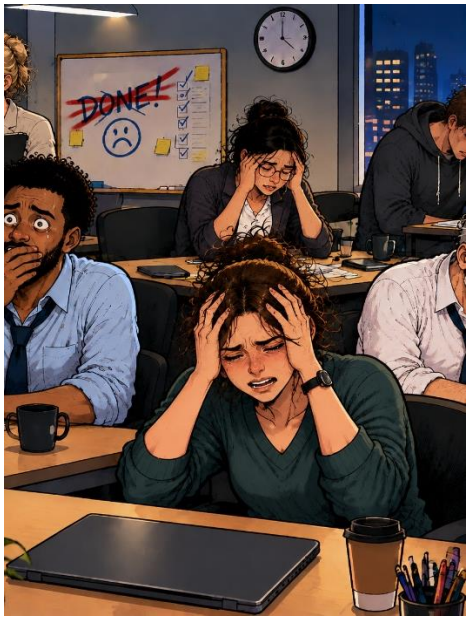
Es war einmal…









 *KI-generierte Bilder



Projekt KISS24nexT

09./10. November 2026

Techniker Krankenkasse

*KI-generiertes Bild

Wir sind



Susann Ewers
Fachliche Projektleitung



Patrick Hahne
Technische Projektleitung

Über die Techniker Krankenkasse

12,5

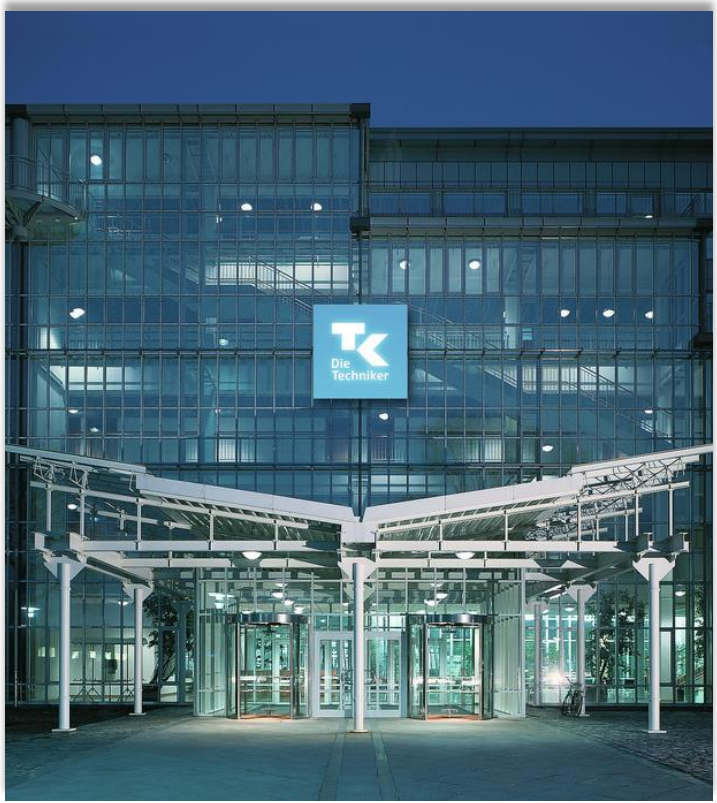
Millionen Versicherte

(Rundungsdifferenzen möglich)

65 Mio.

Briefe

hat die TK, in 2025 versandt.
(zentral 41 Mio., lokal 1 Mio., elektronisch 23 Mio.)



15.700

Mitarbeitende

hat die TK, davon rund 700 Auszubildende und dual Studierende.

24,3

Telefonanrufe

Millionen Telefongespräche mit Kundinnen und Kunden hat die TK im Jahr 2025 geführt. Versicherte erreichen die TK **365 Tage rund um die Uhr.**

TK-Geschäftsbericht 2025

Unser Projekt Kiss24nexT









 *KI-generierte Bilder

Fakten unserer Migration

60%

der Vorlagen bereits migriert

Framework

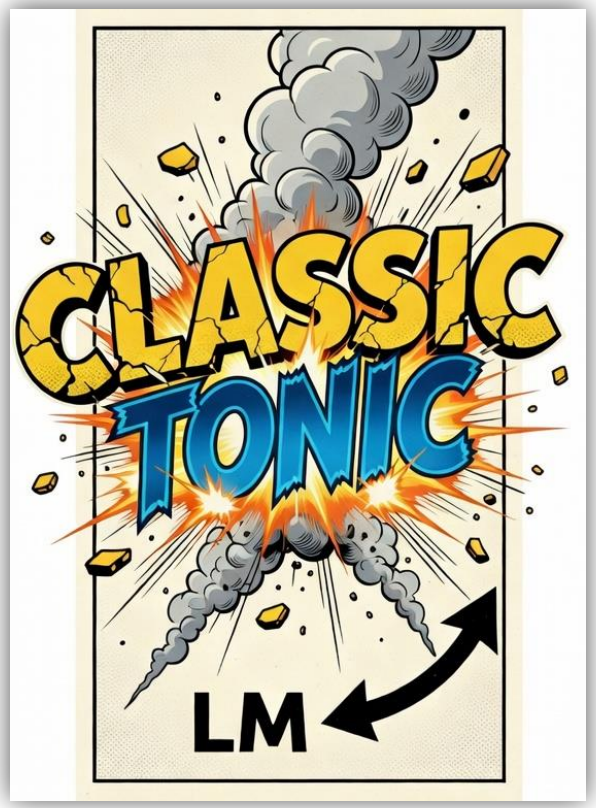
neu entwickelt

2.800

Textbausteine überarbeitet

Mitarbeitende

Intern: 21
Extern: 12



*KI-generiertes Bild

Erfahrungen und Learnings aus unserer Migration

Kommunikation

Ein Buch mit 7 Siegeln!

Change-Management

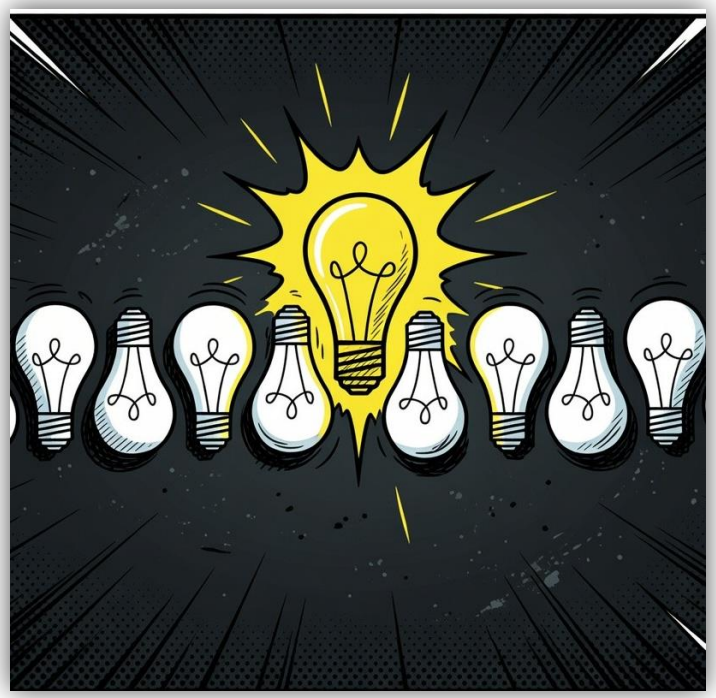
Herausfordernd!

Planung

Weniger ist mehr!

Neues Framework

neue Features



*KI-generiertes Bild

Ausgabekanal Mail

- Ca. 1.500 Mail-Textbausteine
- Eigene Anwendung
- Volumen steigt
- Domain-Verschlüsselung



- Versand-volumen: 1 Mio.
- Einsatz Fremdsoftware
- Medienbrüche
- Jetzige Softwarelösung unzureichend

 *KI-generiertes Bild

KI als Unterstützungsfaktor

Zusammenfassung
(für Mitarbeitende)



Zusammenfassung
(für Empfangende)

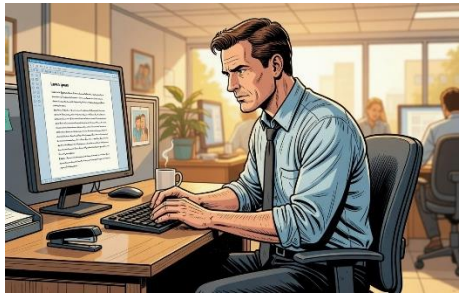


Texterstellungsassistenz





QS im Redaktionssystem



Qualitätsprüfung bei Brieferstellung



*KI-generierte Bilder

KI: Herausforderungen

Produktions-
überwachung

Hype vs.
Realität



Kommunikation

Anforderungen
ermitteln

Test

*KI-generiertes Bild

Erfahrungen und Learnings KI

Frühe Einbindung von Stakeholdern

Monitoring

Eingaben-optimierung



Multiplikatoren

LLM-Temperatur

Testkonzept

*KI-generiertes Bild

Projekt Ausblick

Migration

rückt in den Fokus

Change

im Redaktions-prozess herbeiführen

Ziele

in 2027 erreichen

Durchhalte-vermögen

Projekt mit 5-jähriger Laufzeit



*KI-generiertes Bild

Und bitte nicht…





Wir freuen uns auf den Dialog…

… sprecht uns gern in den Pausen oder heute Abend an.

Techniker Krankenkasse

Projekt Kiss24^{nexT}

Susann Ewers (fachliche PL)

Patrick Hahne (technischer PL)

+ viele andere Kolleg:innen