



# systemform MediaCard – Ihr Spezialdienstleister für das Gesundheitswesen

Die *systemform* MediaCard versteht sich als Branchenkompetenz-Center für das deutsche Gesundheitswesen. 170 Mitarbeiter an den Unternehmensstandorten Prien am Chiemsee und Hallstadt (nahe Bamberg) erbringen werktäglich anspruchsvolle Dienstleistungen für rund 150 gesetzliche Krankenkassen. Das Leistungsspektrum umfasst hierbei die Versorgung mit der Krankenversichertenkarte, die Druck- und Postausgangsverarbeitung für Korrespondenz und Dokumente, Mailing-/Lettershop-verarbeitung, Posteingangsverarbeitung, Belegerfassung sowie Call- und Service-Center Dienstleistungen. Darüber hinaus planen und realisieren wir im Rahmen von Business Prozess Outsourcings ganzheitliche Lösungen in den Bereichen Kundendialog/-service, -betreuung und -bindung.

Rund 40 Jahre Branchenerfahrung im deutschen Gesundheitswesen, zahlreiche anspruchsvolle Referenzprojekte und Referenzkunden, bestens ausgebildetes Fachpersonal sowie die Beschäftigung von Sozialversicherungsfachangestellten gewährleisten ein umfassendes Branchen-Know-how sowie kompetente und zuverlässige Lösungen.

Die Kernkompetenz der *systemform* MediaCard liegt in der Produktion, Personalisierung und Distribution von Krankenversichertenkarten (KVK) und der zukünftigen elektronischen Gesundheitskarte (eGK), sowohl im Rahmen der erforderlichen Grundversorgungen als auch der täglichen Nachversorgungen.

Seit Einführung der KVK in den Jahren 1993 und 1994 hat die *systemform* MediaCard mehr als 90 Mio. Chipkarten personalisiert, konfektioniert und an die Versicherten der Krankenkassen versandt. Im Geschäftsjahr 2005 wurden rund 12 Mio. KVK's verarbeitet.

Mit einem Marktanteil von ca. 35 % in der gesetzlichen Krankenversicherung (GKV) ist die *systemform* MediaCard heute bereits Marktführer für das anspruchsvolle Chipkartenprocessing im deutschen Gesundheitswesen.

Zusätzlich werden jährlich mehr als 5 Mio. Mailingkontakte zum Thema „Früh-

erkenntnisuntersuchung“ für verschiedene gesetzliche Krankenkassen durchgeführt. Hierbei erfolgt eine periodische Versorgung durch zielgruppengerechte Reminder-Mailings „Just in Time“. Neben der verarbeitenden Dienstleistung ist *systemform* MediaCard auch für die inhaltliche Konzeption und Gestaltung sowie die Pflege und Weiterentwicklung verantwortlich.

Beim Aufbau und Betrieb von prämiensbasierten Bonusprogrammen in der GKV ist *systemform* MediaCard strategischer Outsourcing-Partner verschiedener Krankenkassen. Die Umsetzung der umfassenden und in der Regel sehr komplexen Administrationsprozesse beim Betrieb dieser Bonusprogramme bietet *systemform* MediaCard komplett aus einer Hand.

Das GKV Service-Center (betrieben durch die GHP Dialog Services GmbH) verfügt über mehrjährige Praxiserfahrung in den Bereichen Themenhotlines (Inbound), Interessenten- und Neukunden-Management, der vollständigen Fallbearbeitung im Rahmen der Überprüfung der Familienversicherung etc. Das GKV Service-Center beschäftigt derzeit bereits über 100 Mitarbeiter mit spezifischer Qualifikation. Sozialversicherungsfachangestellte, eigens an der BKK-Akademie in Rotenburg qualifizierte Mitarbeiter sowie sorgfältig angeleitete Mitarbeiter erbringen täglich anspruchsvolle Dienstleistungen für verschiedene gesetzliche Krankenkassen.

Im Hinblick auf die Einführung der elektronischen Gesundheitskarte (eGK) bieten wir unseren größtenteils langjährigen Kunden sowie Interessenten maßgeschneiderte und sehr weit reichende Lösungskonzepte und Angebote rund um das Thema eGK. Unser Leistungsspektrum umfasst Mobilisierungskampagnen zur Beschaffung von Bilddaten für die eGK, das damit verbundene Response- und Bilddaten-Management bis hin zur Produktion und dem Versand der Karten und PIN/PUK-Mailings. Info-, Help-Desk und Themenhotlines sowie Outbound-gestützte Reminder- oder Nachfassaktivitäten runden das Serviceangebot ab.

Modernste Produktionsaggregate sowie ein umfassendes Back-Up Konzept gewährleisten ein Höchstmaß an Versorgungssicherheit für zeitnahe und hochvolumige eGK-Versorgungen im Rahmen des anstehenden Rollouts sowie ein hohes Maß an Flexibilität hinsichtlich der Produktausprägungen.

Alle Fertigungsstufen des gesamten Produktionsprozesses der elektronischen Gesundheitskarte von der Produktion des Kartenrohlings, über die Kartenveredelung durch Implementierung eines intelligenten Prozessorchips, bis hin zur Personalisierung und dem Versand der eGK werden von *systemform* MediaCard unter strengen Qualitäts- und Datenschutzkontrollen sichergestellt. Vor allem bei der optischen und elektronischen Personalisierung werden höchste Anforderungen an das Qualitätssicherungskonzept gestellt, so werden beispielsweise die vier verschiedenen Personalisierungen auf der eGK über ein intelligentes Prüfsystem automatisch und lückenlos ausgewertet und gegeneinander sowie gegenüber dem zu verarbeitenden Datensatz abgeglichen.

Die strikte Einhaltung der besonderen Datenschutzbestimmungen (BDSG, SGB), ein Höchstmaß an Prozess- und Verfahrenssicherheit, ein zertifiziertes Qualitätsmanagement gemäß DIN ISO 9001 : 2000 sowie der Einsatz innovativer Technologien machen *systemform* MediaCard zu einem zuverlässigen Partner.

## Produkte im Überblick:

Krankenversichertenkarte, Europäische Gesundheitskarte, elektronische Gesundheitskarte, Bilddatenbeschaffung, Bilddatenmanagement, Mailingproduktion, Tagespostverarbeitung, Dokumentenverarbeitung, Konzeption von Kontakt- und Präventionsmailings, Responsemanagement, Datenerfassung, Info- und Themenhotlines (Inbound, Outbound), umfassendes Processing für Bonus- und Prämienprogramme, GKV-ServiceCenter, elektronische Archivierung.