

Journey Operations

Workshop-Formate



Wir unterstützen Krankenkassen bei der Etablierung von **Journey Operations** – mit ganzheitlicher Beratung und individuellen Workshop-Formaten:



Workshop S –
Messbare Schritte

Messbarkeit der Teilschritte
definieren

Voraussetzung: Bestehende
Journey mit Zielsetzung und
priorisierten Schritten

Nutzen: Schnelle KPI-Definition und
Erfolgskontrolle



Workshop M –
Kanäle & Priorisierung

Kanäle und Services auflisten,
Priorisierung aus Nutzersicht,
Messbarkeit prüfen

Voraussetzung: Vorhandene
Journey-Visualisierung

Nutzen: Wichtige Touchpoints
erkennen, Optimierungen gezielt
ableiten



Workshop L –
Journey Creation

Neue Journey erstellen,
Kanäle/Services auflisten,
priorisieren, Messbarkeit festlegen

Voraussetzung: Prozess- und
Abhängigkeitskenntnis

Nutzen: Ganzheitlicher Überblick,
Optimierungspotenziale früh
erkennen, strategische
Entscheidungen fundieren

„Journey Operations ist der Schlüssel zum Erfolg für Krankenkassen. Es ist an der Zeit, sich von traditionellen, abteilungsorientierten Abläufen zu verabschieden und eine kundenorientierte Denkweise anzunehmen.“

Lisa Gumprich, IBM iX

→ [Mehr zum Journey Operations
Ansatz erfahren](#)

Sprich uns gerne an!
Gemeinsam finden wir
das passende Format für
deine Ausgangssituation.

Kontaktiere uns persönlich oder unter:
contact@ibmix.de

Unsere Expert*innen



Lisa Gumprich
Director Digital Advisory
IBM iX DACH



Sebastian Plagge
G2M Lead Health & Insurance
IBM iX DACH



IBM iX Germany GmbH
Chausseestraße 5
10115 Berlin

AG Berlin Charlottenburg, HRB 181949 B

Geschäftsführer: Markus Dietrich,
Samira Imsirovic-Kaya

Unsere Datenschutzbestimmungen
finden Sie [hier](#).

ibmix.de

