

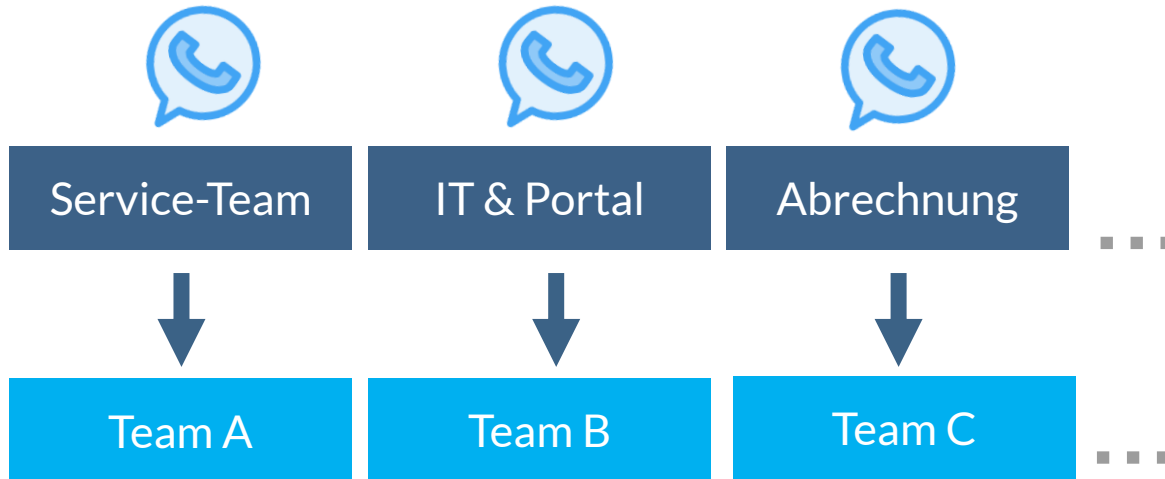
KI-gestützte Dialogautomatisierung

Engagiert für Gesundheit.



KI-gestützte Dialogautomatisierung

Ausgangssituation



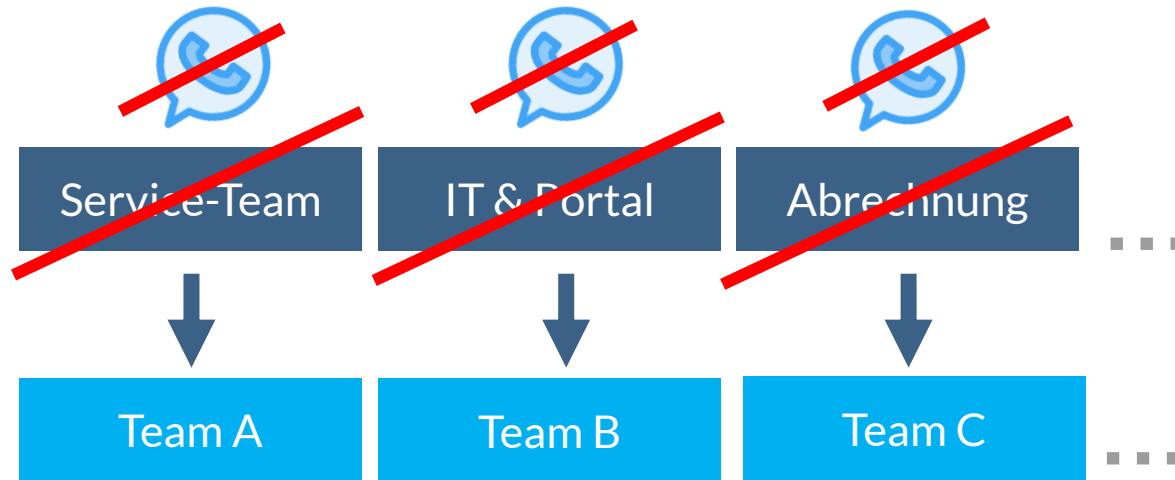
- Mehrere telefonische Kontaktpunkte für unserer Mitglieder
- Anrufer müssen sich mehrere Rufnummern merken
- Hohe Komplexität hinsichtlich der thematischen Zuordnung



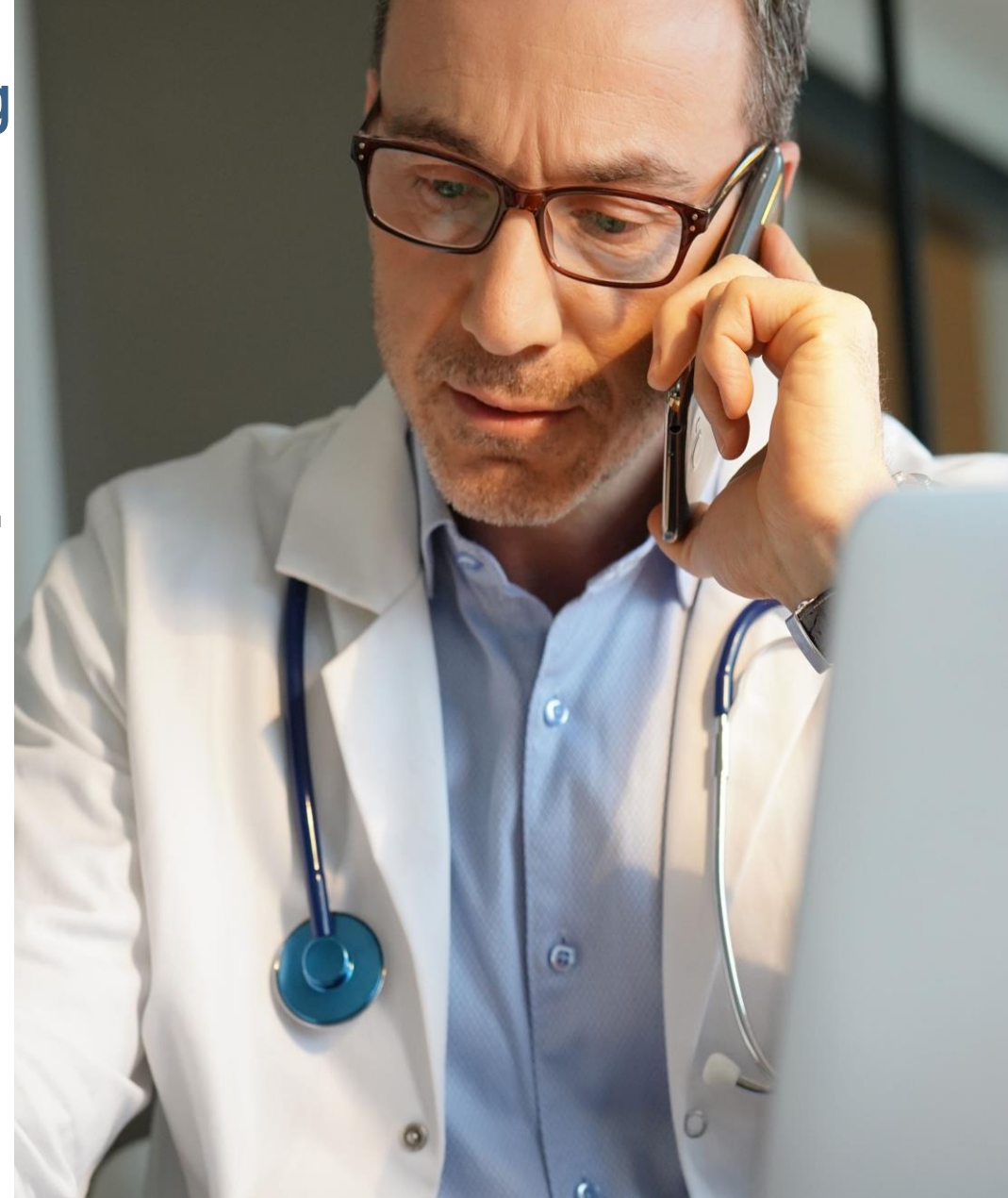


KI-gestützte Dialogautomatisierung

Ausgangssituation



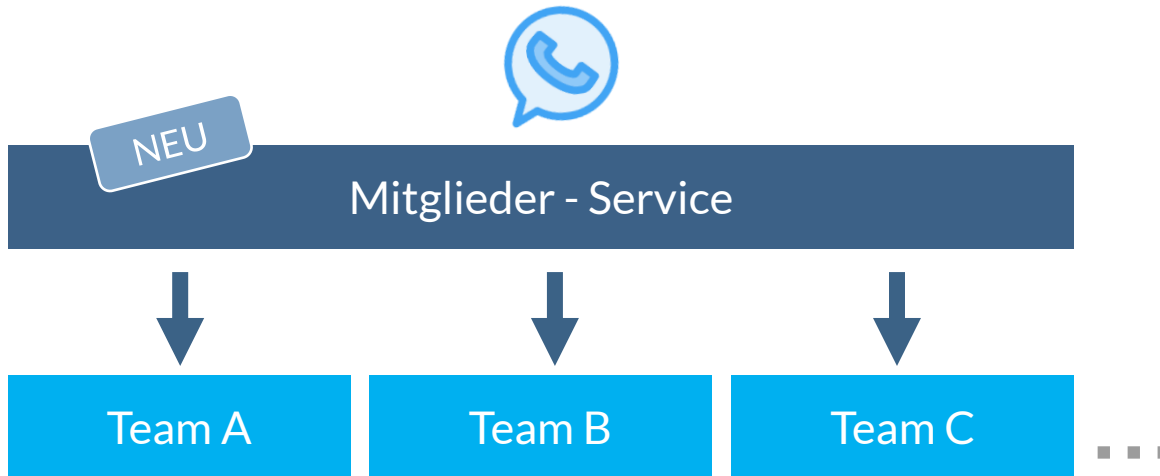
- Alle Service-Leistungen nur noch unter 1 Rufnummern
- Der Anrufer muss sich nicht mehr mehrerer Hotlines merken
- Der Kontakt zur KV-Nordrhein wird vereinfacht
- Daten helfen uns unseren Service kontinuierlich zu verbessern



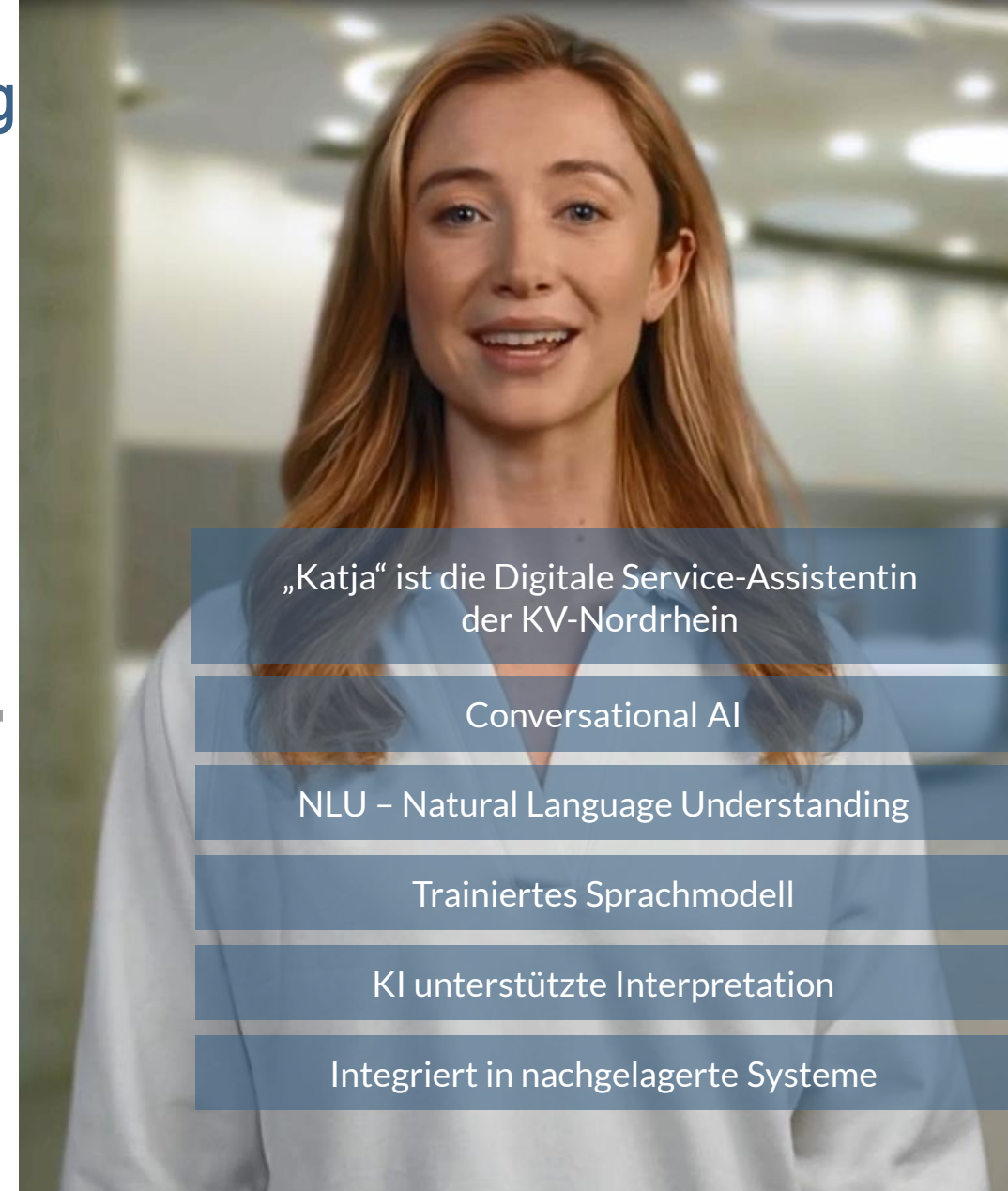


KI-gestützte Dialogautomatisierung

Einführung einer Digitalen Assistentin



- Mehrere Teams jetzt unter 1 neuen Rufnummer
- Unsere neue digitale Service-Assistentin „Katja“ begrüßt jeden Anrufer und erkennt das Thema
- Katja versteht „frei gesprochene Sätze“
- Eine KI analysiert in Millisekunden den Grund für den Anruf





KI-gestützte Dialogautomatisierung

Erste Erfahrungen

- Digitale Service-Assistentin wurde gut angenommen
- „Katja“ vermittelt monatlich tausende von Anrufen
- Wesentlicher Erfolgsfaktor ist die „natürlichen“ Interaktion
- Intensive Lernphase vor der Implementierung
- Aufbau eines fachspezifischen Sprachmodells
- Systematische und Datenbasierte Analyse der Anrufgründe





KI-gestützte Dialogautomatisierung

Herausforderungen

- Sprachmodelle befinden sich zunächst sprachlich auf dem Niveau eines 5-jährigen Kindes
- Intensives Training von Fachbegriffe
- Trotzdem wurden beim Start gewisse Begriffe und Zusammenhang nicht erkannt
- Durch ein permanentes Training (analog zu einem 5-jährigen Kind) trainieren wir fehlende Wörter in Redewendungen permanent nach
- Das Sprachmodell wird immer stabiler

Begriffe aus der (noch) analogen Welt wurden zunächst nicht erkannt:



„Stempel“

„Praxis-Stempel“

Für unser Mitgliederportal gab es unterschiedlich genutzte Begriffe:



KVNO-Portal

„O-Portal“

„KVO-Portal“

„NO-Portal“

„Abrechnungs-Portal“

„Dings-Portal“

„Wuppertal“ (Modulationsfehler)



KI-gestützte Dialogautomatisierung

Ausblick

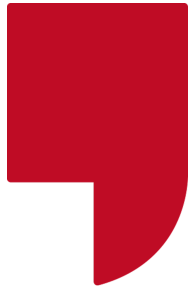
- Rund 2 Jahre Projekt- und Betriebserfahrung mit Conversational AI
- Die Sprache ist und bleibt die wesentliche Schnittstelle der Menschen – diese wollen wir in digitale Prozesse integrieren
- Wir müssen auch mit Menschen umgehen können, für die Online-Angebote eine Hürde darstellen.
- Die Prozesse rund um die 116 117 können zukünftig durch Conversational AI entlastet werden.
- Auch die tausenden SmED Transaktionen sind sehr interessant in Kontext mit dieser Technologie.
- Unabhängig vom Anwendungsgebiet bietet die Technologie die Möglichkeit zur unendlichen Skalierung von Interaktionen.
- Sprachbarrieren können durch die Nutzung von KI abgebaut werden.



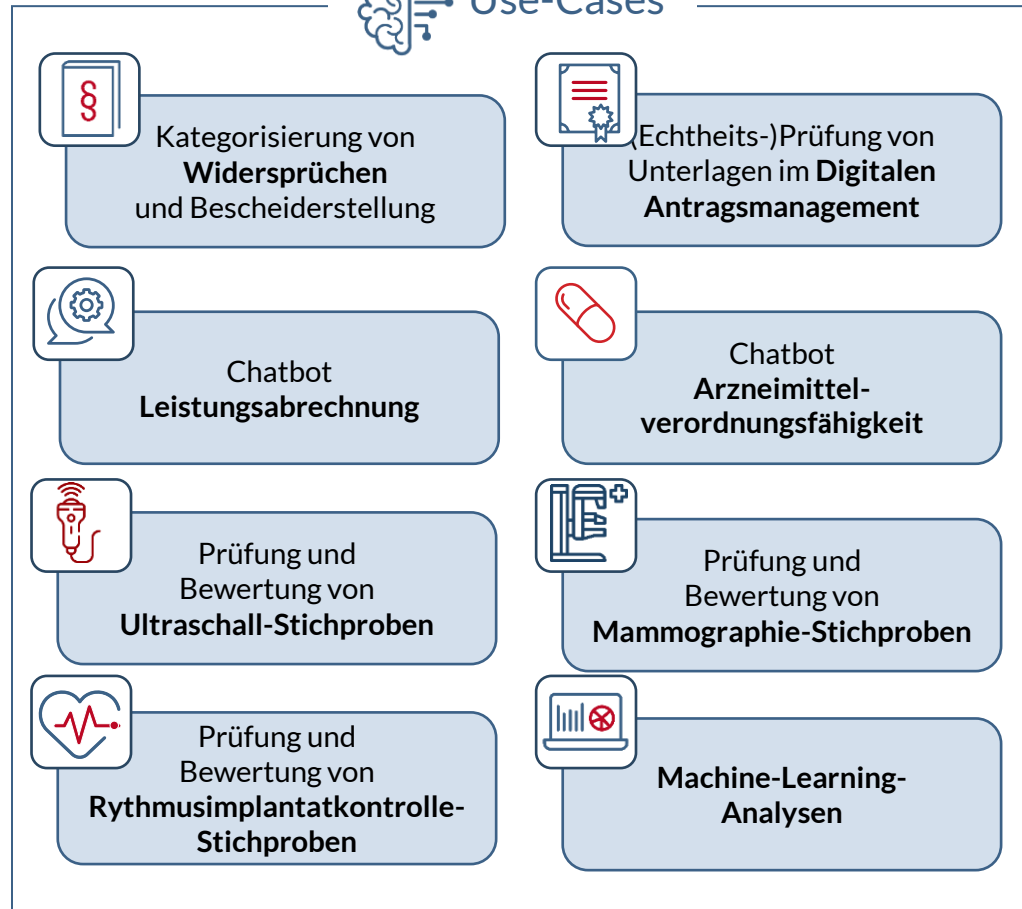
Conversational AI macht die Sprachschnittstelle digital skalierbar und reduziert gleichzeitig Hürden.

ChatBot „Arzneimittelabrechnung“

Engagiert für Gesundheit.



KI-Analyseprojekt

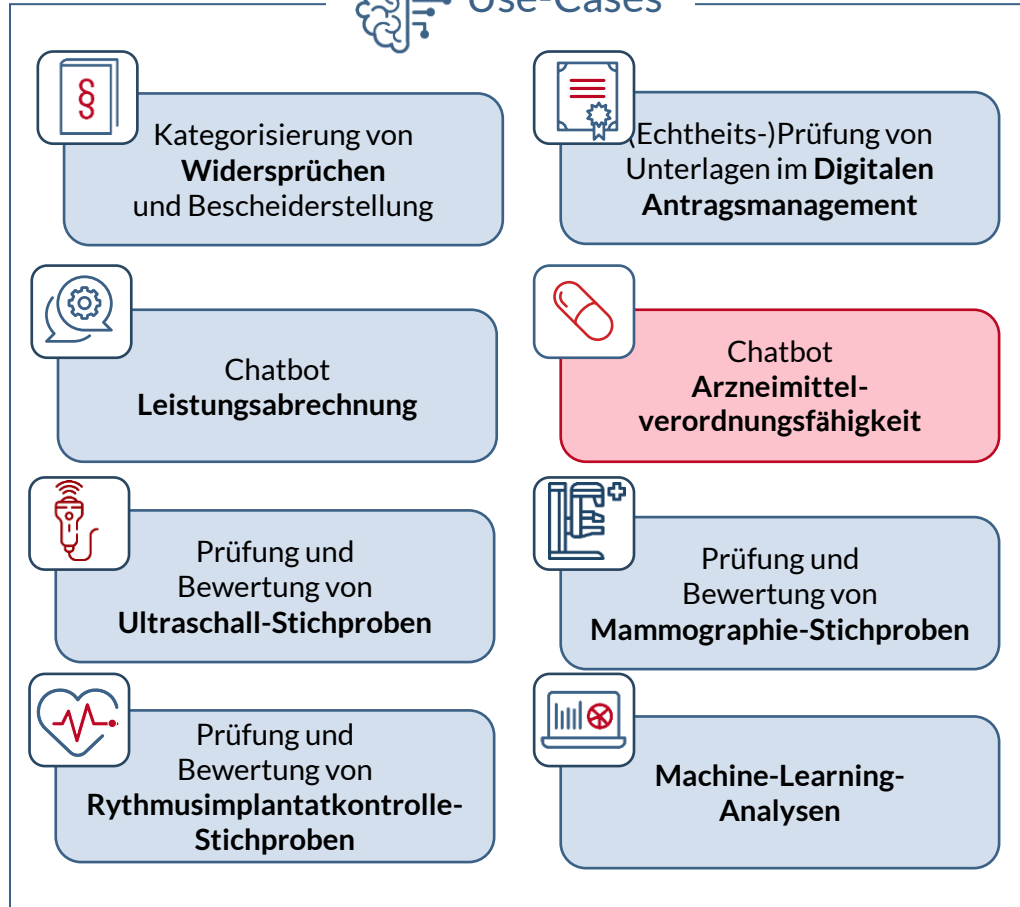


Zielsetzung:

- Einführung von KI in unterschiedlichen Fachabteilungen der KV-Nordrhein.
- Digitalisierung von Verwaltungsprozessen und die Realisierung von Effizienzpotentialen.



KI-Analyseprojekt



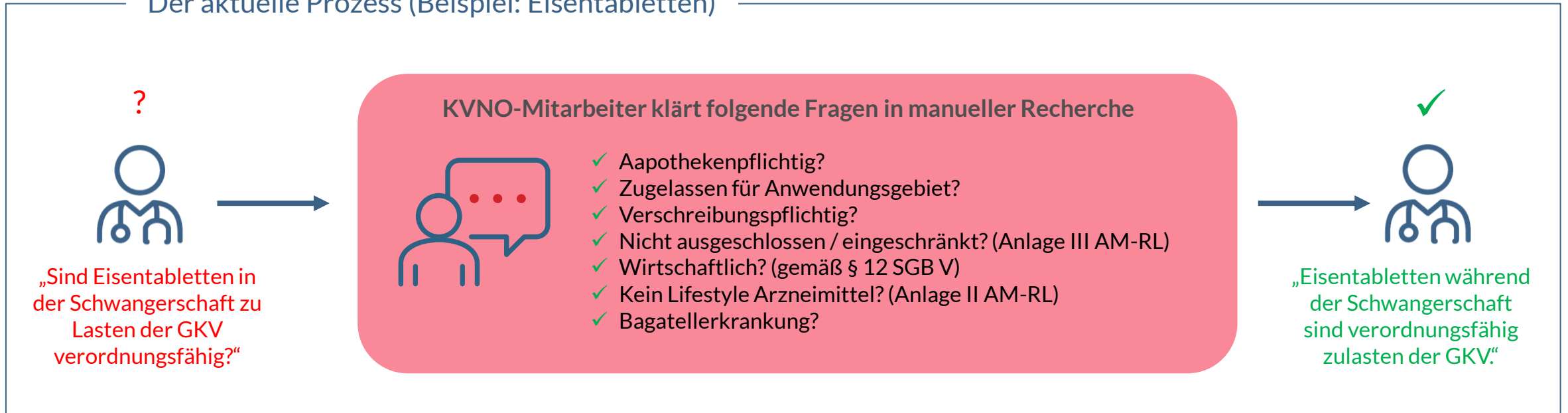
Zielsetzung:

- Einführung von KI in unterschiedlichen Fachabteilungen der KV-Nordrhein.
- Digitalisierung von Verwaltungsprozessen und die Realisierung von Effizienzpotentialen.

ChatBot „Arzneimittelverordnungsfähigkeit“

Der aktuelle Beratungsprozess zur Verordnungsfähigkeit von Arzneimitteln

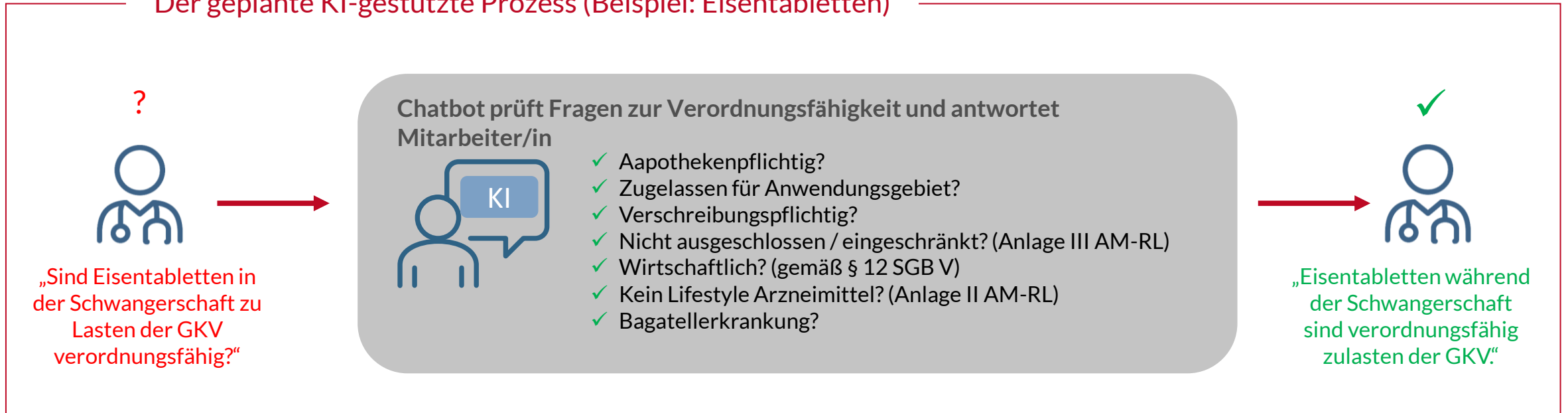
Der aktuelle Prozess (Beispiel: Eisentabletten)



ChatBot „Arzneimittelverordnungsfähigkeit“

Der zukünftig geplante Beratungsprozess zur Verordnungsfähigkeit von Arzneimitteln

Der geplante KI-gestützte Prozess (Beispiel: Eisentabletten)



PHASE 1: Zunächst nur Nutzung nur durch Mitarbeiter der KV-Nordrhein.
PHASE 2: Zugriff für Mitglieder, wenn hohe Qualität sichergestellt ist.

KI in der ambulanten Praxis

Engagiert für Gesundheit.



Wir sprechen bereits über Digitalisierung...

...in unserer Praxis4future

- Praxen bei der Digitalisierung ihrer Prozesse beraten und unterstützen
- In multimedialen Räumlichkeiten in **Köln** und **Düsseldorf**
- Wir zeigen, was bereits heute möglich ist – und geben einen Ausblick in die Zukunft (inkl. KI).



KI-gestützte Praxisprozesse

Chatbots

Virtuelles
Wartezimmer

Lotsensoftware

Bildgebung

Mailbots

Dokumentation

- Anbieter haben bereits den Schritt vom automatisierten Lernen hin zu KI gemacht
- Bereits heute können Anwendungen für die ambulante Praxis erworben werden, die KI-unterstützt sind
- Patientenanmeldung wird zunehmend digitalisiert
- Dokumentationsprozesse und administrative Arbeiten werden effizienter
- KI kann als Entscheidungsunterstützung in der Bildgebung dienen



Vorteile von KI in der ambulanten Praxis

- Verbesserte Diagnostik
- Frühzeitige Erkennung von Krankheiten
- Entscheidungsunterstützung
- Telemedizinische Anwendungen
- Effizienzsteigerung & Ressourcenschonung
- Verbesserung der Patientensicherheit



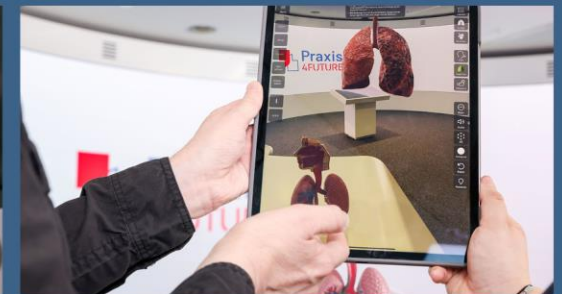
Zukunft live erleben: So arbeiten Praxen morgen

Wie sieht der Praxisalltag der Zukunft aus?
Wir zeigen es Ihnen, in der Praxis4Future.

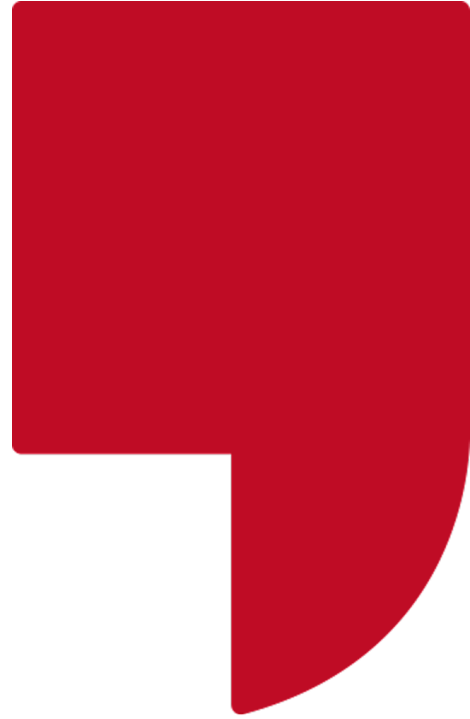


Jetzt Termin buchen und entdecken,
was heute bereits möglich ist.

kvno.de/praxis4future



Engagiert für Gesundheit.



Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit