



Transformieren Sie Ihre Mitgliederkommunikation

Wie flexible Tools und Cloud-Technologie es
Gesundheitsunternehmen ermöglichen können,
die Konversation zu skalieren

Scale the Conversation™

SMART 
COMMUNICATIONS™

Die Erwartungen der Kunden sind höher als je zuvor.

Sie möchten mit Unternehmen zu ihren eigenen Bedingungen interagieren.

Sie möchten intelligente, zeitnahe und relevante Kommunikation, die sie anspricht. Sie möchten über ihren bevorzugten Kanal von Unternehmen hören – ob SMS, E-Mail oder sogar Brief. Sie möchten, dass Unternehmen sie hören, sich an sie erinnern und bei jeder Interaktion Erwartungen übertreffen.

LEISTET IHR GESUNDHEITSUNTERNEHMEN DAS?

Da die Kunden zunehmend ihre eigenen Gesundheitsleistungen verwalten, interagieren sie direkter mit den Versicherern. Dieser Trend, verbunden mit dem Aufkommen innovativer Technologien in Sektoren wie Einzelhandel und Finanzen, setzt die Unternehmen des Gesundheitswesens unter Druck, ihr Kommunikationsangebot für Mitglieder zu verbessern. Gesundheitsunternehmen wissen, dass sie sich in zunehmend verbraucherorientierte Organisationen verwandeln müssen. Viele sind auf einem guten Weg. Aber isolierte Abteilungen und ältere Systeme stören weiterhin.

EINE EXPONENTIELL STEIGENDE HERAUSFORDERUNG

Marketing ist nur der Anfang. Sobald Kunden Mitglieder werden, steigt der Kommunikationsbedarf exponentiell. Dies erschwert es den Krankenversicherern, personalisierte, aussagekräftige Interaktionen zu ermöglichen. Die Öffentlichkeitsarbeit beginnt sofort mit Begrüßungsmaterialien, in denen die Richtlinien und die Art und Weise der Pflege erläutert werden. Abrechnung, Anspruchsinformationen, Leistungskataloge, etc. fügen umso mehr Komplexität hinzu, desto weiter sich die Beziehung entwickelt. Für einige Mitglieder erfordern Behandlungsmanagementdienste und Pflegekoordination noch mehr Reichweite. Zusätzlich zu der Herausforderung, die sich aus dem bloßen Volumen ergibt, kann es auch schwierig sein, die Kommunikation mit Krankenversicherungen zu verändern.

Zeitaufwändige Arbeitsabläufe und Beziehungen zu mehreren Anbietern bedeuten, dass es Wochen bis Monate dauern kann, um selbst einfache Änderungen an Schreiben zu implementieren. Gesundheitsunternehmen brauchen eine Möglichkeit, neue Kommunikationen schnell zu entwickeln, zu überarbeiten und zu verbreiten.



Mehrkanal oder Omnichannel?

Der Aufstieg digitaler Technologien hat viele Unternehmen zu einer Mehrkanal-Kommunikationsstrategie veranlasst.

Die Idee ist, den richtigen Kanal für den richtigen Kunden zur richtigen Zeit zu nutzen. Mehrkanal ist jedoch nicht genug.

Omnichannel-Kommunikation fügt eine weitere Ebene hinzu: Konsistenz. Unabhängig vom Kanal sollte die Erfahrung nahtlos und einheitlich sein und ein hochwertiger Berührungspunkt.¹

Laut Accenture müssen Unternehmen, die diese Erfahrung liefern möchten, Folgendes bieten:¹

- Kunden in einem Kanal ihrer Wahl treffen.
- Wertvermittlung durch Personalisierung.
- Individuen erkennen und anerkennen.
- Konsistenz über Kanäle hinweg liefern.

¹ <https://www.accenture.com/us-en/insight-omni-channel-approach-communications-service-providers>

DIE LÖSUNG IST WEDER DAS HINZUFÜGEN VON KOMPLEXITÄT, NOCH DAS BESEITIGEN MEHRFACHER PROZESSE UND PARTNERSCHAFTEN.

Gesundheitsunternehmen benötigen eine Lösung, die zu bestehenden Prozessen und Programmen passt und gleichzeitig einige der Herausforderungen bewältigt, die durch die Datensilos entstehen, in denen diese Prozesse stattfinden. Und sie müssen in der Lage sein, diese umgehend bereitzustellen.

SKALIERUNG DER KONVERSATION

Jeder Berührungspunkt bietet die Möglichkeit, Informationen zu personalisieren, Bedeutung zu vermitteln und eine Konversation zu beginnen. Um den Bedürfnissen der heutigen Kunden gerecht zu werden, müssen diese Kontaktpunkte für Tausende von Mitgliedern über mehrere Kanäle hinweg erfolgen. Sie müssen agil und intelligent sein. Und sie müssen maßstabsgetreu auftreten.

Wenn Ihr Unternehmen die Kommunikation optimiert, sollten Sie darüber nachdenken, was Skalierung für Ihr Unternehmen bedeutet. In den meisten Fällen sollte Folgendes berücksichtigt werden:

- **Überall und immer.** Eine Kommunikationslösung muss alle Arten der Interaktion mit Ihren Kunden ermöglichen und alle Kanäle, über die Kunden diese Interaktion wünschen.
- **Volumenüberlastung.** Addieren Sie alle Dokumentation, die Sie senden müssen, sowie alles andere, was Sie tun, um Mitglieder zu gewinnen, und multiplizieren Sie das dann mit Ihrem Kundenstamm. Das Kommunikationsvolumen kann sich schnell überwältigend anfühlen, aber das ist das heutige Geschäft. Unternehmen müssen dies stemmen können.
- **Wechselseitiger Dialog.** Über alle Kanäle hinweg ist der wechselseitige Dialog entscheidend, um Kommunikation in Konversation umzuwandeln. Hat ein Kunde eine Textnachricht geöffnet und auf einen Link geklickt? Sie haben gerade etwas darüber gelernt, wie diese Person auf Inhalte reagiert. Verwenden Sie dies, um die Zukunft zu optimieren und zu personalisieren.

ERWÄGEN SIE DIE CLOUD

Laut einer Umfrage unter fast 1000 IT-Fachleuten wenden sich Unternehmen zunehmend der Cloud zu. Die Akzeptanz öffentlicher Cloud-Dienste stieg 2018 auf 92 %²

Unternehmen, die auf Cloud-Systeme umsteigen, sparen 14 %, da sie die Verwaltungskosten senken. Für die Kundenkommunikation sind jedoch Geschwindigkeit, Volumen und Flexibilität die eigentlichen Vorteile.

² <https://www.rightscale.com/blog/cloud-industry-insights/cloud-computing-trends-2018-state-cloud-survey>

³ <https://www.gartner.com/newsroom/id/3443517>

Helfen oder schaden Ihre Vorlagen?

Die meisten Kommunikationsvorlagen benötigen Wochen oder Monate, um sie zu ändern, und jedes Unternehmen verfügt möglicherweise über Tausende.

EIN INTELLIGENTERER ANSATZ FÜR DIE ENTWICKLUNG UND BEREITSTELLUNG DER KOMMUNIKATION NUTZT FLEXIBLE VORLAGEN. DIE SCHLÜSSELFUNKTIONEN BEINHALTEN FOLGENDE FÄHIGKEITEN:

- **Vereinheitlichen Sie die Omnichannel-Kommunikation.** Eine einzige Omnichannel-Vorlage mit Drag-and-Drop-Funktion hält alles zusammen und ermöglicht die Anpassung von Inhalten nach Kanälen.
- **Optimieren Sie Updates.** Die Implementierung von Änderungen, die sich auf viele Arten der Kommunikation auswirken, kann zeitaufwändig sein. Flexible, Cloud-basierte Vorlagen bedeuten, dass die Änderung sofort wirksam wird, wenn ein bestimmter Haftungsausschluss geändert wird.
- **Stellen Sie Geschäftsbenutzern vorschriftsmäßige Formulierungen zur Verfügung.** Wenn Gesundheitsunternehmen die Kommunikation über ein Webportal verwalten, auf das von jedem Desktop aus zugegriffen werden kann, müssen Sie nicht auf die IT warten, um Vorlagen zu bearbeiten. Es wird einfach, Kundenprobleme sofort zu beheben. Umgekehrt können Formulierungen fixiert werden, die aus Compliance- oder anderen Gründen nicht geändert werden sollten.
- **Verwenden Sie Vorlagen über Marken, Gerichtsbarkeiten und Sprachen hinweg.** Hat Ihr Unternehmen ein Dokument, das an alle Personen in einem bestimmten Geschäftsbereich geht? Nichts sagt so sehr „Ich kenne Sie nicht“ wie ein dreisprachig gedrucktes Dokument oder der Satz „Diese Informationen gelten für Einwohner von Alaska, Kalifornien oder Idaho.“. Sie kennen Ihre Kunden. Zeigen Sie es ihnen. Verwenden Sie die richtige Sprache und lassen Sie den Rest weg.
- **Bringen Sie Ordnung in das Durcheinander.** Reduzieren Sie die Gesamtzahl der Vorlagen Ihres Unternehmens und verbessern Sie gleichzeitig die Reichweite und Flexibilität Ihrer Vorlagen.

GESUNDHEITSUNTERNEHMEN, DIE CLOUD-BASIERTE TOOLS NUTZEN, KÖNNEN FOLGENDES TUN:

- **Handeln Sie schnell.** Die richtige Lösung für das Kundenkommunikationsmanagement ermöglicht es Unternehmen, ihre Reichweite sofort zu verändern. Vielleicht nicht morgen, aber nächste Woche wäre machbar.
- **Kommen Sie ohne große Investitionen groß raus.** Die Cloud-Technologie ermöglicht eine schnelle Skalierung Ihrer Pläne. In Zeiten, in denen große Kommunikationsvolumen benötigt werden, steht diese Kapazität zur Verfügung. Es ist jedoch nicht erforderlich, diese Kapazität jederzeit intern aufrechtzuerhalten. In ähnlicher Weise ermöglicht diese Elastizität eine schnelle Reaktion auf Compliance-Aktualisierungen. Wenn Vorlagen leicht zugänglich und miteinander verknüpft sind, können Änderungen im Handumdrehen vorgenommen werden.
- **Unterstützen Sie Fachanwender.** Was wäre, wenn jeder, der im Namen Ihres Unternehmens mit Kunden interagiert, Zugang zu allem hätte, was er braucht, um effektiv zu kommunizieren, Mitgliederprobleme zu lösen und ein großartiges Kundenerlebnis zu bieten? Eine einfache, webbasierte Drag-and-Drop-Umgebung ermöglicht eine bedarfsgerechte Anpassung.

- **Verbinden Sie Datensilos.** Im heutigen Geschäft sind unterschiedliche Leistungskataloge Realität. Ob Sie nun daran arbeiten, diese Mauern einzureißen, oder sich dazu verpflichten, innerhalb dieser Mauern zu arbeiten, die richtige Technologie ermöglicht es Ihrem Unternehmen, eine konsistente, zusammenhängende Kommunikation bereitzustellen, unabhängig davon, von welcher Abteilung oder von welchem Anbieter die Nachricht stammt.

KOMMUNIKATIONSLÜCKEN ÜBERBRÜCKEN

Sie kennen Ihre Mitglieder. Sie wissen, was Sie ihnen sagen wollen und wie Sie es sagen wollen. Was Sie suchen, ist eine Möglichkeit, dies zu erreichen. Kommt Ihnen das bekannt vor? Dies wird als Kommunikationslücke bezeichnet, und Sie sind nicht allein. Gesundheitskassen in der gesamten Branche arbeiten daran, die digitale Transformation zu verwirklichen, aber es braucht Zeit, und die Kunden müssen jetzt von ihnen hören.

Glücklicherweise können Sie mithilfe von Cloud-Technologien und Tools für die personalisierte, flexible Omnichannel-Kommunikation diese Lücke der Kommunikationskompetenz schließen. Wenn Sie die Skalierbarkeit und die Prinzipien einer intelligenteren Kommunikation nutzen, können Sie Mitglieder jetzt mit Nachrichten erreichen, die sie ansprechen. Das Ergebnis? Ihr Unternehmen ist besser positioniert, um Wachstum zu steuern, Compliance-Anforderungen zu erfüllen und geschäftliche Komplexität zu bewältigen. Und Sie bieten Kunden das Erlebnis, welches sie suchen.



Sind Ihre Cloud-Sicherheitsängste begründet?

Mit einem Wort, nein. Hier ist der Grund:

Wie die jüngsten Datenpannen gezeigt haben, ist die Aufbewahrung vor Ort keine Garantie für den Schutz. Unternehmen, die Daten vor Ort speichern, haben laut einem Bericht von Alert Logic aus dem Jahr 2017 eine höhere Rate an Sicherheitsvorfällen als Unternehmen, die Cloud-Technologie verwenden. In Fällen, in denen Cloud-Systeme kompromittiert sind, begrenzen bewährte Methoden der Datenverwaltung solche Verstöße weitaus besser als solche, die lokale Systeme betreffen.⁴

Cloud-Technologieanbieter wissen, dass Verstöße, wie sie große Einzelhandels-, Finanz- und andere Unternehmen betroffen haben, verheerende Folgen haben können. Aus diesem Grund verfügen sie in der Regel über den aggressivsten verfügbaren Schutz und konzentrieren sich weitaus mehr auf Sicherheit und Kontrolle als Entwickler der meisten Firewall-geschützten Systeme. Diese Schutzmaßnahmen sind wichtiger als der Ort.⁵

Fragen Sie potenzielle Partner, wie sie ihre Schutzmaßnahmen testen. Können Sie an Hackathons oder anderen Veranstaltungen teilnehmen, um sich selbst davon zu überzeugen? Achten Sie auf Transparenz und ein klares Bekenntnis zu Ihren Daten. Sie werden sie mit jeder cloudbasierten Technologie, die Ihre Zeit wert ist, finden.

IMMER NOCH BESORGT? ENTSCHEIDEN SIE SICH FÜR EINE HYBRID-LÖSUNG.

Ein Hybrid-Cloud-Modell ermöglicht es Unternehmen, einige der Vorteile cloudbasierter Technologien hinter der Unternehmensfirewall zu nutzen. Die Bereitstellung erfolgt schnell und viele Unternehmen gehen diesen Weg, um die Cloud zu nutzen und gleichzeitig die Daten in der Nähe ihres Standortes aufzubewahren. In einem Kommunikationsszenario finden das Vorlagendesign und andere Grundfunktionen in der Cloud statt, aber alles, was mit Kundendaten zu tun hat, geschieht vor Ort.

⁴ <https://www.alertlogic.com/resources/cloud-security-report-2017/>

⁵ <http://searchcloudcomputing.techtarget.com/opinion/Clouds-are-more-secure-than-traditional-IT-systems-and-heres-why>

⁶ <https://www.gartner.com/newsroom/id/3443517>