



# BizSmart™

## Μελέτη Περίπτωσης: Ασφάλειες

Το BizSmart™ αποτελεί το καταλληλότερο εργαλείο για επιχειρήσεις που επιθυμούν να βελτιώσουν την οργάνωση, την τυποποίηση, την παρακολούθηση και τον έλεγχο των διαδικασιών τους, μέσα από τη σύνθεση: ροής εργασιών, ανθρώπων και εξωτερικών εφαρμογών.



INNOVIS A.E.

Λεονταρίου 10-12 & Καρυστινού  
153 51  
Παλλήνη Αττικής

Τηλ: +30210 9484182  
Fax: +30210 9484394  
E-mail: info@innovis.gr



## Η διαδικασία των αποζημιώσεων: περιγραφή, η συνήθης πρακτική

Η διαδικασία αποζημιώσεων αφορά και τους τρεις τομείς παροχής ασφαλιστικών υπηρεσιών, αυτοκίνητο, υγεία, ακίνητη περιουσία. Ας εξετάσουμε όμως περισσότερο αναλυτικά τη διαδικασία κάλυψης εξόδων νοσηλείας. Προκειμένου να αποδοθεί σε έναν πελάτη το ποσό της αποζημίωσης, θα πρέπει να προσκομίσει στην ασφαλιστική εταιρεία τα απαραίτητα δικαιολογητικά νοσηλείας. Η εισερχόμενη αίτηση του πελάτη αποκτά έναν αριθμό πρωτοκόλλου και δρομολογείται στο αντίστοιχο τμήμα της εταιρείας προκειμένου να διεκπεραιωθεί. Στη συνέχεια και πριν αναγγελθεί το ποσό της αποζημίωσης, θα πρέπει να ολοκληρωθεί η διαδικασία της έγκρισης, ενώ επίσης μπορεί να μεσολαβήσει αίτηση για επιπλέον έγγραφα / δικαιολογητικά. Επίσης, η διαδικασία μπορεί να διακοπεί εφόσον ιατρικός υπεύθυνος της ασφαλιστικής εταιρείας υποβάλλει ένσταση.

Στις περισσότερες περιπτώσεις και σύμφωνα με τη συνήθη πρακτική, τα αιτήματα αυτά δρομολογούνται μέσα από έντυπες φόρμες, με αποτέλεσμα σημαντικές καθυστερήσεις για τη διαχείριση κάθε μιας ξεχωριστής υπόθεσης, μη ικανοποιημένους πελάτες, κακή εικόνα της εταιρείας, μειωμένα έσοδα και αυξημένα κόστη.

## Αυτοματοποίηση της διαδικασίας των αποζημιώσεων με τη βοήθεια του BizSmart™

Το σύστημα διαχείρισης ροής εργασιών BizSmart™ έχει χρησιμοποιηθεί από μεγάλο ιατρικό – ασφαλιστικό οργανισμό για την αυτοματοποίηση της διαδικασίας κάλυψης εξόδων νοσηλείας. Όλα τα βήματα της διαδικασίας και όλες οι εξαιρέσεις αποτυπώθηκαν στο γραφικό περιβάλλον εργασίας του BizSmart™ και επίσης διασυνδέθηκαν οι εργασιακοί ρόλοι που είναι αρμόδιοι για την εκτέλεση κάθε βήματος. Η υλοποίηση της διαδικασίας πραγματοποιείται σε περιβάλλον intranet / internet μέσα από έναν τυπικό web – browser, ενώ επίσης αναπτύχθηκαν και επιπλέον εξωτερικές εφαρμογές που επιτρέπουν τη δρομολόγηση της απαραίτητης πληροφορίας από βήμα σε βήμα: εφαρμογή για πρωτοκόλληση, επεξεργασία, αποθήκευση και ανάκτηση εγγράφων και δικαιολογητικών.

## Τροποποίηση ορισμού διαδικασιών

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι η περιγραφή της συγκεκριμένης διαδικασίας μπορεί να έχει διαφορετική μορφή, ανάλογα με τις ανάγκες του κάθε πελάτη.

Από την άλλη πλευρά, ο ορισμός της συγκεκριμένης διαδικασίας μπορεί να αναθεωρηθεί, προκειμένου η επιχείρηση να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις του σύγχρονου ανταγωνιστικού περιβάλλοντος. Για το BizSmart™, η ενσωμάτωση νέων κανόνων και νέου ορισμού διαδικασιών είναι εύκολη υπόθεση: σημαίνει απλά ανακατανομή εργασιών, ανθρώπων και πληροφοριών σε ένα εύκολο σχεδιαστικό περιβάλλον, αντί για εξ αρχής ανάπτυξη ή τροποποίηση λογισμικού.

## Πλεονεκτήματα από τη χρήση του BizSmart™

Τα πλεονεκτήματα από τη χρήση του BizSmart™ για την αυτοματοποίηση της διαδικασίας κάλυψης εξόδων νοσηλείας σε έναν ιατρικό – ασφαλιστικό οργανισμό είναι τα εξής:

- μείωση λαθών, αύξηση του διαθέσιμου χρόνου για τους εργαζόμενους να ασχοληθούν με δραστηριότητες μεγαλύτερης προστιθέμενης αξίας
- δυνατότητα για ανατροφοδότηση όσον αφορά την πορεία ολοκλήρωσης μιας διαδικασίας
- ελαχιστοποίηση περιττών εκτυπώσεων και σπατάλης παραγωγικού χρόνου που αφιερώνεται σε αναζητήσεις εργασιών
- πραγματική αποτύπωση της εικόνας των διαδικασιών για τη διοίκηση, με αποτέλεσμα τη βελτίωση του διοικητικού ελέγχου και της διαχείρισης των διαθέσιμων πόρων του οργανισμού