



Kundener- fahrung im Gesundheits- wesen

Besserer Service als Erfolgsrezept



Inhaltsverzeichnis

03 Einführung

04 Besseres Engagement dank Selfservice-Automatisierung

- 04 Geisinger: Die Herausforderung der steigenden Nachfrage nach Dienstleistungen annehmen
- 04 Selfservice-Optionen für eine bessere Patientenerfahrung

06 Mitarbeiter entlasten, damit sie sich auf die Unterstützung der Patienten konzentrieren können

- 06 Große US-Krankenversicherungsgesellschaft: Mitarbeiter von langweiligen Aufgaben befreien
- 07 Mitarbeiter mit den Tools ausstatten, die sie für einen besseren Service benötigen

08 Prozesse für einen patientenorientierten Ansatz verbessern

- 08 InHealth: Shared Services als Motor der Effizienz
- 09 Hindernisse für eine bessere Kundenerfahrung beseitigen

10 Durch Automatisierung die Kundenerfahrung optimieren

11 Übersicht über Anwendungsfälle der Automatisierung

12 Die Partnerschaft zwischen UiPath und AWS

- 13 UiPath mit Amazon Connect
- 13 Contact Center Intelligence mit AWS und UiPath
- 14 Erste Schritte mit UiPath in AWS



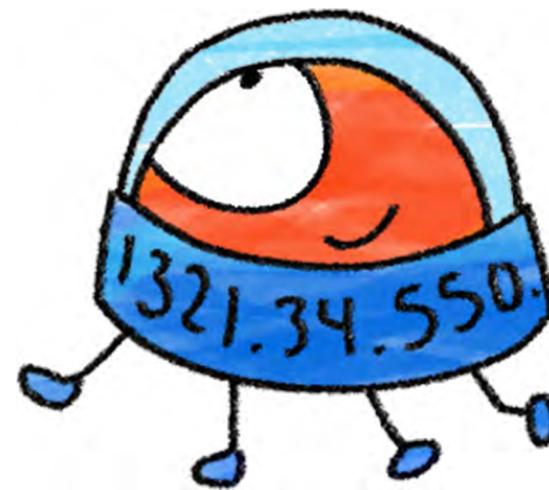
Die Bedürfnisse des Patienten in den Vordergrund stellen

Was bedeutet ein patientenorientierter Ansatz? Es bedeutet, dass eine Organisation im Gesundheitswesen, sei es ein Leistungserbringer oder ein Kostenträger, alles in ihrer Macht Stehende tut, um die Bedürfnisse des Patienten zu erfüllen und sein allgemeines Wohlbefinden und seine Lebensqualität zu fördern. Viele intelligente, leidenschaftliche und engagierte Menschen arbeiten genau aus diesen Gründen im Gesundheitssektor. Aber es gibt noch einen anderen Aspekt der Patientenorientierung, der manchmal übersehen wird: die Erfahrung des Patienten als Kunde im Gesundheitswesen.

Termine vereinbaren, Papierkram erledigen, Ansprüche einreichen, Rechnungen bezahlen – all das ist Teil der Interaktion mit einer Organisation im Gesundheitswesen. Und wenn diese Dinge nicht reibungslos ablaufen, können sie den Patienten und die Organisation davon abhalten, sich auf das Wesentliche zu konzentrieren: die Qualität der Pflege.

Die innovativsten Unternehmen im Gesundheitssektor setzen KI und Automatisierung ein, um die Kundenerfahrung für Patienten reibungsloser, nahtloser und individueller zu gestalten. Sie bilden die Grundlage für Lösungen, die Patienten durch KI-gestützte Assistenten dabei unterstützen, sich selbst zu helfen, die Kundencenter-Mitarbeiter von Aufgaben befreien, die sie ausbremsen, und die den Prozess- und Informationsfluss im gesamten Gesundheitswesen verbessern.

Möchten Sie wissen, wie? Dann legen wir los.



Besseres Engagement dank Selfservice-Automatisierung

Ein Patient zu sein, kann viel Arbeit bedeuten. Sie müssen Termine vereinbaren, Formulare ausfüllen, aktuelle Versicherungsdaten angeben, den Patientenbogen ausfüllen, Rechnungen auswerten und Zahlungen einreichen. Es ist eine Arbeit, die niemandem Spaß macht. Die Menschen wollen sich auf die Behandlung konzentrieren, nicht auf das Einrichten von Konten und das Ausfüllen von Formularen – vor allem, wenn sie in einem Wartezimmer sitzen oder in einer Anruf-Warteschlange warten. Aber diese Aufgaben sind ein notwendiges Übel. Je einfacher und bequemer die Gesundheitsorganisationen diese Aufgaben gestalten können, desto eher können die Patienten die benötigte Versorgung erhalten – und desto besser ist ihre Gesamterfahrung.

Selfservice-Optionen für eine bessere Kundenerfahrung

KI-basierte Automatisierung kann das Gesundheitswesen verändern, indem sie einen Großteil des Verwaltungsaufwands vereinfacht, der mit der Behandlung von Patienten einhergeht. Selfservice-Tools wie intelligente virtuelle Assistenten können die Patienten beim Ausfüllen von Formularen unterstützen und Antworten auf Fragen beim ersten Kontakt geben.

Patienten können nicht nur Termine vereinbaren, sondern auch mit virtuellen Assistenten interagieren, um den Anspruch auf Leistungen zu bestätigen, den Patientenbogen (Anamnese) zu aktualisieren und Zahlungen und Ansprüche zu überprüfen. Und da man als Patient Informationen für die verschiedenen Systeme bereitstellen muss, auf die sich die Gesundheitsdienstleister verlassen, hilft die Automatisierung, diese Lücken zu schließen, sodass die Patienten die gleichen Informationen nicht mehrfach eingeben müssen.

Geisinger

Die Herausforderung der steigenden Nachfrage nach Dienstleistungen annehmen

Als die Pandemie ausbrach, musste Geisinger die explodierende Nachfrage nach Schnelltests, Patientenversorgung und Gesundheitsüberwachung der Mitarbeiter decken.

Der US-Gesundheitsdienstleister implementierte die UiPath-Automatisierung, um die manuelle Tätigkeit, die bei den 2.000 wöchentlichen Anrufen zur Überprüfung der COVID-19-Symptome anfiel, durch automatische Prozesse zu ersetzen. Das Pflegepersonal konnte die so freigewordene Zeit für die Patientenversorgung nutzen und Mitarbeiter und Patienten sind besser geschützt. Geisinger sparte außerdem 900.000 klinische Arbeitsstunden ein, die stattdessen für das Personal in den Impfkliniken genutzt wurden, und vermied mehr als 40 Millionen US-Dollar an zusätzlichen Kosten für den COVID-Betrieb.

[Mehr lesen](#) →

In ähnlicher Weise kann die KI-gestützte Automatisierung dazu beitragen, einige der häufigsten Serviceprozesse für Kostenträger im Gesundheitswesen und ihre Kunden zu optimieren. So wird beispielsweise bei Communications Mining modernste KI eingesetzt, um das Anliegen des Patienten zu erkennen und seine Stimmung anhand von Daten aus E-Mails und Chats einzuschätzen. Roboter können auf die extrahierten Daten reagieren, Systeme aktualisieren und sogar komplexe Anfragen bearbeiten. Mithilfe von Communications Mining lassen sich Aufgaben wie die Änderung von Policen, die Überprüfung des Versicherungsschutzes und die Überprüfung des Anspruchsstatus automatisieren. Patienten erhalten schnellere Lösungen und Mitarbeiter können sich auf die Kundenbetreuung und komplexere Anfragen konzentrieren.

Mit KI-gestützten Selfservice-Funktionen ist Service immer verfügbar und auf die Bedürfnisse des Patienten zugeschnitten. UiPath-Studien zeigen, dass die Ausweitung des Selfservice den NPS um 5 Punkte bei 1/20 der Kosten verbessert. Und was für den Patienten gut ist, ist letztendlich gut für die Gesundheitsorganisation. Die Befähigung der Patienten durch automatisierten Selfservice trägt dazu bei, den Andrang in Callcentern zu verringern, die Betriebskosten zu senken und die Zufriedenheit der Patienten insgesamt zu verbessern. Leistungserbringer und Kostenträger müssen weniger Zeit für die Verwaltung aufwenden und haben mehr Zeit für die Pflege.

40 Millionen US-Dollar

an COVID-Kosten durch
Automatisierung eingespart

GEISINGER



Mitarbeiter entlasten, damit sie sich auf die Unterstützung der Patienten konzentrieren können

[Mehr als 30 %](#) der Krankenkassenmitglieder geben an, dass der schlechte Kundenservice ihr größter Kritikpunkt ist. Das ist wahrscheinlich keine Überraschung. Das Gesundheitswesen ist eine komplexe Welt, in der man sich zurechtfinden muss. Und ebenso komplex kann sie für die Callcenter-Mitarbeiter sein, von denen sich die Patienten Rat und Hilfe wünschen. Ein Mitarbeiter muss sich mit allem auskennen, vom Versicherungsschutz über die Patientengeschichte bis hin zur Bearbeitung von Ansprüchen und der Rechnungsstellung. Das ist viel verlangt.

Die Beantwortung einer Patientenfrage bedeutet oft, dass man sich bei mehreren, nicht kompatiblen Systemen anmelden und darin navigieren muss, um die benötigten Informationen zu erhalten. Kein einziges System bietet ihnen den umfassenden Überblick über die Anamnese und den Status eines Patienten. Es ist die Aufgabe des Mitarbeiters, sich aus einer Mischung unterschiedlicher Quellen ein konsistentes Bild zu verschaffen.

Forschungsergebnisse zeigen, dass die [Fluktuationsraten der Mitarbeiter bei nahezu 40 % liegen](#). Zum Teil mag das daran liegen, dass die Leistungserbringer die Bedeutung eines qualitativ hochwertigen Patientenerlebnisses betonen – aber sie messen die Leistung der Mitarbeiter oft anhand der durchschnittlichen Bearbeitungszeit (Average Handling Time, AHT) und der Rate für die Lösung bei Erstkontakt (First Call Resolution, FCR). Die Mitarbeiter haben es aber oft mit Patienten zu tun, die mit schwierigen Gesundheitsfragen konfrontiert sind und die die Hilfe des Mitarbeiters bei der Lösung komplexer Probleme benötigen. Sie sind in einem frustrierenden Dilemma gefangen: Entweder dem Patienten die Zeit und Unterstützung geben, die er braucht, oder die Probleme so schnell wie möglich lösen. Es ist eine unmögliche Wahl.



Große US-Krankenversicherungsgesellschaft

Mitarbeiter von langweiligen Aufgaben befreien

Die Callcenter-Mitarbeiter einer großen US-Krankenversicherungsgesellschaft verbrachten viel Zeit mit dem Öffnen und Schließen der Anwendungen, die sie für ihre Arbeit benötigten – eine lästige Angelegenheit für die Mitarbeiter und das sie unterstützende technische und Sicherheitspersonal.

Mit UiPath hat das Unternehmen ein System zur Automatisierung von Arbeitsabläufen eingeführt, mit dem die Mitarbeiter alle benötigten Systeme mit einem einzigen Klick öffnen können, während die Vorgesetzten während des gesamten Arbeitstages in engem Kontakt bleiben können. Mit der Lösung wurden mehr als 200.000 Stunden und 9 Millionen US-Dollar pro Jahr eingespart und die Mitarbeitererfahrung erheblich verbessert.

Mitarbeiter mit den Tools ausstatten, die sie für einen besseren Service benötigen

KI-gestützte Automatisierung kann Mitarbeitern helfen, das Beste aus beiden Welten zu erreichen: hochwirksame Patientenunterstützung und effizientere Leistung. Roboter können den Mitarbeitern eine „globale Oberfläche“ zur Verfügung stellen, die Daten aus verschiedenen Systemen zusammenführt, sodass sie nicht nach den Informationen suchen müssen, die sie zur Lösung des Patientenproblems benötigen. Sie verbringen weniger Zeit damit, zwischen den Systemen hin- und herzuwechseln, und haben mehr Zeit, sich mit den Bedürfnissen des Anrufers zu befassen. Und sie haben Echtzeitzugriff auf Erkenntnisse aus jeder Interaktion, um Bearbeitungs- und Wartezeiten zu reduzieren und einen personalisierten Service zu bieten.

Aber Automatisierung bedeutet mehr als nur einen einfacheren Zugang zu Informationen. Roboter können auf der Grundlage des spezifischen Problems und der Krankengeschichte des Patienten sofort Vorschläge für die nächstbeste Maßnahme unterbreiten. Sie können den Mitarbeiter auch durch komplexe Aufgaben führen, die nicht nur schwer zu trainieren, sondern auch schwer vorherzusehen sind. Und dann gibt es noch die Nacharbeit am Ende jedes Anrufs. KI-gestützte Roboter können das Engagement zusammenfassen, Folge-E-Mails generieren und Probleme an Vorgesetzte eskalieren. Sie können auch Datenübertragungen zu anderen Abteilungen und deren Systeme optimieren. Mit anderen Worten. Sie können einen großen Teil der administrativen Arbeit übernehmen, die früher die Aufgabe der Mitarbeiter war – wodurch ihnen mehr Zeit für persönliche Gespräche mit den Patienten zur Verfügung steht.

Gesundheitsorganisationen sind im Bereich der Heilung tätig – aber dieses Geschäft ist immer noch wettbewerbsintensiv. KI und Automatisierung entwickeln sich zu wichtigen Werkzeugen, um die Effizienz zu steigern, die Kosten unter Kontrolle zu halten und die Mitarbeiter in die Lage zu versetzen, die bestmögliche Unterstützung zu leisten.

> 30 %

der Krankenkassenmitglieder sagen, dass ein schlechter Kundenservice ihr größter Kritikpunkt ist.

GROSSE US-KRANKENVERSICHERUNGSGESELLSCHAFT

Prozesse für einen patientenorientierten Ansatz verbessern

Zu einer patientenorientierten Gesundheitsorganisation gehört mehr als die erfolgreiche Interaktion zwischen Patienten und ihrem Pflorgeteam.

Jede Gesundheitsorganisation stützt sich auf eine komplexe Mischung unterschiedlicher Systeme für Funktionen wie Patientenmanagement, Leistungsansprüche, Compliance und Rechnungsstellung. Und das bedeutet, dass wichtige Daten in Systemen gespeichert sind, die nicht miteinander kompatibel sind. Selbst die einfachste Einbeziehung von Patienten umfasst Prozesse, die betriebliche und abteilungsübergreifende Grenzen überschreiten. Aber diese verschiedenen Teile der Organisation können nicht immer ohne viele Umwege Informationen austauschen. Manuelle Aufgaben unterbrechen die Arbeitsabläufe, was zu Verzögerungen führt und die Fehleranfälligkeit erhöht. Auch wenn die Patienten nicht sehen, was hinter den Kulissen vor sich geht, können sich diese Hindernisse und Ineffizienzen letztlich auf ihre Erfahrungen mit einer Gesundheitsorganisation auswirken.



InHealth

Shared Services als Motor der Effizienz

InHealth ist der größte spezialisierte Anbieter von Diagnose- und Gesundheitslösungen im Vereinigten Königreich und weiß daher, wie Verwaltungsarbeit die Patientenversorgung beeinträchtigen kann. Das Unternehmen wollte die UiPath-Automatisierung nutzen, um die Arbeit seiner Teams zu verbessern und ihnen mehr Zeit für das zu geben, was sie lieben – die Betreuung von Patienten.

Mit einem anfänglichen Schwerpunkt auf Shared Services hat InHealth durch Automatisierung fast 21.000 Arbeitsstunden bei Shared Services und Patientenunterstützungsfunktionen eingespart, wobei noch größere Einsparungen zu erwarten sind.

[Mehr lesen](#) →

Hindernisse für eine bessere Kundenerfahrung beseitigen

Die KI-gestützte Automatisierung schließt die Lücken zwischen Abteilungen, Funktionen und Systemen, indem sie den Informations- und Prozessfluss über alle Organisationsgrenzen hinweg optimiert.

Die Automatisierung kann Aufgaben wie die Schulung, das Onboarding und das Offboarding von Mitarbeitern beschleunigen, sodass qualifizierte Mitarbeiter schneller in der Lage sind, Patienten zu helfen. Sie kann Gesundheitsdienstleistern und Kostenträgern dabei helfen, Trends in der Patientenerfahrung zu erkennen und zu verstehen, indem Patientenanfragen, Beschwerden, Abrechnungs- und Forderungsstreitigkeiten und andere Metriken analysiert werden. Und KI kann Empfehlungen für die beste Vorgehensweise geben, um aufkommende Probleme zu lösen und die Organisation auf Kurs zu halten und sich auf die Bedürfnisse der Patienten zu konzentrieren. Sie kann auch die Verwaltung in Bereichen wie Buchhaltung, Risikomanagement und Compliance rationalisieren, sodass sich jeder in der Organisation auf die Kernaufgabe konzentrieren kann: Menschen heilen.

Das Gesundheitswesen ist ein aufgabenorientierter Bereich. Das Pflegepersonal möchte sich auf die Hilfe für die Patienten konzentrieren, nicht auf den Verwaltungsaufwand. Die Automatisierung trägt dazu bei, die banalen, sich wiederholenden und manuellen Aufgaben zu beseitigen, die letztlich von den Patienten und ihren Bedürfnissen ablenken.



42.000

Arbeitsstunden wurden durch die Automatisierung einer Reihe von Betriebs- und Back-Office-Prozessen eingespart.

INHEALTH

Durch Automatisierung die Kundenerfahrung optimieren

Automatisierung ist der Mechanismus, um die Fähigkeiten der KI in reale Lösungen umzusetzen. Für Telekommunikationsunternehmen eröffnet die KI-gestützte Automatisierung neue Möglichkeiten für die Kundenerfahrung. Sie erweitert die Selfservice-Möglichkeiten und macht automatisierte Kanäle wie Chatbots relevanter und zufriedener. Sie entlastet Mitarbeiter in Kontaktzentren von der Verwaltungsarbeit, die sie davon abhält, besseren Service zu bieten. Und sie rationalisiert die Begleitprozesse hinter den Kulissen, die für eine reibungslose und nahtlose Kundenerfahrung unerlässlich sind.

Führende Anbieter aus dem Gesundheitssektor wissen, dass eine ansprechende, nahtlose Kundenerfahrung nicht nur ein nützliches Beiwerk sein sollte. Sie ist jetzt eine wettbewerbsentscheidende Notwendigkeit. KI-gestützte Automatisierung kann Akteuren im Gesundheitswesen dabei helfen, die Kundenerfahrung zur Grundlage einer nachhaltigen Marktführerschaft zu machen.

[Wenn Sie mehr über UiPath-Lösungen für das Gesundheitswesen erfahren möchten, besuchen Sie uns online →](#)



Übersicht über Anwendungsfälle der Automatisierung

Selfservice

- Kontoverwaltung und Authentifizierung
- Terminplanung
- Status der Anspruchsberechtigung auf Leistungen
- Verarbeitung aktualisierter Policen
- Überprüfen einer Zahlung
- Überprüfen eines Anspruchs
- Anspruchsstatus
- Aktuelle Patienteninformationen

Mitarbeitersupport

- Einheitliche Sicht auf den Patienten
- Leitfaden für die Einreichung meines Antrags
- Leitfaden für meine Leistungsanfrage
- Patientenanalyse
- Zusammenfassung der Patienteninteraktion

CX-Ops

- Onboarding und Offboarding von Mitarbeitern
- Optimierung der Schadenregulierung
- Coaching und Beratung von Mitarbeitern
- Überwachung der Servicequalität
- Qualitätssicherung, Compliance-Automatisierung
- Betrugserkennung



Die Partnerschaft zwischen UiPath und AWS

Die Ausführung von UiPath in Amazon Web Services (AWS) ist ein sinnvoller Schritt für die Verantwortlichen im Bereich Kundenerfahrung und Kundenservice.

Die cloudbasierte Infrastruktur von AWS bietet Skalierbarkeit und Flexibilität und passt sich an wechselnde Anforderungen an. Die KI-gestützte Automatisierung von UiPath in Verbindung mit Diensten wie Amazon Connect und AWS Contact Center Intelligence optimiert die Kundeninteraktionen und erhöht die Zufriedenheit.

Integrieren Sie die KI-gestützte UiPath Business Automation Platform mit der unternehmensfähigen AWS-Cloud-Infrastruktur, den KI-Services und den Cloud Contact Center-Lösungen. Richten Sie Entwicklungs-, Test- und Produktionsumgebungen schnell in der Cloud ein.

UiPath ist ein AWS Advanced Technology-Partner im AWS-Partnernetzwerk.



UiPath mit Amazon Connect

Die Herausforderung:

Interaktive Sprachdialogsysteme (Interactive Voice Response, IVR) sind oft die erste Anlaufstelle für Kunden. IVRs können nur schwer Selfservice-Lösungen für Kunden anbieten, da die meisten nur in der Lage sind, sich mit Systemen zu verbinden, die über eine API zugänglich sind. Viele Kontaktzentren haben einige Systeme, die nicht über eine API zugänglich sind. Infolgedessen werden viele Kundenanfragen an menschliche Mitarbeiter weitergeleitet, was die Kapazitäten der Mitarbeiter überlastet, die durchschnittliche Bearbeitungszeit erhöht und die Kundenzufriedenheit senkt.

Die Lösung:

Die Bereitstellung von UiPath Unattended Robots zusammen mit Amazon Connect hilft bei der Lösung von Kundenproblemen mit einem effektiveren Selfservice und verbessert die Auslastung der menschlichen Mitarbeiter, indem das Anrufvolumen um bis zu 50 % reduziert wird. Die UiPath-Integration mit Amazon Connect ermöglicht eine Zero-Touch-Kundenerfahrung, sodass Sie das Anrufvolumen reduzieren und Mitarbeiter für die Bearbeitung komplexer Kundenprobleme freistellen können.

Das Ergebnis: Verbesserte Kunden- und Mitarbeitererfahrungen, erhöhte Genauigkeit, reduzierte durchschnittliche Bearbeitungszeit (AHT) und eine Beschleunigung der digitalen Transformationsinitiativen der Kunden, was zu einem schnellen Return on Investment führt.

Contact Center Intelligence mit AWS und UiPath

Die Herausforderung:

Kundencenter jonglieren mit vielen Technologien und verwenden häufig eine Mischung aus modernen, älteren und selbst entwickelten Systemen in ihren Front- und Backoffices. Getrennte Systeme bedeuten, dass die Mitarbeiter für einen bestimmten Serviceprozess manuell zwischen mehreren Systemen wechseln müssen, und die Kunden können ihre Probleme nicht im Self-Service lösen. Infolgedessen kommt es bei vielen Mitarbeitern zu Engpässen, die sich direkt auf das Kundenerlebnis auswirken.

Die Lösung:

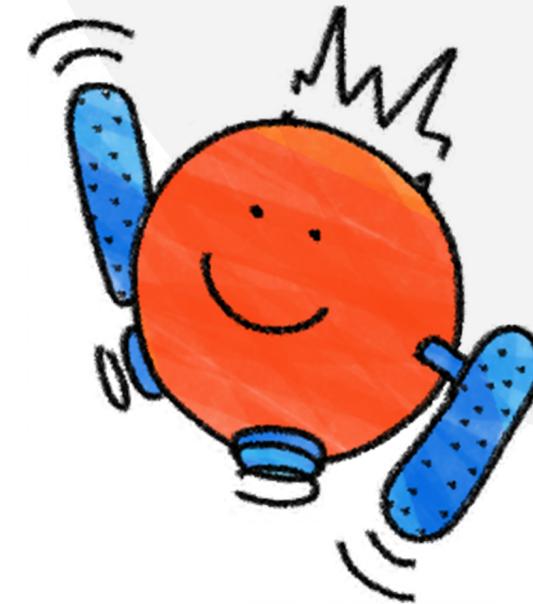
Mit UiPath + AWS Contact Center Intelligence werden mehr Kunden für den Self-Service aktiviert und Mitarbeiter mit den für die Kundenbetreuung erforderlichen Tools ausgestattet. Das Ergebnis: Eine Verringerung der durchschnittlichen Anrufbearbeitungszeit, eine höhere Kundenzufriedenheit, eine höhere Mitarbeiterzufriedenheit und damit eine höhere Mitarbeiterbindung im Kundencenter. All diese Faktoren senken die Kosten im Kundencenter und sorgen für außergewöhnliche Kundenerlebnisse.

Erste Schritte mit UiPath in AWS

Finden Sie heraus, wie UiPath und Amazon Connect Ihnen helfen können, bessere Erfahrungen für Kunden und Mitarbeiter zu schaffen.

[Laden Sie unser Whitepaper herunter](#) →

[Weitere Informationen zu unserer Partnerschaft finden Sie auf der UiPath-AWS-Seite](#) →



Informationen zu UiPath

UiPath (NYSE: PATH) hat es sich zur Aufgabe gemacht, die Wissensarbeit zu verbessern, damit mehr Menschen kreativer, kooperativer und strategischer arbeiten können. Die KI-gestützte UiPath Business Automation Plattform kombiniert die führende Lösung für die Automatisierung robotergestützter Prozesse (Robotic Process Automation, RPA) mit einer umfassenden Suite von Funktionen zum Verstehen, Automatisieren und Betreiben von End-to-End-Prozessen und bietet eine noch nie dagewesene Wertschöpfung. Für Unternehmen, die sich weiterentwickeln müssen, um in Zeiten des zunehmenden Wandels zu überleben und zu gedeihen, ist UiPath die Foundation of Innovation™. Weitere Informationen finden Sie unter www.uipath.com.