

www.inovoo.com

inovoo



GKV 2.0

NOVO. Lösungen für die Gesetzliche Krankenversicherung

DIGITALISIERUNG

NEUERUNGEN FÜR DIE GKV-WELT

FACHPROZESSE KÖNNEN DIGITAL ABGEBILDET WERDEN

VERSICHERTE

Fordern stärkere Einbindung von

- Mobilien Endgeräten
- Online-Services



KRANKENKASSE

Angebot von neuen digitalen Leistungen und Services mit Mehrwert für die Versicherten einerseits und Kostensenkung andererseits.



Mehrwert

Live Chat

Mobile Apps

Self-Service-Kundenportale

70 %

der Kunden sehen Mehrwert im Web-Kundenportal mit Zugriff auf die Kontakthistorie, Dokumente und Verträge sowie zusätzliche Serviceangebote.

> 50 %

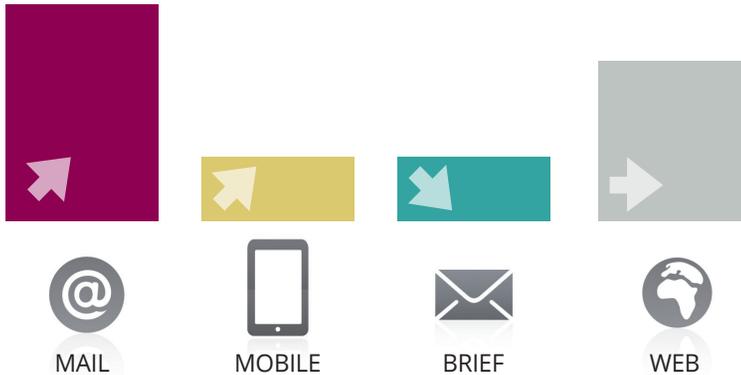
haben Interesse an einem mobilen, personalisierten Zugang zum Portal.

DER ZUNEHMENDE WETTBEWERBS- UND KOSTENDRUCK UND DAS ANGEBOT MOBILER MEDIEN ERÖFFNEN NEUE PERSPEKTIVEN FÜR DIE KRANKENKASSEN.

Andreas Strausfeld, BITMARCK-Geschäftsführer

VERÄNDERTE ANFORDERUNGEN DER KUNDEN

EINGANGSKANÄLE ÄNDERN SICH



Der Kunde entscheidet, über welchen Kanal und zu welcher Zeit er das Unternehmen kontaktiert. Digitale Kanäle wie E-Mail und Mobile werden dabei immer wichtiger. Der klassische Brief verliert künftig an Bedeutung.

DIE LÖSUNG:
EIN VOLLSTÄNDIG INTEGRIERTES
MULTI-KANAL-MANAGEMENT ZUR
OPTIMIERUNG DER GESCHÄFTSPROZESSE

KUNDENERWARTUNGEN AUCH!

Die Digitalisierung prägt die Erwartungshaltungen der Kunden an die Response-Zeiten.



Multi-Kanal-Management

Intelligentes
E-Mail-Management

NOVO Mail

Customized Enterprise
App-Lösungen

NOVO Mobile

Digitale
Posteingangslösungen
ScanEMC² CaptivaDMS &
Archivierungs-
lösungen

ApplicationXtender

Integrierte Prozesse

Vollständig
integriert in
BITMARCK-
Systeme

INNOVATIVES MULTI-KANAL-MANAGEMENT FÜR KRANKENKASSEN

Die etablierte BITMARCK-Software iskv_21c dient als Integrationsplattform für die Schnittstellenanbindung der inovoo-Produkte NOVO Mail (Intelligentes E-Mail-Management) und NOVO Mobile (Smarte Process Apps). Dadurch wird eine systemübergreifende Datentransparenz sichergestellt.

Durch die serviceorientierte Architektur wird der nächste Prozessschritt, wie z.B. Kontakthistorie und Aufgabe erstellen, automatisch eingeleitet, so auch der Output, der im vordefinierten Format ausgegeben wird. Somit erfolgt die Response an den Kunden über den gewünschten Kanal mit maximalem Automatisierungsgrad.



NOVO MAIL

INTELLIGENTES E-MAIL-MANAGEMENT

NOVO Mail ist die Software zur automatisierten E-Mail Verarbeitung. Die Software analysiert eingehende E-Mails automatisch, ordnet diese dem richtigen Geschäftsprozess zu und leitet sie zur rechtskonformen Archivierung weiter. NOVO Mail unterstützt alle zentralen, Gruppen- und

persönlichen Postfächer gleichermaßen. Je nachdem, welche Verarbeitungsschritte gewünscht werden, kann der Anwender aus Modulen wie Klassifikation, Datenextraktion, Digitale Signatur, PDF/A-Konvertierung oder Archivierung wählen. Außerdem können E-Mails automatisch und dennoch personalisiert beantwortet werden.



Import	
	Klassifikation
	Datenextraktion
	Konvertierung
	Kompression
	Digitale Signatur
	Response
Export	

NICHT NUR VOM MAILKONTO

Live Chat

Gruppenpostfächer

Persönliche Postfächer (Outlook PlugIn)

Social Media Konnektor

Datenbank

Share Point („Office 365“)

Eigener Importer





NOVO Mobile stellt die Online-Abwicklung wesentlicher Prozesse einer Krankenkasse nun auch mobil über die „bitGo_App“ zur Verfügung. Die bitGo_App wurde gemeinsam mit BITMARCK entwickelt und umfasst die mobile Anwendung des bestehenden Web-Kundenportals mit zusätzlichen Selfservice-Funktionen.

ANPASSBAR
AUF IHR
CORPORATE
DESIGN



Online-Portal & Mobile-Lösungen verschmelzen zu einer Kunden-Kommunikationsplattform

Die Funktionen der Standard-App:

- Registrierung
- Login/Logout
- Passwort ändern / vergessen
- Stammdatenänderung
- Krankmeldung (AU) einreichen
- Bonusprogramm aus 21c_crm
- Neuer Kunde werden / Kündigung Vorkasse
- Lichtbildupload für die elektronische Gesundheitskarte

Kanalübergreifend identische Services & Prozesse



Und wie sieht Ihre individuelle Kunden-App aus?



NOVO Mobile: Weitere Funktionen (Anwendungsbeispiele)

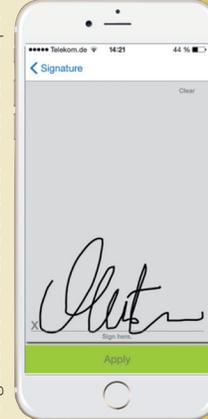
Web- oder mobiler-Chat-Service



Der Versicherte Herr Meyer fährt morgen in den Urlaub und benötigt noch eine Auslandskrankenversicherung.

- 1 Herr Meyer sucht auf der Webseite seiner Krankenkasse nach Informationen zur Auslandskrankenversicherung.
- 2 Nachdem er nicht fündig wird, startet er den Web-Chat und kontaktiert den Agenten in Echtzeit.
- 3 Der Agent schickt dem Versicherten über den Chat die benötigten Informationen und im Anschluss den Vertrag zum Abschluss der Versicherung zu.

Digitale und manuelle Unterschrift auf dem Papier



- 4 Herr Meyer hat nun zwei Möglichkeiten das Dokument zu unterschreiben.

- 1.) Dokument ausdrucken, unterschreiben, einscannen und per Chat, E-Mail oder Post an die Krankenkasse zurückschicken.
- 2.) Dokument als PDF auf dem Smart-phone/Tablet öffnen, direkt auf dem Gerät unterschreiben und per Chat zurückschicken.

- 5 Schnelle und fallabschließende Bearbeitung beim Erstkontakt

Chat-Service innerhalb der Krankenkassen-App



Der Student Florian macht gerade ein Auslandssemester und hat vergessen eine Arztrechnung/Immatrikulationsbescheinigung bei seiner Krankenkasse einzureichen.

- 1 Florian öffnet den Chat in seiner Krankenkassen-App, kontaktiert in Echtzeit seinen Sachbearbeiter und klärt ihn über die Situation auf.
- 2 Der Sachbearbeiter empfiehlt dem Studenten, das Dokument mit seinem Smartphone abzufotografieren und über den Chat wieder an ihn zurückzuschicken.

Foto-Upload per Abfotografieren



- 3 Florian fotografiert mit seinem Smart-phone das Dokument ab, schneidet dieses zu und schickt es direkt über die App an den Sachbearbeiter zurück.

- 4 Schnelle und fallabschließende Bearbeitung in nur wenigen Minuten (ohne Medienbruch).

- 5 Nach der erfolgreichen Übertragung des Dokuments wird Florian in seine „Persönliche Dokumentenablage“ geleitet. Dabei handelt es sich um sein persönliches Ablagearchiv, in dem er seine Dokumente aufbewahren und ggf. löschen kann.

NOVO MOBILE

Referenz: Siemens-Betriebskrankenkasse



SBK-Versicherte können ihre Krankmeldungen und Studienbescheinigungen sicher, schnell und einfach über die App „Dokument Direkt“ an die SBK senden, indem sie die Dokumente mit dem Smartphone abfotografieren. Ebenfalls in der App enthalten ist ein „Persönliches Ablagearchiv“, in dem der Kunde die versendeten Dokumente einsehen, speichern oder löschen kann. Die App stellt dabei einen zusätzlichen Eingangskanal ins Input-Management System unter Berücksichtigung der bestehenden Ablaufprozesse dar. Datenschutz wird groß geschrieben, über einen sicheren Übertragungsweg und das geschützte Archiv.



DOKUMENT DIREKT APP

Dokumente abfotografieren

> AU, Studienbescheinigung

Zuschneiden

Verschicken



Übersicht über versendete
Dokumente

Individuelle Angaben des Nutzers
(Vorname, Name, Versicherungsnummer)

Übersicht über noch nicht
gesendete Dokumente

Informationen über die SBK,
Impressum, Entwickler: inovoo GmbH

DIGITALE POSTEINGANGLÖSUNGEN MIT EMC² CAPTIVA

MODERNES SCANNEN



Sie möchten wissen, was modernes Scannen bedeutet? Hierbei handelt es sich um eine Scan-Lösung für Einzelprozesse bis hin zum kompletten Posteingang. Angepasst an kleinste Volumina bis hin zu mehreren 100 Millionen Seiten pro Jahr. Diese hochproduktive Software eignet sich besonders für Massenprozesse wie AU und Fami-Bearbeitung.



Geringerer manueller Aufwand

Scannen und Erkennen des kompletten Posteingangs

Automatisches Auslesen von Daten und Informationen

Automatisierung der Dokumentenprozesse

Extraktion der Partnerdaten: Partneridentifikation > 80 %

► Für alle Geschäftsprozesse geeignet

MULTI-KANAL-MANAGEMENT

BEACHTENSWERTE ERGEBNISSE SPRECHEN FÜR SICH



Import aller Eingangskanäle und Dateiformate

> 75 % automatische Dokumenttyp-Erkennung

> 80 % automatische Partnererkennung

99,2 % richtige Dokumente und Daten durch mehrstufige
Nacherfassung unsicherer/fehlender Daten

Dokumentenkompression und -konvertierung

Kanalübergreifende einheitliche digitale Signatur

Übergabe von Dokumenten und Daten an iskv_21c
oder Folgeprozesse

Integration in bestehende Scansysteme möglich

NOVO MAIL & SCANNING

Zahlen, Daten, Fakten

2,5 Mio.

Dokumente pro Jahr

75 %

Automatische
Klassifikationsrate

400

verschiedene
Dokumentklassen

Ralf Bayer | Bereichsleiter IT Service- und Projektmanagement

„Die Kombination aus produktneutraler Beratung und fundiertem Technologie-Knowhow hat uns überzeugt. Von der Analyse der Bestandsprozesse, über ein Proof-of-Concept bis zur Inbetriebnahme der neuen Lösung inkl. Schulung der Mitarbeiter hat uns inovoo kompetent bei der Umsetzung dieses anspruchsvollen Projekts begleitet.“

100 %

Vollständige Kundenakte &
einheitliche Prozesse

USE CASE

Siemens Betriebskrankenkasse

85 %

Automatische Erkennung
der Kundendaten

> 55 %

Dunkelverarbeitung

100 %

Rechtssichere
Archivierung

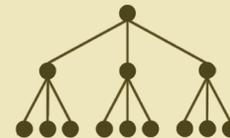
APPLICATIONXTENDER

DMS & Archivierungslösung

Der ApplicationXtender ist ein Echtzeit-Dokumentenmanagement-System, welches Informationen und Dokumente speichert, verwaltet, versendet und sofortige Geschäftsergebnisse liefert. Die Anwendung unterstützt Ihre bestehende IT-Infrastruktur, um jegliche Art von Business Content

elektronisch zu speichern, zu organisieren und virtuell zu verwalten. ApplicationXtender bietet neben verschiedenen Suchfunktionen auch Zugriff auf Inhalte von Desktop-Schnittstellen, Web-Browsern, MS-Office Anwendungen und MS-Sharepoint Webparts.

SCHNELLES ERFASSEN, ZUORDNEN UND BEREITSTELLEN VON...



Bilder

Dokumente

Auswertungen

Prozessrelevante
Informationen

APPLICATIONXTENDER

DMS & Archivierungslösung

Bestandteile



Schnelle Implementierung und einfache Verwaltung

Direkter Zugriff auf gespeicherte Dokumente, Berichte und Informationen

Einfache Integration in bestehende Geschäftsanwendungen, ohne zusätzlichen Programmierungsaufwand

Einhaltung von Aufbewahrungs- und Löschpflichten, Compliance-Anforderungen

Webbasiert



Benutzerfreundlich



Einbindung von Informationen aus bestehenden Systemen



Nutzung von Dokumenten innerhalb und außerhalb des Unternehmens

VORTEILE UNSERER LÖSUNGEN

Hoher Automatisierungsgrad

Steigerung der Kundenzufriedenheit

Zeiteinsparung durch integrierte
und dadurch optimierte Prozesse

Bessere Auskunftsfähigkeit
(jederzeit, 360° Kundenakte)

Kostensenkung durch
effizientes Input-Management

Schnelle Kommunikation / Response

Einhaltung rechtlicher Archivierungs-
und Nachweispflichten



inovo und BITMARCK – Eine erfolgversprechende Partnerschaft

PARTNERSCHAFT SEIT 2015

- Strategischer Partner für GKV
- Reseller von NOVO Mail und NOVO Mobile

GEMEINSAMES ZIEL

Ausbau und Stärkung der Position auf dem Gesundheitsmarkt

GEMEINSAME LÖSUNGEN

- Prozessoptimierung durch Kanal-anbindung an BITMARCK-Lösungen
- Digitaler Dialog zwischen Krankenkasse und Versicherte
- Digitalisierung von Fachprozessen

PERSPEKTIVEN FÜR KRANKENKASSEN

- Schnelle Kanäle
- Kostengünstige Transaktionen
- Durchgängiger kundenorientierter Service

Vollständig integrierte Systeme – über alle Kontaktkanäle

ÜBER INOVOO

inovo unterstützt Krankenkassen dabei, ihre bisherige papierbasierte Kommunikation auf die gewünschte digitale Kommunikation wie E-Mail, Web und/oder Mobile zu erweitern. Dabei verknüpfen wir digitale Kommunikationskanäle untereinander wie die Online-Geschäftsstelle mit mobilen Anwendungen (Service- und Scanner-Apps).

Die etablierte BITMARCK-Kernsoftware iskv_21c und die Integrations-schicht 21c|ng dienen als Plattform für die bidirektionale Schnittstellenanbindung unserer Produkte NOVO Mail (Intelligentes E-Mail Management), NOVO Mobile (Smarte Process Apps), Captiva (Scan) und ApplicationXtender (Archivierung).

AUSZUG AUS AKTUELLEN PROJEKTEN:

- Neukundenanlage in 21c durch Online-Beitritt
- Familienbestandspflege: Online und per Smartphone/Tablet
- Krankenkassen-App: Erweiterung der Web-Kundenportal Funktionen um Mobile z.B. Stammdatenänderung, Teilnahme am Bonusprogramm, Mitgliedschaftsantrag Neukunde, Krankmeldung hochladen, Lichtbild für die elektronische Gesundheitskarte



inovo

Neugierig geworden?

Dann informieren Sie sich unter
www.inovoo.com

Wir beraten Sie auch gerne
telefonisch unter: +49 8143 999 57 0
info@inovoo.com

UNSER ANGEBOT FÜR SIE:

Von der Beratung über Entwicklung und Systemintegration bis hin zum nachträglichen Support unterstützen wir unsere Kunden mit Leidenschaft und Innovationskraft bei ihren Projektvorhaben.

UNSERE KERNKOMPETENZEN:

- B2C und B2B Prozessautomatisierung durch Input-Management
- Beratung und Umsetzung ganzheitlicher Erfassungslösungen für zentrale und dezentrale Anforderungen
- Methodik, um Anforderungen aus Strategie, Fachbereich, Organisation und IT in nachhaltige Lösungen umzusetzen
- Branchen Know-How und Projekterfahrung
- Dokumentprocessing von Input über Verarbeitung bis Output
- Multi-Channel Dialog durch die Integration in bestehende Systemumgebung und Geschäftsprozesse mittels NOVO Framework
- 100 % erfolgreiche Lösungen für unsere Kunden

Wir sind zufrieden, wenn Sie es sind!

www.inovoo.com