



Étude de cas | Münchener Verein

# Un nouveau système de prestations de soins pour une qualité optimisée

## Le projet

Début	Février 2018
Fin	Décembre 2018
Durée	11 mois



## Le défi

Le marché allemand de l'assurance est très concurrentiel. Toujours plus de prestataires se disputent les clients. Ceux-ci ont le choix : outre le facteur coût, la rapidité et la qualité de réaction du service à la clientèle et du traitement des cas deviennent des critères décisifs. Pour le Münchener Verein, vainqueur en série du prix de service allemand, c'est un critère très important.

Dû à la charge élevée de travail manuel requis pour le calcul des droits aux prestations de soins ainsi qu'au respect des directives de traitement spécifiques à la branche de l'assurance obligatoire des soins (selon SGB XI), le Münchener Verein a dû lutter contre des retards de traitement élevés dans l'assurance obligatoire des soins - inacceptables pour un assureur de prestations.

Afin de pouvoir répondre à long terme à ses propres exigences et objectifs stratégiques, le Münchener Verein a cherché un soutien performant pour le facturation des prestations dans l'assurance obligatoire des soins. Dans la perspective d'un changement imminent de l'ensemble du système de facturation des prestations pour l'assurance maladie privée, il devait être possible d'implémenter facilement des tarifs individuels d'assurance maladie subséquents.

En outre, on a utilisé un système de décaissement développé sur mesure. L'interface standard disponible dans le nouveau système de prestations et le traitement des données rattaché ont dû être adaptés aux exigences spécifiques, ce qui a nécessité un travail plus important.

## La solution

Avec in|sure Health Claims, le Münchener Verein a opté pour un système conforme aux normes actuelles et aux exigences légales, tout en bénéficiant d'une grande liberté de création. Il existait donc déjà une solution de plateforme complète qui ne nécessitait que quelques adaptations ainsi que la migration des contrats existants. Le fait qu'in|sure Health Claims se serve d'un standard de l'assurance obligatoire des soins déjà éprouvé dans tout le secteur, et qui a déjà mis en œuvre dans le standard les tarifs sectoriels complexes et uniformes du domaine de l'assurance de l'assurance obligatoire des soins, a permis de réduire considérablement le travail de conception et de test pour le domaine spécialisé.

## À propos du client Münchener Verein

L'origine du groupe d'assurances est enracinée dans l'idée coopérative de créer une institution d'entraide économique pour l'artisanat et le commerce. Le début a été marqué par la création de la Münchener Verein Krankenversicherung a.G. en tant qu'institution d'assurance du Bayerischer Gewerbebund en 1922. Aujourd'hui, cette société d'assurance mutuelle et ses filiales sont également actives dans l'assurance vie et l'assurance générale.

## Infrastructure du client

Système d'exploitation hôte :  
BS2000

## Situation de départ

- Jusqu'à présent, calcul manuel et report (pas d'automatisation)
- Connaissances professionnelles approfondies et étendues des employés

« Avec la mise en production d'in|sure Health Claims pour le traitement des prestations dans l'assurance obligatoire des soins, nous avons déjà pu mettre à disposition des interfaces importantes pour une modernisation supplémentaire des anciens systèmes. Cela permet d'acquérir une expérience importante et de réduire les risques avant le prochain passage à une nouvelle technologie. »

Rodrigo Perez – Fondateur Assurance maladie Direction du Münchener Verein

2018/2019	Fév.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Jan.
Coup d'envoi	○											
Lancement du projet		○										
Connexion des interfaces d'importation et d'exportation						○						
Connexion du système d'impression et de l'encaissement									○			
Réception et validation de la production										○		
Migration et formation du service											○	
Go-Live												○

Le nouveau système de prestations fait ainsi partie d'une plateforme de produits globale. Outre le traitement des prestations dans l'assurance obligatoire des soins, le traitement des prestations dans l'assurance maladie ainsi que la gestion complète du portefeuille des assurances pourraient être effectués à court ou moyen terme.

### Le déroulement du projet

Le lancement officiel du projet pour l'introduction d'in|sure Health Claims a eu lieu en mars 2018. Le système de test a été installé et l'environnement de développement mis en place. Des cas types et des tests d'automatisations ont été conçus et créés au sein d'un sous-projet.

Parallèlement, la connexion de toutes les interfaces d'importation et d'exportation, comme le portefeuille d'assurances, les partenaires, le système d'autorisations et les cas de contrôle, le contrôle des doubles paiements et quelques adaptations spécifiques au client ont été effectuées. Fin juillet, ces sous-projets étaient déjà achevés, y compris un test ultérieur par le domaine spécialisé. En octobre, la connexion à l'impression et au système de décaissement a suivi comme prévu.

En novembre, soit un mois plus tôt que prévu, le Münchener Verein a pu valider le système pour la production. Après la validation, la migration de tous les cas de soins et des ordres permanents en cours ainsi que la formation du service ont eu lieu en décembre. Il convient de mentionner que le domaine spécialisé a conçu et dispensé la formation en régie propre.

Les facteurs de réussite décisifs ont été l'équipe de projet agissant en harmonie ainsi que le grand engagement et l'acceptation du nouveau logiciel par le domaine spécialisé. in|sure Health Claims a ainsi pu être mis en œuvre à temps pour le 1er janvier 2019.

### Le résultat

Le guidage de l'utilisateur convivial d'in|sure Health Claims a permis de réduire considérablement le temps de formation des collaborateurs. Le taux d'erreur potentiel a pu être réduit de façon impressionnante et la vitesse de facturation a augmenté. Au sein du forum de partenariat d'in|sure Health Claims, le Münchener Verein peut dès à présent participer activement à la conception du produit et se décharge de la propre mise en œuvre des futures modifications légales. En effet, celles-ci sont automatiquement incluses dans la liste d'application lors des mises à jour.

**adesso** | insurance solutions

adesso insurance solutions  
Schweiz GmbH

Elisabethenanlage 9  
CH-4051 Basel

T +41 58520 - 9720  
E info@adesso-insurance-solutions.ch