



## Entwicklung und Betrieb aller Geschäftsprozesse für das Online-Serviceportal [www.meinepatientenverfuegung.de](http://www.meinepatientenverfuegung.de) im Auftrag der Deutschen Gesellschaft für Vorsorge.

### Die Ausgangssituation

Der Betrieb eines Online-Serviceportales zur Erstellung von Vorsorgedokumenten (siehe grauer Kasten) stellt höchste Anforderungen an die Sicherheit, Vertraulichkeit und Integrität der Datenverarbeitung und der Datenspeicherung. Nimmt man den Vertrauensvorschuss ernst, den Kunden mit der Nutzung eines derartigen Online-Serviceangebotes verbinden, schließen sich externe Rechenzentren sowie Cloudlösungen aus. Aus diesem Grund haben sich die Gründer und Initiatoren des Serviceportals bereits mit der Gründung der Deutschen Gesellschaft für Vorsorge im Jahr 2014 bewusst für einen Eigenbetrieb in der zertifizierten Sicherheitsumgebung bei MediaKom entschlossen.

Über die Entwicklung und den Betrieb einer reinen Onlineplattform hinaus, sind dabei alle Service- und Hintergrundprozesse abzubilden, die ein kundenorientiertes Unternehmen im B2C-Bereich zu erbringen hat:

- Konzeption und Entwicklung des Serviceportals einschl. integrierter Onlineanwendung mit Registrierung und Bestellprozess.
- Hosting der Anwendung nach DIN ISO 27001 mit Sicherstellung der Hochverfügbarkeit
- Pflege, Weiterentwicklung und Bug-Fixing
- Druck und Versand der individuellen Vorsorgedokumente einschließlich optionaler Notfallkarte
- Rechtsicheres Online- und Papierarchiv für die Vorsorgedokumente der Kunden
- Online-Marketingmaßnahmen wie Bewertungsportal, Newsletterservice und Content-Optimierung für SEO
- Kundenservice via Telefon, E-Mail, Fax und Post
- Bestell- und Mahnwesen
- Abbildung eines individuellen Kunden-CRM-Systems
- Abbildung und Betrieb eines Systems zu Einbindung von Kooperationspartnern
- usw.

### Vorsorgen und selbst bestimmen

Durch die stetig wachsenden Möglichkeiten im Bereich der Intensivmedizin können Menschen mit schwersten Erkrankungen oder Verletzungen über immer längere Zeiträume künstlich am Leben gehalten werden. Umso wichtiger sind ganz bewusste Entscheidungen zum gewünschten Umfang und zu deren Grenzen.

Weil das Recht auf Selbstbestimmung ein hohes Gut ist, wurden in Deutschland bereits 2009 gesetzliche Voraussetzungen dafür geschaffen, um sich dieses Recht auch in solchen Situationen wahren zu können, in denen man selbst dazu nicht mehr in der Lage ist. Mit einer Patientenverfügung und einer Vorsorgevollmacht kann man in „guten Zeiten“ verbindliche Entscheidungen zu den Grenzen der gewünschten intensivmedizinischen Behandlung treffen.

Die Deutsche Gesellschaft für Vorsorge (DGV) wurde 2014 gegründet und möchte mit ihrem innovativen Online-Serviceportal **meinepatientenverfuegung.de** möglichst viele Menschen in die Lage versetzen, gemessen an ihren individuellen Wertevorstellungen in Würde Leben und Sterben zu können. Auf der Grundlage eines intelligenten Online-Interviews werden dabei Anwender (auch ohne Vorkenntnisse) sicher durch alle relevanten Fragestellungen geführt und mit allen zur Meinungs- und Willensbildung notwendigen Informationen unterstützt.

Interaktive Hilfsfunktionen wie z. B. eine Prüfung auf Widersprüche helfen dabei. Anschließend erhält der Anwender seine individuellen Vorsorgedokumenten inkl. der benötigten Mehrfachausfertigungen unterschriftsreif per Post.

## Die Lösung

Die Kernanwendung des interaktiven Online-Interviews wurde in die bewährte Workflow-Umgebung der MediaKom integriert. Die Anwendung stellt dabei alle relevanten Ergebnisse aus den Kundeninteraktionen in den jeweiligen Schnittstellen bereit. Die automatisierte Überwachung dieser Schnittstellen führt in Folge zur Übergabe an individuell definierte Einzelprozesse, deren Abarbeitung ebenfalls automatisiert und vom Workflow überwacht erfolgt. Bis auf die eigentliche Druckproduktion und die Entgegennahme von Kundenanfragen im Helpdesk konnten auf diese Weise alle Schritte so automatisiert werden, dass alle Prozesse ohne manuelle Eingriffe erfolgen und somit nahezu unbegrenzt skalierbar sind. Mit dem von der Workflow-Engine abgedeckten Monitoring werden etwaige Unregelmäßigkeiten überwacht und umgehend zur Behebung an die Administration gemeldet.

Im Helpdesk werden die Kundenanfragen von speziell geschultem Stammpersonal freundlich und fachlich fundiert beantwortet. Der unmittelbare Zugriff auf die IT-Entwicklung im eigenen Haus ermöglicht dabei auch dann eine schnelle Lösung, wenn es um vermeintlich komplexe Einzelkonstellationen geht.

Um einen Eindruck von der Komplexität und Vielfalt der Prozesse zu vermitteln, sind im Folgenden nur einige Beispielprozesse aufgelistet:

- Im Rahmen der Bestellabwicklung werden automatisierte E-Mails mit wiederum automatisiert generierten Einzeldokumenten (Rechnung und Bestellbestätigung) an die Kunden verschickt.
- Aus den Ergebnissen des Online-Interviews wird für jeden Kunden ein ganz individueller Dokumentensatz mit einem intelligenten Farbleitsystem generiert, welches verbunden mit den Handlungshinweisen dem Kunden bei der weiteren Handhabung seiner Dokumente wichtige Unterstützung leistet. Die Druckproduktion und Postübergabe erfolgt dabei zeitnah in der zertifizierten Sicherheitsumgebung der MediaKom.
- Alle relevanten Prozesse werden parallel und transparent in einem individualisierten CRM-System dokumentiert und stehen somit dem Helpdesk zur Beauskunftung bei Kundenrückfragen in Echtzeit zur Verfügung.
- Das Einscannen der Archivausfertigungen erfolgt mittels qualifizierter elektronischer Signatur. Die Weiterverarbeitung, Archivierung und Bereitstellung für den Onlinezugriff erfolgt aufgrund optischer Merkmale automatisiert, die Workflowengine überwacht dabei die Vollständigkeit der vom Kunden zurückgeschickten Dokumente und steuert unvollständige Vorgänge zur Klärung an den Helpdesk aus.
- Im Rahmen des ebenfalls automatisierten Bewertungsprozesses eingegangene Verbesserungsvorschläge werden vom Projektmanagement geprüft und, sofern sinnvoll und technisch umsetzbar, im Rahmen eines flexiblen Release-Managements in der Anwendung umgesetzt.

## Fazit

Die Automatisierung fast aller Prozesse ermöglicht eine nahezu unbegrenzte Skalierbarkeit, maximale Transparenz und ein konstant hohes Serviceniveau. Top-Kundenbewertungen belegen einen über mehrere Jahre hinweg stabilen Betrieb und einen erstklassigen Kundenservice.

Die zertifizierte Sicherheitsumgebung der MediaKom wird in besonderem Maße den hohen Anforderungen an die Informations- und Datensicherheit gerecht.

Unsere erfahrenen Servicemitarbeiter begegnen auch sensiblen und komplexen Themen mit der notwendigen Fachkunde und Empathie.

## Kontakt

Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an

**Rainer Mackamul**  
Produktentwicklung und Prozess-  
manager  
Mitglied der Geschäftsleitung

Tel. 08052 9064-133  
rainer.mackamul@mediakom-online.de

MediaKom GmbH & Co. KG  
Kampenwandstraße 81  
83229 Aschau i. Ch.  
www.mediakom-online.de