



Breakout | The future of Marketing

# Community Forum

Next Best Action in der Praxis der  
Kundenberatung - Erfolgsfaktoren





**DAKira**

Mehrwertangebote

## Next Best Action in der Praxis der Kundenberatung - Erfolgsfaktoren

Pega Community Forum 30.11.2022 München

René Schlagentweith / Christoph Schiessl

## Vorstellung der Sprecher



### René Schlagentweith

Leiter Planung und Steuerung  
Geschäftsbereich Markt

- Strategische Ausrichtung und Koordination rund um IT- und Auswertungssysteme
- Verantwortung für die CRM-Systeme von Service, Vertriebs und Kampagnenmanagement
- Mehr als 30 Jahre Erfahrung in der Krankenversicherungsbranche



### Christoph Schiessl

Management Consultant &  
Geschäftsführer

- Verantwortlich für den Bereich „Datengetriebenes Kundenmanagement“
- Konzeption, Implementierung und Optimierung von Pega CDH-Lösungen
- Mehr als 10 Jahre Beratungserfahrung in der Gesundheits- und Versicherungsbranche





> 5,5  
Mio.  
Versicherte

> 500  
Programme zur  
Gesundheits-  
förderung

>23 Mrd.  
€uro Leistungs-  
zahlungen



Über  
300  
Servicezentren

> 11 K  
Kompetente &  
engagierte  
Mitarbeiter



248  
Jahre  
Erfahrung

# Die DAK - Gesundheit

29.11.2022

# Handlungsfeld – Diabetes Vorsorge

Rück-  
blick

- Volkskrankheit Diabetes Mellitus
- Chronisch fortschreitende Erkrankung - in vielen Fällen mit gravierenden Folgeerkrankungen ( Diabetischer Fuß, Nierenschädigungen... )
- DAK-Angebot: Früherkennung & Vermeidung von Folgeerkrankung mit 5 erweiterten Diagnoseverfahren, die über die Regelversorgung hinausgehen

**Nutzen Patient:** Erhöhung der Lebensqualität

**Nutzen Arzt:** Vereinfachte Abrechnung & verbesserte Therapieführung

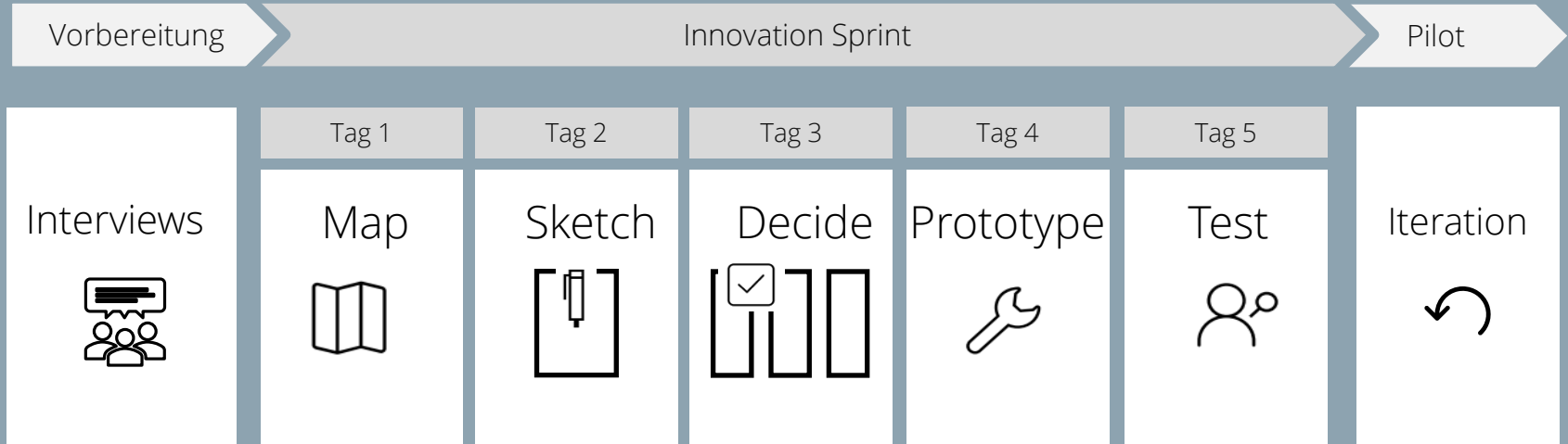
**Nutzen DAK:** Vermeidung von Folgeerkrankungen

**Herausforderung**

**Patienten erreichen und zur  
Teilnahme informieren & aktivieren**

# Vorgehen: Design Thinking → 5 TAGE INNOVATION SPRINT

Rück  
blick



Übergreifendes Team aus Geschäftsbereichen Leistung, Markt, DigiFabrik, Orga & Pega Unterstützung

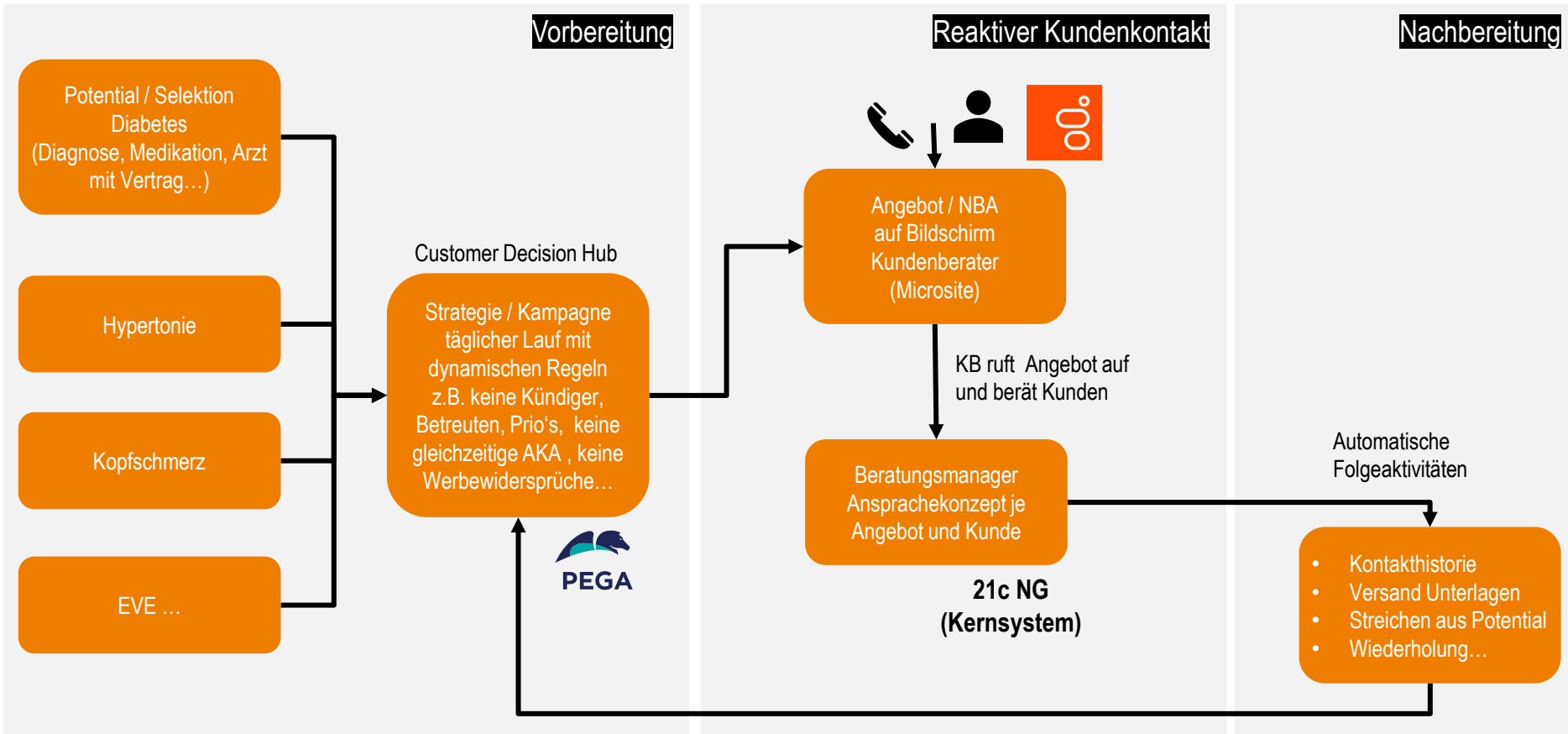
Ergebnis: Projektvorschlag **DAKira** (Kundenindividuelle reaktive Angebote)

# DAKira: Überblick des Verfahrens

Mit dem bundesweit ausgerollten Verfahren DAKira (**K**unden**I**ndividuelle **R**eaktive **A**ngebote) werden für identifizierte Anrufer individuelle Angebote ermittelt, priorisiert und den DAK-Kundenberatern mit unterstützender Technik vorgeschlagen.



# Ablauf DAKira - Prozess





## Guter Start des Verfahrens



Akzeptanz bei Beratern: bislang ca. + **70.000** Beratungsangebote mit Kunden besprochen



ca. **11%** der Versicherten mit DAKira Beratung nehmen über alle Angebote & Rollout-Phasen an einer Versorgungs-Maßnahme teil

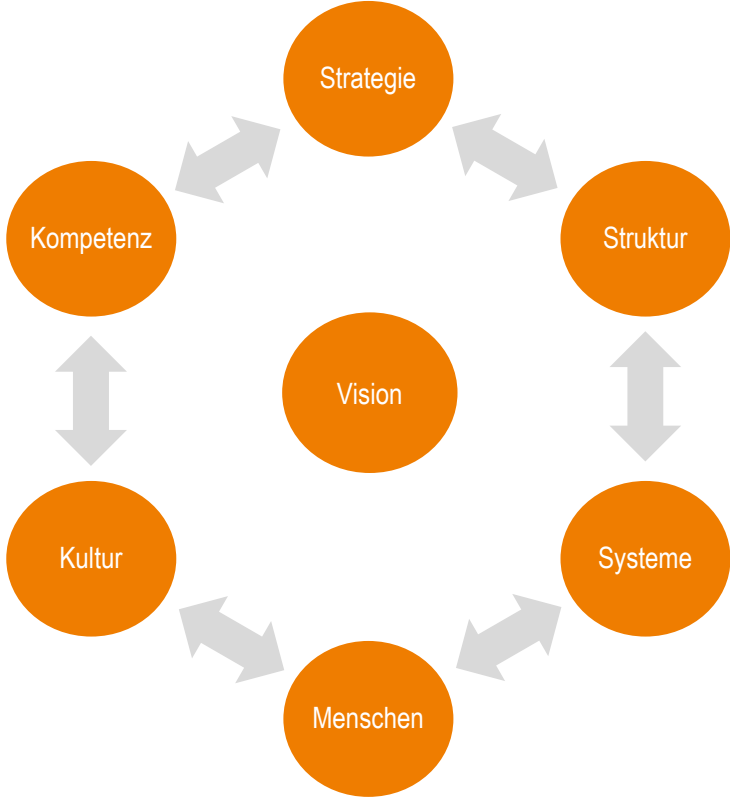


In der Spitze bei Indikation Hypertonie:  
über **16%** aller Versicherten mit einer DAKira Beratung zur einer Maßnahmenteilnahme aktiviert

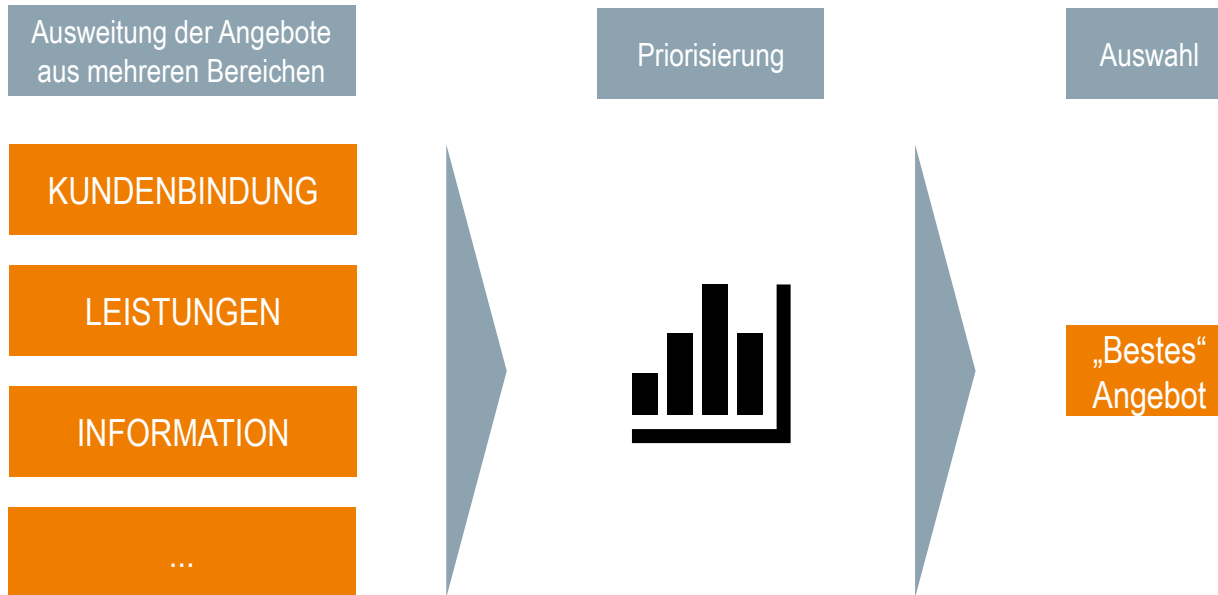


**die zusätzliche DAKIRA Beratung erhöht die Teilnehmerraten deutlich**

# Erfolgsfaktoren



# Skalierung von Next-Best-Action



# Übergreifende Priorisierung von NBA's

**P**ropensity

\*

(Business) **V**alue

\*

(Business) **L**ever

\*

**C**ontext Weight

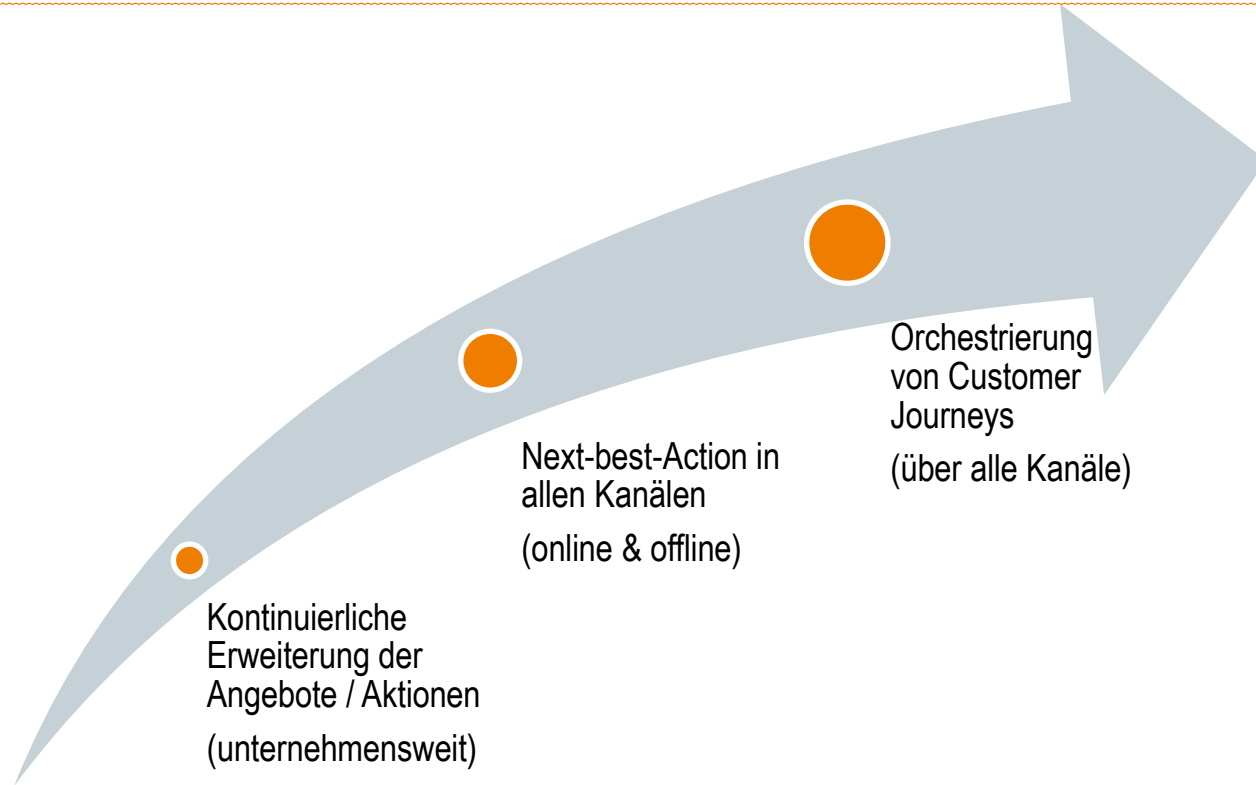
Wahrscheinlichkeit, dass ein Kunde das Angebot annimmt bzw. das Angebot geeignet ist.

Geschäftswert des Angebots, normalerweise definiert als monetärer Nutzen.

Angebote können von Fachbereichen hoch- bzw. de-priorisiert werden.

Je nach Aufrufkontext können Angebote unterschiedlich gewichtet werden.

# Ausblick für Next-Best-Action @ DAK-Gesundheit



# Vielen Dank!

