

pro|care VEP

Softwarelösung zur Vertriebsunterstützung in der Krankenversicherung

Politikwechsel, demographische Entwicklung, Kostenexplosion im Gesundheitswesen, Gesundheitsreform – vielfältige Einflussfaktoren haben in den vergangenen Jahren auch zu einem Wandel im Markt gesetzlicher Krankenversicherungsunternehmen geführt.

Seit Einführung einheitlicher Beitragssätze fällt – mit Ausnahme des Zusatzbeitrages – ein wesentliches Unterscheidungskriterium im Wettbewerb um die Versicherten weg. Die politisch gewollte Konkurrenzsituation zwischen den gesetzlichen Krankenkassen führt zu verstärkten Maßnahmen zur Kundenbindung im Bestand und zu aktiven Neukundenakquise, um die eigene Position im Markt zu stärken. Das Bewerben und Anbieten von Zusatzprodukten und –leistungen, die Förderung von imagefördernden Maßnahmen bis hin zur Markenbildung ähneln immer mehr auch dem Vertrieb und Marketing anderer Märkte.

Zur aktiven Unterstützung dieser Vertriebsprozesse müssen den hauptamtlichen Außendienst- und Vertriebsmitarbeitern, aber auch allen anderen Mitarbeitern der Krankenkasse mit direktem Kontakt zu den Versicherten, flexible und leistungsfähige Hilfsmittel, wie moderne Softwaresysteme zur Verfügung gestellt werden.

pro|care VEP ist durch eine einfache, aber leistungsfähige Maskensteuerung intuitiv zu erlernen. Hilfe erfolgt beispielsweise durch eine komfortable Suche im Versichertenbestand oder frei konfigurierbare und vielfältige Warnhinweise bei Fehleingaben. Verschiedene ebenfalls frei konfigurierbare Eskalationsmechanismen und ein darunter liegendes Rollenkonzept ermöglichen das Verfolgen von Akquisefällen.

pro|care VEP hinterlegt alle Daten in auswertbarer Form, angefangen von Planzahlen pro Mitarbeiter und Produkt bis hin zu konkreten Fällen mit unterschiedlichen Status.

pro|care VEP informiert jederzeit tagesaktuell über den aktuellen Stand der Kampagnen.

pro|care VEP ist so flexibel, dass beliebige zukünftige Produkte darüber abbildbar sind. Die Fachabteilung selbst kann über eine Administrations-Schnittstelle neue Produkte mit beliebigen Merkmalen gestalten.

pro|care VEP unterstützt die vertrieblichen Prozesse innerhalb der gesetzlichen Krankenkassen. Sie ermöglicht einerseits die Einbeziehung jedes einzelnen Mitarbeiters in die verschiedenen Vertriebsaktionen mit unmittelbarer Dokumentation der Erfolge jedes Einzelschritts und unterstützt auch im Überblick das tagesaktuelle Controlling der Vertriebsaktionen.

FUNKTIONSÜBERBLICK

Ein wesentliches Merkmal von **pro|care VEP** ist die Möglichkeit, einzelne Leistungen weitgehend frei zu definieren und diese einzeln oder gebündelt zu bestimmten Produkten zusammenzufassen. Je nach der in einer konkreten Kampagne avisierten Zielgruppe (Bestandskunden, Neukunden) werden unterschiedliche Merkmale definiert (z.B. Zahnzusatzversicherungen) sowie individuelle Workflows aus erforderlichen Genehmigungen, Auswertungen und möglichen Eskalationen in der Produktdefinition hinterlegt, so dass diese während einer Kampagne über eine einheitliche Schnittstelle durch die beteiligten Mitarbeiter genutzt werden können.

Zur Steuerung eines Vertriebsprozesses können bereits bei der Definition eines Produktes verschiedene Eskalationsstufen für einen Akquisefall mit speziellen Aktionen vorgesehen werden. Beispielsweise kann bei Erreichen eines bestimmten Stichtages oder Verstreichen einer Frist automatisch eine Wiedervorlage generiert werden, die den jeweils Verantwortlichen in unterschiedlichen Verantwortungsebenen (→Rollenkonzept) über den Status informiert. Die Benachrichtigung kann wahlweise über die interne Wiedervorlagenverwaltung von **pro|care VEP** oder über automatisch generierte E-Mails erfolgen.

Die flexible Definitionsmöglichkeit von Produkten erlaubt eine strukturierte und hierarchische Gestaltung, so dass sehr einfach einzelne Bestandteile bestehender Produkte in neue Produkte übernommen und weiterverwendet werden können. Alternativ können die Informationen zu einer Produktdefinition auch aus externen Systemen und Datenquellen eingelesen und erst dann verfeinert werden.

ROLLENKONZEPT UND TEAMBILDUNG

In einer durchgeführten Kampagne sind oft viele Mitarbeiter mit unterschiedlichen Aufgaben und Berechtigungen beteiligt. **pro|care VEP** ist in der Lage, die Organisationsstrukturen der beteiligten Mitarbeiter aus **oscare® OM** automatisch in das System einzulesen und bildet aus der daraus ablesbaren Hierarchie Teams als Voreinstellung, die hiernach beliebig angepasst werden können.

Durch das in **pro|care VEP** integrierte hierarchische Rollenkonzept können den Mitarbeitern sehr einfach bestimmte Rollen und damit verbundene Berechtigungen innerhalb des Vertriebsprozesses zugeordnet werden. Im Regelfall bedeutet dies, dass ein Mitarbeiter lediglich Zugriff auf seine eigenen Akquisefälle hat. Der Teamleiter wiederum ist verantwortlich für mehrere Mitarbeiter und kann deren Fälle einsehen und ggf. auch ändern. In einer übergeordneten Ebene kann z.B. die Rolle eines Controllers definiert werden, der neben den Berechtigungen der Teammitglieder und Teamleiter zusätzliche administrative Funktionen ausüben kann. Das Rollenkonzept ist weitgehend variabel gestaltet, die vorgenannten Hierarchiestufen dienen lediglich als Beispiel.

Als Steuerungsinstrument für den gesicherten Vertriebs Erfolg können nun für jedes zuvor definierte Produkt pro Zeiteinheit (Monat) die angestrebten Sollwerte für die im Vertriebsprozess beteiligten Mitarbeiter vorgegeben werden.

ABLAUF IM VERTRIEBSPROZESS

Bei Kampagnen, die auf Bestandskunden ausgerichtet sind, werden die Daten der Versicherten automatisch aus den führenden Systemen **oscare®** oder IDVS II in **pro|care VEP** eingelesen. Die bei der Neukundenakquise gewonnenen Kunden werden zunächst als Interessenten abgelegt; beim späteren Einspielen der

Kundendaten aus den führenden Systemen werden die im Vertriebsprozess ermittelten Daten mit den Versichertendaten abgeglichen und ggf. ergänzt. Bei erkannten Diskrepanzen – beispielsweise weil ein Straßename nicht korrekt geschrieben wurde – können diese Daten sehr einfach gegenübergestellt und angeglichen werden. Entsprechend der definierten Schritte im Vertriebsprozess wird vom zuständigen Sachbearbeiter / Vertriebsmitarbeiter der Arbeitsfortschritt bzw. Status aktualisiert, wobei die Daten entsprechend des Rollenkonzeptes von der jeweils übergeordneten Instanz geprüft und explizit freigegeben werden.

SCHNITTSTELLEN & AUSWERTUNGEN

Neben den bereits skizzierten Importschnittstellen für Mitarbeiter, Rollen und externe Produktdefinitionen kann der Datenbestand von **pro|care VEP** um zusätzliche, extern gespeicherte Daten und Zusatzinformationen angereichert werden. Beispielhaft können Schnittstellen zu Abrechnungssystemen (Vertriebsprovisionierung) oder das Einspielen von Daten über Zusatzleistungen, zu denen der Kunde bereits Versicherungen abgeschlossen hat, unterstützt werden.

Das Einspielen der externen Daten kann zu Veränderungen im Fallstatus führen. Dadurch kann der Status des durch den Akquisefall angestoßenen Prozesses in **pro|care VEP** weiterverfolgt werden, um die korrekte und zeitgerechte Bearbeitung in den Folgesystemen zu überwachen.

Sämtliche in **pro|care VEP** gespeicherten Daten können über integrierte Funktionen oder auch mit externen Analyse- und Auswertungssystemen, wie z.B. Cognos® weiterverarbeitet werden. So kann das System zur Auswertung des Erfolges einer Kampagne ebenso eingesetzt werden wie für die Überprüfung der Planzahlen der Mitglieder von Vertriebsteams.

Die Vorteile des Einsatzes von **pro|care VEP** für unsere Kunden:

- Jederzeit aktuelle Daten verfügbar, da direkt durch die Fachabteilung bestückt
- Soll/Ist-Vergleiche
- Workflows implementierbar durch die Fachabteilung - mit Eskalationsmechanismen
- Planzahlen & Sollwerte
- Unterstützung für Nachfass-Aktionen
- Webbasierte Anwendung, auch durch Außendienstmitarbeiter zugreifbar
- Einheitliches System für alle Produkte
- Beliebige Produkte können durch die Fachabteilung selbstständig gebaut werden
- Teamstrukturen werden automatisch aus dem AOK-Organisationsmodell importiert (oscare® / IDVS II)
- Prüfungen durch die Fachabteilung / Controlling zuordenbar
- Erstellung und Hinterlegung beliebiger Auswertungen möglich - alle Auswertungen sind nach Excel exportierbar