

## Projektbericht – Success Story

# BKK Linde

„In der Digitalisierung der Kundenkontakte verbergen sich heutzutage die größten Potenziale für innovative Services.“  
Robert Leubner, Marketingleiter BKK Linde

### Den Nerv der Zeit getroffen – BKK Linde stößt mit ihrer Service-App für Versicherte auf große Resonanz.

Die BKK Linde ist eine der wachstumsstärksten Krankenkassen in Deutschland. 1952 unter dem Namen „Betriebskrankenkasse Linde der Gesellschaft für Linde’s Eismaschinen Aktiengesellschaft“ gegründet, ist die Zahl der Versicherten von seinerzeit 3.551 inzwischen auf über 90.000 gestiegen. Weitere Wachstumsmöglichkeiten sieht die gesetzliche Krankenkasse vor allem durch einen kontinuierlichen Ausbau der Serviceangebote.

### Ausgezeichnete Idee

Aus diesem Grund hatte sie sich entschieden, eine App zu entwickeln, um die Versicherungsprozesse für ihre Mitglieder zu vereinfachen. Sie wird auf das Smartphone geladen, dann können sofort Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen, FitBonus<sup>+</sup>-Gutscheine oder Anträge elektronisch übermittelt werden. Sie werden einfach mit dem Handy abfotografiert und an die BKK Linde losgeschickt, die Übermittlung der Daten erfolgt verschlüsselt und damit sicher.

„In der Digitalisierung der Kundenkontakte verbergen sich heutzutage die größte Potenziale für innovative Services“, begründete Marketingleiter Robert Leubner das Projekt. „Unsere Absicht war, ein sehr attraktives Alleinstellungsmerkmal im wettbewerbsintensiven Markt der Krankenversicherungen zu schaffen.“

Wie gut dies direkt gelungen ist, zeigt einerseits, dass die BKK Linde Service App sofort von der Fachjury eines Fachverlags für ihr kundenfreundliches und zukunftsweisendes Konzept ausgezeichnet wurde. Die Ideen wurden in der Kategorie Customer Experience/Customer Recruitment mit dem Enterprise Mobility Award 2015 belohnt.



### Blitzstart bei der Gunst der Versicherten

Vor allem aber hat die Cloud-basierte App sofort die Mitglieder überzeugt. Denn innerhalb der ersten vier Wochen nach dem Launch verzeichnete BKK Linde bereits etwa 2.300 registrierte Benutzer. Und sie setzten das mobile Serviceangebot auch eifrig für ihre Kommunikation mit der Krankenkasse ein: So wurden allein 10 Prozent der Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen im Startmonat digital übermittelt. Insgesamt über 800 Dokumente.

„Die Service App ist grandios eingeschlagen“, freut sich Leubner über den großen Zuspruch. „Sie hat den Nerv der Zeit und die Bedürfnisse unserer Kunden voll getroffen.“ Damit habe sich die BKK Linde als Innovationsführer bewiesen, weshalb sie Apps zukünftig eine noch größere Rolle in der Kommunikation mit den Versicherten einräumen wird. „Damit sind wir in der Hosentasche unserer Kunden, enger geht kein Kundenkontakt“, betont der Marketingleiter den Nutzen.

### Digitalisierung als Unternehmensstrategie

„Dieses Projekt verändert unser Unternehmen. Dafür müssen alle an einem Strang ziehen und die Digitalisierung als Investition in die Zukunft betrachten.“ so Leubner über die Service App. „Besonders wichtig ist mir die Unterstützung unseres Vorstandes - Peter Raab. Er ist ein wichtiger Schlüssel zum Erfolg. Er sieht die Digitalisierung als strategische Option und hat konkrete Vorstellungen, was es der BKK Linde am Ende bringen soll. Das schärft allen Mitarbeitern und Führungskräften den Blick und gibt uns den Mut, den Weg der Digitalisierung stringent zu verfolgen.“

### Vorsprung als Innovationsführer

Die Erfolgsstory der Service App ist eng mit der d.velop ProAPE als Partner verbunden. „Sie hat ihre Kompetenz, Ideenreichtum und Flexibilität in jeder Phase des Projektes bewiesen“, lobt Leubner. „So war es uns möglich, in einer Entwicklungszeit von nur einem halben Jahr dieses herausragende Ergebnis zu erreichen.“

Und was erfolgreich begonnen wurde, wird sich ambitioniert weiterentwickeln. So werden sich die Versicherten zukünftig durch Push-Nachrichten über Bearbeitungsstände informieren und eigene Post in den elektronischen Posteingang der BKK Linde stellen können. Diese erweiterten Funktionen sind derzeit in Entwicklung und werden voraussichtlich bis März 2016 zur Verfügung stehen.

Außerdem ist geplant, komplementäre Leistungserbringer in die App zu integrieren, um den Versicherten ein weiteres Service-Plus anzubieten. „Unseren heutigen Vorsprung als Innovationsführer wollen wir mit regelmäßigen Highlights möglichst lange behaupten“, drückt Leubner das besondere Engagement der BKK Linde im modernen Kundenservice aus.

## d.velop

Die d.velop Gruppe mit Hauptsitz in Gescher entwickelt und vermarktet Software, die dokumentenbasierte Geschäfts- und Entscheidungsprozesse in Unternehmen und Organisationen optimiert. Die d.velop Gruppe ist davon überzeugt, dass der zukünftige Erfolg von Unternehmen und Organisationen aller Art entscheidend davon abhängt, dass ihr gesamtes fachliches und organisatorisches Wissen jederzeit und überall intern und extern auf einfachste Weise zugänglich sowie in vielfältiger und sicherer Form nutzbar gemacht und geteilt werden kann. Neben der d.3ecm Plattform stellt d.velop mit der Produktlinie ecspand ECM Lösungen für Microsoft SharePoint zur Verfügung. Abgerundet wird das Portfolio durch die dritte Produktlinie foxdox, welche Dokumenten-Management in der Cloud bereitstellt. Als führender Anbieter von Enterprise Content Management Lösungen (ECM) bietet d.velop seinen Kunden die konsequente und vorausschauende Digitalisierung aller relevanten Dokumenten- und Geschäftsprozesse sowie der branchenspezifischen Fachverfahren: nachhaltig. smart. innovativ.

### d.velop AG

Schildarpstraße 6–8  
48712 Gescher, Deutschland  
Fon +49 2542 9307-0

d-velop.de  
referenzen@d-velop.de

**„In der Digitalisierung der Kundenkontakte verbergen sich heutzutage die größten Potenziale für innovative Services.“**

*Robert Leubner, Marketingleiter  
BKK Linde*

## BKK Linde

Die BKK Linde ist eine der wachstumsstärksten Krankenkassen in Deutschland. 1952 unter dem Namen „Betriebskrankenkasse Linde der Gesellschaft für Linde’s Eismaschinen Aktiengesellschaft“ gegründet, ist die Zahl der Versicherten von seinerzeit 3.551 inzwischen auf fast 90.000 gestiegen. Weitere Wachstumsmöglichkeiten sieht die gesetzliche Krankenkasse vor allem durch einen kontinuierlichen Ausbau der Serviceangebote.