

# Adobe-Lösungen für Kostenträger im Gesundheitswesen

Kosten reduzieren, Marktposition verbessern und Mitglieder enger binden



Die Krankenversicherungsbranche erlebt derzeit einen tief greifenden Wandel. Gesundheitsreformen, die schrittweise Umstellung auf elektronische Patientendaten und der Trend zur aktiven Einbindung von Patienten stellen neue Herausforderungen für Kostenträger und ihre IT-Systeme dar. Weiterhin müssen sie angesichts einer alternden Bevölkerung, instabiler Konjunktur und einer langen Liste an versicherungsrechtlichen Vorschriften nach neuen Wegen zur Effizienzsteigerung und Kostenreduzierung suchen, um im Wettbewerb bestehen zu können. Erschwerend kommt hinzu, dass die Versicherten aufgrund der digitalen On-Demand-Erlebnisse, die sie aus der freien Wirtschaft gewohnt sind, mittlerweile einen Service erwarten, den viele Kostenträger nur schwer erfüllen können.

Entsprechend bewerten die meisten Versicherten die von ihrer Krankenversicherung angebotenen Leistungen als unzureichend. Dabei steht die Unzufriedenheit der Mitglieder in direktem Verhältnis zur Anzahl der Interaktionen mit ihrem Leistungsträger. Ein guter Kundenservice wiederum kann Grundlage für Markentreue, oder in diesem Fall eine langjährige Mitgliedschaft, sein.

## Modernisierung der Gesundheitsfürsorge

Die Adobe-Lösungen für Krankenversicherer wurden dazu entwickelt, in einem komplexen, sich ständig wandelnden Markt Flexibilität und Handlungsfreiheit zu bewahren. Immer mehr Kostenträger nutzen die Adobe Customer Experience Solutions deshalb zur Bereitstellung umfassender Serviceleistungen für einen heterogenen Kundenstamm. Dazu gehören einzelne Mitglieder, Versicherungsmakler und Leistungsanbieter sowie die Zusammenarbeit mit großen Arbeitgebern oder Berufsgenossenschaften. Mit den Lösungen können Prozesse automatisiert werden, sodass Kosteneinsparungen möglich sind, ohne Kompromisse bei der Mitgliederbetreuung eingehen zu müssen. Sie bieten Mitarbeitern raschen Zugriff auf umfassende Daten zur Mitgliederhistorie und unterstützen die Bereitstellung personalisierter Servicepakete mit schnellen Reaktionszeiten, die die Zufriedenheit und die Bindung von Mitgliedern erhöhen. Außerdem können gesetzliche Vorgaben leichter erfüllt werden.

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 Leistungen, Verwaltung von Leistungsansprüchen und Kommunikation mit Kunden optimieren.

## Zufriedenere Mitglieder durch mehr Interaktion

Erleichtern Sie Mitgliedern und Mitarbeitern die Suche nach den benötigten Informationen, ob es sich nun um Optionen und die Anmeldung für den Bezug von Leistungen oder um die Abwicklung von Ansprüchen handelt. Nutzen Sie die Customer Experience Solutions zur Entwicklung, Implementierung, Messung und Optimierung von Systemen, die über kostengünstigere Self-Service-Kanäle eine größere Anzahl an Interaktionen ermöglichen. Erstellen Sie ansprechende Online-Erlebnisse, die Mitglieder stärker einbeziehen und ihre Bedürfnisse erfüllen. Geben Sie Daten sicher über mehrere Kanäle weiter – online, in einem persönlichen Gespräch, am Telefon oder über mobile Endgeräte. Optimieren Sie wichtige Abläufe wie die Beantragung von Leistungen mithilfe interaktiver Online-Formulare, die Mitglieder durch die einzelnen Schritte führen. So können Abbruchquoten gesenkt, Engpässe im Workflow vermieden und mehr Transaktionen erfolgreich abgeschlossen werden.

Ein gutes Beispiel in dieser Hinsicht liefert Impuls, ein deutscher Anbieter von Krankenversicherungen. Durch Nutzung der Adobe-Lösungen für Kostenträger im Gesundheitswesen konnte Impuls ein sicheres System entwickeln, das es Mitgliedern ermöglicht, rechtsverbindliche Versicherungsverträge auszufüllen und einzureichen. In einem automatisierten Workflow werden die digitalen Signaturen verwaltet und die Formulare revisionsicher abgelegt. Auf die ausgefüllten Dokumente kann über das Impuls-Kundenportal zugegriffen werden. Mit der Implementierung der Lösung hat Impuls seine Online-Interaktionen verdoppelt, sodass sich die Vertriebskräfte im Außendienst stärker auf die persönliche Kundenbetreuung konzentrieren können.

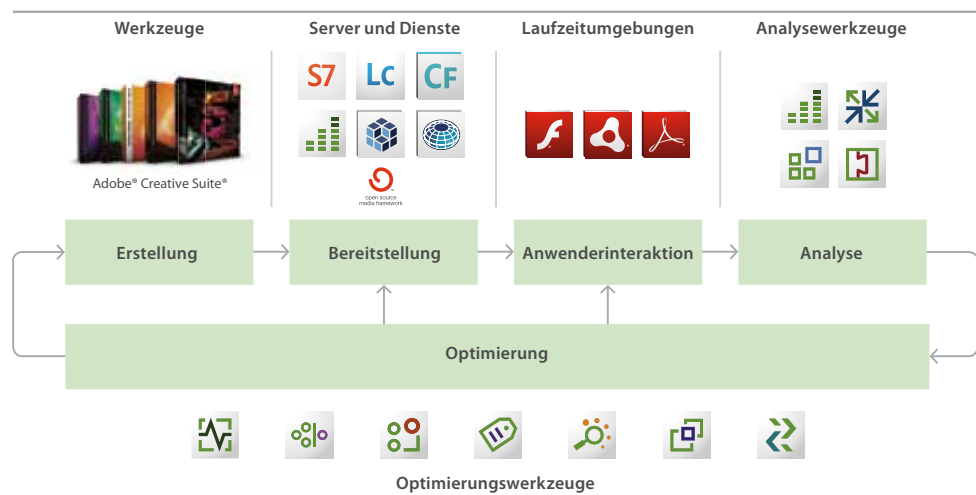
## Automatisierte Prozesse für besseren Service

Kostenträger verwenden die Customer Experience Solutions, um Geschäftsabläufe zu optimieren, die Effizienz zu steigern und bedarfsgerechte Serviceleistungen bereitzustellen. Mit der Anbindung unterschiedlicher Back-End-Systeme an einfach navigierbare Applikationen für Mitarbeiter können sie Prozesse für die Antragstellung, Anmeldung und fortlaufende Verwaltung automatisieren und aufeinander abstimmen. Reduzieren Sie kostspielige, papierbasierte Abläufe und die damit verbundenen Fehler. Und steigern Sie die Produktivität der ganzen Organisation – im Außen- ebenso wie im Innendienst.

Das Danish Centre of Health & Insurance, ein unabhängiger Verband für Gesundheit und Versicherung in Dänemark, nutzte die Customer Experience Solutions für Kostenträger zur Entwicklung eines automatisierten, papierlosen Systems für die Erfassung und Verarbeitung von Daten aus unterschiedlichen Quellen. Das System, das allen internen und externen Beteiligten mühelos zugänglich ist, zeichnet sich durch optimierte Einreichung medizinischer Daten, verbesserte Datensicherheit, beschleunigte Informationsverarbeitung, reduzierte Kosten und ein nachhaltiges Kundenerlebnis aus.

Auch das im kalifornischen San Diego ansässige Janus Health Network setzt Adobe-Lösungen zur Automatisierung von Prozessen ein, um bei seinen Serviceleistungen schnellere Reaktionszeiten zu gewährleisten. Janus Health hat die Verwaltungsabläufe im Zusammenhang mit Hausbesuchen optimiert und ermöglicht es dem Pflegepersonal, über mobile Endgeräte interaktiv auf Daten zuzugreifen. So ließen sich die zur Verarbeitung von Daten neuer Antragsteller erforderlichen Dokumente von ca. 26 Seiten Papier auf ein einzelnes elektronisches Formular reduzieren. Dank dieser Effizienzsteigerungen kann jede Pflegekraft mehr Hausbesuche machen, und das Unternehmen konnte seine Verwaltungskosten senken und die gesetzlichen Vorgaben besser einhalten.

#### 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.

#### Stärkere Bindung von Mitgliedern durch personalisierte Korrespondenz

Im Gesundheitswesen lassen sich enge Beziehungen zum Verbraucher am besten durch die Erstellung und Bereitstellung maßgeschneiderter, interaktiver Korrespondenz aufbauen. So können sich Mitglieder rasch über neue Programme informieren, für zusätzliche Leistungen anmelden und die Verbindung zum Versicherer vertiefen. Mithilfe der Adobe-Lösungen stellen Mitarbeiter ohne Aufwand vorab genehmigte Inhalte, interaktive Elemente und ausfüllbare elektronische Formulare in Dokumenten zusammen, die den Versicherten direkt ansprechen. Solche optimierten Prozesse helfen der Organisation dabei, maximalen Wert aus der Interaktion mit Kunden zu schöpfen. Gleichzeitig minimieren sie Kosten und Risiken durch automatisierte Abläufe, die die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben sowie Datensicherheit und Kundentreue fördern. Von Begrüßungspaketen für neue Mitglieder, die personalisierte Cross-Selling-Werbung enthalten, bis zu monatlichen interaktiven Übersichten mit relevanten Links und Inhalten für bestimmte Mitgliedersegmente verwenden Kostenträger die Customer Experience Solutions zur Bereitstellung von kundenorientierter Korrespondenz, die eine stabile Basis für langfristige, lukrative Beziehungen ist.

Adobe-Lösungen ermöglichen es Kostenträgern, durch Bereitstellung nützlicher Informationen über Self-Service-Kanäle und Online-Erlebnisse die Interaktionen mit Kunden zu verbessern und ihre Zufriedenheit zu erhöhen. Automatisieren Sie wichtige Prozesse wie die Auswahl und Beantragung von Leistungen, Verwaltung von Leistungsansprüchen und Kommunikation mit Kunden, um die Mitarbeiterproduktivität zu steigern, Kosten zu reduzieren und die Organisation, Dokumentation und Archivierung von Nachweisen über die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften zu vereinfachen. Vertrauen Sie auf die Adobe-Lösungen für Kostenträger. Denn mit ihnen können Sie hochwertigen Service erbringen, der das Wohl der Mitglieder in den Mittelpunkt stellt.

**Weitere Informationen**  
[www.adobe.com/de/solutions/customer-experience/healthcare](http://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](http://www.adobe.de)  
[www.adobe.at](http://www.adobe.at)  
[www.adobe.ch](http://www.adobe.ch)  
[www.adobe.com](http://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.

91049700 6/11