

RELIVO
BPO-SERVICE



RELIEVE YOUR BUSINESS

Ihre Crew im Gesundheitswesen

 BY IMPRIVO GROUP



WIR FÜR SIE

Als Unternehmerin oder Unternehmer in der Health-Care-Branche wissen Sie aus eigener Erfahrung: Die Aufgaben im Innendienst der Hilfsmittelversorgung werden immer komplexer und auch ausschlaggebender für den wirtschaftlichen Erfolg. Gleichzeitig ist die Personalsituation oft sehr angespannt, der anhaltende Fachkräftemangel führt zur weiteren Verschärfung. Hier ziehen Qualitätsdefizite schnell wirtschaftliche Einbußen nach sich – beispielsweise wegen inkorrekt abgerechneter Abrechnungen oder dem Fehlen abrechnungsrelevanter Dokumente. Damit Sie sich wieder auf Ihre Kernkompetenzen konzentrieren können, bieten wir Ihnen an, diese Aufgaben ganz oder teilweise zu übernehmen: Über 20 Jahre Branchenerfahrung qualifizieren uns dazu.

„GEMEINSAM SETZEN WIR DIE SEGEL NEU“

Gemeinsam setzen wir die Segel neu

In enger Abstimmung mit Ihnen und im Nachgang eines detaillierten Prozessaufnahmeworkshops entwickeln wir für Sie exakt auf Ihren individuellen Bedarf zugeschnittene Outsourcing-Modelle. Ihnen bleibt selbst überlassen, ob Sie ganze Prozesse oder nur Teile auslagern, projektbezogenes Zusammenarbeiten ist ebenso möglich wie die dauerhafte Übernahme von Backoffice-Leistungen (BPO). Wir dienen in der Entscheidungsphase mit unseren Erfahrungen aus einer Vielzahl von Projekten als „Sparringspartner“ und unterstützen Sie bei der Entscheidungsfindung im Sinne Ihres Unternehmens. Mit der Firma Trenkwald Business Solutions GmbH haben wir einen starken Partner an der Seite, der uns die benötigten Fachkräfte auch kurzfristig bereitstellt.

Vereinbar mit den meisten Warenwirtschaftssystemen

Das von Ihnen verwendete Warenwirtschaftssystem spielt in unserer Zusammenarbeit eine untergeordnete Rolle. Unser Team arbeitet sich in jedes vorhandene Warenwirtschaftssystem ein und hat Spezialkenntnisse in den gängigen Branchenlösungen, wie beispielsweise EVA/3, acriba, KUMAVISION, san6, EASYSAN, SaniVision, SanConcept, mmOrthosoft usw. Sprechen Sie uns gerne an!



IHRE LÖSUNG FÜR DEN FACH- KRÄFTEMANGEL

Um dem Fachkräftemangel zu begegnen, bieten wir Ihnen mit unserem Kooperationspartner Trenkwalder Dienstleistungen für die Sachbearbeitung und in der In- und Outbound-Telefonie an. Dazu stellen wir Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Deutschland, im EU-Ausland und im Non-EU Ausland zur Verfügung. An allen Standorten setzen wir Fachkräfte ein, die Deutsch als Muttersprache beherrschen. Die Vorgaben zur DSGVO werden jederzeit länderübergreifend mit den zugehörigen Zertifikaten erfüllt. Sie entscheiden aus welchem Standort wir unsere Dienstleistung erbringen. Somit können Sie flexibel auf Kostendruck reagieren.

UNSER SERVICE

Unsere Dienstleistungen bieten wir DSGVO-konform auch im europäischen Ausland an. Im Rahmen unseres Serviceangebots steht Ihnen ein persönlicher Ansprechpartner (Customer Success Manager) zur Verfügung.

Workshop zur Prozessaufnahme

Allem voran geht eine treffende und detaillierte Analyse – unser Team führt mit Ihnen gemeinsam vor Ort oder remote einen aus folgenden drei Komponenten bestehenden Workshop zur Prozessaufnahme durch:

- Abgleich gegenseitiger Erwartungen als Basis
- Prozessaufnahme am Arbeitsplatz: Definition und Dokumentation der zu übergebenden Aufgaben
- Im Nachgespräch: Festlegung der Maßnahmen, Ziele und Qualitätsvereinbarungen

In vielen Fällen profitierten unsere Kundinnen und Kunden mehrfach vom Workshop: Wir identifizierten dabei weitere Optimierungsmöglichkeiten, für die es bislang kein Bewusstsein gab und der Firma künftig ermöglichen, ihr volles Potenzial auszuschöpfen.

Übernahme von Tätigkeiten in der Auftragsbearbeitung

In Abstimmung mit Ihnen widmen wir uns Ihren Aufgaben in der Auftragsbearbeitung. Dazu zählen die Patientenanlage, die Auftragserfassung, die Bearbeitung von elektronischen Kostenvoranschlägen (eKV), die Zuordnung von Dokumenten, die Abrechnungsvorbereitung und vieles mehr.

Inbound- und Outbound-Telefonie

Der persönliche Kontakt ist wichtig, jedoch äußerst ressourcenintensiv. Gerne übernehmen wir für Sie Aufgaben in der Telefonie: beispielsweise die Entgegennahme von Bestellungen sowie die telefonische Erinnerung zur Zusendung von fehlenden abrechnungsrelevanten Dokumenten. Ebenso kümmern wir uns um Anrufe im Rahmen der Therapiekontrolle oder zur Begrüßung Ihrer Kunden.

Schaubild 1: Coachingfragebogen Beispiel

Qualitätssicherung

Genau wie unsere Kundinnen und Kunden legen wir sehr viel Wert auf Qualität und führen deshalb regelmäßig Schulungen und Coachings unseres Teams durch. Auch Stichprobenprüfungen der von uns ausgeführten Tätigkeiten führen wir fortlaufend zur Qualitätssicherung durch.



Schaubild 2: Auswertung

Transparenz

Mit kennzahlenbasierten Analysen kontrollieren wir die Effizienz unserer Maßnahmen engmaschig – diese Informationen reichen wir in Form von klaren Reportings stets an Sie weiter. So wird zu jeder Zeit transparent, wo Sie mit uns stehen.



ERFOLGSGESCHICHTE „Nur nicht ins Rudern geraten“

„Wir können unser Tagesgeschäft nicht mehr stemmen!“, lautete der Hilferuf unseres Auftraggebers. Fast 6.000 offene Vorgänge hatten sich angesammelt. Die Gründe waren vielfältig: Das Recruiting von Fachkräften am eigenen Standort wird immer schwieriger. Dazu kommt eine Einarbeitungszeit von mindestens sechs Monaten, die das bestehende Personal zusätzlich fordert und die Erledigung des ohnehin bestehenden Backlogs verzögert.

Themen wie **Dokumentenzuordnung** oder **Therapiekontrollanrufe** blieben oft unerledigt. Das alles führte zu einer überforderten Arbeitskraft, zum anderen zu unzufriedenen Kundinnen und Kunden. Mit unserem **Outsourcing-Lösungsansatz** konnten wir schnell professionelles Fachpersonal mit reichlich Praxiserfahrung zur Verfügung stellen.

RELIVO übernahm zuverlässig die **Prozessaufnahme** und die Erarbeitung eines Leitfadens, um die Qualität der Zusammenarbeit zu gewährleisten. Die uns übertragenen Aufgaben wurden zügig und kompetent erledigt – ohne die Notwendigkeit langwieriger Einarbeitung. Dank **Outsourcings** bestimmter Prozesse wurde der Rückstand innerhalb von wenigen Monaten abgearbeitet, sodass unser Kunde das Tagesgeschäft wieder mit dem eigenen Team meistern konnte.



ERFOLGSGESCHICHTE Neues ERP? Hindernisse umschiffen!



Die Umstellung auf ein neues **ERP-System** ist für jedes Unternehmen ein großes Unterfangen und birgt viele Risiken, die sich zum Beispiel bei abrechnungsrelevanten Vorgängen schmerzhaft bemerkbar machen können. Im Falle unseres Kunden wurden nach einer solchen Neuerung tausende Vorgänge mit fehlerhaften oder unvollständigen Vertragsstammdaten angelegt. Dies verursachte eine überdurchschnittlich hohe **eKV-Ablehnungsquote** seitens des Leistungsträgers. Der dadurch entstandene Backlog ließ sich nur manuell abarbeiten und hätte lediglich durch den Abzug wichtiger Fachkräfte des **Kassenvertragsmanagements** ausgeglichen werden können – die dann wiederum im Tagesgeschäft gefehlt hätten. Es galt die Fehler schnell ausfindig zu machen, um den Teufelskreis zu beenden.

RELIVO erkannte dank ihres **tiefen Branchenwissens** die Ursachen schnell und löste das Problem nach einer Prüfung der Systemeinrichtung und anschließendem Austausch mit den Fachabteilungen unseres Kunden sofort. Das Problem wurde auch für alle neuen Vorgänge behoben, währenddessen kümmerte sich das Team der RELIVO um die Abarbeitung des entstandenen Backlogs.

Profitieren auch Sie von unserem Fachwissen und der transparenten Zusammenarbeit mit Ihren Fachabteilungen. Sie halten Ihr Team im Tagesgeschäft – wir halten Ihnen den Rücken frei!

”

**RELIVO BPO-SERVICE
STREBT PERMANENT NACH
NEUEN LÖSUNGEN, UM
KUNDEN OPTIMAL ZU
UNTERSTÜTZEN UND FÜR
SIE EINEN WETTBEWERB
VORSPRUNG ZU ERZIELEN.**

“



IHR NUTZEN

Mit uns an Bord erwarten Sie folgende Benefits:



Planungssicherheit bezüglich der Kosten

Wenn Sie sich von uns personell verstärken lassen, verantworten wir an dieser Stelle das unternehmerische Risiko. Sie sind nicht mit ungewissen Kosten – etwa durch krankheitsbedingte Ausfälle – konfrontiert. Auch alle weiteren Arbeitgeberpflichten übernehmen wir. Das Recruiting sowie die individuelle Einarbeitung der Fachkräfte gehört selbstverständlich zu unserem Dienstleistungsportfolio.



Verlässlichere Umsatzgenerierung

Keine Fahrt mehr „auf Sicht“: Unsere effiziente Auftrags-sachbearbeitung ermöglicht vorausschauendes Handeln im Tagesgeschäft. Wir erkennen schon frühzeitig drohende Verfristungen und Verjährungen. So behalten Sie stets den Überblick und erreichen außerdem schnellstmögliche Durchlaufzeiten (Order to Cash).



Konzentration auf Ihre Kernkompetenzen

Eine Zusammenarbeit mit uns sorgt für neue oder wiedergewonnen Freiräume, die Sie beispielsweise für jene vertrauensvollen Kontakte mit Ihren Kundinnen und Kunden nutzen können, die mehr Ruhe benötigen. Endlich wird Ihre hochqualifizierte Belegschaft von Routineaufgaben entlastet und/oder bei anspruchsvollen Projekten unterstützt, beispielsweise bei der Einführung eines ERP-Systems oder bei Engpässen in der Sachbearbeitung.



Lösung für Fachkräftemangel

Mit zusätzlichen personellen Ressourcen begegnen wir dem Fachkräftemangel und ebnen den Weg für das Wachstum Ihres Unternehmens. Wir sind in der Lage, Personal kurzfristig und unabhängig vom Standort zu stellen. Die Zahl der zusätzlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter lässt sich genau an Ihren Bedarf anpassen.



Ruhigere Fahrwasser im Geschäftsalltag

Wachstum ist eine gute Sache – sofern ausreichend geeignetes Personal zur Verfügung steht. Wir unterstützen Sie bei abrupten und saisonalen Nachfrageschwankungen sowie periodischen Auslastungsspitzen und auch bei Engpässen wegen Krankheit und Urlaub. Flexibel und passgenau skalierbar. So können Sie Ihren Geschäften auch in turbulenteren Zeiten entspannt nachgehen.



Transparente Prozesse

Mit in kurzen Abständen erfolgenden Analysen überprüfen wir den Erfolg unseres Handelns und geben diese Erkenntnisse als zahlenbasierte Reportings immer an Sie weiter. Die Kontrolle bleibt bei Ihnen.



Stabile Qualität

Wir sichern die Expertise unserer Fachkräfte nicht nur in der Einarbeitungsphase, sondern fortlaufend durch Schulungen und Coachings. Sie können sich also auf konstante Qualität verlassen.



Unterstützung und Unabhängigkeit zugleich

Um Auftragspitzen abzufangen oder in der Projektarbeit zu entlasten - mit uns sind Sie flexibel in der Einsatzplanung. Die Bereitstellung geeigneten Personals übernehmen wir. Auch längerfristige Betreuungsverträge haben überschaubare Kündigungsfristen. Es kommen keine Folgekosten auf Sie zu.



Nachhaltige Stärkung Ihres Unternehmens

Auch wenn unsere Zusammenarbeit einmal endet: Die Einblicke, die Sie durch die Teilhabe am kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) gewonnen haben, bleiben bei Ihnen. Es ist uns wichtig, dass unser Beitrag Ihr Unternehmen langfristig voranbringt.

**„RUHIGE FAHRWASSER BEI
NACHHALTIGER STÄRKUNG
IHRES UNTERNEHMENS.
DAS IST UNSER ZIEL.“**

Wende Wilke, Geschäftsführerin RELIVO GmbH

***INFORMIEREN SIE
SICH AUF RELIVO.DE***

