

SAP Customer Success Story Insurance

Während früher die **AOK**-Sachbearbeiter in vielen einzelnen Prozessschritten die Versorgung der Versicherten mit Hilfsmitteln bewältigen mussten, werden heute ausgewählte Hilfsmittel über das **AOK-Hilfsmittel-Portal** ausgeschrieben. Zeit- und kostenaufwändige sowie fehlerbehaftete Prozesse gehören damit der Vergangenheit an. Die Basis dafür stellt das **mySAP™ Supplier Relationship Management (mySAP™ SRM)** bereit, die unter anderem dazu beiträgt, dass die Beschaffungskosten in Teilbereichen um über 10 % gesenkt werden.



AOK

AOK – DIE GESUNDHEITSKASSE

AOK – OPTIMIERTE HILFSMITTELBESCHAFFUNG MIT TAGESAKTUELLER MARKTPREISFINDUNG DURCH mySAP™ SRM

Als Marktführer im deutschen Krankenversicherungsmarkt betreut die AOK rund 27 Millionen Versicherte. Sie gliedert sich in 17 Landeskassen mit 1.200 Geschäftsstellen, in denen etwa 65.000 Mitarbeiter arbeiten. In 2002 gab die AOK rund 2,5 Milliarden Euro für Hilfsmittel aus. Mit mySAP™ SRM können die Ausgaben für Hilfsmittel reduziert und die Versicherten durch einen optimierten Beschaffungsprozess mit Hilfsmitteln versorgt werden.

AUSGABEN FÜR HILFSMITTEL GESENKT

Durch die Umstellung des Hilfsmittelversorgungsprozesses für ihre Versicherten wurden die Ausgaben in ausgewählten Marktsegmenten drastisch gesenkt. Der neue internetgestützte Prozess sieht das Einholen von Angeboten pro Versorgungsfall bei allen teilnehmenden Lieferanten vor. Diese werden im Vorfeld vertraglich für die einzelnen Hilfsmittelproduktgruppen an mySAP SRM angebunden. Nach Erhalt ihrer Zugangsdaten (Benutzerkennung und Passwort) werden sie in mySAP SRM registriert und via E-Mail über Anfragen zu Versorgungsfällen von der AOK informiert. Über den Zugriff auf mySAP SRM über einen Internetlink können die Lieferanten ihr Angebot abgeben. Auch die Information, ob sie den Zuschlag erhalten oder nicht, erfolgt per E-Mail aus dem mySAP SRM heraus. Durch diesen vereinfachten Prozess und die einfache Bedienung der Bidding-Funktion von mySAP SRM war die Akzeptanz und Resonanz bei den Versicherten, Lieferanten und AOK-Sachbearbeitern sehr positiv.

„Über das Hilfsmittelportal integriert die AOK die mit dem Versorgungsprozess befassten Mitarbeiter und Leistungserbringer, beschleunigt die Geschäftsprozesse und reduziert die Kosten“ fasst Lars Jacobsen, Projektleiter bei der IMG zusammen.

Steigende Leistungsausgaben und ein intransparenter Hilfsmittelmarkt waren für die AOK Anlass, das Hilfsmittel-Versorgungsmanagement zu optimieren. Als Pilot wurden in zwei AOK-Geschäftsstellen die Arbeitsprozesse mit mySAP SRM für den Internet-basierten Einkauf von Hilfsmitteln erprobt. Im Mittelpunkt standen Hilfsmittel, bei denen kein enger Kontakt zwischen Lieferant und Versicherten erforderlich ist, wie etwa bei „standardisierten“ Inkontinenzartikeln, Gehhilfen, Blindenhilfsmitteln, Krankenfahrzeugen oder bei therapeutischen Bewegungsgeräten. Da die Ausgaben im prosperierenden Hilfsmittelmarkt wahrscheinlich auch in Zukunft weiter wachsen werden, verfolgt die AOK das Ziel, über vereinfachte Geschäftsprozesse und Förderung des Lieferantenwettbewerbs Kosten zu senken, um den Beitragssatz für ihre Mitglieder stabil zu halten.

AUSSCHREIBUNGEN UND BESCHAFFUNG VEREINFACHT

„Um unseren Service und die Kundenzufriedenheit zu steigern, wollen wir den AOK-Versicherten eine schnelle und qualitativ hochwertige Versorgung zu einem günstigen Preis anbieten“, definiert Hans Nass als verantwortlicher Produktmanager Leistungen bei der AOK Systems die Zielsetzung. Für die Versicher-

„Mit mySAP SRM kann die AOK den Einkauf von Hilfsmitteln auch zum Wohl ihrer Versicherten optimieren. Durch die elektronischen Anfragen erreicht die AOK bessere Einkaufskonditionen und profitiert von reibungsloseren Prozessen.“

Hans Nass, Produktmanager Leistungen bei der AOK Systems.

ten bedeutet dies weniger Aufwand, um sich Hilfsmittel zu beschaffen, für die AOK eine höhere Angebotstransparenz über den Beschaffungsmarkt und für die Lieferanten größere Marktchancen sowie eine schnellere und bessere Anbindung an die AOK. Da die AOK sich strategisch für SAP als Gesamtplattform entschieden hat, war sie überzeugt, dass sich mySAP SRM leicht in die vorhandene IT-Infrastruktur einfügen lässt. Außerdem erfüllten die Beschaffungsfunktionen im Wesentlichen die speziellen

Projektanforderungen. „Alle für die entsprechende Hilfsmittelversorgung zugelassenen Lieferanten sollten teilnehmen und regelmäßig Angebote abgeben können. Die Lösung musste zudem die rechtlichen Rahmenbedingungen und alle wichtigen Hilfsmittel-Daten abbilden und ein Einsparpotenzial ermöglichen. Darüber hinaus mussten datenschutzrechtliche Belange berücksichtigt

werden“, erläutert Nass die wichtigsten Kriterien. Diese Anforderungen wurden im Rahmen der GKV Branchenlösung durch die AOK Systems umgesetzt.

NACH 4 MONATEN AN DEN START

In Westfalen-Lippe testete die AOK das Hilfsmittel-Portal seit Juni 2002 für den Einkauf von Bildschirmlesegeräten und für Inkontinenzartikel. Für die genehmigungspflichtige Dauerversorgung mit diesen Artikeln konnten AOK-Sachbearbeiter via Internet Angebote bei den teilnehmenden Lieferanten einholen und auswählen sowie Leistungen genehmigen.

Das Ergebnis des Pilotprojekts war sehr erfreulich: Von den regional in Frage kommenden ca. 140 Lieferanten beteiligten sich schon nach 2 Monaten 50 % an dem neuen Verfahren. Auf bisher ca. 600 Anfragen wurden im Durchschnitt fünf bis sechs Angebote abgegeben. Die erzielten Preise lagen teilweise erheblich unter den bisherigen vertraglichen Höchstpreisen. Die durchschnittliche Einsparung im Einkauf betrug über 10 Prozent.

„Bei der Erschließung eines größeren Marktfeldes mit Hilfe von mySAP SRM wird der direkte Kontakt zu den Beteiligten optimiert, der Service verbessert und die Kundenzufriedenheit erhöht. Unterstützt wird dies durch die kurzen Einführungszeiten von mySAP SRM“.

Steffen Schubert, Projektleiter bei SAP Consulting

Ermutigt durch die positiven Erfahrungen gingen zwei weitere AOKs mit der Ausschreibungsfunktion innerhalb von mySAP SRM noch im Jahr 2002 produktiv. Aufgrund der guten Erfahrungen hat sich die AOK entschlossen, die Funktionen von mySAP SRM zum bundesweiten Rollout freizugeben.

AUF EINEN BLICK

Der Anwender	AOK – die Gesundheitskasse, Marktführer im deutschen Krankenversicherungsmarkt
Das Projekt	Implementierung einer internetgestützten Beschaffungslösung mit tagesaktueller Marktpreisfindung für Hilfsmittel im Rahmen der GKV Branchenlösung durch die AOK Systems.
Software	mySAP SRM: (Komponente: SAP Enterprise Buyer)
Lieferanten	etwa 150 Lieferanten
Enduser	heute 20, später mehrere 100
Artikel	etwa 14 Hilfsmittelproduktgruppen mit den entsprechenden Artikeln

POSITIVE RESONANZ BEI LIEFERANTEN UND VERSICHERTEN

Nach der ersten Pilotphase wurden die beteiligten Lieferanten und Versicherten telefonisch nach ihren Erfahrungen befragt. 53 Lieferanten und 122 Versicherte haben diese Chance genutzt, der AOK ihre Meinung zu dem neuen Verfahren zu sagen. 60 % der Lieferanten hatten keine Probleme mit dem AOK-Hilfsmittelportal und waren überrascht von der einfachen und intuitiven Handhabung. Dadurch konnte auf Schulungen der Lieferanten weitgehend verzichtet werden.

70 Prozent der Versicherten beurteilten den neuen Prozess als innovativ, fortschrittlich und hilfreich, einfach ein toller Service der AOK. Zufrieden bis absolut überzeugt waren über 90 Prozent der Versicherten auch mit dem Service des Hilfsmittel-Lieferanten.

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP



**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