

MEHR EFFIZIENZ IM REVENUE CYCLE MANAGEMENT

UMSTRUKTURIERUNG IM DIABETES-BEREICH FÜR EINE BESSERE PATIENTENVERSORGUNG



«Durch die hohe Expertise im Gesundheitsbereich konnten sich die Kollegen der SPS schnell in unsere Anforderungen einarbeiten und wichtige Standardprozesse rund um die Bestellung unserer Produkte übernehmen. Der gemeinsame Wille, unseren Kunden einen perfekten Service zu bieten, und der Druck der ersten Wochen der Zusammenarbeit hat uns als Partner zusammengeschweißt.»

– Bereichsleiter, Medizintechnikunternehmen

Wer für die Zukunft gut aufgestellt sein will, darf nicht davor zurückschrecken, angestammte Strukturen zu verändern. Der Diabetes-Geschäftsbereich eines führenden Medizintechnik-Unternehmens in Deutschland hat mit Unterstützung von Swiss Post Solutions eine strategische Umorganisation auf den Weg gebracht. Damit soll die aktuelle Nachfrage besser bedient und künftige Marktpotenziale optimal erschlossen werden.

Nachfrage-Boom setzte das Unternehmen massiv unter Druck

Durch den Launch eines neuen, weltweit einzigartigen Medizintechnik-Gerätes hatte ein wichtiger Geschäftsbereich des Medizintechnik-Unternehmens im Jahr 2015 einen unerwartet hohen Nachfrage-Boom ausgelöst, dem der Bereich nicht gewachsen war.

Schwierigkeiten in der Bearbeitung der Aufträge und lange Lieferzeiten führten

zu hoher Unzufriedenheit bei den Kunden. Eine weitere Steigerung der Nachfrage war aufgrund der Einzigartigkeit der Produkttechnologie sowie der in Aussicht stehenden Einstufung als reguläre Kassenleistung zu erwarten. Außerdem war man sich bei dem Unternehmen der aufwendigen, weil meist papierbasierten Prozesse im deutschen Gesundheitswesen bewusst.

Das Unternehmen erkannte, dass eine strategische Umorganisation notwendig war und diese nur mit Hilfe und der Expertise eines erfahrenen externen Partners erfolgreich durchführbar war.

SPS begleitet strategische Umorganisation

Swiss Post Solutions (SPS) konnte das Medizintechnik-Unternehmen mit seiner Kompetenz im Informations- und Dokumentenmanagement und umfassenden Know-how im Gesundheitsbereich überzeugen. Zunächst nahm ein SPS Team zusammen mit der Abteilung des Kunden eine ausführliche

Unternehmensprofil

Das Unternehmen ist einer der Marktführer im Bereich Medizintechnik. Weltweit arbeiten mehr als 80.000 Mitarbeiter dafür, den Bedürfnissen von Patienten und medizinischen Fachkräften gerecht zu werden.

Erfahren Sie mehr über unsere Lösungen:



SPS 
Swiss Post Solutions

Analyse der Prozesse vor Ort vor. Am Ende der Analyse-Phase stand die Empfehlung, die Backoffice-Standardprozesse in enger Abstimmung mit den Mitarbeitern des Kunden auszulagern und von eigens geschulten SPS-Mitarbeitern übernehmen zu lassen. So wurden historisch gewachsene, aber nicht immer logische Prozesse aufgebrochen und effizienter gestaltet.



effizient

Effizientere Prozesse

Auslagerung der Backoffice-Standardprozesse an SPS

Schrittweise sollte SPS den Bestell- und Verarbeitungsprozess für die drei Produktbereiche übernehmen, die im Zuge des Revenue Cycle Management alle nach einem ähnlichen Schema ablaufen:

- Patienten reichen Verordnungen ein, für die SPS entsprechende Kostenvorschläge erstellt, die an die jeweiligen Krankenkassen zur Freigabe weitergeleitet werden.
- Parallel legt SPS den Patienten samt seiner Bestellung im CRM System des Kunden an.
- Nach Eingang der Kostenübernahmen durch die Krankenkassen stößt SPS die Lieferung der Ware an und bereitet die Rechnungsstellung vor.
- Die finale Rechnungsstellung erfolgt nach Auslieferung der Ware unter Zusortierung aller rechnungsbegleitenden Belege, in der Regel erst mit Ablauf der Probezeit.

Der Status der patientenbezogenen Vorgänge sowie die Verfügbarkeit von Produkten können jederzeit eingesehen und überprüft werden.



transparent

Status der patientenbezogenen Vorgänge

Partielles Re-Design von Prozessen

Die Einzelschritte mussten zum Teil von Grund auf neu designet werden, um sie an die organisatorischen Veränderungen anzupassen. Zudem wurde mit dem SPS-Mailroom eine eigene Poststelle am deutschen Standort des Kunden eingerichtet, in der SPS-Mitarbeiter die eingehende Post bearbeiten und jedes patientenbezogene Schriftstück digitalisieren. Die Kundenkommunikation und somit jeglicher direkter Kundenkontakt verbleibt weiterhin in der Verantwortung des Medizintechnik-Herstellers.



fokussiert

Konzentration auf Kernkompetenzen

Alle weiteren Sachbearbeitungs-Tätigkeiten wie zum Beispiel die Datenpflege, Erstellung von Kostenvorschlägen an die Krankenkassen sowie Eingaben im System (Kostenübernahmen, Rechnungsstellung etc.) übernimmt SPS am eigenen Customer Contact Management Standort in Pulsnitz. Mit der teilweisen Auslagerung der Backoffice-Prozesse konnten Kapazitäten für neue Service-Leistungen und ein Inside Sales-Team geschaffen werden.

Durch die Auslagerung bestimmter Prozesse an SPS kann sich der Geschäftsbereich des Kunden flexibel an veränderte Marktbedingungen anpassen



flexibler

anpassungsfähig an veränderte Marktbedingungen

Ausblick

Die Umstrukturierung in der deutschen Organisation des Kunden wird in der europäischen Organisation mittlerweile als Pilotprojekt bewertet und auf weitere Länder ausgeweitet werden.