

Techniker Krankenkasse: Unternehmensweite strategische Planung und Steuerung mit SAS

# Mit den richtigen Daten gesund in die Zukunft



Das deutsche Gesundheitssystem befindet sich im Umbruch: Der Wettbewerb zwischen den gesetzlichen Krankenkassen nimmt zu, Kostendruck und Gesundheitsreform verlangen von den Versicherern, sich permanent auf neue Anforderungen einzustellen. Herausforderungen, auf die die Techniker Krankenkasse bestens vorbereitet ist.



Im Gespräch v.l.n.r.: Dietmar Schröder, Bereichsleiter Informationsverarbeitung der Techniker Krankenkasse, Heinrich von Fricken, SAS, Thorsten Friedrich, Fachbereichsleiter Informationsverarbeitung Betriebswirtschaftlicher Software bei der Techniker Krankenkasse.

Gegründet 1884 als „Eingeschriebene Hilfskasse für Architekten, Ingenieure und Techniker Deutschlands“ ist die Techniker Krankenkasse heute mit rund 6,2 Millionen Versicherten die zweitgrößte bundesweite Krankenkasse – und wurde von der Zeitschrift Focus Money zur besten deutschen Krankenkasse gekürt. Sie gilt außerdem als eines der innovativsten Unternehmen der Branche, das den Service für die Versicherten und seine eigene Verwaltung mit Hilfe moderner Informationstechnologie kontinuierlich verbessert. Eine zentrale Rolle bei der Umsetzung dieser Ziele spielt eine Business-Intelligence-Plattform von SAS, die als unternehmensweites Steuerungs- und Planungsportal die Basis für die Prozesse für die verschiedenen Bereichen der Krankenkasse ist – vom Marketing über das Controlling bis zur Betrugsbekämpfung. In einem

Data-Warehouse werden operative Daten aus fast allen Bereichen der TK zusammengeführt und konsolidiert. Auf diese homogene Datenbasis greifen dann unterschiedliche, aufgabenspezifische Analyse- und Informationslösungen zu. „Wir haben uns den Business-Intelligence-Markt intensiv angeschaut und festgestellt, dass SAS unsere Ansprüche erstens versteht und zweitens auch die entsprechenden Lösungen bietet“, so Thorsten Friedrich, Fachbereichsleiter Informationsverarbeitung Betriebswirtschaftlicher Software bei der Techniker Krankenkasse. „Die analytischen Fähigkeiten von SAS sind erstklassig und mit den Lösungen können auch Fachanwender arbeiten, die keine IT-Spezialisten sind“, sagt Friedrich. Dank intuitiv bedienbarer Benutzeroberflächen ist dafür kein spezielles BI-Know-how erforderlich, so dass jeder Anwender seine Analysen

und Abfragen selbstständig ohne Umweg über die IT-Abteilung durchführen kann. Dieser einheitliche Blick auf die meisten gespeicherten Daten der Krankenkasse ist vor allem deshalb so wichtig, weil die TK mit bundesweit rund 220 Geschäftsstellen und rund 50 Servicezentren auch dezentral organisiert ist. Controlling- sowie die Marketing- und Vertriebsaktivitäten liegen nicht nur bei der Hamburger Hauptverwaltung, sondern finden auch auf regionaler und lokaler Ebene statt. Die SAS Plattform bietet in diesem heterogenen Umfeld die Grundlage dafür, dass Aktivitäten und Kampagnen der TK in der Fläche einheitlich sind und der übergeordneten Strategie des Unternehmens dienen. Die Zahl der Anwender der BI-Plattform ist entsprechend hoch: Insgesamt arbeiten derzeit über 80 Mitarbeiter der TK mit

SAS – vom Fachanwender über den Controller bis zum Vorstand. „Ein Unternehmen wie die Techniker Krankenkasse in einem so bewegten Markt, ist ohne eine leistungsfähige Lösung zur strategischen Steuerung kaum zu führen“, erklärt Dietmar Schröder, Bereichsleiter Informationsverarbeitung der Techniker Krankenkasse. „Mit SAS haben wir hierfür eine Business-Intelligence-Plattform installiert, die exzellente Ergebnisse liefert.“

## Steuern und Sparen

Im Controlling steuert die TK sowohl die Vertriebsaktivitäten als auch die Versorgung der Versicherten. Neben rückwärts gerichteten Reports und Analysen spielt dabei vor allem die Prognose künftiger Entwicklungen eine wichtige Rolle: So hat der Krankenversicherer beispielsweise spezifische Simulationsmodelle entwickelt, mit

denen sich die Leistungskostenentwicklung als Vorhersage darstellen lässt. „Wir prognostizieren anhand unterschiedlicher Szenarien, welche Kosten für Versicherungsleistungen auf uns zukommen können“, berichtet Eckhard Kipp, verantwortlich für das zentrale Controlling der Techniker Krankenkasse. „So sind wir in der Lage, unsere Steuerungsmaßnahmen und die Finanzplanung auf den kommenden Bedarf einzustellen.“ Auch die TK-Versicherten profitieren von der SAS-Lösung, da die BI-Plattform dabei hilft, Unter- und Fehlversorgungen sichtbar zu machen und die Erkenntnisse in die Verhandlungen mit Leistungserbringern einzubeziehen. Solche Abfragen können die Mitarbeiter ganz ohne Unterstützung der IT selbst modellieren und durchführen – ein großer Vorteil gegenüber früheren Verfahren, als viele Analysen erst

nach zeitaufwändiger Recherche verfügbar gemacht werden konnten. Die SAS Plattform führt hier zu deutlich mehr Effizienz. Auf der betriebswirtschaftlichen Seite hilft die Lösung der TK außerdem, den Vertriebs Erfolg kontinuierlich zu messen, potenzielle Erfolgsmodelle zu identifizieren und neue Aktivitäten an diesen Erkenntnissen auszurichten.

## Kunden finden, Kunden binden

Die Techniker Krankenkasse befindet sich auf Wachstumskurs. Mit dem Gütesiegel als bester deutscher Krankenkasse engagiert sich das Unternehmen intensiv um die Neukundenakquise – und das nicht nur bei Angehörigen technischer und techniknaher Berufe, sondern übergreifend. Gleichzeitig spielen Kundenbindung und Cross Selling eine wichtige Rolle in der CRM-Strategie des Versicherers. Zu diesem



„Mit SAS haben wir eine Business-Intelligence-Plattform installiert, die exzellente Ergebnisse liefert.“

Dietmar Schröder  
Bereichsleiter Informationsverarbeitung  
der Techniker Krankenkasse

Zweck führt die TK regelmäßig Telefonkampagnen und Direct-Mailings durch. Zentrale Frage der CRM-Experten in diesem Zusammenhang ist hier immer wieder: Welcher Kunde interessiert sich für welches Produkt und welchen Service? Wann und über welchen Kanal sprechen wir ihn am besten an?

Antwort auf Fragen wie diese finden die CRM-Experten mithilfe von SAS: Durch ausgefeilte Kundensegmentierungen kann die TK ihre Zielgruppen für ihre verschiedenen Kampagnen identifizieren – das spart Streuverluste und verbessert die Responsequote. „Wenn es uns gelingt, mit einem Mailing den richtigen Kunden anzusprechen, dann steigert das unsere Produktivität und auch die Cross-Selling-Rate“, erläutert Joachim Jähnel, Leiter Fachreferat Kundenbindung bei der Techniker Krankenkasse. „Ebenso wichtig ist uns in diesem Zusammenhang, dass die Kunden sich gleichzeitig gut und individuell betreut fühlen, wenn wir ihre Bedürfnisse antizipieren. Das dient der Kundenzufriedenheit, der Kunde empfiehlt uns weiter und fördert damit auch unser Neukundengeschäft.“ Der Datenschutz hat bei

alldem höchste Priorität. So sind beispielsweise Leistungsdaten aus der Krankenversicherung für die Kundensegmentierung tabu. Die Krankengeschichte der Versicherten spielt beim Marketing der Krankenkasse ebenso wenig eine Rolle.

#### Mit BI gegen Abrechnungsbetrug

Bei der TK gehen jedes Jahr 42 Millionen Abrechnungsfälle aus Arztpraxen ein, 30 Millionen Rezepte sowie 80.000 Heil- und Kostenpläne von Zahnärzten. Die große Mehrzahl dieser Dokumente ist korrekt, es gibt jedoch auch immer wieder massive Betrugsversuche. Solchen Machenschaften kommt die TK auch mithilfe umfangreicher Datenanalysen auf die Spur. Dafür werden die Versicherungsdaten aus dem Data-Warehouse routinemäßig nach bestimmten Mustern durchsucht, die auf Betrugsversuche hinweisen. Verschreibt ein Arzt beispielsweise überdurchschnittlich häufig ein besonders teures Medikament oder stellt eine Hebamme außergewöhnlich viele Kilometer und komplizierte Geburten in Rechnung, meldet das System automatisch einen Verdachtsfall, der dann von Mitarbeitern manuell

weiter verfolgt werden kann. „Schnelle und zuverlässige Datenanalysen sind das Salz in der Suppe moderner Ermittlungsmethoden“, sagt Frank Keller, Leiter der Ermittlungsgruppe Abrechnungsmanipulation der Techniker Krankenkasse: „Wir können Millionen von Transaktionen innerhalb kürzester Zeit analysieren und auf Verdachtsfälle schnell reagieren, sie nachrecherchieren und gegebenenfalls danach mit Daten unterfütterte qualifizierte Strafanzeigen stellen“, so Keller. Natürlich stellt sich nicht jeder Verdachtsfall bei näherem Hinsehen als Betrug heraus, so kann es sein, dass die Hebamme auf Risikoschwangerschaften spezialisiert ist. Dennoch spart die TK mit dieser Lösung für ihre Betrugs-erkennung jedes Jahr Millionen. Eingespartes Geld, das letztlich wieder der Versorgung aller Versicherten zugute kommt.

#### Unternehmensweite Perspektiven

Mit SAS hat die TK ihre strategisch wichtigsten Bereiche immer zuverlässig im Blick – sowohl im Detail als auch aus der unternehmensweiten Perspektive. „Eine große Stärke der SAS Lösung ist ihre Durchgängigkeit“, erklärt Thorsten Friedrich. „Sie erlaubt nicht nur die strategische Planung und Steuerung, sondern auch Transparenz bei der operativen Umsetzung von notwendigen Maßnahmen.“ So kann die TK ihr laufendes Geschäft kontinuierlich mit den übergeordneten Unternehmenszielen abgleichen. ■



„Die SAS Lösung erlaubt nicht nur die strategische Planung und Steuerung, sondern auch Transparenz bei der operativen Umsetzung von notwendigen Maßnahmen.“

Thorsten Friedrich,  
Fachbereichsleiter Informationsverarbeitung  
Betriebswirtschaftlicher Software bei der  
Techniker Krankenkasse