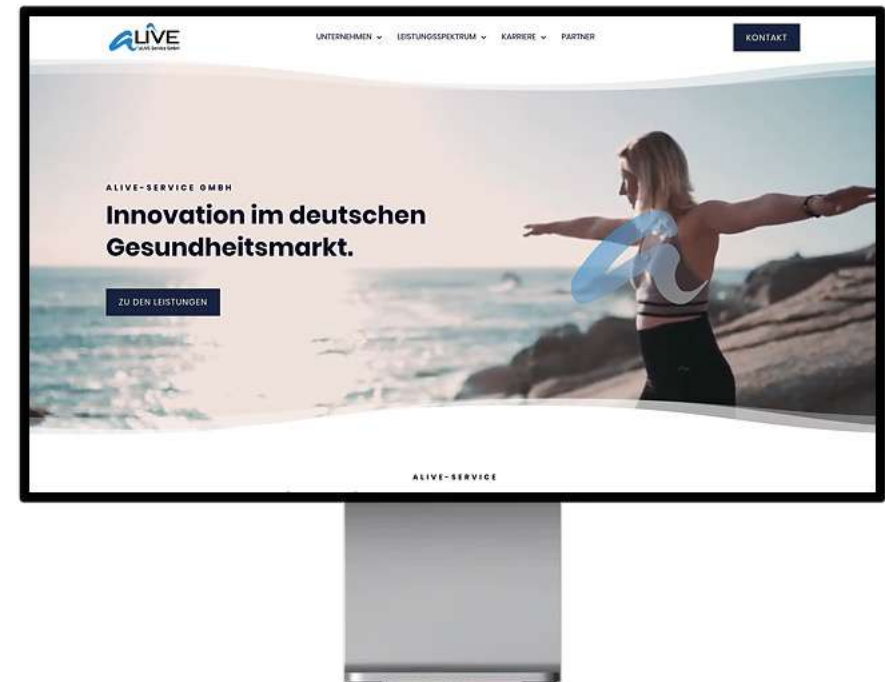


aLIVE-Service GmbH

Unternehmensvorstellung.





- ▶ 2013 in Magdeburg gegründet
- ▶ Dienstleistungen für den gesamten Backoffice-Bereich von Krankenkassen
- ▶ Dienstleistungen und IT-Lösungen für Unternehmen des deutschen Gesundheitsmarktes
- ▶ Eröffnung weiterer Betriebsstätte in Quedlinburg

Unternehmen.

aLIVE-Service GmbH

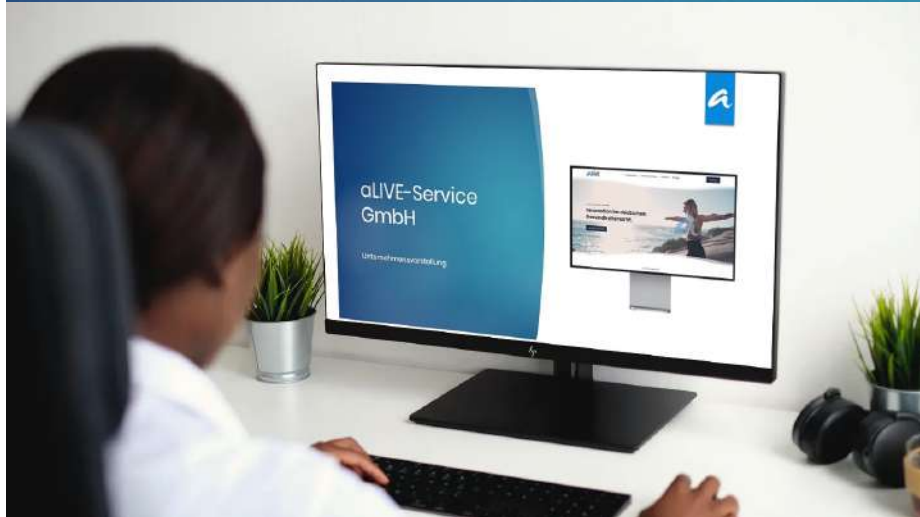


Unabhängigkeit des Dienstleisters aLIVE-Service GmbH in den Bereichen Gesellschafterstruktur und Geschäftsleitung.

Eigenkapital: 240.000 €
Eigentümer: 100 % Markus Behmann
Geschäftsführer: Ramona Thormann
Martin Behmann



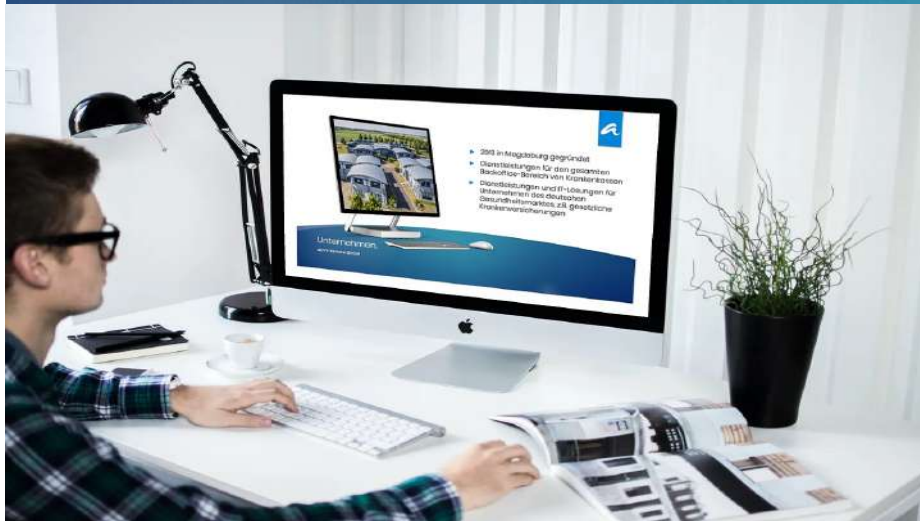
Unsere Leistungen.



- ▶ Pflegeberatung nach § 7a SGB XI
- ▶ 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.

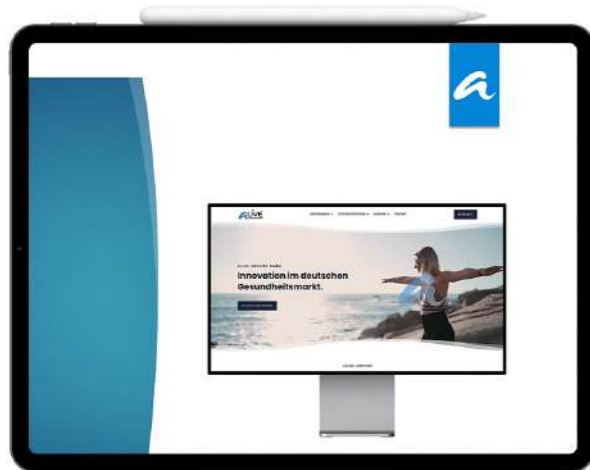


- ▶ Beitragseinzug für GSV und Selbstzahler
- ▶ Forderungsmanagement
 - ▶ Vollstreckungsbearbeitung für GSV und Selbstzahler
 - ▶ Insolvenzbearbeitung für GSV und Selbstzahler
- ▶ Ersatzansprüche mit Auswertung / Abarbeitung Unfallfragebögen
- ▶ Meldungen
 - ▶ Beitritt / Arbeitslose / Elternzeit
 - ▶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



Unsere Leistungen.

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



- ▶ Softwareentwicklung
 - ▶ Gesundheits-APP
 - ▶ digitale Pflegeanwendungen (DiPA)
 - ▶ Telekommunikationsplattform
 - ▶ Online Video-Sprechstunden-Plattform
 - ▶ Geriatrische Versorgung
 - ▶ Fallmanagement
- ▶ Online-Portal für Satzungsleistungen
 - ▶ SAP-oscare-Umgebungen
- ▶ Portal für Versichertennachweise
 - ▶ COVID-19



Unsere Leistungen.

▶ Geriatrische Versorgung

▶ Gilt für Versichertengruppen:

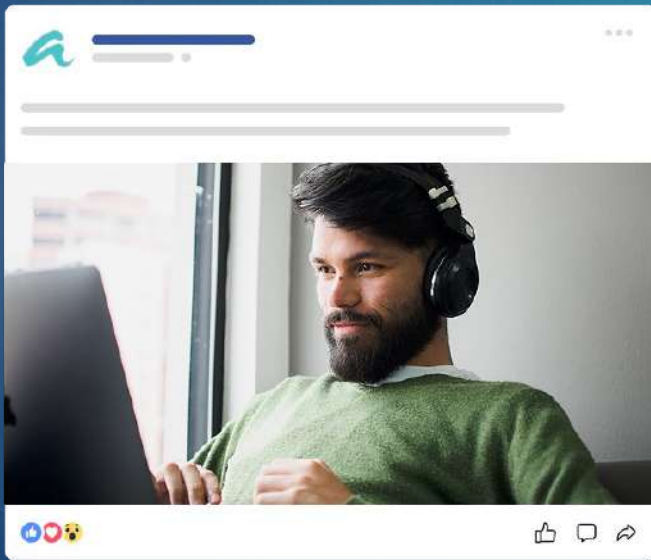
- ▶ 69 Jahre, multimorbide, zerstreut
- ▶ 69 Jahre, körperliche Gebrechen, drohende Dekompensation
- ▶ Angehörige, die schwer Pflegebedürftige oder Demenzkranke Familienangehörige pflegen

▶ Alle Leistungen werden patientenbezogen digital dokumentiert

- ▶ Eingangsassessment und Case Management (CM) mit medizinisch-geriatrisch geschultem Blick und Aufdeckung von Defiziten
- ▶ Medikamentencheck (inklusive Selbstmedikation)
- ▶ Sturzrisikoanalyse im Wohnumfeld
- ▶ Erfassung der sozialen Situation
- ▶ Individuelle Beratung mit abgestimmten Hilfeplan
- ▶ Rückmeldung/Abstimmung mit Leistungserbringer
- ▶ Koordination notwendige Unterstützungsleistungen
- ▶ Telefonisches Monitoring nach 3 – 4 Wochen bzw. über Videosprechstunde
- ▶ Halbjährliches Monitoring
- ▶ Re-Assessment nach 12 Monaten



Unsere Leistungen.



- ▶ Callcenter
 - ▶ Telefongespräche an- bzw. übernehmen und durchführen aus dem „Überlauf“
 - ▶ Prozessbearbeitungen
 - ▶ 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
 - ▶ Chatbot-Integration
 - ▶ SLA-Vereinbarungen



Unsere Leistungen.



ePA-Versichertenhelpdesk (ePA-VHD)

- ▶ 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_21c1ng 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
 - ▶ Dokumentenhandling (Aufbereitung der papiergebundenen Belege)
 - ▶ Scannen
 - ▶ Qualifizierte elektronische Signatur
 - ▶ Bilden von Dokumentenklassen ohne mengenmäßige Begrenzung
 - ▶ Zuordnung der Dokumentenklassen zur Organisation der Krankenkasse
 - ▶ Rücklauf des Beleggutes – Vernichtung
 - ▶ Bereitstellung zukünftiger Änderungen und Erweiterungen der Dokumentenklassen und in der Zuordnung der Dokumentenklassen zur Organisation der Krankenkasse ohne mengenmäßige Begrenzung
 - ▶ DMS-Archiv-Workflow-System



Unsere Leistungen.

Alle Dienstleistungen unter
www.alive-service.de

Weitere wirtschaftliche Lösungen z. B. 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



Bayerische TelemedAllianz

Kompetenzplattform für alle
Aktivitäten im Bereich
Telemedizin, eHealth und
Gesundheitstelematik

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 35 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 22301 Business Continuity Management (BCM)
- ▶ 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 Qualitätsmanagement- System 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 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 ein effektives Betriebliches Kontinuitätsmanagement (BCM) nach ISO 22301

- ▶ ISO 22301 Zertifizierung für ein effektives Betriebliches Kontinuitätsmanagement (BCM) seit Ende August 2022 auch in der aLIVE-Service GmbH
- ▶ Die aLIVE-Service GmbH hat Ende August 2022 die Zertifizierung für ein effektives Betriebliches Kontinuitätsmanagement (BCM = Business Continuity Management) erhalten. Die Zertifizierung nach der ISO 22301 legt Anforderungen für ein Krisenmanagementsystem fest, das die aLIVE-Service GmbH vor Störfällen schützt und sich mit bewährten Verfahren auf Ausnahmesituationen vorbereitet, die darüber hinaus die Wahrscheinlichkeit dieser Ausfall-Ereignisse verringern und sicherstellen, dass sich das Unternehmen davon erholt.
- ▶ Feuer, Naturkatastrophen, Diebstahl, IT-Ausfall oder gesundheitliche Krisensituationen, ein Notfall tritt in der Regel plötzlich und unerwartet ein: Die vorausschauenden Strategien und leistungsfähige getestete Notfallpläne der aLIVE-Service GmbH sichern im Krisenfall den Fortbestand und die Geschäftsfähigkeit des Unternehmens. Sie stärken und verbessern die Stabilität aller Geschäftsprozesse, verkürzen Ausfall- und Wiederherstellungszeiten, verringern das Schadensmaß und ermöglichen ein ganzheitliches Risikomanagement.
- ▶ Bei der aLIVE-Service GmbH sind die Dienstleistungen in sicheren Händen.



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

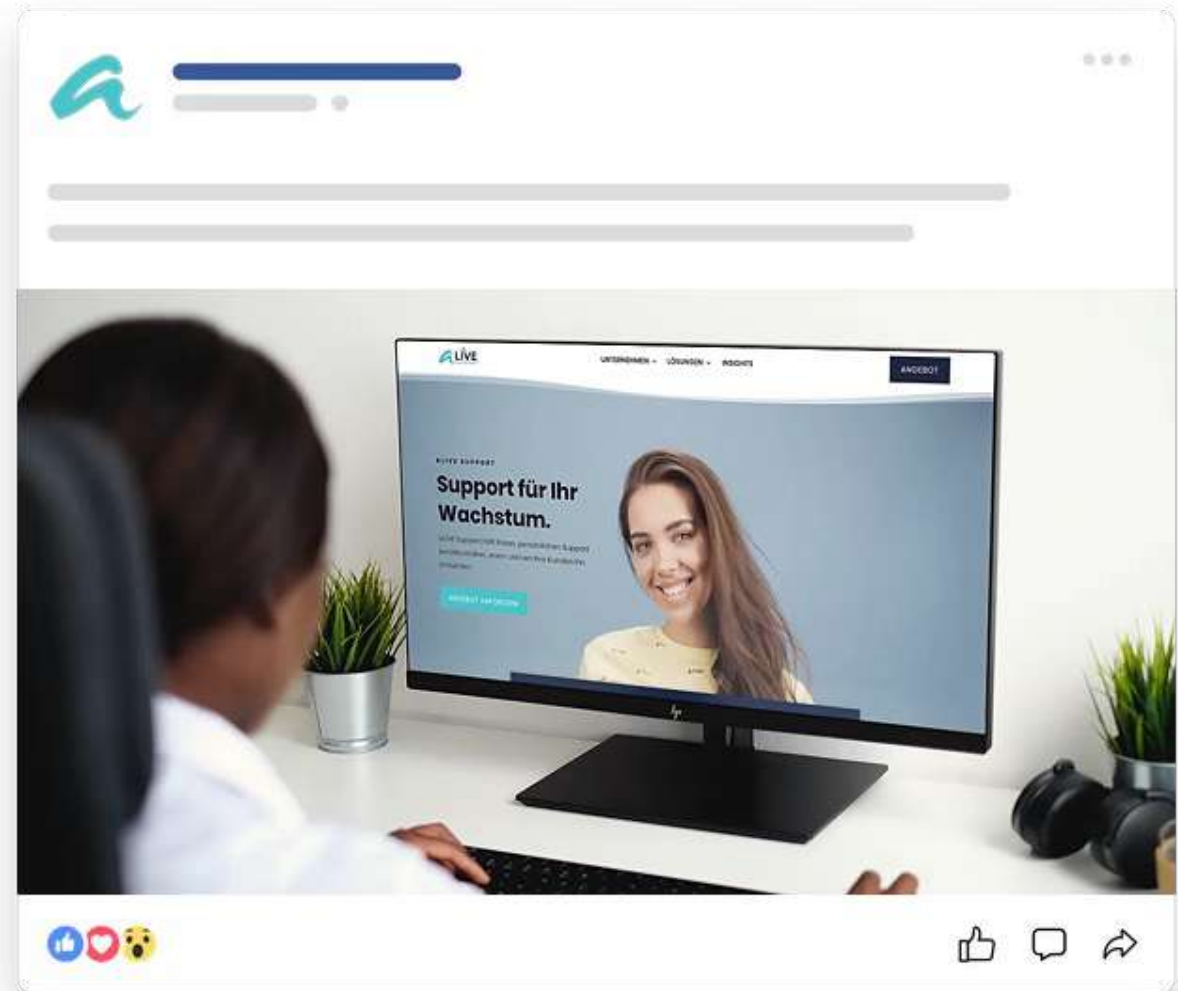


- ▶ Die aLIVE-Service GmbH ist von einer Vielzahl von vertraulichen Informationen und Daten umgeben, die es aufgrund ansteigender Cyber-Angriffe und Datendiebstähle entsprechend zu schützen gilt. Daher wurde ein IT-Informationssicherheits-Managementssystem (ISMS) nach ISO 27001 eingeführt.
- ▶ Ein funktionierendes 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
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