

# Case Management Transformation – von Traditionell zu Digital

## Die nahtlose Papyrus ACM-Kommunikation und-Kollaboration etablieren eine neue, leistungsstarke Fallmanagement-Anwendung für das digitale Zeitalter

### Das Unternehmen

WellCare Health Plans mit Hauptsitz in Tampa, Florida, bietet staatlich geförderte Managed Care-Leistungen in allen 50 USA Staaten, ist in über mehr als 40 Geschäftsfeldern tätig und umfasst 10 verschiedene Brands. Das Unternehmen betreut ca. 3,9 Millionen Mitglieder, arbeitet mit 417,000 Dienstleistungsunternehmen im Bereich Gesundheitsversorgung zusammen und beschäftigt 7,600 Mitarbeiter landesweit.

### Die Herausforderung

Das WellCare Creative Services Team liefert das komplette Regulierte- und Marketingmaterial in einem breiten Portfolio von 60 Medientypen in 30 verschiedenen Sprachen für den externen und internen Gebrauch. Die Arbeit des WellCare Creative Services Teams war zu 90 Prozent papierbasiert: Dokumente wurden in Fallakten versammelt; Arbeitsabläufe erfolgten manuell, mit Fallakten, die physisch vom Team zum Team gereicht wurden; und Proben, Nachweise und andere Arbeitsergebnisse mussten vorerst gedruckt und den Akten hinzugefügt werden. Die Arbeit mit dieser Art von Fallmanagement-System war sehr zeitaufwendig und ineffizient, und führte oft zu Schwierigkeiten mit Engpässen.



*Legacy case management system*

### Business Ziele

- Digitale Transformation des Fallmanagements, Bearbeitung von Aufgaben, Zielen und Dokumenten
- Erweiterung von Workflows mit Qualitätssicherungsmaßnahmen
- Workflow-Management direkt durch das Creative Services Team - ohne Einbeziehung von IT
- Minimierte Verwendung von papierbasierten Dokumenten
- Überprüfungen und Freigaben als Teil des kreativen Lebenszyklus



Die Papyrus ACM-basierte Kollaborationsplattform für das Kampagnenmanagement erhält höchste Bewertungen für Exzellenz, Agilität und hohe Wertschöpfung in der Digitalen Transformation

### Die Lösung

Das neue Enterprise Content Management System (ECMS) auf Basis von Papyrus Adaptive Case Management (ACM) Framework etablierte bei WellCare eine einheitliche Fallmanagement-Plattform für die digitale Bearbeitung von Inhalten und –Workflows. Die Lösung revolutionierte den gesamten Arbeitsbereich des Creative Services-Teams und reduzierte signifikant die Arbeitszeit sowie materielle Ressourcen.

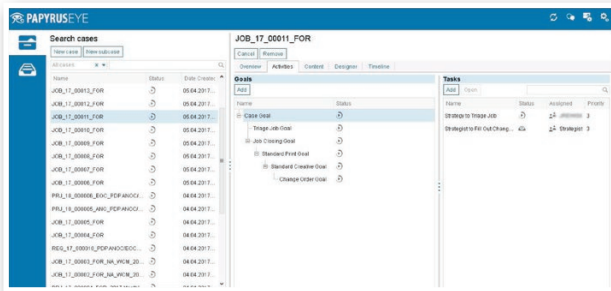
Die Papyrus ACM-Lösung liefert adaptive Workflows mit Zielorientierung, die im Falle unvorhersehbarer Situationen in Echtzeit verändert werden können. Das Creative Services-Team führt etwaige Änderungen mit neuen Zielen, Aktivitäten und/oder Inhalten dynamisch durch, und verwaltet alle Prozesse direkt - ohne Beteiligung von IT. Administratoren nutzen integrierte Qualitätssicherungsmaßnahmen, wie vordefinierte Checklisten und Freigabezyklen zur kontinuierlichen Optimierung der Workflow-Qualität. Die Reporting- und Nachverfolgungs-Funktionalitäten des Systems versorgen das Management mit detaillierten Statistiken zum Prozess und der operativen Leistung des Creative Services-Teams.

### Funktionelle Anforderungen

- Einheitliche Kollaborationsplattform mit Ausrichtung auf Ziele eines Falles
- Reporting- & Nachverfolgungsfunktionalitäten
- Standardisierte Arbeitsauftragsformulare
- Speicherung aller Daten im digitalen Fall
- Selbstverwaltete, vorlagenbasierte Workflows
- Integrierte Freigabe-Zyklen
- Überwachte Ausführung der Fälle

## Standardisierte Fallbearbeitung und Workflows

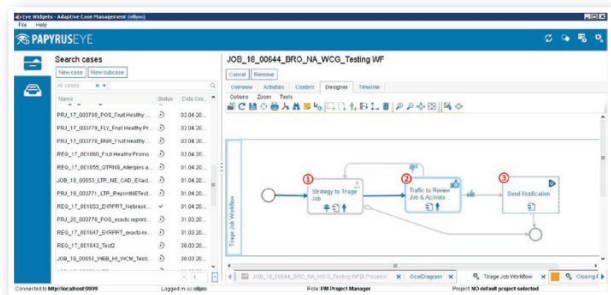
Arbeitsaufträge für das Creative Services-Team sind standardisierte Online-Anfrageformulare mit dynamischen Feldern zur Informationserfassung. Jedes Anfrageformular eröffnet einen neuen Fall, der von Spezialisten analysiert wird und die Entscheidung über die weitere Vorgehensweise gefällt. Das Projektmanagement-Team prüft jede einzelne Anforderung und stellt Workflows basierend auf verfügbaren Ziel-Vorlagen zusammen. Projektmanager können jederzeit in Praxis bewährte Workflows als neue Fallvorlagen speichern und die ACM-Vorlagenbibliothek erweitern.



Die Sicht auf Ziele und Aufgaben eines Falles

## Validierung, Verifizierung und Freigabe-Zyklen

Im alten System wurde eine umfassende Prüfliste zur Validierung und Verifizierung von Ergebnissen erst am Ende des kreativen Lebenszyklus verwendet und im Fehlerfall die gesamte Fallakte zur Korrektur zum Prozessanfang zurückgewiesen.



Der integrierte BPMN Workflow-Designer

In der neuen Papyrus ACM-Lösung erfolgen Prüfungen und Validierungen des jeden einzelnen Elements während des gesamten Lebenszyklus - nicht nur am Ende. Die Freigabe-Zyklen sind in den Workflow-Vorlagen mit Abstimmungsaktivitäten (Voting) und Zustimmung-, bzw. Ablehnungsoptionen mitintegriert. Eine Zustimmung bewegt den Prozess zu neuen Aufgaben und Zielen voran,

während eine Ablehnung den Prozess mit Kommentaren zu erforderlichen Verbesserungen automatisch zurückrollt. Der integrierte Nachverfolgungsmechanismus informiert das Management über laufende Ablehnungen und sorgt für die vollständige Transparenz und Optimierung der Abläufe.

## Überwachte Ausführung der Fälle

Jeder Fall-Teilnehmer kann seine aktuelle Arbeit und anstehende Arbeitsaufträge unter „Meine Aufgaben“ und „Arbeitsaufträge“ direkt überwachen. Aktivitäten mit hoher Priorität und „Eilaufträge“ werden an erster Stelle aufgeführt.

Das Management hat den Zugriff auf Reporting-Dashboards mit der Auflistung aller laufenden und abgeschlossenen Aktivitäten und Aufgaben. Diese Information bietet detaillierte Übersicht darüber, wie schnell die Aufgaben ausgeführt wurden, wie lange mussten sie warten, um in Bearbeitung genommen zu werden, Anzahl Aufgaben im Leerlauf, etc. Daten werden von Projekt- und Team-Managern analysiert, und die Leistungskennzahlen für Einzelpersonen und Teams abgeleitet, bzw. Engpässe und Prozesseffizienzen identifiziert.

## Wirtschaftlicher Gewinn durch das Papyrus ACM Framework

### Kosteneinsparungen, Zeitreduktion

75-prozentige Kostenreduzierung für Druck-, Papier- und Speicherplatz, sowie 20-prozentige Senkung des Nachbearbeitungsaufwands dank integrierter Qualitätsmaßnahmen. Weiterhin, mehr als 20% Zeiteinsparung über den gesamten Lebenszyklus hinweg durch die Eliminierung von manuellen Engpässen und Einführung von Ad-hoc-Zielen mit automatischem Abruf vordefinierter Workflows.

### Erhöhter Umsatz

Das Unternehmenswachstum von über 2% pro Jahr treibt den Bedarf an Regulierten- und Marketing- Materialien in die Höhe. Mit der Möglichkeit, Materialerstellungskapazität beliebig zu erweitern, kann das Unternehmen nun unlimitiert weiter expandieren und erhöhten Anforderungen gerecht werden.

### Qualitätsverbesserungen

Verbesserte Qualität durch im Prozesslauf integrierte Qualitätsüberprüfungen eliminiert das Risiko verspäteter oder fehlerhafter Materialien und damit verbundener Geldstrafen und Sanktionen.

## Papyrus Produkte bei WellCare

- Papyrus WebRepository
- Papyrus ACM-Lösung
- Papyrus Geschäftskorrespondenzlösung
- Papyrus Postprocessing/PrintPool
- Papyrus Server

## Snapshot

- **Unternehmen:** WellCare Health Plans, Inc.
- **Business Herausforderung:** Ineffizientes papierbasiertes Fallmanagement mit zeitaufwändiger Produktion von Regulierten- und Marketing-Materialien
- **Ziele:** Optimierung von Fallmanagement im Aufgabenbereich des Creative Services-Teams
- **Integration:** Das Papyrus ACM Framework bindet sich an externe Systeme über die Papyrus Adapter und Type Manager an
- **Lösung:** Papyrus ACM Framework-Lösung