

**SAP Lösung im Detail  
SAP for Insurance**



# **EFFIZIENTES LEISTUNGS- MANAGEMENT FÜR KRANKENVERSICHERER**

© Copyright 2005 SAP AG. Alle Rechte vorbehalten.

Weitergabe und Vervielfältigung dieser Publikation oder von Teilen daraus sind, zu welchem Zweck und in welcher Form auch immer, ohne die ausdrückliche schriftliche Genehmigung durch SAP AG nicht gestattet. In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden.

Die von SAP AG oder deren Vertriebsfirmen angebotenen Softwareprodukte können Softwarekomponenten auch anderer Softwarehersteller enthalten.

Microsoft, Windows, Outlook, und PowerPoint sind eingetragene Marken der Microsoft Corporation.

IBM, DB2, DB2 Universal Database, OS/2, Parallel Sysplex, MVS/ESA, AIX, S/390, AS/400, OS/390, OS/400, iSeries, pSeries, xSeries, zSeries, z/OS, AFP, Intelligent Miner, WebSphere, Netfinity, Tivoli, und Informix sind Marken oder eingetragene Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Oracle ist eine eingetragene Marke der Oracle Corporation.

UNIX, X/Open, OSF/1, und Motif sind eingetragene Marken der Open Group.

Citrix, ICA, Program Neighborhood, MetaFrame, WinFrame, VideoFrame, und MultiWin sind Marken oder eingetragene Marken von Citrix Systems, Inc.

HTML, XML, XHTML und W3C sind Marken oder eingetragene Marken des W3C®, World Wide Web Consortium, Massachusetts Institute of Technology.

Java ist eine eingetragene Marke von Sun Microsystems, Inc.

JavaScript ist eine eingetragene Marke der Sun Microsystems, Inc., verwendet unter der Lizenz der von Netscape entwickelten und implementierten Technologie.

MaxDB ist eine Marke von MySQL AB, Schweden.

SAP, R/3, mySAP, mySAP.com, xApps, xApp, SAP NetWeaver und weitere im Text erwähnte SAP-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und anderen Ländern weltweit. Alle anderen Namen von Produkten und Dienstleistungen sind Marken der jeweiligen Firmen. Die Angaben im Text sind unverbindlich und dienen lediglich zu Informationszwecken. Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.

In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die vorliegenden Angaben werden von SAP AG und ihren Konzernunternehmen („SAP-Konzern“) bereitgestellt und dienen ausschließlich Informationszwecken. Der SAP-Konzern übernimmt keinerlei Haftung oder Garantie für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation. Der SAP-Konzern steht lediglich für Produkte und Dienstleistungen nach der Maßgabe ein, die in der Vereinbarung über die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen ausdrücklich geregelt ist. Aus den in dieser Publikation enthaltenen Informationen ergibt sich keine weiterführende Haftung.

# INHALT

1	Einleitung	5
2	SAP® Branchenlösung für Versicherungen: SAP for Insurance	6
3	Effizientes Leistungsmanagement: FS-CM-Überblick	8
3.1	Vom Posteingang zum Zahlungsausgang	8
3.1.1	„Dunkelverarbeitung und Dialog“: Wer macht wann was?	8
3.1.2	Dateninput und -strukturen: Welche Daten können woher kommen?	9
3.1.3	Korrespondenz: Was geht wohin?	10
3.2	Allgemeine Funktionalitäten	11
3.2.1	Doublettenprüfung	11
3.2.2	Leistungsarten	11
3.2.3	Entschädigungsberechnung	11
3.2.4	Zahlung und Abrechnungsschreiben	11
3.3	Spezielle Funktionalitäten	12
3.3.1	Differenzprotokoll	12
3.3.2	Gutachten	12
3.3.3	Unfallfragebogen	13
3.3.4	Regress	13
3.3.5	Sammelrechnung	13
3.4	Optimierung in der Ablauforganisation	13
3.4.1	Aktivitätenmanagement	13
3.4.2	Protokollierung	14
3.4.3	Sachbearbeiterzuordnung	14
3.4.4	Virtueller Arbeitsplatz eines Leistungs-Sachbearbeiters (Business Workplace)	14
3.5	Ausgewählte Prozesse in der PKV	14
3.5.1	Krankenhaus	14
3.5.2	Krankentagegeld	15
3.5.3	Pflegeversicherung	15
3.5.4	Zahnersatz	15
4	Maximale Flexibilität durch standardisierte Leistungsprozesse – ein Widerspruch?	16
4.1	Der Grundgedanke bei der Entwicklung von FS-CM	16
4.2	Customizing anhand des Einführungsleitfadens	
4.3	Business Data Toolset (BDT)	17
4.4	Business Rule Framework (BRF)	18
4.5	Structured Facts Capture (= Strukturierte Sachverhaltserfassung (SFC))	18

<b>5</b>	<b>Integration in eine bestehende Systemlandschaft</b> .....	<b>19</b>
5.1	Heterogene Anwendungslandschaften .....	19
5.2	Schnittstellen zu SAP- oder Fremdsystemen .....	19
<b>6</b>	<b>Vorteile des FS-CM nutzen: Zusammenfassung</b> .....	<b>20</b>
6.1	Reduzierung der Bearbeitungskosten .....	20
6.2	Flexibel in die Zukunft .....	20
<b>7</b>	<b>SAP for Insurance – aktives Schadenmanagement (Komposit)</b> .....	<b>21</b>
7.1	Schadenmeldung .....	21
7.2	Schadenbearbeitung .....	21
7.3	Geschäftsszenarien zur Einbindung externer Dienstleister .....	22
7.4	Finanzielle Abwicklung .....	22
7.5	Controlling .....	22
<b>8</b>	<b>SAP Services</b> .....	<b>23</b>
8.1	Beratung aus einer Hand: Rat und Tat von echten Profis – SAP Consulting .....	23
8.2	Support- und Wartungsdienste: Reaktiv – Proaktiv – Effektiv:	
8.3	SAP Active Global Support .....	23
8.4	Schulung und Zertifizierung: Wissen ist Macht und erhöht Produktivität .....	24
8.5	Hosting Services: Kosten senken und Risiken mindern: SAP Hosting .....	25
8.6	SAP Ramp-Up: Feuerprobe für neue Ideen .....	25
<b>9</b>	<b>Weitere Informationen</b> .....	<b>26</b>
<b>10</b>	<b>Abbildungsverzeichnis</b> .....	<b>27</b>

# 1 EINLEITUNG

Die Welt der Krankenversicherung ist einem stetigen Wandel ausgesetzt. Betrachtet man allein die Änderungen der gesetzlichen Rahmenbedingungen, so wird das neue Gesundheitsmodernisierungsgesetzes (GMG) sowohl auf die Gesetzlichen (GKV) als auch auf die Privaten Krankenversicherungen (PKV) grundlegenden Einfluss haben (z.B. elektronische Versichertenkarte, elektronischer Datenaustausch Krankenhaus, eRezept). Die PKV kann sich dieser Neuerungen bedienen und die darin enthaltenen Optimierungspotentiale ausschöpfen.

Zusätzlich werden vom Versicherungsnehmer neue Leistungen gewünscht. Tarife müssen angepasst bzw. neu entwickelt werden. Höchste Flexibilität ist gefragt.

Diese notwendige Flexibilität betrifft die gesamte Prozesskette von der Produktentwicklung/Tarifierung über die Policierung bis hin zum Leistungsmanagement. Sie stellt höchste Anforderungen an IT-Abteilungen, deren Aufgabe es ist, durch geeignete Systeme und Anwendungen die gewünschten Prozesse so effizient wie möglich zu unterstützen. Der Entwicklungs- und Wartungsaufwand für bestehende Systeme und Anwendungen ist entsprechend hoch – bis hin zu der Tatsache, dass diese teilweise oder komplett durch neue abgelöst werden müssen.

Mit SAP for Insurance Schaden-/Leistungsmanagement (Financial Services Claims Management, FS-CM) bietet SAP Ihnen eine Lösung an, die Sie bei der Bewältigung der täglich neuen Herausforderungen unterstützt. FS-CM wurde als spartenübergreifende, konfigurierbare Standardsoftware entwickelt, um sowohl Aktives Schadenmanagement und Leistungsabrechnung für die Komposit-, als auch für die Krankenversicherung abzudecken.

Bitte beachten Sie, dass in der vorliegenden Broschüre nur die Krankenversicherung berücksichtigt wird. Das Schadenmanagement für die Sparten der Kompositversicherung wird in Kapitel 7 kurz dargestellt. Detaillierte Informationen hierzu finden Sie in der entsprechenden Broschüre für Komposit.

Nach einer kleinen Einführung in die Hauptbestandteile der SAP Versicherungslösung in Kapitel 2, geben wir Ihnen in Kapitel 3 einen Überblick über die Funktionalitäten und Prozesse des SAP Leistungsmanagements für die Krankenversicherung. Die Themen Flexibilität und Integration werden in den Kapiteln 4 und 5 kurz umrissen.

Zusammenfassend zeigt Ihnen Kapitel 6 die Vorteile von SAP FS-CM auf.

## 2 SAP BRANCHENLÖSUNG FÜR VERSICHERUNGEN: SAP FOR INSURANCE

Mit SAP for Insurance stellt Ihnen die SAP versicherungsspezifische Anwendungssoftware zur Verfügung, die einen kunden- und serviceorientierten Ansatz verfolgt. Spartenübergreifend werden die versicherungstechnischen Kernprozesse abgedeckt. So werden Ihnen im Rahmen von SAP for Insurance folgende Anwendungen angeboten:

### **Produkt- und Policenmanagement (FS-PM)**

liefert allen Geschäftszweigen einen kontinuierlichen Fluss von aktuellen Informationen über Policen und Produkte. Sie verwenden eine schnelle, vernetzte Struktur, um automatisch mit allen relevanten Funktionen wie Schadenmanagement, In- und Exkasso zu kommunizieren. Mit den gewonnenen unternehmensweiten Informationen unterstützen sie die Anwender dabei, ein bedarfsgerechtes Produkt- und Policenwissen aufzubauen.

### **Inkasso/Exkasso (FS-CD)**

Das FS-CD verwaltet den Cash Flow innerhalb des Unternehmens, und zwar vom Inkasso der Prämien bis zu Schadenersatzzahlungen/Leistungen und Zahlungen an Dritte, wie Agentenprovisionen. Die Anwendung übernimmt Daten aus den Verwaltungssystemen und konsolidiert das Erstellen, Verfolgen und Durchführen von Zahlungsein- und -ausgängen.

### **Provisionsmanagement (FS-CS)**

Diese Anwendung verwaltet alle Transaktionen, Vereinbarungen und Daten zu Provisionen, so dass der Versicherer sich auf Verkaufsstrategien und Ergebnisse konzentrieren kann.

### **Rückversicherungsmanagement (FS-RI)**

FS-RI unterstützt alle Aspekte der Rückversicherung, einschließlich der aktiven und passiven, proportionalen und nichtproportionalen, fakultativen und obligatorischen Rückversicherung.

### **Kapitalanlagenmanagement (Investmentmanagement (FS-IMA) und Investmentcontrolling (FS-ICO))**

Die Anwender erhalten damit eine Lösung für die Verwaltung spezifischer Anlagentypen, die in den Portfolios vieler Versicherungsunternehmen regelmäßig vorkommen. Dazu gehören Investitionen im kommerziellen Immobilienbau, die Finanzierung von Eigenheimen und Darlehen für Versicherungsnehmer. Die wichtigen Finanzinstrumente, die abgedeckt werden, umfassen börsennotierte Wertpapiere und Aktien, derivative Instrumente, Darlehen und das Cash-Management. Die Anlagenmanagementfunktion deckt ebenfalls Abrechnungsmöglichkeiten für das Portfolio ab.

### **Schaden-/Leistungsmanagement (FS-CM)**

Die Anwendungen wurden so konzipiert, dass sie zum einen integriert in die Lösung SAP for Insurance betrieben, zum anderen aber auch an beliebige vor- und nachgelagerte Fremdsysteme angeschlossen werden können (am Beispiel FS-CM: Policenmanagement und Exkassosystem).

Darüber hinaus wird SAP for Insurance durch eine Reihe weiterer SAP Produkte ergänzt:

### **mySAP™ Customer Relationship Management (mySAP CRM)**

Die Lösung bietet eine umfassende und konsistente Sicht auf die Kundeninformationen und unterstützt die Mitarbeiter dabei, schneller auf die individuellen Anforderungen der Kunden zu reagieren. Mit mySAP CRM können Unternehmen ihre Serviceleistungen gemäß diesen Anforderungen aufbauen, in der die Mitarbeiter des Vertriebs und des Services proaktiv die Bedürfnisse der Kunden antizipieren und erfüllen können.

### **mySAP ERP**

SAP-Standard-Anwendungen wie Personalwirtschaft, Rechnungswesen, Controlling und Beschaffung (mySAP ERP) etc., die sich im weltweiten Einsatz bewährt haben, unterstützen die Versicherungen im Bereich der Verwaltung – dem sogenannten Back Office.

### **SAP NetWeaver™**

Die technologische Grundlage für die Branchenlösung SAP for Insurance ist SAP NetWeaver: Integration ist nach wie vor eine der zentralen IT-Herausforderungen für Versicherungsunternehmen. SAP hat eine Lösung, um den entsprechenden Aufwand an Zeit und Kosten deutlich zu reduzieren: Die offene Integrations- und Anwendungsplattform SAP NetWeaver. Mit ihrer Hilfe lassen sich Menschen, Informationen und Prozesse zusammenführen und damit die Total Cost of Ownership (TCO) reduzieren. Mitarbeiter, Daten und Geschäftsabläufe

sind die drei entscheidenden Faktoren für Ihren Unternehmenserfolg: Gut informiertes Personal soll in Teams harmonisch zusammenarbeiten. Daten müssen aus einer Vielzahl von heterogenen Systemen zusammengeführt und vereinheitlicht werden. Zudem gilt es, Geschäftsprozesse über Unternehmensgrenzen hinweg flexibel zu modellieren und zu beschleunigen.

Bestandteile von SAP NetWeaver sind SAP Mobile Infrastructure (MI), SAP Enterprise Portal (EP), SAP Business Intelligence (BI), SAP Knowledge Management (KM), SAP Exchange Infrastructure (XI), SAP Master Data Management (MDM) und SAP Web Application Server (Web AS).

Zukünftig wird SAP NetWeaver die technologische Basis für sämtliche Geschäftslösungen der SAP bilden, sowohl für generische Anwendungen wie mySAP ERP und mySAP Business Suite als auch für branchenspezifische Anwendungen.

## 3 EFFIZIENTES LEISTUNGSMANAGEMENT: FS-CM-ÜBERBLICK

### 3.1 Vom Posteingang zum Zahlungsausgang

#### 3.1.1 „Dunkelverarbeitung und Dialog“:

##### Wer macht wann was?

Die Verarbeitung der Posteingänge von Versicherungsnehmern (VN) oder von Krankenhausrechnungen ist der typische Arbeitsalltag der privaten Krankenversicherungen. Die Prüfungen der angelieferten Belege sind sehr vielfältig, komplex und zeitaufwendig und sollten deshalb weitestgehend maschinell (Dunkelverarbeitung) erfolgen. Nur wenn die Dunkelverarbeitung eine Auffälligkeit oder einen Fehler erkennt, sollte eine manuelle Nachbearbeitung erforderlich sein. Auffälligkeiten können z.B. die individuelle Entscheidung über die Erstattung eines bestimmten Arzneimittels oder eine betragsabhängige manuelle Überprüfung bei bestimmten Rechnungen (abhängig von der Diagnose, abhängig vom Leistungserbringer, ...) sein.

Mit FS-CM für PKV können Sie konsequent nach diesem Prinzip arbeiten und alle Regeln und Prüfschritte mittels der integrierten Ablaufsteuerung dunkel ablaufen lassen. Wenn die

Prüfungen Auffälligkeiten ergeben, so legen Sie im Vorfeld fest, wie im Weiteren damit umgegangen werden soll:

- Die Verarbeitung erfolgt weiterhin maschinell (dunkel)
  - Es werden maschinell Korrekturen/Kürzungen vorgenommen
  - ein erläuternder Text für das Abrechnungsschreiben wird zur Belegposition bzw. zum Beleg hinterlegt.
- Der Beleg verlässt die Dunkelverarbeitung, und wird über den Business Workplace dem einzelnen Sachbearbeiter/einer Gruppe von Sachbearbeitern in seinen/ihren Posteingang gestellt. Von dort aus wird der Sachbearbeiter per Link direkt in den zu bearbeitenden Fall geleitet und kann nun im Dialog mit der Bearbeitung fortfahren. Die Funktionalitäten des Business Workplace sind im Kapitel 3.4 näher beschrieben.

In FS-CM werden in der Dunkel- und Dialogverarbeitung die selben Funktionen durchlaufen und die selben Tools verwendet, so dass die unternehmensspezifische Ausprägung des Systems (incl. Regelwerk) nur einmal zu erfolgen hat.

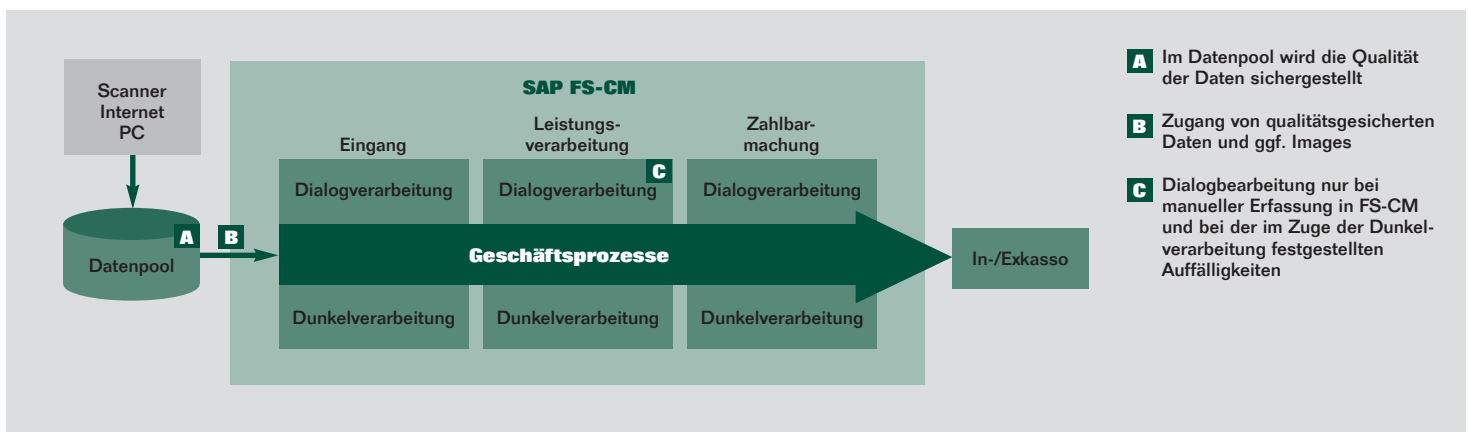


Abbildung 1: Logisches Grundmodell FS-CM

### **3.1.2 Dateninput und -strukturen: Welche Daten können woher kommen?**

#### **3.1.2.1 Dateninput**

Die meisten Daten kommen von den Versicherungsnehmern (VN) selbst. In einem Posteingang von einem VN können die unterschiedlichsten Arten von Belegen enthalten sein:

- Ambulante Arztrechnungen
- Zahnarztrechnungen (incl. Zahnersatz)
- Chefarztrechnungen Krankenhaus
- Rezepte
- Hilfsmittelrechnungen
- ...

Der Posteingang wird als Ganzes – unabhängig von Ihrer unternehmensinternen Organisation, unabhängig von Dunkel- und Dialogverarbeitung – gespeichert. Technisch wird zur Abbildung des Posteingangs die SAP Komponente „Records Management“ genutzt, die in vielen anderen Bereichen bereits erfolgreich eingesetzt wird.

Wie kommen die Daten in das FS-CM? Am besten auf elektronischem Weg! Viele PKV'en arbeiten derzeit an Lösungen zum „Scannen und Erkennen“. D.h. die derzeit auf dem Postweg ankommenden Daten (Posteingang vom VN) werden außerhalb des FS-CM maschinell aufbereitet und dann per Direct-Input in das FS-CM übertragen. Dort werden die Daten im Rahmen der Dunkelverarbeitung (s. 3.1.1.) direkt weiterverarbeitet.

Gleiches gilt auch für die Abrechnungen von Krankenhäusern, die heute bereits elektronisch direkt vom Krankenhaus erfolgen.

Parallel dazu ist es natürlich auch möglich, Daten auf manuellem Weg in das FS-CM zu bringen. Es wird dann der im Standard angebotene Expertenmodus genutzt, um dem fachlich spezialisierten Sachbearbeiter die Möglichkeit zu geben, den „Fall“ nicht nur anzulegen/zu erfassen, sondern gleich abschließend zu bearbeiten und ggf. alle notwendigen Folgeaktivitäten einzuleiten.

Im Rahmen einer immer weiteren Automatisierung der Prozesse wird jedoch die Dunkelverarbeitung mehr und mehr Bedeutung gewinnen. Der Sachbearbeiter wird damit zunehmend von Routinetätigkeiten entlastet und erhält mehr Zeit für wertschöpfende Tätigkeiten.

#### **3.1.2.2 Datenstrukturen**

##### **Arten von Dokumenten**

Je nach Art des ankommenden Dokumentes kann erforderlich sein, andere Datenstrukturen im FS-CM zu füllen. Im Standard werden für folgende Belegarten Datenstrukturen zur Verarbeitung bereitgestellt:

- Arzt-, Zahnart-, Heilpraktiker-Rechnungen
- Zahnersatzrechnungen (incl. Abbildung Zahnschema)
- Hilfsmittelrechnungen (z. B. mit Abbildung Sehschema)
- Gutachten
- Verordnungen
- Rezepte
- Anträge (z.B. Zahnersatz, Kieferorthopädie, Reha)
- Aufnahme-, Entlassungsanzeige und Rechnung Krankenhaus
- etc.

##### **Abbildung von Katalogen**

Die meisten Leistungs-Prozesse in der PKV greifen bei Prüfungen auf Katalogdaten zurück. Zu den Katalogen, die Sie im FS-CM hinterlegen können, zählen

- Standardkataloge wie GOÄ, GOZ, PZN, Diagnosen (z. B. ICD10), DRG zzgl. unternehmensinterner Erweiterungen
- Unternehmenseigene Kataloge (z.B. Hilfsmittel)

## Der „Fall“

Was genau meinen wir nun mit dem Begriff „Fall“? Im Grunde genommen ist es die betriebswirtschaftliche Abbildung eines Sachverhaltes. Dem gegenüber steht die Außensicht, wie sie Ihnen z.B. durch den Posteingang des Versicherungsnehmers als „logische Klammer“ vorgegeben wird. Diese Klammer – der Posteingang bleibt bei der Bearbeitung bis hin zur Leistungserstattung (Abrechnungsschreiben und Zahlung) erhalten.

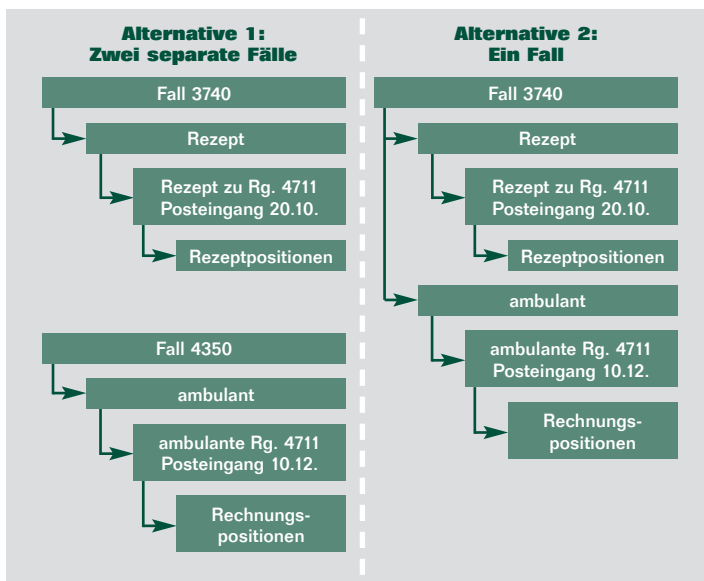


Abbildung 2: Zwei Beispiele für eine mögliche Fallstruktur

Der Fall gibt Ihnen dabei die Möglichkeit, eine andere – betriebswirtschaftliche Sicht – auf die Belege zu schaffen. So können z. B. alle Belege eines Krankenhausaufenthaltes in einem Fall gespeichert werden – unabhängig vom Posteingang. Oder aber alle Belege zu einer Zahnersatzbehandlung (Heil- und Kostenplan incl. Zahnschema, Zahnarztrechnung) werden in einem

Fall abgelegt. Andererseits kann jede Rechnung und jedes einzelne Rezept einen eigenen Fall darstellen, obwohl alle zum selben Posteingang gehören und über die Posteingangsklammer in der Außendarstellung weiterhin verbunden sind.

Es ist letztendlich Ihre firmeninterne Entscheidung, wie Sie im FS-CM den Fall verwenden. Sie können ihre Prozesse heute optimal unterstützen und sind für zukünftige Änderungen offen:

- Umorganisationen können in einer geänderten Falldefinition berücksichtigt werden
- zusätzlich gelieferte Informationen zu einer Belegart eröffnen u. U. die Möglichkeit, Belege in differenzierteren betriebswirtschaftlichen Zusammenhängen darstellen zu können. Beispiel: Rezepte zur verursachenden ambulanten Behandlung in einem Behandlungsfall zusammenführen.

### 3.1.3 Korrespondenz: Was geht wohin?

Im Rahmen der Korrespondenz können verschiedenartige Dokumente im FS-CM erstellt werden. Sowohl der Sachbearbeiter als auch das Leistungssystem selbst können diese Dokumente während der Bearbeitung eines Falls erzeugen. Die Ausgabe der Dokumente kann bei Bedarf direkt erfolgen oder die Dokumente werden vom System automatisch in den SAP Korrespondenzcontainer gestellt. Dieser Korrespondenzcontainer wird später im Rahmen eines Stapel-/Massenlaufes an die hauseigene zentrale Druckstraße übergeben.

## **3.2 Allgemeine Funktionalitäten**

### **3.2.1 Doublettenprüfung**

Besteht die Gefahr, dass manche Versicherungsnehmer versuchen, ein und dieselbe Rechnung mehrfach abzurechnen? Eine einfache Warnfunktion beim Anlegen eines Falles weist Sie in Abhängigkeit von der Policennummer, dem Rechnungsdatum und dem Dokumententyp darauf hin, dass es zu diesem Datum bereits ein anderes Dokument dieses Typs (z. B. Arztrechnung) gibt und bietet die Möglichkeit, per Link in diesen bereits vorhandenen Fall abzuspringen.

Diese einfache Warnfunktion kann natürlich gemäß der konkreten Anforderungen Ihres Hauses individuell erweitert und angepasst werden.

### **3.2.2 Leistungsarten**

Alle Leistungsarten, die Sie in der Leistungsbearbeitung benötigen, werden einmalig im System hinterlegt. Zu den Tarifen legen Sie in Form eines Leistungsartenbaums fest, welche Leistungsarten je Tarif zulässig sind und wie sie abgerechnet werden – insbesondere Limits und Selbstbehalte.

Eine Unterscheidung der Leistungsarten nach Entschädigung (für Leistungen) und nach Kosten (für Abwicklungskosten) ist möglich.

### **3.2.3 Entschädigungsberechnung**

Die Entschädigungsberechnung ist das Kernstück einer jeden Leistungsbearbeitung und ganz firmenindividuell. Hier werden neben den Standardfunktionalitäten wie „Prüfen Limits“, „Setzen Selbstbehalt“ all Ihre eigenen Regeln (i. S. Tarifprüfung) ausgeführt. Die Ergebnisse der Entschädigungsberechnung (z. B. Kürzungen durch Limits) werden als zusätzliche Positionen im Fall festgehalten.

Wenn im Rahmen der Entschädigungsberechnung ein zu leistender Betrag ermittelt wurde, wird eine Zahlungsanweisung im FS-CM (= berechnendes System) angelegt.

### **3.2.4 Zahlung und Abrechnungsschreiben**

Sobald alle Dokumente des Posteingangs abgearbeitet sind, wird über diese Klammer (Posteingang) für alle betroffenen Belege eine Zahlung angestoßen und ein Abrechnungsschreiben erzeugt.

Die Zahlungsanweisung wird über eine Schnittstelle an ein Exkasso-System (= abrechnendes System, z.B. (FS-CD) übergeben und dort ausgeführt. Die weiteren buchhalterischen Schritte (z.B. Übergabe der Daten an das Hauptbuch) erfolgen ebenfalls über diese Komponente.

In der Auslieferungsversion der SAP Versicherungsanwendungen ist das FS-CM mit dem SAP In-/Exkasso-System (FS-CD) verbunden und beliefert dieses bzw. bekommt Informationen von dort zurück (z.B. zu Zahlungseingängen aufgrund einer Regressforderung).

### 3.3 Spezielle Funktionalitäten

#### 3.3.1 Differenzprotokoll

Da in der privaten Krankenversicherung eine Prüfung auf Ebene einzelner Rechnungs-Positionen erfolgt und auf dieser Ebene Kürzungen und Streichungen vorgenommen werden, ist es notwendig, Anmerkungen / Erläuterungen zu den Kürzungen direkt zu den betroffenen Positionen zu hinterlegen. Im Differenzprotokoll zu einem Fall sind alle getätigten Kürzungen/ Streichungen (=Differenzen zum geforderten Rechnungsbetrag) übersichtlich mit den dazugehörigen Texten gespeichert. Texte, die regelmäßig verwendet werden, können als Textbausteine einmalig im System hinterlegt und während der Bearbeitung aufgerufen werden. Bei Bedarf kann der Sachbearbeiter diese aber jederzeit ergänzen oder einen eigenen Text erfassen. Die Einträge im Differenzprotokoll finden Eingang in das Abrechnungsschreiben.

#### 3.3.2 Gutachten

Um zeitnah Gutachter in den Leistungsprozess mit einbeziehen zu können, werden diese direkt aus FS-CM heraus beauftragt.

Zu jedem einzelnen Fall (falls belegübergreifende Relevanz wie bei einem Pflegegutachten von MedicProof) bzw. Beleg können beliebig viele Gutachten in Auftrag gegeben werden. Die Anlage eines Gutachtauftrages im System erzeugt automatisch einen entsprechenden Output an den Gutachter (Fax, E-mail, Brief...). Zur Überwachung des Gutachteneingangs kann der Mitarbeiter den Auftrag auf Termin setzen und bekommt ihn somit in seine automatische Wiedervorlage gestellt.

Zum Gutachteneingang werden im FS-CM die relevanten Daten in Kurzform hinterlegt. Per Link kann auf das gespeicherte Original-Dokument zugegriffen werden.

The screenshot shows a software interface for a 'Differenzprotokoll' (Difference Protocol). The interface is divided into several sections:

- Summary Section:** Displays 'NettoGesamt(Rg)' (2.279,48), 'NettoGsmt' (2.254,17), and 'DiffBtg begründ' (25,31). It also shows 'Status' as 'Freigegeben' and 'NettoGsmtDiffnzn' as 25,31.
- Table Section:** A table with columns: 'Bezeichnung(Rg)', 'Auffällig', 'Abgesetzt', 'Beg. vorh.', 'DiffBetr', 'Netto (Rg)', 'Netto', 'Wa', and 'LeistKatr'. The table lists several 'Zahnarzt Leistung' entries with their respective values and categories.
- Text Processing Section:** A section for 'Freitextbearbeitung' with a table for 'Po.', 'Kurztitel', 'Mustertextbaustein', and 'Name des referierten Textes'. It includes a 'Dokumentaushgabe' button.
- Status and Notes:** At the bottom, it states 'Diese Position kann nicht erstattet werden. Bitte sprechen Sie mit Ihrem...'.

Annotations with green boxes and arrows point to specific elements:

- Rechnungsbetrag:** Points to the 'NettoGesamt(Rg)' value.
- Zahlungsbetrag:** Points to the 'NettoGsmt' value.
- Abgesetzte/ gekürzte Position:** Points to the 'DiffBtg begründ' value.
- Gesamtabzugsbetrag der Rechnung (ggf. auch unbegründet):** Points to the 'NettoGsmtDiffnzn' value.
- Begründeter Abzugsbetrag der Rechnung:** Points to the 'DiffBtg begründ' value.
- Textbausteine:** Points to the 'Mustertextbaustein' column in the text processing table.
- Texte für Abrechnungsschreiben:** Points to the status note at the bottom.

Abbildung 3: Beispiel eines Differenzprotokolls

### 3.3.3 Unfallfragebogen

Wenn der begründete Verdacht besteht, dass die geforderte Leistung in engem Zusammenhang mit einem Unfall steht, verschickt das Versicherungsunternehmen einen Unfallfragebogen an den Versicherungsnehmer.

Mit FS-CM können Sie Ihren firmenindividuellen Unfallfragebogen 1:1 im System abbilden und – je nach Antwort – entsprechende Folgeaktivitäten auslösen (z. B. Erstellung eines Gutachtenauftrages, Eröffnung eines Regressfalles, ...)

### 3.3.4 Regress

Aufgrund bestimmter Auslöser (siehe z. B. Unfallfragebogen) kann im FS-CM ein Regressfall eröffnet werden. Dieser Regress kann sich auf genau einen Fall beziehen. Es kann sich dabei jedoch auch um einen Sammel-Regress handeln.

In einem Sammel-Regress werden mehrere zusammengehörige Einzelfälle zusammengefasst (z. B. nach einem Betriebsunfall gegen die Berufsgenossenschaft (BG)) und es wird eine Forderung gegenüber dem Regress-Schuldner erzeugt. Nach erfolgtem Geldeingang wird der Betrag anteilig als Gutschrift auf alle Einzelfälle verteilt, die an dem Sammelregress beteiligt waren.

### 3.3.5 Sammelrechnung

Die Sammelrechnung ist eine spezielle Funktionalität, um einzelne Rechnungen, die z. B. alle vom gleichen Leistungserbringer kommen, am Stück abzuarbeiten.

So kann es z. B. im Bereich der gesetzlichen Krankenversicherungen sinnvoll sein, alle Rechnungen einer Apotheke oder vom medizinischen Dienst schnell personenbezogen zu erfassen, aber – bevor eine detaillierte Prüfung erfolgt ist – eine Abschlagszahlung pauschal an den Leistungserbringer zu leisten. In der PKV könnte diese Funktionalität für die Erfassung und Abrechnung von Assistance-Leistungen oder MedicProof interessant sein.

Sollten sich bei der Prüfung und Bearbeitung der Einzelfälle Kürzungen/Streichungen ergeben, so werden diese auf Ebene der Sammelrechnung kumuliert.

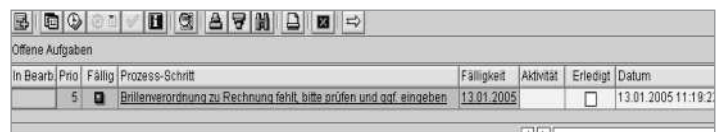
Den Abschluss bildet die Endzahlung, die sich aus der Differenz des geforderten Leistungsbetrages, des Abschlages und der Summe der Kürzungen ergibt.

## 3.4 Optimierung in der Ablauforganisation

### 3.4.1 Aktivitätenmanagement

Die Prüfungen im Leistungsbereich der PKV sind meist komplexer Natur, da sie in direktem Zusammenhang mit oftmals sehr vielschichtigen Tarifen stehen. Eine wichtige Anforderung an FS-CM ist daher, Auffälligkeiten automatisch zu identifizieren, sie den Sachbearbeitern als Aufgabe zur Kenntnis zu bringen und sie bei der Abarbeitung zu unterstützen.

Das in FS-CM integrierte Aktivitätenmanagement bedient sich hier des Regelwerks Business Rule Framework. Hier werden bearbeitungswürdige Zustände eines Leistungsfalls definiert. Ergebnis der Prüfungen sind Aufgaben, die dem verantwortlichen Sachbearbeiter per Workflow zugeordnet werden. Eine integrierte Terminüberwachung mit Erinnerungsfunktion informiert den Sachbearbeiter über zu bearbeitende Aufgaben. Selbstverständlich können Aufgaben mit Terminsetzung auch manuell durch den Sachbearbeiter erstellt werden.



In Bearb.	Prio	Fällig	Prozess-Schritt	Fälligkeit	Aktivität	Erledigt	Datum
	5		Brillenverordnung zu Rechnung fehlt, bitte prüfen und ggf. eingeben	13.01.2005		<input type="checkbox"/>	13.01.2005 11:19:2

Abbildung 4: Beispielhafter Ausschnitt aus der Übersicht der Offenen Aufgaben in der Leistungsbearbeitung, hier: Optikerrechnung

Die Aufgaben werden zum einen direkt im Leistungsfall in Form einer Aufgabenliste angezeigt (siehe Abbildung 4), zum anderen werden sie im Business Workplace in der Übersicht aufgelistet.

#### **3.4.2 Protokollierung**

Mit Hilfe der Protokollierung werden in einem Leistungsfall sämtliche Schritte, die innerhalb der Bearbeitung erfolgen – ähnlich einem Logbuch – protokolliert. Dabei entscheiden Sie mittels des Customizing, mit welcher Detaillierung die Protokollierung erfolgen soll. So finden zum einen erledigte Aufgaben aus dem Aktivitätenmanagement Eingang in dieses „Logbuch“, zum anderen aber auch automatisch ausgelöste Prozesse des FS-CM wie „Leistungsfall wurde eröffnet“.

### **Customizing**

Mit Customizing passen Sie ausgelieferte Standardfunktionalitäten den spezifischen betriebswirtschaftlichen Anforderungen Ihres Unternehmens an. Dies erfolgt durch Einträge in Tabellen.

#### **3.4.3 Sachbearbeiterzuordnung**

Über den in FS-CM integrierten SAP Business Workflow werden Leistungsfälle zur weiteren Bearbeitung an den zuständigen Sachbearbeiter weitergeleitet. Kriterien für die Zuteilung von Leistungsfällen können sein:

- regionale Aufgabenverteilungen,
- Aufgabenprofile (z. B. Spezialisten für Krankenhaus, Pflegeversicherung, ...),
- Verfügbarkeit und Auslastung,
- Berücksichtigung von Vertreterregelungen.

#### **3.4.4 Virtueller Arbeitsplatz eines Leistungs-Sachbearbeiters (Business Workplace)**

Der Business Workplace bietet eine einheitliche Arbeitsumgebung, in dem jeder Sachbearbeiter seinen Anteil an den Geschäfts- und Kommunikationsprozessen im Unternehmen erledigen kann. Dort erhalten alle Mitarbeiter Aufgaben, Termine und sonstige Einträge (Workitems), die ihnen im Rahmen des SAP Business Workflows zugeordnet sind, und bearbeiten Dokumente, die ihnen von Personen oder von anderen Anwendungen gesendet wurden. Jedem Sachbearbeiter steht eine Ablage zur Verfügung, in der er Dokumente und Arbeitsvorgänge verwalten kann. Weiterhin kann jeder Mitarbeiter Informationen, die innerhalb seiner Arbeitsgruppe oder unternehmensweit publiziert wurden, lesen oder selbst zur Verfügung stellen.

Der Business Workplace ist Voraussetzung für die Benutzer, die in Ihrem Unternehmen am SAP Business Workflow teilnehmen. Auch das Senden in und aus dem Leistungssystem wird über Business Workplace abgewickelt. Zusätzlich kann diese Komponente für das gesamte interne und externe Mailing eines Unternehmens eingesetzt werden.

### **3.5 Ausgewählte Prozesse in der PKV**

#### **3.5.1 Krankenhaus**

Zum „Krankenhausfall“ gehören verschiedene Dokumente wie Aufnahme- und Entlassungsanzeige, Rechnung des Krankenhauses (neuerdings auch gemäß DRG), Chefarztrechnung, aber auch Kostenübernahmeerklärungen oder Informationen über interne Verlegungen können dazu gehören. Alle Dokumente werden vom FS-CM aufgenommen und verarbeitet bzw. wie im Fall der Kostenübernahmeerklärungen im FS-CM erstellt und im Fall hinterlegt. Formale Prüfungen erfolgen im FS-CM

wiederum über das Regelwerk. Zur inhaltlichen Prüfung der Krankenhausabrechnungen werden die Daten über eine definierte Schnittstelle vom FS-CM an die in Ihrem Haus im Einsatz befindliche Prüfsoftware übergeben. Die Ergebnisse werden an das FS-CM zurückgeliefert, dort aufgenommen und weiterverarbeitet. Diese Weiterverarbeitung kann dunkel maschinell oder manuell im Dialog erfolgen.

### 3.5.2 Krankentagegeld

Zur Bearbeitung von Krankentagegeldfällen wird das so genannte Pendelformular genutzt. Der Name sagt es schon: Formulare gehen hin und her. Die Daten müssen im System gespeichert werden. FS-CM bietet die besten Möglichkeiten, Ihre Formulare genau nach Ihren Wünschen zu gestalten und im System zu hinterlegen. So bekommen Sie in diesem Prozess die optimale Unterstützung geboten.

### 3.5.3 Pflegeversicherung

Ob ambulante, stationäre oder Tag- und Nacht-Pflege, Wohnumfeldverbesserung oder eingeschränkte Alltagskompetenz – FS-CM nimmt für alle Leistungen der Pflegeversicherung die erforderlichen Daten auf und ermöglicht eine effiziente Weiterverarbeitung. Sie können Pflegestufen, Unterbrechungszeiträume und regelmäßige Pflegegeldzahlungen ebenso hinterlegen, wie die pflegenden Personen, für die aufgrund Ihrer Pflegeleistungen Beiträge zur Rentenversicherung abzuführen sind. Systemgesteuerte Überwachung von Beratungsbesuchen und automatisch angestoßene Soll-Ist-Vergleiche zwischen regelmäßigen Zahlungen und Unterbrechungszeiten (z. B. infolge Krankenhausaufenthalt) vervollständigen das Lösungsportfolio in diesem Bereich.

### 3.5.4 Zahnersatz

Zahnersatz kann sowohl für den Versicherungsnehmer als auch für den Versicherer eine „teure Angelegenheit“ sein. Nicht umsonst unterscheiden sich gerade hier die einzelnen Tarife erheblich. Selbstbehalte, Zahnstaffeln, Limits – viele Dinge sind vertraglich geregelt. So ist es inzwischen auch bei vielen Versicherern üblich, dass der VN bei Zahnersatz einen Kostenvoranschlag incl. Zahnschema zum vorbehaltlichen Leistungsentscheid einreichen muss.

Der Prozess „Zahnersatz“ wird vom FS-CM von Anfang an unterstützt. D.h. der „Zahnfall“ wird angelegt bei Eingang des Kostenvoranschlages incl. Zahnschema. Der Versicherer erteilt auf der Grundlage dieser Daten nach erfolgter Prüfung (z. B. auch auf Garantiezeiträume) eine vorbehaltliche Kostenzusage. Die Texte dazu werden im Differenzprotokoll hinterlegt. Wenn nach erfolgter Behandlung die Rechnung dem Versicherer zugeht, so kann diese im gleichen „Fall“ abgelegt werden wie der Kostenvoranschlag nebst –zusage. So stehen für die Rechnungsprüfung und Leistungsbearbeitung (im Falle einer manuellen Sachbearbeitung) alle erforderlichen Daten übersichtlich zur Verfügung.

Mehrkosten																		OK II				
Behandlungsplan	E	E	B	KO	BM	K-											E	E	E	E	H	
Befund	e	f	f	k	x	k											k	f	f	f	f	b
OK re	18	17	16	15	14	13	12	11	21	22	23	24	25	26	27	28	OK II					
UK re		48	47	46	45	44	43	42	41	31	32	33	34	35	36	37	38	UK II				
Befund	f	f	f													f	f					
Behandlungsplan																						
Mehrkosten																						

Abbildung 5: Beispiel eines Zahnschemas im FS-CM beim Leistungsantrag (HKP)

## 4 MAXIMALE FLEXIBILITÄT DURCH STANDARDISIERTE LEISTUNGSPROZESSE – EIN WIDERSPRUCH?

### 4.1 Der Grundgedanke bei der Entwicklung von FS-CM

Wie soll eine standardisierte Software in höchstindividuellen Prozessen, wie denen des Leistungsmanagements dazu beitragen können, dass der einzelne Versicherer sich von seinen Konkurrenten abheben und dadurch Wettbewerbsvorteile erlangen kann?

Die Antwort ist, dass Standardsoftware nicht gleich zu setzen ist, mit fest programmierten Standardprozessen. Die umfassende Parametrisierbarkeit von SAP Anwendungen bietet die Flexibilität, um komplexe Prozesse abzubilden und Änderungen sowie Neuerungen an den Geschäftsprozessen in der Zukunft umzusetzen.

Die Entwicklung von FS-CM setzt spartenübergreifend auf SAP NetWeaver auf. Integrierte Werkzeuge und generische Funktionalitäten (Verwaltung von Beteiligten, Anlegen einer Zahlung, Archivierung und Zuordnung von Dokumenten, usw.) in der darüber liegenden Schicht werden im Rahmen aller FS-CM Standard-Installationen mit ausgeliefert. Sie müssen nicht extra erworben werden. Die einzelnen Sparten werden durch Konfiguration ausgeprägt. Dies ist ohne Programmieraufwand modifikationsfrei möglich: Wird ein Upgrade auf ein höheres Release durchgeführt, so bleiben kundeneigene Einstellungen (Customizing) und kundeneigene Programmierungen in Kundennamensräumen erhalten und sind auch im neuen Release lauffähig.

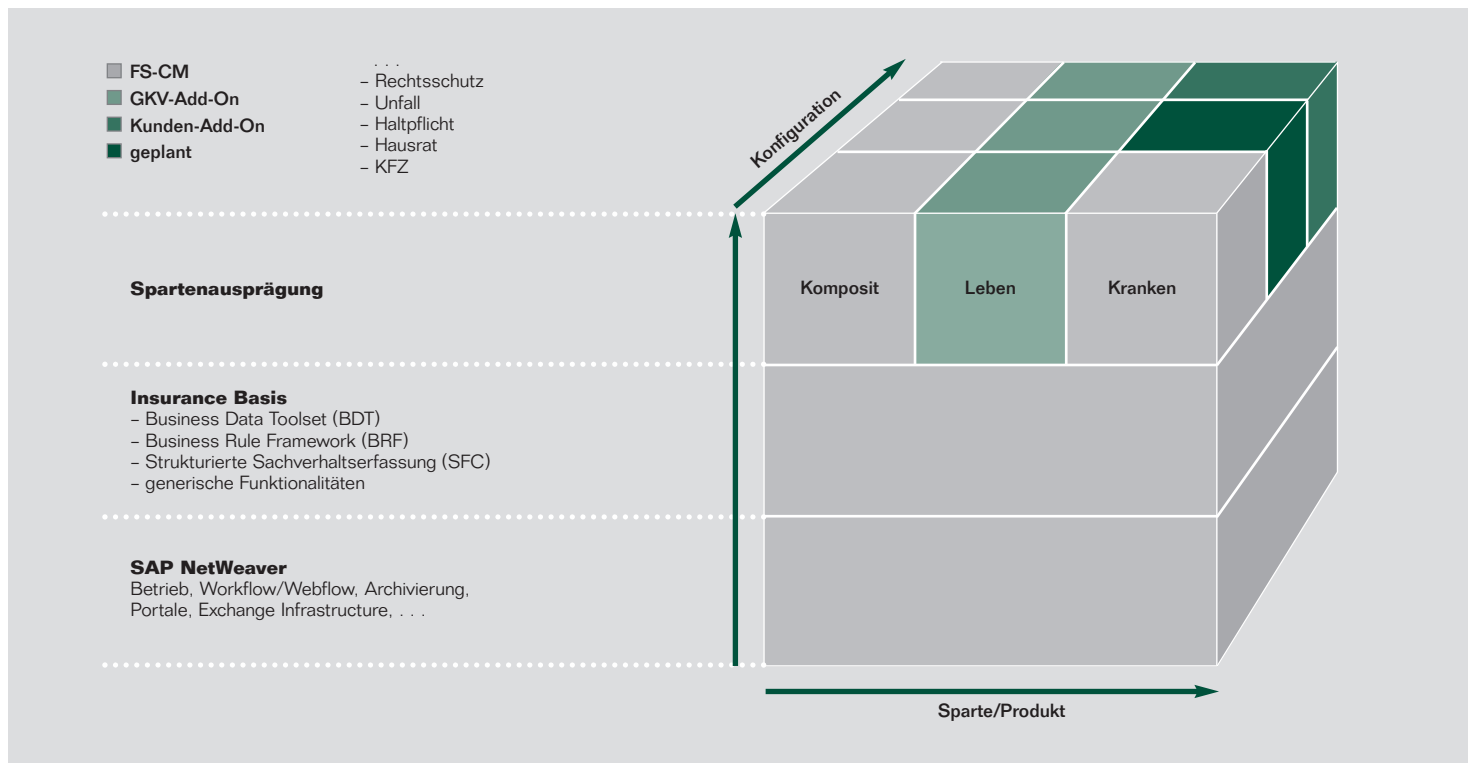


Abbildung 6: Darstellung der Architektur des FS-CM

Die Flexibilität von FS-CM beruht auf dem allgemeinen Customizing anhand des Einführungsleitfadens (Implementation Guide – kurz: IMG) den Werkzeugen Business Data Toolset (BDT), Strukturierte Sachverhaltserfassung (SFC) sowie ganz wesentlich auf dem Business Rule Framework (BRF).

#### **4.2 Customizing anhand des Einführungsleitfadens**

Mit Customizing passen Sie ausgelieferte Funktionalitäten des Leistungssystems den spezifischen betriebswirtschaftlichen Anforderungen Ihres Unternehmens an. Customizing steuert das Verhalten des Leistungssystems und unterstützt Sie in folgenden Situationen:

- bei der Einführung des Leistungssystems FS-CM (Implementierung)
- bei der Erweiterung des Leistungssystems FS-CM
- bei einem Release-Wechsel.

Um den Vorgang des Customizings zu strukturieren, wird der Einführungsleitfaden (IMG) verwendet. SAP liefert dafür den SAP-Referenz-IMG aus. Der SAP-Referenz-IMG beinhaltet die Gesamtheit aller IMG-Aktivitäten und der dazugehörigen Dokumentationen.

**Ein einfaches Beispiel:** SAP liefert standardmäßig eine Tabelle mit Einträgen zu Leistungsarten aus. Diese Leistungsarten werden jedoch mit großer Wahrscheinlichkeit nicht genau den Leistungsarten Ihres Unternehmens entsprechen. Zur Abbildung Ihrer konkreten firmeninternen Prozesse werden Sie also alle in Ihrem Haus gültigen Leistungsarten in dieser Tabelle hinterlegen und somit die Auslieferungseinträge ergänzen oder komplett ersetzen. Diese Änderung ist modifikationsfrei und bleibt Ihnen somit bei einem System-Upgrade erhalten.

#### **4.3 Business Data Toolset (BDT)**

Das BDT ist ein zentrales Werkzeug zur Pflege von Stamm- und Bewegungsdaten. Dabei beschränkt sich das BDT nicht nur auf die Unterstützung der Dialogpflege, sondern behandelt auch die Pflege im Hintergrund über Direct Input bzw. Funktionsbausteine.

Es ermöglicht so die Abbildung individueller Prozesse und deren jederzeitige Anpassung durch Konfiguration der Dialoge (Aufbau der Bildfolgen, Bilder, Abschnitte, Sichten, Feldgruppen bis zur kleinsten Einheit, den Feldern). So können beispielsweise Datenfelder aus- und eingeblendet oder in ihrer Anordnung verändert werden. Mit dem BDT sind Ihnen in der Gestaltung der Oberflächen des FS-CM fast keine Grenzen gesetzt.

Darüber hinaus stellt das BDT generische Services für immer wiederkehrende Anforderungen (z.B. Änderungsbeleglisten, Feldmodifikation und Löschmodul) zur Verfügung. Hierbei übernimmt das BDT die Steuerung, sowie generische Teile und ruft die Anwendungen über fest vorgegebene Schnittstellen (Steuertabellen und Zeitpunkte) auf. Die Anwendungen ihrerseits bringen anwendungsspezifische Entwicklungen (z. B. zum Lesen und Schreiben der Anwendungstabellen) ein.

#### 4.4 Business Rule Framework (BRF)

FS-CM nutzt das Werkzeug BRF als geschäftsprozessorientiertes Regelwerk. Sie können mit Hilfe des BRF Regeln konfigurieren und damit Ihre Geschäftsprozesse abbilden. Das BRF ist anwendungsunabhängig und lässt sich modifikationsfrei erweitern. Sollen grundsätzlich Sachverhalte, die eine Weiterbearbeitung erforderlich machen und die teilweise durch reines manuelles Prüfen nicht erfassbar wären, erkannt werden, so können diese Prüfungen mit dem BRF umgesetzt werden. Führen die Prüfungen auf solche Sachverhalte zu einem positiven Ergebnis, so können unterschiedliche Aktionen ausgelöst werden, die reichen können von einfachen Nachrichten in Form von Pop-ups, Meldungen in der Statusleiste oder Souffliertexten, Vorschlägen von situationsabhängigen Dokumenten, über Generieren von Deckungsbedenken bis hin zum Starten von Workflows oder Erstellen von Aufgaben für zuständige Sachbearbeiter. Ebenso können Protokolleinträge über Vorgang, Sachbearbeiter, Datum und Uhrzeit erfolgen.


#### 4.5 Structured Facts Capture (= Strukturierte Sachverhaltserfassung (SFC))

Mit dem SFC können Sie Informationen strukturiert in Form von Fragen mit zugehörigen Antworten erfassen, ohne dass Sie die zugrunde liegenden Tabellen, Bildschirmbilder oder das Programm erweitern müssen. Die so erfassten Daten stehen für alle Arten von Auswertungen zur Verfügung.

Eine weitere Option ist das automatische Auslösen von Aktionen. Je nach Antwort kann eine entsprechende Aktion, wie z. B. Generierung von Deckungsbedenken, Vorschlag von Dokumenten, Erstellung von Aufgaben, usw. erfolgen.

Zwei Varianten sind möglich:

- Schnellfragengruppe: beantworten Sie von einander unabhängige Fragen in einem Schritt (siehe Abbildung)
- Standardfragengruppe: das System leitet aus der Antwort zu einer Frage, die sinnvolle Folgefrage ab (> Fragen-/Antwortbäume).



St	Fragetext	Ja	Nein	Detail	Info
△	Interimsversorgung	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>		
△	Immediatversorgung	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>		
△	Wiederherstellung Oberkiefer (OK)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>		
△	Wiederherstellung Unterkiefer (UK)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>		
△	Unbrauchbare Prothese/Brücke/Krone	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>		
△	Alter in Jahren ca.				

Abbildung 7: Beispiel für eine Schnellfragengruppe aus dem Bereich Zahnersatz (HKP)

## 5 INTEGRATION IN EINE BESTEHENDE SYSTEMLANDSCHAFT

### 5.1 Heterogene Anwendungslandschaften

Bei der Implementierung eines Leistungssystems werden Sie immer vor der Herausforderung stehen, diese in eine heterogene Anwendungslandschaft mit verschiedensten Schnittstellen integrieren zu müssen. Auf welche vor- oder nachgelagerten

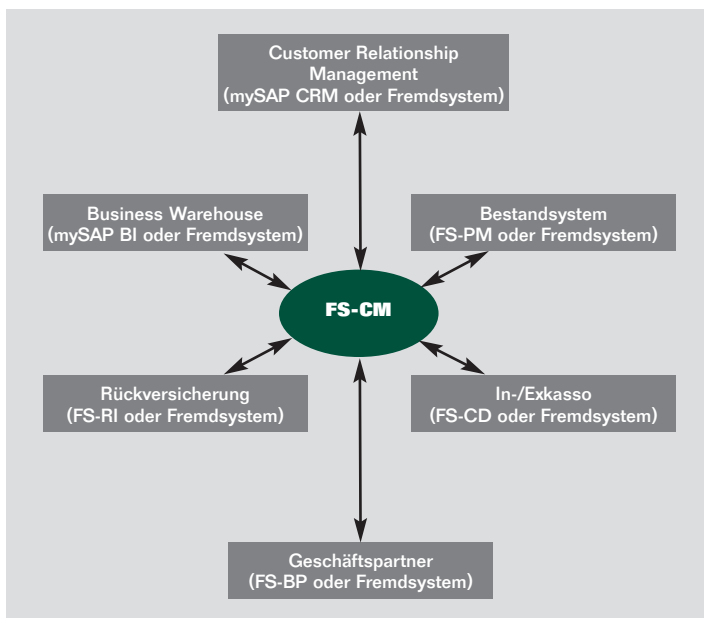


Abbildung 8: Einbettung des FS-CM in eine heterogene Anwendungslandschaft

Anwendungen Sie treffen können, die entweder z.B. von FS-CM mit Daten beliefert werden oder die Daten an FS-CM liefern, beschreibt Abbildung 8.

### 5.2 Schnittstellen zu SAP- oder Fremdsystemen

Entweder Sie befinden sich in der Situation, dass Sie die Lösung SAP for Insurance komplett einsetzen, dann wurde die Integration von SAP bereits vorgedacht und ausgeprägt. Für alle anderen Fälle wurde FS-CM so konzipiert und realisiert, dass Fremdsysteme (siehe Abbildung 8) auf Basis von standardisierten Schnittstellentechnologien (z. B. Business Add-Ins) integriert

werden können. Dadurch wird eine Implementierung auch bei komplexen Anwendungslandschaften maßgeblich beschleunigt.

Ebenso können sämtliche den Leistungsprozess ergänzende Fremdsysteme angebunden werden (siehe Abbildung 9).

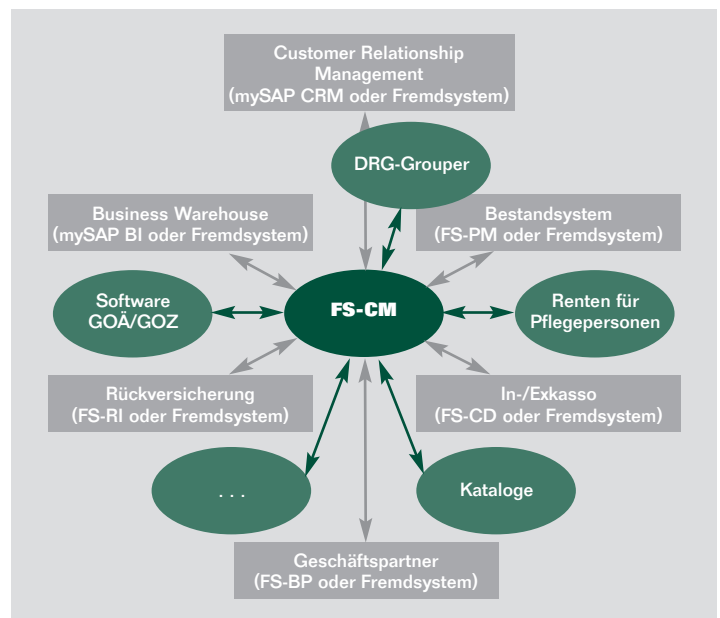


Abbildung 9: Anbindung ergänzender Fremdsysteme an das FS-CM

#### Business Add-In (BAI) = Kundenerweiterung

BAI's werden zu bestimmten betriebswirtschaftlichen Zeitpunkten aufgerufen, d.h. sie sind im Systemablauf zu einem betriebswirtschaftlich sinnvollen Zeitpunkt hart im Programm hinterlegt. Mit Hilfe von BAIs können Sie als Kunde eigene Programme bzw. eigenen Source-Code einfügen, ohne das Originalobjekt zu modifizieren.

## **6 VORTEILE DES FS-CM NUTZEN: ZUSAMMENFASSUNG**

### **6.1 Reduzierung der Bearbeitungskosten**

Der Einsatz von FS-CM reduziert Bearbeitungskosten durch

- Automatisierung von Leistungsprozessen
- Dunkelverarbeitung als Routinemodus, gezielter Einsatz manueller Sachbearbeitung
- Effizienzsteigerung durch vielseitige Einsatzmöglichkeiten
- Bereitstellung sämtlicher Leistungsdaten, die von jedem dazu Berechtigten einsehbar sind (Dokumentenmanagement, Archivierung von multimedialen Dateien)
- Transparenz und Möglichkeiten, Kostentreiber zu identifizieren durch umfassendes Controlling
- Terminüberwachungen durch Aktivitätenmanagement

### **6.2 Flexibel in die Zukunft**

Wie vorangehend dargestellt, verfügt FS-CM über eine Reihe von Werkzeugen und Diensten, mit denen sich gestellte Anforderungen aus Fachabteilungen flexibel umsetzen lassen und somit modernes Leistungsmanagement ermöglichen. Auch nach Einführung des Systems lässt sich dieses permanent an sich ändernde Prozesse anpassen. In die Weiterentwicklung des FS-CM fließen Anforderungen von Kunden und Usergroups ein, von denen auch andere Kunden durch Release-Upgrades profitieren können. FS-CM gründet zudem auf der jeweils neuesten SAP Basis Technologie und stellt somit, als Standardsoftware-Plattform, eine sichere Investition in die Zukunft dar.

## 7 SAP FOR INSURANCE – AKTIVES SCHADENMANAGEMENT (KOMPOSIT)

Das SAP Schadenmanagement FS-CM für den Bereich der Kompositversicherung bietet die Flexibilität, die jedes Versicherungsunternehmen benötigt, um seine ganz konkreten betriebswirtschaftlichen Prozesse und organisatorischen Abläufe in den entsprechenden Sparten individuell konfigurieren zu können.

In den folgenden Abschnitten soll ein kurzer Überblick über den Leistungsumfang des FS-CM gegeben werden, wie er für die Kernprozesse der Kompositsparten eingesetzt werden kann – ohne dass hier auf Besonderheiten einzelner Sparten eingegangen wird.

### 7.1 Schadenmeldung

Ein wesentlicher Erfolgsfaktor in der Schadenbearbeitung ist der frühzeitige Erhalt einer Schadenmeldung. Je früher ein Versicherer von einem Schaden erfährt, desto früher kann er aktiv in den Schadenprozess eingreifen, ihn steuern und dem Kunden höchstmöglichen Service bieten. Nachdem eine Schadenmeldung eines Versicherungsnehmers oder eines anderen Anspruchstellers entgegengenommen wurde, wird ein Schaden manuell oder automatisch in FS-CM angelegt. Schadenmeldungen können erfolgen in Form eingehender Papierdokumente, elektronischer Datenträger, über Internet oder bei direktem Kundenkontakt. Erste Prüfungen erfolgen automatisch. So wird beispielsweise die Doppelanlage von Schäden verhindert und die formelle Deckungsprüfung durchgeführt. Folgeprozesse werden angestoßen, wie das Setzen einer Erstreserve, das Einbinden von externen Dienstleistern, das Erstellen und Versenden von Dokumenten, sowie das Generieren von Aufgaben und Terminen für die Personen, die den Schaden weiter bearbeiten.

Ist der Schaden angelegt, so wird er per Workflow dem zuständigen Mitarbeiter zugeleitet. Hier können Kriterien wie Verfügbarkeit, Auslastung, Aufgabenprofil, regionale Zuständigkeiten, usw. berücksichtigt werden.

Möglich ist selbstverständlich auch eine komplett automatische Anlage und Verarbeitung von Schäden ohne manuellen Eingriff eines Sachbearbeiters, wodurch Bearbeitungskosten drastisch gesenkt werden können. Ein manuelles Eingreifen ist nur notwendig, wenn in der Dunkelverarbeitung ablaufende Prüfungen Auffälligkeiten aufweisen und der Schaden separat geprüft werden muss.

### 7.2 Schadenbearbeitung

FS-CM ist so konzipiert, dass es für unterschiedliche Benutzergruppen eingesetzt werden kann, von beispielsweise Mitarbeitern in Call-Centern oder Agenturen, bis hin zum Schadenexperten. Die Anwendungsoberflächen sind auf diese unterschiedlichen Benutzergruppen zugeschnitten. Trotzdem greifen alle Benutzer auf eine gemeinsame elektronische Schadenakte zu und haben die Möglichkeit, sämtliche anfallenden Dokumente (Gutachten, Rechnungen, Fotos, usw.) dort abzulegen.

Über das SAP Berechtigungskonzept wird gesteuert, welche Personen Einblick in die elektronische Schadenakte oder Teile davon haben dürfen. Sämtliche Berechtigten (Schadenexperten, Call-Center-Mitarbeiter, Agenten, Gutachter, Versicherungsnehmer oder Anspruchsteller via Internet, usw.) haben online jederzeit von jedem Ort aus Einblick in Schadenakten oder Ausschnitte davon.

In weiteren Prozessschritten der Schadenbearbeitung kann es notwendig sein, beispielsweise den Versicherungsnehmer oder Dritte zu kontaktieren, um weitere Informationen zu beschaffen. Dies wird optimal unterstützt durch das manuelle oder automatische Setzen von Aufgaben und Terminen, die im jeweiligen Schaden direkt angezeigt werden oder in der allgemeinen Aufgabenliste des zuständigen Sachbearbeiters erscheinen. Darüber hinaus steht eine umfangreiche Korrespondenzfunktionalität zur Verfügung. Auf Grundlage der beschafften Daten kann nun die materielle Deckungsprüfung erfolgen.

Als nächstes wird die Entschädigungsberechnung durchgeführt. Dafür werden zuvor die innerhalb eines Schadens entstandenen Ansprüche als Anspruchsposten erfasst und bewertet. Zur Bewertung können Gutachter beauftragt, Kalkulationstools eingebunden oder auf Wissensdatenbanken zugegriffen werden, um die Schadenhöhe zu verifizieren. Während des gesamten Schadenprozesses werden Prüfungen zur Betrugserkennung durchlaufen – entweder im FS-CM selbst oder durch Anbindung von speziellen Betrugserkennungssystemen.

Von der Anspruchsbewertung abhängig, werden die Reserven automatisch angepasst. Grundsätzlich können sie auch aufgrund statistisch ermittelter Daten automatisch vorgeschlagen oder manuell durch den Sachbearbeiter verändert werden.

### **7.3 Geschäftsszenarien zur Einbindung externer Dienstleister**

Aktives Schadenmanagement beginnt bereits vor Eintritt eines Schadens durch Aufbau von Partnernetzen mit Schließung von Rahmenvereinbarungen (Werkstätten, Gutachter, Lieferanten, Handwerker und sonstige Services).

Geht eine Schadenmeldung ein, so können nach bestimmten Bewertungskriterien Dienstleister direkt aus dem System beauftragt und in den Schadenprozess eingebunden werden. Während dem Versicherten folglich die ihm zustehende Hilfe geboten wird, kann der Sachbearbeiter die Regulierung aktiv steuern und zuvor vereinbarte Rahmenkonditionen mit den Dienstleistern nutzen.

Wenn in Deutschland auch noch nicht sehr verbreitet, so liegen Themen wie Naturalersatz und Resteverwertung immer stärker im Trend. Auch hier bietet FS-CM höchste Flexibilität durch Katalogintegration zur Bestellung von Waren, ebenso wie den Anschluss von sog. Restwertmarktplätzen bei zuvor manuell oder automatisch identifiziertem Resteverwertungspotential.

### **7.4 Finanzielle Abwicklung**

Zur Schadenregulierung werden Auszahlungen in FS-CM angelegt und parallel die geleisteten Zahlungen dem Kunden mit Hilfe von Korrespondenz erläutert. Die Zahlungsanweisung wird über eine Schnittstelle an das In-/Exkasso-System (z. B. SAP Collections & Disbursement oder ein beliebiges Fremdsystem) übergeben und dort ausgeführt.

Sobald Informationen im Schaden darauf hinweisen, dass die Möglichkeit besteht, Gelder zurückzufordern, kann dies automatisch durchgeführt werden. Dies gilt sowohl für den Bereich der Regressierung, als auch für die Veräußerung von Restwerten und Forderungen aus bestehender Mit- und Rückversicherung.

### **7.5 Controlling**

Die Identifizierung von Kostentreibern und Auffälligkeiten sowie das Schaffen von Transparenz in der Schadenbearbeitung sind unerlässlich, um Prozesse optimieren, Durchlaufzeiten verkürzen und Produkte optimal gestalten zu können. FS-CM erfüllt für diesen Zweck anhand von integrierten Reportingwerkzeugen die Anforderung, sämtliche Daten aus den angefallenen Schadenprozessen nach beliebigen Fragestellungen auswerten zu können. Extraktoren für die Belieferung eines Business Warehouse (SAP Business Intelligence oder beliebiges Fremdsystem) werden von SAP standardmäßig zur Verfügung gestellt.

#### **Haben wir Ihre Neugierde geweckt?**

Wir informieren und beraten Sie gerne ausführlich!

Beachten Sie bitte Kapitel 9, in dem Sie weitere Informationen und Ansprechpartner finden.

## 8 SAP SERVICES

SAP bietet Ihnen bequemen Zugriff auf sämtliche benötigten Ressourcen, das erforderliche Know-how sowie die Unterstützung von Experten – damit Sie das volle Potenzial Ihrer SAP-Software ausschöpfen und Ihr Projekt erfolgreich realisieren können. Mit unserem umfangreichen und differenzierten Serviceportfolio helfen wir Ihnen bei der Implementierung und stellen einen störungsfreien, effizienten Betrieb Ihrer SAP-Lösungen sicher – abgestimmt auf Ihre besonderen Geschäftsanforderungen. Unser Ziel ist, Ihnen den schnellsten und größten Return on Investment und die niedrigsten Gesamtkosten zu ermöglichen, damit Sie produktiv und zugleich rentabel arbeiten können.

### 8.1 Beratung aus einer Hand: Rat und Tat von echten Profis – SAP Consulting

SAP steht Ihnen in jeder Situation mit professioneller Beratung zur Seite – von Strategieentwicklung und Lösungsdesign über die Implementierung bis hin zu kontinuierlicher Optimierung im laufenden Betrieb.

Unsere SAP-Berater geben ihr Praxiswissen an Sie weiter, das sie in Tausenden von Projekten weltweit gewonnen haben. Sie alle sind Experten auf ihrem Gebiet – nicht nur in der Entwicklung von Rollout-Strategien und im Umgang mit Systemarchitekturen, sondern auch in der Systemintegration und Implementierung, im Projektmanagement, in der Entwicklung kundenspezifischer Anwendungen, der Betreuung des operativen Betriebs und der fortlaufenden Optimierung betriebswirtschaftlicher Softwarelösungen.

SAP-Berater helfen Ihnen, Geschäftsprozesse zu definieren und zu verbessern. Sie unterstützen beim Aufbau einer IT-Infrastruktur, die dafür sorgt, dass Ihr Unternehmen auch in Zukunft effizient, wettbewerbsfähig und profitabel ist.

Unsere Berater vereinen tiefgehendes Wissen über SAP-Produkte mit branchenspezifischem Know-how und liefern so Lösungen, die sich an Ihren Geschäftszielen orientieren.

SAP Consulting unterstützt Sie in folgenden Bereichen:

- Entwicklung von Geschäftsstrategien und -modellen
- Entwicklung und Evaluation von IT-Strategien
- Analyse von Return on Investment, Systemgesamtkosten und Nutzen von SAP-Lösungen
- Optimierung von Geschäftsprozessen
- Implementierung von IT-Lösungen im geplanten Zeit und Budgetrahmen
- Aufbau einer Systemarchitektur sowie Optimierung der Systemlandschaft
- Professionelles Projektmanagement auf Basis bewährter Methoden und Tools
- Changemanagement und Qualitätssicherung
- Kontinuierliche Optimierung der IT-Lösungen

### 8.2 Support- und Wartungsdienste: Reaktiv – Proaktiv – Effektiv: SAP Active Global Support

SAP bietet Ihnen eine Auswahl qualifizierter Services, die dafür sorgen, dass Ihre Systeme während der gesamten Lebensdauer reibungslos und mit voller Leistung laufen.

SAP Active Global Support liefert dazu bewährte Ressourcen und Unterstützung durch Experten: von Online-Tools bis zur Vor-Ort-Beratung, von der Fernwartung bis zur Betreuung rund um die Uhr und rund um die Welt. Aber unsere Aufgabe besteht nicht nur darin, Störungen zu beheben und Fehler aus-

zubügeln: Wir begleiten Sie als Partner auf jedem Schritt Ihres Weges. Das Ergebnis ist eine stabile und ausfallsichere Lösung, die exakt auf Ihre Geschäftsanforderungen abgestimmt ist – eine Lösung, die produktiv und profitabel ist.

Mehr noch: SAP Active Global Support steht für effektiven Wissenstransfer.

So erlangen Ihre eigenen IT-Spezialisten die Fertigkeiten, die Sie benötigen, um Probleme gar nicht erst entstehen zu lassen. Und Sie lernen, Ihre Softwarelandschaft kontinuierlich zu verbessern und an Ihre immer neuen Geschäftsziele anzupassen.

SAP Active Global Support bietet Ihnen folgende Vorteile:

- Die langjährige Erfahrung der SAP hilft Ihnen, kostspielige Fehler zu vermeiden.
- Risikolose Implementierung, professioneller Betrieb und schnellstmögliche Problembehandlung senken Ihre Gesamtkosten.
- Die regelmäßige, automatisierte Überwachung Ihrer Lösung hilft, Schwachstellen zu identifizieren und Wege zur Verbesserung von Performance und Produktivität zu finden.
- Leistungsstarke Mitarbeiter reduzieren Kosten und verbessern die Reaktionsfähigkeit.
- Innovative Online-Tools erlauben es Ihnen, jederzeit Kontakt zu SAP aufzunehmen und Informationen sowie Services abzurufen.
- Ihr Team von SAP Active Global Support unterstützt Sie als vertrauensvoller Partner – heute und in Zukunft.

### **8.3 Schulung und Zertifizierung: Wissen ist Macht und erhöht Produktivität**

SAP Education sorgt dafür, dass Entscheider, IT-Spezialisten und nicht zuletzt alle Endanwender die SAP-Lösungen in Ihrem Unternehmen sicher und vollständig beherrschen. Das weltweit in mehreren Sprachen verfügbare Schulungsangebot der SAP besteht aus Präsenzs Schulungen, E-Learning sowie Zertifizierungsmöglichkeiten auf Basis voll funktionstüchtiger Systemumgebungen. SAP-Schulungen vermitteln das fachliche Know-how und das umfassende Verständnis für die betriebswirtschaftlichen Vorgänge, die Ihre Mitarbeiter für den Arbeitsalltag benötigen. SAP Education steigert somit die Produktivität, sichert den Erfolg von Implementierungen und sorgt dafür, dass Sie stets auf dem neuesten Stand sind. Sie haben die Wahl zwischen diversen Standardkursen und einem komplett für Ihr Unternehmen maßgeschneidertes Schulungsprogramm.

Unsere Referenten helfen Ihnen außerdem, die fortwährende Weiterentwicklung von Kenntnissen und Fertigkeiten zu einem festen Bestandteil Ihrer Unternehmenskultur zu machen.

SAP Education bietet unter anderem:

- Präsenzs Schulungen in den SAP-Schulungszentren oder bei Ihnen vor Ort
- Effiziente Kurse mittels E-Learning
- Optimale Zusammenstellung der unterschiedlichen Trainingsformen
- Maßgeschneiderte Schulungsprogramme für alle branchenspezifischen und branchenübergreifenden Themen
- Unternehmensspezifisch anpassbare Trainingsinhalte
- Voll funktionsfähige SAP-Schulungssysteme zum Sammeln praktischer Erfahrung
- Spezielle Trainingsprogramme für Berater und Supportspezialisten
- Prüfungen und Zertifizierungen

#### **8.4 Hosting Services: Kosten senken und Risiken mindern: SAP Hosting**

Wer kann Ihre SAP-Lösung besser betreiben, verwalten und warten als SAP selbst? Der externe Betrieb einer Business-Lösung mindert Risiken, erspart Ihnen Investitionen in Personal und Hardware und senkt dadurch die IT-Gesamtkosten.

SAP bietet Hosting-Services, die exakt auf Ihr Unternehmen abgestimmt sind. Je nach Bedarf können Sie den Umfang dieser Leistungen beliebig nach oben oder unten anpassen.

Ganz nach Wunsch betreiben wir Ihr System zu Evaluierungszwecken, in der Implementierungsphase oder während des gesamten Lebenszyklus. Wie Sie sich auch entscheiden: Sie können sichergehen, dass Ihre Softwarelösung bei uns in guten Händen ist.

SAP Hosting bietet folgende Vorteile:

- Erstklassiges Know-how im Betrieb von SAP-Lösungen
- Umfassendes Service-Paket bestehend aus Anwendungsentwicklung, Produktkenntnissen, professionelle Beratung und Erfahrung im operativen Betrieb – mit dem Ergebnis einer integrierten, durchgängigen Softwarelösung
- Flexibilität und Skalierbarkeit während des gesamten Lebenszyklus der SAP-Lösung durch verschiedene Hosting-Programme:
  - Hosting während der Evaluierungsphase
  - Hosting während der Implementierungsphase
  - Hosting während des operativen Betriebs
  - Fernüberwachung kundenseitig betriebener Systeme
  - Anwendungsmanagement
  - Upgrade-Hosting
  - Hosting von Schulungssystemen

#### **8.5 SAP Ramp-Up: Feuerprobe für neue Ideen**

Das SAP-Ramp-up-Programm bietet eine risikolose Gelegenheit, neue SAP-Software unmittelbar nach Verfügbarkeit zu implementieren. Wenn Sie an diesem Programm teilnehmen, profitieren Sie von dem Vorteil, einer der ersten zu sein, der innovative Software auf dem neuesten Stand der Technik einsetzt. Wir bieten Ihnen eine problemfreie, kostengünstige Implementierung und beste Voraussetzungen für einen frühzeitigen Return on Investment. Wir begleiten Sie mit professionellen Coaching-Programmen, bieten Ihnen Support und vermitteln Ihnen das nötige Wissen – vom Start bis zum Ziel.

Das SAP-Ramp-up-Programm umfasst:

- bewährte Verfahren zum Testen und Verbessern neuer Lösungen unter realen Bedingungen
- schnelles, direktes Feedback an SAP zu neuen Funktionalitäten
- weltweiten Informationsaustausch mit SAP-Ramp-up-Spezialisten, der Ihnen Gelegenheit gibt, von den Erfahrungen anderer zu profitieren und Ihre Implementierung dadurch schneller und kostengünstiger zu machen
- zusätzliche Unterstützung durch ein eigens für SAP-Ramp-up-Projekte zuständiges Backoffice-Team
- frühzeitige Schulung Ihrer Mitarbeiter

## 9 WEITERE INFORMATIONEN

Haben wir Ihr Interesse geweckt? Benötigen Sie weitere Informationen?

Dann nutzen Sie folgende Möglichkeiten:

- **Vertriebsberatung**  
qualifizierte Fachgespräche mit Bildschirmpräsentation in unseren Präsentationsräumen
- **Einsatzuntersuchung**  
Machbarkeitsanalyse mit Funktionsabgleich zwischen Ihren Anforderungen und den Einzelfunktionen des Systems
- **Seminare**  
Besuch von Einführungs- und/oder Überblicksseminaren
- **Fachkongresse**  
Informationen durch Vorträge auf SAP- oder Nicht-SAP-Kongressen
- **Referenzen**  
Vermittlung von Referenzkunden, Organisation von Besuchen
- **Kosten**  
spezifische Angebote auf der Basis der Kundenanforderung
- **Beratung**  
Entwicklung von Einführungsstrategien mit Hilfe der SAP

Aus den aufgeführten Möglichkeiten können Sie individuell auswählen und die Maßnahmen und Termine mit uns abstimmen.

Rufen Sie uns an! Oder besuchen Sie unsere Internet-Seite unter [www.sap.de/insurance](http://www.sap.de/insurance)

SAP Deutschland AG & Co. KG  
Communication Center  
Neurottstraße 15a  
69190 Walldorf  
T +49(0)800/5 34 34 24  
F +49(0)800/5 34 34 20  
E [info.germany@sap.com](mailto:info.germany@sap.com)

## 10 **ABBILDUNGSVERZEICHNIS**

Abbildung 1: Logisches Grundmodell FS-CM .....	8
Abbildung 2: Zwei Beispiele für eine mögliche Fallstruktur .....	10
Abbildung 3: Beispiel eines Differenzprotokolls .....	12
Abbildung 4: Beispielhafter Ausschnitt aus der Übersicht der Offenen Aufgaben in der Leistungsbearbeitung, hier: Optikerrechnung .....	13
Abbildung 5: Beispiel eines Zahnschemas im FS-CM beim Leistungsantrag (HKP) .....	15
Abbildung 6: Darstellung der Architektur des FS-CM .....	16
Abbildung 7: Beispiel für eine Schnellfragengruppe aus dem Bereich Zahnersatz (HKP) .....	18
Abbildung 8: Einbettung des FS-CM in eine heterogene Anwendungslandschaft .....	19
Abbildung 9: Anbindung ergänzender Fremdsysteme an das FS-CM .....	19

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](mailto:info.germany@sap.com)

**[www.sap.de](http://www.sap.de)**

Kostenloser Online Newsletter

**[www.sap.de/sapimfokus](http://www.sap.de/sapimfokus)**

