

# Verständliche und effiziente Kundenansprache

### APKV optimiert Schriftverkehr mit integriertem Korrespondenzsystem

Die Kundenzufriedenheit verbessern, die Korrespondenz effizienter gestalten und die Rückfragen im Call Center minimieren: Das waren die wichtigsten Ziele, die die Allianz Private Krankenversicherung (APKV) mit der Einführung einer durchgehenden Korrespondenzlösung verfolgte. Mit dem Corporate Communication System (Cocos) werden diese Anforderungen nun realisiert. Cocos basiert auf dem Redaktionssystem LibraryManager der Semantics GmbH und dem Sachbearbeiter-Frontend Scout, einer Individualentwicklung der msg systems ag. Beide Systeme wurden in enger Zusammenarbeit mit der APKV entwickelt und auf die spezifischen Anforderungen des Unternehmens zugeschnitten.

Versicherungsunternehmen haben ihre ganz eigene Sprache – und die ist für den Laien oft alles andere als verständlich. So sah sich auch die APKV, Deutschlands drittgrößte private Krankenversicherung, mit zahlreichen Rückfragen zu ihren Briefen konfrontiert, sei es als Anruf im hauseigenen Call Center oder in schriftlicher Form. „Die große Zahl an Rückfragen zog einen hohen Bearbeitungsaufwand mit entsprechenden Kosten nach sich, den wir reduzieren wollten“, erläutert Wilfried Johannßen, Mitglied des Vorstandes der APKV AG. „Außerdem ist es für unsere Kunden natürlich nicht angenehm, Briefe zu bekommen, die sie nicht oder nur zum Teil nachvollziehen können. Da uns die Zufriedenheit unserer Kunden am Herzen liegt, war auch dies ein wichtiger Grund, unsere Korrespondenz zu optimieren.“

#### Flexible Textgenerierung

Bislang standen den Sachbearbeitern für die Erstellung von Kundenbriefen starre Textbausteine zur Verfügung, aus denen sie die Schreiben zusammen-



setzen und die sie nur an bestimmten Stellen ändern konnten. Eine Schwierigkeit bestand darin, in nahezu 10.000 Textbausteinen die jeweils passenden zu finden und sinnvoll zusammenzufügen. Mit Cocos wird diese Aufgabe nun erheblich erleichtert, denn das neue System liefert den Sachbearbeitern dynamische Vorlagen, die alle möglichen Varianten eines bestimmten Sachverhaltes abdecken. In Cocos sind die verschiedenen Sachverhalte in Form einer Baumstruktur angeordnet, durch die der Bearbeiter vom System geführt wird. Möchte er beispielsweise einen Antrag ablehnen, kann er aus einer Liste den jeweiligen Grund der Ablehnung auswählen und auf diese Weise per Mausclick immer mehr Details hinzufügen.

Mit jedem Klick fügt Cocos automatisch den entsprechenden Text in die Briefvorlage ein, die der Bearbeiter auf der rechten Bildschirmseite sehen kann. Dort kann er gegebenenfalls auch manuelle Änderungen vornehmen oder einen zusätzlichen Satz einfügen. Damit ist sichergestellt, dass jeder Brief in sich stimmig ist und den Einzelfall korrekt wiedergibt.

## Erheblicher Gewinn an Effizienz

Insbesondere im Leistungsbereich, wo 1.100 Sachbearbeiter jeweils ca. 25-30 Rechnungen pro Tag bearbeiten, ermöglicht Cocos beträchtliche Zeit- und Kosteneinsparungen durch die effizientere Erstellung der Briefe. Weitere Kosten werden dadurch eingespart, dass die schriftlichen oder telefonischen Rückfragen zurückgehen. Zudem lassen sich Reduzierungen in der Leistungserstattung besser vermitteln. Sie werden von den Kunden nachweislich leichter akzeptiert, wenn diese die Gründe für die Reduzierung nachvollziehen können.

„Meiner Meinung nach ist Cocos ein richtungweisendes Projekt – auch für andere Unternehmen innerhalb wie außerhalb der Versicherungsbranche. Denn weder eine unverständliche Fachsprache noch eine nach einem starren Schema erfolgende Texterstellung ist in der heutigen Wirtschaftswelt noch zeitgemäß“, führt Wilfried Johannßen aus. „Wir denken ja heute in Prozessen, und genau so ist Cocos angelegt: als prozessorientiertes Tool, mit dem der Bearbeiter den gewünschten Vorgang gezielt ansteuern und flexibel umsetzen kann.“

## Redakteure definieren Textinhalte

Um den richtigen Sprachstil für die Anschreiben zu finden, wurde in Zusammenarbeit mit Semantics

Kommunikationsmanagement GmbH zunächst der gesamte Schriftverkehr der APKV detailliert analysiert. Im nächsten Schritt wurde eine angenehme, verständliche und kundenfreundliche Sprache entwickelt, die nun einheitlich in der gesamten Korrespondenz verwendet wird. Verantwortlich hierfür ist ein kleines, entsprechend geschultes Team aus Redakteuren, die sämtliche Textinhalte zentral erstellen und kontinuierlich aktualisieren. Cocos zeigt dabei möglichen Änderungsbedarf selbständig an: Wird zum Beispiel an einer bestimmten Stelle eines Dokuments von den Sachbearbeitern wiederholt ein zusätzlicher Satz eingefügt, erhalten die Redakteure einen entsprechenden Hinweis vom System.

## Integration in die Geschäftsprozesse

Die Entwicklung des Sachbearbeiter-Frontends und die Einbindung des neuen Redaktionssystems in die Prozesse des Krankenbestands- und Krankenleistungssystems übernahm die msg systems ag in enger Zusammenarbeit mit der APKV. Dank der nahtlosen Einbindung von Cocos in das Krankensystem ist die gesamte Korrespondenz jederzeit nachvollziehbar. Alle Briefe werden innerhalb des Systems abgewickelt und es besteht kein Bedarf mehr, Briefe in Word zu bearbeiten und separat zu speichern. Der Sachbearbeiter beantwortet somit nur noch fachliche Fragen, die durch die Vorlage immer zu einem in sich konsistenten Brief führen.