

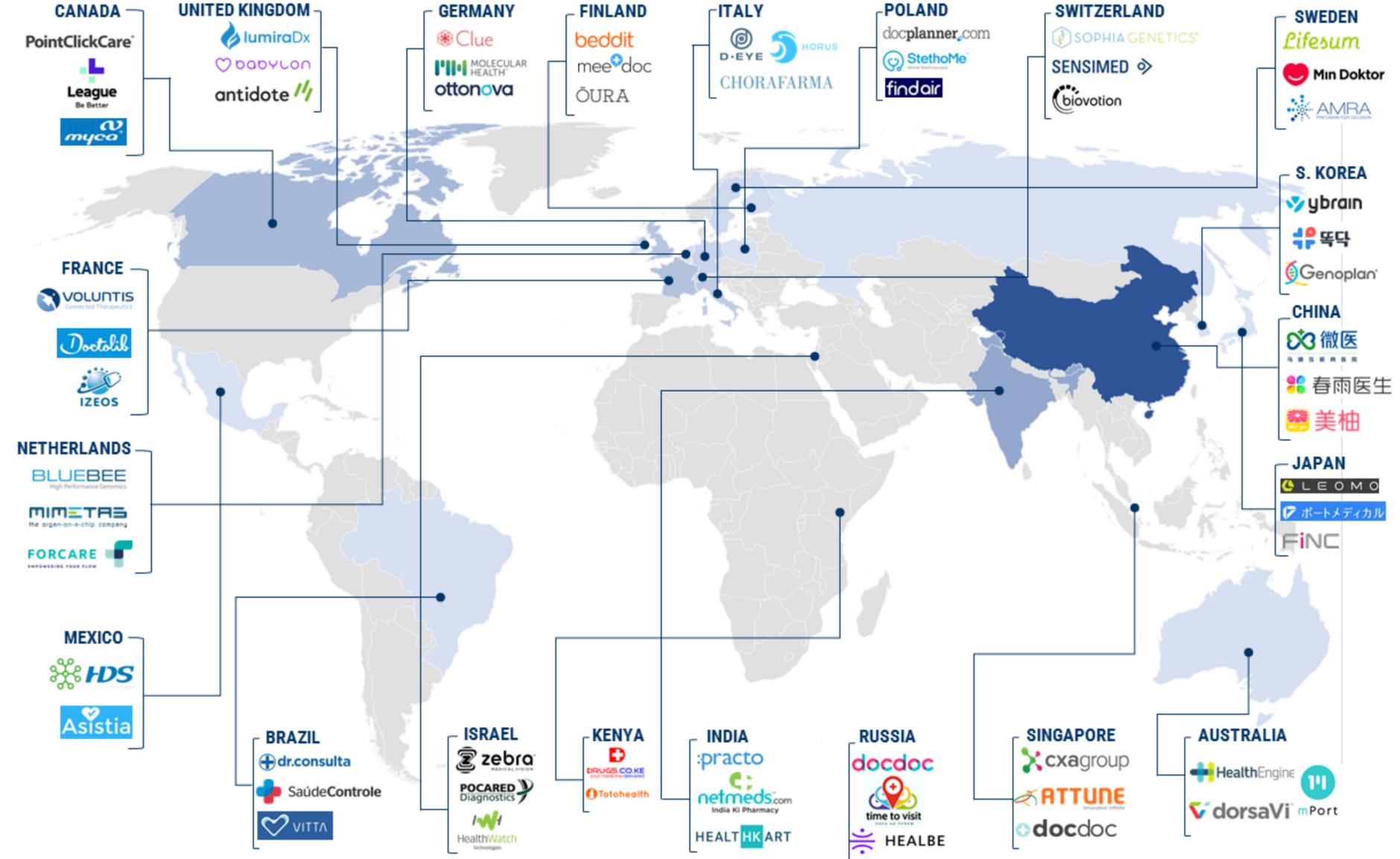
# 6. Bayerischer Tag der Telemedizin

Krankenversicherung der neuen Generation:  
Der Digitale Arztbesuch für ottonova Kunden

Ruth Philipp, Leiterin Gesundheitsmanagement  
München, 21. Juni 2018

# Digital Health: Eine **Fülle von Möglichkeiten**, weltweit.

## MOST WELL-FUNDED DIGITAL HEALTH COMPANIES OUTSIDE THE US As of 4/4/17



# Mit den digitalen Möglichkeiten wachsen die **Kundenbedürfnisse.**

Die Generation Y hat ein starkes Gesundheitsbewusstsein, 30% der Internetnutzer setzen Fitness-Apps oder Tracker ein [1].

Die Kunden erwarten von ihrer Versicherung Transparenz, Wahlfreiheit und Erreichbarkeit über alle Medien [2,3].

84% wollen z. B. die Antragsbearbeitung online mitverfolgen [4].

[1] GfK: Global study – health and fitness monitoring, Nürnberg 2016.

[2] Zukunftsinstitut: Generation Y, Frankfurt, 2013.

[3] Adcubum: Zukunft der Privaten Krankenversicherung, St. Gallen, 2016.

[4] Pentadoc: Branchenmonitor - Digitalisierung für die GKV, 2016.



— 73 — *früher Verordnungsblatt 1883*  
*Heft 20*  
**Reichs-Gesetzblatt.**

**N<sup>o</sup> 9.**

**Inhalt:** Gesetz, betreffend die Krankenversicherung der Arbeiter. S. 73.

(Nr. 1496.) Gesetz, betreffend die Krankenversicherung der Arbeiter. Vom 15. Juni 1883.

**Wir Wilhelm, von Gottes Gnaden Deutscher Kaiser, König von Preußen ꝛ.**

verordnen im Namen des Reichs, nach erfolgter Zustimmung des Bundesraths und des Reichstags, was folgt:

**A. Versicherungszwang.**

**§. 1.**

Personen, welche gegen Gehalt oder Lohn beschäftigt sind:

1. in Bergwerken, Salinen, Aufbereitungsanstalten, Brüchen und Gruben, in Fabriken und Hüttenwerken, beim Eisenbahn- und Binnendampfschiff-fahrtbetriebe, auf Werften und bei Bauten,
2. im Handwerk und in sonstigen stehenden Gewerbebetrieben,
3. in Betrieben, in denen Dampfkessel oder durch elementare Kraft (Wind, Wasser, Dampf, Gas, heiße Luft ꝛ.) bewegte Triebwerke zur Verwendung kommen, sofern diese Verwendung nicht ausschließlich in vorübergehender Benutzung einer nicht zur Betriebsanlage gehörenden Kraftmaschine besteht,

sind mit Ausnahme der im §. 2 unter Ziffer 2 bis 6 aufgeführten Personen, sofern nicht die Beschäftigung ihrer Natur nach eine vorübergehende oder durch den Arbeitsvertrag im voraus auf einen Zeitraum von weniger als einer Woche beschränkt ist, nach Maßgabe der Vorschriften dieses Gesetzes gegen Krankheit zu versichern.

Reichs-Gesetzbl. 1883.

15

Ausgegeben zu Berlin den 21. Juni 1883.



happy birthday, otto(nova)!

# Die Krankenversicherung, die es einfach macht.

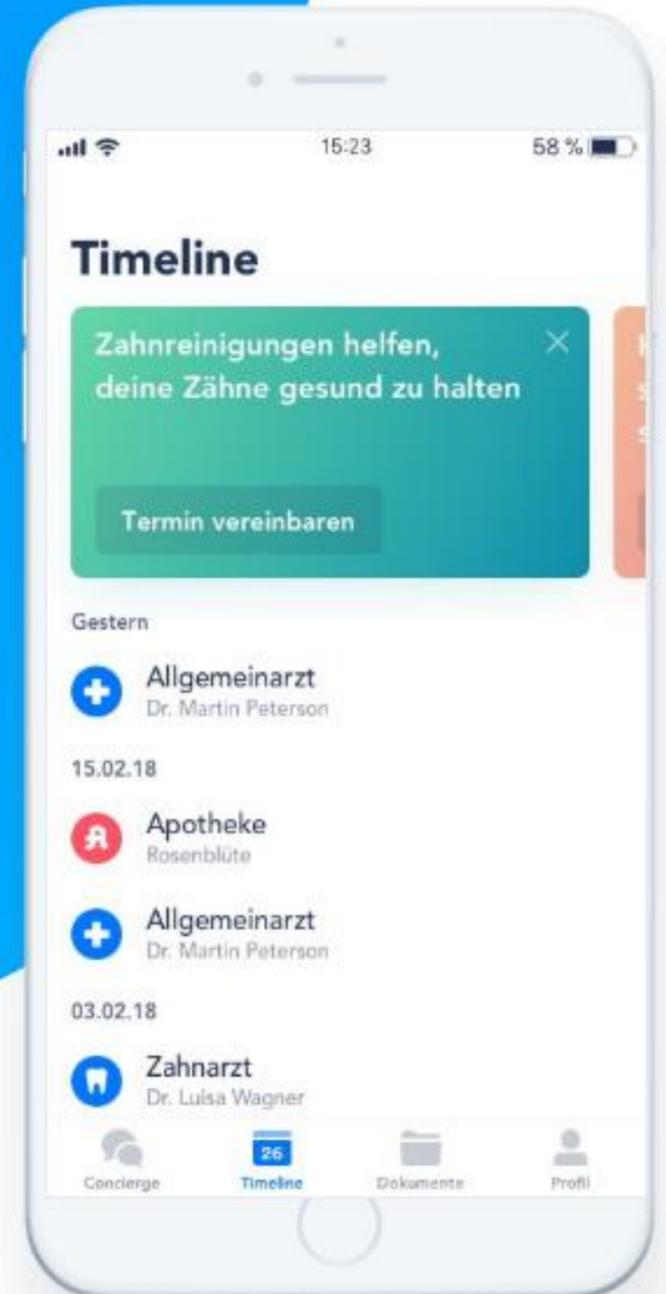


„ottonova ist ein Game Changer, der die Gesundheitsbranche endlich revolutioniert, digitalisiert und ein Stück weit sexy macht.“

Frank Thelen – Investor bei "Die Höhle der Löwen"

- ✓ Exzellente Absicherung
- ✓ Perfekt organisiert
- ✓ Kein Wartezimmer
- ✓ Rundum-Service

[Finde den passenden Tarif](#)



# ottonova: Unsere Zielgruppe.



Über die Zielgeneration ...

- Nach 1980 geboren
- Zwischen Anfang 20 und Mitte 30
- Waren um die Jahrtausendwende Teenager

... und die Zielgruppe

- Akademiker und Besserverdiener
- Selbstständige
- Eher männlich
- Berufsbeginn oder Karrieresprung
- PKV Neueinsteiger oder –wechsler

... daraus abgeleitete Typologien

- „**Calculated Caspar**“
- „**Alan from Abroad**“
- „**Entrepreneurial Emil**“



ottonova macht die  
Tarifwahl **einfach**.



### Business Class

Die beste Wahl, wenn du erstklassigen Schutz zu fairen Beiträgen möchtest! Dafür nutzt du deinen Hausarzt oder den ottonova Concierge Service als zentralen Ansprechpartner.

-  **2-Bett-Zimmer** bei Krankenhausaufenthalt ?
-  **80%** Zahnersatz ?
-  **Primärarztprinzip** Arztwahl ?
-  **5,0 facher** Gebührensatz für Ärzte & Zahnärzte ?

[Alle Leistungen ansehen ->](#)

Top Bewertung: 1,1



Die renommierte Rating-Agentur ASSEKURATA hat unsere Tarife geprüft und den ottonova Business Class Tarif mit der Top Note 1,1 für Tarife mit 2-Bett-Zimmer belohnt.



### First Class

Hier bist du richtig, wenn dir ein absoluter Premium-Schutz wichtig ist! Du kannst direkt den Facharzt deiner Wahl aufsuchen und erhältst 1-Bett-Zimmer Leistung und nochmals verbesserten Zahnersatz.

-  **1-Bett-Zimmer** bei Krankenhausaufenthalt ?
-  **90%** Zahnersatz ?
-  **Direkt zum Facharzt** Arztwahl ?
-  **5,0 facher** Gebührensatz für Ärzte & Zahnärzte ?

[Alle Leistungen ansehen ->](#)

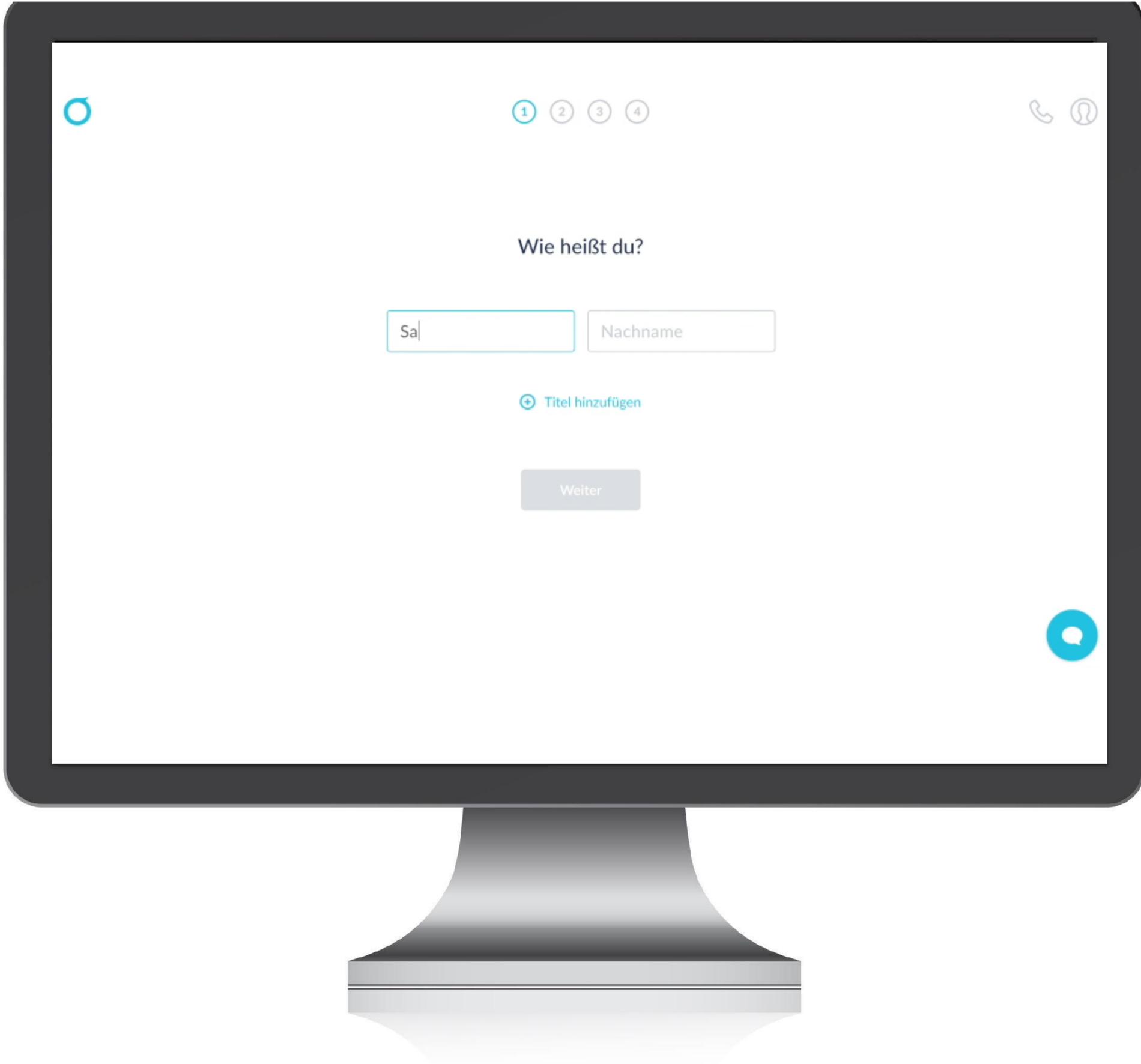
Top Bewertung: 1,2



Die renommierte Rating-Agentur ASSEKURATA hat unsere Tarife geprüft und den ottonova First Class Tarif mit der Top Note 1,2 für Tarife mit 1-Bett-Zimmer belohnt.



ottonova macht den Abschluss **einfach**.



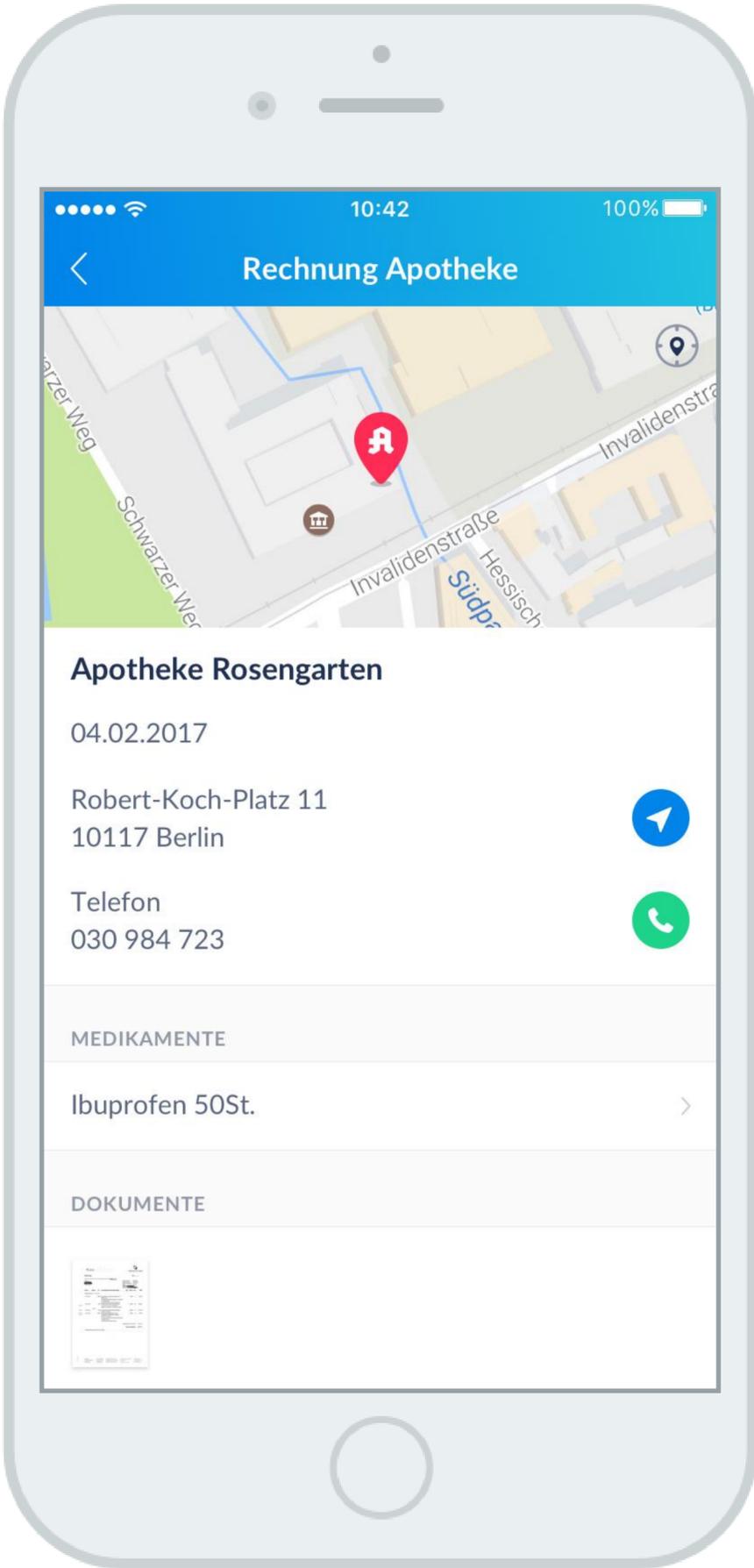
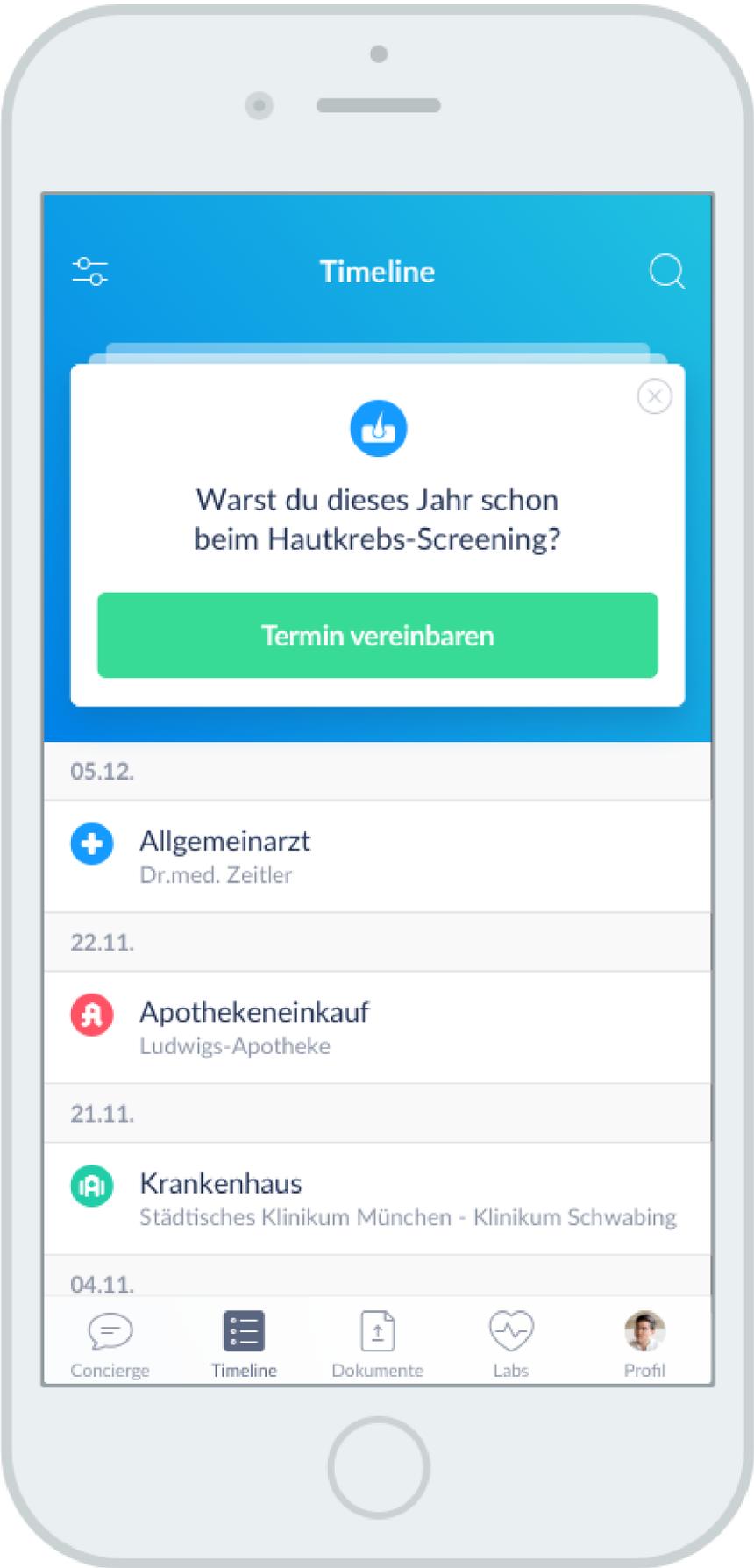
ottonova macht  
Versicherung **einfach**.

### Concierge Service

- Customer Support
- Gesundheitstelefon /-Chat
- LE-Suche / Terminvereinbarung
- Medizinische Assistance
- Telemedizin
- Zahnmedizinisches Management
- Zweitmeinung



ottonova macht es **einfach**, gesund zu bleiben.



ottonova macht es  
**einfach**: Videosprechstunde



# Videosprechstunde: Nutzen.

## Vorteile

- Vermeidung langer Wartezeiten
- Reduktion des Ansteckungsrisikos in der Arztpraxis
- Zeitliche und räumliche Flexibilität für Patienten und Ärzte

## Bedarf

- Z. B. in Australien, Skandinavien oder in der Schweiz sind Videosprechstunden Teil der Regelversorgung
- Knapp jeder zweite deutsche Patient würde eine Videosprechstunde nutzen (Bertelsmann Stiftung, 2015)
- In der Generation Y liegt der Bedarf um ein Vielfaches höher



# Der Digitale Arztbesuch für ottonova Kunden: **Customer Journey**.

**Health Prompt für Digitalen Arztbesuch**

12:02

Ereignisse

Krank? Anfahrts- und Wartezeit sparen und direkt mit dem Arzt sprechen!

Digitaler Arztbesuch

17. April 2017

- Apothekeneinkauf Internationale Ludwigs-Apotheke
- Augenarztbesuch Dr. Doris Ruskovic

10. April 2017

- Zahnarztbesuch Dr. med. dent. Martin Alfons Desmyttere

1. April 2017

Vertragsbeginn

Concierge Ereignisse Dokumente Profil

**Concierge-Menü**

11:59

Nachrichten

ottonova Concierge Ich möchte einen digitalen Arztbesuch starten.

Agent Zero Ich möchte einen digitalen Arztbesuch nutzen.

Concierge-Anruf

Concierge-Chat

Ich willige nicht ein Ich willige ein

Concierge Ereignisse Dokumente Profil

**Einwilligungserklärung**

11:59

Einwilligungserklärung Digitaler Arztbesuch

Ich willige nicht ein Ich willige ein

Concierge Ereignisse Dokumente Profil

**Automatisch erstellte Anfrage des Kunden**

11:59

ottonova Concierge Gelöst?

Hallo! Was können wir für dich tun?

Ich möchte einen Digitalen Arztbesuch nutzen.

Nachricht schreiben...

**Zugangscode von Customer Support**

12:01

Agent Zero Gelöst?

Hallo! Was können wir für dich tun?

Ich möchte einen Digitalen Arztbesuch nutzen.

Gerne! Wir schicken Dir gleich einen Link mit einem Zugangscode für die eedoctors App.

ee eedoctors Zugangscode ON42BISMAR

Super, vielen Dank!

Nachricht schreiben...

**Menü nach Klick auf Code**

12:01

Agent Zero Gelöst?

Hallo! Was können wir für dich tun?

Ich möchte einen Digitalen Arztbesuch nutzen.

eedoctors App öffnen

Zugangscode kopieren

Abbrechen

Super, vielen Dank!

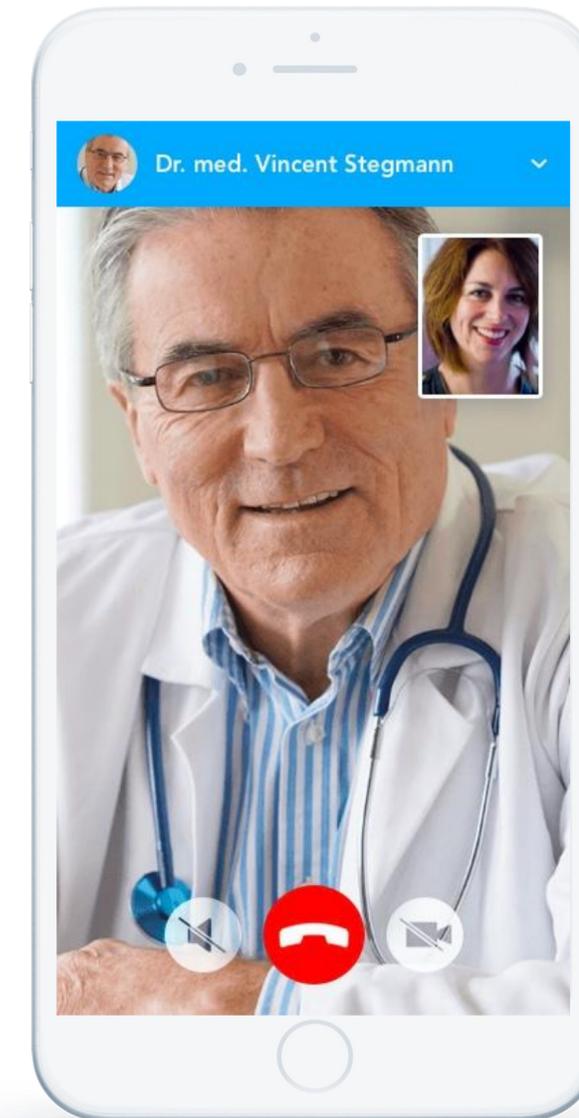
Nachricht schreiben...



# Der Digitale Arztbesuch: Kooperationspartner.

**ee** doctors

- Start-up aus Bern
- Launch im Mai 2017
- Eigene App für die Videoberatung
- Knapp 20 Ärzte im Netzwerk
- Primär hausärztlicher Versorgungsschwerpunkt
- Erreichbarkeit täglich von 8:00 bis 21:00
- Behandlung auf Deutsch & Englisch, weitere Sprachen auf Anfrage



# Der Digitale Arztbesuch: Use Case.

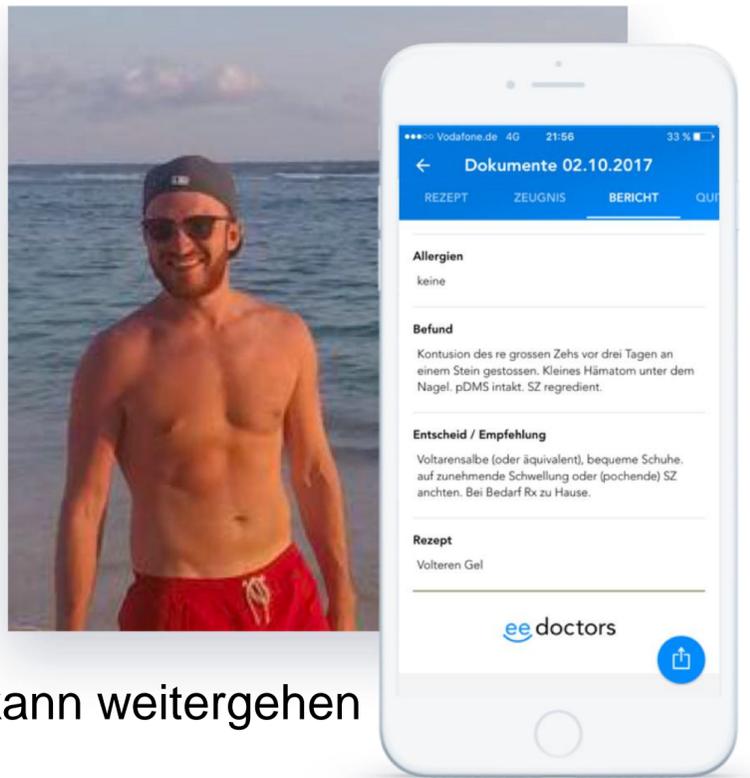
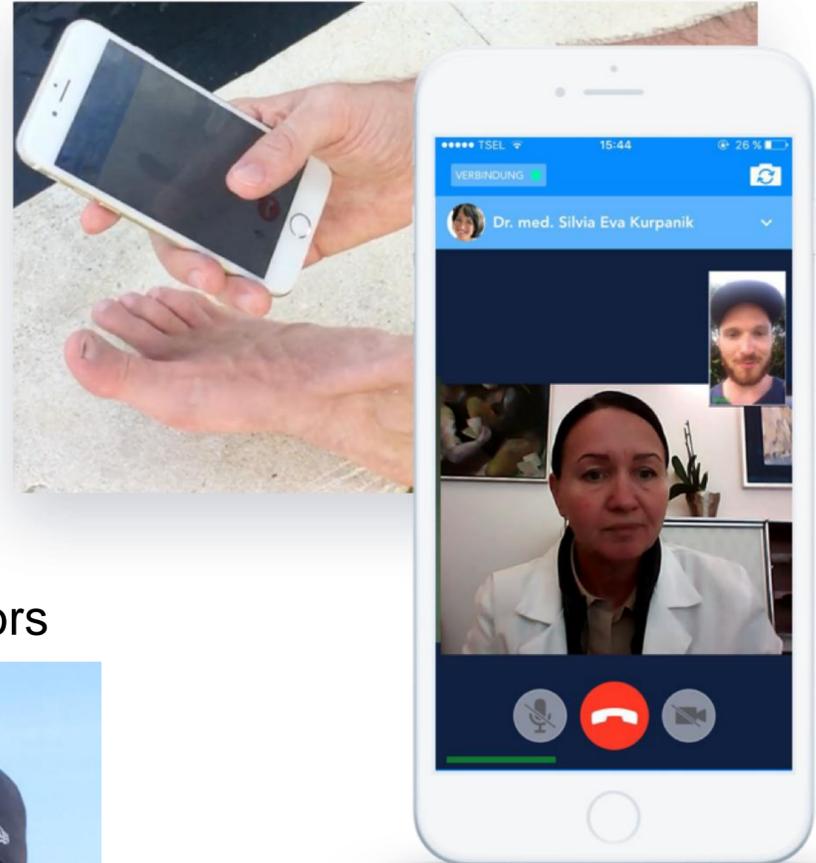
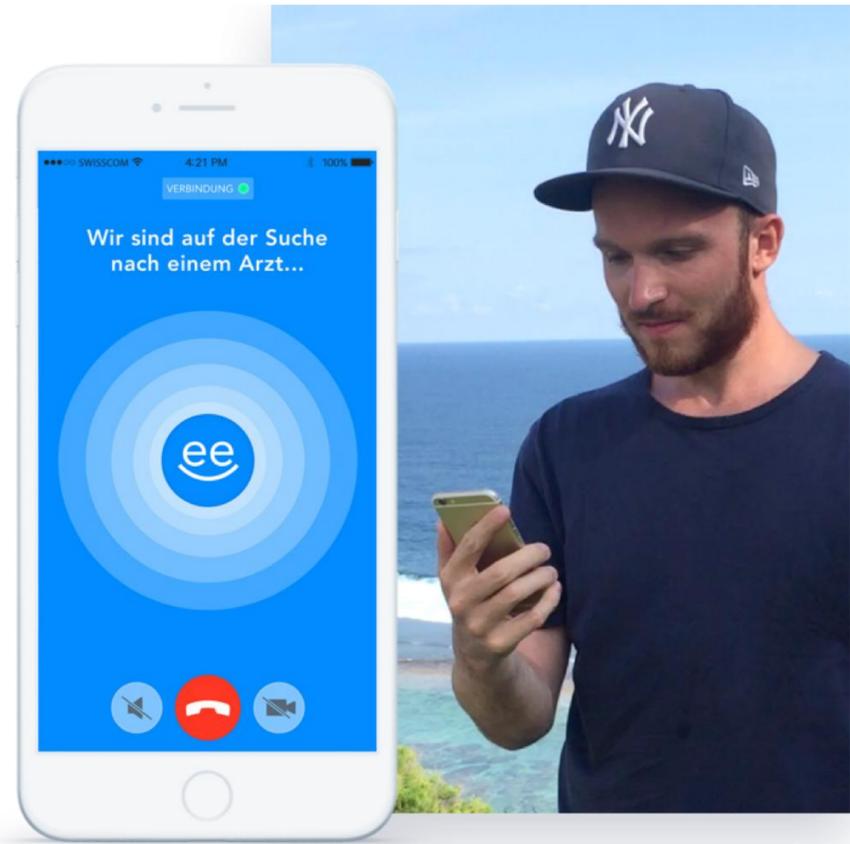
## 3. Behandlung durch die Ärztin



Ich bin gerade im Urlaub und habe mir den Fuß verletzt. Ich weiß nicht genau wie schlimm es ist und ob ich damit zum Arzt gehen soll.

## 1. Verletzung im Urlaub

## 2. Kontaktaufnahme mit eedoctors



## 4. Der Urlaub kann weitergehen



# Der Digitale Arztbesuch: Erfahrungen & Ausblick.

## Was sagen unsere Kunden?

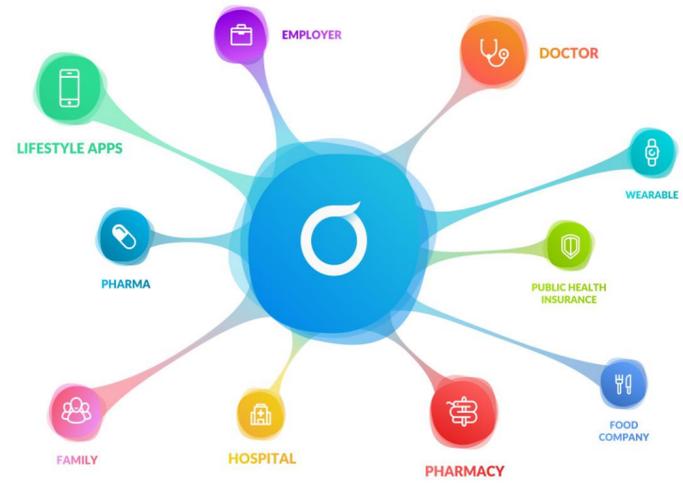
- Operativer Start 10 bzw. 11/2017
- Knapp 60% der Teilnahmeberechtigten haben ihre Einwilligung erteilt (Stand: 05/2018)
- <10 Konsultationen pro Monat, 92% ♂, Ø Alter 29 Jahre, Ø Konsultationsdauer 14 min.
- Häufige Behandlungsanlässe: Erkrankungen im Atemtrakt, HNO, Infekte, Hauterkrankungen
- Zeitliche Verteilung: i. d. R. tagsüber, teils wochentags teils an Wochenenden / Feiertagen
- ottonova Kunden bewerten Videochat mit Ärzten als „sehr relevant“ (Kundensurvey 03/2018)

## Wie geht es weiter?

- Tiefere Integration der Anwendung in die ottonova Infrastruktur
- Ausweitung der Zielgruppen für den Digitalen Arztbesuch z. B. über die Freemium App
- Engagement im Rahmen der rechtlichen Möglichkeiten in Deutschland

O-Ton aus einem Kunden-Chat:  
*„Code hat funktioniert. Die Ärztin  
war sehr nett und kompetent.  
Sehr cooler Service. Danke!“*

# Das ist erst der **Anfang.**



Produkt

Releases neuer  
Produkte und neuer  
Produktfeatures

Launch  
des MVPs

Test und entsprechende Erweiterung der Sales und  
Kommunikationskanäle

Kanäle



Danke für die  
Aufmerksamkeit  
Fragen?

ottonova