

# Wenn Leonardo da Vinci zum Gesundheitsmotivator wird

Das Zürcher Unternehmen dacadoo betreibt eine digitale Gesundheitsplattform, die sie als White-Label-Lösung an Versicherer und Anbieter von betrieblichen Gesundheits-lösungen in über 40 Ländern verkauft. Diese wiederum können damit ihren Privat- und Unternehmenskunden einen modernen Gesundheitsförderservice bieten. So werden Benutzer:innen stimuliert, gesünder zu leben, und sie profitieren gleichzeitig von personalisierten Angeboten, was unbezahlbare Nähe zu den Kund:innen schafft. COO Manuel Heuer über Kundenmotivation, Leonardo da Vinci und die Bedeutung des Airlock Microgateway für dacadoos Zukunftsbild.

## BEITRAG

\_MANUEL HEUER, COO  
dacadoo AG

Erschienen im SMART insights 2022 Magazin  
In Kooperation mit



smart  
people –  
smart  
software®

\_KLEINER SCREEN, GROSSE DATENMENGE: DACADOO BENACHRICHTIGT APP-NUTZER:INNEN IN ECHTZEIT ÜBER DEREN GESUNDHEITZUSTAND. DAZU NUTZT DACADOO KÜNSTLICHE INTELLIGENZ UND BIG-DATA-ANALYSEN.



**W**ie sagt man so schön in der Start-up-Welt: Definiere eine Vision, die so gross ist, dass sie dir schon fast Furcht einflösst. Genau das hat dacadoo getan. Das Unternehmen will die Menschheit dazu bringen, mehr Eigenverantwortung für ihre Gesundheit zu übernehmen. Ihre App regt Benutzer:innen an, ihre eigene Gesundheit zu verstehen und zielorientiert zu verbessern, indem sie sich vorteilhaftere Lebensgewohnheiten aneignen und dabei von einem Punktesystem profitieren. Einfacher gesagt als getan.

«Es ist eine grosse Herausforderung, das digitale Engagement der Benutzer:innen auf der App konstant hochzuhalten, damit sie ihren angestrebten Lifestyle pflegen. Gesundheit ist nicht wie Fitness, wo man bald ein schönes Sixpack sieht. Wir reden hier von tiefgreifenden Auswirkungen, die heute unauffällig sind, aber in 20 Jahren einen grossen Unterschied machen. Der wahre Wert liegt daher in der personalisierten Prävention», bemerkt Manuel Heuer, COO von dacadoo.

### **Gesundheit reicht nicht als Motivation**

Im Idealfall tragen die Benutzer:innen ihre Daten regelmässig in die App ein. Damit das Engagement nicht nach einer Weile abflacht, braucht es ein Mittel, um sie zu motivieren. dacadoo weiss: Mit Gesundheit zu argumentieren, reicht nicht aus. Es gibt keine Zauberformel, um das Engagement der Benutzer:innen nachhaltig zu sichern. Aber es gibt Methoden, die vielversprechend sind. Etwa Gamification oder ein Score, der als Motivations-Booster dient.

Doch wie genau motiviert man seine digitale Community mittels Gamification zur regelmässigen Gesundheitsprävention? Dazu dient das Wheel of Life™, bestehend aus sieben Lebensbereichen, in denen Benutzer:innen mittels Zielsetzungen an ihren täglichen Gewohnheiten kurz- und langfristige arbeiten. Intern wird es oft auch Lebensstilnavigator genannt, weil es alle gesundheitsrelevanten Faktoren vereint. Dessen Ergebnis wird als Health Score dargestellt – ein Wert zwischen 0 und 1000, der Leonardo da Vincis holistisches Prinzip des gesunden Menschen widerspiegelt. Die totale Harmonie von Körper, Verstand und Lebensstil, versinnbildlicht im vitruvianischen Menschen.

Dieser Approach mag etwas verspielt klingen, doch in Wirklichkeit ist er sehr ausgeklügelt. Ein Team von Wissenschaftler:innen hat für dacadoo zig Studien analysiert, um herauszufinden, mit welchen Werten man die gesamtheitliche Gesundheit eines Menschen am besten definieren kann. Und noch dazu reflektiert der Health Score den Trend des Quantified Self – die Selbstvermessung der eigenen Gesundheit mittels Sensoren und Apps. dacadoos Fazit: Der Health Score muss auf eine einzige Zahl heruntergebrochen werden, damit das Prinzip weltweit skalierbar ist und in unterschiedlichen Ländern, Sprachen und Kulturen gleichermassen funktioniert.

### **99,9% vom Umsatz im Ausland erzielt**

Mittlerweile ist dacadoo in 40 Ländern auf fünf Kontinenten vertreten. Das Geschäft floriert vor allem in der APAC-Region von Japan, China, Korea, Thailand, Vietnam über Indonesien bis nach Australien. Dies überrascht nicht, denn Asien hat beim Thema Digitalisierungsfortschritt die Nase vorn. Der Mechanismus des Punktesammelns funktioniert blendend in Asien. In Lateinamerika wiederum werden Communities mehr durch eine hohe Kommunikationsfrequenz angeregt. In den USA dagegen sind Digital Health Engagement Plattformen und Corporate Wellness bei den meisten Arbeitgebern etabliert, auch weil es oft um Steuervorteile geht. In Europa sind Holland und Grossbritannien am fortgeschrittensten, dort florieren solche Plattformen geradezu.

Die DACH-Region oder auch Frankreich hingegen sind für dacadoo schwierige Märkte, da sie eher vorsichtig und zögerlich solche Lösungen einsetzen. Gründe dafür sind unter anderem sicherlich auch kulturell beeinflusst. Zusätzlich herrscht in hiesigen Ländern ein nach wie vor grosses Misstrauen der Bevölkerung, gewisse Gesundheitsdaten trotz klaren Datenschutzgesetzen und Regeln weiterzugeben, was die Adaption solcher Tools verlangsamt.

«We listen, we learn,  
we deliver.»

Manuel Heuer, COO, dacadoo

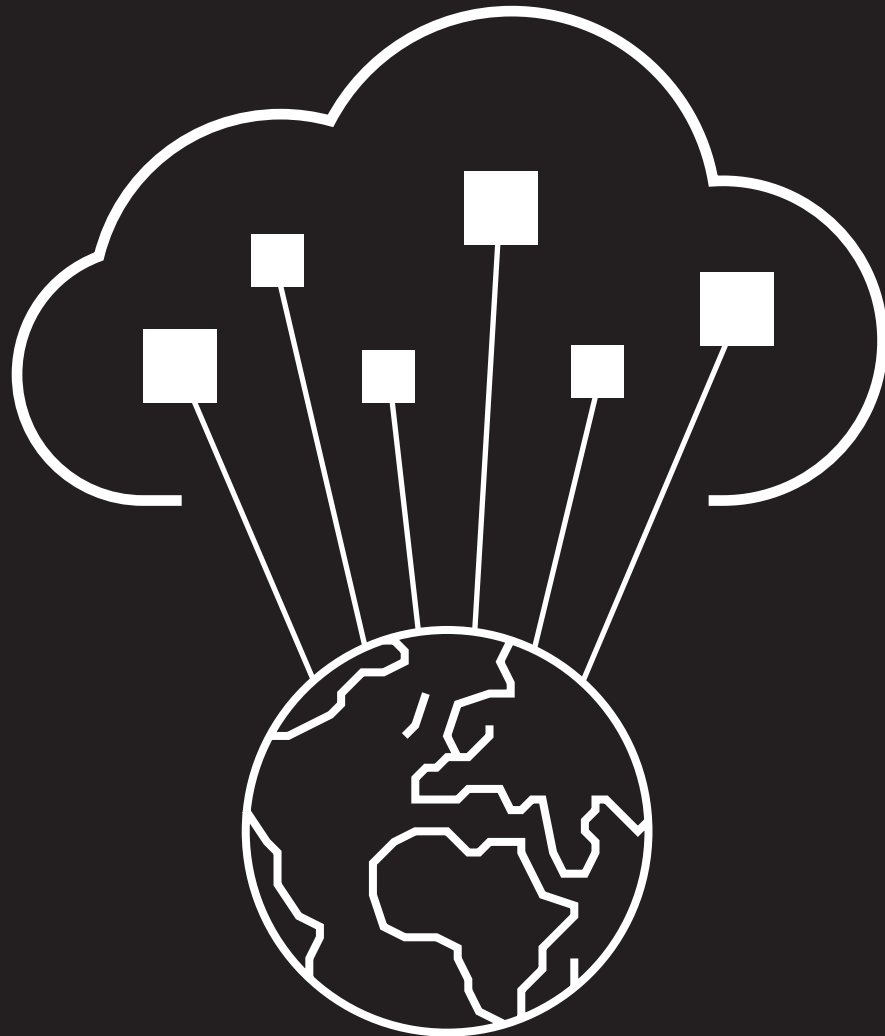


\_GESUNDHEITSBERATUNG AM ARM: DACADOO KANN WEITAUS MEHR ALS NUR MESSEN. WAS BEDEUTEN 8000 SCHRITTE PRO TAG ODER 7 STUNDEN SCHLAF? DACADOO ERKLÄRT DEN BENUTZER:INNEN, WAS DIE GESAMMELTEN DATEN ÜBER IHRE GESUNDHEIT VERRATEN.

«Es ist eine grosse Herausforderung, das digitale Engagement der Benutzer:innen auf der App konstant hochzuhalten, damit sie ihren neu gewonnenen Lifestyle pflegen.»  
\_Manuel Heuer, COO, dacadoo



\_MICROSERVICES AUF CLOUD-BASIS  
FÜR 5 KONTINENTE UND 40 LÄNDER.



7



\_ACHTSAMKEIT, SCHLAF, ERNÄHRUNG ODER SELBSTKONTROLLE: DAS WHEEL OF LIFE UMFASST SIEBEN BEREICHE, DIE BENUTZER:INNEN HELFEN, AN DEN TÄGLICHEN GEWOHNHEITEN ZU ARBEITEN. ES IST DER WEGWEISER FÜR EINEN GESUNDEN LEBENSSTIL.



\_DACADOO BASIERT AUF WISSENSCHAFTLICHEN DATEN. DIE GESUNDHEITSPLATTFORM NUTZT 300 MILLIONEN PERSONENJAHRE AUS DER KLINISCHEN FORSCHUNG, UM DIE GESUNDHEIT VON BENUTZER:INNEN ZU MESSEN.

# 300 Mio.

\_HEALTH SCORE ALS MOTIVATIONS-BOOSTER: JE HÖHER DIE PUNKTZAHL, DESTO GESÜNDER IST DER LEBENSSTIL DER BENUTZER:INNEN.

A portrait of Manuel Heuer, a middle-aged man with grey hair, wearing a dark blue sweater over a light blue collared shirt and brown trousers. He is standing in front of a glass wall with vertical wooden slats. The background is slightly blurred.

**Meine 3 Hacks für  
Vertrauen und Zusammenhalt**  
*\_Manuel Heuer*

**Authentisch sein**

Für mich ist wichtig, als Leader stets authentisch und transparent zu bleiben. Denn ich betrachte es als die Essenz von erfolgreicher Vertrauensbildung, im internen Team wie auch mit externen Partnern.

**Nordstern definieren**

In Zeiten hybrider Arbeitsmodelle braucht jede Firma eine Vision, einen Nordstern, an dem sich Mitarbeiter:innen orientieren können. Als quasi virtuelles, globales Unternehmen kennen wir den Wert einer solchen Vision.

**Temperatur messen**

Zuhören, Meinungen einholen, den Puls von Mitarbeiter:innen fühlen: Es ist wichtig, die Temperatur innerhalb des Unternehmens zu messen. So stelle ich sicher, dass wir uns gemeinsam in Richtung Nordstern bewegen und unterwegs niemanden verlieren.

## Kundennähe über alles

Für viele Versicherungsanbieter ist die fehlende Kundenloyalität ein Problem. Sprich: Warum sollen sie in Prävention investieren, wenn jährlich die Gesundheitskasse problemlos für ein attraktiveres Angebot gewechselt werden kann und preissensitive Kund:innen darum schnell abwandern? Auch werden Deals zu oft über Agent:innen und Broker abgewickelt, sodass die direkte Beziehung zu Kund:innen fehlt.

Die digitale Gesundheitsplattform gibt hier Gegensteuer, da die Versicherer sehr viel über den Lebensstil ihrer Kundin:innen lernen und so Angebote perfekt auf echte Bedürfnisse zuschneiden können. Zudem bewirbt man das Thema Prävention mit positiven Begriffen wie Healthy Living und Healthy Aging. Die Vorteile sind weitreichend: vom Markenimage über die Kundenloyalität bis zur Abhebung gegenüber Mitbewerbern. Als gutes Beispiel dient dacadoos neuste Kundin Swiss Re, die diese digitale Plattform für das MyWellLife-Angebot nutzt. Damit profitieren ihre Kund:innen von einem intelligenten 24/7-Coaching, das sie beim Erreichen ihrer Gesundheitsziele unterstützt, motiviert und belohnt. Swiss Re ist davon überzeugt, dass Lebensstilfaktoren zunehmend an Bedeutung gewinnen und wesentlich zu der ganzheitlichen Sichtweise für die Risikobewertung beitragen. Von der wertvollen Nähe zu Kund:innen ganz zu schweigen.

## Sichere, globale Skalierung dank Airlock

Da die Plattform sensible Gesundheitsdaten verarbeitet, ist Sicherheit ein erfolgskritisches Thema. Branchenfremdlinge seien entwarnt: Die zahllosen Datenschutzgesetze und ISO-Zertifizierungen führen heute dazu, dass dacadoo über eine IT-Architektur und -Sicherheit verfügen muss, die solch komplexen Anforderungen gewachsen ist. Und das bei einer stets wachsenden Infrastruktur auf mehreren Kontinenten.

Darum bewegt sich dacadoo weg von grossen Applikationen hin zu agilen Microservices, die schnellere Skalierungen und Lösungen mit unabhängigen Prozessen erlauben. Diese Baukastenphilosophie bedarf einer grundlegend anderen, flexibleren Sicherheitsarchitektur, der das Airlock Microgateway gerecht wird.

Das Resultat: Kurze Innovationszyklen, automatisierte Roll-outs und verteilte Anwendungen in Cloud-Umgebungen sind einfach und schnell möglich. Auch erfüllt die Lösung derart viele regulatorische Bestimmungen, dass nicht jede Applikation einzeln und länderspezifisch dauernd angepasst werden muss. Die hohe Agilität wird durch eine Cloud-Lösung ohne Vendor-Lock-in zusätzlich unterstrichen.

## Gesunde Zukunft mit dem dacadoo-Ökosystem

Mit solch einer fortschrittlichen IT-Architektur ist es kein Wunder, dass dacadoo der Zukunft optimistisch entgegenblickt. Schliesslich gibt es noch andere Industriezweige, die Gesundheitsplattformen an ihre Lösungen anbinden wollen, wie z.B. bei Apotheken oder Detailhändlern.

Eine weitere Idee ist es, die Kundenloyalität in Drogerien und Apotheken mit der Gesundheitsplattform zu fördern. Dort könnte man kleine Health Clinics aufbauen mit Blutdruckmessern oder auch Stationen, um selbst Blut zu nehmen und die Daten auf dem Smartphone zu analysieren und speichern. Oder bei Bedarf weiterzuschicken.

## Auf zu neuen Galaxien

Manuel Heuer sieht das Big Picture. «Unser Motto ist: We listen, we learn, we deliver. Da wir schnell wachsen, glauben wir an die Macht von starken, qualitätsorientierten und vertrauensvollen Partnerschaften, so wie wir sie mit Ergon seit über einem Jahrzehnt pflegen. Damit sind der Zukunft keine Grenzen gesetzt.» />

# Lust auf mehr?

**Digitalisierungsvorhaben  
Zukunftsmacher:innen  
Tech-Trends**

**Jetzt bestellen**

[ergon.ch/smart2022](https://ergon.ch/smart2022)

