



## Digitale Transformation in der Gesundheitsbranche

### Innovative Bonusprogramme sorgen für Effizienzsteigerungen und Kundenzufriedenheit

Seit über zwanzig Jahren unterstützt Arvato Systems Unternehmen im Gesundheitswesen bei ihren Transformationsprojekten. So etwa bei der Entwicklung und Modernisierung von Bonusprogrammen. Ziel ist es, diese Programme nicht nur innovativer zu gestalten, sondern sie gleichzeitig an die Bedürfnisse der Endnutzer anzupassen. Zudem müssen sie sich nahtlos in den digitalen Alltag der Anwender integrieren lassen – und dies bei Teilnehmerkreisen von oft mehreren Tausend Nutzern. Stets im Fokus stehen dabei Effizienzsteigerung und Kundenzufriedenheit.

#### **Ausgangssituation**

Die Teilnahme an einem Bonusprogramm war mit erheblichem Aufwand für die Krankenversicherer und Endnutzer verbunden. So ist etwa die Bearbeitung von Anmeldungen und Anfragen per Post und Telefon sehr zeitintensiv. Denn der Personalaufwand bei telefonischen Interaktionen mit dem Service-Center und anuellen Abläufen ist hoch. So sind viele Prozesse für die Krankenkassen ineffizient und teuer – und für Endnutzer heißt dies oft „lange Wartezeiten“.

#### **Vision**

Die Vision war ein digitales System, das eine effizientere und bedienfreundlichere Nutzung des Bonusprogramms erlaubt. Endnutzer sollten so ihre Bonuspunkte einfach und schnell über eine intuitive Online-Plattform verwalten und einlösen können.



### Der Kunde

- Institutionen in der Gesundheitsbranche sowie
- deren aktiven Teilnehmerkreise von jeweils mehreren Tausend Endverbrauchern, die die Webseite und/oder Applikation nutzen.

#### **Branche**

- Gesundheitswesen





## Lösung

Durch den Einsatz modernster Technologien ließen sich bestehende Prozesse optimieren und effizientere Arbeitsabläufe entwickeln. Damit erfolgt die Bearbeitung vieler Anfragen nun automatisiert, was wiederum den Personalbedarf senkt und Wartezeiten reduziert. Die digitalen Prozesse sind aber nicht nur zeitsparend, sondern auch kosteneffizient, tragen zu einer höheren Kundenzufriedenheit bei und steigern die Effizienz des Bonusprogramms.

## Unsere Leistungen

Das Arvato Systems Service-Center setzte eine benutzerfreundliche Software-as-a-Service-Lösung im Browser ein. Die Teilnehmer sind nun in der Lage, Informationen direkt über eine App oder die Website abzurufen und ihre Anmeldungen oder Anfragen dort einzureichen. Das Backend basiert auf State-of-the-Art-Frameworks, durch die die Systembasis besonders gut wartbar ist und leistungsfähiger wird. Diese Technologien erfüllen nicht nur die aktuellen Anforderungen, sondern lassen sich auch an zukünftige Entwicklungen anpassen.

Damit die Lösung auch in puncto Datensicherheit heutigen wie künftigen Anforderungen gerecht wird, hat das Team verschiedene Maßnahmen umgesetzt. Hierzu gehören die strikte Trennung von Entwicklungs- und Produktivumgebungen, eine Zwei-Faktor-Authentifizierung, das Double-Opt-in-Verfahren und ein umfassendes Data Lifecycle Management. Diese Vorkehrungen gewährleisten höchste Sicherheitsstandards – selbst für sensible Daten.

Das System verfügt über ein leistungsfähiges Backend, das REST-APIs verwendet. Diese erlauben es, durchgeführte Gesundheitsmaßnahmen über die App und die Website einzureichen. Das Frontend im Servicecenter für die Anzeige und Verwaltung der Teilnehmer basiert auf einer fortschrittlichen Typescript-Webanwendung. Zusätzliche Schnittstellen und nächtliche Batchläufe ermöglichen außerdem eine nahtlose Kommunikation mit den Systemen der Krankenkasse und anderen Dienstleistern. Dies sorgt für eine reibungslose Integration und Verbindung sowie einen effektiven Datenaustausch.

## Kundenvorteile

Durch die Investition in die Digitalisierung konnten die Institutionen im Gesundheitswesen ihre manuellen Prozesse erheblich reduzieren und ihre Abläufe effizienter gestalten. Mit Arvato Systems haben sie einen bewährten Full-Service-Dienstleister an der Seite, der stets den Fokus auf die individuellen Bedürfnisse des Kunden hat und den gesamten Prozess des Bonusprogramms erfolgreich unterstützt. So bietet Arvato Systems eine breite Palette an individuellen Leistungen – vom Frontend für die Versicherten über die Webseite und die App bis hin zum Frontend für das Service-Center. Ebenso kümmert sich das Unternehmen um die professionelle Verwaltung des Backends, das die gesamte Geschäftslogik umfasst. Daneben stellt Arvato Systems die zuverlässige Lieferung verschiedener Prämien wie Geldprämien, Gutscheine und Sachprämien über erfahrene Logistikdienstleister sicher.

Weitere Fragen? Nehmen Sie Kontakt mit uns auf.

Arvato Systems | **Malte Schwermann** | Key-Account-Manager  
Tel.: +49 5241 80-78249 | E-Mail: malte.schwermann@bertelsmann.de  
arvato-systems.de

Arvato Systems unterstützt als international agierender IT-Spezialist namhafte Unternehmen bei der Digitalen Transformation. Ausgeprägtes Branchen-Know-how, hohes technisches Verständnis und ein klarer Fokus auf Kundenbedürfnisse zeichnen uns aus. Im Team entwickeln wir innovative IT-Lösungen, bringen unsere Kunden in die Cloud, integrieren digitale Prozesse und übernehmen den Betrieb sowie die Betreuung von IT-Systemen. Als Teil von Bertelsmann stehen wir auf dem soliden Fundament eines deutschen Weltkonzerns. Zugleich setzen wir auf unser starkes strategisches Partner-Netzwerk mit internationalen Top-Playern wie AWS, Google, Microsoft oder SAP. Wir machen die digitale Welt einfacher, effizienter und sicherer und unsere Kunden erfolgreicher. We Empower Digital Leaders

## Der Case im Überblick

### Aufgabe

- Entwicklung/Modernisierung innovativer Bonusprogramme für Institutionen im Gesundheitswesen
- Anpassung an die Bedürfnisse der Endnutzer
- Nahtlose Integration in den digitalen Alltag der Anwender

### Technologie

- Java
- Spring
- Relationale Datenbank
- REST
- TypeScript

### Ergebnis

- Einführung eines digitalen Systems zur effizienten und benutzerfreundlichen Verwaltung von Bonusprogrammen
- Reduzierung von Wartezeiten
- Verringerter Personalbedarf
- Gestiegene Effizienz des Bonusprogramms
- Gewährleistung höchster Sicherheitsstandards für sensible Daten

