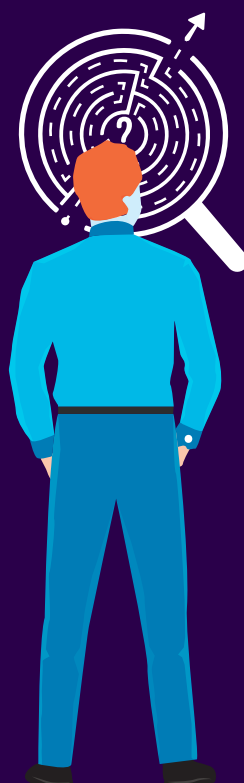


Krankenversicherung 2021 - Trends, Auswirkungen und Handlungsempfehlungen

Die Service-Welt und damit auch die Welt der Krankenversicherungen befinden sich in einem dynamischen Wandel – eine Herausforderung für Krankenkassen, die mit diesen Veränderungen Schritt halten wollen.

HERAUSFORDERUNGEN



Alternde Bevölkerung



Steigende Kunden-
erwartungen



Chronische Erkrankungen und Multimorbidität



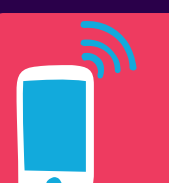
Steigender Wettbewerbs-
druck



CHANCEN



Digitale Technologien (Automatisierung, KI, Data Science)

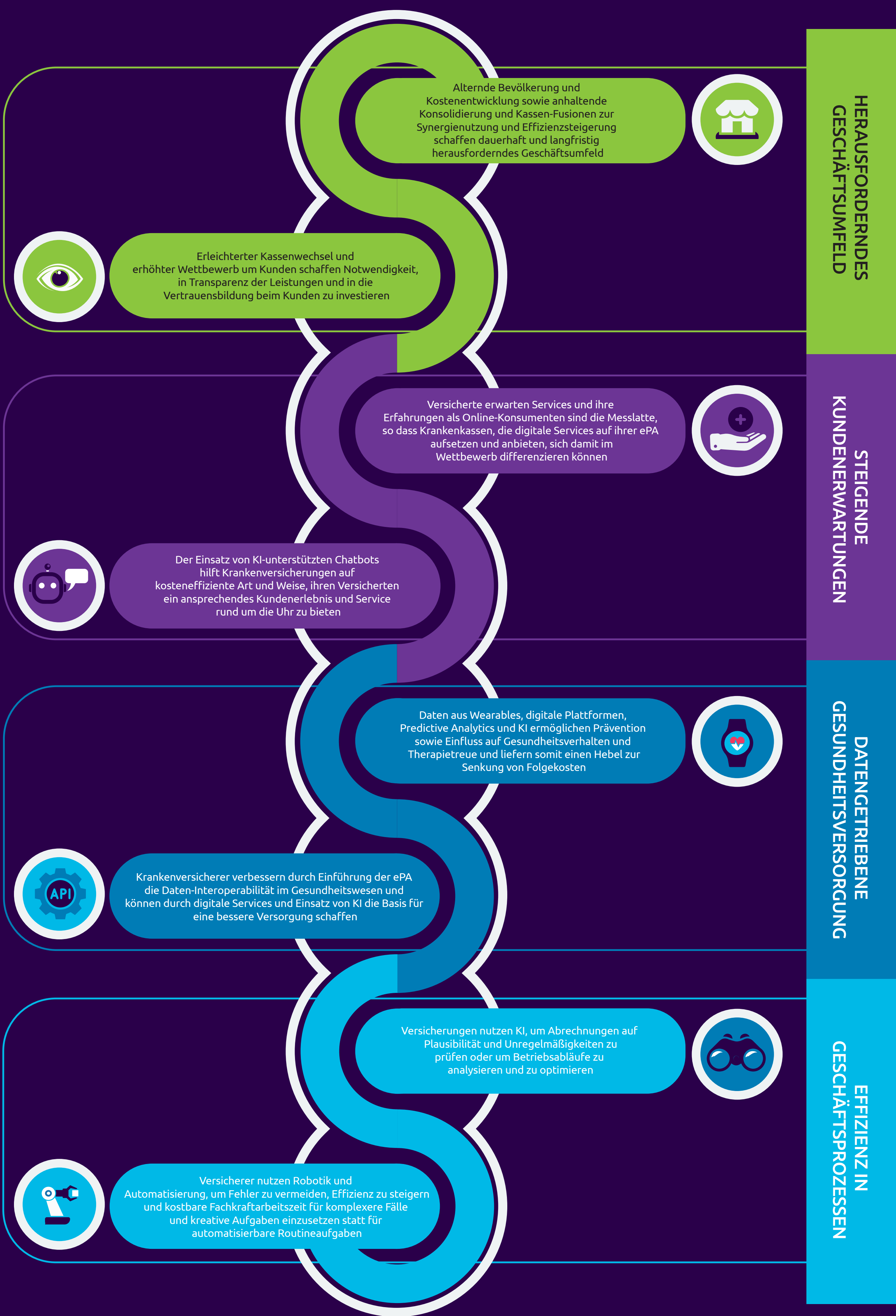


Elektronische Patientenakte (ePA) & Daten-Interoperabilität



Wearables & Connected Devices

Krankenversicherung im Wandel – Trends und Entwicklungen



Handlungsempfehlungen – Krankenversicherungen brauchen Kompetenzen, die sie zu einem „Inventive Insurer“ machen

Kundenzentriert

- Tieferes Verständnis für den Kunden und seinen Bedarf entwickeln, um personalisierte Produkte, Services und Kontakte auf den Kundenbedarf zuzuschneiden
- Daten bewusst als Asset nutzen, um mehrwerthaltige Services zu schaffen, und Bonusprogramme aufsetzen, die gesundheitsbewusstes Verhalten belohnen

Agile Produkte

- Neue Produkte, Policen, Technologien, Services zügig entwickeln, einführen und skalieren
- Eine Kultur etablieren, die Innovation ermöglicht, die das übergreifende Bedürfnis des Kunden nach Gesundheit (und nicht nur einzelne administrative Belange) anspricht und die dabei hilft, Gesundheitsrisiken und Krankheit zu vermeiden (anstatt sie nur monetär abzudecken)

Intelligente Prozesse

- Durch intelligente Automatisierung Geschäftsprozesse effizienter, sicherer, fehlerfreier und damit intelligenter machen; dadurch gleichzeitig Personalengpässen aufgrund demografischer Entwicklung und Nachwuchsfachkräftemangel entgegenwirken sowie kostbare Fachkraftarbeitszeit für komplexere Fälle und kreative Aufgaben einsetzen anstatt für automatisierbare Routineaufgaben
- Eine datengetriebene Kultur aufbauen mit solider Governance und Compliance

Offenes Ökosystem

- Moderne Plattformen mit einer offenen IT-Architektur etablieren, um eine Vielzahl verschiedener Services anbieten zu können, z. B. digitale Services von Drittanbietern, die auf der ePA aufsetzen, den Versicherten einen Mehrwert bringen und dadurch die ePA des Krankenversicherers aufwerten und im Wettbewerb differenzieren
- Offenheit für Zusammenarbeit mit Dritten und nahtlose Integration mit InsurTechs und externen Datenquellen