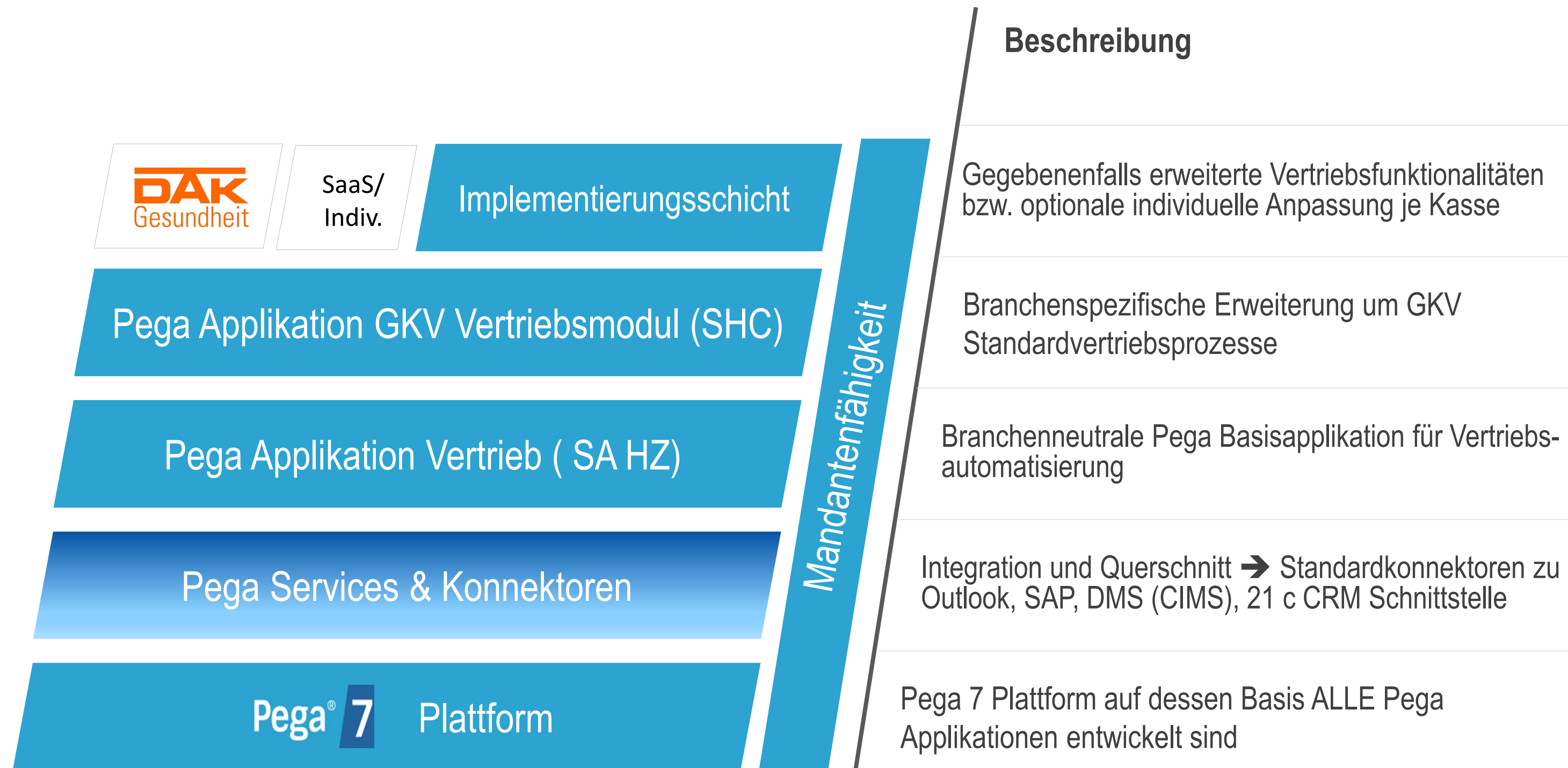


Marketing-relevante Zugangsschlüssel	
Name:	Sonnenschein
KVNR/eKVNR/VSNR:	
Vorname:	Susi
Staatsangehörigkeit:	dänisch
ZUGANG für Dienststelle	
Marktzugang (nur VrR):	6011 00
Statuswechsler (nur SZ):	
Auszubildender:	J - Ja, Azubi-Beitritt
Hauptkrankenkasse:	03 - TK
Kassenuntergruppe:	
KV-Schutz vorher:	2 - FamV versichert
ZUGANGS-Kanal:	29 - Privatkundenvertrieb
ZUGANGS-Instrument:	72 - AktivBonus/ Plus
ZUGANGS-Maßnahme:	21 - Empfehlungsmarketing Betrieb
Betriebsnummer:	12345678
Begrüßungsschreiben	
Begrüßungsschreiben versenden - ohne Anlagen:	<input type="checkbox"/>
Angebote/Mailings DAK-Zusatzschutz:	<input type="checkbox"/> ja
Besonderheit:	<input type="checkbox"/> Bild vorhanden <input type="checkbox"/> ja
	<input type="checkbox"/> DAKcard versenden <input type="checkbox"/> nein
ergänzende Hinweise	

- Arbeit in verschiedenen Systemen
- Keine Abbildung der Vertriebsprozesse
- Keine Abbildung der Vertriebsstruktur



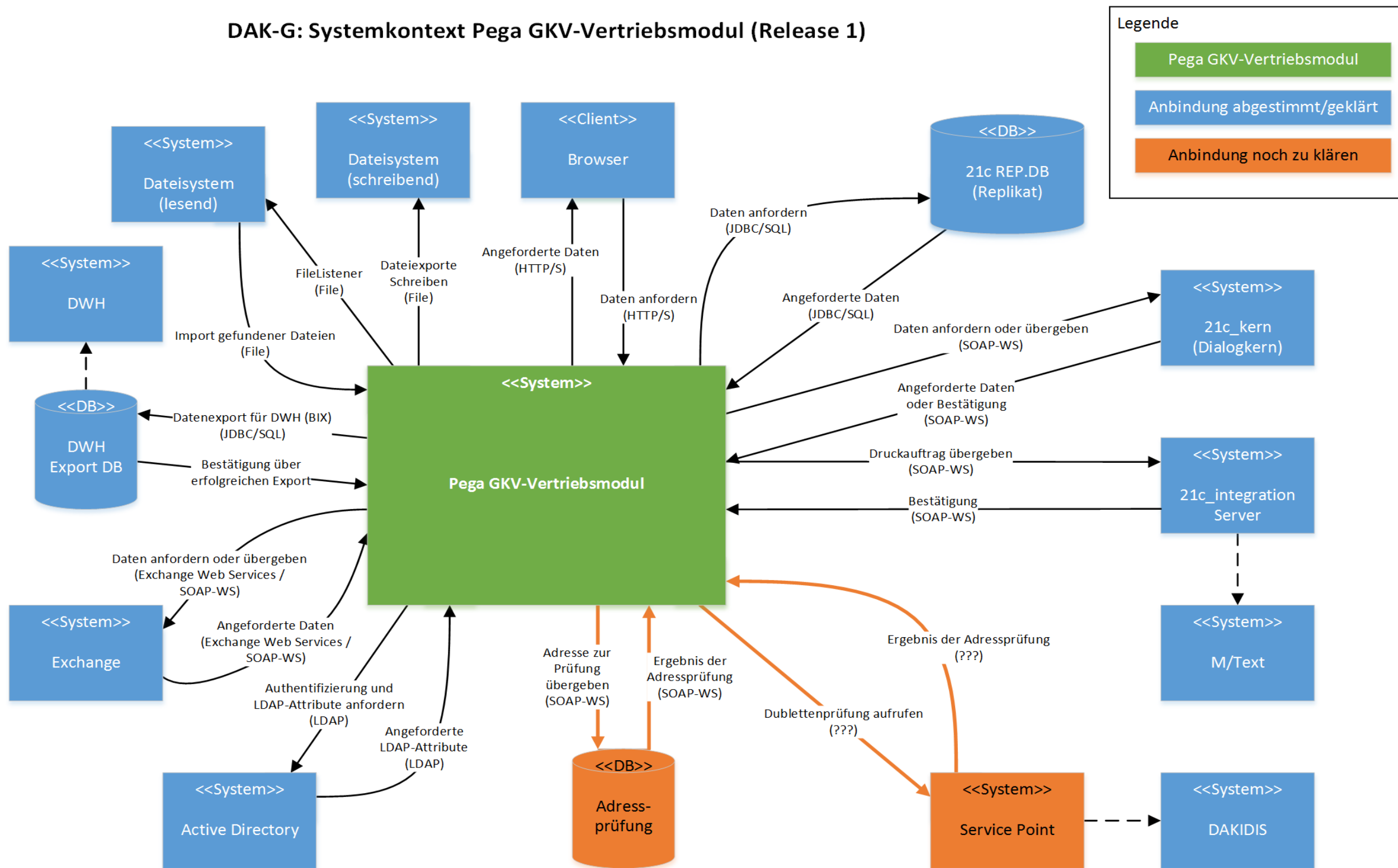
Schichtenmodell der Vertriebssoftware



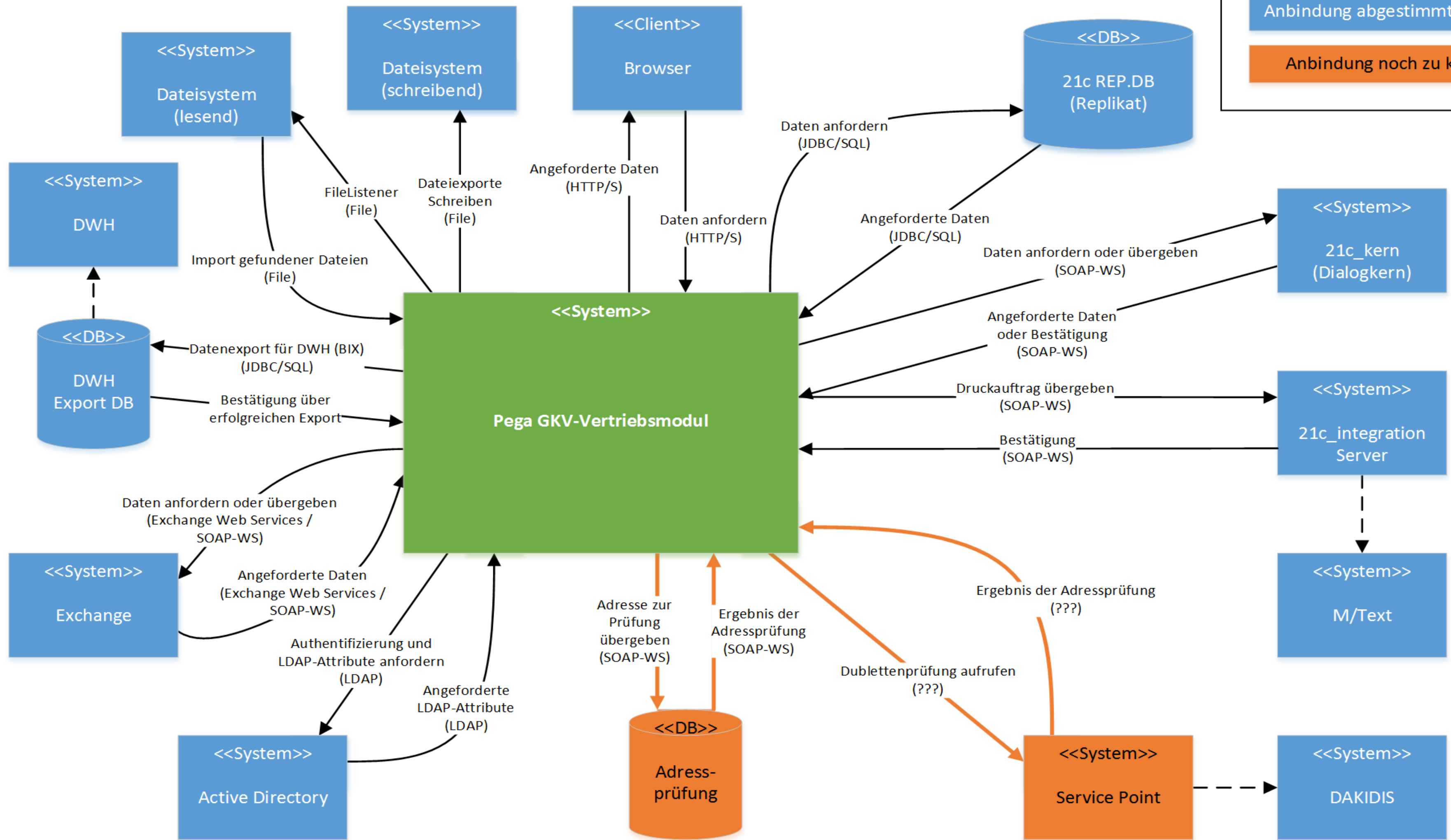
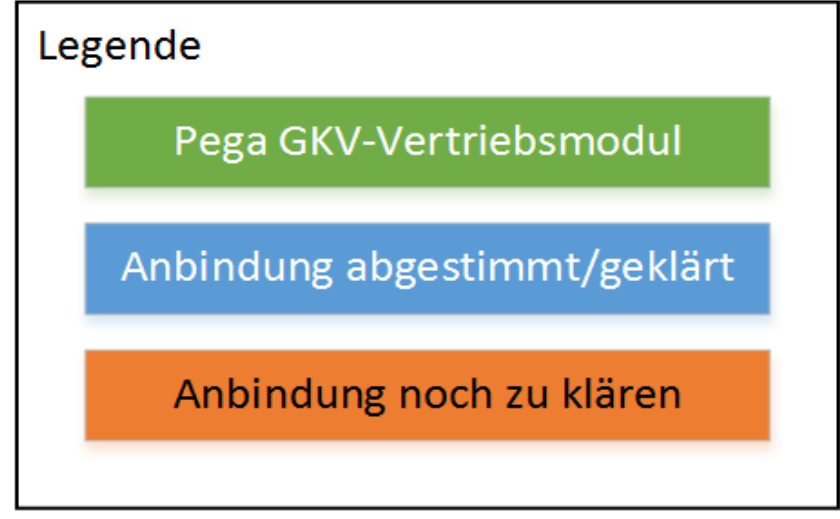
SaaS = Software as a Service
 SA HZ = Sales Automation Horizontal
 SHC = Statuary Healthcare

Umsysteme

DAK-G: Systemkontext Pega GKV-Vertriebsmodul (Release 1)



DAK-G: Systemkontext Pega GKV-Vertriebsmodul (Release 1)

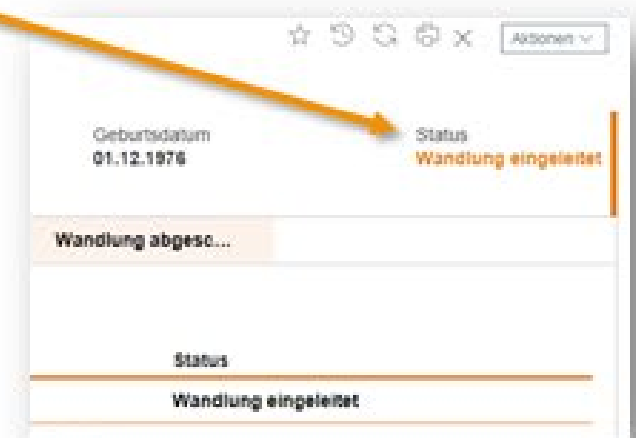




Statusänderung von „Bestandswirksamer Zugang“ in „Mitglied“

Erfassung des Interessenten in DAKSale

Übergabe des gewonnenen Neukunden ans FZMB - Wandlung einleiten



Erstellen ✓ Akquise ✓ Wandlung einleite...

arten auf Mitgliedschaft

arten auf Mitgliedschaftsbestätigung der DAK

alle	Familienversicherung	Aktivität	Checkliste	Anlagen
Beginn Mitgliedschaft 1.04.2017	Erstzugang Ja	Personenkategorie Beschäftigte		
Personenkategorie 2 101 Sozialversicherungspflichtig Beschäftigt ohne besondere Merkmale	Zugang für Dienststelle 6011 00 - Osnabrück			
Vertriebsaktivitäten Vertriebskanal 1 - Partnervertrieb	Zugangsmaßnahme 75 - Einzelmakler	Zugangsinstrument 29 - Kein Instrument		

Monatlicher Import der Zugänge in DAKSale nach Eintritt der Bestandswirksamkeit

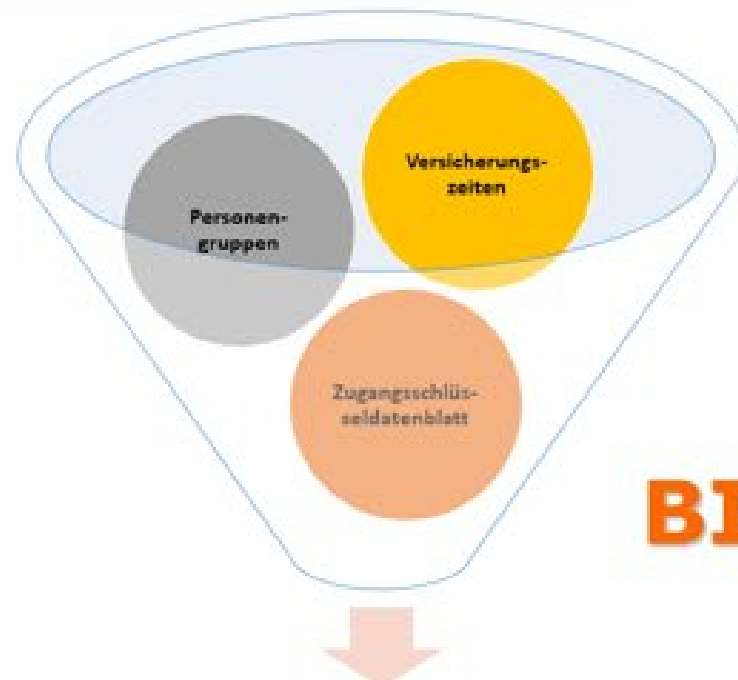


Annahme der Wandlung durch FZMB + masch. Übertrag nach ISKV21c im Status „Interessent“



Zugangsermittlung über DWH anhand der erfassten Versicherungszeiten

Erfassung sämtlicher versicherungsrechtl. Informationen in ISKV21c



Versicherungszeiten und sonstige Zeiten

Filtereinstellungen

gesamter Zeitraum von bis Art St...

Beginn	Ende	Personengruppe	Art
01.04.2017		101 SV-pfl. Beschäftigte	Versicherungszeiten
01.04.2017			Mitgliedszeiten



Überblick Highlights DAKSale

- Prozessuale und fachliche Optimierung
 - Abbildung Vertriebsstruktur (Privatkundenvertrieb, Firmenkundenvertrieb, Partnervertrieb, Online-Vertrieb)
 - Abbildung von Firmenkunden und Partnern (Hierarchien)
 - Abbildung von Aktionen
 - Angebotskonfigurator im B2B

Digitale Verarbeitung

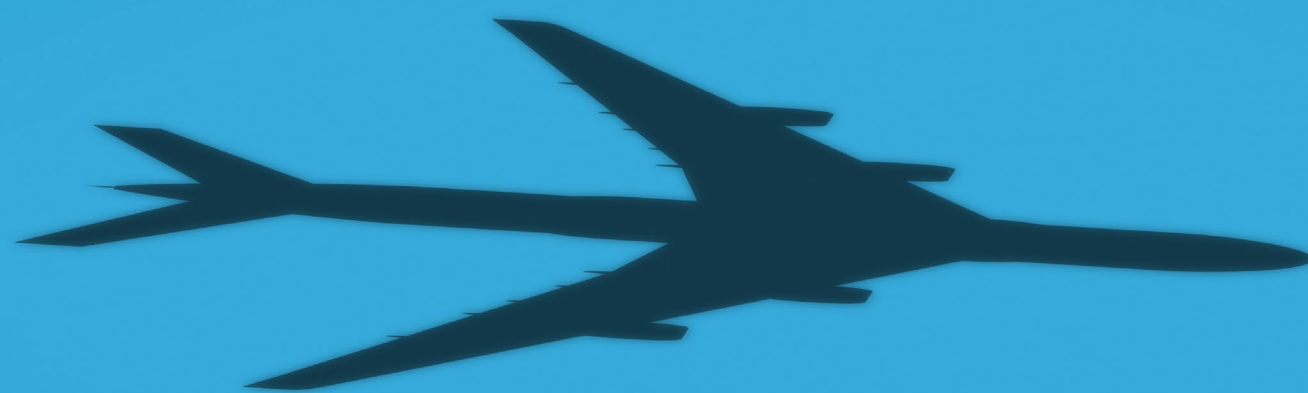
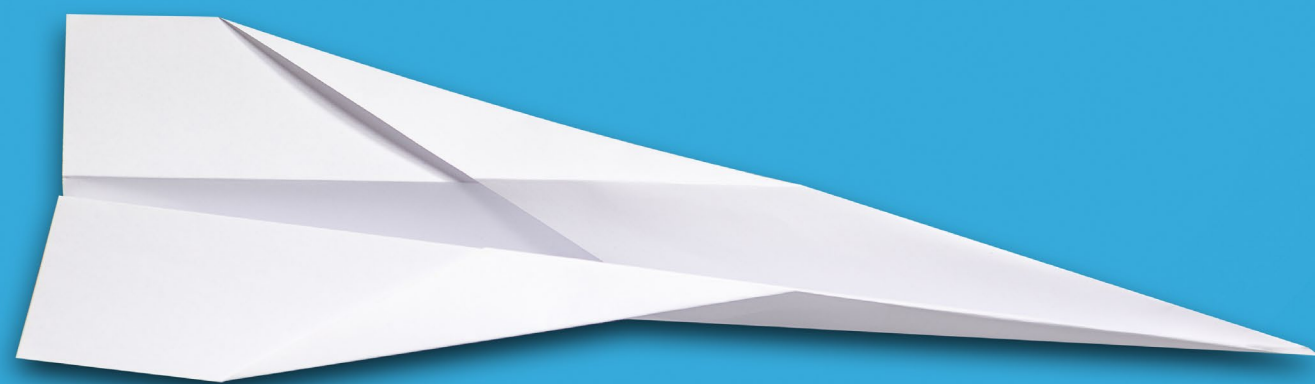
- Direkte automatisierte Zuordnung der Beitrittsunterlagen in die DMS-Postkörbe der zuständigen Bereiche
- Einfachere Zuordnungen der Beitrittsunterlagen zu entsprechenden Interessenten durch die Kennzeichnung ergänzender Attribute in DAKSale
- Automatisierte Verarbeitung von Neuzugängen über die Online-Kanäle

Integration iskv 21c (Bestandssystem)

- Datenübergabe Neumitglieder
- Prüfung und Wandlung in 21c
- Prozessoptimierung im Wandlungsfall

Maschinell unterstützte Prämien- und Provisionsabrechnung

- Anbindung an Zahlungsprozess im Vertrieb
- Zahlung an ausländische Partner möglich



OnlineSalesTool

DAKSale - Vertrieb digital bei der DAK-Gesundheit

DAK
Gesundheit

Onlinevertrieb bei der DAK-Gesundheit

2015

Mitgliedsantrag
Persönliche Angaben

Wir freuen uns, dass Sie bei uns Mitglied werden möchten. Das Ausfüllen des Antrages dauert nicht länger als 10 Minuten. Sie benötigen für das Ausfüllen des Antrags keine Unterlagen. Sie können aber eventuell benötigte Unterlagen hochladen, sofern sie Ihnen digital vorliegen. Sie können uns die Unterlagen aber auch per Post, E-Mail oder Fax zuschicken

Mitglied werden ab * (TT.MM.JJJJ) ⓘ

Bitte eventuell die Kündigungsfrist beachten. Siehe "Information".

Persönliche Daten

Anrede * Frau
 Herr

Titel

Vorname *

Nachname *

Straße * / Hausnummer *

Postleitzahl * / Ort *

Land * ▼

Geburtsdatum * (TT.MM.JJJJ) ⓘ

Telefonnummer ⓘ

E-Mail * ⓘ

E-Mail Wiederholung * ⓘ

Versichertennummer ⓘ

Rentenversicherungsnummer zur Hand? * ⓘ

Ja
 Nein

2016

Sie befinden sich hier: [Home](#) > [Mein Profil](#) > [Mitgliedsantrag](#) > Mitgliedsantrag

Persönliche Angaben

1 2 3
Persönliche Angaben Weitere Angaben Prüfen & Absenden

Beginndatum * (TT.MM.JJJJ) ⓘ

Ihre persönlichen Daten

Anrede * Frau
 Herr

Titel

Vorname *

Nachname *

Geburtsdatum * (TT.MM.JJJJ) ⓘ

Straße * / Hausnummer *

Postleitzahl * / Ort *

Land * ▼

E-Mail *

Telefonnummer

Ihre Krankenversicherungs- und Sozialversicherungsnummer

Bisherige Krankenversicherungsnummer
 Sozial- bzw. Rentenversicherungsnummer
 Ich habe keine der beiden Nummern vorliegen

Ich war zuletzt versichert bei

Bisherige Krankenkasse *

* Mit Stern gekennzeichnete Felder sind erforderlich

2017

Persönliche Angaben

1 2 3
Persönliche Angaben Weitere Angaben Prüfen & Absenden

Beginndatum * (TT.MM.JJJJ) ⓘ

Ihre persönlichen Daten

Anrede * Frau
 Herr

Titel

Vorname *

Nachname *

Geburtsdatum * (TT.MM.JJJJ) ⓘ

Straße * / Hausnummer *

Postleitzahl * / Ort *

Land * ▼

E-Mail *

Telefonnummer

Ihre Krankenversicherungs- und Sozialversicherungsnummer

Bisherige Krankenversicherungsnummer
 Sozial- bzw. Rentenversicherungsnummer
 Ich habe keine der beiden Nummern vorliegen

Ziele des *OnlineSalesTools*



OnlineSalesTool

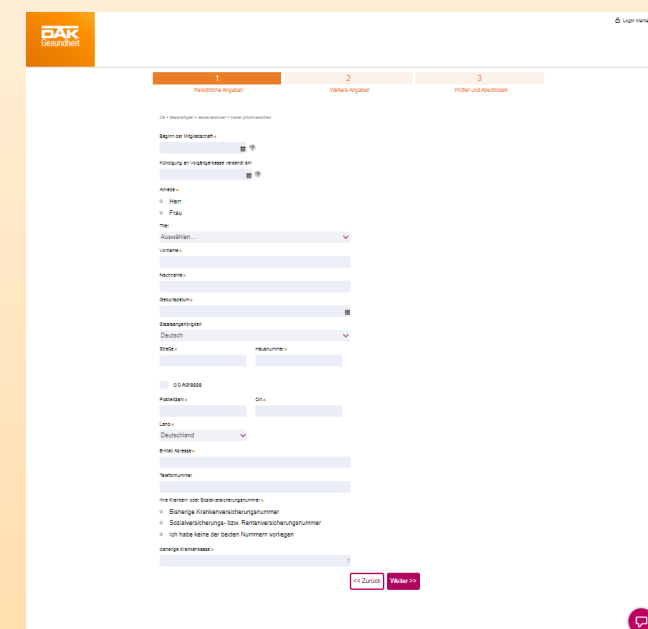
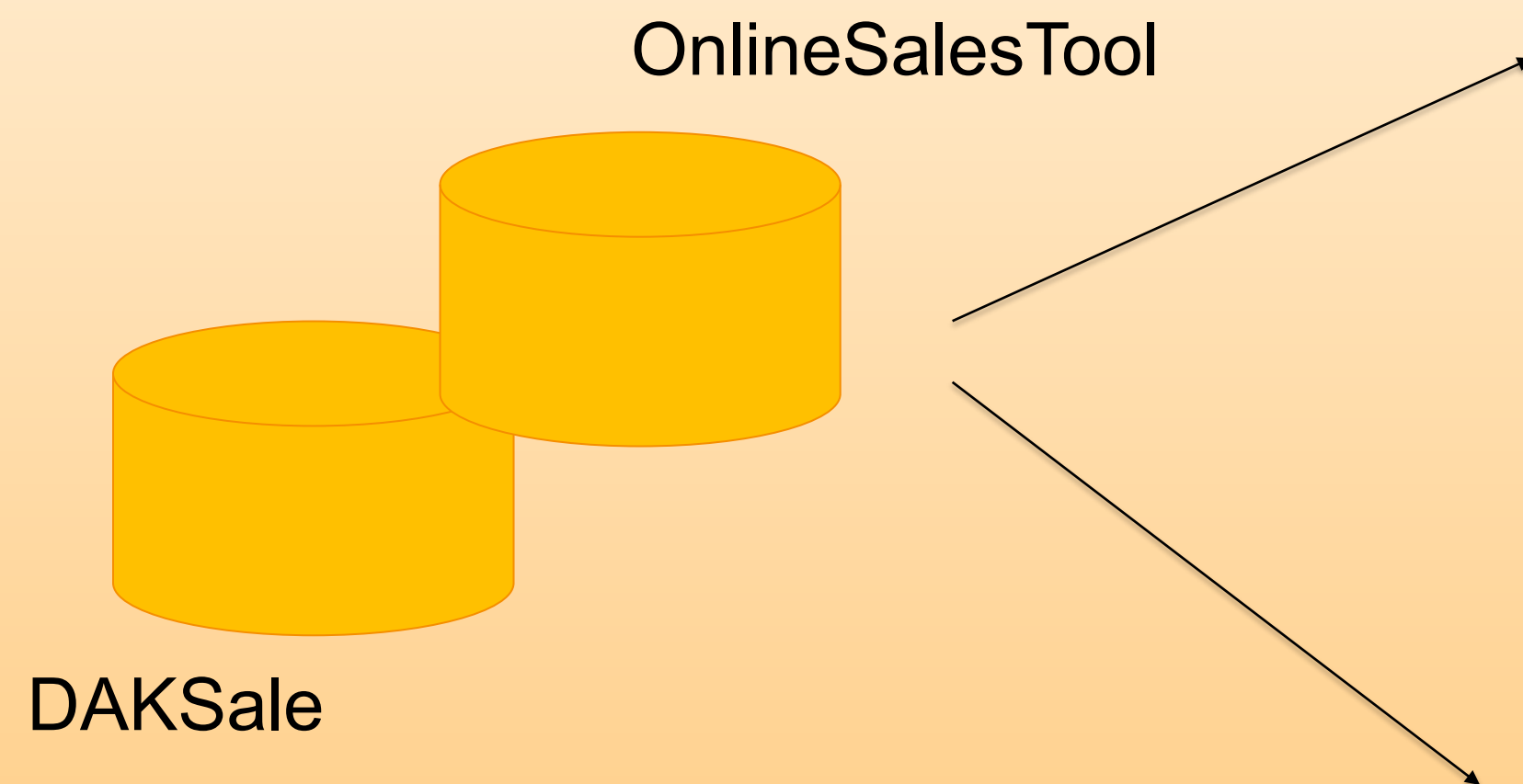
Mehrsprachigkeit

Optimierte
Verarbeitungsprozesse

Medienbrüche vermeiden

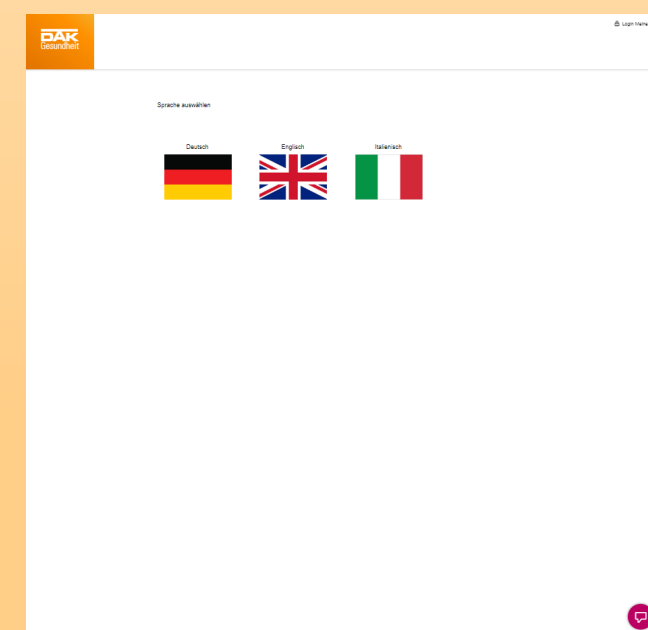
Individuell → persönlich

OnlineSalesTool



Kunde A

PEGA Mashup



Kunde B

Effizienzsteigerung durch das *OnlineSalesTool*



Beispiel:

Onboarding-Prozess

5 Tage



1 Tag

Effizienzsteigerung durch das *OnlineSalesTool*



Beispiel:

Krankenversichertenkarte

23 Tage



3 Tage

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

