



Digitale Kundenkommunikation

für Ihre GKV

Digitale Kundenkommunikation

FÜR IHRE GKV



Für jeden Kunden die richtige Lösung

Ein Kunde ist heutzutage zunehmend hybrid. Das bedeutet, er wechselt je nach Situation und Anlass sein Kommunikationsverhalten. Nehmen wir als Beispiel einmal Frau Müller. Frau Müller hatte einen Autounfall und bekommt nach der Reparatur eine Rechnung per Post. Diese möchte sie schnellstmöglich an den Sachbearbeiter bei ihrer Kfz-Versicherung weiterreichen, damit der Schaden an ihrem Auto reguliert wird. Vielleicht hat sie gerade ihr Smartphone griffbereit und fotografiert daher die Rechnung mit einer **App** der Versicherung ab. Oder Frau Müller sitzt sowieso am PC und möchte das Dokument einscannen und per **E-Mail** an ihre Versicherung schicken. Eventuell muss sie heute aber sowieso noch zur Post und nimmt die Rechnung gleich in Papierform mit ...

Frau Müller entscheidet also je nach Anlass selbst, über welchen analogen oder digitalen Kanal die Kontaktaufnahme erfolgt. Und genau auf diese Kunden sollten auch Sie und Ihr Unternehmen sich in Zukunft einstellen.



Für jeden Eingangskanal den richtigen Weg

Mit helic werden dazu Informationen aus allen Medien über alle möglichen Eingangskanäle verarbeitet und den weiteren Prozessen zugeführt. Es kommt dabei nicht darauf an, ob Ihre Post Sie per App, Web, E-Mail oder Fax erreicht. Denn helic integriert alle eingehenden Daten und Dokumente in die Systemlandschaft und sorgt so für vernetzte Informationen und durchgängige, automatisierte Prozesse. Auf diese Weise können Sie das Potenzial der digitalen Transformation nutzen, um die Wertschöpfungskette Ihres Unternehmens zu optimieren.

Informationen aus App, Web, E-Mail oder Papierpost

Ihre Eingangspost in Papierform wird gescannt und klassifiziert. Die weiteren Verarbeitungsschritte erfolgen für alle Dokumente – unabhängig vom Eingangskanal – gleich.

Bei Bedarf werden die Dokumente signiert, anschließend die darin enthaltenen Daten extrahiert und semantisch aufbereitet. Am Ende des Analyse- und Verarbeitungsprozesses stehen Ihnen dann alle relevanten Daten als strukturierte Informationen digital zur Verfügung und können an nachfolgende Prozesslösungen übergeben werden.

GKV-SPEZIFISCHE LÖSUNGEN

Zugeschnitten auf die Kommunikation mit den Versicherten und integriert in die GKV-Stammsysteme!

BEISPIELE FÜR DEN DIGITALEN INFORMATIONSAUSTAUSCH

- Eingehende E-Mails oder Faxe werden direkt aus Outlook heraus in die elektronische Akte integriert und dem Versicherten zugeordnet. Das Ablegen in einer digitalen Akte wird schneller und komfortabler.
- Auch das Hochladen von Unterlagen **per Web oder App** kann die Kommunikation mit den Versicherten vereinfachen. Einzelne fehlende Dokumente reicht ein Versicherter so problemlos ein – zum Beispiel mit dem Smartphone.
- Mit einem **Online-Postkorb** können Sie dauerhaft online mit Ihren Kunden kommunizieren. So sparen alle Beteiligten Zeit, Geld und Papier.



Für jeden Prozess der richtige Ablauf

Es stehen mit helic bewährte allgemeine und kassen-spezifische Fachprozesse zur Verfügung, z. B. für AU-Verarbeitung, Bonusleistungen, Rechnungsbearbeitung oder Fahrdienstleistungen. Aufgrund der flexiblen Architektur können weitere Fachprozesse einfach umgesetzt werden.



Für jede Anfrage die richtige Reaktion

Lassen Sie ausgehende Dokumente und Informationen durch helic steuern. Um die Potenziale digitaler Prozesse voll ausschöpfen zu können, erfolgt die Auswahl des passenden Kommunikationskanals über intelligente Mechanismen. Dabei kann z. B. geprüft werden, welches der kostengünstigste Kommunikationsweg ist, ob gesetzliche Vorgaben zu beachten sind und auf welchem Kanal die Informationen eingegangen sind. Darauf basierend wird der richtige Kommunikationsweg ausgewählt und verwendet.

Darüber hinaus ist es möglich, automatisch per E-Mail eine Empfangsbestätigung an den Absender zu verschicken – und zwar unabhängig davon, ob er diese per Post, Mail oder auf anderem Weg an Ihre Kasse gesendet hat.

Hierzu einige Beispiele

Automatische Eingangsbestätigung:

„Vielen Dank für Ihre Nachricht. Ihr Kundenberater wird sich mit Ihnen in Verbindung setzen.“

Automatische Benachrichtigungen zum Status eines Prozesses:

E-Mail: „Vielen Dank für das zugesandte Bonusheft. Wir prüfen ...“

E-Mail: „Die Prüfung Ihres Bonusheftes ist abgeschlossen. Sie erhalten den Betrag i.H.v. ...“

Automatische Benachrichtigung über neue Dokumente:

„Sie haben 3 neue Dokumente in Ihrem Online-Postkorb.“

Zusätzlich können auch individuelle E-Mail-Templates hinterlegt werden, die aus einem Fall heraus geöffnet und mittels Platzhaltern mit den fallspezifischen Daten automatisiert gefüllt werden. Dies können beispielsweise folgende Nachrichten sein:

„Leider konnte ich Sie heute telefonisch nicht erreichen. Bitte ...“

„Zur Bearbeitung Ihres Antrags auf eine Haushaltshilfe benötigen wir noch folgende Informationen/Unterlagen: ...“

„Bitte denken Sie daran, Ihre Bonus-Maßnahmen zu melden.“

VORTEILE FÜR IHRE KRANKENKASSE



Integrieren Sie alle eingegangenen Informationen in die Unternehmensprozesse.



Sparen Sie unnötige Lohnkosten durch schnellere Arbeitsabläufe ein.



Nutzen Sie automatisiert immer den günstigsten Kommunikationskanal.

HOHE SERVICEQUALITÄT FÜR IHRE KUNDEN

- ➔ Freie Wahl des passenden Kommunikationswegs
- ➔ Zeitnahe Reaktion auf Anfragen
- ➔ Schnelles Erledigen der Anliegen

Für Sie da:



Comline GmbH
Marion Rohwedel
Sales Managerin
Hauert 8 - 44227 Dortmund

Tel: +49 231 97575-733
marion.rohwedel@comline.de
www.comline.de