

# Management Bonusprogramm Datenmanagement

## Fallstudie: BKK Essanelle Datenmanagement für ESSAbonus

### Ausgangssituation:

Die BKK Essanelle ist eine große, moderne und bundesweit geöffnete Krankenkasse. Zu den zahlreichen Serviceleistungen der Krankenkasse gehört auch ein komplexes Bonusprogramm, das von vielen Versicherten gerne in Anspruch genommen wird. So sind hier 10.000 Bonusprogrammteilnehmer und mehr keine Seltenheit.

### Aufgabenstellung:

Die consense systems gmbh & co. kg sollte die gesamte Bearbeitung des Bonusprogramms übernehmen. Zu den Aufgaben zählten die Rückläuferfassung, die Prüfung, die Bewertung und die Eingabe der Bonuspässe sowie die telefonische In- und Outbound-Betreuung. Sämtliche Daten sollten in der consense systems-Bonusdatenbank gepflegt und regelmäßig reportet werden. Alle notwendigen schriftlichen Kontakte sollten direkt von der consense systems-Bonuszentrale verschickt werden.

### Vorgehensweise:

Nach ausführlichen Briefing-Gesprächen wurden die relevanten Datensätze von der BKK Essanelle im Excel-Format zur Verfügung gestellt. Die Regeln des Bonusprogramms wurden anhand von Unterlagen, FAQs und persönlichen Gesprächen sowie in E-Mails übermittelt. Gleichzeitig wurde ein enger Kontakt zwischen den Sachbearbeitern von consense systems und den Spezialisten der BKK Essanelle geknüpft. Im Folgenden stellte consense systems die Hotline-Nummer und das Postfach bereit und übernahm zudem die Schulung des Personals.

Die Datenbank wurde entsprechend den Anforderungen des Bonusprogramms eingerichtet. Programmiert wurden hier die Pflicht- und Wahlmaßnahmen, die Altersgrenzen (z. B. in Bezug auf Check-ups) sowie das Punktekonto, die Anschreiben und die Zeitfunktionalitäten.

Nach anfänglich geringem Response gingen bald darauf sehr viele Rückläufer bei consense systems ein. Diese wurden sofort eingescannt, um die Versicherten immer zeitnah über die Ankunft ihres Passes zu informieren. Die mitgeschickten Fremdbestandteile, die nicht zur Prüfung der Bonuspässe notwendig waren, wurden aussortiert und an die BKK Essanelle gesendet. Damit die Bearbeitungsdauer der Bonuspässe nicht zu lange dauerte, wurde zeitweise auch im Schichtdienst gearbeitet. Des Weiteren wurden regelmäßig Anpassungen und Verbesserungen in der Datenbank vorgenommen, um den Bedürfnissen der Versicherten und den Ansprüchen der BKK Essanelle möglichst zeitnah gerecht zu werden.

Bei Fragen an die Versicherten wurde direkt von der Bonuszentrale aus Kontakt mit den Versicherten aufgenommen. Die Ergebnisse wurden in der Datenbank dokumentiert. Täglich gab es Abstimmungen zwischen der Kasse und der Bonuszentrale, um sich über spezielle Fragen auszutauschen oder Informationen von Versicherten, die sich direkt an die Kasse gewandt hatten, weiterzugeben.

### Ergebnis:

Die enge Abstimmung zwischen der BKK Essanelle und den Mitarbeitern von consense systems ermöglichte auch in

Zeiten eines massenhaften Posteingangs sinnvolle, rechtlich gesicherte Arbeitsabläufe. Die Datenbank stellte eine sehr gute Basis zur Bearbeitung sowie für Rückfragen der Versicherten und der Kassenverantwortlichen dar. Zum Teil musste consense systems mit erheblichen Engpässen umgehen, was sich aber durch den Einsatz ausreichend vorhandener Mitarbeiter, die über gutes fachliches Wissen aus dem Krankenkassenbereich verfügen, auffangen ließ.

### Angebotsmodell:

Setup-Pauschale, Einzelpreise für die verschiedenen Leistungen.

**con sense**  
.systems

consense systems  
gmbh & co. kg

Vertrieb & Produkt  
Christiane Baader  
Markus Michael

Kontakt  
An der Dammheide 10  
60486 Frankfurt am Main

Hotline  
Fon 01803.446 446 300\*  
Fax 01803.446 446 399\*

E-Mail/Internet  
info@consense-systems.de  
www.consense-systems.de

\*9 Cent/Minute aus dem deutschen Festnetz,  
max. 42 Cent/Minute aus dem Mobilfunk.