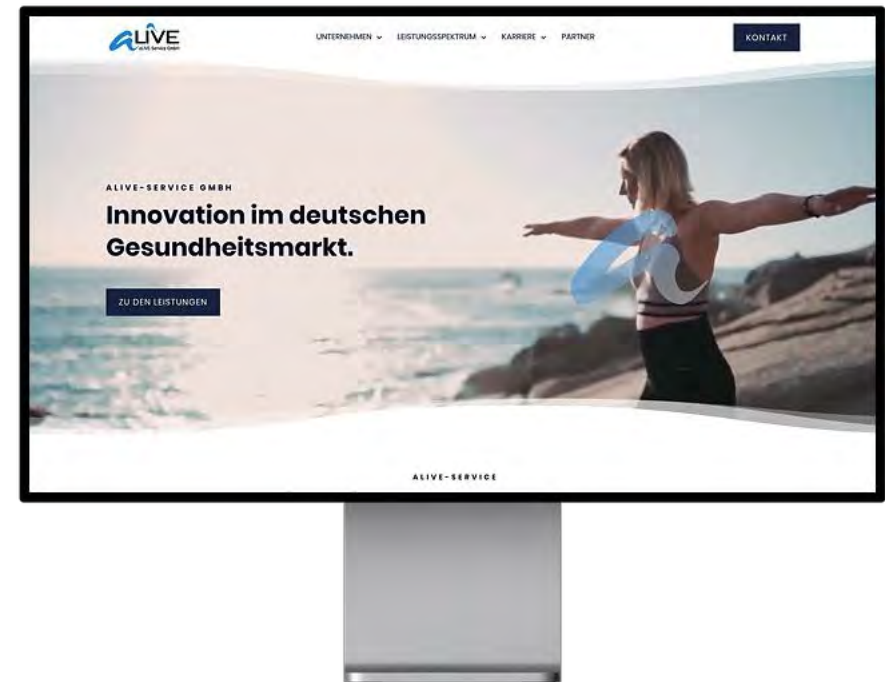


# aLIVE-Service GmbH

Unternehmensvorstellung.





- ▶ 2013 in Magdeburg gegründet
- ▶ Dienstleistungen für den gesamten Backoffice-Bereich von Krankenkassen
- ▶ Dienstleistungen und IT-Lösungen für Unternehmen des deutschen Gesundheitsmarktes, z. B. gesetzliche Krankenversicherungen

Unternehmen.

aLIVE-Service GmbH



## Struktur.

Unabhängigkeit des Dienstleisters aLIVE-Service GmbH in den Bereichen  
Gesellschafterstruktur und Geschäftsleitung.

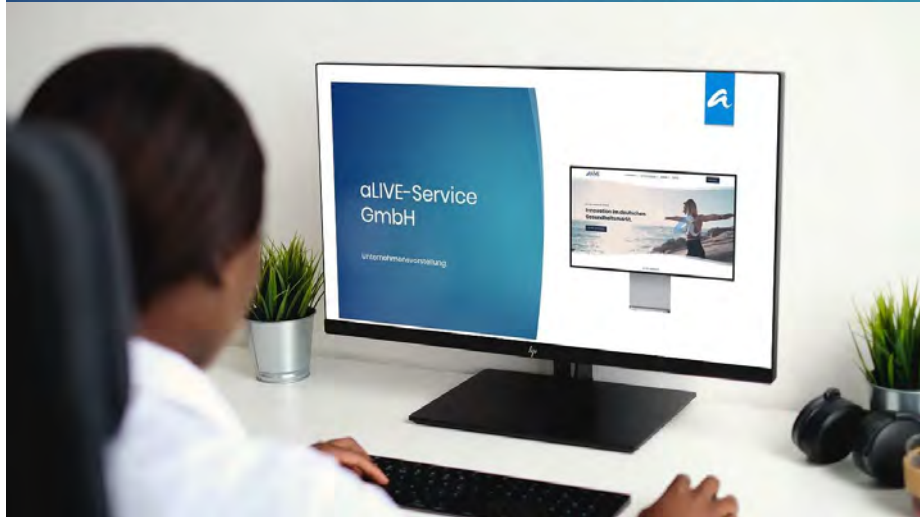
**Eigenkapital:** 240.000 €

**Eigentümer:** 100 % Markus Behmann

**Geschäftsführer:** Ramona Thormann  
Martin Behmann



## Unsere Leistungen.



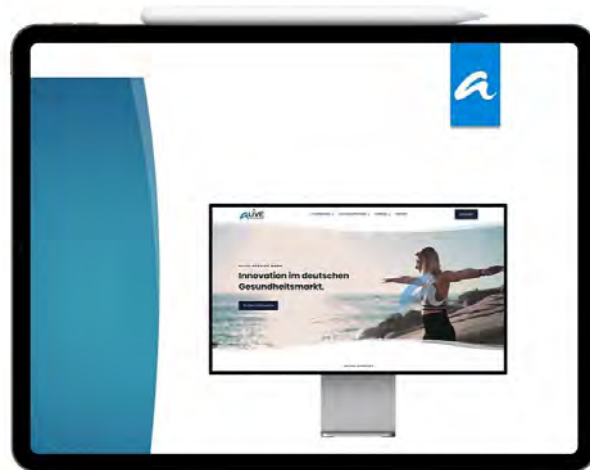
- ▶ Beitragseinzug für GSV und Selbstzahler
- ▶ Meldungen
  - ▶ Beitritt / Arbeitslose / Elternzeit
  - ▶ ungeklärte Versicherungszeiten bei Mitgliedern ohne Folgeversicherung
- ▶ Forderungsmanagement
  - ▶ Vollstreckungsbearbeitung für GSV und Selbstzahler
  - ▶ Insolvenzbearbeitung für GSV und Selbstzahler
- ▶ Ersatzansprüche mit Auswertung / Abarbeitung Unfallfragebögen





# Unsere Leistungen.

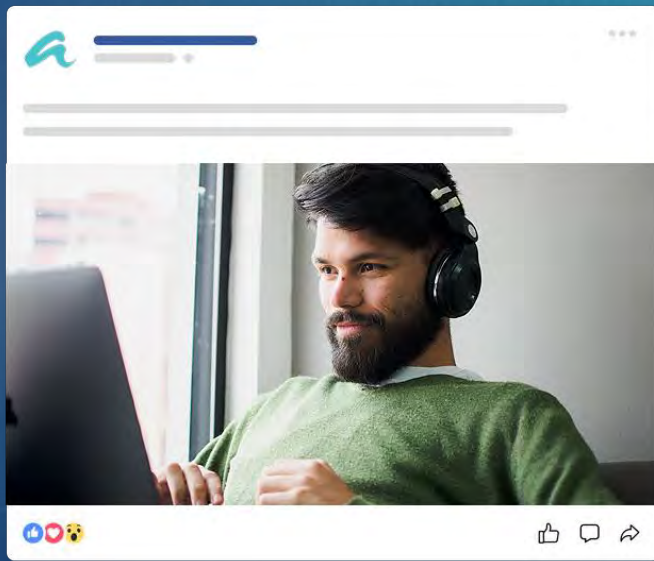
- ▶ Krankengeld-Fallmanagement
- ▶ Härtefall
  - ▶ Regelprozess zur Zuzahlungsbefreiung
  - ▶ Jährliche Vorauszahler-Aktion



- ▶ Pflegeversicherung → Bearbeitung kompletter Vorgänge aus den Bereichen:
  - ▶ Beratungseinsätze
  - ▶ Entlastungs- und Vergütungsbeträge
  - ▶ Kurzzeit- und Verhinderungspflege
  - ▶ Rechnungen Sachleistungen / Tages- und Nachtpflege
  - ▶ RVPP – Rentenversicherungspflicht Pflegeperson
  - ▶ HKP-Häusliche Krankenpflege
  - ▶ Gutachten Ablehnung / Erstantrag / Höherstufung
  - ▶ Bearbeitung von Mahnungen, Budgetanfragen, Ergebnislisten



## Unsere Leistungen.



- ▶ Callcenter
  - ▶ Telefongespräche an- bzw. übernehmen und durchführen aus dem „Überlauf“
  - ▶ 24/7-365 zu jeder Zeit, das ganze Jahr hindurch
  - ▶ Inbound (z. B. Kundensupport)
  - ▶ Outbound (z. B. Kündiger-Rückgewinnung)
  - ▶ Live-Chat & Messenger (auch Implementierung, z. B. in Website des Kunden)
  - ▶ E-Mail-Support



## Unsere Leistungen.



### ePA-Versichertenhelpdesk (ePA-VHD)

- ▶ Datenleitung zwischen dem Auftragnehmer und Auftraggeber
- ▶ Unterstützung bei der Durchführung des gesetzlichen Auftrags im Hinblick auf das PDSG
- ▶ Qualifizierte Mitarbeiter beraten die Versicherten am Telefon, per Live-Chat und via E-Mail:
  - ▶ 1st-Level: allgemeine Fragen zur ePA und zum Frontend des Versicherten in der ePA App
  - ▶ 2nd-Level: erweiterte Versichertenberatung unter Einbindung von BITMARCK iskv\_21c|ng oder oscare
  - ▶ Störungsannahme / Störungsqualifizierung / Rückruf: Der Helpdesk nimmt Störmeldungen an und informiert über bestehende Störungen / Rückmeldung
  - ▶ Der Helpdesk qualifiziert Störungen zur ePA und übergibt diese zur weiteren Bearbeitung an das ePA Support Team des Auftragnehmers
- ▶ Stetige Weiterentwicklung der Services aufgrund der gesetzlichen Regelungen und Änderungen
- ▶ Servicezeiten von 07:00 Uhr bis 20:00 Uhr, montags bis freitags
- ▶ Option: Verlängerung der Servicezeiten rund um die Uhr auf 24/7, 365 Tage im Jahr



## Unsere Leistungen.



- ▶ Poststelle-DMS-Archiv-Workflow
- 1. Dokumentenhandling (Aufbereitung der papiergebundenen Belege)
- 2. Scannen
- 3. Qualifizierte elektronische Signatur
- 4. Bilden von Dokumentenklassen ohne mengenmäßige Begrenzung
- 5. Zuordnung der Dokumentenklassen zur Organisation der Krankenkasse
- 6. Rücklauf des Beleggutes – Vernichtung
- 7. Bereitstellung zukünftiger Änderungen und Erweiterungen der Dokumentenklassen und in der Zuordnung der Dokumentenklassen zur Organisation der Krankenkasse ohne mengenmäßige Begrenzung
- 8. DMS-Archiv-Workflow-System “enaio” von OPTIMAL SYSTEMS





## Unsere Leistungen.

Alle Dienstleistungen unter [www.alive-service.de](http://www.alive-service.de)

Weitere wirtschaftliche Lösungen für

- ▶ Einkommensüberprüfungen
- ▶ Familienversicherung
- ▶ Satzungsleistungen
  - ▶ Bonus, PZR, usw.
- ▶ Kinder-Krankengeld
  - ▶ (KG-KI) KG-KI-Erstattung an Fremdkasse
  - ▶ KG-KI-Übertragung v.a. Kasse
  - ▶ Krankengeld-Kind
  - ▶ Verletztengeld-Kind
- ▶ Arbeitnehmerüberlassung nach AÜG



Unsere  
strategischen  
Partner.



# Unsere Partner.



## GKV SC GmbH

Datensicherheit / Rechenzentrum /  
Fachberatung / Digitalisierung /  
Integration BITMARCK\_21c|ng /  
Netzwerke



**OPTIMAL SYSTEMS**

## OPTIMAL SYSTEMS

Digitales Dokumentenmanagement /  
Elektronische Akten / Workflows



**HMM**

Best in eHealth

## HMM Deutschland GmbH

Versorgungs- und  
Abrechnungslösungen / Digitalisierung



# Unsere Partner.



protected dialog experts  
Deutschland GmbH

Leistungserbringer und Organisationen  
des Gesundheitswesens



Externer Datenschutz

Fachverband Externe  
Datenschutzbeauftragte e. V. für  
Datenschutz und Datensicherheit

veonio

VEONIO

Digitale Transformation von  
Unternehmen, Programmierung und  
Online Marketing





# Erfüllung von Anforderungen.

VON KRANKENKASSEN AN DIE ALIVE-SERVICE GMBH.



# Unsere Kompetenzen.

- ▶ Kernkompetenz und langjährige Erfahrungen für Backoffice-Tätigkeiten einer Kasse
- ▶ Einsatz von qualifiziertem Fachpersonal für die Dienstleistungen
- ▶ Vorhandene Referenzen von mehr als 30 verschiedenen Krankenkassen
- ▶ Exzellente Einzugsstellenprüfberichte
- ▶ Inkassozulassung (AktZ.: 3712E-181, Reg.-Behörde: Landgericht Halle)
- ▶ Elektronische Fallakte zur täglichen Einsichtnahme für den Auftraggeber
- ▶ Tägliches Reporting von der Bearbeitungshistorie/Fallverlauf
- ▶ Führen der Bearbeitungsfälle innerhalb der GKV-Kernsoftware oder in Bearbeitungs-Software mit Schnittstelle zur GKV-Kernsoftware BITMARCK\_21c|ng oder oscare



# Unsere Zertifizierungen.

- ▶ ISO 9001 Qualitätsmanagementsystem (QMS)
- ▶ ISO 14001 Umweltmanagementsystem (UMS)
- ▶ ISO 18295 Kundenkontaktzentren (CCC)
- ▶ ISO 27001 IT-Informationssicherheitsmanagementsystem (ISMS)
- ▶ Datenschutz (AuraSec)
- ▶ Prüfbericht nach § 80 SGB X und 11 BDSG (BKK LV Süd)

## Zertifizierung für das Qualitätsmanagementsystem (QMS) nach ISO 9001.

- ▶ Die aLIVE-Service GmbH wird seit 2014 jedes Jahr als ein Unternehmen im Gesundheitswesen erfolgreich nach DIN EN ISO 9001:2015 Qualitätsmanagement vom TÜV NORD CERT zertifiziert. Sie erbringt Dienstleistungen für Krankenkassen mit Schwerpunkten im Beitragseinzug, Forderungsmanagement, Bonus- und Härtefallbearbeitung sowie Ersatzansprüchen.
- ▶ Die ISO-Zertifizierung soll den angeschlossenen Krankenkassen messbare Vorteile bringen. Mit dem Qualitätsmanagementsystem sind die erfolgskritischen Schlüsselprozesse bei der aLIVE-Service GmbH im Fokus. Anhand von Kennzahlen werden die Effizienz der internen Prozesse und die Dienstleistungsqualität laufend kontrolliert.







## Zertifizierung für das Umweltschutzmanagementsystem (UMS) nach ISO 14001.

- ▶ Aufgrund ständig wachsender Umweltauflagen und steigender Anforderungen von Kunden und Behörden, ist es für die aLIVE-Service GmbH von großer Bedeutung, ein nachhaltiges Umweltmanagement vorzuweisen.
- ▶ Mit unserer bestandenen Zertifizierung nach dem Umweltstandard ISO 14001 setzen wir ein starkes Signal und zeigen, dass wir Wert auf einen verantwortungsbewussten Umgang mit natürlichen Ressourcen legen.



## Zertifizierung für exzellentes Dienstleistungsmanagement im Callcenter für Kundenkontakte (CCC) nach DIN EN ISO 18295.



- ▶ Mit dem Branchenstandard ISO 18295 kann die die aLIVE-Service GmbH ihren top Service im Callcenter belegen. Alle Kunden erhalten geprüfte Qualität bei Anrufen durch optimale kundenorientierte Verfahren. Das Ergebnis kommt in einer hohen Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit zum Ausdruck.
- ▶ Die Dienstleistungsnorm und Zertifizierung nach DIN EN ISO 18295 spiegelt ein exzellentes Dienstleistungsmanagement im Callcenter für Kundenkontakte wider und hilft, Erwartungen für Auftraggeber und Mitarbeiter klarzustellen, Leistungsmanagement zu ermöglichen sowie Auftraggeber- und Kundenzufriedenheit zu optimieren.



## Zertifizierung für das IT-Informationssicherheitsmanagementsystem (ISMS) nach ISO 27001.

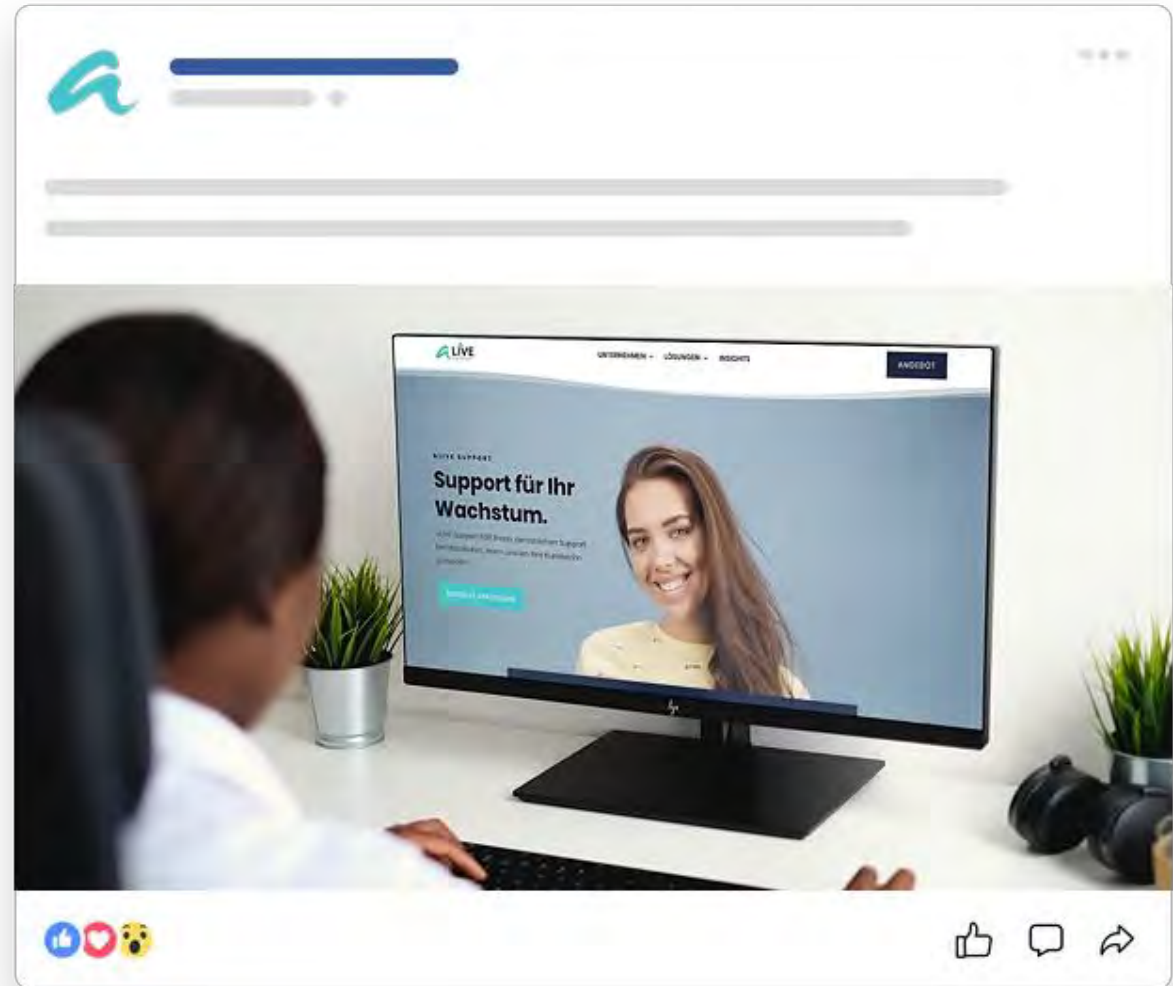


- ▶ Die aLIVE-Service GmbH ist von einer Vielzahl von vertraulichen Informationen und Daten umgeben, die es aufgrund ansteigender Cyber-Angriffe und Datendiebstähle entsprechend zu schützen gilt. Daher wurde ein IT-Informationssicherheits-Managementssystem (ISMS) nach ISO 27001 eingeführt.
- ▶ Ein funktionierendes Management der Informationssicherheit unterstützt dabei, Schwachstellen innerhalb der Strukturen zu schließen und Sicherheitsrisiken zu minimieren. Die ISO 27001 ist nicht nur auf die IT-Prozesse beschränkt, sondern berücksichtigt auch Aspekte der Infrastruktur wie Organisation, Personal und Gebäude. Sie ist in das bereits bestehende Qualitätsmanagementsystem nach ISO 9001 integriert.



Hinsichtlich Preis  
und Qualität  
exzellent zu sein  
bringt uns ins  
Spiel.

Unser Service  
gewinnt das Spiel.







# Sprechen Sie uns gerne an.

## Kontaktdaten.

**Tel.** +49-391-99978-520  
**Fax.** +49-391-99978-529  
**Mobil.** +49-172-5349007  
**Web.** [www.alive-service.de](http://www.alive-service.de)  
[www.alive.support](http://www.alive.support)

## Geschäftsführer.

- Martin Behmann  
martin.behmann@alive-service.de
- Ramona Thormann  
ramona.thormann@alive-service.de

## Adresse.

**aLIVE-Service GmbH**  
Gustav-Ricker-Str. 62  
39120 Magdeburg



## Information.

### Inkassozulassung.

AktZ.: 3712E-181 (Landgericht Halle)

### Handelsregister.

HRB 19225 (Amtsgericht Stendal)

### Steuernummer.

102/108/14405

### USt-Id Nr.

DE289951095