



2023

Die „geile“ Customer Journey

Für die Gen Y, Gen Z oder Gen Alpha

Wer ich bin:

Jörn Habel, Gen Y

- 25 Jahre Branchenerfahrung in GKV
- 12 Jahre im digitalen Customer Health Umfeld
- Persönlich: neugieriger digital-„Fan“ mit hohen Prozesserwartungen

Stellen wir uns mal die Frage:

Wie wäre eigentlich eine
Krankenkasse eines
führenden Tec-Giganten?

Deine
Gedanken
gern in den
Chat

Angenommen, Steve Jobs, Jeff Bezos und Larry Page wären Product Owner im Bereich digitale Krankenversicherung?

Wie wären die Nutzererlebnisse morgen, oder heute bereits oder schon seit „gestern“?

Wobei würden mir Alltags-Tools wie Apps & Smartphone helfen, ohne dabei die guten Sitten des (Gesundheits)Datenschutzes Übergebühr zu strapazieren?



Disclaimer

Bei den nachfolgenden Beispielen ist vorausgesetzt, dass der Versicherte diese Unterstützungen möchte und zustimmt. Sein Nutzen ist ihm bewusst.

Beispiel eins Vorsorgeuntersuchung

2023

Rechtzeitige Erinnerung

Aufgrund Alter & Geschlecht sowie letzter Untersuchungen

Terminvereinbarung

Abgleich diverser persönlicher Kalendereinträge sowie Praxiskalender und Bewertungen
Terminvorschläge vom Assistent

Bestätigung

Durch „Geo-Tracking“ oder digital

Bonuseinträge

Natürlich automatisiert in digitale Akte oder Bonushefte

Präventionstipps

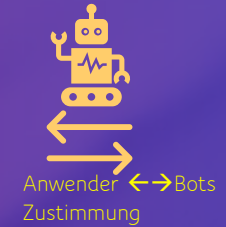
Organisiert die Umsetzung erhaltener Lebensstil Tipps

Folgeuntersuchung

Organisiert Folgetermine bei Fachärzten und automatische Versorgung mit Medikamenten

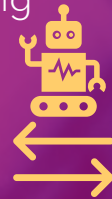
Beispiel zwei Zahnersatzversorgung

2023



Kostenplan

Digitale Erstellung und Weiterleitung
an GKV & Akte



Systemcheck

System checkt Kosten und Kosten-
Beteiligung der GKV sowie
abgeschlossener PKV-Zusatztarife

Umsetzungsvorschläge

Ggf. Alternativvorschläge
kostengünstiger Praxen und Labore

Kosten & Rechnung

Kostenträger entscheiden just in time
Kostenanteile stehen Wallet bereit
bequeme Zahlung an Leistungserbringer

Beratung included

Organisiert die Umsetzung erhaltener
Lebensstil Tipps, Vorschlag bestimmte
Medien zu konsumieren

Steuererklärung

Eigenen Kostenanteile fließen direkt in
Steuerklärungsparkplatz
„außergewöhnliche Gesundheitskosten“



Fazit

Wir sehen was die Tec-Giganten aufgreifen und umsetzen würden:

- ✓ Prozesse sind End-to-End gedacht
- ✓ Nutzeroptimiertes Denken; Großes Bild & kleine Schritte
- ✓ Mitdenkende Plattformen machen den Weg frei
- ✓ Angepasst an die heutigen und künftigen alltäglichen Lebensweisen

VIELEN DANK!

Vernetz´dich gerne mit mir
auf LinkedIn



20XX

LASS UNS
VERTRIEB EIN
BISSCHEN
GEILER
MACHEN

 #LikeABosch