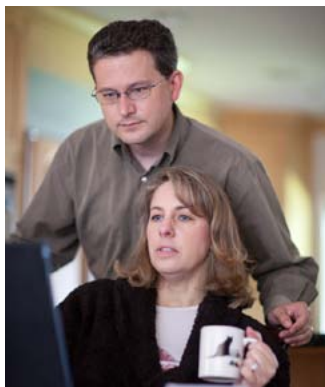


# Solutions Adobe pour les organismes de santé payeurs

Réduisez les coûts, renforcez votre avantage concurrentiel et gagnez la confiance des adhérents



L'assurance-santé est aujourd'hui un secteur en pleine mutation. Avec les réformes en cours, l'adoption progressive du dossier médical électronique et la volonté d'autonomisation du patient, de nouveaux défis se posent aux organismes payeurs et à leurs systèmes informatiques. De plus, face au vieillissement de la population, à une économie affaiblie et à une liste croissante de réglementations strictes, les organismes de paiement n'ont d'autre choix que de trouver de nouveaux moyens d'améliorer leur efficacité et de réduire les coûts pour demeurer compétitifs. Enfin, à l'ère du tout numérique et du tout à la demande, les bénéficiaires des différents régimes de santé attendent un niveau de service qui peut sembler difficile à fournir pour les organismes.

Les entreprises d'assurance-santé sont bien loin de faire l'unanimité auprès des assurés, dont le degré de satisfaction diminue à mesure que les échanges se réduisent. Or, avec un service de qualité, les adhérents ont tendance à rester fidèles à leur prestataire et à ne pas changer d'assurance.

## Transformer le ressenti des assurés

Les solutions Adobe dédiées aux assureurs santé sont conçues pour préserver leur adaptabilité et leur souplesse sur un marché complexe en constante évolution. Les organismes payeurs ont commencé à utiliser les solutions Adobe de gestion de l'expérience client pour diverses raisons : fournir un service de meilleure qualité à une base de clients très diversifiée (groupements d'employeurs, souscripteurs individuels, courtiers, prestataires, etc.), automatiser les processus afin de trouver le bon équilibre entre réduction des coûts et qualité des prestations, offrir aux employés un accès rapide à l'historique complet des assurés, fournir un service réactif et personnalisé pour améliorer la satisfaction et l'implication des assurés, et simplifier les mises en conformité.

Mieux intégrées aux équipements informatiques en place, les solutions Adobe font le lien entre des interactions utilisateur optimales et des systèmes back-end efficaces pour simplifier les processus de bout en bout des payeurs, notamment la sélection et la souscription des formules d'indemnisation, la gestion des demandes d'indemnisation et les communications avec les assurés.

## Améliorer la satisfaction des bénéficiaires dans chaque interaction

Simplifiez la recherche d'informations pour les assurés et les employés en la rendant plus intéressante — que ce soit pour trouver les options d'une formule d'assurance, en souscrire une ou suivre une demande. Appuyez-vous sur les solutions Adobe de gestion de l'expérience client pour concevoir, déployer, évaluer et optimiser des solutions qui transforment plus d'interactions en canaux de libre-service à faible coût. Proposez des expériences en ligne engageantes qui contribuent à satisfaire l'assuré et à le rendre autonome. Sécurisez la transmission des données sur de multiples canaux — via le web, en face à face, au téléphone ou sur les terminaux mobiles. Rationalisez les processus clés, tels que l'adhésion à un régime de prévoyance, en utilisant des formulaires en ligne interactifs qui guident les assurés à chaque étape, en réduisant les taux d'abandon en ligne et les goulets d'étranglement, tout en augmentant le nombre de transactions fructueuses.

Impuls, compagnie d'assurances allemande, constitue un excellent exemple. En adoptant les solutions Adobe conçues pour les organismes payeurs, la compagnie a créé un système mieux sécurisé qui permet aux adhérents de remplir et d'envoyer des contrats d'assurance-santé parfaitement valides à l'organisme payeur. Les formulaires transitent ensuite par un processus automatisé qui gère les signatures et les soumissions numériques et les transfère à une solution d'archivage sécurisée. De cette manière, l'accès aux documents renseignés via le portail client d'impuls est mieux sécurisé. Depuis le déploiement de la solution, impuls a doublé ses interactions en ligne, ce qui lui a permis de recentrer sa force de vente mobile sur les interactions en face à face, beaucoup plus rentables.

## Automatiser les processus pour améliorer la qualité du service

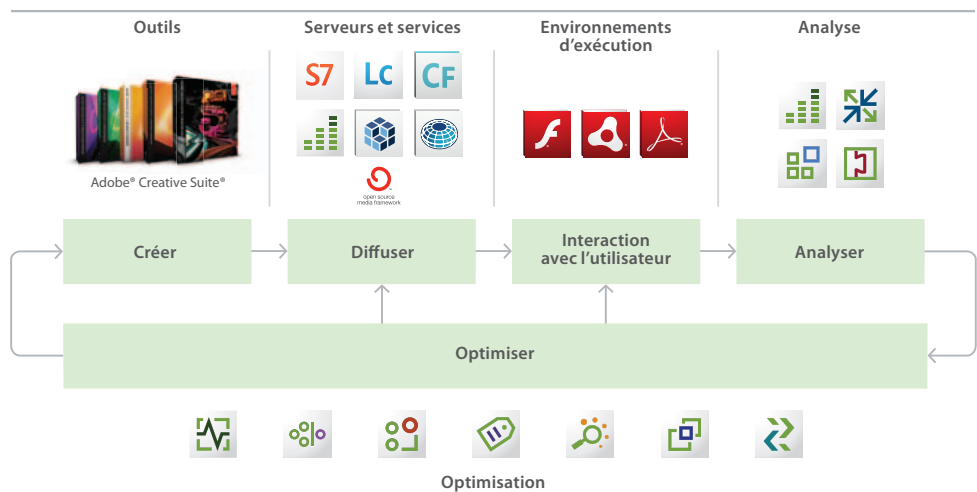
Les organismes de santé payeurs font appel aux solutions Adobe de gestion de l'expérience client pour les aider à rationaliser leurs flux de production, à améliorer leur efficacité et à fournir aux assurés un service de qualité constant. En reliant les systèmes back-end disparates à des applications simples

d'emploi pour les employés, les organismes payeurs peuvent automatiser et intégrer les processus d'adhésion et de gestion au quotidien. Ils réduisent également les onéreux processus papier et les erreurs qu'ils induisent. Enfin, ils dopent leur productivité à tous les niveaux — des chargés de clientèle itinérants au personnel administratif interne.

Au Danemark, l'organisme de santé et d'assurance Helbred & Forsikring utilise les solutions Adobe de gestion de l'expérience client pour les organismes payeurs afin de créer un système automatisé « zéro papier » pour la collecte et le traitement des informations de santé provenant de diverses sources. Aisément accessible en interne et en externe, le système simplifie la transmission des informations de santé, améliore la protection des données, accélère le traitement des informations, réduit les coûts et optimise l'expérience client.

La société Janus Health de San Diego fait aussi confiance aux solutions Adobe pour automatiser les processus afin de fournir un service plus réactif. En rationalisant les tâches administratives liées aux demandes de soins à domicile et en mettant en place un accès interactif par le biais des terminaux mobiles, Janus Health a réuni dans un seul formulaire électronique les 26 pages papier auparavant nécessaires pour traiter chaque nouvelle demande. Ces gains d'efficacité ont permis à la société d'augmenter le nombre des consultations mobiles quotidiennes des employés, de diminuer les frais administratifs et de gérer sans effort les mises en conformité.

### Boucler la boucle



Adobe Digital Enterprise Platform, la technologie sous-jacente des solutions Adobe de gestion de l'expérience client, permet de diffuser des expériences interactives dynamiques sur tous les équipements et sur nombre de canaux. Faites appel à des outils d'analyse conjuguant performance et simplicité d'emploi pour adapter le contenu en temps réel et générer des gains d'efficacité quantifiables.

### Personnaliser la correspondance avec les adhérents

Créez, assemblez et diffusez une correspondance personnalisée et interactive pour capter l'attention des assurés. Vous les aidez ainsi à se renseigner sur les nouveaux programmes, à adhérer à des services complémentaires et à renforcer leur relation avec votre établissement. Avec les solutions Adobe, les employés associent plus facilement des blocs de contenu prévalidé, des éléments multimédias interactifs et des formulaires électroniques à compléter et créent des communications attrayantes et personnalisées pour chacun des adhérents. Ces processus de correspondance simplifiés aident votre entreprise à optimiser chacune des interactions avec la clientèle en réduisant les coûts et les risques au maximum, par le biais de communications automatisées qui garantissent le respect des règles de conformité, la sécurité des informations et la fidélité du client. Des dossiers d'accueil contenant des messages personnalisés et de vente croisée aux documents mensuels interactifs qui fournissent des liens pertinents et du contenu ciblé à des segments de clientèle spécifiques, les organismes payeurs utilisent les solutions Adobe de gestion de l'expérience client pour personnaliser la correspondance et pérenniser les relations avec les assurés.

Grâce aux solutions Adobe, les organismes payeurs augmentent l'autonomie et la satisfaction des adhérents en leur communiquant des informations pertinentes par le biais de contenus en ligne en libre-service. Parallèlement, ils dopent la productivité de leurs employés et réduisent les coûts en automatisant les processus clés tels que la sélection et l'adhésion, la gestion des demandes et la correspondance avec les clients. En outre, ils constituent, gèrent et archivent les preuves de leur conformité réglementaire. Choisissez les solutions Adobe dédiées aux organismes de santé payeurs pour offrir en permanence un service de qualité, dans le respect de la santé et du bien-être des assurés.

**Pour plus d'informations**  
[www.adobe.com/solutions/customer-experience/healthcare](http://www.adobe.com/solutions/customer-experience/healthcare)



**Adobe Systems France**  
 112 avenue Kléber,  
 75784 Paris Cedex 16,  
 France

[www.adobe.com/fr](http://www.adobe.com/fr), [www.adobe.com](http://www.adobe.com)

Adobe, le logo Adobe, le logo Adobe AIR, le logo Adobe PDF, Creative Suite, le logo Flash et le logo Open Source Media Framework sont des marques ou des marques déposées d'Adobe Systems Incorporated aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Toutes les autres marques citées sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

© 2011 Adobe Systems Incorporated. Tous droits réservés. Printed in France.

91049733 5/11