



**RL\_00F\_GF\_**

# **Qualitätspolitik**

**– extern –**

Das Urheberrecht hat die aLIVE GmbH (im Folgenden: aLIVE). Ihr stehen ausschließlich sämtliche Verwertungsrechte zu. Jede Haftung wird ausgeschlossen.

aLIVE GmbH  
Gustav-Ricker-Str. 62  
39120 Magdeburg

Telefon: 0391-99978-5200  
Web: aLIVE-Service.de  
E-Mail: [info@aLIVE-Service.de](mailto:info@aLIVE-Service.de)

Sitz der Gesellschaft: Magdeburg  
Eingetragen beim Amtsgericht Stendal HRB 19225

## Inhaltsverzeichnis

1	Verantwortung .....	3
2	Geltungsbereich.....	3
3	Normative Referenzen .....	3
4	Zweck.....	4
5	Qualitätsziele .....	4
6	Grundsätze.....	5

## **1 Verantwortung**

aLIVE ist ein Experte für Dienstleistungen im Bereich der gesetzlichen Krankenversicherung und arbeitet mit verschiedenen Institutionen der GKV, einschließlich Kassenärztlichen Vereinigungen, zusammen. In einer Zeit der strengen Budgetierung und des Wettbewerbsdrucks sind effiziente Routineprozesse, qualitativ hochwertige Dienstleistungen mit minimalen Fehlern und ein Qualitätsnachweis für das Gesundheitswesen von entscheidender Bedeutung.

Das Unternehmen überdenkt ständig seine Geschäftsprozesse angesichts des radikalen Wandels im Gesundheitswesen, um sowohl Kosten zu optimieren als auch flexiblere Serviceangebote bereitzustellen. Es strebt nach kontinuierlicher Qualitätssteigerung, effizienterer Prozessumsetzung und höherer Kundenzufriedenheit. Qualität wird als Ergebnis beherrschter Prozesse angesehen und ist ein zentraler Aspekt der Denk- und Arbeitsweise des Unternehmens.

Anstatt nur durch bessere Dienstleistungen und niedrigere Preise zu konkurrieren, setzt aLIVE auf Innovation, Einzigartigkeit, Qualität und Flexibilität, um sich im Markt zu differenzieren.

## **2 Geltungsbereich**

Die Regelungen gelten für alle Mitarbeitenden der aLIVE.

## **3 Normative Referenzen**

Die Grundlage für diese Richtlinie bildet die DIN EN ISO 9001:2015 (im Folgenden: ISO 9001):

- 5.2 Politik
- 5.2.1 Festlegung der Qualitätspolitik
- 5.2.2 Bekanntmachung der Qualitätspolitik

sowie den zugehörigen Dokumenten in der jeweils gültigen Version.

## **4 Zweck**

Die Qualitätspolitik von aLIVE basiert auf der Unternehmensstrategie und -werten. Neben der Förderung von Innovationen legt das Unternehmen großen Wert darauf, ein verlässlicher Partner zu sein. Die Verlässlichkeit wird durch Kundenzufriedenheit entlang der Kernprozesse gestärkt, wobei Kompetenz eine zentrale Rolle spielt.

## **5 Qualitätsziele**

### **Kundenansprache und -betreuung**

Um die Qualität kontinuierlich zu überwachen und zu optimieren, führt aLIVE strukturierte Gespräche auf verschiedenen Ebenen wie Planungsgesprächen und Reviews durch, geleitet von dedizierten Kundenbetreuern und der Geschäftsleitung. Durch die Protokollierung und Nachverfolgung der besprochenen Themen wird sichergestellt, dass die Qualität ständig im Blick behalten wird. Die Ausrichtung dieser Gesprächsformate an den Kundenwünschen trägt dazu bei, dass Qualität in direktem Kundenkontakt erlebbar wird.

### **Leistungserbringung**

Die vereinbarten Leistungen werden rechtzeitig und gemäß den Qualitätsstandards der Verträge erbracht. Die Einhaltung dieser Qualitätsversprechen wird kontinuierlich durch Reviews, SLA-Reporting, ein Ticketsystem und andere Formen der Kundenzufriedenheitsanalyse überwacht. Die fortlaufende Verbesserung der Qualität erfolgt durch den Einsatz moderner Technologien und Methoden sowie durch die kontinuierliche Optimierung von Leistungsprozessen und Vertragsbedingungen. Besonders letzteres gewährleistet Transparenz als Grundlage für die Bewertung der Qualität.

### **Kaufmännische Abwicklung**

Zusätzlich zur Erbringung der Hauptleistung ist ein reibungsloser kaufmännischer Prozess für das Qualitätsversprechen von entscheidender Bedeutung. Unsere Angebote sind kundenorientiert formuliert und werden gemäß den vereinbarten Zeitrahmen an die Kunden gesendet. Nach Abschluss der Dienstleistung erfolgt eine präzise und transparente Rechnungsstellung in einer Weise, die eine schnelle Überprüfung durch die Kunden ermöglicht. Auf der Beschaffungsseite gelten ähnlich hohe Standards. Dies beinhaltet die Sicherstellung ordnungsgemäßer Ausschreibungsverfahren, regelmäßige Bewertungen von Lieferanten sowie das Management von Partnerschaften, um Abhängigkeiten zu vermeiden.

## Kompetenz der Mitarbeitenden

Die Basis zur Erreichung der Unternehmensziele und Kundenzufriedenheit ist die Kompetenz unserer Mitarbeitenden. Die Aus- und Weiterentwicklung erfolgt auf Basis der Anforderungen der jeweiligen Rollen- und Stellenprofile, welche regelmäßig überprüft und angepasst werden. Auf der Basis regelmäßiger Orientierungsgespräche mit unseren Mitarbeitenden wird die Erfüllung der Anforderung sowie die gewünschte und geplante Weiterentwicklung entsprechend den eigenen Stärken und der Motivation geplant und vorangetrieben. Darüber hinaus werden aus der Strategie Personal- und Organisationsentwicklungsthemen abgeleitet, die in übergreifenden Maßnahmen zu einer Steigerung der Kompetenz und damit der durch den Kunden erlebten Qualität führen. Neben dem strukturierten Entwicklungsprozess des aLIVE ist die Übernahme von Verantwortung durch die Mitarbeitenden sowie empathisches Verhalten aller am Prozess beteiligten Personen Basis zur Sicherstellung des Qualitätsversprechens.

## 6 Grundsätze

Die Grundprinzipien können wie folgt zusammengefasst werden:

- Kundenzentrierung und transparente Darstellung der Dienstleistungen
- Erfüllung der Wünsche der Krankenkassen basierend auf langjähriger branchenspezifischer Erfahrung unter Berücksichtigung von Wirtschaftlichkeit und Technik
- Weiterentwicklung der Dienstleistungen gemäß internationalem Standard und Wettbewerbssituation
- Gewährleistung optimaler IT-Infrastrukturen und -Dienstleistungen
- Übernahme unternehmerischer Verantwortung
- Umweltbewusstes und sicherheitsorientiertes Handeln unter Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen zur Risikominimierung und Kostensenkung

Die Dienstleistungen werden an den Kundenbedürfnissen ausgerichtet. Qualifizierte, motivierte Mitarbeitende, moderne Technologie und effiziente Prozesse gewährleisten den reibungslosen Ablauf der Leistungen. Die Geschäftsleitung legt einen starken Fokus auf die Qualitätspolitik.

Des Weiteren strebt die Geschäftsleitung von aLIVE kontinuierlich an, den Informationsaustausch und den Dialog zwischen dem Management und den Mitarbeitenden zu fördern und zu intensivieren. Ein regelmäßiger Dialog, der beidseitigen Informationsaustausch ermöglicht, wird proaktiv gefördert, um alle Beteiligten umfassend zu informieren.