

Zielgruppenidentifikation mit dem prudsys DISCOVERER

Die bessere Wahl! - Optimierung von Wahlтарifen im gesetzlichen Krankenkassen-Umfeld

Die prudsys AG und die Versicherungsforen Leipzig unterstützen gesetzliche Krankenkassen (u. a. IKK Niedersachsen, mhplus BKK) bei der Optimierung ihrer Wahlтарife. So lassen sich gezielt auf die Bedürfnisse der Mitglieder ausgerichtete Tarife erstellen und damit die eigene Kunden- bzw. Mitgliederbindung maßgeblich erhöhen.



Durch die Gesetzesänderung im April 2007 erhalten die Krankenkassen nunmehr breite Kombinations- und Ausgestaltungskompetenzen für ihre neuen Tarife. Hierdurch eröffnen sich für alle Krankenkassen neue Marktchancen, die es erlauben, neue Kundensegmente zu erreichen, Marktnischen zu besetzen und bestehende Kundenbeziehungen effizient zu sichern. Voraussetzung hierfür ist jedoch eine optimale Ausrichtung der eigenen Tariflandschaft an aktuelle Risiko- und Wettbewerbsanforderungen. Vor dieser neuen Situation standen u.a. die Betriebskrankenkassen IKK Niedersachsen sowie mhplus BKK.

Neben der Aufgabe der Tarifausgestaltung galt es zudem, dahingehende Marketing-, Vertriebs- und Serviceaktivitäten derart anzupassen, dass mit einem minimalen Zuwachs an Geschäftsrisiko die Marktchancen maximal ausgenutzt werden können. Im Einzelnen bedeutet dies

- eine Identifikation der entsprechend tarifaffinen Mitglieder
- eine Analyse der Auswirkungen der Wahlтарife auf Erfolgs- und Deckungsbeitragsrechnung sowie
- eine Beschreibung des Mitgliederhaltens.

Für die Umsetzung dieser Aufgabe vertrauten beide gesetzlichen Krankenkassen auf das fundierte Branchen-Know-How der Versicherungsforen Leipzig, die sich insbesondere auf die Kombination von Wissenschaft und Praxis im Versicherungsumfeld fokussiert haben.

Der Realtime Analytics Spezialist prudsys AG unterstützte dabei die Versicherungsforen Leipzig insbesondere bei der Identifikation tarifaffiner Mitglieder und bei der Analyse von kündigunggefährdeten Mitgliedern. Dabei analysierte die prudsys AG mit über das Hochleistungsklassifikationstool prudsys DISCOVERER die Kundendatenbestände der Krankenkasse und reicherte diese mit externen Daten (z. B. mikrogeografischen Daten) an. Nach Datenaufbereitung erfolgte die Durchführung der Kündigeranalyse. Im Ergebnis entstand eine konkrete Übersicht von abwanderungsgefährdeten Kunden. Diese Information konnte anschließend mit den Ergebnissen der durch die Versicherungsforen Leipzig selbst durchgeführten weiteren Arbeitsschritte wie Deckungsbeitragsrechnung und Erstellung von Bewertungsmodellen zusammengeführt werden, um Wahlтарife auf diese Zielgruppe spezifisch anzupassen und zu optimieren.

Die Visualisierung der Ergebnisse übernahm der MERKUR MINER PLUS ebenfalls aus dem Hause prudsys, welcher OLAP- und Data-Mining-Analysen miteinander kombiniert.

Gesetzliche Krankenkassen sind nunmehr erstmals in der Lage, mit Hilfe intelligenter Datenanalyse und zielgruppenoptimierten Wahlтарifen ihren Kundenservice zu verbessern und die eigene Kundenbindung zu erhöhen.

Zusammenfassung

Eingesetzte Produkte:

- prudsys DISCOVERER
- MERKUR MINER PLUS

Erreichte Ziele:

- zielgruppengerechte und wirtschaftlich effektive Wahlтарife
- Steigerung der Servicequalität
- Steigerung der Kundenbindung

Projektpartner:

