

Outbound Messaging für ein aktives Gesundheitsmanagement

ADVERTORIAL



Im heutigen Gesundheitswesen sind Prävention und systematische Patientenbetreuung so wichtig wie medizinische Eingriffe oder sterile OP-Bestecke. Mit proaktivem Outbound Messaging, also dem Versand von aktuellen und relevanten Nachrichten, können Dienstleister und Contact Center der Gesundheitsbranche eine patientenorientierte Form des Kundendienstes bieten und dem wachsenden Verlangen nach Self Service gerecht werden.

Moderne Gesundheitsfürsorge soll dem Patienten dabei helfen, seine Gesundheit selbst in

die Hand nehmen zu können und den Behandlungsprozess zu straffen. Outbound Messaging kann ein sehr effektiver Dienst am Patienten sein.

Für Gesundheitsdienstleister bietet sich proaktives Messaging im Sinne einer besseren Patientenversorgung beispielsweise an, wenn sie:

- Terminerinnerungen verschicken (beispielsweise Arztkonsultation),
- Patienten an die Einnahme von Medikamenten erinnern, um Behandlungsfolgen und -kosten zu vermeiden,
- über den medizinischen Status fortlaufend informieren, um zum Beispiel den Behandlungsprozess nicht unnötig zu verzögern, die Gesundheit nicht zu gefährden und finanzielle Engpässe zu vermeiden,
- über allgemeinfördernde Gesundheitsmaßnahmen informieren (Grippeimpfung, Ernährungsprogramm etc.).

Proaktives Messaging sollte sich an akuten Kundenbedürfnissen orientieren und Patienten ausschließlich mit Informationen versorgen, die für sie nützlich und relevant sind. Neben dem rich-

tigen Timing ist auf Diskretion zu achten. So ist die Textnachricht bei unangenehmen medizinischen Testergebnissen sicherlich nicht das geeignete Kommunikationsmedium, hier empfiehlt sich nach wie vor die persönliche Kontaktaufnahme.

Um einen effizienten Datenfluss zu gewährleisten, bedarf es der Anbindung von Kundeninteraktionslösungen an CRM-Systeme. Dies schafft Transparenz zum Kunden/Patienten und gibt Aufschluss darüber, welchen Kommunikationskanal er bevorzugt.

Outbound Messaging in der Form eines automatisierten Self Services öffnet die Tür zu intelligenter und leistungsfähiger Kundeninteraktion.



Astrid Pocklington,
Marketing Manager Enghouse Interactive,
www.enghouseinteractive.de