

PEGA CUSTOMER SERVICE FÜR DAS GESUNDHEITSWESEN

ERSTKLASSIGER KUNDENSERVICE – MIT DER HÖCHSTBEWERTETEN SERVICEANWENDUNG FÜR UNTERNEHMEN

GESUNDHEITSWESEN

AUF EINEN BLICK

DIE HERAUSFORDERUNG

Eine außergewöhnliche Kundenzufriedenheit zu erreichen ist die Basis für den Erfolg und stellt Unternehmen in allen Branchen vor besondere Herausforderungen. Das gilt vor allem angesichts rasanter technologischer Entwicklungen und beim Verhalten von Versicherten und Patienten, der zunehmenden Konvergenz der Sektoren im Gesundheitswesen und dem Druck, der durch regulatorische Vorgaben und dem gleichzeitigen Streben nach operativer Exzellenz auf den Unternehmen lastet. Häufig sollen Führungskräfte im Bereich Kundenservice diese Herausforderungen mithilfe veralteter, schwerfälliger, datenzentrierter und nicht vernetzter CRM-Systeme bewältigen, die lediglich die Telefonie als Kontaktkanal unterstützen.

DIE LÖSUNG

Pega Customer Service für das Gesundheitswesen ist eine ganzheitliche CRM-Plattform für telefonische Service Zentren, die zu einer nachhaltigen Steigerung der Kundenexzellenz führt. Sie hilft, die Produktivität zu erhöhen, bietet unternehmensweit Transparenz und ermöglicht einen kanalübergreifenden, konsistenten Kundendialog. Ob in der Cloud, im eigenen Rechenzentrum, oder beim Dienstleister ihrer Wahl – Pega bietet eine, prozessorientierte, maßgeschneiderte Lösung, die ihre Servicemitarbeiter bei jeder Interaktion mit dem Kunden individuell und abhängig von der jeweiligen Situation unterstützt.

OPTIMIERTER KUNDENSERVICE BEI NIEDRIGEREN KOSTEN

Amerigroup hatte es sich zum Ziel gesetzt, seinen Kundenservice zu verbessern, die Produktivität zu steigern, Kosten zu senken und Wachstum, Innovation und Konsistenz voranzutreiben. Mithilfe von Pega ist es Amerigroup gelungen, seine Kundenbetreuerproduktivität um 15 % zu steigern, den Aufwand für die Einarbeitung neuer Mitarbeiter um 50 % zu senken und das jährliche Wachstum um 22 % zu steigern, trotz Reduzierung der Kundenbetreuer um 4 %.

HÖHERE KUNDENZUFRIEDENHEIT DURCH EFFIZIENTEN UND INDIVIDUELLEN SERVICE

Nutzen Sie bewährte Kundenbindungsstrategien, um bessere Ergebnisse in der Gesundheitsversorgung und im operativen Bereich zu erzielen. Pega Customer Service für das Gesundheitswesen wertet mehrere Gigabyte an Daten aus, um jede einzelne Kundeninteraktion über sämtliche Kommunikationskanäle hinweg so zufriedenstellend, effizient und einheitlich wie möglich zu gestalten. Anders als alternative Lösungen, die nicht in der Lage sind, selbstständig Daten zu interpretieren und Aktionen auszuführen, ermöglicht Pega durch das „Vorhersagen“ von Kundenbedürfnissen sowie durch Benutzerführung und Prozessautomatisierung eine Steigerung Ihrer Produktivität und trägt zur Vertiefung der Beziehungen zu Versicherten, Patienten und Kunden bei.

Pega Customer Service gilt als beste Kundenserviceanwendung für große Unternehmen¹, die die Kundenbindung verbessert, die Arbeit der Kundenbetreuer vereinfacht und Veränderungen unterstützt, die sich aus der Weiterentwicklung Ihrer Organisation ergeben. Die eigens für das Gesundheitswesen entwickelte Pega-Applikation bietet einheitliche Module für die Verwaltung von Gesundheitsdienstleistern und Patienten/Versicherten, ein auf HIPAA-Verordnungen (Health Insurance Portability and Accountability Act) basierendes Objekt- und Datenmodell sowie branchenübliche Transaktions- und Code-Sets. Gleichzeitig ermöglicht Pega maximale Flexibilität, die Anwender in die Lage versetzt, innerhalb der Anwendung die jeweils optimalen Servicestrategien zeitnah zu erfassen, umzusetzen und anzupassen.

■ Erhöhung der Kundenzufriedenheit

Erleichtern Sie die Kommunikation mit Ihrem Unternehmen. Ermöglichen Sie einen durchgängigen, übergreifenden Kundendialog von sozialen Medien, mobile App, Livechat, Co-Browsing, Online Geschäftsstelle, telefonischen oder persönlichen Kontakt vor Ort.

■ Machen Sie aus Ihren Kundenbetreuern Experten in Sachen Kundenzufriedenheit

Pega bündelt Informationen aus allen Kanälen und Unternehmenssystemen zentral in einer Unified-Desktop-Anwendung – eine einzigartige Funktion, die enorme Produktivitätssteigerungen liefert. Aufgaben werden je nach Situation automatisiert bzw. nach einer schrittweisen Anleitung prozessbezogen ausgeführt.

■ Schnelle Bereitstellung und kontinuierliche Anpassung

Entscheiden Sie sich für eine Kundenserviceanwendung, die stets auf dem neuesten Stand ist, weil sie sich leichter und schneller an Anforderungen wie neue Produkte, Kanäle, Geräte, Richtlinien oder Prozesse anpassen lässt.

¹ Gartner und Forrester. Siehe pega.com/hc-service für Einzelheiten.

PEGA CUSTOMER SERVICE FÜR DAS GESUNDHEITSWESEN

PEGA MACHT DEN UNTERSCHIED

Erhöhung der Kundenzufriedenheit

- Geschäftsvorfallsteuerung führt alle Personen, Prozesse und Systeme zusammen, die für das Einhalten von Servicevereinbarungen und eine optimale Kundenbetreuung erforderlich sind. Es stehen alle für den jeweiligen Geschäftsvorfall relevanten Informationen zur Verfügung, Aufgaben werden automatisiert und zugewiesen sowie Front- und Backoffice-Prozesse vernetzt, um eine ganzheitliche und fallabschließende Problemlösung zu erzielen.
- Der kanalübergreifende Service ermöglicht eine nahtlose Kundeninteraktion über sämtliche Kommunikationskanäle und Geräte hinweg.

Machen Sie aus Ihren Mitarbeitern Experten in Sachen Kundenservice

- Die intelligente Bedienführung erkennt individuelle Kundenbedürfnisse im Voraus und reagiert in Servicesituationen dynamisch auf Basis der vorhandenen Kundenkontaktinformation, der geschäftlichen Informationen, Telematikanwendungen und Versorgungspartner.
- Pega gibt intelligente Empfehlungen aus und führt den Anwender effizient und zügig durch ein personalisiertes Serviceerlebnis.
- Eine intuitive Menü- und Applikationsführung bietet wirksame Unterstützung in allen konkreten Servicesituationen großer und komplexer Einrichtungen im Gesundheitswesen.
- Das Wissensmanagement empfiehlt relevante und zeitnahe Informationen anhand der laufenden Kundeninteraktion. Pega verwaltet dabei den Lebenszyklus der Inhalte, von der Erstellung bis zur Veröffentlichung im System.

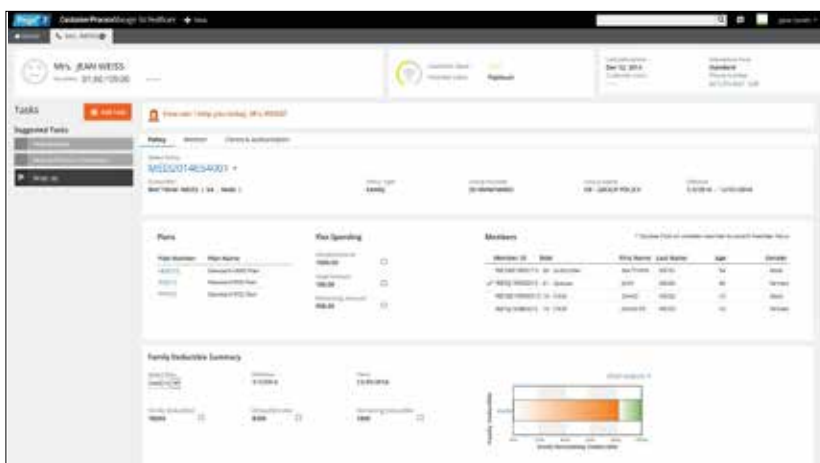
Schnelle Bereitstellung und kontinuierliche Anpassung

- Pega Customer Service nutzt die Pega 7 Plattform, um die individuellen geschäftlichen Anforderungen Ihres Unternehmens zeitnah in einer umfangreichen Kundenserviceapplikation umzusetzen, die ganzheitlich über alle relevanten Geschäftszweige, Kanäle, Produkte und Kundensegmente hinweg genutzt wird.
- Pega kann innerhalb der Infrastruktur Ihres Unternehmens, in der Cloud oder in einer Hybrid-Umgebung betrieben werden und ermöglicht einen nahtlosen und benutzerfreundlichen Wechsel zwischen den Umgebungen, wenn es die geschäftliche Entwicklung Ihres Unternehmens erfordert.

Nutzen Sie die Vorteile einer umfassenden Kundenserviceapplikation

Pega bietet alle Funktionen, die sowohl für ein herausragendes Kundenerlebnis als auch für die Optimierung aller Aspekte Ihrer Serviceprozesse erforderlich sind. Dazu zählen:

- Service-Modul für Gesundheitsdienstleister
- Healthcare-Objekt/Datenmodell
- Computer Telephony Integration (CTI)
- Co-Browsing
- Chat
- Web-Self-Service
- Mobiler Self-Service
- Soziale Interaktionen
- E-Mail
- Mobile Lösung für den Außendienst
- Wissensmanagement
- Queuing und Routing
- Service Level Management
- Dashboards und Berichte
- Verlaufsdaten, Tracking, Prüfpfade
- Mitgliederportal
- Gesundheitsdienstleisterportal
- 360-Grad-Sicht des Kunden
- Dialogmanagement
- Intelligente Benutzerführung
- Interaktionsziele
- Integriertes Angebotsmanagement
- Kundenbefragungen
- Geschäftsvorfallsteuerung
- Geschäftsregeln
- Geschäftsprozess
- Vorausschauende Analysen
- Integration von Altsystemen



Mit Pega können Sie einen Kundenservice über alle Kanäle anbieten, die Effizienz Ihrer Kundenbetreuer steigern und sich fortlaufend an neue Richtlinien, Verfahren und Regelungen anpassen.