

Session I – Versorgung digital

Dialog-Automation für eine effiziente und qualitätsgesicherte Patientensteuerung

25.03.2026

Tobias Sturm

Engagiert für Gesundheit.

Conversational AI

Einführung einer Dialog

- Conversational AI im Mitgliederservice
- Freigesprochene, natürliche Dialoge in ganzen Sätzen
- Vermittlung zum passenden Ansprechpartner
- Aufbau von praxisorientierter Erfahrung

- Automatisierung



48.000
Dialoge
pro Jahr

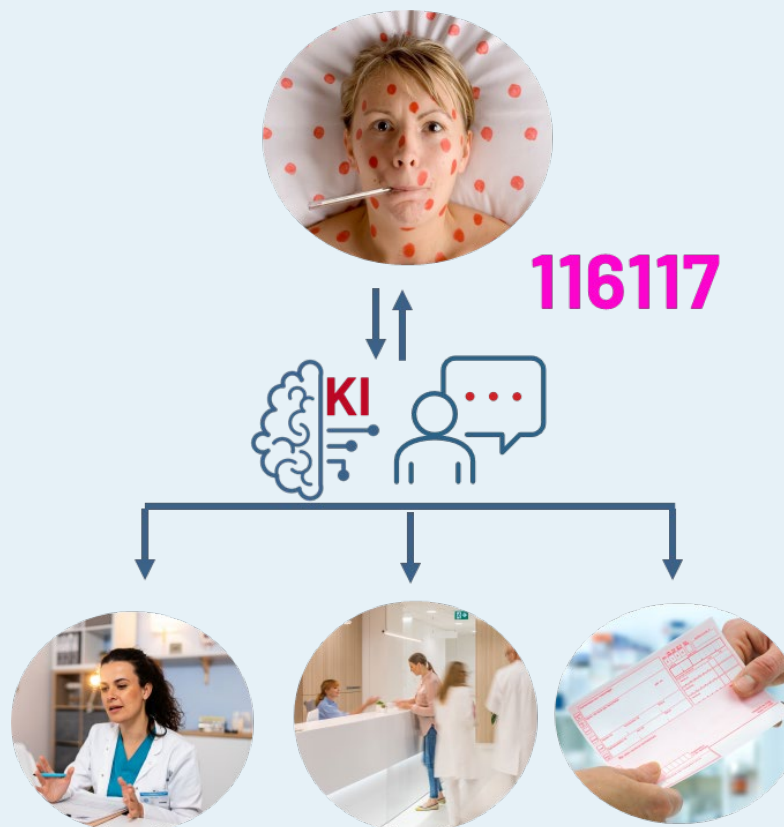
75-80%
Erkennung

Hohe
Akzeptanz

Conversational AI

Dialog -Automatisierung im Patientenservice der 116117

- Proof of Concept im Jahr 2025 erfolgreich
- Ende 2026 erste operative Implementierung
- **15-20%** fallabschließende Bearbeitung
- Autonome Themenerkennung verbessert Routing um **+5%** (Ziel: Fehlerquote <2%)
- **Resilienz** durch digitale Skalierbarkeit
- Optionale **Mehrsprachigkeit**



STEUERN



BEANTWORTEN



TERMINIEREN



Vielen Dank

für Ihre Aufmerksamkeit

Tobias Sturm
Service & Beratung

Kassenärztliche
Vereinigung
Nordrhein



BILDNACHWEIS:

S1: KVNordrhein

S2: svetikd/gettyimages // peopleimages.com/adobestock//

CMalambo peopleimages.com/adobestock//

peopleimages.com/adobestock// KVNO Icons

S3: TomaszTrojanowski/adobestock// SrdjanPav/gettyimages //

Simonkr/gettyimages // Alexander Raths/adobestock// KVNO Icons

S4: Tobias Sturm