



helic gkv@web

Kundenkommunikation schnell, einfach, online!

helic gkv@web

KUNDENKOMMUNIKATION SCHNELL, EINFACH, ONLINE!

Die digitale Kommunikation ist heute aus unserem Alltag nicht mehr wegzudenken. Mit dem bereits 2013 verabschiedeten „Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung“ (E-Government-Gesetz) und dem BVA-Prüfleitfaden wurde auch den Krankenkassen die Möglichkeit eröffnet, Online-Prozesse mit echtem Mehrwert für den Versicherten und die Krankenkasse rechtssicher umzusetzen.

So können viele Fachprozesse, die bisher in Papierform zeitaufwändig und kostenintensiv waren, ganz einfach online abgewickelt werden. Doch wie erreichen Sie Ihre Kunden, wenn diese ganz unterschiedlich mit Ihnen kommunizieren möchten?

Manche gehen ausschließlich per Smartphone ins Internet, die nächsten nutzen dafür ein Notebook oder Tablet und andere haben noch einen klassischen PC. Und der eine möchte gerne alles online erledigen, der andere ist der typische Opportunist: Papier oder online – wie es gerade besser passt ...

Online-Lösungen für alle Fälle ...

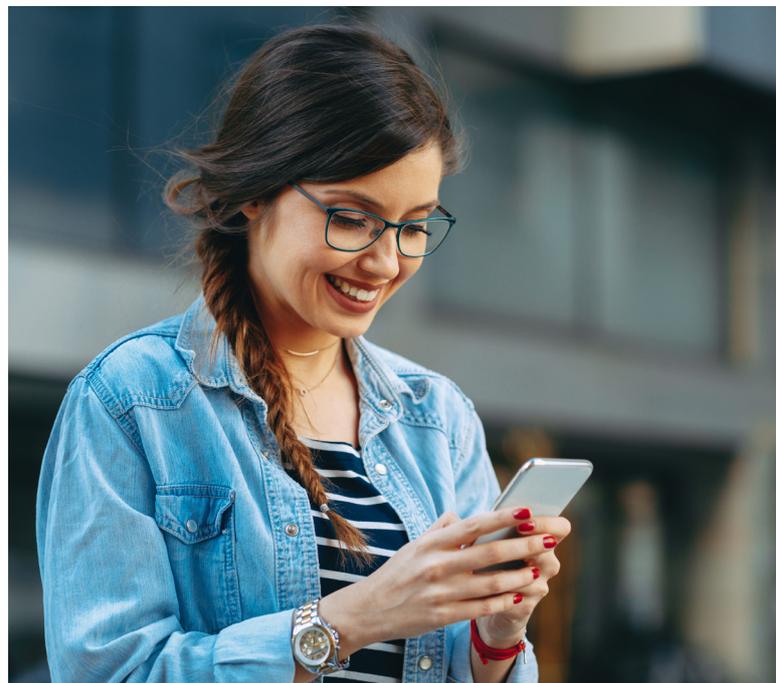
Die **Einmal-PIN-Lösungen** sind für Versicherte, die nicht oft mit ihrer Krankenkasse kommunizieren und sich daher nicht in einer Internet-Geschäftsstelle registrieren wollen.

Der Versicherte erhält die notwendigen Informationen für das Einmal-PIN-Verfahren per Post. Mit der Einmal-PIN kann er sich auf einem beliebigen Endgerät im Onlinebereich der Kassenkasse authentifizieren.

In einem geschützten Bereich kann er nun die angeforderten Nachweise in einem geführten Dialog hochladen oder die notwendigen Angaben erfassen.

Versicherte, welche die gesamte Kommunikation online führen möchten, können die **Internet-Geschäftsstelle (IGS)** mit digitalem Postkorb nutzen.

Die IGS macht es möglich, bequem von zu Hause aus alle relevanten Daten und Dokumente online einzusehen. Der Versicherte kommuniziert mit seiner Krankenkasse über den Online-Postkorb und erhält über denselben Kanal die Antwort.



... und für unterschiedlichste Situationen!

Für unterschiedlichste Fachthemen haben wir die passenden Online-Dialoge im Portfolio. Und das Beste – Sie definieren jeden Fachprozess und können diesen bis zu 3 Mal nutzen:

- als Einmal-PIN-Lösung,
- in der IGS
- oder in einer App.

Wir entwickeln unsere Fachlösungen ständig weiter und so kommen immer mehr Prozesse hinzu.



„Mit der Kommunikation über das Internet gehen wir einen wichtigen Schritt in Richtung Digitalisierung. Auf diese Weise verbinden wir als Krankenkasse traditionelle und innovative Serviceangebote und verschlanken unsere Prozesse. Und damit das auch künftig so bleibt, werden wir unser Online-Angebot in enger Zusammenarbeit mit der Comline AG sukzessiv weiter ausbauen.“

Carsten Kleineheinrich,
stellv. Vorstand der Heimat Krankenkasse

Ihre Mitarbeiter benötigen häufig Auskünfte oder Unterlagen von den Versicherten.

Wir machen diesen Austausch von Informationen für alle Beteiligten so einfach wie möglich:

- Die benötigten Daten des Versicherten werden in einem geführten Online-Dialog inklusive einer Up-load-Funktion für Anlagen abgefragt. So erreichen Sie automatisch eine bessere Datenqualität.
- Die Stammdaten oder bereits bekannte Informationen werden vorbelegt. Das spart Zeit bei der Dateneingabe.
- Prozessspezifische Plausibilitätsprüfungen sind integriert, so dass falsche Angaben soweit wie möglich reduziert werden.
- Ihr Versicherter wird umfassend informiert, da er über die eingereichten Informationen eine Zusammenfassung herunterladen kann.
- Der manuelle Erfassungsaufwand wird deutlich reduziert.

Hier unsere aktuellen Online-Prozesse für Ihre Fachbereiche im Überblick:

Fachbereich Mitgliedschaften und Beiträge:

- Informationen rund um die Anmeldung eines Versicherten
- Angaben zur Situation nach der Abmeldung machen
- Fragebogen zur Familienbestandspflege ausfüllen
- Familienmitglieder neu anmelden
- Einkommensanfragen beantworten

Fachbereich Leistungen:

- Fahrtkosten-Rechnungen einreichen
- Unfallfragebogen ausfüllen
- Angaben zur Härtefallvorauszahlung machen
- Erklärung zum Krankengeldbezug abgeben
- Sonstige Dokumente hochladen und mit zusätzlichen Informationen ergänzen
- Auslandserstattungen einreichen
- Zuzahlungen anweisen (in Entwicklung)

Allgemeine Themen:

- SEPA-Mandat online erteilen
- Steuer-ID mitteilen
- Foto für eGK hochladen

Diese Online-Dialoge sind Ihnen nicht genug?

Dann legen Sie doch einfach selbst welche an!

Definieren Sie die Eingabefelder, Hinweistexte und Plausibilitätsprüfungen mit dem Modul **helic diy@web**. Und schon können Sie Ihren Kunden zu vielen weiteren Themen Online-Formulare anbieten.

IHRE KUNDEN KÖNNEN

- sich den Kommunikationsweg aussuchen.
- ihr Anliegen viel schneller erledigen.
- ortsunabhängig und trotzdem kostengünstig mit Ihnen kommunizieren.
- eine zeitnahe Reaktion auf Anfragen erhalten.

SIE KÖNNEN

- Ihren Kunden mehrere Kommunikationswege und so besseren Service anbieten.
- Kosten durch schnellere digitale Abläufe sparen.
- sich positiv von anderen Krankenkassen abheben.
- so die Wettbewerbsfähigkeit steigern.

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