

Adobe-Lösungen für öffentliche Einrichtungen im Gesundheits- und Sozialwesen

Kosten reduzieren, Effizienz steigern und Bürger stärker einbeziehen



Kommunale, Landes- und Bundesbehörden sowie andere Kostenträger des öffentlichen Sektors arbeiten eng zusammen, um die Grundversorgung der Bürger zu gewährleisten. Dieser anspruchsvolle Auftrag wird dadurch erschwert, dass sie mit begrenzten Budgets und Ressourcen in Bereichen tätig sind, in denen häufig weite Entfernungen und wirtschaftliche Gegensätze überbrückt werden müssen.

Im öffentlichen Dienst steht Kostenreduzierung schon seit Langem auf der Tagesordnung, jedoch erhöhen ständige Budgetkürzungen, Stellenabbau und die wachsende Zahl der sozial Schwachen immer weiter den Druck auf Einrichtungen, nach neuen, effizienteren Verfahren zu suchen, die trotz der Ressourcenknappheit eine hochwertige medizinische Betreuung ermöglichen. Darüber hinaus sind sie gefordert, die Transparenz von Abläufen zu erhöhen, Daten unter Einhaltung gesetzlicher Vorschriften zu verwalten und Bürgern den Zugriff auf ihre medizinischen Daten zu erleichtern.

Bedarfsgerechte und sichere Bereitstellung medizinischer Informationen

Die Adobe Customer Experience Solutions sind so konzipiert, dass öffentliche Einrichtungen auch mit knappen Mitteln eine hochwertige medizinische Versorgung anbieten können. Weltweit werden Adobe-Lösungen zur Automatisierung von Prozessen eingesetzt, um Effizienzsteigerungen zu erzielen, vorschriftsgemäße Unterlagen für Aufsichtsbehörden zu erstellen und Kosten zu senken. Die Lösungen bieten Dienstleistern im Gesundheitswesen, Sachbearbeitern, Verwaltungsfachkräften und anderen Mitarbeitern öffentlicher Einrichtungen raschen Zugriff auf die benötigten medizinischen Informationen aus verschiedenen Quellen, anhand derer sie maßgeschneiderte, bedarfsgerechte Serviceleistungen bereitstellen können. Zudem ermöglichen sie die kosteneffiziente Kommunikation und Zusammenarbeit zwischen Behörden. Über intuitive Self-Service-Portale können Bürger selbst auf ihre medizinischen Daten zugreifen und so die Sachbearbeiter entlasten.

Adobe-Lösungen lassen sich reibungslos in vorhandene IT-Umgebungen integrieren. Sie schließen die Lücke zwischen effektiver Anwenderinteraktion und effizienten Back-End-Systemen und können so sämtliche Prozesse wie die Auswahl und Beantragung von Serviceleistungen, Verwaltung der Leistungen und Kommunikation mit Bürgern optimieren.

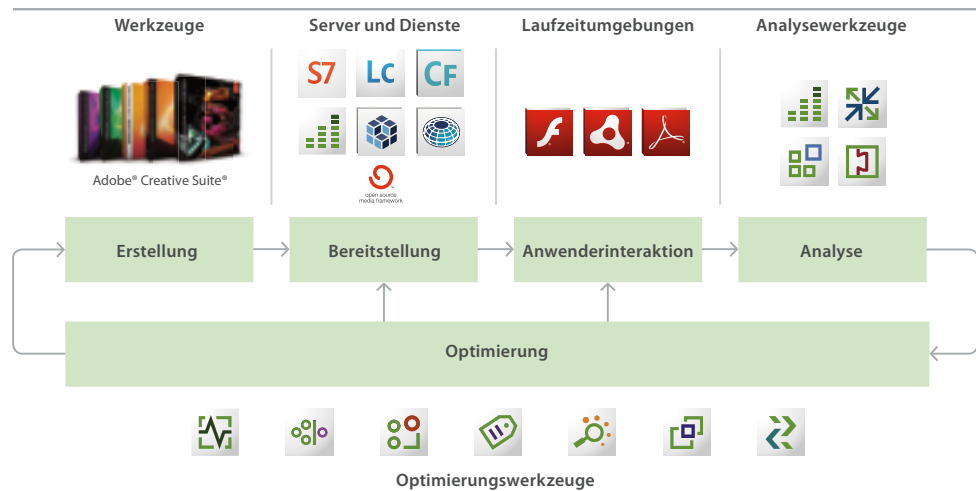
Zufriedenere Bürger durch mehr Interaktion

Erleichtern Sie Bürgern die Suche nach benötigten Informationen – egal, ob es sich um den Vergleich von Krankenversicherungsangeboten, die Anmeldung für Serviceleistungen oder die Überprüfung von Leistungen handelt. Nutzen Sie die Customer Experience Solutions zur Entwicklung, Implementierung, Messung und Optimierung von Systemen, die eine größere Anzahl an Interaktionen über kostengünstigere Self-Service-Portale ermöglichen. Erstellen Sie ansprechende Online-Erlebnisse, die durch die effektive Bereitstellung von Informationen zu Gesundheits- und Sozialleistungen die Beteiligung von Bürgern fördern und ihre Zufriedenheit erhöhen. Stellen Sie persönliche medizinische Daten auf nahezu jedem Gerät und jeder Plattform bereit, ohne ihre Integrität zu gefährden. Optimieren Sie wichtige Abläufe wie die Beantragung von Leistungen mithilfe dynamischer Online-Formulare, die Bürger durch die einzelnen Schritte führen. Durch Self-Service-Applikationen werden Sachbearbeiter und Callcenter entlastet, und es können mehr Transaktionen erfolgreich abgeschlossen werden.

Verbesserte Effizienz durch Prozessautomatisierung

Vorausdenkende Regierungseinrichtungen verwenden Adobe-Lösungen, um Arbeitsabläufe zu optimieren, die Effizienz zu steigern und Bürgern bedarfsgerechte Serviceleistungen bereitzustellen. Mit der Anbindung unterschiedlicher Back-End-Systeme an einfach navigierbare Applikationen für den internen Gebrauch können sie Standardprozesse wie die Auswahl, Beantragung und Verwaltung von Serviceleistungen automatisieren und aufeinander abstimmen. Reduzieren Sie kostspielige, papierbasierte Abläufe und die damit verbundenen Fehler. Dank der hohen Produktivität von Mitarbeitern in der ganzen Organisation, einschließlich des medizinischen Personals, der Sachbearbeiter und der Verwaltung, steht mehr Zeit für die Betreuung der Bürger zur Verfügung.

Eine Lösung für sämtliche Anforderungen



Die Adobe Digital Enterprise Platform (ADEP) ist die technologische Grundlage der Customer Experience Solutions. Sie ermöglicht die Erstellung nachhaltiger interaktiver Erlebnisse, die über mehrere Kanäle auf nahezu jedem Endgerät bereitgestellt werden können. Die Plattform bietet leistungsstarke und benutzerfreundliche Analysewerkzeuge zur Echtzeit-Anpassung von Inhalten und Gewährleistung der Effektivität von Arbeitsabläufen.

Das Department of Health Services in Illinois (IL DHS) ist in dieser Hinsicht beispielgebend. Mit den Adobe-Lösungen hat die größte Behörde des US-Bundesstaats über 2.000 Papierformulare auf automatisierte Prozesse umgestellt. So können Sachbearbeiter und Bürger Formulare online ausfüllen und einreichen. Die eingegebenen Daten werden automatisch extrahiert und zur Verarbeitung an Back-End-Systeme übertragen. Durch die Beseitigung redundanter Abläufe und die Automatisierung formularbasierter Workflows ist IL DHS in der Lage, einen besseren Service anzubieten und jährlich mehrere Millionen US-Dollar an Verwaltungskosten einzusparen.

Die Customer Experience Solutions umfassen auch leistungsstarke, benutzerfreundliche Analysewerkzeuge, die Einblick in die Effektivität der implementierten Komponenten geben. Diese Analysefunktionen können von öffentlichen Einrichtungen dazu genutzt werden, Interaktionen mit personalisierten und relevanten Elementen an unterschiedliche Service-Kanäle anzupassen, Inhalte kontinuierlich zu optimieren und das Erlebnis für Mitarbeiter und Bürger gleichermaßen zu verbessern.

Mehr Bürgernähe durch personalisierte Korrespondenz

Im Gesundheits- und Sozialwesen lassen sich Beziehungen zum Verbraucher am besten durch die Erstellung und Bereitstellung maßgeschneiderter, interaktiver Korrespondenz aufbauen. So können sich Bürger rasch über neue Programme informieren, Leistungen beantragen, Entscheidungen widersprechen, ihre Bezüge verwalten und die Verbindung zum jeweiligen Dienstleister vertiefen. Mithilfe der Adobe-Lösungen stellen Mitarbeiter öffentlicher Einrichtungen ohne Aufwand vorab genehmigte Inhalte, interaktive Elemente und ausfüllbare elektronische Formulare in Dokumenten zusammen, die die individuellen Bedürfnisse und die Situation des Bürgers berücksichtigen. Solche optimierten Prozesse helfen der Einrichtung dabei, aus den Interaktionen maximalen Wert zu schöpfen und gleichzeitig Kosten und Risiken durch einheitliche Abläufe zu minimieren, die die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben sowie Datensicherheit und die Zufriedenheit der Bürger fördern. Von personalisierten Begrüßungspaketen für neue Mitglieder bis zu monatlichen interaktiven Übersichten mit relevanten Links und Inhalten für die jeweilige Zielgruppe verwenden Einrichtungen die Customer Experience Solutions zur Bereitstellung von benutzerdefinierter Korrespondenz, die auf die Bedürfnisse und Interessen eines jeden Bürgers abgestimmt ist.

Adobe-Lösungen ermöglichen es öffentlichen Einrichtungen, durch Bereitstellung personalisierter medizinischer Daten über sichere Self-Service-Kanäle und Online-Erlebnisse die Interaktionen mit Bürgern zu verbessern und ihre Zufriedenheit zu erhöhen. Automatisieren Sie wichtige Prozesse wie die Auswahl und Beantragung von Leistungen sowie die Einreichung und Verwaltung von Leistungsansprüchen und die Kommunikation mit den Leistungsempfängern, um die Mitarbeiterproduktivität zu steigern, Kosten zu reduzieren und die Dokumentation, Organisation und Archivierung von Nachweisen über die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften zu vereinfachen. Vertrauen Sie auf die Adobe-Lösungen für öffentliche Einrichtungen im Gesundheits- und Sozialwesen. Denn mit ihnen können Sie Serviceleistungen erbringen, die das Wohl der Bürger in den Mittelpunkt stellen.

Weitere Informationen

www.adobe.com/de/solutions/customer-experience/healthcare



Adobe Systems GmbH
Georg-Brauchle-Ring 58 • D-80992 München
Adobe Systems (Schweiz) GmbH
World Trade Center • Leutschenbachstrasse 95
CH-8050 Zürich
www.adobe.de
www.adobe.at
www.adobe.ch
www.adobe.com

Adobe, the Adobe logo, the Adobe AIR logo, the Adobe PDF logo, Creative Suite, the Flash logo, and the Open Source Media Framework logo are either registered trademarks or trademarks of Adobe Systems Incorporated in the United States and/or other countries. All other trademarks are the property of their respective owners.

© 2011 Adobe Systems Incorporated. All rights reserved. Printed in Germany.

91049704 6/11