



Customer Success

Durch agile Zusammenarbeit in fünf Tagen vom Problem zur Lösung

René Schlagentweith - Leiter Planung und Steuerung
Kundenmanagement, DAK,
Carsten Rust - Senior Director Client Innovation, Pega

MERKLE





DAK INNOVATION SPRINT

*Durch agile Zusammenarbeit in fünf Tagen
vom Problem zur Lösung*

DAK
Gesundheit

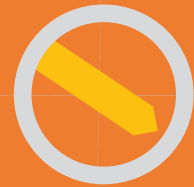
UNSERE **MOTIVATION** ETWAS NEUES AUSZUPROBIEREN



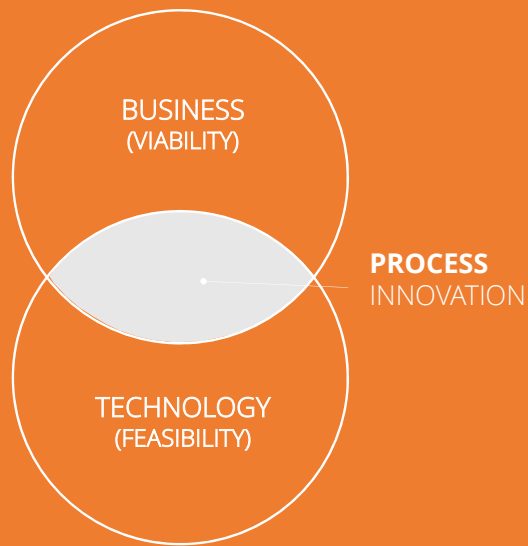
70% DER PROJEKTE LIEFERT NICHT DEN ERWARTETEN MEHRWERT



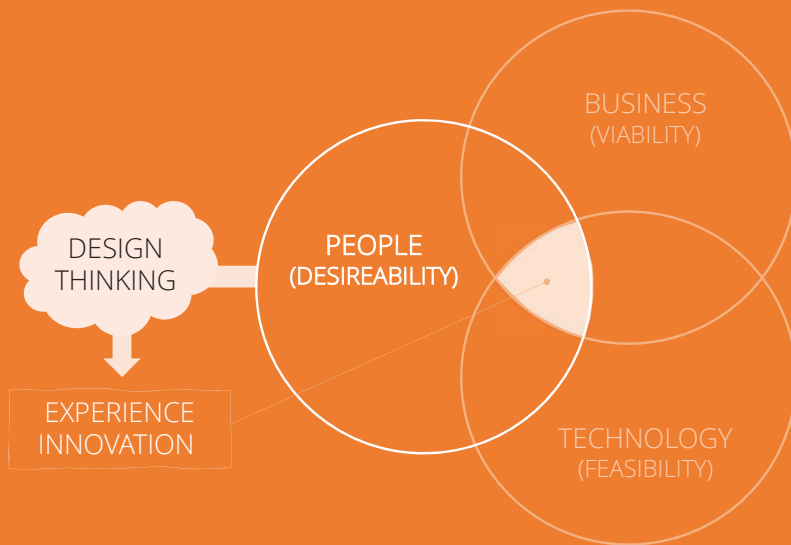
ERFOLG ODER MISSERFOLG IST ZU SPÄT MESSBAR



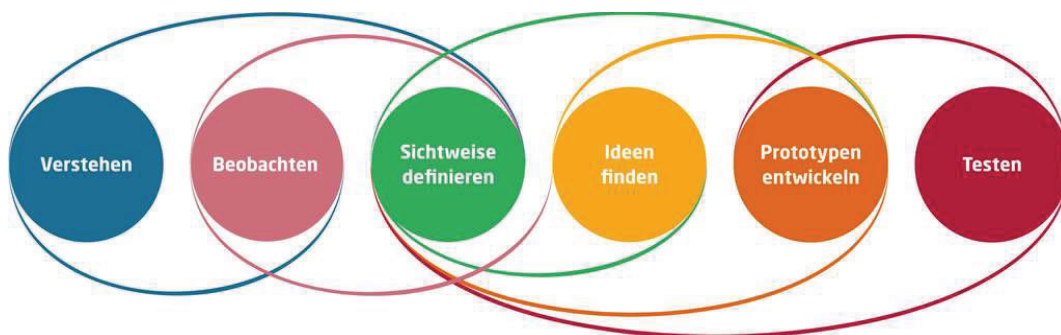
ÜBLICHE **HERANGEHENSWEISE** AN TRANSFORMATIONSPROJEKTE



KUNDENZENTRIERTE LÖSUNGEN DURCH **DESIGN THINKING**



WAS IST DESIGN THINKING?



Quelle: <https://hpi-academy.de/en/design-thinking/what-is-design-thinking.html>

“Design thinking is a **HUMAN-CENTERED** approach to **INNOVATION** that draws from the designer’s toolkit to integrate the **NEEDS OF PEOPLE**, the **POSSIBILITIES OF TECHNOLOGY**, and the requirements for **BUSINESS SUCCESS.**”

Tim Brown, IDEO

UNSER HANDLUNGSFELD – **DIABETES VORSORGE**



- Volkskrankheit Diabetes Melitus: allein bei der DAK Gesundheit sind mehr als 700.000 Versicherte erkrankt
- Chronisch fortschreitende Erkrankung - in vielen Fällen mit gravierenden Folgeerkrankungen (Diabetischer Fuß, Nierenschädigungen...)
- DAK-Angebot: Früherkennung & Vermeidung von Folgeerkrankung mit 5 erweiterte Diagnoseverfahren, die über die Regelversorgung hinausgehen.

Nutzen Patient: Deutliche Erhöhung der Lebensqualität

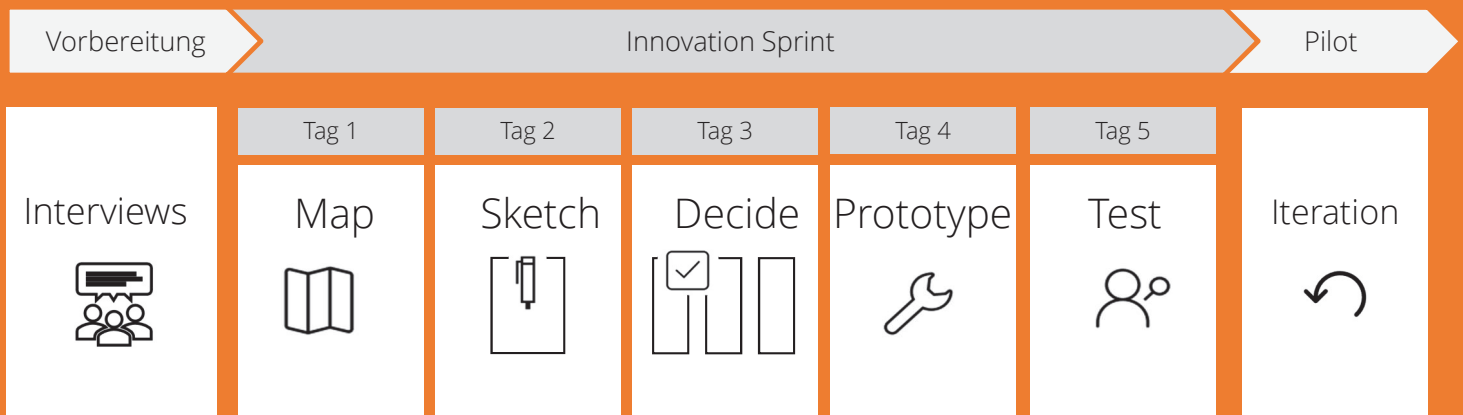
Nutzen Arzt: Vereinfachte Abrechnung & verbesserte Therapieführung

Nutzen DAK: Vermeidung von Folgeerkrankungen

Herausforderung

Patienten erreichen und zur
Teilnahme informieren & aktivieren

DER 5 TAGE INNOVATION SPRINT



UNSERE INTERDISZIPLINÄRES TEAM



DAK KUNDENBERATUNG

DAK LEISTUNG

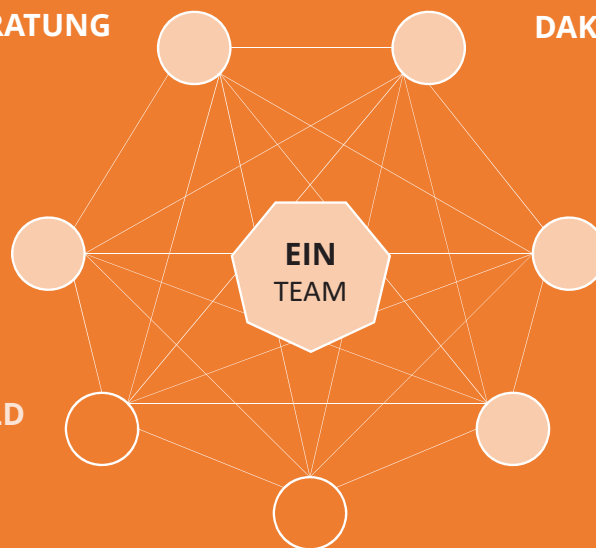
DAK MARKT

DAK ORGANISATION

GREENFIELD

DAK DIGITAL FACTORY

PEGA



WAS HAT DAS **TEAM** IM SPRINT ERARBEITET?

Herausforderung

Der Nutzen der Selektivverträge kommt bei den Versicherten nicht an

PROBLEM

1. Ein verbessertes **PROBLEMVERSTÄNDNIS** der Teilnehmergewinning für den Selektivvertrag

HYPOTHESE

2. **ARBEITSHYPOTHESE** zur Steigerung der Teilnehmerzahl im Selektivvertrag Diabetes

IDEE

3. Zehn **LÖSUNGSANSÄTZE** zur Umsetzung der Arbeitshypothesen

PROTOTYPE

4. Design & Entwicklung eines lauffähigen **PROTOTYPEN**

TEST

5. **RÜCKMELDUNG** zu Prototyp und Arbeitshypothesen durch Test mit realen Versicherten/Kundenberater

SOFTWARE
PILOT



Impressionen



TEILNEHMER

IDENTIFIKATION potenzieller Teilnehmer für Versorgungsangebote für Berater **KAUM MÖGLICH**.

BERATUNG

... basiert rein auf Erfahrung der Berater und wird **KAUM** technisch **UNTERSTÜTZT**.

UNTERLAGEN

... müssen **MANUELL** versendet werden

REPORTING

... der individuellen Ansprache **ERFOLGT NICHT**

AUCH UNSERE **KUNDEN** & **KUNDENBERATER** KAMEN ZU WORT

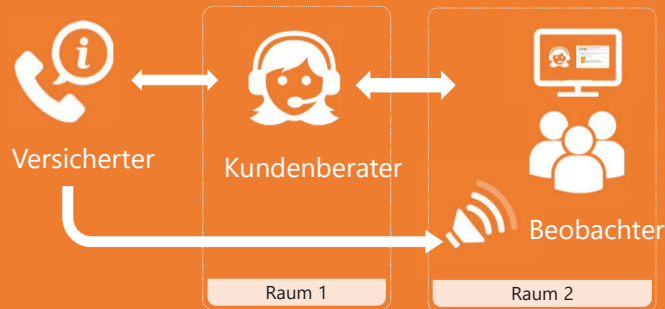


Kunden-Testszenario

Reale Kundengespräche
mit lauffähigem Prototyp

Bewertung &
Aufbereitung

Kundenberater (KB)
Versicherte (Diabetiker Typ-II)



Protokollierung der Interviews

Dokumentierung der Interviews

Strukturierung der Ergebnisse

„Finde ich toll wie die DAK sich um mich kümmert“

„Habe mich richtig wohlgefühlt“

„Sehr nett, die Frau geht ja richtig auf die Leute zu...“

„Der Einstieg ins Gespräch gelingt gut“

„Die Themenfelder sind gut aufgebaut und hilfreich ...“

TEILNEHMER



... für ein Versorgungsangebot können **LEICHT** identifiziert werden.

BERATUNG



Relevante & Individuelle Informationen zu Versicherten und Vertragsvorteilen **STEHEN** übersichtlich **ZUR VERFÜGUNG**.

UNTERLAGEN



... werden **AUTOMATISCH** aufbereitet und versendet

REPORTING



... zur erfolgreichen Ansprache und Teilnahme **EINFACH MÖGLICH**

WIE BEWERTEN WIR DIE INITIATIVE? - ZUSAMMENFASSUNG

BEWERTUNG DES **TEAMS**



Ein **intelligentes Ansprache-Management-Tool** befähigt Kundenberater ohne Schulung die Vorteile des DAK Selektivvertrages kompetent und individuell Versicherten zu vermitteln und notwendige Schritte zur Teilnahme am Vertrag per Knopfdruck einzuleiten.

Die **INNOVATION SPRINT** Methode hat das **TEAM** überzeugt.

Die Zusammenarbeit verschiedenster DAK Bereiche konnte im **SPRINT** fokussiert gebündelt werden, um eine **IDEE** in wenigen Tagen als **PROTOTYP** umzusetzen und diesen mit realen Versicherten und DAK Kundenberatern zu verproben.

EMPFEHLUNG

Fortsetzung in Form eines **Piloten**
Weitere Nutzung der **Methode**

VIELEN DANK!

Q&A

Pick your next session!

Next session starts in 5 minutes