

Central RechnungsAPP mit integriertem digitalen Postfach



51. GSE Tagung Hamburg, 26.04. bis 27.04.2017

Informationen zur Central Krankenversicherung AG

- **Sie ist eine der ältesten und erfolgreichsten Krankenversicherungen Deutschlands und Ihr Gesundheitsspezialist.**
- **Sie machen keine Kompromisse, wenn es um Ihre Gesundheit geht? Wir auch nicht, denn seit rund 100 Jahren kümmern wir uns um das Wichtigste – um Ihre Gesundheit.**
- **1913 wird die Central als erste Private Krankenversicherung Aktiengesellschaft Deutschlands in Köln gegründet.**

Informationen zur Central Krankenversicherung AG

- **Die Central Krankenversicherung gehört zur Generali Deutschland Gruppe.**
- **Sieh zählt inzwischen mit über 1,8 Mio Versicherten und Beitragseinnahmen von mehr als 2,1 Mrd. Euro zu den führenden privaten Krankenversicherungen Deutschlands.**
- **Als Gesundheitsspezialist bietet die Central innovative und leistungsstarke Produkte, die sich an die unterschiedlichen Anforderungen der Versicherten anpassen lassen**

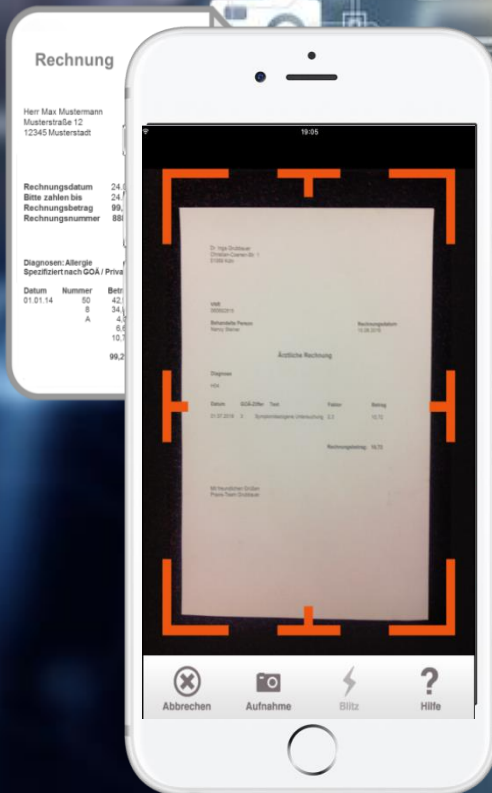
Central RechnungsAPP mit integriertem digitalen Postfach

Agenda:

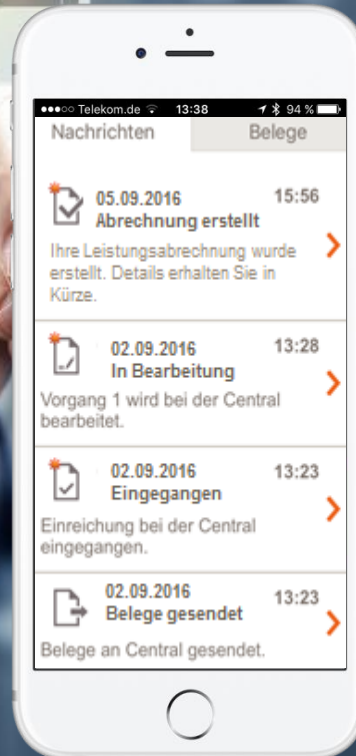
- Übersicht über den vollständigen digitalen Leistungsprozess
- Prozessdarstellung an Hand des „Big Pictures“
- Life Präsentation der Central Rechnungs APP
- Voraussetzungen
- Einführungsverlauf
- Sicherheit und Datenschutz
- Nutzen
- Auslastung
- Herausforderungen
- Ausblick

Die neue Dimension im Kundenservice: Der vollständig digitale Leistungsprozesses

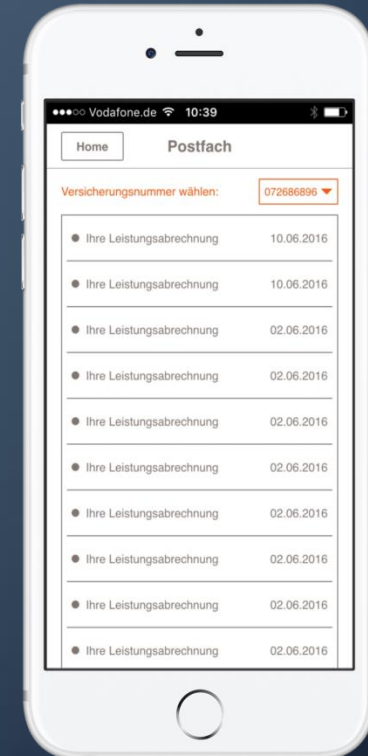
**Rechnungen per
Foto einreichen**



**Immer informiert über
den Stand der Bearbeitung**

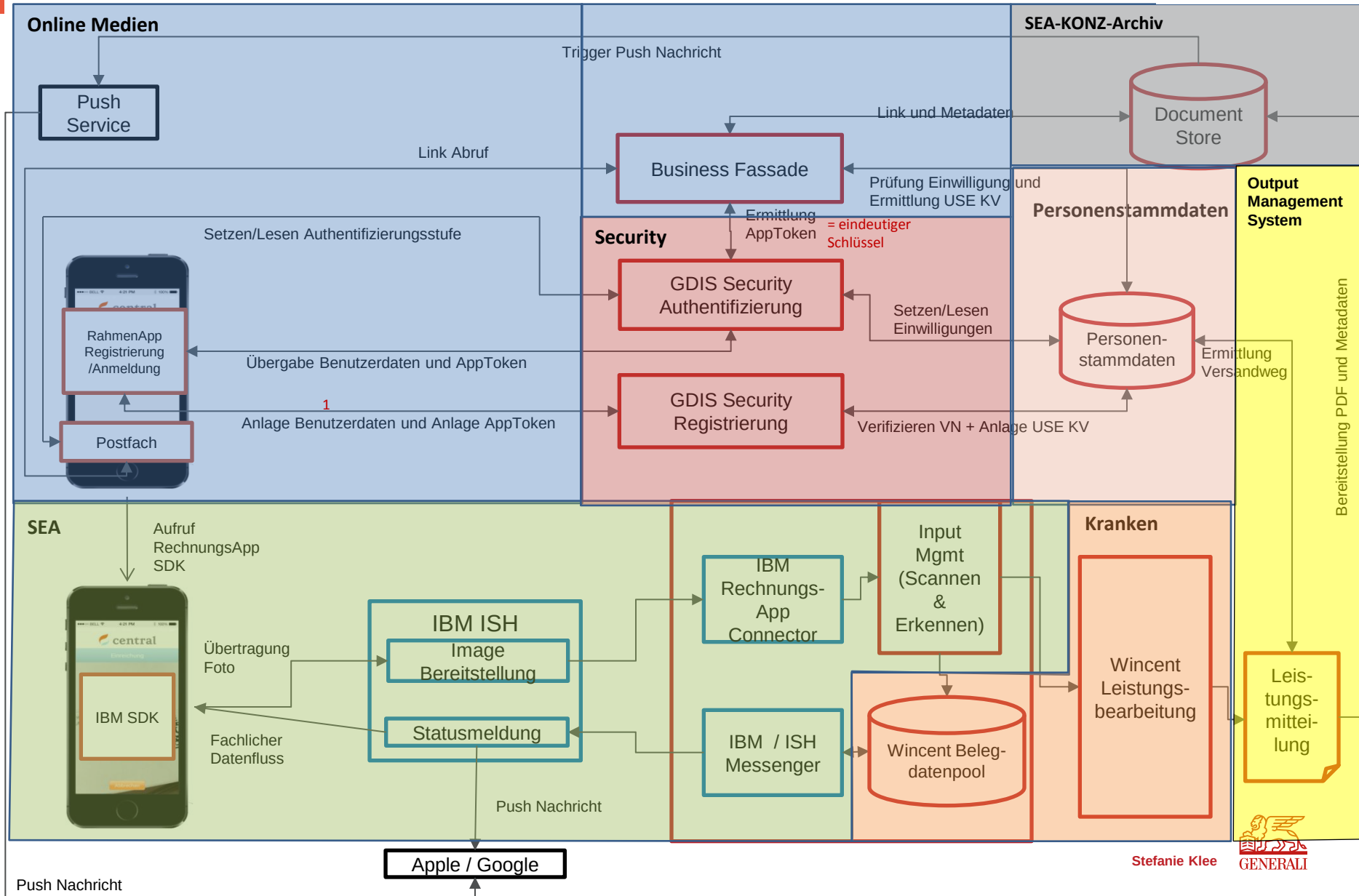


**Digitale Leistungs-
mitteilung im Postfach**



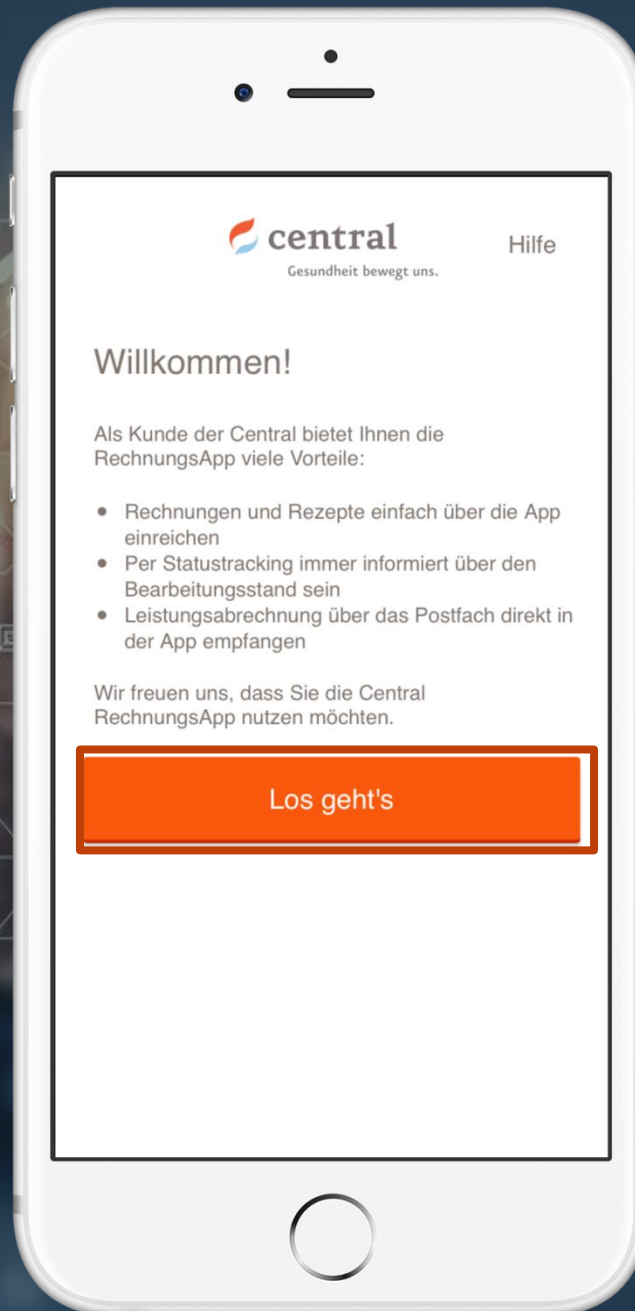
Zusammenspiel und Schnittstellen zwischen den beteiligten Systemen (OMS, Personenstammdaten, Documentstore, ...)

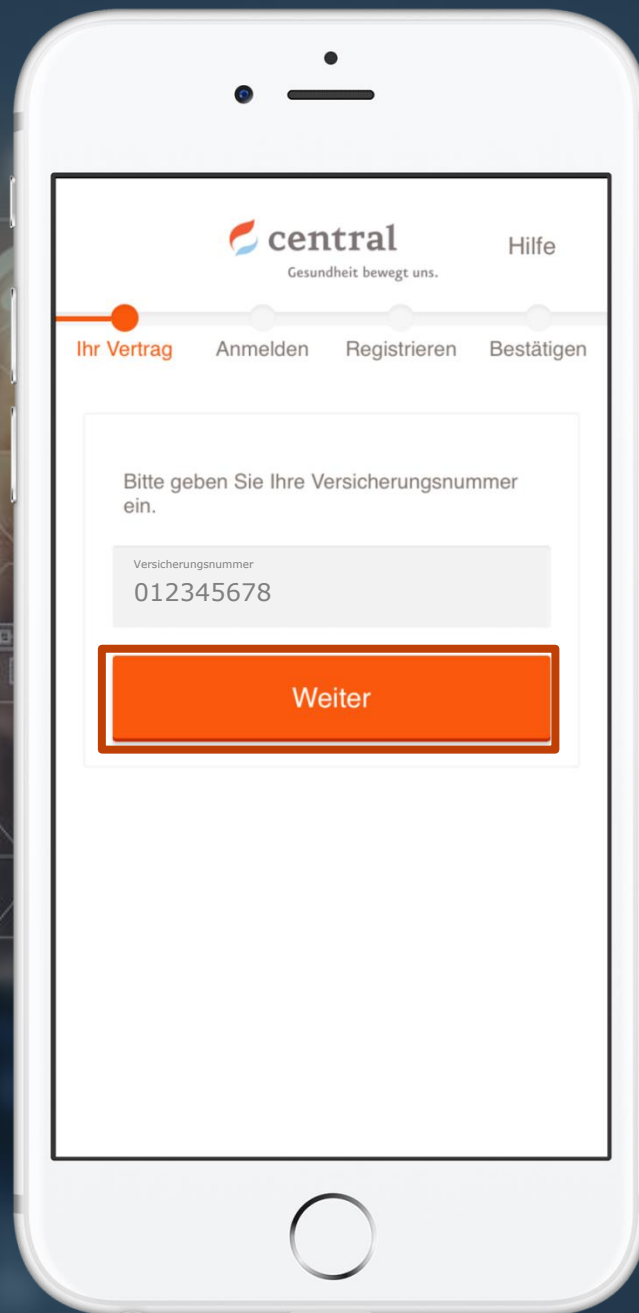
Prozessdarstellung Central RechnungsAPP inkl. Bereitstellung der Leistungsmittelung



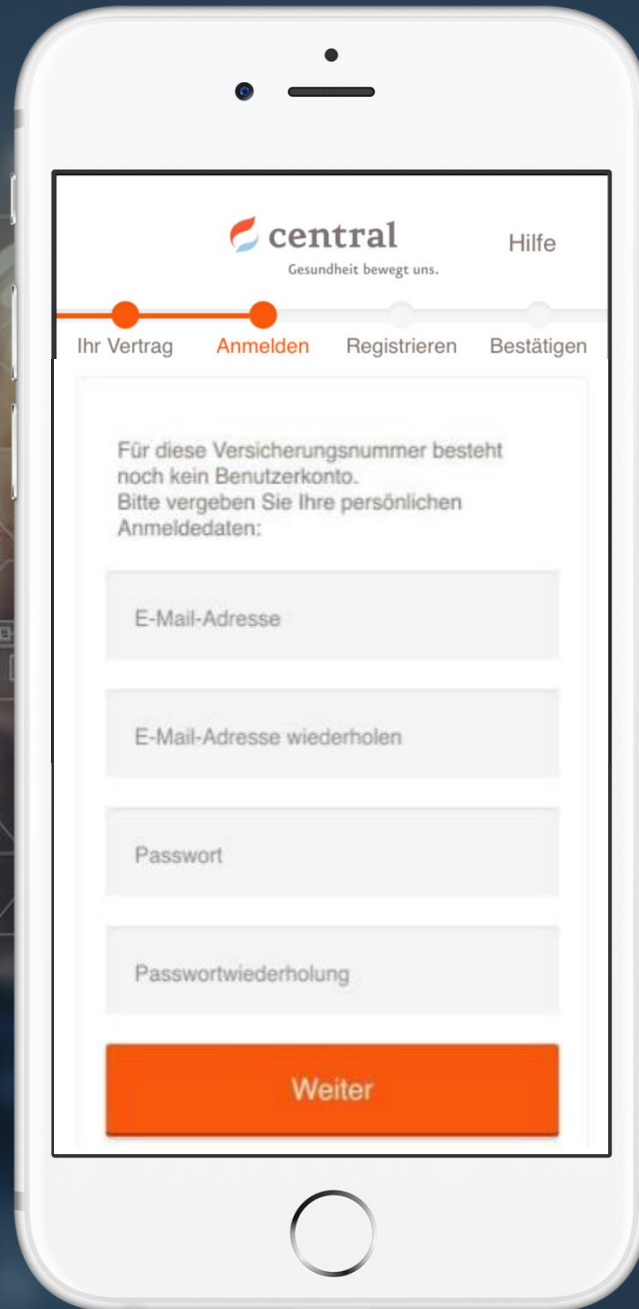
Life Präsentation der Central RechnungsAPP







The image shows a white smartphone displaying the 'central' app interface. The app has a white background with a blue and red logo at the top left. The text 'central' is in a bold, sans-serif font, and 'Gesundheit bewegt uns.' is in a smaller font below it. To the right of the logo is a link labeled 'Hilfe'. Below the logo is a progress bar with four steps: 'Ihr Vertrag' (highlighted in orange), 'Anmelden', 'Registrieren', and 'Bestätigen'. The main content area has a heading 'Bitte geben Sie Ihre Versicherungsnummer ein.' followed by a text input field containing '012345678'. Below the input field is a large orange button labeled 'Weiter'.



The image shows a white smartphone displaying the 'central' app's login screen. The app's logo and tagline 'Gesundheit bewegt uns.' are at the top. A progress bar with four steps is visible: 'Ihr Vertrag', 'Anmelden' (highlighted in orange), 'Registrieren', and 'Bestätigen'. A message states that no user account exists for the provided insurance number and asks for login data. Below are four input fields: 'E-Mail-Adresse', 'E-Mail-Adresse wiederholen', 'Passwort', and 'Passwortwiederholung'. An orange 'Weiter' button is at the bottom.

central
Gesundheit bewegt uns.

Hilfe

Ihr Vertrag **Anmelden** Registrieren Bestätigen

Für diese Versicherungsnummer besteht noch kein Benutzerkonto.
Bitte vergeben Sie Ihre persönlichen Anmeldedaten:

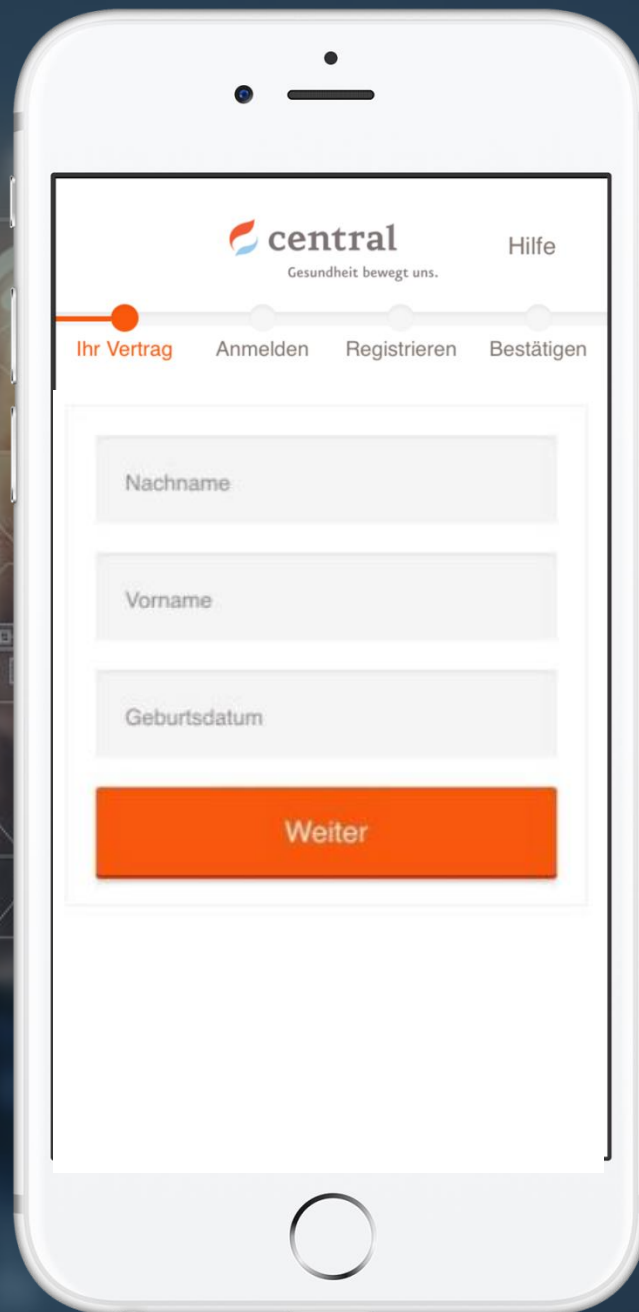
E-Mail-Adresse

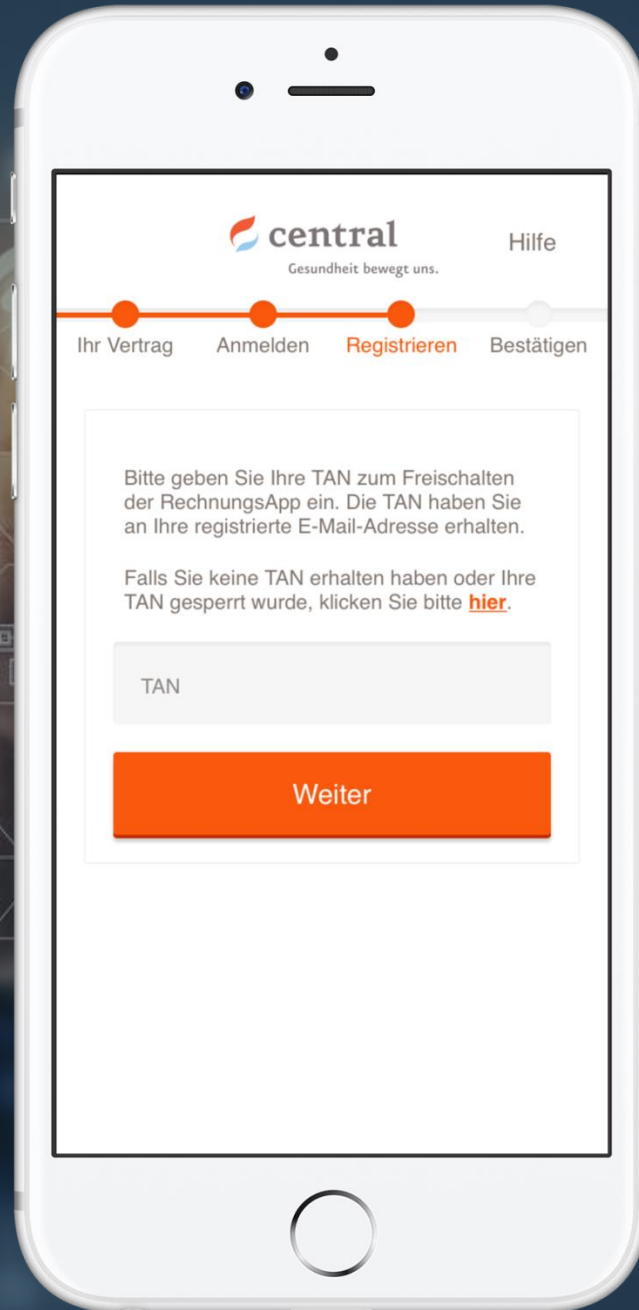
E-Mail-Adresse wiederholen

Passwort

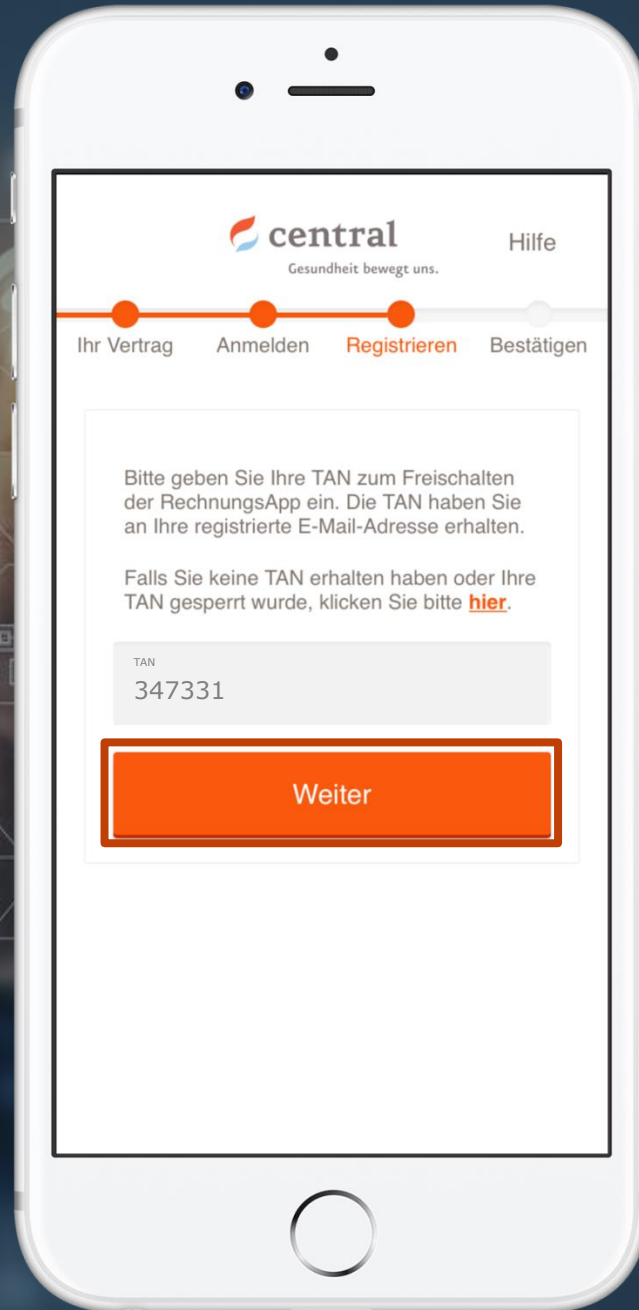
Passwortwiederholung

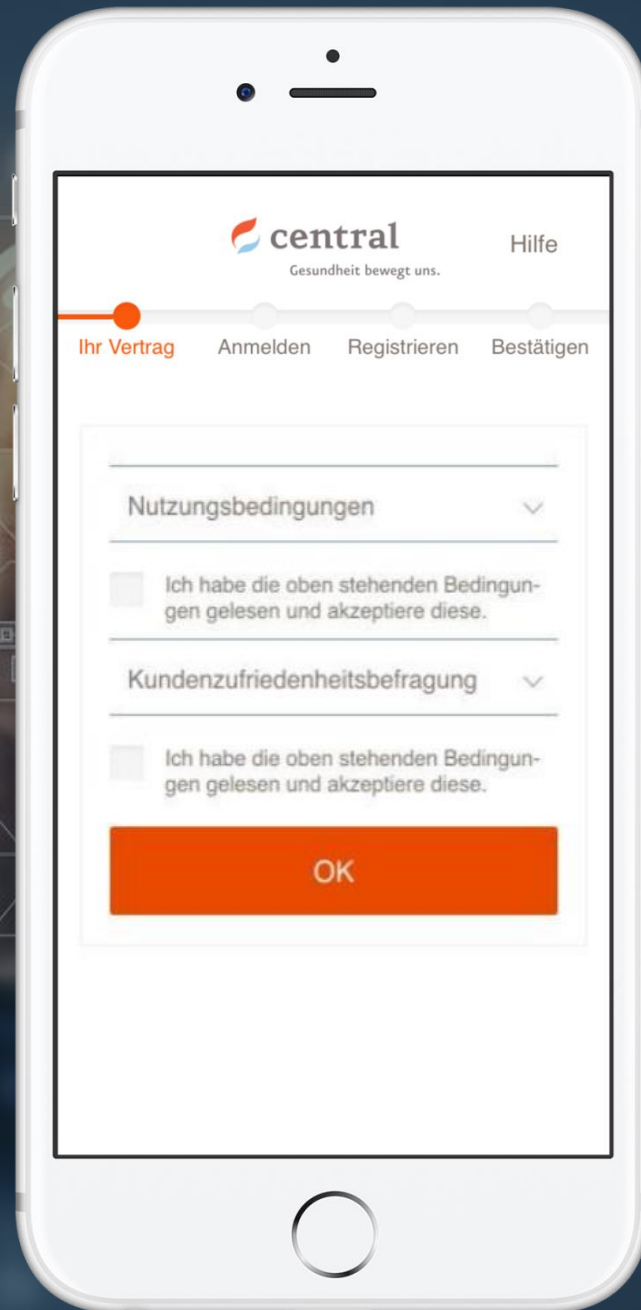
Weiter

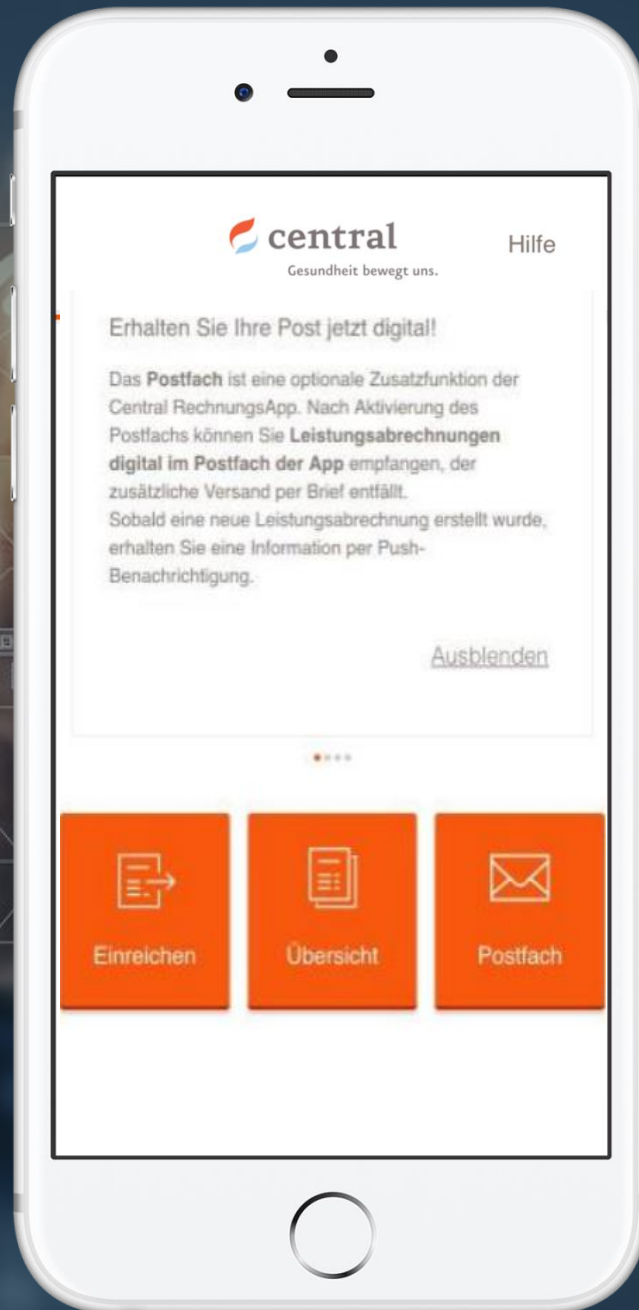


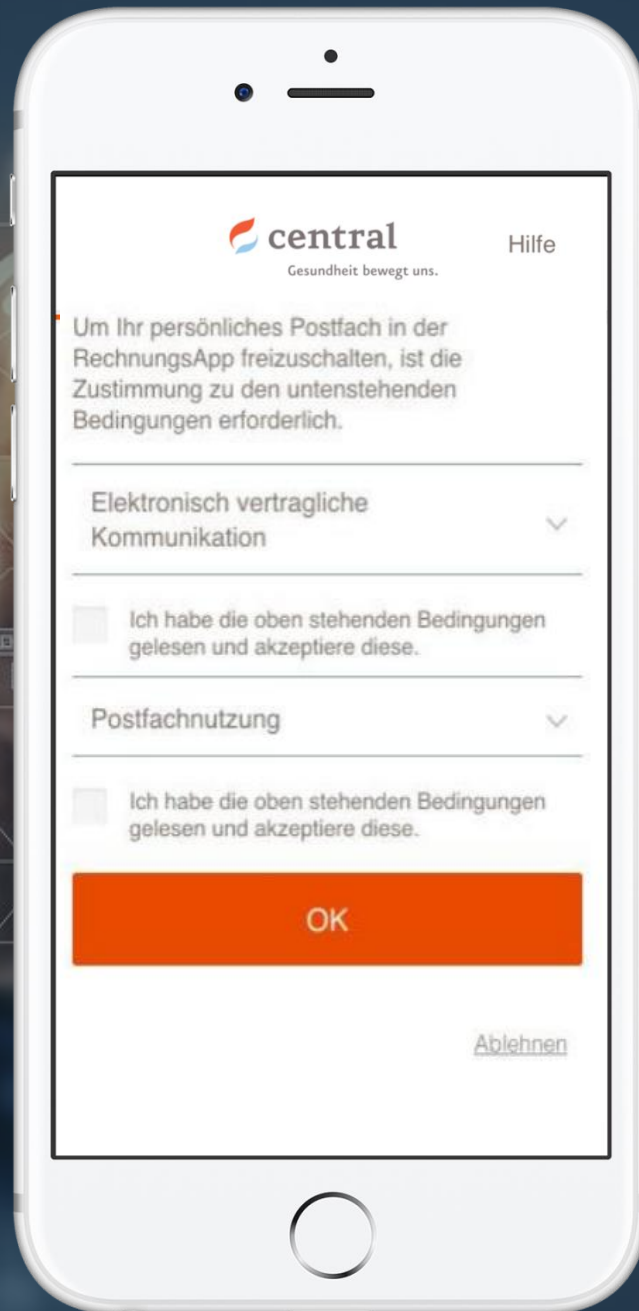


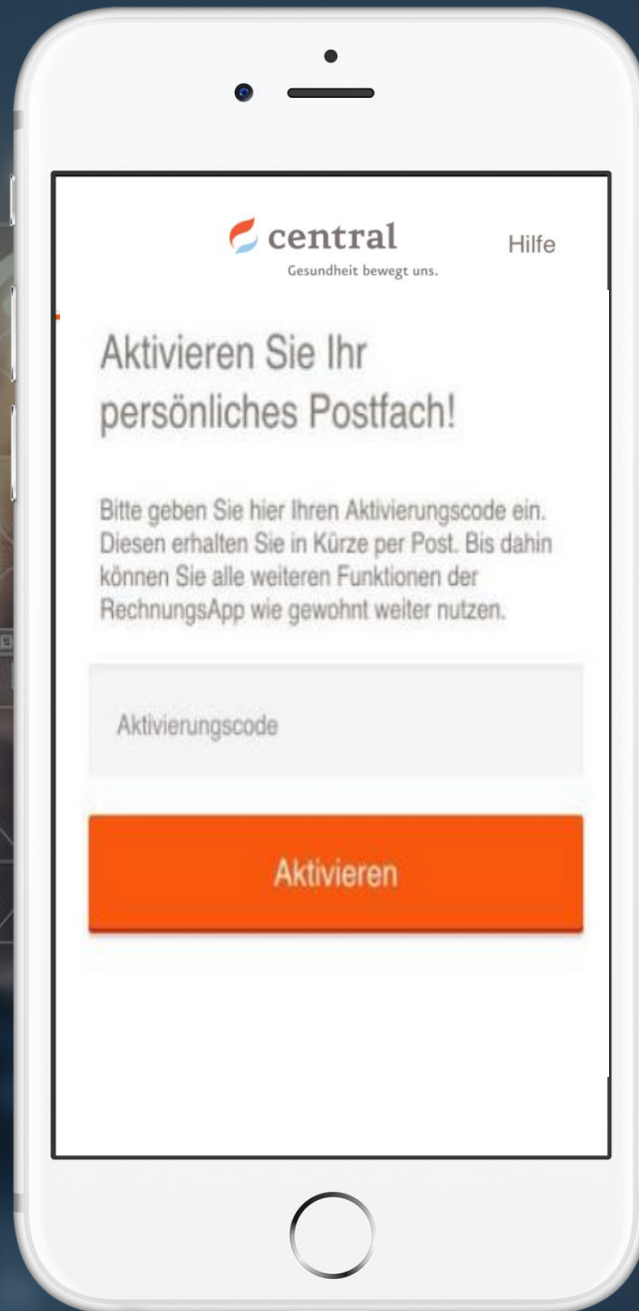




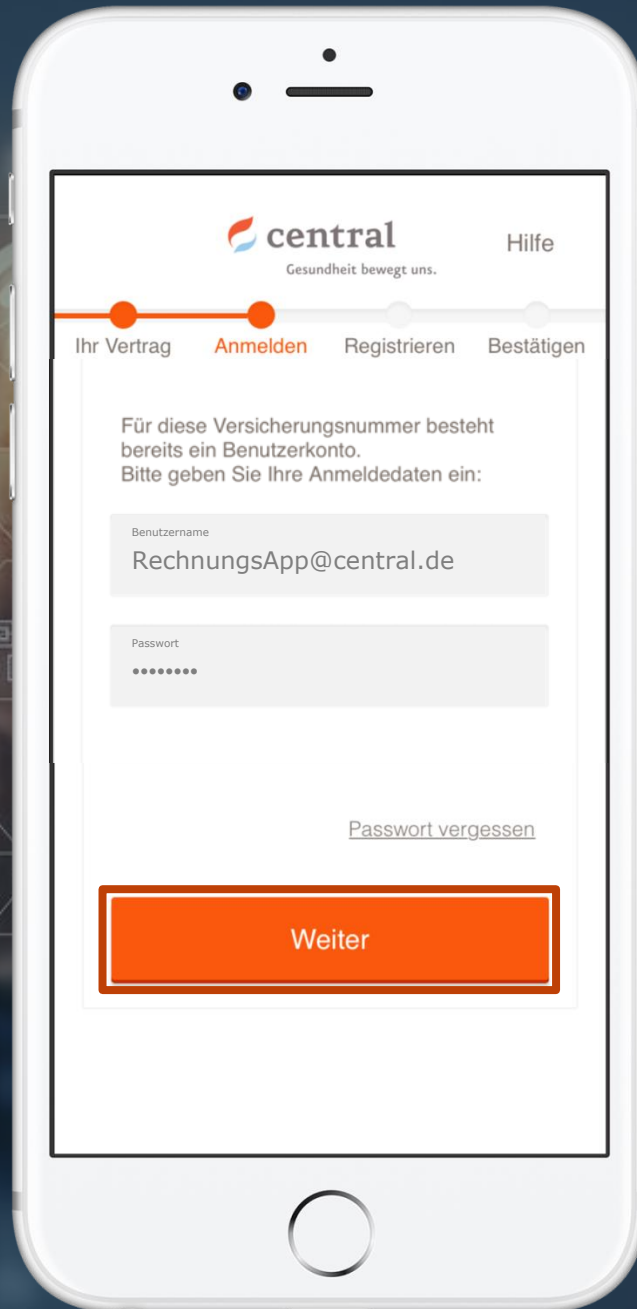








Einreichung



The image shows a white smartphone displaying the login screen of the 'central' RechnungsApp. The app's logo and tagline 'Gesundheit bewegt uns.' are at the top. A progress bar with four steps is visible: 'Ihr Vertrag', 'Anmelden' (highlighted in orange), 'Registrieren', and 'Bestätigen'. The main text informs the user that an account already exists for their insurance number and asks for login credentials. There are input fields for 'Benutzername' (containing 'RechnungsApp@central.de') and 'Passwort' (masked with dots). A link for 'Passwort vergessen' is below the password field. A large orange button labeled 'Weiter' is at the bottom.

central
Gesundheit bewegt uns.

Hilfe

Ihr Vertrag **Anmelden** Registrieren Bestätigen

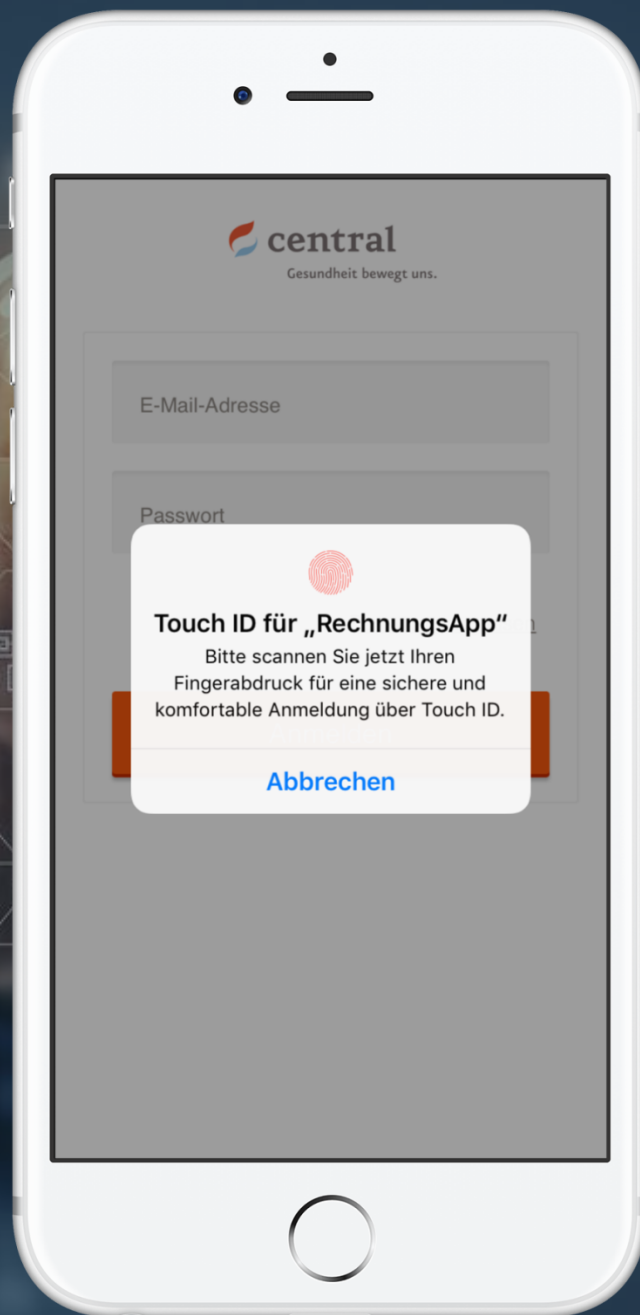
Für diese Versicherungsnummer besteht bereits ein Benutzerkonto.
Bitte geben Sie Ihre Anmeldedaten ein:

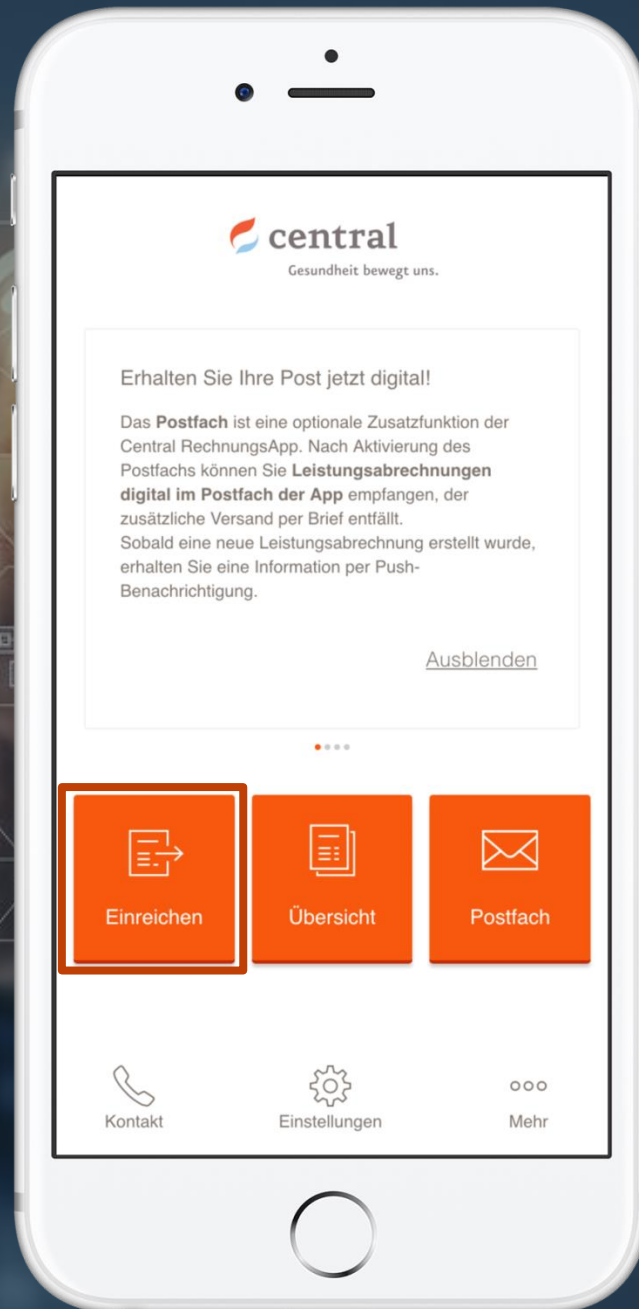
Benutzername
RechnungsApp@central.de

Passwort
••••••••

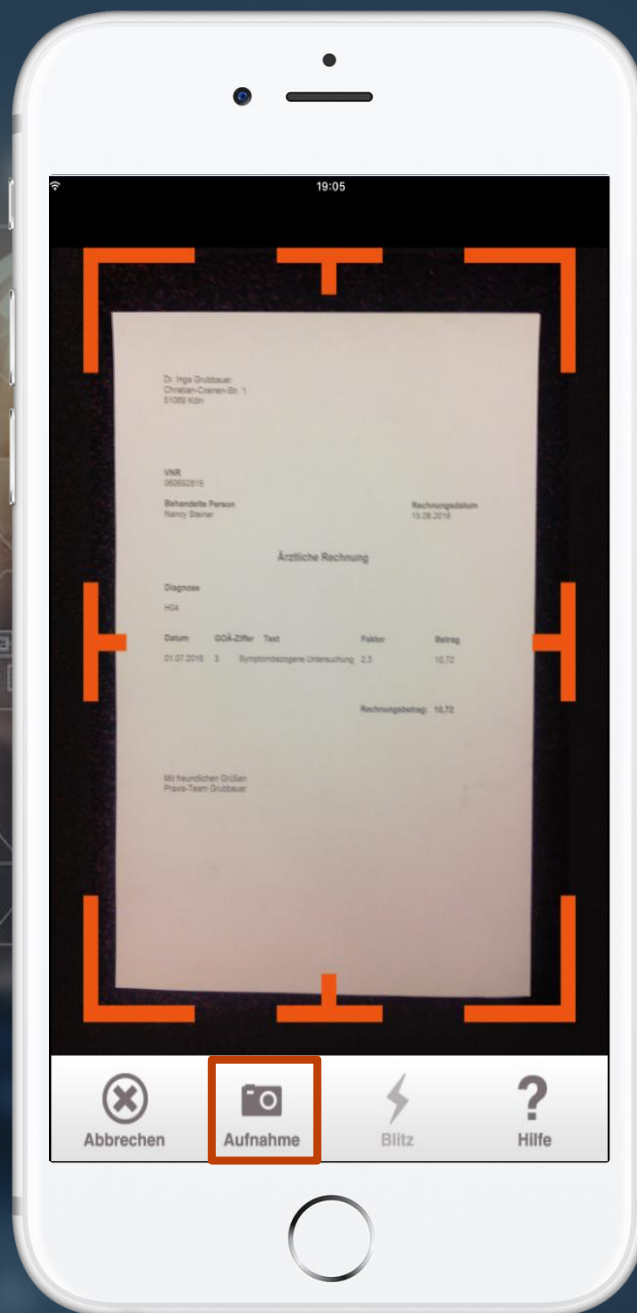
[Passwort vergessen](#)

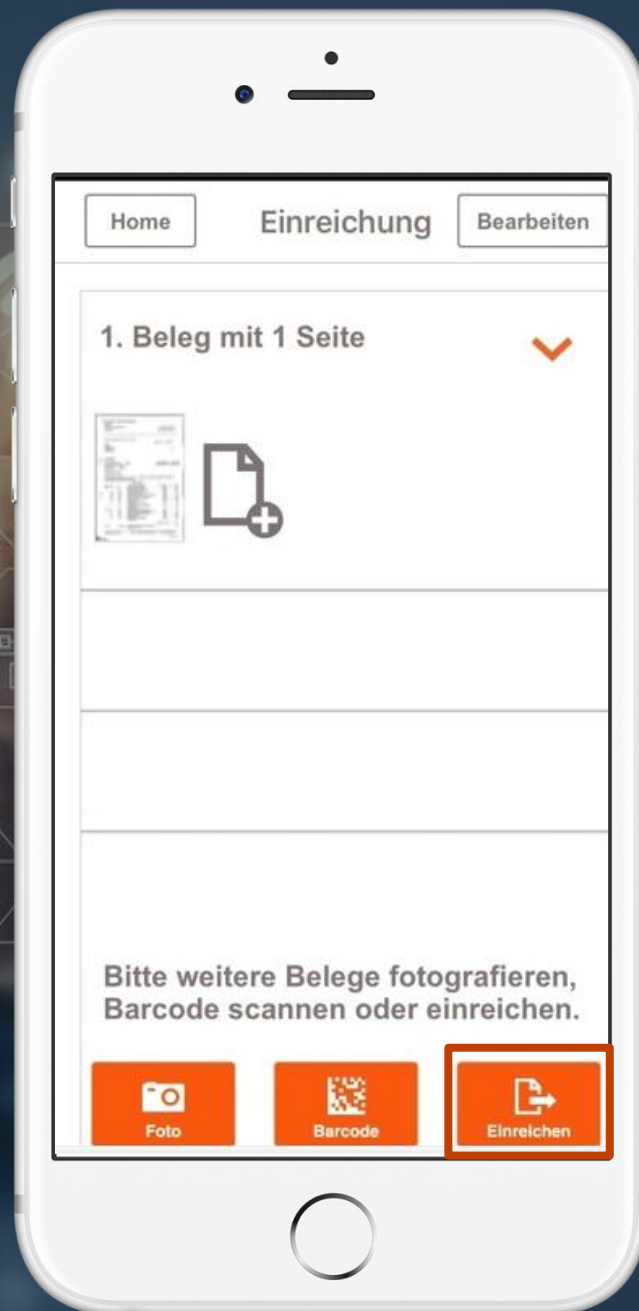
Weiter

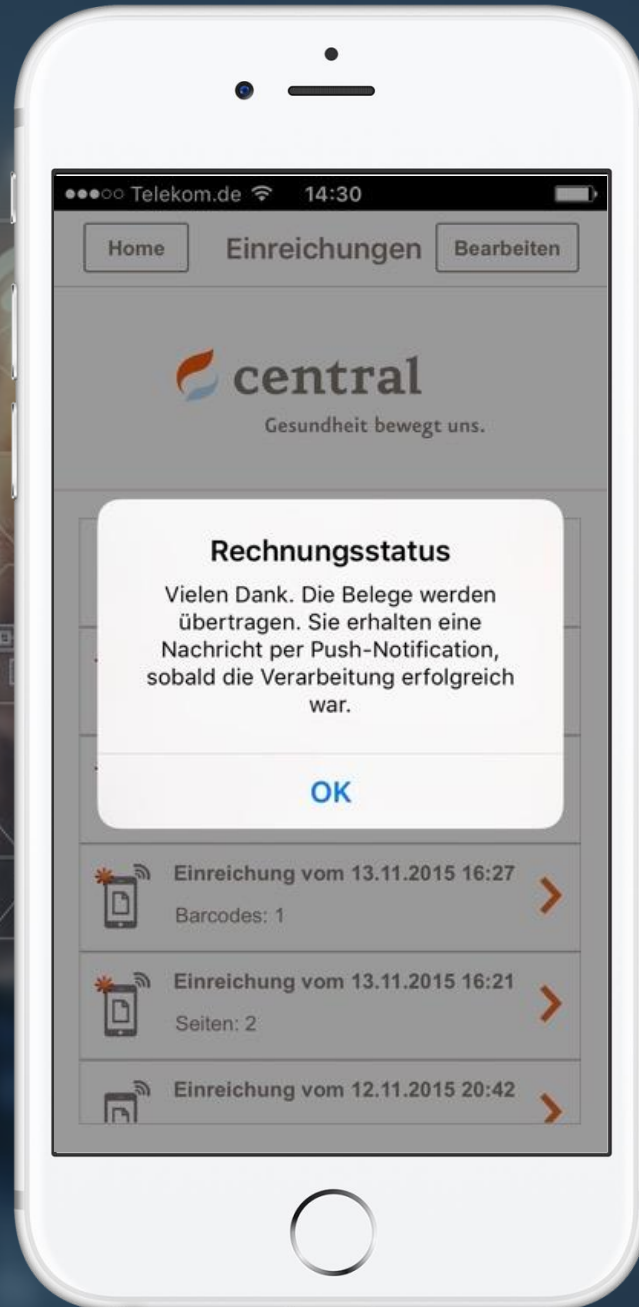




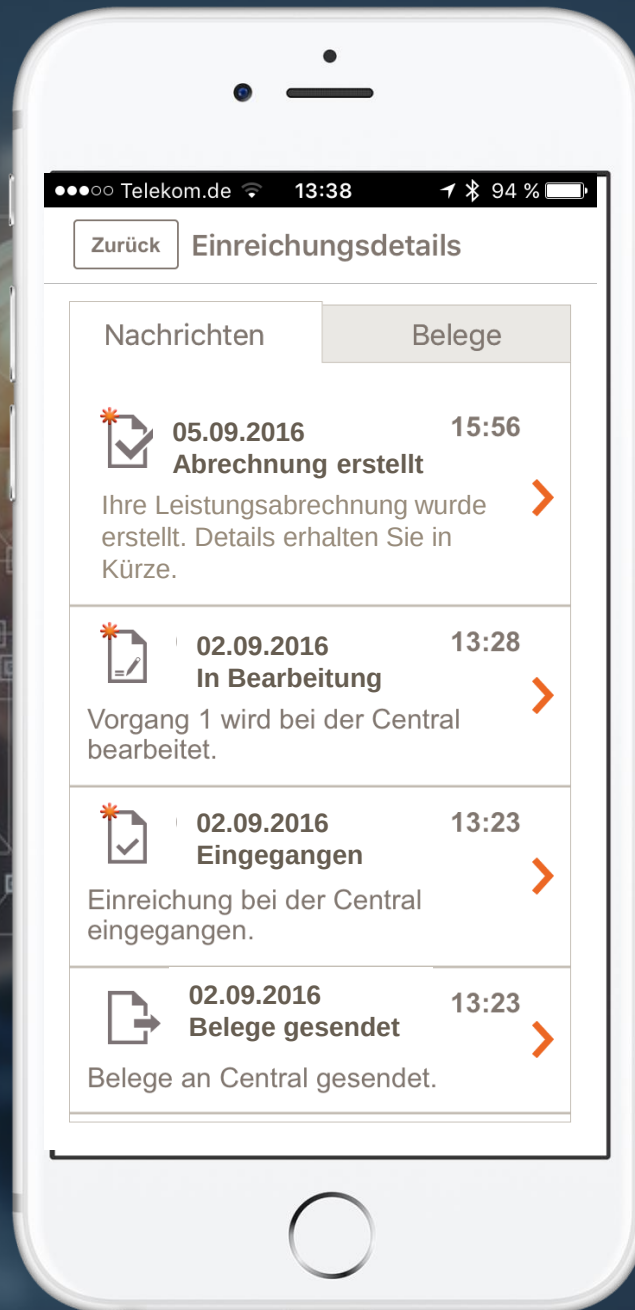


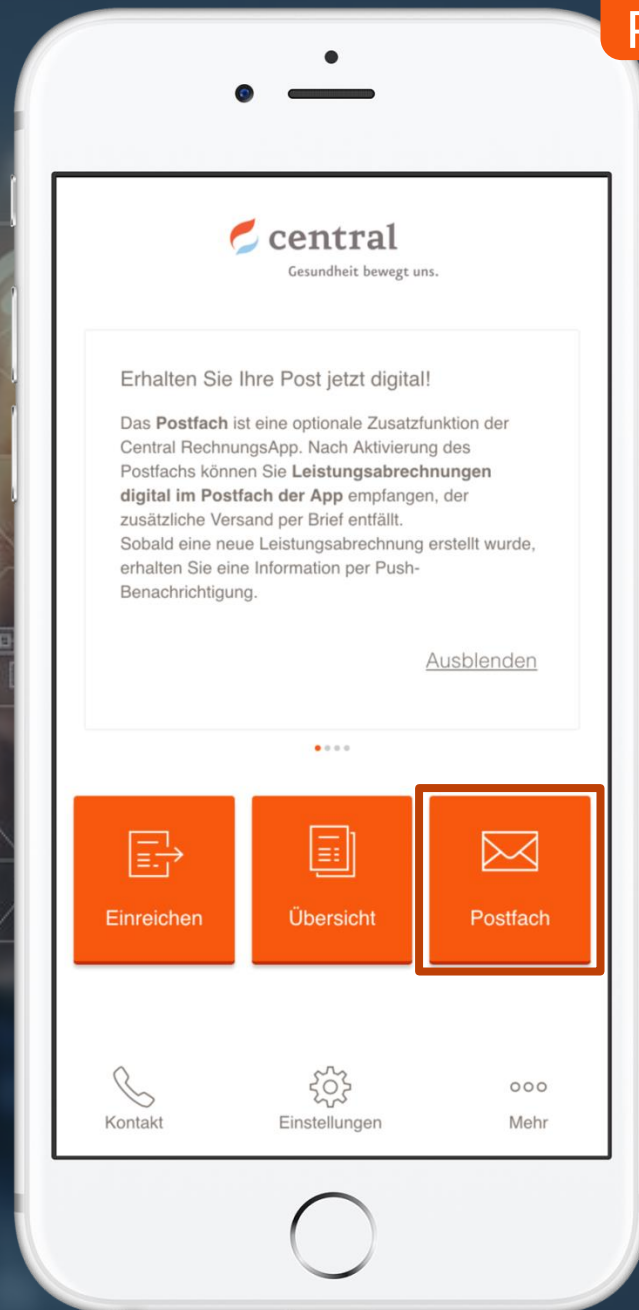


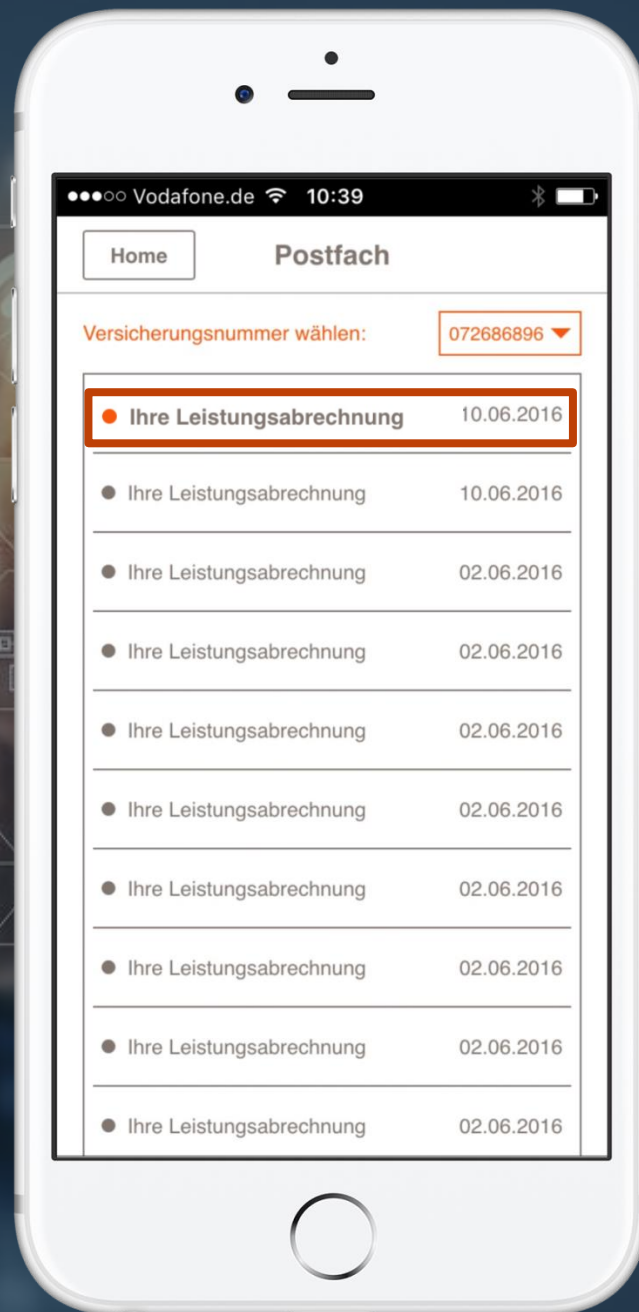


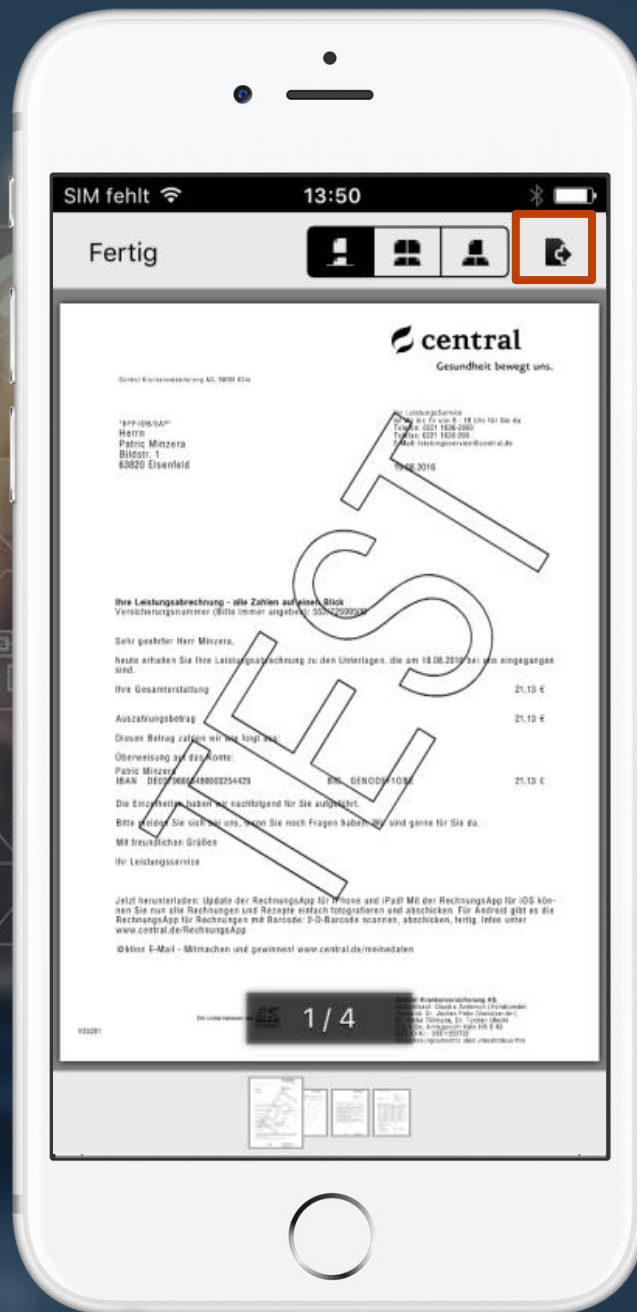


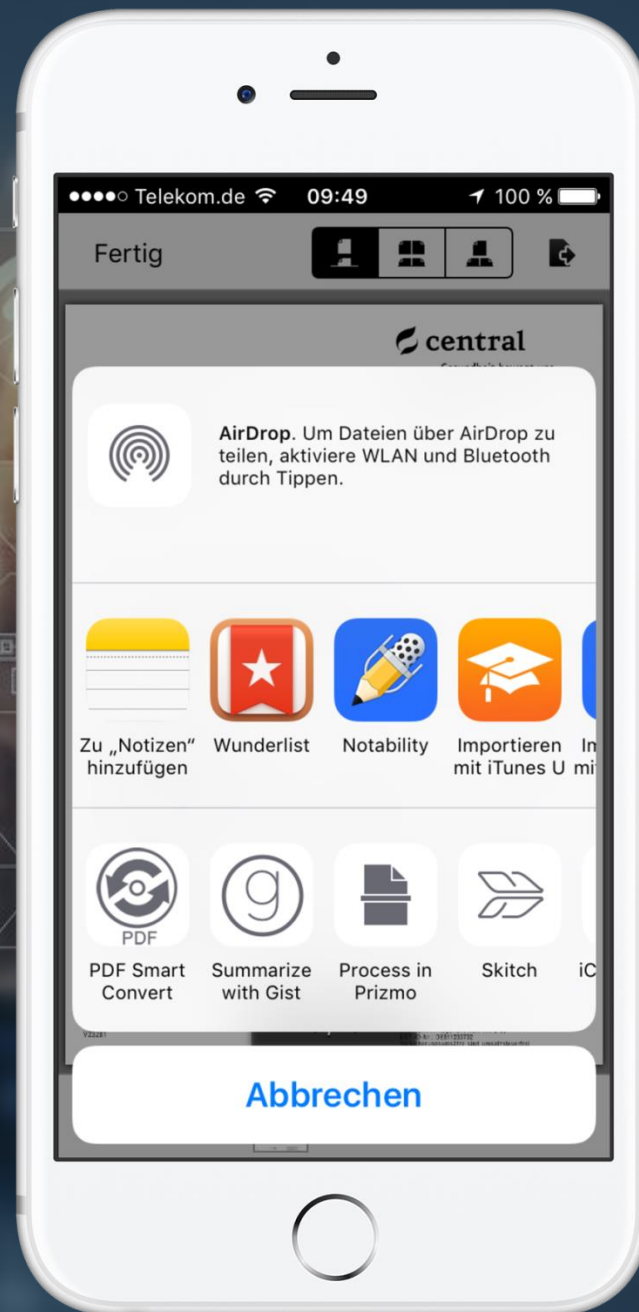












Weitere Informationen



Voraussetzungen für die Nutzung der Central RechnungsAPP

- **Versicherungsnehmer eines Vertrags bei der Central**
- **IOS:**
 - **Apple iPhone ab Modell 4S**
 - **Apple iPad ab Modell 3**
 - **Betriebssystem iOS8 oder höher**
- **Android (ab Mitte 2017):**
 - **Smartphone mit mind. 5MB Pixel Kamera**
 - **Tablets mit mind. 5MB Pixel Kamera**
 - **Betriebssystem Android 4.4 „Kitkat“ oder höher**
 - **Test derzeit mit 10 gängigsten Android Herstellern**
- **Bestehende Internetverbindung ist verpflichtend zur App Nutzung**

IOS:

- **Barcode APP seit 06/2014**
- **Foto APP seit 09/2015**
- **Central RechnungsAPP (mit digitalem Postfach) seit 09/2016**

Android:

- **Barcode APP seit 06/2014**
- **Central RechnungsAPP (mit digitalem Postfach) ab Mitte 2017**

Wie sicher ist die APP? - Sicherheit und Datenschutz

- Bei der Registrierung eingegebene Vertragsdaten werden, bis auf die Versicherungsnummer, nach der Übermittlung an die Central in der App gelöscht.
- Im Statustracking wird nur das Rechnungsdatum, der Rechnungsbetrag und ggf. die Rechnungsnummer übermittelt. Diese Daten lassen keinerlei Rückschlüsse auf versicherte Personen, Leistungserbringer oder Diagnosen zu.
- Es erfolgt keine Speicherung des PDFs auf dem Endgerät. Eine manuelle Datenspeicherung auf dem Endgerät erfolgt auf eigene Gefahr. Die Central haftet nicht für eventuelle Schäden.
- Wir empfehlen die Einrichtung einer Sperre für das Endgerät.

Wie sicher ist die APP? - Sensible Daten und Authentifizierung

Mit der Einführung des Postfachs in der RechnungsApp, hat der Kunde Zugriff auf seine Leistungsabrechnung in der App. Damit er auf diese sensiblen Daten zugreifen kann, muss die Identität des Kunden in einer neuen „Sicherheitsstufe 2“ bestätigt werden.

In dieser Stufe erhält er einen Aktivierungscode an seine postalische Adresse, wenn er das Postfach das erste mal aufruft. Erst nachdem er diesen Code in der App eingibt, kann er auf das Postfach zugreifen.

Alle bisherigen Funktionen in der RechnungsApp können auch ohne Aktivierungscode genutzt werden.

Nutzen:

- **Wahrnehmung der Central als innovatives Unternehmen.**
- **Mehrwert für den Vertrieb schaffen, z.B. Ansprache neuer Kundengruppen**
- **Konsistente Nutzung von Kommunikationswegen**
- **Kundenzufriedenheit :**
 - **Zeitgemäße Bearbeitung von Kundenanliegen**
 - **Schnellere Zustellung über APP**
 - **Transparenz: Reduzierung Callvolumen**
- **Servicebereich**
- **wichtiges Basisinvestment zur Vorbereitung von weiteren eServices**

Auslastung:

- **Anzahl Leistungsmitteilung 2017 gesamt**
 - **ca. 400.000**
- **Anzahl Leistungsmitteilung an digitales Postfach 2017:**
 - **ca. 60.000**
- **Anteil an digitales Postfach ca. 15%** (Bisher nur IOS ab Android mit Anstieg zu rechnen.)

Mehr als 1/3 aller registrierten iOS-RechnungsApp User erhalten die Leistungsmitteilung bereits über das Postfach

Herausforderungen:

Bereitstellen/Anzeige des Dokumentlinks in der APP:

Die Komplexität der Nutzung einer hybriden APP wurde unterschätzt: Die Auswahl aller Speicherorte (teilen) war aufgrund der verschiedenen, gerätespezifischen und herstellerabhängigen Betriebssysteme nicht einheitlich möglich.

Die Voraussetzungen zur Nutzung der RechnungsAPP wurden daher auf die gängigsten Betriebssysteme und Gerätetypen beschränkt.

Herausforderungen:

Bisher haben wir uns „nur“ mit Versicherungen beschäftigt, plötzlich auch mit „Gerätenutzern“.

Backendservice Kunde:

Support beim Endkunden stellte eine Herausforderung da.

Lösungen:

- Gründung eines virtuelles Team mit den Skills „technischer Hintergrund“ und „guter Kundenservice“: Erreichbar über Hotline und Emailbriefkasten
- Pilotierung
- Usability Test: Test bestimmter externer Personenkreis
- TestObject: Cloud Fernzugriff auf echte Geräte

Perspektive/Ausblicke:

In dem elektronischen Postfach sollen dem Kunden weitere Schriftstücke der Central zur Verfügung gestellt.

Business Fassade (Zugriffsberechtigung für Zugriffe von außen):

Bietet eine einheitliche und vereinfachte Schnittstelle zu einer Menge von Schnittstellen:

- Dokumente können auch browserbasiert (Webseiten, Postfachseiten etc.) abgerufen werden.

Document Store:

- Nutzung für den Einmalemailversand ist möglich



Stefanie Klee
Business Analyst
Center of Business Excellence Health

Central Krankenversicherung AG
Hansaring 40 - 50
50670 Köln
Telefon: 0221 1636 - 1289
E-Mail: stefanie.klee@central.de