



„Unser Management kann sich mit der Unterstützung von SAP NetWeaver Business Intelligence jederzeit ein Bild von der Geschäftssituation machen und auf aktuelle Entwicklungen reagieren.“

Heike Nowotnik, Organisation und Informationsverarbeitung,
AOK Bremen/Bremerhaven

AUF EINEN BLICK

Zusammenfassung

Die AOK Bremen/Bremerhaven hat auf Basis von SAP NetWeaver ihre interne Kommunikation verbessert und mit Einführung der GKV-Branchenlösung oscare® Stufe 1.0 unternehmensweit durchgängige Prozesse für den Firmenkundenservice etabliert. Die technisch-konzeptionelle Grundlage liefert die Enterprise Service-Oriented Architecture.

Internetadresse

www.aok.de/hb

Die wichtigsten Herausforderungen

- Firmenkunden und Mitarbeiter auf einer einheitlichen Plattform zusammenführen
- Zentralen und rollenbasierten Zugang der Mitarbeiter zu den Anwendungen schaffen

Projektziele

- Internen Informationsfluss verbessern
- Kundenservice ausbauen und Kunden enger binden
- Anforderungen des Gesundheitssystems mit einer einzigen Lösung abdecken

Lösungen und Services

GKV-Branchenlösung oscare® auf Basis von mySAP Business Suite sowie der dazugehörigen Plattform SAP NetWeaver mit SAP NetWeaver Portal, Knowledge Management, SAP NetWeaver Business Intelligence und SAP NetWeaver Application Server

Entscheidung für SAP

- IT-Strategie der AOK
- Grundstein für eine Enterprise Service-Oriented Architecture
- Auf die Belange der GKV anpassbare Lösung

Highlights der Implementierung

- Vorgezogene Implementierung eines Mitarbeiterportals
- Integration interner und externer Anwendungen auf einer Plattform
- Einbettung in ein bundesweites Roll-out-Projekt der AOK

Hauptnutzen für den Kunden

- Bundesweit einheitliche IT-Landschaft
- Erfüllung sämtlicher Anforderungen der Gesetzlichen Krankenversicherung
- Integration und Verwaltung aller Prozesse auf einer Plattform
- Verbessertes Kundenservice
- Bessere interne Kommunikation und unternehmensweit strukturiertes Wissensmanagement
- Konsolidiertes Berichtswesen mit fundierten Analysen
- Engere Zusammenarbeit mit Firmenkunden

Implementierungspartner

AOK Systems GmbH

Vorhandene Systemlandschaften

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

Integration von Nicht-SAP-Produkten

- Hardware: Fujitsu Siemens PW 1500
- Betriebssystem: Sun Solaris 10

AOK BREMEN/ BREMERHAVEN

Die Krankenversicherung schafft mit SAP® for Insurance und der GKV-Branchenlösung oscare® der AOK Systems auf Basis von SAP NetWeaver® einheitliche Prozesse für das Geschäft mit Firmenkunden

Seit 1996 können sich die Bundesbürger für eine Krankenkasse ihrer Wahl entscheiden. Die Einführung des freien Wettbewerbs hat die Arbeit der Gesetzlichen Krankenversicherung (GKV) grundlegend verändert: Mehr denn je sind heute wettbewerbsorientierte Unternehmen gefragt, für die Kostenkontrolle, wirtschaftliche Prozesse und umfangreiche Serviceleistungen unverzichtbar sind. Das gilt auch für die Landesverbände von Deutschlands größter Krankenversicherung, der AOK.

Eine davon ist die AOK Bremen/Bremerhaven, die im Raum Bremen und Bremerhaven rund 230.000 Versicherte betreut. Bei der Abwicklung ihrer Geschäfte vertrauten die Mitarbeiter über 20 Jahre auf eine eigenentwickelte IT-Lösung. Diese stieß jedoch mit den Veränderungen auf dem Gesundheitsmarkt an ihre Grenzen. „Neue Prozesse konnten wir – wenn überhaupt – nur sehr aufwändig umsetzen. Auswertungen und Analysen für das Controlling oder unser Kundenbeziehungsmanagement waren nur eingeschränkt möglich“, schildert Heike Nowotnik, Leiterin Organisation und Informationsverarbeitung der AOK Bremen/Bremerhaven. Dazu kommt, dass mit der Gesundheitsreform die vernetzte Zusammenarbeit der Kassen mit Krankenhäusern, Ärzten und Anbietern von Pflegedienstleistungen immer wichtiger wird. Auch dies ließ sich mit dem bestehenden System nicht in hinreichendem Maße umsetzen.

Einheitliche Software für die AOK

Ähnlich war die Situation auch in anderen AOK-Landesverbänden. Auf der Grundlage einer bundesweit einvernehmlichen Willensbildung werden daher überall die Altsysteme in drei Stufen durch eine einheitliche Software abgelöst, die speziell auf die Bedürfnisse von Krankenversicherungen zugeschnitten ist. Die Basis bilden mySAP™ Business Suite und SAP® for Insurance, die oscar® um die GKV-Spezifika ergänzt. Seit 2004 wurde nun die erste Stufe oscar® 1.0 nach und nach bei allen Landesverbänden der AOK eingeführt. Dabei werden alle Geschäftsprozesse unterstützt, die im Bereich „Firmenkundenservice“ erforderlich sind. Weil die Software auf Standards basiert, können die Kassen schnell auf neue Herausforderungen reagieren – etwa, wenn sich gesetzliche Vorgaben kurzfristig ändern. Möglich macht das die Flexibilität und Offenheit der Plattform SAP NetWeaver®. Die AOK legt damit zugleich den Grundstein für eine Enterprise Service-Oriented Architecture (Enterprise SOA), das SAP-Modell einer serviceorientierten IT-Architektur.

Mitarbeiterportal als erster Schritt

Die AOK Bremen/Bremerhaven ging am 1. August 2006 mit SAP-Lösungen und oscar® 1.0 produktiv. Das Projekt war deshalb außergewöhnlich, da die Bremer vor der Implementierung der gesamten Lösung zunächst nur SAP NetWeaver Portal als zentrale Informationsplattform für alle Mitarbeiter eingeführt hatten. „Wir hatten bereits im Jahr 2000 festgestellt, dass ein Intranet unsere Zusammenarbeit im Unternehmen deutlich vereinfachen würde. Bis zur im Roll-out-Plan vorgesehenen Einführung von oscar® 1.0 – die auch ein Mitarbeiterportal vorsieht – wollten wir daher mit der Umsetzung nicht warten“, erläutert Heike Nowotnik. Bei der Realisierung des Portals wurden sie von AOK Systems unterstützt, deren Mitarbeiter auch beim bundesweiten Roll-out von oscar® im Einsatz sind.

Im zunächst eingeführten Portal werden aktuelle Informationen aus der AOK Bremen/Bremerhaven und dem Bundesverband publiziert. Die Mitarbeiter loggen sich einmal ein und greifen auf für sie relevante rollenbasierte Informationen zu. Beispielsweise

finden sich hier Produktinformationen, aber auch Meldungen wie die Einladung zur Abschlussfeier der Auszubildenden. „Wir haben so die interne Kommunikation weiter verstärkt und sind als Unternehmen enger zusammengerückt. Über das Mitarbeiterportal erhalten unsere Mitarbeiter nun alles, was sie für ihre Arbeit benötigen“, erklärt Heike Nowotnik. Während das Altsystem über Zahlencodes und Eingabemasken gesteuert wurde, werden nun die betriebswirtschaftlichen Anwendungen rollenbasiert über eine grafische Benutzeroberfläche ausgeführt, die komfortabel per Maus zu bedienen ist.

Roll-out mit Routine

Bei mehreren Kassen war der Roll-out zu diesem Zeitpunkt bereits erfolgreich umgesetzt, bevor die AOK Bremen/Bremerhaven an der Reihe war. „Die Projektmannschaften bekamen immer mehr Routine, und so hat sich die Einführungsdauer von Kasse zu Kasse verkürzt“, berichtet Dirk Johland, Abteilungsleiter bei AOK Systems.

Mit der Lösung geht auch die AOK Bremen/Bremerhaven den ersten Schritt zur Enterprise SOA. Diese Architektur arbeitet nach dem Prinzip verteilter Software. Jeder ‚Enterprise Service‘ ist ein logischer Baustein, der bestimmte Aufgaben in einem Geschäftsprozess erfüllt. Bei der AOK werden nun die Stammdaten aller Geschäftspartner zentral verwaltet, wie die Beziehungen zwischen den einzelnen Beteiligten – beispielsweise zwischen Arbeitnehmer und Arbeitgeber. Über portalbasierte Enterprise Services lassen sich diese Daten dann für weitere Prozesse und Auswertungen nutzen. Damit ist die Stammdatenverwaltung nun die führende Anwendung der AOK Bremen/Bremerhaven. Informationen zu Arbeitgebern können die Sachbearbeiter jetzt direkt in der neuen Software anlegen. „Die bestehenden Kundendaten haben wir zuvor aus dem Altsystem übertragen“, sagt Dirk Johland. Das war eine echte Herausforderung, verlangen die Anwendungen doch eine einheitliche und umfangreiche Datenstruktur, wenn die Analysemöglichkeiten der neuen Software voll ausgeschöpft werden sollen.

Bessere Kundenbetreuung dank einheitlicher Oberfläche

Seit der Einführung von oscar® 1.0 dient das Mitarbeiterportal nicht mehr nur als reine Informationsquelle, sondern auch als „Einstiegsfenster“ zu allen betriebswirtschaftlichen Funktionalitäten. Alle Anwender greifen an ihrem Arbeitsplatz über eine einheitliche Oberfläche auf die Anwendungen zu. Sämtliche Informationen zu einzelnen Geschäftspartnern lassen sich per Mausklick abrufen. Stammdaten können komfortabel in einem Anzeigefeld erfasst und verändert werden. Im Portal vorgenommene Änderungen werden online geprüft und dann gespeichert. „Die Echtzeitverarbeitung ist ein klarer Vorteil. Unsere Sachbearbeiter müssen nicht zwischen einzelnen Anwendungen wechseln, die Kundenbetreuer können unsere Versicherten schnell und zügig bedienen“, erklärt Heike Nowotnik. Folglich bleibt mehr Zeit für ausführlichere Beratungen, beispielsweise wenn Kunden den Servicemitarbeitern detaillierte Fragen zu neuen Heilmethoden stellen.

Die AOK-Mitarbeiter nutzen darüber hinaus unternehmensweit aufbereitete Informationen, die vormals oft nur schwer zugänglich waren. Möglich machen das Knowledge-Management-Funktionen, mit denen beispielsweise Dokumente verfasst, über das Portal publiziert, und verwaltet sowie bei Bedarf wieder abgerufen werden können. CRM-Funktionalitäten unterstützen gezielt die Aktivitäten im Vertrieb und Service der AOK: So lassen sich Kampagnen besser planen, durchführen und überwachen. Für diese Zwecke können die Mitarbeiter alle neuen und bestehenden Kundenkontakte nutzen.

Auch Routinearbeiten im In- und Exkasso der AOK, das nun ebenfalls automatisiert läuft, werden durch die neue Software erleichtert. „Früher haben wir gerade hier viele manuelle Eingaben durchführen und oft auf Papier arbeiten müssen. Das funktioniert jetzt wesentlich komfortabler“, sagt Heike Nowotnik.

Engere Zusammenarbeit mit Firmenkunden

Doch der Umstieg bringt nicht nur in der internen Zusammenarbeit deutliche Vorteile. Über das Internet können künftig auch Firmenkunden ihre eigenen Daten direkt bearbeiten und ihre Beitragskonten einsehen. Das Serviceangebot der AOK Bremen/Bremerhaven erweitert sich außerdem um die Möglichkeiten, Meldungen und Beitragsnachweise online einzugeben sowie Adressen und Bankdaten zu aktualisieren. „Mit diesen portalbasierten Prozessen gelingt es, dass wir noch enger mit unseren Kunden zusammenarbeiten und diese noch stärker an uns binden können“, erläutert Heike Nowotnik.

Besonders wichtig sind jedoch die strategischen Vorteile der neuen Systeme. Da der Kostendruck für die Gesetzliche Krankenversicherung weiter zunimmt, gewinnt das Controlling immer mehr an Bedeutung. Krankenversicherungen profitieren also von aktuellen Auswertungen und Zielvorgaben, die zeitnah

„Im Gesamtprojekt haben alle Parteien an einem Strang gezogen. Diese wirklich erfolgsorientierte Zusammenarbeit war der Schlüssel zu einer reibungslosen Implementierung.“

Holger Thorwart, Berater, AOK Systems

überprüfbar sind. Für die AOK Bremen/Bremerhaven ist das nun Realität: Die Software führt die geschäftsrelevanten Daten aller Unternehmensbereiche zusammen und ermöglicht maßgeschneiderte Analysen. Diese beschleunigen die Entscheidungsprozesse und ermöglichen unternehmensweit präzisere Planungen. „Unser Management kann sich mit der Unterstützung von SAP NetWeaver Business Intelligence jederzeit ein Bild von der Geschäftssituation machen und auf aktuelle Entwicklungen reagieren“, erklärt Heike Nowotnik. Auch hier erfolgt der Zugang wieder zentral über das Portal.


**SAP Deutschland
AG & Co. KG**

Hasso-Plattner-Ring 7
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

Schnelle Akzeptanz bei Anwendern

Wird eine neue Software eingeführt und ein altes System vollständig abgelöst, müssen meist auch Vorbehalte bei den Mitarbeitern überwunden werden. Schließlich sind diese über Jahre an die Arbeit mit „ihrer“ IT-Lösung gewöhnt. Veränderungen, die den Alltag in diesem Ausmaß betreffen, bringen natürlich auch Verunsicherungen mit sich. Doch die AOK Bremen/Bremerhaven hat vorgebeugt und das Projekt mit einem gezielten Change-Management begleitet. „Wir haben vorab einen verpflichtenden Trainings-Kick-off und anschließend ausführliche Schulungen durchgeführt“, schildert Heike Nowotnik. Vor allem neue Mitarbeiter kommen mit der grafischen Oberfläche sofort zurecht. Sollten die Anwender doch einmal hängen bleiben, stehen umfangreiche Hilfsfunktionen auf Knopfdruck bereit. Das Ergebnis: Pünktlich zum Produktivstart waren die Anwender mit oscar® 1.0 vertraut.

Mit der zweiten und dritten Stufe der GKV-Branchenlösung oscar® werden auch alle Funktionalitäten des Leistungsmanagements und Privatkundenmanagements in die Gesamtlösung integriert sein. Mit der bundesweiten Auslieferung in allen AOKs, werden es rund 60.000 Anwender sein.

Reibungslose Implementierung

Mit dem Ablauf des Projekts in Bremen sind alle Beteiligten zufrieden. „Der große Vorteil war, dass wir mit der vorgezogenen Implementierung des SAP NetWeaver Portals im ersten Schritt sozusagen auf einer grünen Wiese beginnen und das IT-System wirklich von Null aufbauen konnten. Das hat viele kreative Kräfte freigesetzt“, schildert Johland. Sein Kollege Holger Thorwart, Berater bei der AOK Systems, betont: „Im Gesamtprojekt haben alle Parteien dann an einem Strang gezogen. Diese wirklich erfolgsorientierte Zusammenarbeit war der Schlüssel zu einer reibungslosen Implementierung.“

Eine positive Bilanz zieht auch Heike Nowotnik: „Wir haben partnerschaftlich zusammengearbeitet und verfügen jetzt über eine zukunftssichere Lösung, mit der wir auch für mögliche Änderungen der Rahmenbedingungen unserer Branche bestens gerüstet sind. Die offene Struktur macht es möglich, dass wir auf neue Herausforderungen schnell reagieren können.“ Die Zusammenarbeit innerhalb der AOK habe sich deutlich verbessert. Ein Ergebnis, das die Versicherten deutlich spüren – durch einen besseren Service und intensivere Beratung. Vorteile, die auch andere überzeugen. So haben sich weitere Sozialversicherungsträger ebenfalls für die GKV-Branchenlösung oscar® der AOK Systems entschieden.