



#### **Geschäftsprofil**

Durch Ärzte gesponserte HMO

#### **Branche**

Versicherungswesen

#### **Lösung**

ICM von CallidusCloud

#### **Hauptvorteile**

- Einzelne Plattform zum Verwalten der Vergütung für sowohl interne als auch externe Produzenten
- Reibungslose Verarbeitung und Zahlungseffizienz
- Verbesserte Reaktivität und Kommunikation mit Brokern und Vermittlern

## Physicians Health Plan vereinfacht Provisionszahlungsverarbeitung mit ICM

Physicians Health Plan of Northern Indiana, Inc. (PHPNI) ist eine durch Ärzte geförderte, nicht-kommerzielle Gesundheitsorganisation, die 1983 gegründet wurde und sich auf die Aufrechterhaltung des Zugangs der Gemeinschaft auf qualitative, erschwingliche Gesundheitspflege konzentriert. PHPNI wird regional gesponsert und durch Ärzte und Geschäftsvertreter aus dem Bereich verwaltet, die sich der Unterstützung der Patienten-Arzt-Beziehung und Wellness-Optionen im Gesundheitswesen für bessere Entscheidung bezüglich der Gesundheit verschrieben haben.

### **Projekt-Hintergrund**

Vor der Verwendung von CallidusClouds ICM verwaltete PHPNI seine Vertriebsprovisionen und sein Anreizvergütungsprogramm für interne Kundenbetreuer, Account Manager und externe Broker mit drei separaten Altsystemen und drei verschiedenen manuellen Prozessen.

### **Geschäftsherausforderung**

Die Verwaltung des Provisionsauszahlungsprozesses mit unterschiedlichen Systemen führte zu ernsthaften Ineffizienzen und Datenredundanzen bei PHPNI. Da Daten an mehreren Stellen des Unternehmens gelagert wurden, mussten die Mitarbeiter von PHPNI identische Prozesse mehrmals durchführen, um Broker-Daten aus mehreren Abteilungen wie Vertrieb, Operationen und Finanzen nachverfolgen zu können. Außerdem entstanden zusätzliche Frustration und höhere Verwaltungskosten durch das Kürzen der Schecks an Broker sowie dem Transfer von Bankdateien und Auszügen unter Nutzung verschiedener Plattformen. Das Altsystem ermöglichte keinen Broker-Onlinezugang auf Provisionsinformationen und Auszüge aus der Vergangenheit.

### **Projektansatz**

Die Vorsitzenden und IT-Kräfte von PHPNI erkannten die Notwendigkeit, alle Provisions- und Anreizvergütungszahlungen auf ein einziges System zu bringen, um die Effizienz zu steigern und den Betrieb zu vereinfachen. PHPNI wählte CallidusClouds ICM-System als Kernplattform zur Verbesserung der Automatisierung und Reduzierung der Betriebskomplexität. ICM ist ein hochkonfigurierbares System, das für blitzschnelle Einführung, Benutzerfreundlichkeit und reduzierte Betriebskomplexität entwickelt wurde.



“...Umfassende Konfigurierbarkeit sowie Workflow- und Automatisierungsfunktionen helfen PHPNI-Mitarbeitern, bei der Berechnung von Zahlungen, dem Ausstellen von Schecks, dem Überweisen von Beträgen, dem Versenden von Auszügen und dem Aufzeichnen von Ergebnissen höhere Produktivität zu erreichen.”

**Dustin W. Crider**  
Corporate Controller  
Physicians Health Plan

„Das ICM-Team trieb uns in jedem Aspekt des Projektes voran, um sicherzustellen, dass das Endprodukt so robust wie möglich war“, sagte Dustin Crider, Corporate Controller bei PHPNI. „Als wir damit begannen, uns mit Systemen zu befassen, stand die Bezahlung von internen Kundenbetreuern und Account Managern nicht auf unserem Projektplan. Doch das ICM-Implementierungsteam erkannte diese Möglichkeit und bewies sein Verlangen, ein Produkt zu liefern, das so viele unserer Geschäftsanforderungen wie möglich erfüllte, indem es eine erweiterte Funktion integrierte, um alle internen und externen Produzenten mit ICM bezahlen zu können.“

„Der Kundenservice, den das ICM-Implementierungsteam geleistet hat, übertraf alles, was ich seit sehr langer Zeit erlebt habe“, sagte Crider. „Jeder, der sich für das ICM-System interessiert, kann sicher sein, dass die Berater von CallidusCloud das Projekt zu seiner Zufriedenheit erledigen oder die Erwartungen sogar übertreffen.“

### Geschäftsergebnisse

CallidusCloud und PHPNI konnten in Zusammenarbeit erfolgreich alle Provisionen und die gesamte Anreizvergütungszahlungsverarbeitung auf die ICM-Plattform migrieren und so die Notwendigkeit eliminieren, separate Datenbanken und Verarbeitungssysteme aufrechterhalten zu müssen. Vereinfachte Integration ermöglicht es PHPNI, Daten aus einer beliebig großen Anzahl von externen Quellen in einer einzigen Datenbank zu erfassen. Umfassende Konfigurierbarkeit sowie Workflow- und Automatisierungsfunktionen helfen PHPNI-Mitarbeitern, bei der Berechnung von Zahlungen, dem Ausstellen von Schecks, dem Überweisen von Beträgen, dem Versenden von Auszügen und dem Aufzeichnen von Ergebnissen höhere Produktivität zu erreichen. „Ich bin äußerst zufrieden mit der Effizienz, die wir in diesen Geschäftsbereichen umsetzen konnten“, sagte Crider.

„Das Feedback unserer Broker zur Qualität des neuen Provisionsauszugsformats ist sehr positiv ausgefallen“, sagte Crider. „Einer unserer Broker teilte uns kürzlich mit, dass unser Provisionsauszug das beste Format aller Betreiber hat, mit denen er zusammenarbeitet.“

„Das Verlagern all unserer Verarbeitung auf das ICM-System macht es uns möglich, die doppelten Schritte zu vermeiden, die vorher nötig waren, um Broker-Zahlungen und Performance-Informationen nachzuverfolgen“, sagte Crider. „Insgesamt bin ich sehr zufrieden mit dem CallidusCloud-Team. Sie haben sehr hart gearbeitet, um uns mit dem ICM-System auf den heutigen Stand zu bringen.“



“ ...Der Kundenservice, den das ICM-Team geleistet hat, übertraf alles, was ich seit sehr langer Zeit erlebt habe...seien Sie sich sicher, dass die ICM-Berater das Projekt zu Ihrer Zufriedenheit erledigen oder die Erwartungen sogar übertreffen. ”

Dustin W. Crider  
Corporate Controller  
Physicians Health Plan

#### Über ICM

CallidusCloud ICM fügt sich in bestehende Systeme ein und unterstützt End-to-End-Automatisierung Ihrer Geschäftsprozesse, grenzt Ihre Überzahlungskosten ein und ermöglicht es Ihnen, die Firmenstrategie bezüglich Provisionen und Bonusplänen einzuhalten.

Um weitere Informationen zu ICM von CallidusCloud zu erhalten, besuchen Sie bitte:

<http://www.calliduscloud.com/products/icm>

Oder rufen Sie uns an: **+49 69 7593 8421**.

