

Business Process Outsourcing für **Krankenversicherer**

mit qualitativ hochwertigen

Call Center und Backoffice Dienstleistungen



Agenda

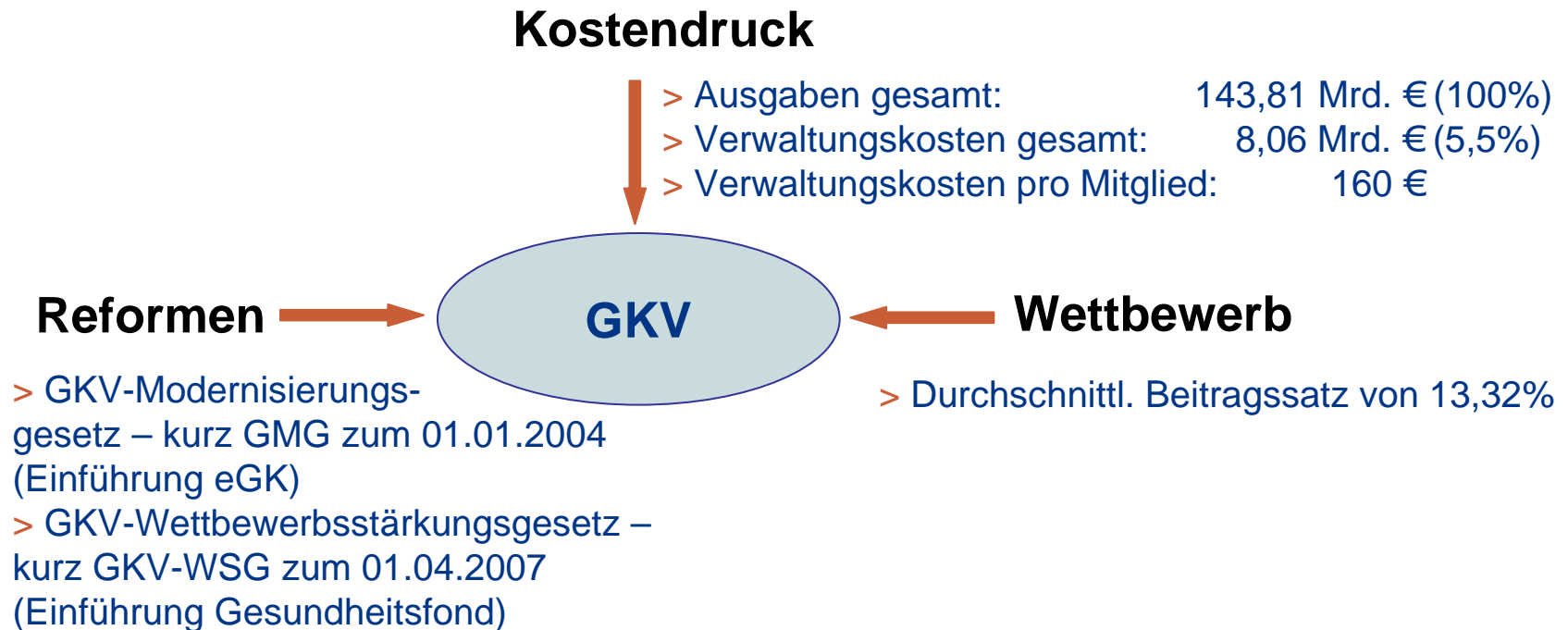
- » **Warum Business Process Outsourcing?**
- » **Umsetzung eines BPO's**
- » **BPO im Gesundheitswesen**
- » **Welche Geschäftsprozesse bieten sich für einen BPO an?**
- » **Wie können wir Sie unterstützen?**
- » **Ihre Vorteile mit BPO**
- » **Beispiel eines BPO mit Backoffice Services**

Warum Business Process Outsourcing?

“Würde die Automobilindustrie die gleiche Fertigungstiefe besitzen wie Krankenversicherungen, müsste sie Kühe züchten um Autositze aus Leder anbieten zu können”



Warum Business Process Outsourcing? Einflussfaktoren



Insgesamt waren 2005 in der GKV 132.000 Beschäftigte mit Verwaltungsaufgaben betraut. Von 8,06 Mrd. € Verwaltungskosten entfielen 63% auf Personalkosten und 13,4% auf Sachkosten.

Warum Business Process Outsourcing?

Kosten



Stärkung
Wettbewerbsfähigkeit = = Mitgliederbindung



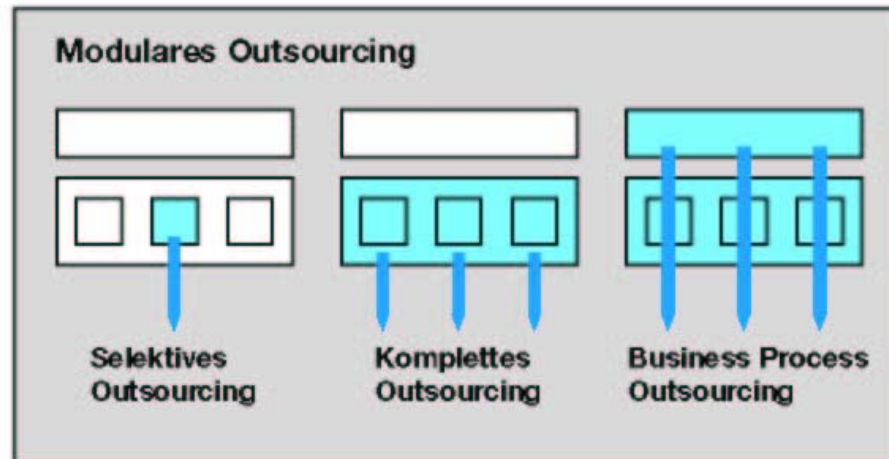
Service



Warum Business Process Outsourcing?

„BPO bedeutet strategisch handeln zu können, ohne sich operativ zu belasten.“

- » BPO: Business Process Outsourcing
- » BPO: Auslagerung von kompletten Geschäftsprozessen, die nicht zu den Kernaufgaben gehören
- » BPO: Einordnung anhand der Grafik



» Phase 1: Vorbereitungsphase

- > Bestimmen Sie Prozesse für ein potenzielles Outsourcing anhand der Kriterien ...
 - > Totale Kosten pro Jahr
 - > ungleichmäßige Auslastung im Prozess
 - > verfügbare Dienstleistungen auf dem Markt
- > Implementieren Sie ein Projektteam
- > Evaluieren Sie potenzielle Outsourcing Partner

» Phase 2: Startphase

- > Erstellen Sie einen Projektplan
- > Erstellen Sie eine RFP anhand Ihrer internen Prozesse und auf Basis Ihres Know How





manage your performance

»Phase 3: Testphase

- > Implementieren Sie Ihre internen Prozesse in die Systeme des Dienstleisters
- > Testen Sie die Abläufe während einer dreimonatigen Testphase



make it happen

»Phase 4: „go life“

Welche Vergütungsmodelle bieten sich für einen BPO an?

» Auf Kostenbasis

- » Kosten per Kontakt
- » Kosten per Kampagne
- » Kosten per Mitglied per anno

» Auf Fallbasis

- » Fallpauschale
- » Erfolgsfall

» Auf Service und Qualitätsbasis

- » Reduzierung der Kündigungen (Index)
- » Erhöhung der Kundenzufriedenheit (Index)



Welche Geschäftsprozesse bieten sich für ein BPO an? (1)

» Call Center Leistungen

- » Abwicklung des Service für Ihre Versicherten im In- und Outbound
 - > Beratung zu Sozialversicherungsfragen
 - > Arbeitgeberbetreuung
 - > Beratung Bonusprogramme
 - > Auskunft zu gesundheitspolitischen Themen
(Auswirkung Gesundheitsreform)
 - > Welcome - und Service – Calls
 - > Gezielte Weiterverbindung in Ihre Geschäftsstellen
 - > Beschwerdemanagement

Welche Geschäftsprozesse bieten sich für einen BPO an? (2)

» Backoffice Leistungen

- » Bearbeitung und Auswertung von Bonusprogrammen
- » Beitragseinzug
- » Bearbeitung der Unfallbögen
- » Komplette Arbeitgeberbetreuung
- » Adressänderung und Kartenmanagement
- » Prüfung der Familienversicherung



Ihre Vorteile mit Business Process Outsourcing

- » Minimieren Sie Ihre Prozesskosten bei steigender Qualität
- » Verändern Sie Ihre Kostenstruktur und wandeln Sie Fixkosten in variable Kosten um
- » Verlagern Sie das Vorhaltungsrisiko auf Ihren Vertragspartner
- » Nutzen Sie Spezialisierungs- / Verbund- und Skaleneffekte des Partners
- » Erzielen Sie Effektivitätsverbesserungen durch eine Zentralisierung der Aufgaben



Ihre Vorteile mit Business Process Outsourcing

- » Verbessern Sie Ihren Service für den Kunden
- » Erhöhen Sie Ihre Erreichbarkeit durch außergewöhnliche Service-Zeiten
- » Bieten Sie Ihrem Kunden eine umfangreiche Betreuung
- » Steigern Sie die Qualität des Service durch das Know How des Partners

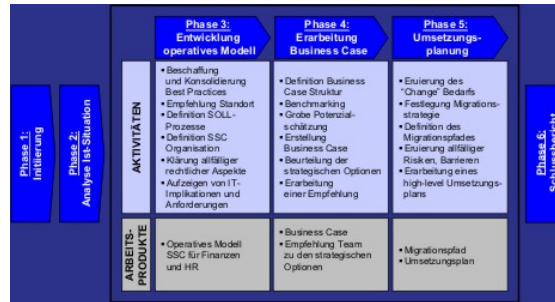
Erhöhen Sie Ihre Kundenbindung
durch eine Steigerung des Service

+

Reduzieren Sie Ihre Kosten in diesem Bereich



Wie können wir Sie unterstützen?



» Beratung

» Konzeption

» Umsetzung

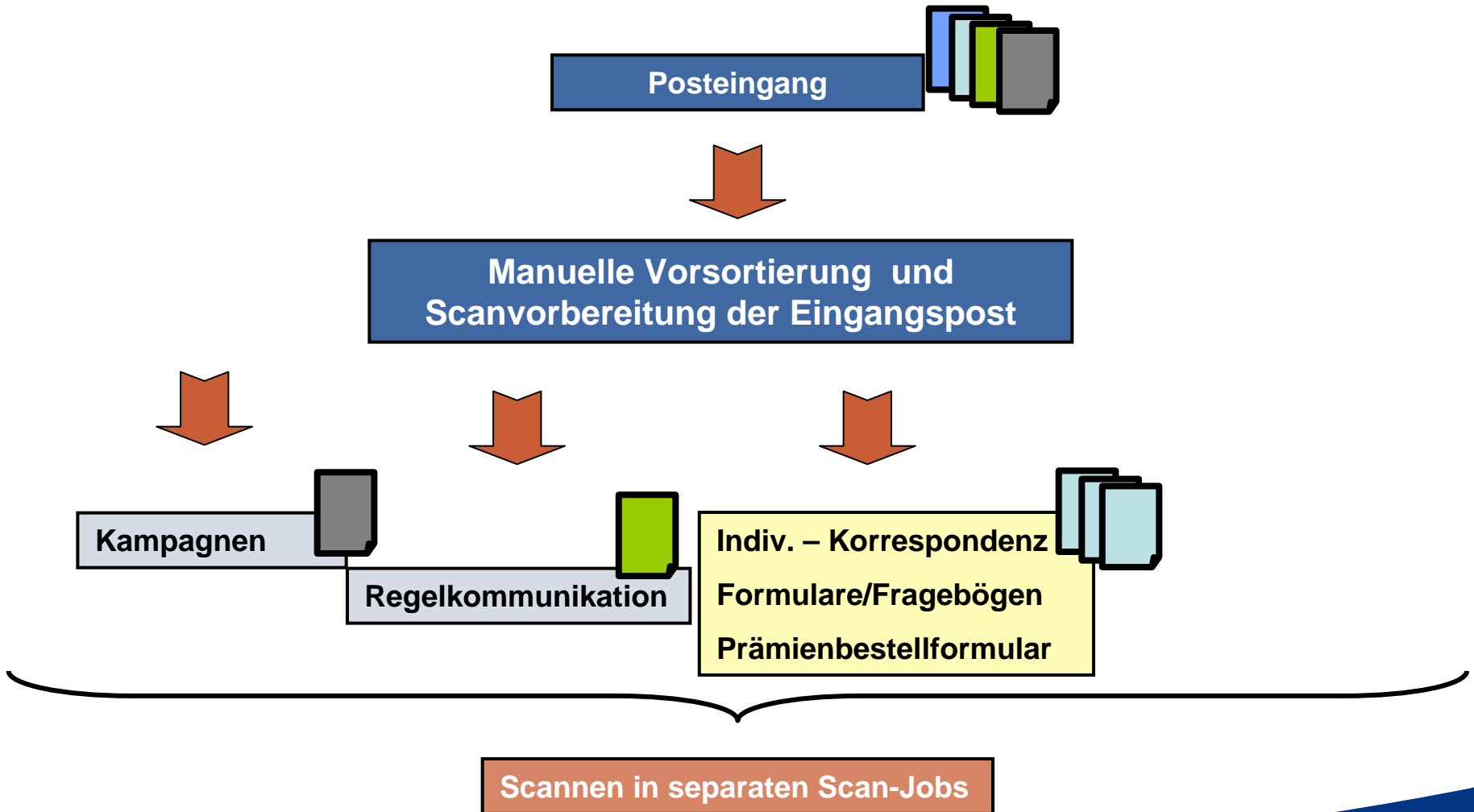
In den Bereichen:

...Services

- » Customer Care Management
 - » Posteingangs- und Ausgangsbearbeitung
 - » Callcenter Inbound / Outbound
 - » Front und Backoffice
- » Projektmanagement
 - » Kampagnenplanung und Realisierung
 - » Business Process Outsourcing
- » Systemlösungen
 - » Online Shops
 - » Loyalty Programme
 - » Adressmanagement



Beispiel eines BPO mit Back Office Services



Beispiel eines BPO mit Back Office Services

Gescannte Belege
- Imagestapel -

Kampagne
definierte Form

Regelkommunikation
definierte Form

Individualkorrespondenz
keine definierte Form

Geschäftsvorfall definiert?

Nicht eindeutig
definierter
Geschäftsvorfall

E-Mail mit Zuordnung

Sachbearbeiter

GF - JA

Eindeutiger und automatisiert
abzuwickelnder Geschäftsfall

automatisierte Verarbeitung

Datenbank

GF - NEIN

E-Mail ohne Zuordnung

Sachbearbeiter



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!
**Gerne stehen wir für ein Gespräch an unserem
Stand zur Verfügung.**



Roland Wacker

Vertriebsleiter

Mitglied der Geschäftsleitung

GHP Dialog Services GmbH
Am Börstig 5
96052 Bamberg

Tel +49 (0) 951 / 700 608-400

E-Mail r.wacker@ghp.de

Http www.ghp.de