



# **DAK beschleunigt ihren Vertrieb mit neuer Software**

Pega Fallstudie

## Einleitung

Die DAK-Gesundheit hat mit Pega Sales Automation Statutory Healthcare ihre Eigenentwicklung im Vertrieb abgelöst. Mit der neuen Software kann die Krankenversicherung den kompletten Prozess vom Interessenten zum Mitglied integriert unterstützen.

Um sich neuen Märkten zu öffnen, veränderte die DAK-Gesundheit die Strukturen und Prozesse ihres Vertriebs nachhaltig. So fing sie beispielsweise an, verstärkt mit Multiplikatoren und Partnern wie externen Versicherungsmaklern zusammenzuarbeiten. Die vorhandene Vertriebssoftware der Krankenversicherung kam dadurch an ihre Grenzen: Die eigenentwickelte Individualprogrammierung konnte die neuen Strukturen und Prozesse nur noch sehr rudimentär unterstützen. Erschwerend kam hinzu, dass die Vertriebsmitarbeiter der DAK parallel noch mit weiteren Systemen arbeiten mussten, etwa wenn sie Anrufe von Interessenten entgegennahmen. Damit gingen Datensilos und Intransparenz einher.

Aus diesen Gründen entschloss sich die Krankenversicherung, ihre Eigenentwicklung abzulösen und durch eine moderne Standardsoftware zu ersetzen.

**„Wir wollten nicht mehr alles, was sich in den nächsten Jahren im Bereich der Vertriebssoftware tut, selbst nachentwickeln müssen und uns stattdessen aus einem breiten Portfolio an Funktionen und Modulen bedienen können. Wenn wir uns beispielsweise künftig dazu entscheiden, KI-Bestandteile zu nutzen, sollten diese Funktionen einfach vorhanden und implementierbar sein. Deshalb haben wir uns dazu entschieden, von einer Eigenentwicklung auf eine Standardsoftware umzusteigen.“**

**René Schlagentweith,**

Leiter Planung und Steuerung, Geschäftsbereich Kundenmanagement, DAK-Gesundheit



## Marketing und Vertrieb auf einer Plattform zusammenführen

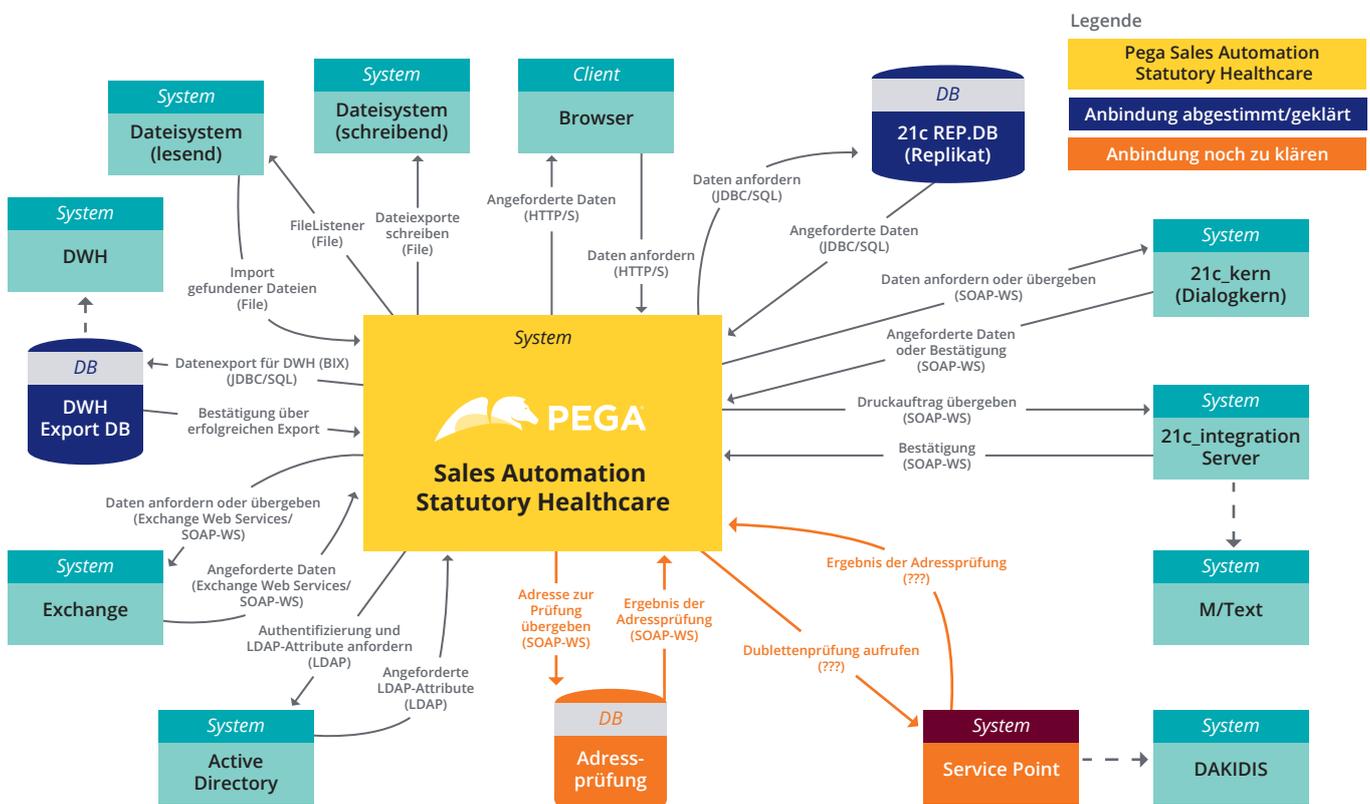
Nachdem die Krankenversicherung die Lösungen verschiedener Anbieter geprüft hatte, fiel ihre Wahl schließlich auf die Software Pega Sales Automation Statutory Healthcare von Pegasystems. Einer der ausschlaggebenden Gründe war dabei, dass die DAK bereits im Rahmen eines anderen Projekts eine Lösung dieses Anbieters implementiert hatte. So nutzt sie für das Management ihrer Kampagnen die Software Pega Marketing. „Damit hatten wir die Möglichkeit, Marketing und Vertrieb auf einer einzigen Software-Plattform zusammenzuführen und damit von Durchgängigkeit und Kombinierbarkeit zu profitieren“, so Schlagentweith. „Pegasystems ist einer der ganz wenigen Anbieter, die in der Lage sind, sowohl Kampagnen- als auch Vertriebsthemen mit einem einzigen, ganzheitlichen Softwarepaket abzudecken.“

Gemeinsam mit Pegasystems und dem Implementierungspartner Greenfield Technology

führte die DAK Pega Sales Automation Statutory Healthcare ein. Betrieben wird die Lösung von Bitmarck, dem IT-Dienstleister der Krankenversicherung. Im Zuge der Einführung nahmen die Projektpartner auch einige individuelle Anpassungen an der Software vor, damit die DAK beispielsweise ihre Zugriffsberechtigungen und ihre feingranulare Gebietsverwaltung abbilden kann.

Zudem statteten sie die Lösung mit einer bidirektionalen Integration in Microsoft Outlook aus, um die mobilen Vertriebsmitarbeiter der Krankenversicherung optimal zu unterstützen. So war die Software zwar bereits von Haus aus in der Lage, vereinbarte Termine mit Interessenten nach Outlook zu übertragen; durch die Schaffung der bidirektionalen Integration werden nun zusätzlich auch in umgekehrter Richtung die Änderungen von Terminen in Outlook automatisch in der Pega-Lösung wirksam. Da von dieser Integration auch viele andere Unternehmen profitieren können, wurde sie von Pegasystems in den Standard der Software aufgenommen.

## DAK-G: Systemkontext Pega Sales Automation Statutory Healthcare



\*Integration der DAK Vertriebslösung in die bestehende Systemlandschaft

## Prozess vom Interessenten zum Mitglied integriert abdecken

Heute nutzen rund 6.000 Mitarbeiter der DAK Pega Sales Automation Statutory Healthcare – und können damit den kompletten Prozess vom Interessenten zum Mitglied integriert abdecken. Werden beispielsweise auf einer Veranstaltung Kontakte generiert, tragen die Vertriebsmitarbeiter sie zur Nachbearbeitung in die Software ein. Führen sie im Nachgang noch ein Gespräch mit einem Interessenten, wird auch dieser Kontakt im System erfasst. Erhalten die Vertriebsmitarbeiter die ausgefüllten Aufnahmeunterlagen, können sie sie direkt im System auf Korrektheit und Vollständigkeit prüfen und gegebenenfalls noch fehlende Unterlagen anfordern.

Da die Software an das Bestandsystem der DAK – die Lösung 21c | ng von Bitmarck – angebunden ist, haben sie anschließend die Möglichkeit, direkt die so genannte „Wandlung“ einzuleiten: also das Umwandeln eines Interessenten in ein Mitglied. Dazu werden sämtliche Daten, die für diesen Vorgang erforderlich sind, an das Bestandsystem übergeben – einschließlich der Links zu den Aufnahmeunterlagen im Dokumentenmanagementsystem der DAK. Das „Fachzentrum Mitgliedschaft und Beitrag“ der Krankenversicherung, das die Mitgliedschaften herstellt, prüft dort ebenfalls die Daten und kann den Vorgang bei Unklarheiten oder noch fehlenden Informationen mit dem Auftrag zur Vervollständigung oder Klärung direkt wieder an den Vertrieb zurückspielen.

**„Durch den integrierten Prozess sind wir wesentlich schneller und effizienter geworden und konnten die Prozessqualität deutlich erhöhen. Es geht keine Information mehr verloren und es ist immer klar ersichtlich, wo ein Aufnahmeprozess gerade steht und wer für den nächsten Schritt verantwortlich ist“, so Schlagentweith. „Da unsere Vertriebsmitarbeiter heute nur noch mit einem einzigen System arbeiten, profitieren sie außerdem von hoher Transparenz. Ruft ein Interessent oder Mitglied an, erhalten sie unmittelbar Zugriff auf seine Daten und sehen sofort, wie der aktuelle Stand des Anrufers aussieht.“**



## Spezielles Tool für Online-Vertrieb erhöht die Kundenzufriedenheit

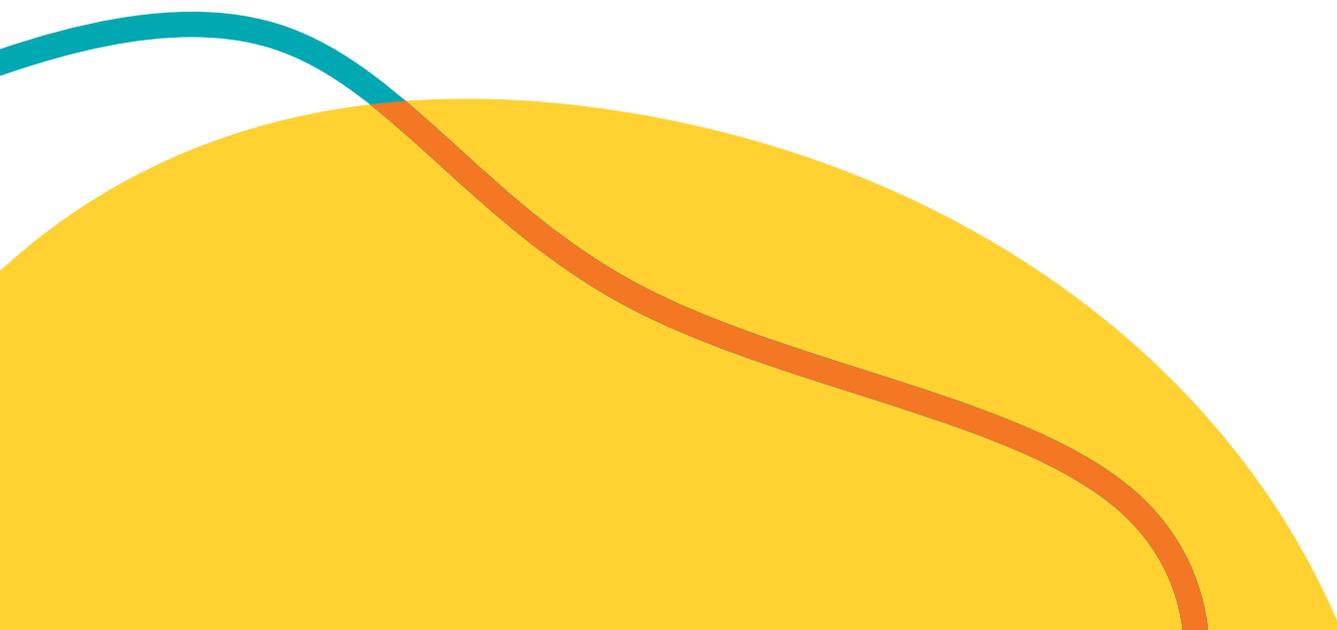
Für mehr Effizienz sorgt außerdem auch das Online-Sales-Tool von Pega Sales Automation Statutory Healthcare. Mit diesem speziellen Add-on der Vertriebslösung ermöglicht es die DAK, Interessenten, Aufnahmeanträge online komplett in Eigenregie durchzuführen. Der Weg vom Aufnahmeantrag bis zur Mitgliedschaft kann auf diese Weise nahezu in Echtzeit erfolgen. Der Onboarding-Prozess eines neuen Mitglieds, der auf herkömmlichen Weg durchschnittlich fünf Tage in Anspruch nimmt, geht in Verbindung mit dem Online-Sales-Tool in wenigen Minuten über die Bühne; und bis die neuen Mitglieder ihre Versichertenkarte in den Händen halten, vergehen im Schnitt gerade einmal drei Tage.

**„Die Zeitersparnis und die Tatsache, dass wir durch das Online-Tool weniger Ressourcen benötigen, ist die eine Sache“, erleutert Schlagentweith. „Noch viel wichtiger ist uns aber, dass wir damit die Kundenzufriedenheit deutlich erhöhen können. Das hatte für uns gerade bei der Implementierung des Online-Vertriebskanals oberste Priorität. Unser Ziel war dabei von Anfang an, die Erwartungen der Kunden nicht nur zufriedenzustellen, sondern zu übertreffen, und so neue Kunden zu generieren.“**

## Die echten Ausfallzeiten der Software tendieren gegen Null

Aber auch insgesamt zeigt sich der Leiter Planung und Steuerung im Geschäftsbereich Kundenmanagement mit der neuen Vertriebslösung sehr zufrieden. Neben den zahlreichen Prozessverbesserungen, die sie der DAK gebracht hat, lobt er vor allem auch ihre Stabilität: „Einschränkungen bei der Verfügbarkeit gibt es eigentlich nur durch geplante Vorgänge wie etwa Softwareupdates. Die echten Ausfallzeiten der Software tendieren gegen Null. Das sorgt natürlich auch bei den Mitarbeitern für große Zufriedenheit, wenn ihre Software hochverfügbar ist.“

Den weiteren Ausbau der Lösung hat die DAK bereits geplant. So wird die Versicherung etwa demnächst auf eine höhere Version upgraden, um noch mehr Funktionen nutzen zu können.





Die DAK-Gesundheit hat ihren Sitz in Hamburg und ist mit 5,7 Millionen Versicherten, rund 12.000 Beschäftigten und 320 Geschäftsstellen eine der größten gesetzlichen Krankenkassen Deutschlands. Neben der hochwertigen Versorgung ihrer Versicherten legt sie besonderen Wert auf einen umfassenden Kundenservice. Die heutige DAK-Gesundheit ging aus einem Zusammenschluss mehrerer Krankenkassen hervor. Ihre dokumentierte Geschichte reicht bis in das Jahr 1774 zurück, was sie zur ältesten Krankenkasse Deutschlands macht.



Greenfield Technology hat ihren Sitz in Düsseldorf und ist ein erfolgreicher Implementierungspartner für die Pega Technology. Sie operiert seit vielen Jahren in Health Care und Public Sector. Mit ausgeprägter Expertise in der gesetzlichen Krankenversicherung verbindet Greenfield erfolgreich Technology- und Business-Know how und unterstützt die Kunden in komplexen Digitalisierungsprozessen.



Pegasystems Inc. ist der Marktführer bei Software für Kundenbindung und operative Exzellenz. Die adaptive Cloud-Software von Pega wurde auf Basis unserer einheitlichen Pega®-Plattform entwickelt. Sie gibt den Mitarbeitern die nötigen Tools an die Hand, mit denen sie Anwendungen schnell implementieren und problemlos erweitern und modifizieren können, um die strategischen Anforderungen des jeweiligen Unternehmens zu erfüllen. Mit einem Erfahrungsschatz aus 30 Jahren entwickelt Pega herausragende CRM- und BPM-Funktionen, die bereits vielfach ausgezeichnet wurden. Mit seinen auf künstlicher Intelligenz und robotergesteuerter Automatisierung basierenden Lösungen unterstützt Pega den Geschäftserfolg führender Unternehmen in aller Welt.

Erfahren Sie mehr über uns auf [www.pega.com](http://www.pega.com)

© 2020 Pegasystems Inc. Alle Rechte vorbehalten. Alle Warenzeichen sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.