

HEALTH INSURANCE SERVICES

TAGFERTIGE VERARBEITUNG AUTOMATISIERT UND UNABHÄNGIG VOM KOMMUNIKATIONSKANAL



Die effiziente und sichere Verarbeitung von Informationen wird immer komplexer. Wir bieten eine End-to-End-Lösung für die gesamte Dokumentenverarbeitung. Mit Einsatz modernster Technologie kann SPS Ihre Kundeninteraktion vereinfachen sowie eingehende und ausgehende Information über alle Kommunikationskanäle (Omni-Channel) tagfertig verarbeiten und so die Kundenzufriedenheit signifikant steigern.

Zeitgewinn durch Automation

Mit automatisierten End-to-End-Lösungen für die Kern- und Supportprozesse der Schweizer Krankenkassen leistet SPS einen wesentlichen Beitrag an die schnellere Verarbeitung. Ihre Vorteile mit unserer Lösung:

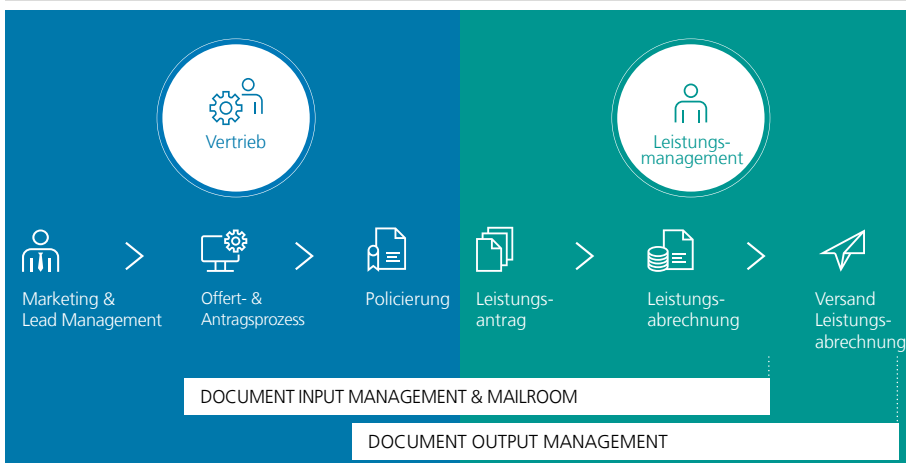
- Sofortiger Zugang zu den erforderlichen Informationen u.a. für die Leistungsabwicklung sowie -prüfung
- Zeitnahe Reaktion auf Kundenanliegen und -reklamationen
- Wir übernehmen die Technologiefragen für Sie und bewältigen zudem die Peaks in Ihrem Business dank unserem Pooling-Ansatz
- Nachhaltige und gewinnbringende Optimierung Ihrer Informationsflüsse – unabhängig davon, ob Sie Ihren gesamten physischen und digitalen Posteingang oder nur bestimmte Dokumententypen verarbeiten

Die Herausforderungen der Schweizer Krankenkassen

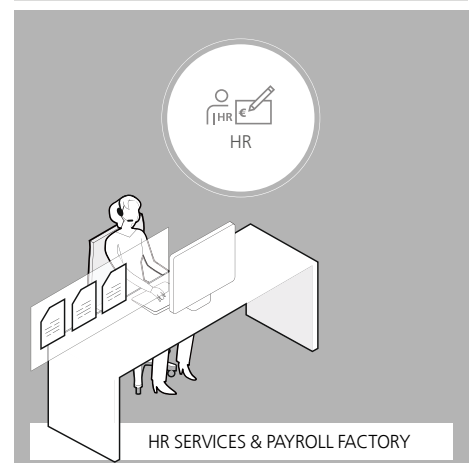
Der hybride Inputprozess ist heute in der Regel hoch fragmentiert, ein automatisierter End-to-End-Prozess oft nicht vorhanden und die technische Systemlandschaft sehr komplex in der Wartung. Die Verarbeitung von digitalen Dokumenten stellt eine immer aufwändigere Arbeit dar:

Die Dokumentenverarbeitung beginnt immer mit dem Eingang (Input Management), wozu der Empfang, dann die manuelle Sortierung, das Scanning, Auslesen und Übertragen der Papierdokumente durch verschiedene Teams gehört. Wird das Dokument digitalisiert eingereicht, wird es wiederum von einem anderen Team geprüft. Nach dem Auslesen werden alle relevanten Informationen an das Kernsystem (z. B. Syrius oder Sumex) übertragen und weiterverarbeitet, meist bereits hoch automatisiert.

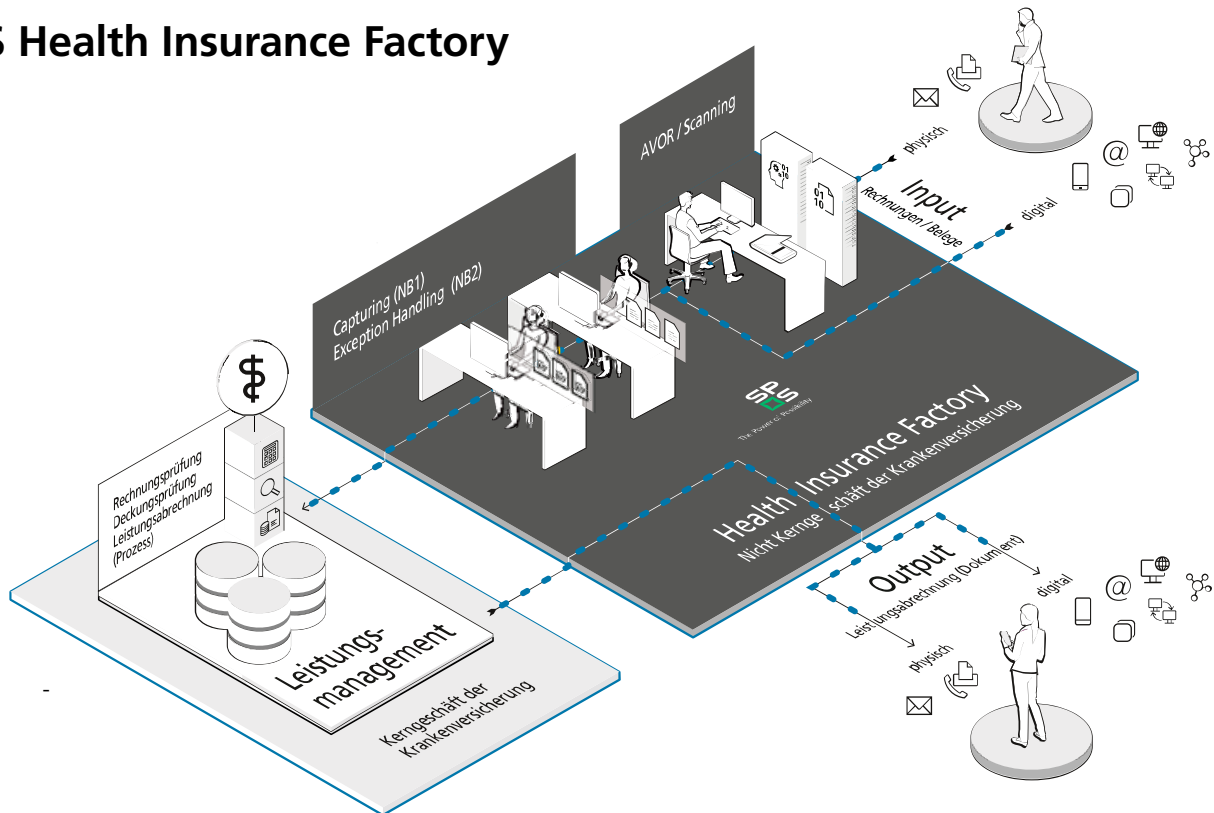
SERVICES FÜR KERNPROZESSE KRANKENVERSICHERER



SERVICES FÜR SUPPORTPROZESSE KRANKENVERSICHERER



SPS Health Insurance Factory



Unsere Health Insurance Factory ist spezialisiert darauf, Ihre physische (Brief, Fax) und digitale Eingangspost (SMS, E-Mail, Web Portal, App, EDI, IOT) über alle Kommunikationskanäle entgegenzunehmen. Wir sortieren, klassifizieren und erfassen Ihre Dokumente (z.B. Kostengutsprachen und TARMED-Rechnungen) und stellen die Daten direkt in Ihrem Zielsystem zur Verfügung. Die Factory unterstützt Sie bei der Datenaufbereitung, welche noch nicht durch Ihre Kernapplikation abgedeckt ist. Ein Gewinn für das Kerngeschäft: SPS-Kunden werden von repetitiven und administrativen Aufgaben entlastet. Die Health Insurance Factory wickelt auch das gesamte Output Management ab: Sämtliche ausgehenden Informationen werden über alle Kommunikationskanäle professionell aufbereitet und verschickt.

Kundenvorteile



Standardisierte Verarbeitung

Standardisierter Verarbeitungsprozess mit, je nach Kundenwunsch, kundenspezifischem oder standardisiertem SLA und Regelwerk



Standort

Verarbeitung zentral in unseren Schweizer Service-Centern



Planbare Kosten

Durch die Standardisierung, Automatisierung und Zentralisierung von Services



Hohe Sicherheit

Durch Einhaltung sämtlicher regulatoriver Anforderungen (DSC, ISO/IEC, ISAE, GDPR) sowie durch Datenverschlüsselung, Protokollierung & Nachvollziehbarkeit



Schnelle Produktivsetzung

Mit einem erprobten Standard-Vorgehen im Einführungsprojekt



Erfahrung & Effizienz

Langjährige Erfahrung im Informationsmanagement mit Branchen-Knowhow im Krankenversicherungsgeschäft und effiziente Abläufe durch Factory-Ansatz

