

## Den digitalen Kunden ansprechen

### Neue Kundenkommunikation mit der Serie M/



## Der digitale Kunde

Menschen, die in der digitalen Welt geboren und aufgewachsen sind, die ‚Digital Natives‘, machen bei der Sanitas bereits heute gut 16% der Kundenbasis aus, Tendenz zunehmend. Grund genug, sich dieser Kundengruppe anzunehmen und sie aktiv auszubauen. Deren Profil unterscheidet sich wesentlich vom klassischen Kunden. Der digitale Kunde informiert sich im Zeitraum 7x24h und ist auf verschiedenen Kanälen aktiv, er ist preissensitiv und gewohnt zu vergleichen. Er ist sozial gut vernetzt und zeigt wenig Loyalität gegenüber Institutionen. Mit der Technik ist er in vieler Hinsicht ungeduldig, er erwartet umgehend und jederzeit Antworten auf seine Anliegen.

Der digitale Kunde lässt sich nicht mit bestehenden Strukturen traditioneller Unternehmen bedienen, das betrifft auch die IT. Das Businessmodell, die Prozesse und die Informations- und Kommunikationstechnologie müssen im Sinne einer Industrialisierung der Wertschöpfungskette transformiert werden, um nachhaltige Kundenbeziehungen aufzubauen.

Sanitas hat die Weichen früh gestellt und befindet sich mitten im Prozess der digitalen Transformation. Als einer der ersten Schritte wurde eine App zur digitalen Erfassung und Verarbeitung von Kundenbelegen am Smartphone erfolgreich eingeführt - siehe Bilder.

## Neues Korrespondenzsystem

Im Bereich Dokumenten-Outbound wurde das bestehende Korrespondenzsystem mit ca. 800 Wordvorlagen durch eine moderne dreisprachige Lösung mit der Serie M/ von kühn & weyh ersetzt. Ziel war es,

- die Individualisierung der Kundenansprache zu verbessern
- den Automatisierungsgrad zu erhöhen
- Prozesskosten zu senken
- den digitalen Kunden zu bedienen

Schnittstellen zur Fachapplikation Sirius von Adcubum, zur Portallösung e-Gate, sowie zu diversen Kernsystemen, sorgen heute für eine markante Effizienzsteigerung im Arbeitsablauf der Mitarbeiter. Alle Compliancevorgaben werden selbstverständlich eingehalten.

## Das Unternehmen

Die Sanitas Gruppe gehört mit rund 800'000 Versicherten und einem Prämienvolumen von 2,5 Milliarden Franken zu den größten Schweizer Krankenversicherern.

In den Segmenten Compact, Original und Preference bietet sie ihren Kundinnen und Kunden bedürfnisgerechte Krankenversicherungslösungen, nach Tarif und Leistung differenziert, in der obligatorischen Grundversicherung und in den Zusatzversicherungen. Sanitas versichert sowohl Privatpersonen als auch Unternehmen. Sanitas entwickelt Dienstleistungen am Puls der Zeit.

## Mehr Mitarbeiter-Unterstützung

Ein Beispiel: Der Sachbearbeiter befindet sich in der Fachanwendung im Kontext eines bestimmten Geschäftsfalls. Will er ein Dokument erstellen, so führt ihn das System genau zu der Dokumentvorlage, die er in diesem Kontext benötigt. Die erforderlichen Daten werden aus der Fachanwendung übernommen und zusammen mit den Informationen zum Sachbearbeiter (Kompetenzen und Zuständigkeiten) dazu genutzt, das richtige Dokument mit den richtigen Inhalten zu generieren und es auf den richtigen Weg zu bringen (Genehmigungsverfahren, 4-Augen-Prinzip etc).

## Neue Sichtweisen

Im Laufe des Projekts bildete sich auch eine neue Denkweise aus - weg von der Fixierung auf einzelne Briefe und Dokumente und hin zu einer Sichtweise auf Ebene der (über 500) kundenbezogenen Geschäftsfälle. Jeder Geschäftsfall kann dynamisch ein Einzeldokument oder eine Gruppe von Dokumenten auslösen. Daraus werden dann Sendungen unterschiedlicher Zusammensetzung für einen oder mehrere Lieferkanäle aufbereitet und ausgeliefert. So lassen sich Kunden und Leistungserbringer sowie interne Empfänger und Systeme gleichermaßen mit individuell zusammengestellten Dokumentensendungen bedienen. Bei Bedarf parallel über den jeweils bevorzugten Kanal (Briefpost, E-Mail, Portal) und rund um die Uhr.

## Neue Regeln

Alle Dokumentvorlagen sind für diesen Leistungsausbau neu spezifiziert worden. Das Marketing hat die CI/CD Vorgaben für alle Dokumente einheitlich umgesetzt. Die Rechtsabteilung hat sensible Texte teilweise neu formuliert und genau festgelegt, wo der Sachbearbeiter Freiraum für individuelle Formulierungen hat und wo nicht. Die Fachspezialisten haben die Dokumentlogik mithilfe von dynamischen Textbausteinen und Dialogen neu definiert - auf der Basis variabler Daten des Liefersystems beziehungsweise der Eingaben der Sachbearbeiter. Schließlich wurden alle Dokumentvorlagen in die drei Landessprachen übersetzt; Englisch wird als Zusatzsprache gerade vorbereitet. Sprachtypische Formulierungen und Redewendungen werden in den Vorlagen natürlich berücksichtigt.

## Neue Kundenansprache

Entstanden ist eine inhaltlich präzise, personalisierte Neuauflage der Kundenkorrespondenz. Sie ist ausgelegt auf die systemgesteuerte Verarbeitung und die Ausgabe auf unterschiedliche Kommunikationskanäle. Der Kunde profitiert von aussagekräftigen, verständlichen Dokumenten und kürzeren Antwortzeiten. Die nächsten Schritte führen diese Entwicklungslinie fort:

- Ausgabe elektronischer Dokumente, die für die seitenunabhängige Darstellung auf mobilen Devices optimiert sind.
- Einsatz individualisierter, ausfüllbarer PDF-Dokumente, die die digitale Kundenkommunikation vorantreiben.

Die Ansprache des digitalen Kunden ist gelungen. Sanitas hat mit der Einführung dieses Systems, auf Basis der Serie M/ von kühn & weyh, die Grundlage für die Kundenkommunikation der Zukunft gelegt.

## Fazit

Sanitas steigert mit der konsequenten Digitalisierung die Effizienz der Kernprozesse. Die tiefere Integration der Systeme und der damit verbundene Informationsaustausch treiben die Individualisierung voran. Sanitas ist auf die anspruchsvollen, volatilen Kunden der Zukunft, auf immer neue Kommunikationskanäle und technische Anforderungen vorbereitet. Die Serie M/ ist dabei Outbound für die dokumentbasierte Kommunikation, Technologieträger und agiles System zugleich.

The screenshot shows the 'Versicherungsnehmer' (Policyholders) section of the Sanitas app. It features a header with a hamburger menu icon and the title 'Versicherungsnehmer'. Below the header is a photo of a family and the text 'Sanitas Compact Die schlinke Krankheitsversicherung für Unkomplizierte'. The main content area lists two policyholders: Daniel Mustermann and Martina Musterm... Each entry includes a profile picture, name, customer ID (Kunden-Nr.), and AFM-Nr. Below each name are two columns: 'Franchise noch offen' and 'Selbstbehalt noch offen', with corresponding values (e.g., 17.65 and 700.00 for Daniel).

## Die Sanitas App

- Auf Tastendruck Franchise und Selbstbehalt sehen
- Arztrechnungen online übermitteln
- Sofort wissen, ob die Kosten vergütet sind
- Suchhilfe für Arzt, Spital, Apotheke und Generika

## Kontakt

Wir haben noch mehr Informationen für Sie. Wollen Sie direkt mit unserem Partner sprechen? Wir vermitteln gern einen Termin.

kühn & weyh Software GmbH  
Linnéstr. 1 - 3,  
79110 Freiburg

www.kwsoft.de  
E-mail info@kwsoft.de  
Tel 0049 761 8852 - 0  
Fax 0049 761 8852 - 666