

Online-Kundenbetreuung bei der DAK – volle Leistung ohne ‘Behördengänge’.



Überblick

■ Die Aufgabe

Entwicklung und Implementierung eines interaktiven Mitglieder-Portals, über das standardmäßige Geschäftsprozesse abgewickelt werden können

■ Die Lösung

Das Portal wurde auf Lotus Domino Basis entwickelt und in die vorhandene Lotus Domino Umgebung auf IBM @server pSeries und IBM RS/6000 unter AIX integriert – konzipiert als Schleusensystem mit Firewalls

■ Die Vorteile

Erfüllung eines deutlichen Kundenbedarfs und dadurch bessere Kundenbindung; interne Entlastung durch Automatisierung diverser Geschäftsprozesse

Eine Krankenkasse mit Tradition.

Schon Generationen hat sie im Krankheitsfall geholfen: Die Deutsche Angestellten-Krankenkasse (DAK), deren Wurzeln bis ins Jahr 1774 zurückreichen. Heute ist sie mit 5,4 Mio. Mitgliedern die zweitgrößte Ersatzkasse in Deutschland und betreut über 7 Mio. Menschen. Zu diesem Zweck ist die DAK mit über 1 000 Geschäftsstellen im gesamten Bundesgebiet vertreten. Doch neben dem persönlichen oder telefonischen Kontakt zum Betreuer wird ein anderer Kommunikationskanal für die Mitglieder immer wichtiger: das Internet. Laut einer Umfrage des BAT-Freizeitforschungsinstituts wünschen sich rund 46 % aller Bürger, die das Internet nutzen, Bank- und Behördengänge online erledigen zu können.

Mehr rausholen aus dem Internet.

Bisher hat die DAK ihren Internetauftritt vor allem als Kommunikationskanal der Öffentlichkeitsarbeit genutzt: Ihre Homepage präsentierte ein wachsendes Angebot an Informationen und Marketing-Services, bot aber keine Möglichkeit, grundlegende Geschäftsprozesse online abzuwickeln. Eine Reihe von Mitbewerbern hatte bereits Mitte 2002 spezielle Mitglieder-Portale, über die in unterschiedlichem Umfang die Online-Abwicklung von Geschäftsprozessen auf der Basis einer Authentizitätsprüfung möglich war. Dem wollte die DAK nicht nachstehen; daher musste eine eigene Lösung entwickelt werden, und zwar möglichst schnell.

Warum IBM?

Schon seit einigen Jahren hostet die DAK ihre offizielle Homepage www.dak.de bei IBM e-business Hosting Services und hat sehr gute Erfahrungen damit gemacht – was vor allem auf das sensible Verständnis der IBM für die Anliegen der Krankenkasse und ihr schnelles Realisieren von Lösungen zurückzuführen war. Darum schloss die DAK mit IBM bereits im Juli 2002 einen Vertrag über den Transfer der Homepage auf eine leistungsfähigere Hardware. Im November 2002 wurde der Vertrag um die Entwicklung eines passwortgeschützten Mitglieder-Webservices mit dem Namen ‘DAK**exclusiv**’ erweitert.

Das technische Fundament.

DAK*exclusiv* wurde in die vorhandene Plattform integriert, die aus IBM *@server* pSeries und IBM RS/6000 mit dem Betriebssystem AIX sowie der Software Lotus Domino V5.0.12 besteht und in einem IBM e-business Hosting Center mit Universal Server Farm-Architektur betrieben wird. Die Programmbasis von DAK*exclusiv* bilden drei Domino Anwendungen für Frontend, Backend und Benutzerverwaltung. Die Bestandsdaten aller Versicherten werden in DB2 auf OS/390 verwaltet, die Daten der DAK*exclusiv*-Benutzer in einer Domino Datenbank. Der Abgleich der Eingabeinformationen für die Beantragung des Zugangspassworts erfolgt über IMS Connect. Auswertungen werden über Lotus Notes Ansichten vorgenommen. Gegen Gefahren aus dem Internet werden Webserver und Internetzugang durch Firewalls und Viruswalls mehrfach geschützt. Zudem hat der TÜV vor der Einführung von DAK*exclusiv* das gesamte Webhosting-System eingehend überprüft. Für die sichere Integration der vom Mitglied eingegebenen Daten in den Stammdatensatz und den Schutz desselben vor äußeren Zugriffen sorgt ein zweifaches Schleusensystem, das mit einem persönlichen Passwort bzw. nach dem Abgleich des Portal-Datensatzes mit dem Stammdatensatz passiert werden kann. Zwischen den Schleusen ist ein Lotus Domino Server als 'Verschiebebahnhof' platziert. Stimmen alle Daten überein, wird der Prozess automatisch zu Ende geführt. Wenn nicht, informiert das System die zuständige Geschäftsstelle, die sich dann mit dem Nutzer in Verbindung setzt.

Schnellstart.

Im Dezember 2002, nur drei Monate nach Projektbeginn, war DAK*exclusiv* startklar: Die Mitglieder können jetzt unter anderem Bestandsdatenänderungen (Adresse, Name, Bankverbindung, Telefon, Telefax, E-Mail), die Bestellung einer Krankenversicherungskarte, Erteilung einer Einzugsermächtigung, Klärung/Änderung des Versicherungsverhältnisses oder Unfallmeldungen online vornehmen.

Zufriedenheit bei allen Beteiligten.

DAK*exclusiv* erfüllt für die Ersatzkasse eine doppelte Funktion: Organisatorisch und betriebswirtschaftlich gesehen ermöglicht der Einstieg in die Online-Kommunikation im Kerngeschäft, zeit- und personalintensive Geschäftsprozesse langfristig zu vereinfachen und zu rationalisieren. Unter dem Gesichtspunkt der Kundenorientierung ist der interaktive Online-Kontakt ein wirkungsvolles Mittel, den Bedürfnissen der Kunden entgegenzukommen, sie stärker an das Unternehmen zu binden und somit Wettbewerbsnachteile zu vermeiden. Und DAK*exclusiv* ist ein voller Erfolg: Das neue Serviceangebot ist gut angenommen worden; die Kunden sind zufrieden und bleiben ihrer Krankenkasse treu. In der Öffentlichkeit erscheint die DAK als attraktives, modernes und kundenorientiertes Versicherungsunternehmen, das im immer schärferen Wettbewerb einen guten Stand hat. Außerdem wurden die Porto- und Materialkosten reduziert, da weniger Anträge verschickt werden müssen.

Weitere Informationen:

Wenn Sie mehr über IBM Global Services erfahren möchten, wenden sie sich bitte an Ihren IBM Ansprechpartner – oder besuchen uns unter:
ibm.com/services/de
ibm.com/e-business/de/hosting



IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Bändliweg 21, Postfach
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter:
ibm.com

IBM, das IBM Logo, das e-Logo, pSeries, *@server*, DB2, AIX, Lotus, Domino, RS/6000 und OS/390 sind Marken oder eingetragene Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Marken anderer Unternehmen/Hersteller werden anerkannt.

Diese Erfolgsgeschichte verdeutlicht, wie ein bestimmter IBM Kunde Technologien/Services von IBM und/oder einem IBM Business Partner einsetzt. Die hier beschriebenen Resultate und Vorteile wurden von zahlreichen Faktoren beeinflusst. IBM übernimmt keine Gewährleistung dafür, dass in anderen Kundensituationen ein vergleichbares Ergebnis erreicht werden kann. Alle hierin enthaltenen Informationen wurden vom jeweiligen Kunden und/oder IBM Business Partner bereitgestellt. IBM übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit dieser Informationen.

© Copyright IBM Corporation 2003
Alle Rechte vorbehalten.

IBM Form GK12-3862-00 (08/2003)