

Schnelleres Client Onboarding im Gesundheitswesen

durch Ändern Ihrer Datenbank (ja, Ihrer Datenbank)

Die Herausforderung: Neukundenlegitimation (Onboarding) im Gesundheitswesen

Die Herausforderungen bei der Neukundenlegitimation (Onboarding) im Gesundheitswesen sind heutzutage beachtlich: Kostenträger können Arbeitgebergruppen nur schwer für Projekte gewinnen. Bereits gewonnene Kostenträger machen TPAs das Leben schwer. IT-Anbieter im Gesundheitswesen haben ihre liebe Mühe damit, Kundendaten in starre Vorlagen einfließen zu lassen. Und Anbieter haben damit zu kämpfen, verschiedenste komplexe Anforderungen an Anmeldeinformationen zu erfüllen. Die Datenformatierung zur Vorbereitung des Onboardings erfolgt größtenteils manuell und ist arbeitsintensiv. Verzögerungen sind teuer. Kommt es zu Fehlern, leiden der Kundenservice, die Kundenzufriedenheit und das Image des Anbieters. Dies gilt insbesondere für die wichtigen Einführungs- und Stabilisierungsphasen beim Aufbau einer neuen Kundenbeziehung.

Das Erfassen, Umwandeln und Bereinigen von Daten ist der zeitaufwendigste und fehleranfälligste Prozess bei der Neukundenlegitimation (Onboarding). So heißt es bei Forrester Research: „Daten sind das Lebenselixier einer effektiven Onboarding-Kampagne, und obwohl Daten für Onboarding-Aktivitäten generell verfügbar sind, kann die Aktualität und Robustheit der Daten den Erfolg verhindern.“¹

Im Gesundheitswesen müssen Anbieter, Kostenträger, TPAs und IT-Unternehmen die richtigen – und nur die richtigen – Datenelemente untereinander austauschen. Und all das unter dem wachsamen Auge eines zunehmend komplexeren, dynamischen regulatorischen Umfelds. Fehler – sei es wegen Verzögerungen, schlechter Entscheidungen, behördlicher Bußgelder oder sinkender Kundenzufriedenheit – können den Anbieter teuer zu stehen kommen. Manuelle Workarounds sind immer eine Option. Aber sie kosten Zeit und Geld. Auch leidet darunter meistens die Qualität, und langfristige Verträge rechnen sich nicht.

Der herkömmliche Ansatz im Bereich Client Onboarding

Für die meisten Einrichtungen im Gesundheitswesen ist die Neukundenlegitimation (Onboarding) seit jeher ein größtenteils manueller zeit- und ressourcenintensiver Prozess. Die Folge sind erhebliche Verzögerungen beim geplanten Go Live und Ressourcenverschwendung durch einen fehleranfälligen Prozess, der mit immer schneller wechselnden Geschäftsanforderungen nicht mithalten kann. Zudem führen Veränderungen der Datenschnittstelle oder Vorlagen nach dem ersten Onboarding zu wiederholten Prozessen, was höhere Kosten und Verzögerungen bedeutet.

Bisherige Onboarding-Ansätze weisen mindestens drei Hauptprobleme auf:

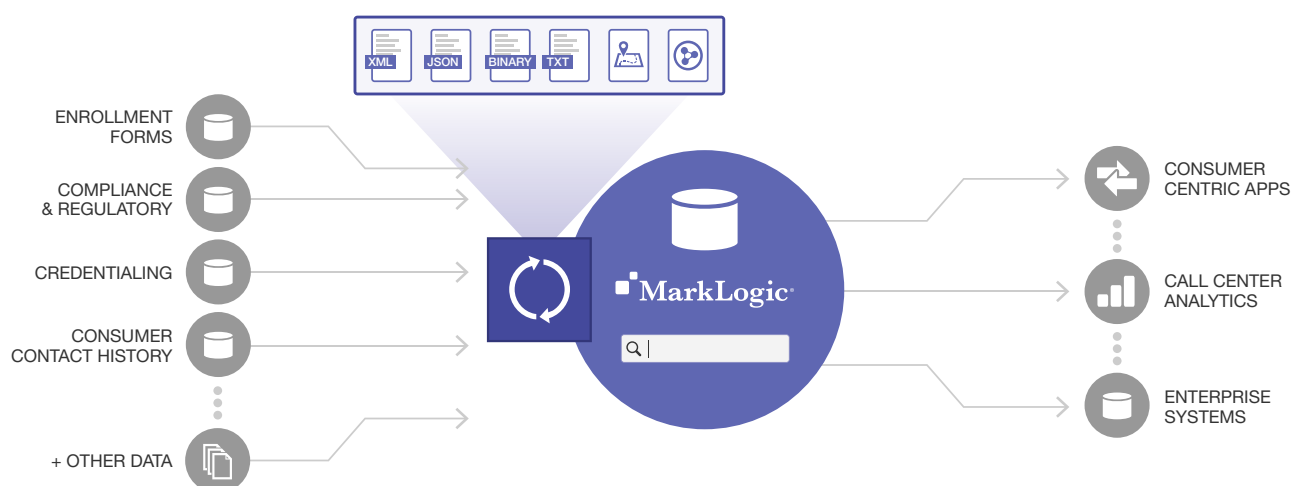
- **Ungenauere Daten:** Da die meisten Onboarding-Prozesse größtenteils manuell erfolgen, sind grundlegende kritische Fehler – wie die Eingabe falscher Termine für das Inkrafttreten neuer Tarife und falscher abhängiger Namen – die Folge. Solche Ungenauigkeiten erschweren die eindeutige Identifizierung von Tarifen und Mitarbeitern. Das wiederum führt zu höheren Callcenter-Kosten, wenn sich die Unstimmigkeiten summieren.

Brad Strothkamp, Forrester Research, Inc., *A Strategic Approach to Onboarding Financial Service Customers*, 3 (2012).

- **Umfassende Datenmodellierung und -zuordnung:** Heutige Onboarding-Prozesse erfordern eine umfassende Datenmodellierung und -zuordnung. Nur so lässt sich die Fülle unterschiedlichster Arten von Daten bewältigen, die von Arbeitgebern und anderen Kunden kommen. Ohne systemübergreifende Koordinierung des Onboardings zur Auflösung von Abhängigkeiten können Organisationen nur schwer eine ganzheitliche Sicht auf ihre Daten erhalten, um die Kundenerfahrung zu verbessern.
- **Verzögerungen im Zeitplan:** Organisationen haben beim Onboarding mit der Integration unterschiedlicher relevanter Datenquellen zu kämpfen. Gleichermäßen schwierig ist es, sämtliche Ungenauigkeiten oder Probleme mit der Datenqualität im vorgegebenen Zeitrahmen zu lösen. Dadurch steigt das Risiko um ein Vielfaches, da wichtige gesetzliche Vorgaben nur schwer erfüllt werden können.

Ein neuer Ansatz für das Client Onboarding

Die agile Datenbankplattform von MarkLogic bietet einen alternativen Ansatz für das Onboarding. Für Einrichtungen im Gesundheitswesen, die Onboarding-Prozesse vereinfachen und zugleich Fehler und laufende Kosten reduzieren wollen, bietet MarkLogic drei entscheidende Vorteile:



- **Flexible Datenmodelle:** Der herkömmliche Onboarding-Ansatz erfordert eine umfassende Datenmodellierung und -zuordnung im Vorfeld. Im Gegensatz dazu vereinfacht und beschleunigt MarkLogic die Datenaufnahme aus den wichtigsten Datenquellen des Kunden. Als Schema-agnostische Plattform ermöglicht MarkLogic Gesundheitseinrichtungen eine schnelle Datenaufnahme im nativen Format. Dadurch lassen sich Verzögerungen bei Geschäftsprozessen und unnötige Ressourcenausgaben vermeiden, wie man sie von herkömmlichen relationalen Technologien kennt.
- **Suchen und Abfragen:** Da MarkLogic die Daten bei der Aufnahme indiziert, erhalten Sie erweiterte Such- und Abfragefunktionen. Dies ermöglicht einen sofortigen, unkomplizierten Zugriff auf wichtige Informationen für den Kundenservice und zur Erfüllung gesetzlicher Vorgaben. Organisationen können dadurch leichter Unstimmigkeiten und Ungenauigkeiten bei Daten erkennen und beheben. Auch verbessern sich die Reaktions- und Servicezeiten dank einer umfassenden Sicht auf alle Servicekanäle und Datenquellen.

- **Semantik und Datenaufbereitung:** Einrichtungen im Gesundheitswesen müssen für das Onboarding nicht auf fehleranfällige manuelle Prozesse zurückgreifen. Bei MarkLogic werden Daten und Metadaten semantisch und im Kontext betrachtet. Dadurch kann MarkLogic die Datenerkennung sowie Workflow-Prozesse automatisieren und vereinfachen, und es sind erheblich weniger manuelle Dateneingaben notwendig. Verschiedene Organisationen mit Schwerpunkt auf der Kundenzufriedenheit haben sich daher für Lösungen ausgesprochen, die auf Engines von MarkLogic mit integrierten Semantik-Funktionen basieren.

MarkLogic in der Praxis

MarkLogic kann bei der Verbesserung von Initiativen zur Neukundenlegitimation (Onboarding) in Unternehmen eine starke Erfolgsbilanz vorweisen. Beispielsweise hat MarkLogic KPMG bei der Bereitstellung einer Managed-Services-Lösung für das Onboarding von Kunden in großen Finanzinstitutionen unterstützt, welche die Kosten senkt, höchste Sicherungszertifizierungen und private Anforderungen erfüllt, wechselnden Finanzvorschriften gerecht wird und den Kundenservice verbessert. Mit der flexiblen, Schema-agnostischen Plattform von MarkLogic können KPMG-Teams jetzt schnell den Inhalt mehrerer interner Systeme und externer Daten-Feeds aggregieren und Echtzeit-Reaktionen im Kundenservice verbessern. Auch lassen sich gesetzliche Vorgaben für hohe Risiken wie die Steuergesetzgebung für Ausländer (FATCA, Foreign Account Tax Compliance Act) oder gesetzliche Vorschriften zur Kundenkenntnis (KYC, Know your Customer) leichter erfüllen.

Über MarkLogic

Seit mehr als einem Jahrzehnt setzen Unternehmen in aller Welt auf MarkLogic als Plattform für innovative Informationsanwendungen. MarkLogic ist weltweit führend in der Integration von Daten aus Silos und ermöglicht es Kunden mit seiner operativen und transaktionalen Enterprise NoSQL-Datenbank-Plattform, Anwendungen der nächsten Generation auf einer einheitlichen 360-Grad-Sicht ihrer Daten aufzubauen. Neben dem Hauptsitz im Silicon Valley verfügt MarkLogic über Niederlassungen in den USA, in Europa, Asien und Australien.

Weitere Informationen finden Sie unter de.marklogic.com.