



Inhalt::

- 1 Einführung
 - 2 Kündigerprävention/Kundenbindung
 - 4 Vertriebssteuerung- und Marketingoptimierung
 - 5 Morbi-RSA Analysen/Effektives Kostenmanagement
 - 6 Referenzprojekt Kostenmanagement/Betrugserkennung
 - 7 Informationen zu IBM Business Analytics
-

IBM SPSS als Kompetenzpartner der Gesetzlichen Krankenversicherungen

Milliardendefizite im Gesundheitsfonds, steigende Kosten im Gesundheitswesen, zunehmender Wettbewerb, Wechselwelle der Versicherten. Die gesetzlichen Krankenversicherungen stehen durch die Einführung des Gesundheitsfonds und des Morbi-RSA vor wichtigen und weichenstellenden Entscheidungen.

Wie wird sich der Wettbewerb um die Versicherten mittel- und langfristig entwickeln? Wie werden die Versicherten auf die Erhebung von Zusatzbeiträgen reagieren? Wie positionieren sich die Kassen und welche Maßnahmen ergreifen sie zur Neu- und Rückgewinnung von Versicherten?

IBM SPSS ist im Bereich der Gesetzlichen Krankenkassen der Spezialist für folgende Themen:

- **Kündigerprävention** – Aufbau eines Frühwarnsystems für wechselgefährdete Versicherte
- **Kundenbindung** – Identifikation von Loyalitätsfaktoren und Auswahl geeigneter Kundenbindungsmaßnahmen
- **Vertriebssteuerung und Marketingoptimierung** – Erhöhung der Responseraten für Mailings und Identifikation von Upsell-Potentialen für Zusatztarife
- **Morbi-RSA-Analyse** – Prognose von Morbi-RSA-relevanten Diagnosen
- **Effektives Kostenmanagement** – Reduktion der Leistungsausgaben unter Beibehaltung der Versorgungsqualität
- **Betrugserkennung** – Reduktion von Versorgungsmissbrauch



Predictive Analytics mit IBM SPSS: Agieren statt Reagieren

Das Thema **Kündigerprävention** rückt immer mehr in den Fokus der GKV. In einem aktuellen Projekt mit der **AOK Baden-Württemberg** werden mit der IBM SPSS Data Mining Lösung Abwanderungswahrscheinlichkeiten für den gesamten Versichertenstamm berechnet. Im Unterschied zu einer reinen Ex-Post-Betrachtung (Wer hat gekündigt?) ermöglicht die prädiktive Analyse (Wer wird kündigen?) proaktiv wechselwillige Versicherte zu identifizieren und mittels Kundenbindungsmaßnahmen an die eigene Kasse zu binden.



Kündigerprävention

Alleine im ersten Quartal 2010 wechselten 500.000 Versicherte die Krankenkasse. Als Wechsler wurden im Rahmen einer Marktforschungsstudie überwiegend jüngere und gesunde Personen identifiziert.

Die Expertengremien sind sich einig: Die Anzahl der Wechsler wird weiterhin steigen. Die zunehmende Transparenz der Kosten- und Versorgungsstrukturen über das Internet sowie der Rückgang des empfundenen Risikos hinsichtlich der Wechselentscheidung werden die Wechselwelle weiter verschärfen. Über kurz oder lang werden alle Krankenkassen Zielgruppenmarketing und Kündigerprävention betreiben müssen. Die langfristige Bindung der profitablen Versicherten an die eigene Kasse wird immer mehr über die Wettbewerbsfähigkeit einer GKV entscheiden.

Innovative Krankenkassen begreifen wechselwillige Versicherte als Chance zur Verbesserung ihrer eigenen Marktpräsenz. Durch konsequentes Churn Management sind Ihnen die Faktoren für Loyalität und Wechsel bekannt. Dadurch sind Sie in der Lage, frühzeitig auf Veränderungen zu reagieren.

Kundenbindung

Bestimmung des Kundenwerts als Fundament jeder Kundenbindungsmaßnahme

Um die wertvollen Versicherten an die eigene Kasse zu binden, stehen die GKV vor der großen Herausforderung, zunächst den Wert Ihrer Versicherten zu bestimmen.

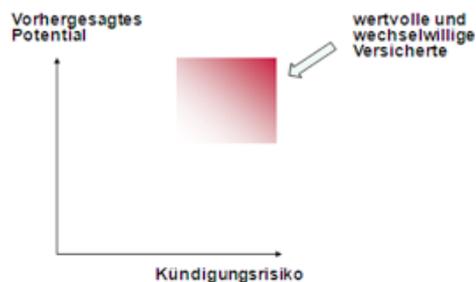
Viele Kassen ermitteln in diesem Zusammenhang bereits die **Deckungsbeiträge** ihrer Versicherten. Eine **Kundenwertanalyse** geht jedoch weit über eine reine Deckungsbeitragsberechnung hinaus.

Eine Bestimmung des mittel- und längerfristigen Versichertenwertes erfordert eine ausgefeilte Analytik, die folgende Punkte berücksichtigt:

- Prognose der Ausgaben auf Basis der Krankenhistorie
- Prognose der Einnahmen (M-RSA)
- Prognose der Kundenbindungsdauer

Mit IBM SPSS ist es unter Verwendung von operativen Historiendaten möglich, solche Vorhersagen zu treffen.

Die Kombination einer Kündigerprognose mit einer Potentialanalyse generiert für ein Kundenbindungsteam ein sehr interessantes Versichertensegment. Hiermit lassen sich nämlich die profitablen und abwanderungsgefährdeten Versicherten identifizieren, die für die Wettbewerbsfähigkeit einer Kasse von entscheidender Bedeutung sind.



Für eine effiziente Ressourcenplanung ihres Kundenbindungsteams und die Etablierung eines Kundenbindungsprogramms ist der Fokus auf diese „High Potentials“ eine unabdingbare Voraussetzung.

Auswahl der geeigneten Kundenbindungsmaßnahmen

Nach Bestimmung des Versichertenwerts werden im zweiten Schritt die geeigneten Bindungsmaßnahmen ausgewählt. Als Entscheidungskriterium dient unter anderem die von der Analytik vorhergesagte Erfolgswahrscheinlichkeit einer Maßnahme.

Dieses stufenweise Vorgehen hat sich in zahlreichen erfolgreich durchgeführten Kundenwert-Projekten bewährt.

Kornelia Lükens,
Abteilungsleiterin, Strategie
und Controlling

"Als Deutschlands größte Krankenkasse stehen wir in intensivem Wettbewerb mit anderen gesetzlichen und auch privaten Krankenversicherungen. Für die Steuerung der Ressourcen im Bereich Marketing und Vertrieb liefert die Marktforschung unverzichtbare Informationen. Während früher etwa breit angelegte Mailings im Vordergrund standen, gebieten heute die enger werdenden Rahmenbedingungen einen verstärkten Zwang zur effizienteren Segmentierung. Deshalb muss z.B. die Versorgung unserer Kunden mit Informationen über neue Angebote so erfolgen, dass die Angebote möglichst gut zum jeweiligen Kunden passen. Wir benötigen für bestimmte Aktionen auch die Prognose längerfristiger Entwicklungen. Mit IBM SPSS Modeler gelingt es uns jetzt gezielter vorzugehen. Nach Einarbeitung in das Data-Mining-Werkzeug und einem ersten gemeinsamen Pilotprojekt mit IBM SPSS haben wir uns dazu entschieden, den Modeler fest in unsere Marketingarbeit zu integrieren."



Vertriebssteuerung und Marketingoptimierung Von der Gießkanne zum zielgruppenorientierten Marketing

Im GKV-Marketing wird in Zukunft weniger die Masse als die Klasse und Qualität der Kommunikation zählen. An die Stelle von breitgestreuten Mailings an den gesamten Versichertenstamm werden in Zukunft immer mehr zielgruppenorientierte und auf bestimmte Versichertengruppen zugeschnittene Kampagnen treten.

Der Einsatz von IBM SPSS macht sich bereits nach den ersten auf diese Weise gesteuerten Marketingaktionen bezahlt. Ähnliches gilt für die Steuerung eines kostenintensiven Außendienstes. GKV'en, die direkt in Betrieben aktiv sind, wollen vorher wissen, in welcher Art von Betrieben welche Art von Aktivitäten Einfluss auf die Mitgliederentwicklung nehmen. IBM SPSS Data-Mining ermöglicht ein intelligentes Targeting. Frühwarnsysteme auf Basis von IBM SPSS geben dem Außendienst schon vorher Gelegenheit ungünstige Trends in Betrieben abzufangen.

Disease Management - Welche Patienten eignen sich?

Disease Management Programme sind auf der einen Seite ein Kostenfaktor, auf der anderen Seite erlauben sie den gesetzlichen Krankenversicherungen mehr Einflussnahme auf die Versorgung der Versicherten nach vorgegebenen Standards.

Ein wesentlicher Faktor für den Erfolg von Disease-Management-Programmen stellt die aktive Mitarbeit der betroffenen Versicherten dar. Compliance entscheidet darüber, ob die getätigten Investitionen, z.B. in regelmäßige Vor- bzw. Nachsorgeuntersuchungen, einen Betrag zur verbesserten Versorgung leisten und mögliche größere Folgekosten reduzieren können. Verschiedene gesetzliche Krankenversicherungen verfügen bereits über genügend Datenmaterial, um in einem ersten Schritt eine gründliche Analyse des Zusammenhangs zwischen Compliance der Patienten und dem Erfolg von Disease-Management-Programmen mit IBM SPSS-Software vorzunehmen. Ein zweiter Schritt wäre dann, Patienten mit voraussichtlich hoher Compliance gezielter anzusprechen und proaktiv in Disease-Management-Programme einzubinden.

Kassenärztliche Vereinigung Westfalen-Lippe

"Das IBM SPSS Produkt Modeler hat sich für die Analyse von Arzneimittelverordnungen in zweifacher Hinsicht bewährt: Erstens erlaubt es den Fachanwendern sehr flexibel auf Daten in unserem Oracle Data Warehouse zuzugreifen um diese gezielt aufzubereiten. Die visuelle Programmieroberfläche von Modeler macht dies einfach. Die Anwender benötigen keine vorhergehenden IT-Erfahrungen oder etwa SQL-Kenntnisse. Grafiken und Tabellen werden danach mit dem IBM SPSS Server ausgeführt. Zweitens ermöglicht IBM SPSS Modeler und die darin integrierten Data-Mining-Verfahren schnell und automatisch typische Verordnungsmuster von Ärzten bzw. Arztgruppen zu erkennen und anschaulich darzustellen. Mit einem einfachen OLAP-Werkzeug wäre dies nicht möglich."

Dr. Mathias Flume, Beratender Apotheker,
Geschäftsbereich
Verordnungsmanagement



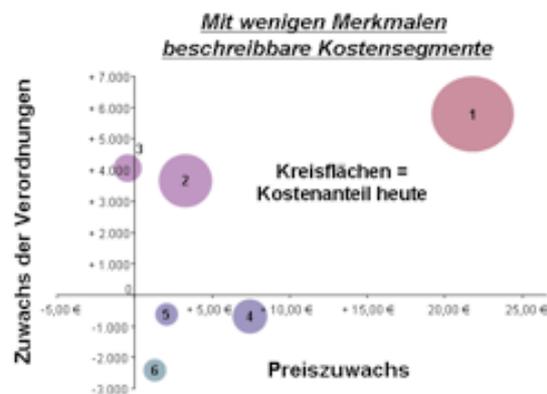
Morbi-RSA-Analysen

Wie entwickeln sich die Risikozuschläge aus dem Gesundheitsfonds? Mit welchen Zuschlägen kann eine Kasse zukünftig rechnen? Um diese wichtigen Fragen für ein strategisches Controlling beantworten zu können, ist es für eine Kasse wichtig, die Morbi-RSA-relevanten Versicherten für die kommenden Jahre zu antizipieren. Diese Vorhersage von MRSA-Diagnosen geht über eine reine Nachbildung der MRSA-Groupen weit hinaus und erfordert eine ausgefeilte Analytik. Mit Data Mining Verfahren ist es möglich, zukünftige Entwicklungen auf Versichertenebene zu prognostizieren und in ein analytisches Reporting zu überführen.

Effektives Kostenmanagement

Kosten und Arzneimittelausgaben im Griff

Der **Anstieg der Arzneimittelausgaben** ist ein politisches Topthema. Die gesetzlichen Krankenkassen wie auch die kassenärztlichen Vereinigungen sind aufgefordert dieser Entwicklung entgegen zu steuern. Eine wichtige Analysegrundlage dafür bieten die vorhandenen Daten zu den **Arzneimittelverordnungen**. Bei der hohen Anzahl an Kombinationsmöglichkeiten (Indikations- und Arztmerkmale, Verordnungsdetails, PZN-Klassifikationsschemata) verliert man schnell den Überblick. Abhilfe schafft das bewährte Verfahren der **Kostensegmentierung**. Mit Data-Mining-Verfahren von IBM SPSS ist es möglich, die beobachteten Kostensteigerungen bei den Arzneimittelausgaben automatisch zu gliedern. Auffällige Kombinationen aus den oben genannten Merkmalsklassen werden so sichtbar und bilden als beschreibbare Kostensegmente die Basis für Diskussionen mit den Leistungserbringern und der Politik. Neben **Kostentreibern** werden umgekehrt auch erzielte Erfolge in der Kostendämpfung erkennbar, die sonst durch herkömmliche Auswertungen verschleiert werden.



**Referenzprojekt:
Predictive Modelling von Kostensteigerungen bei der IKK**

Ausgangssituation

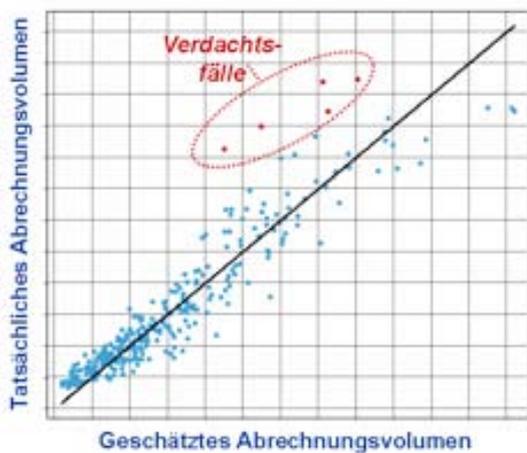
- Steigende Leistungsausgaben bei speziellen Patientengruppen
- Mangelnde Transparenz im Wust der Versicherten- und Verordnungsdaten

Projektansatz

- Vorhersage von Kostensteigerungen bei speziellen Patientengruppen
- Welche Eigenschaften treiben den Kostenzuwachs?
- Bei welchen Versicherten sind in Zukunft die größten Kostensteigerungen zu erwarten?

Projektergebnisse

- Aufbau eines Frühwarnsystems
- Prognose der zu erwarteten Kostensteigerungen ermöglicht proaktives Eingreifen und gezielte Ansprache



Betrugserkennung

Frühzeitige Erkennung von Abrechnungsmanipulationen

Nach Schätzungen der National Health Care Anti-Fraud Association (NHCAA) in den USA sowie der AG Abrechnungsmanipulation in Deutschland sind etwa 10% der durch die Versichertengemeinschaft gezahlten Leistungen ungerechtfertigt. Dies ist auf betrügerischen und im Fall der Erkennung nachweisbaren Falschabrechnungen, falschen Mengenabgaben oder Abrechnungen ohne Leistung durch Leistungserbringer oder illegale Netzwerke zurückzuführen. Zum anderen zählen hierzu auch ungewöhnliche Arzneimittelverordnungen und Dosierungen, nutzlose Behandlungskombinationen sowie ungewöhnliche aufwendige Behandlungen, die sich bei bekannter Indikation in der Grauzone des Vertretbaren bewegen.

IBM SPSS-Software wird seit Jahren im weltweit größten Betrugserkennungsprojekt im amerikanischen Gesundheitswesen eingesetzt. Eines der verwendeten Betrugserkennungsverfahren, die mit dem IBM SPSS Modeler automatisiert vorgenommen werden, schätzt die erwarteten Abrechnungsvolumina von Leistungserbringern individuell und vergleicht diese mit den realen Abrechnungen. Neben dieser Abweichungsanalyse kommen Verfahren wie die Assoziationsanalyse zur Bestimmung typischer vs. untypischer Behandlungsverläufe oder die Mustererkennung zur Ermittlung empirischer Beziehungen zwischen Arzneimittelverordnungen und ICD-Indikationen zum Einsatz.

Informationen zu IBM Business Analytics

Die Software IBM Business Analytics liefert umfassende, einheitliche und korrekte Informationen, denen Entscheidungsträger zum Verbessern der Unternehmensleistung vertrauen. Ein umfassendes Portfolio aus Geschäftsvorteilen, fortgeschrittener Analytik, finanziellen Vorteilen und Strategiemangement sowie Analyseanwendungen bietet Ihnen sofort klare und umsetzbare Einblicke in die aktuelle Leistung und gibt Ihnen die Möglichkeit, zukünftige Ergebnisse vorherzusagen.

Als Teil dieses Portfolios unterstützt IBM SPSS Predictive Analytics Software Organisationen, zukünftige Ereignisse vorherzusagen und proaktiv auf Basis dieser Erkenntnisse zu handeln, um bessere Geschäftsergebnisse zu erzielen. Kunden aus den Bereichen Wirtschaft, öffentlicher Verwaltung und Lehre verlassen sich weltweit auf IBM SPSS Technologie als Wettbewerbsvorteil zur Kundengewinnung, -bindung und Erhöhung der Kundenumsätze bei gleichzeitiger Betrugsreduzierung und Risikominimierung. Durch die Integration von IBM SPSS Software in ihre täglichen Prozesse werden Organisationen zur Predictive Enterprise – sie sind dadurch in der Lage Entscheidungen zu treffen und zu automatisieren, um die Geschäftsziele zu erreichen und einen messbaren Wettbewerbsvorteil zu gewinnen. Für mehr Informationen besuchen Sie bitte www.ibm.com/spss/de.



© Copyright IBM Corporation 2010

IBM Corporation
Route 100
Somers, NY 10589

US Government Users Restricted Rights - Use, duplication of disclosure restricted by GSA ADP Schedule Contract with IBM Corp.

Produced in the United States of America
May 2010
All Rights Reserved

IBM, the IBM logo, ibm.com, WebSphere, InfoSphere and Cognos are trademarks or registered trademarks of International Business Machines Corporation in the United States, other countries, or both. If these and other IBM trademarked terms are marked on their first occurrence in this information with a trademark symbol (® or ™), these symbols indicate U.S. registered or common law trademarks owned by IBM at the time this information was published. Such trademarks may also be registered or common law trademarks in other countries. A current list of IBM trademarks is available on the web at "Copyright and trademark information" at www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

SPSS is a trademark of SPSS, Inc., an IBM Company, registered in many jurisdictions worldwide.

Other company, product or service names may be trademarks or service marks of others.



Please Recycle