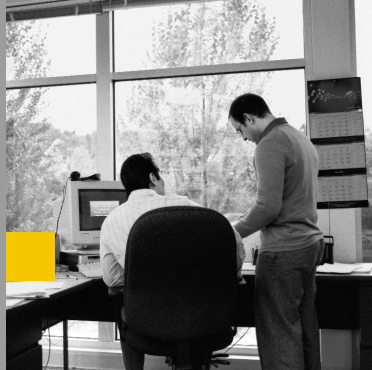


SAP Customer Success Story Versicherungen



„Das Knowledge Management beschleunigt den Informationsfluss und steigert die Informationsqualität. So kann die AOK ihre Leistungsfähigkeit weiter verbessern und Anfragen von Versicherten schneller bearbeiten.“

Marlies Marquardt, Projektleiterin Knowledge Management bei der AOK
Mecklenburg-Vorpommern

AUF EINEN BLICK

Zusammenfassung

Die AOK vereinheitlicht mit den Knowledge-Management-Funktionen des SAP NetWeaver Portals die Informationsflüsse und verbessert die Wissensversorgung ihrer Mitarbeiter. Für die optimale Umsetzung sorgt der IT-Dienstleister AOK Systems.

Internetadresse

- www.aok.de

Die wichtigsten Herausforderungen

- Mitarbeitern aktuelle Informationen schnell, sicher und bedarfsgerecht verfügbar machen
- Individuelle Anforderungen der einzelnen AOK an ein integriertes Wissensmanagement erfüllen
- Vorhandene Informationen für einen wissensbasierten Zugriff neu klassifizieren und kategorisieren
- Einbindung von Knowledge Management in die auf Komponenten von mySAP™ Business Suite und SAP for Insurance basierende GKV-Branchenlösung oscar®

Projektziele

- Einführung einer integrierten Wissensmanagement-Lösung
- Schnellere Informationsversorgung der AOK-Mitarbeiter

Lösung und Services

Knowledge Management als Bestandteil von SAP NetWeaver, SAP NetWeaver Portal

Entscheidung für SAP

- SAP NetWeaver Portal ermöglicht den Aufbau einer in die Geschäftsprozesse integrierten Wissensmanagement-Lösung
- SAP NetWeaver ist die strategische Entwicklungs- und Integrationsplattform bei der AOK

Highlights der Implementierung

- Einführung einer durchgängigen Wissensmanagement-Anwendung
- Konsolidierung und Migration der vorhandenen Wissensmanagement-Systeme von Drittanbietern
- Rasche Implementierung durch Voreinstellungen (best practices)
- Umsetzung durchgängiger, workflowgestützter Content Management-Prozesse

Hauptnutzen für den Kunden

- Rollenbasierter Portalzugriff der Mitarbeiter auf interne und externe Wissensspeicher
- Schnelles Finden von Daten und Dokumenten
- Zeitnahe Verteilung aktueller Informationen durch Push-Technologie
- Effiziente Unterstützung kollaborativer Arbeitsvorgänge
- Aufbau eines Intranetportals, in das Wissensmanagement- und Geschäftsanwendungen nahtlos eingebunden sind

Implementierungspartner

Das System- und Softwarehaus AOK Systems GmbH

Vorhandene Systemlandschaft

- SAP NetWeaver Business Intelligence, SAP NetWeaver Portal, SAP NetWeaver Exchange Infrastructure und SAP NetWeaver Application Server
- oscar® (GKV-Branchenlösung, aufgesetzt auf Komponenten der mySAP Business Suite und SAP for Insurance)

Datenbank

Oracle 9i

Hardware

IBM

Betriebssystem

IBM AIX

AOK

Integriertes Wissensmanagement und optimierte Informationsprozesse mit Hilfe der Knowledge-Management-Funktionen des SAP NetWeaver® Portals

Seit mehr als 100 Jahren steht die AOK für Sicherheit und umfassende medizinische Versorgung im Krankheitsfall. Mehr als 25 Millionen Versicherte und ein Marktanteil von 37 Prozent in der Gesetzlichen Krankenversicherung (GKV) belegen die zentrale Stellung der „Gesundheitskasse“ in Deutschland. Bundesweit garantieren mehr als 1.700 Geschäftsstellen und rund 61.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einen leistungsstarken Service. Dachorganisation und Interessenvertreter der Krankenversicherung ist der AOK-Bundesverband mit Sitz in Bonn.

Das Gesundheitswesen in Deutschland ist geprägt durch steigende Ausgaben bei gleichzeitig stagnierenden oder sinkenden Einnahmen der Gesetzlichen Krankenkassen. Der rechtlich garantierte Leistungsumfang für Versicherte und die paritätische Finanzierung durch Arbeitgeber und Arbeitnehmer unterliegen stetigen Veränderungen durch den Gesetzgeber. Diese sind von den Gesetzlichen Krankenkassen jeweils zeitnah umzusetzen. Seit der Freigabe der Kassenwahl im Jahre 1996 ist die AOK zudem gefordert, ihre Wettbewerbskraft stetig zu verbessern.

Mit SAP NetWeaver in die Zukunft

„Die AOK muss sich veränderten Rahmenbedingungen schnell und flexibel anpassen können und dabei gleichzeitig kostenbewusst sowie versichertenorientiert arbeiten“, erklärt Dirk Johland, Leiter Enterprise Portal bei der AOK Systems GmbH, dem System- und Softwarehaus für den Gesundheitsmarkt. Eine wichtige Voraussetzung dafür ist eine zukunftsfähige und organisationsweit einheitliche IT-Landschaft. Um ihre Anwendungssysteme konsequent

leistungs- und zukunftsfähiger zu machen, setzt die AOK auf SAP NetWeaver® als strategische Entwicklungs- und Integrationsplattform. Langfristiges Ziel ist es, das Konzept der Enterprise Services Architecture (ESA) umzusetzen. Die krankensicherungsspezifischen Prozesse bildet die AOK Systems mit der SAP® basierten GKV-Branchenlösung oscar® ab.

Wettbewerbsfaktor „Wissen“

Unter den Vorzeichen der freien Kassenwahl werden schnell verfügbare Daten und aktuelle Informationen zu wichtigen Wettbewerbsfaktoren. Die AOKs beschlossen daher, in den einzelnen Landesorganisationen ein integriertes Wissensmanagement auf Basis Knowledge Management, einer Komponente von SAP NetWeaver Portal, zu implementieren. „In den einzelnen AOKs gab es sehr unterschiedliche Anforderungen“, berichtet Projektleiter Dirk Johland. Diese resultierten einerseits aus der unterschiedlichen Größe der Landesorganisationen – zwischen 600 und mehr als 10.000 Mitarbeitern – und andererseits aus der Heterogenität der regional genutzten Wissensmanagement-Systeme.

Verteiltes Wissen zusammenführen

Aufgabe der AOK Systems war es zunächst, die verteilt vorliegenden Daten und Informationen prozessorientiert zu strukturieren und nach Wissensgebieten (Taxonomien) zu klassifizieren. Der IT-Dienstleister strukturierte Dokumente und Informationen sowie Objekte (beispielsweise Links oder Verknüpfungen auf interne und externe Webseiten) nach kundenspezifischen Kriterien und hinterlegte diese in Repositories. Gleiches galt für Inhalte aus den bisherigen Intranet-Anwendungen sowie Informationen aus eigenentwickelten Systemen und Anwendungen von Drittherstellern. „Alle verteilten Informations- und Wissensquellen wurden migriert und für den einheitlichen Zugriff über die Benutzeroberfläche des SAP NetWeaver Portals konsolidiert“, so Dirk Johland. Künftig wollen die AOKs auch die Collaboration-Funktionen von SAP NetWeaver nutzen, um den Austausch von

Wissen, Daten, Dokumenten und Ideen zwischen Bundesverband und den jeweiligen AOKs weiter zu verbessern und zu beschleunigen. So können Mitarbeiter und Projektteams in virtuellen Projekträumen alle benötigten Unterlagen und Anwendungen an einer zentralen Stelle bearbeiten und haben jederzeit die aktuellen Informationen im Zugriff. Die Collaboration Rooms können schnell und einfach durch Nutzung von Vorlagen (Templates) angelegt werden.

Beschleunigte Einführung durch Voreinstellungen

„Um organisationsweit ein integriertes Wissensmanagement möglichst effizient einzuführen, konfigurieren wir das Knowledge Management und das Portal so vor, dass von Beginn an alle deckungsgleichen Anforderungen der 17 Landes-AOKs erfüllt waren“, erläutert Arnold Gallemann, Berater bei AOK Systems. Auf dieser Basis entwickelte AOK Systems dann in enger Abstimmung mit den jeweiligen Fachabteilungen passgenaue Konzepte für eine individuelle Implementierung in den regionalen AOKs. Dazu gehörte auch die Entwicklung von Add-ons, wie etwa einem Zugriffszähler oder einer Funktion zur Anzeige ungelesener Dokumente. Auf diese Weise entstanden Best Practices, die übergreifend Ihren Nutzen entfalten können. Aktuell arbeiten neben dem AOK Bundesverband bereits die AOKs in Bremen, Mecklenburg-Vorpommern, Sachsen und Westfalen-Lippe mit Knowledge Management. Alle übrigen regionalen AOKs führen die Komponente von SAP NetWeaver Portal sukzessive bis zum Jahr 2007 ein.

Zum Vorteil der Versicherten

Dank Knowledge Management von SAP NetWeaver Portal haben sich die Informationsflüsse der AOK bereits spürbar verbessert. Mitarbeiter verfügen heute über einen personalisierten, rollenbasierten und damit schnelleren Zugriff auf interne und externe Informationen. „Meldet sich ein Nutzer mit Single Sign-on am Portal an, wird er automatisch auf seine personalisierte Startseite geleitet“, erklärt Marlies Marquardt, Projektleiterin Knowledge

Management bei der AOK Mecklenburg-Vorpommern. Dort finden sich beispielsweise aktuelle Arbeitsanweisungen oder Informationen zu gesetzlichen Änderungen. „Mit Knowledge Management von SAP erhält jeder Mitarbeiter automatisch eine Vielzahl für die individuelle Arbeit benötigter Informationen. Push-Technologie stellt die kontinuierliche Aktualisierung der Inhalte sicher“, verdeutlicht Marlies Marquardt. Vor allem wichtige Gesetzesänderungen lassen sich so schneller kommunizieren und umsetzen als bisher. „Mit den Knowledge-Management-Funktionen des SAP NetWeaver Portals haben die Mitarbeiter einen einfachen Zugang zu spezifischen fachlichen Informationen – und können so Versicherte noch besser beraten und betreuen als bisher“, berichtet Dirk Johland, Projektleiter bei der AOK Systems. Zusätzlich zu den „Pflichtabonnements“ mit Fachinformationen kann jeder Mitarbeiter im Intranetportal individuelle Inhalte abonnieren, beispielsweise Informationen vom Schwarzen Brett, Nachrichten oder themenspezifische Dokumente.

Einfach navigieren, Inhalte schnell finden

Ein wichtiger Erfolgsfaktor im Portal sind „iViews“. Diese binden Inhalte flexibel als „Portalfenster“ ein. Über iViews navigieren die Mitarbeiter der Gesundheitskasse in einer einheitlichen Struktur und recherchieren Dokumente oder Nachrichten komfortabel aus unterschiedlichsten Quellen, etwa externen Repositories wie GKV-online. Mit TREX steht zudem eine leistungsstarke, intuitiv bedienbare Suchmaschine zur Verfügung. Die linguistische Suche ermöglicht es zum Beispiel Abwandlungen des Suchbegriffes in die Suche einzubeziehen, also auch verwandte Wortformen (Krankenhaus – Krankenhäuser) in der Ergebnisliste aufzuführen. Die darin enthaltenen Dokumente lassen sich direkt bearbeiten. „So erübrigt sich die zeitaufwändige Navigation in die jeweiligen Ablagesysteme. Das spart Zeit und steigert die Produktivität unserer Mitarbeiter“, berichtet Marlies Marquardt. Noch bessere Ergebnisse ermöglicht eine Expertensuche, die von AOK Systems als Erweiterung zu TREX entwickelt wurde und den besonderen Anforderungen der AOK-Anwender entspricht.

Effizienter publizieren

Auch die internen Publikationsprozesse profitieren von Knowledge Management. Ein automatisierter Genehmigungs-Workflow unterstützt Autoren, Projektteams oder Content Manager dabei, Portalinhalte schneller zu erstellen und zu publizieren. Rollenbasierte Lese- und Schreibberechtigungen steuern dabei, wer welche Inhalte und Mitteilungen lesen oder verändern darf. Außerdem kann genau definiert werden,

„Mit den Knowledge-Management-Funktionen des SAP NetWeaver Portals erhält jeder Mitarbeiter automatisch vielfältige für die individuelle Arbeit benötigten Informationen. Die AOK-Mitarbeiter haben einen einfacheren Zugang zu spezifischen fachlichen Informationen – und können so Versicherte noch besser beraten und betreuen als bisher.“

Dirk Johland, Projektleiter Enterprise Portal bei der AOK Systems GmbH

wann und für wie lange Inhalte sichtbar sein sollen. Über XML-basierte Formulare lassen sich außerdem standardisierte Mitteilungen wie Formblätter oder Kurznachrichten im Handumdrehen erstellen. Diese enthalten bereits alle verbindlichen Gestaltungselemente der AOK. Ein weiterer Vorteil: Auch alle bisherigen Versionen aktualisierter Dokumente lassen sich im Portal recherchieren und lückenlos zurückverfolgen. Das ist insbesondere für die Abrechnung von jahresübergreifenden Vorgängen bedeutsam. Denn dafür müssen die zu unterschiedlichen Zeitpunkten jeweils gültigen Abrechnungssätze zu Grunde gelegt werden.

**SAP Deutschland
AG & Co. KG**

Neurottstraße 15a
69190 Walldorf
T 08 00/5 34 34 24*
F 08 00/5 34 34 20*

* gebührenfrei in Deutschland

T +49/18 05/34 34 24**
F +49/18 05/34 34 20**

** gebührenpflichtig

E info.germany@sap.com

www.sap.de/insurance

Kostenloser Online Newsletter

www.sap.de/sapimfokus

Anwender sind überzeugt

Die Knowledge-Management-Funktionen des SAP NetWeaver Portals haben die Mitarbeiter bei der AOK Mecklenburg-Vorpommern überzeugt: „Die einfache Bedienung und die auf den einzelnen Anwender zugeschnittenen Inhalte förderten eine rasche Akzeptanz der Lösung“, erklärt Projektleiterin Marquardt. Das belegt auch die Benutzungsstatistik. Nach Einführung des Wissensmanagement-Portals stieg der Zugriff auf Informationen und verfügbare Dokumente signifikant. „Integriertes Wissensmanagement auf Basis von SAP NetWeaver beschleunigt die internen Prozesse der Informationserstellung und -verteilung. Davon profitieren auch unsere Versicherten, denn besser informierte Mitarbeiter garantieren eine bestmögliche Beratung und Betreuung“, bilanziert Marlies Marquardt, Projektleiterin Knowledge Management bei der AOK Mecklenburg-Vorpommern

Gesamtbetriebskosten reduzieren

SAP NetWeaver trägt außerdem dazu bei, die heterogene IT-Landschaft der AOK zu vereinheitlichen. So lassen sich Pflege- und Wartungsaufwand reduzieren und die Gesamtbetriebskosten (Total cost of ownership) für die IT-Systeme der AOK spürbar senken.