

oscare® KOMPAKT

Die GKV-Branchenlösung im Überblick



oscare

Inhalt

Einleitung	3
oscare® – Grundlagen und Produktphilosophie	4
Stammdatenverwaltung	6
Kundenbeziehungsmanagement	7
Meldeverfahren und Bestandsführung	10
Beitragseinzug und Beitragszahlung	12
Leistungsmanagement	14
Controlling und Statistiken	15
AOK Systems Einführungsunterstützung	18

Eine einheitliche IT-Plattform für die Prozesse der Gesetzlichen Krankenversicherung

Gesetzliche Krankenversicherungen und Pflegeversicherungen brauchen zur Unterstützung ihrer Geschäftsprozesse eine leistungsstarke IT-Plattform, die exakt auf ihre Bedürfnisse zugeschnitten ist.

Die Gesetzliche Krankenversicherung (GKV) agiert in einem sich dynamisch verändernden Umfeld: Gesetzgeberische Aktivitäten, technischer Fortschritt oder auch Weiterentwicklungen in der Medizin haben weitreichende Auswirkungen auf Finanzplanung, Vertragsgestaltung oder Leistungen einer Krankenversicherung. Versicherte haben unterschiedliche individuelle Ansprüche an Serviceangebote und medizinische Versorgung. Individuelle internetbasierte Services und Kundenbetreuung gewinnen immer größere Bedeutung. Technologische Weiterentwicklungen, darunter auch die elektronische Gesundheitskarte, eröffnen dabei neue Chancen, stellen aber auch höhere Anforderungen an die Verwertung von Kundeninformationen und die vorhandenen IT-Systeme.

Krankenversicherungen, die diese Herausforderungen offensiv angehen, können sich im Wettbewerb um bestehende und neue Mitglieder erhebliche Vorteile sichern, die Kundenzufriedenheit steigern und Kosten senken. Dies erfordert leistungsfähige Software, die alle betriebswirt-

schaftlichen und insbesondere die GKV-spezifischen Prozesse unterstützt.

Die GKV-Branchenlösung *oscare®* ist eine umfassende und durchgängige Gesamtlösung für die gesetzliche Kranken- und Pflegeversicherung, die all diese Anforderungen voll unterstützt. Als integrierte IT-Plattform bildet sie die GKV-Prozesse umfassend ab und bietet effektive Möglichkeiten zur Steuerung und Integration individueller Geschäftsprozesse. *oscare®* folgt dabei einem prozessorientierten Ansatz ausgerichtet an den spezifischen Erfordernissen sowie den gesetzlichen und wettbewerblichen Anforderungen an die GKV. Als integrierte Komplettlösung ist sie zukunftsorientiert, organisationsneutral und anpassbar an die unterschiedlichsten Gegebenheiten von Krankenversicherungsunternehmen. Das betrifft auch die flexible Anpassung an unterschiedlichste Unternehmensgrößen von kleinen Kassen bis hin zu Kassen mit mehreren Millionen Mitgliedern. *oscare®* wächst mit den Anforderungen mit.

DER KUNDE IM MITTELPUNKT

Die gleichzeitige Erfüllung von Kundenanforderungen und allen Rahmenbedingungen als zentrale Managementherausforderung für die GKV



Anforderungen an die GKV

oscare® – Grundlagen und Produktphilosophie

Mit oscore® steht eine voll integrierte, SAP-basierte Lösung zur Verfügung, deren Aktualität und Leistungsfähigkeit jederzeit sichergestellt ist.

Die Technologien der mySAP™ Business Suite sind als branchenübergreifender Standard für die effiziente Steuerung und Verwaltung von Unternehmensprozessen weltweit erfolgreich im Einsatz. Im Versicherungssektor wird diese Plattform ergänzt um das Lösungsportfolio SAP® for Insurance. Damit steht eine leistungsstarke Plattform zur Verfügung, die sämtliche allgemeinen geschäftlichen Kernprozesse für Versicherungen umfasst.

Die speziellen Bedürfnisse der GKV werden darin aber nicht vollständig erfüllt z.B.:

- GKV-anforderungsgerechte Regelwerke
- GKV-spezifische versicherungsrechtliche und leistungsrechtliche Anspruchsprüfungen
- Spezielle Übersichten
- Datenträgeraustausch
- Bearbeitung von Massendaten

All diese Anforderungen werden als Add-on zur SAP-Lösung in der GKV-Branchenlösung oscore® umgesetzt. In oscore® ist die Standardsoftware mittels SAP-Entwicklungsumgebung systematisch GKV-spezifisch erweitert und angepasst

worden. Die umfassende Parametrisierbarkeit der SAP-Anwendungen bietet dabei die notwendige Flexibilität, um die Abwicklung der GKV-Prozesse umfassend zu unterstützen. Anforderungen, die Neuerungen an den Geschäftsprozessen erfordern, können so ebenfalls flexibel umgesetzt werden. Die Gesamtlösung bietet eine vollständig integrative technische Plattform, ausgerichtet an den Geschäftsprozessen der GKV. Sie vereint die spezifischen Bedürfnisse der Unternehmen der gesetzlichen Krankenversicherung prozessübergreifend und organisationsneutral in einer Lösung. oscore® ist zukunftsorientiert und schon heute darauf ausgerichtet, Elemente der Privaten Krankenversicherung zu integrieren und mit denen der GKV eng zu verzahnen.

Auf Basis ihrer offenen Struktur garantiert die GKV-Branchenlösung die laufende Anpassung an technologische und strategische Neuentwicklungen. Als webbasiertes, offenes System ist oscore® kundenindividuell skalierbar. Auf der Basis der SAP-Technologie SAP NetWeaver® verwendet oscore® offene Standards und ermöglicht die Integration von Informationen und Applikationen von unterschiedlichen Quellen und Technologien.



Die GKV-Branchenlösung oscore® im Überblick

Eine Plattform für alle Geschäftsprozesse

oscare® bildet die Prozesse der Gesetzlichen Krankenversicherung und Pflegeversicherung umfassend ab. Die Lösung enthält moderne Workflow-Technologien, über die die Geschäftsprozesse der GKV kundenindividuell definiert und im System dargestellt werden können. Dies können einfache Freigabe- oder Genehmigungsverfahren sein oder auch komplexere Geschäftsprozesse, wie die Erarbeitung und Durchführung einer Marketing-Kampagne und die damit zusammenhängende Koordination der beteiligten Abteilungen oder aber die Genehmigung und Abstimmung von Leistungen der häuslichen Krankenpflege.

Die enthaltenen GKV-spezifischen Regelwerke unterstützen unternehmensweit einheitlich die versicherungs- oder leistungsrechtliche Anspruchsprüfung und Vorgangsbearbeitung und ermöglichen so eine verbesserte Prozesssicherheit in der Sachbearbeitung.

Der individuelle Geschäftsprozess bestimmt den Aufbau der Bearbeitungsmasken. Der prozessübergreifende Wiedererkennungswert im Bildschirmaufbau lässt eine intuitive Bedienung der Anwendungen zu.

Die Sachbearbeitung wird durch oscore® umfassend unterstützt. Eine einmalige Anmeldung im System genügt, und schon erhalten die Mitarbeiter rollenbasiert Zugriff auf sämtliche Systeme, die sie benötigen, um ihre Aufgaben effizient auszuführen. Umgekehrt erfolgt ebenso die

automatische Zuordnung und Weiterleitung von Aufgaben an den zuständigen Sachbearbeiter. Ermöglicht wird dies durch im System definierte Workflows und strukturierte Rollen- und Berechtigungskonzepte, die im System hinterlegt sind. Die Aufgabenerledigung wird zusätzlich unterstützt durch automatisch zur Verfügung gestellte Verträge, Gebührenpositionskataloge und umfassende fallindividuelle Informationen, die für die Sachbearbeitung notwendig sind. Sämtliche Daten werden nur einmal für alle Systeme eingegeben und stehen dann unternehmensweit einheitlich für den jeweils relevanten Prozess zur Verfügung. Zusammen mit automatischen Prüfungen und Abarbeitungen werden Geschäftsprozesse so beschleunigt und tragen zur Kostensenkung bei. Gleichzeitig wird durch den prozessübergreifenden Ansatz auch der Mitarbeiter im Laufe des Bearbeitungsprozesses durch die Software zielgenau an die „richtige“ Stelle im System geführt, so dass er schnell, kompetent und fokussiert seine Aufgaben erledigen kann.

Die unternehmerische Steuerung wird darüber hinaus durch umfangreiche Controllinganwendungen unterstützt. Auf Basis eines effektiven Business Warehouse und durch in allen Prozessen integrierte Controlling umfangreiche Controllinganwendungen und ermöglicht oscore® ein umfassendes, mehrstufiges und rollenbasiertes Berichtswesen auf einer einheitlichen und stets konsolidierten Datenbasis.

Die GKV-Branchenlösung oscore®

oscare® veredelt die SAP-Lösungen und ergänzt diese um die Anwendungen, die exakt auf die Bedürfnisse der Gesetzlichen Krankenversicherung zugeschnitten sind. So entsteht eine offene und flexible Branchenlösung speziell für die GKV, die sich aus folgenden Bestandteilen zusammensetzt:

- *mySAP™ Business Suite und SAP® for Insurance*
- *oscare®, als branchenspezifisches Add-on entwickelt von AOK Systems*

Weitere individuelle Applikationen können über offene Schnittstellensysteme flexibel integriert werden.

Nutzen:

- *Umfassendes System auf einer einheitlichen technischen Plattform*
- *Unterstützung für alle relevanten Geschäftsprozesse aus einer Hand*
- *unternehmensweit einheitlich definierte Prozesse*
- *Verbesserte Prozesssicherheit durch Workflows und Regelwerke*
- *Webbasiertes, offenes System und damit flexibel skalierbar*
- *individuell einstellbar über Customizing*
- *Robust und massendatenfähig*
- *amtliche Statistiken und individuelles Berichtswesen aus einem einheitlichen Datenbestand*

Einheitliche Sicht auf Kunden- und Geschäftspartnerdaten

Die Stammdatenverwaltung von oscar® ist das zentrale Element der Gesamtlösung. Die zentrale Datenhaltung und Datenverwaltung für sämtliche Kunden- und Geschäftspartnerdaten bietet weit mehr als eine Adress- und Stammdatenverwaltung.

Die Daten eines Geschäftspartners umfassen im Wesentlichen elementare Informationen wie: Namen, Adressen, GKV- typische Ordnungsbegriffe (z.B. Versicherungsnummer, Betriebsnummer, etc.), sonstige persönliche oder firmenbezogene Daten bis hin zu Telefonnummern, Bankverbindungen und Rollen. Zugleich sind aber auch kundenindividuell definierte, verschiedene Marketinginformationen hinterlegt.

Als voll integrierte Komplettlösung stellt oscar® die Geschäftspartnerdaten anhand der GKV-Ordnungsbegriffe für alle Geschäftsprozesse einheitlich und aktuell zur Verfügung. Die Lösung ist so konzipiert, dass Daten zur Neuanlage und Änderungen an Geschäftspartnerdaten sowohl mit SAP- als auch anderen Systemen automatisch ausgetauscht werden können. Die Änderung oder Anlage von Geschäftspartnerdaten, wie z.B. Namens- oder Anschriftenänderungen, erfolgt über verschiedene Prüfungsverfahren automatisiert z.B. aufgrund von eingegangenen Meldungen. Soweit erforderlich, können Geschäftspartnerdaten über technische Schnittstellen ebenso in anderen Anwendungen und Systemen zur Verfügung gestellt werden.

Die Einbindung der Geschäftspartnerdaten in die verschiedenen Anwendungen und Workflows innerhalb von oscar® erfolgt über die GKV-Ordnungsbegriffe und die entsprechenden Ausprägungen der unterschiedlichen Geschäftspartnerrollen. Die Rollen zeigen die betriebswirtschaftlichen Beziehungen zwischen dem Krankenversicherungsunternehmen und dem jeweiligen Geschäftspartner an. Sie können sich im Laufe der Geschäftsbeziehung verändern oder auch um weitere Rollen ergänzt werden. Abhängig vom jeweiligen Geschäftsprozess erhält ein

Firmenkunde so z.B. die Rolle „Arbeitgeber“, wenn es um Meldungen oder Gesamtsozialversicherungsbeiträge geht. Zahlt derselbe Firmenkunde Versorgungsbezüge, erhält er die zusätzlich Rolle „Zahlstelle“. Dabei kann im Rahmen des Datenaustauschs die Anlage einer Rolle automatisch systemsseitig erfolgen.

Zusätzlich werden auch die Beziehungen von Geschäftspartnern untereinander dargestellt. Dazu gehören zum Beispiel Dienstverhältnisse oder auch Haushaltsbeziehungen. Diese Beziehungen können mit einem Anfangs- und Enddatum versehen werden (zeitabhängige Beziehungen) und dienen der Ablage wertvoller Informationen für die Kundenbetreuung oder den Vertrieb. Die Anzeige der Beziehungen kann vom Sachbearbeiter individuell begrenzt, nach verschiedenen Kriterien gefiltert und sortiert werden.

Datenanlage und Änderungsprozesse können direkt nachvollziehbar und kontrollierbar abschließend bearbeitet werden und stehen allen Anwendern sofort zur Verfügung. Wiedervorlagen, Nacharbeiten und die nachträgliche Kontrolle der Speicherungsergebnisse entfallen. Erfassungsfehler und Unplausibilitäten werden direkt angezeigt und verhindern die Speicherung fehlerhafter Sachverhalte. Alle Anlage- und Änderungsprozesse werden revisionsfähig dokumentiert und sind in Form von Änderungsbelegen jederzeit nachvollziehbar.

Nutzen:

- *Einheitliche, fachlich strukturierte Übersicht über sämtliche Daten*
- *Sämtliche Informationen zum Geschäftspartner direkt in den jeweiligen Bearbeitungsschritt eingebunden*
- *Automatische Anlage von Geschäftspartnern*

Kundenbeziehungsmanagement

Meldeverfahren und Bestandsführung

Beitragseinzug und Beitragszahlung

Leistungsmanagement

Controlling und Statistiken

Effektive Prozessunterstützung für individuellen Kundenservice und erfolgreichen Vertrieb

Gesetzliche Krankenversicherungen sind mit steigenden Kosten konfrontiert, während ihre Kunden gleichzeitig auch immer höhere Ansprüche an die medizinische Versorgung stellen. Angesichts dieser Situation ist die qualitativ hochwertige und individuelle Kundenbetreuung mit einem unternehmensweit einheitlichen Blick auf den Kunden wichtiger denn je.

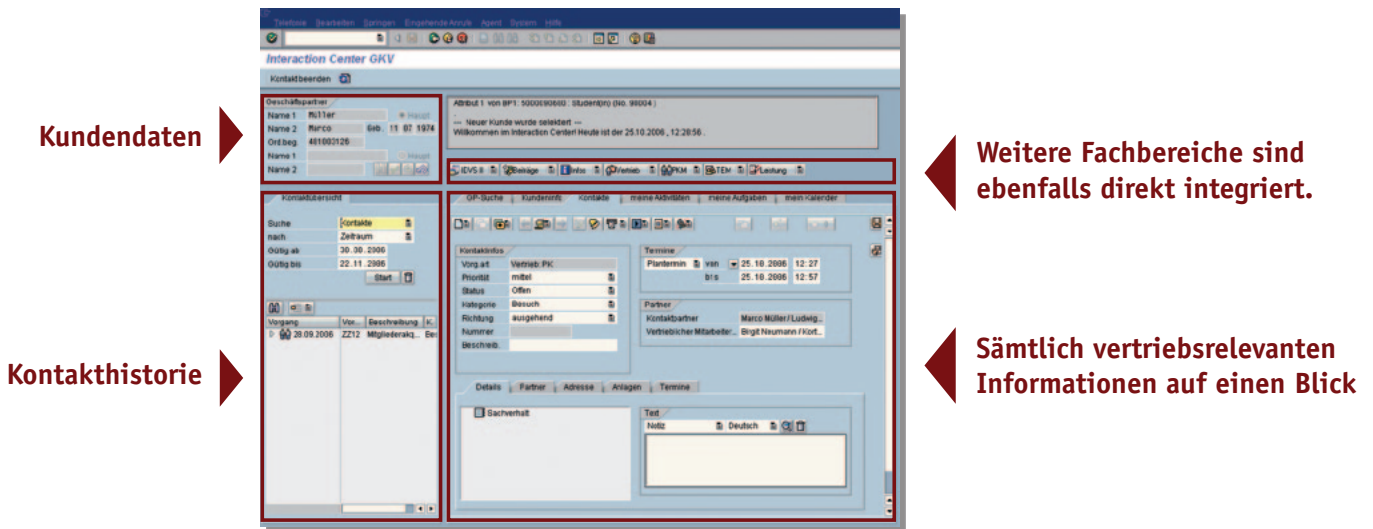
oscare® unterstützt die bestmögliche Gestaltung der Kundenbeziehungen mit modernen Werkzeugen und Methoden. Dabei sind zunächst auf einer zentralen Kundenbetreuungs-oberfläche die service- und kundenbetreuungsrelevanten Informationen aus allen Anwendungen zusammengeführt und stehen jedem Ansprechpartner des Kunden zur Verfügung. Der integrierte Lösungsansatz über das sogenannte „Customer Interaction Center“ (CIC) bildet den Kern der CRM-Gesamtlösung in oscare®.

Gleichzeitig stellt oscare® die Kundendaten zentral für alle Anwendungen unternehmenseinheitlich jedoch prozessspezifisch zur Verfügung.

Serviceorientiertes Kundenmanagement durch einen einheitlichen Blick auf den Kunden

Das CIC integriert alle Kontaktwege vom und zum Versicherten. Dabei lassen sich nicht nur Telefonate, sondern auch Briefe, Faxe, persönliche Gespräche oder E-Mails erfassen. Im CIC werden Kontaktübersichten, Marketinginformationen oder auch Stammdaten in komprimierter Form durch direkte Anzeige bzw. durch wenige „Mausklicks“ bereitgestellt. Es stellt eine Plattform für ein übergreifendes Handling aller Kommunikationskanäle (sogenanntes Multi-Channel-Management) dar. Gleichzeitig bildet es eine integrierte Abspungoberfläche zu den Fachsystemen wie





Das Customer Interaction Center in oscare®

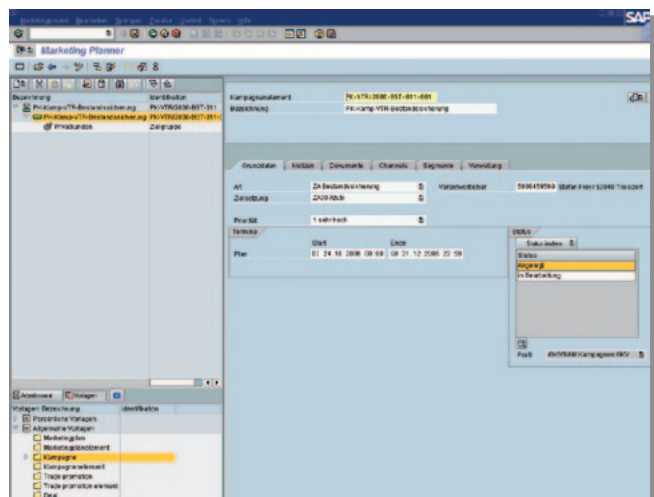
das Leistungsmanagement oder auch den Beitragsbereich. oscare® ermöglicht somit auch in den Fachanwendungen einen unternehmensweit einheitlichen Blick auf den Kunden. oscare® unterstützt speziell die Arbeit in Call Center-Bereichen insbesondere durch die Integration von Telefonie und Software: Die sogenannte Computer-Telefonie-Integration (CTI) ermöglicht, direkt aus der Anwendung heraus den automatischen Aufbau, die Annahme und Beendigung von Telefongesprächen und macht so eine komfortable Bedienung der Anwendung möglich.

Erfolgreich durch zielgenaues Marketing

Auf der einheitlichen Datenbasis können sämtliche in oscare® vorhandenen Kunden- und Kontaktdaten gezielt für erfolgreiche Marketing-Aktivitäten eingesetzt werden.

Mit oscare® lassen sich sämtliche Daten von Firmen, Interessenten und auch Versicherten schnell und sicher speichern, aktualisieren und archivieren. Über die gesetzlichen Meldedaten hinaus können umfangreiche Kundeninformationen erfasst und ausgewertet werden, die insbesondere für Kundenbindungs- und Kundengewinnungsprozesse wichtig sind. Die differenzierte Datenhaltung in dieser Form ermöglicht eine bestandsorientierte Kundenbetreuung mit einem umfassenden Blick auf den Privat- und den Firmenkunden. Die in der Lösung enthaltenen Schnittstellen gestatten dabei die sichere Übernahme von Bestandsdaten aus

Vorgängersystemen und auch den schnellen und sicheren Datenaustausch mit Außendienstmitarbeitern des Vertriebs, Call-Center-Mitarbeitern oder extern angebundenen Dienstleistern. Ausgelagerte Aktivitäten wie Outbound-Telefonie lassen sich so direkt in die Unternehmens-Infrastruktur einbinden. Dabei verschafft die konsequente Ausrichtung der Anwendungen auf die aktuellen Anforderungen des Datenschutzes die notwendige Rechtssicherheit.



Der Marketing Planner

Optimale Unterstützung für einen erfolgreichen Vertrieb

Die zentralen Fragen erfolgreicher Marketing- und Vertriebsaktivitäten sind:

Wann hatte die Krankenversicherung Kontakt mit welchem Kunden, in welchem Zusammenhang und mit welchem Ergebnis?

Welche Kunden bzw. Interessenten sollen wie angesprochen werden, um eine optimale Bindung an das Unternehmen zu erreichen?

Die Leistungsfähigkeit von oscar[®] geht über die effiziente Verwaltung von Bestands-, Vertrags- und anderen Kundendaten weit hinaus: Die Datenpflege verbindet oscar[®] mit einem intelligenten Kundenbeziehungsmanagement.

Für Marketingkampagnen, die exakt auf bestimmte Zielgruppen zugeschnitten sind, stehen auf Basis der Stammdaten umfangreiche Selektierungsmöglichkeiten zur Verfügung. Rückläufe aus derartigen Kampagnen werden automatisch mit den vorhandenen Kontaktdaten abgeglichen. Der Vertrieb profitiert im Gespräch bei jedem Kontakt von einem umfassenden Profil, das die Interaktionen mit der Krankenversicherung dokumentiert.

Kündigungsmanagement:

Kündigungen sind unverzüglich unternehmenseinheitlich sichtbar, gelangen über Workflows zum zuständigen Sachbearbeiter und können von ihm rasch weiterbearbeitet werden. Zu den einstellbaren Funktionen zählt unter anderem auch die gezielte Ansprache von Kündigern nach einem definierten Zeitintervall durch Mailing oder Call-Center-Anruf.

GKV-spezifische Akquise-Prozesse werden durch oscar[®] technisch optimal unterstützt. Interessentendaten können nahtlos in den regulären Kundenbestand integriert werden. Der Vertrieb erhält dadurch die Möglichkeit, auch potenzielle Neukunden auf Basis differenzierter Profile gezielt anzusprechen.

Ergänzt werden diese Grundfunktionalitäten durch Funktionen wie Anruflisten, Gebietsmanagement und zentrale Terminvereinbarung.

Das Kundenbeziehungsmanagement von oscar[®] verschafft jedem Mitarbeiter jederzeit einen fundierten Überblick über den Kunden. oscar[®] stellt aktuelle Kundendaten unternehmensweit in einheitlicher Form bereit. Auf diese Weise lassen sich Sachbearbeiter effizienter einsetzen und Bearbeitungszyklen deutlich kürzen. Durch die effiziente Unterstützung einer individuellen und umfassenden Kundenbetreuung trägt oscar[®] erheblich zu einer verbesserten Servicequalität bei und unterstützt die Anforderungen moderner Managementanforderungen, wie zum Beispiel Managed Care-Konzepten.

Elektronische Gesundheitskarte:

Schnittstellen zu Applikationen wie einem Kartenmanagementsystem, dem Versichertenstammdatendienst (VSDD) oder auch einer Bildanwendung erhöhen den Nutzwert. Die hohe Integration der Gesamtanwendung zwischen Kundenbeziehungsmanagement, Bestandsverwaltung und Stammdatenverwaltung ermöglicht einen taggenauen automatischen Datenabgleich und erleichtert beispielsweise die rechtzeitige Veranlassung der eGK oder die Änderung der Versichertenstammdaten.

KVdR-Meldung zu versenden ist. Daneben werden auch integrative Prozesse initiiert, z.B. Kundenbindungsprogramme, das Kündigermanagement, die Brieferstellung (Begrüßung von Neumitgliedern, Beitragsrechnungen) usw..

Rechtswirksam gewordene Kündigungen führen automatisch zur Abmeldung freiwillig Versicherter bzw. zur Interimsabmeldung von Beschäftigten, wobei der Eingang der Echtabmeldung durch den Arbeitgeber über eine Terminverwaltung überwacht wird.

Marketing und Vertrieb nutzen die Daten für ein zielgruppengerechtes Kontakt- und Kampagnenmanagement. Vertriebsmitarbeiter und Call-Center-Agenten erhalten Sofort-Zugriff auf alle personenbezogenen Daten, die für eine individuelle Kundenansprache wichtig sind. Im Leistungsmanagement stehen die Daten ebenfalls aktuell und fallindividuell zur Verfügung.

Die Möglichkeit zur Abbildung von Wahlтарifen, die Teilnahme an neuen Versorgungsmodellen sowie die notwendigen Abhängigkeitsprüfungen von der Grundversicherung sind ebenso sichergestellt.

Beitragsberechnung

Die Beitragsberechnung in oscar® ist für Selbstzahler, Rehabilitanden und Versorgungsbezieher realisiert. Sie ist sowohl in der Dialog (Beitragsauskunft, Tariffrechner) als auch in der Batch-Verarbeitung (tägliche, monatliche Berechnungen) einsetzbar.

Alle relevanten Faktoren sind dabei individuell einstellbar, darunter:

- beitragsfreie Zeiten,
- die Anrechnungsreihenfolge von Einkommen,
- Beitragssätze,
- Berechnungsformeln u. a.

The screenshot shows a software window titled 'Medizinberechnung, Einzelkonto'. It contains several sections: 'Kopfdaten' with fields for 'Versichertenart', 'Abrechnungsverfahren', 'Zusatzbeitrag PV', 'Mindestbemessung', 'Datum ab', and 'Datum bis'; 'Beiträge' with a table of contributions; and 'Details' with a table of income and contribution components.

Tarif	Tarif	RS	Beitragschlüssel	Beitrag
KV	Krankenversicherung	100	Krankenversicherung allgemeiner Beitragssatz	527,25
PV	Pflegeversicherung	100	Pflegeversicherung allgemeiner Beitragssatz	42,80
				= 569,85

Be	Einkunftsart	Monat	Tage	z. ursprün.	z. berücks.	z. Beitrag	Beitrag
AE	Arbeitsentgelt aus nicht geringfüg. Beschä.	08.2006	30	1.000,00	1.000,00	148,00	14,80
AEK	Arbeitsentlohn	08.2006	30	1.000,00	1.000,00	148,00	14,80
KV	Vermietung / Verpachtung	08.2006	30	3.000,00	1.967,50	231,25	14,80
KVM	Kapitalerträge	08.2006	30	2.000,00			
				= 7.000,00	= 3.567,50	= 527,25	

Ergebnis der Online-Beitragsberechnung

Neue Versicherungsarten (Versichertengruppen), Beitragssätze oder Besonderheiten erfordern zudem keine spezielle Anpassung der GKV-Branchenlösung. Ausgenommen hiervon sind lediglich tiefgreifende, gesetzliche Änderungen bzw. Neuerungen zur Beitragsberechnung. Die Voraussetzungen für zukünftige Erweiterungen (z.B. für Zusatztarife) sind bereits in oscar® angelegt. Durch die umfassende Integration der GKV-Branchenlösung können die weiteren Anwendungen auf den Beitragsrechner zugreifen.

Nutzen:

- Unterstützung aller gesetzlichen Meldeverfahren
- automatisierte Plausibilitätsprüfungen aller eingehenden Meldungen
- automatisierte Weiterleitung von Meldungen
- automatischer Anstoß von Änderung der Geschäftspartnerdaten aufgrund von eingehenden Meldungen
- Beitragsrechner als Servicebaustein für weitere Anwendungen

Effizienter Beitragseinzug

oscare® ermöglicht, Zahlungsein- und -ausgänge im Beitragsbereich schnell, präzise und effizient abzuwickeln. Primäres Ziel ist die Darstellung einer echten Nebenbuchhaltung, die vorhandene Soll- und Ist-Stände miteinander vergleicht und Soll-Salden durch hereinkommende Zahlungen ausgleicht.

oscare® unterstützt sämtliche Beitragsbuchungs- und Überwachungsaufgaben der Gesetzlichen Krankenversicherung. Hierfür wird in oscare® eine echte Nebenbuchhaltung eingeführt, die alle versicherungsspezifischen Geschäftsprozesse abgebildet, die sich auf Ein- oder Auszahlungen von Beiträgen beziehen.

Vorhandene Soll- und Ist-Stände werden so unmittelbar miteinander verglichen und Soll-Salden automatisch durch eingehende Zahlungen ausgeglichen. Durch die Verarbeitung der Daten in Echtzeit stehen Soll- und Ist-Kontenstände so jederzeit aktuell zur Verfügung. Der Bearbeiter kann sofort und auf einen Blick erkennen, welche Zahlungen erfolgt sind. Die Auskunftsbereitschaft erhöht sich und der Kundenservice steigt.

Sämtliche Berechnungen und Überweisungsaufgaben, wie Fälligkeitsdaten, Geldeingangsverarbeitungen, automatische Zahlungsanweisungen können hierüber sicher abgewickelt werden. Die Prozesse im Beitragseinzug sind vollständig unterstützt:

- **Buchung von Beitragsnachweisen,**
- **Schätzung,**
- **Säumniszuschlagsberechnungen,**
- **Mahnung und**
- **Vollstreckung.**

Die aktuelle Kontenführung mit oscare® ermöglicht auch die Prüfung der Sollzusammensetzung, die Bearbeitung fehlerhafter Buchungen, Stundungen und Ratenpläne, Verzinsung ebenso wie Erstattungen und das Ermitteln der Einzugsstellenvergütung. Zusätzlich unterstützt oscare® auch die Verwaltungsaufgaben gegenüber externen Ge-

schaftspartnern. Hierunter fallen etwa das Abführen der Gesamtsozialversicherungsbeiträge, die Erstellung der Monatsabrechnung und die Ermittlung der Grundlohnsumme.

Sämtliche Informationen für die Sachbearbeitung stehen mit wenigen Klicks direkt zur Verfügung. So kann beispielsweise das Anlegen und Ändern der Stammdaten von Firmenkunden direkt aus der Anwendung heraus erfolgen. Auch Merkmale wie Mahnsperren, Saisonbetrieb oder Fälligkeitstage sind dabei direkt zu den jeweiligen Geschäftspartnern hinterlegt. Durch diese Integration sämtlicher Daten besteht für den Bearbeiter jederzeit ein aktueller Überblick über die Situation des einzelnen Kunden und der dazugehörigen Geschäftspartner und er wird in die Lage versetzt, kompetent seine Aufgaben zu erledigen.

Die Einbindung der Lösung in das Gesamtlösungskonzept der GKV-Branchenlösung oscare® und die Verzahnung mit deren weiteren Teilen ermöglicht, die Geschäftsprozesse zu optimieren und den Kundenservice signifikant zu erhöhen. Durch die einheitliche Datenbasis entfallen redundante Datenpflege und Mehrfacherfassungen. oscare® bietet zudem eine gute Performance: So können große Mengen an Datensätzen gleichzeitig verarbeitet werden. Die umfassende Lösung unterstützt eine genaue und effiziente Bearbeitung von Forderungen und Verbindlichkeiten.

Beitragseinzug mit oscare®

- *Optimale Unterstützung aller buchungsrelevanten Geschäftsprozesse*
- *Kompletter Beitragseinzug*
- *Echte Nebenbuchhaltung*
- *Automatisierung von Prozessen*
- *Massendatenverarbeitung mit hoher Performance*

Leistungsgewährung schnell und sicher

Die Prozesse im Leistungsmanagement werden durch oscar[®] ebenfalls durchgängig unterstützt. Die Lösung ist so aufgebaut, dass sämtliche Daten, die zu einem Leistungsfall gehören, direkt in der jeweiligen Fallbearbeitung zugeordnet und zueinander in Beziehung gesetzt sind. Verordnungen sind dabei ebenso erfasst wie Anträge, Kostenvorschläge, Gutachten, Leistungsentscheidungen, Zahlungen und alle weiteren zu einem Fall gehörigen Informationen.

Über die modernen Workflowtechnologien erfolgt die Zuordnung und Weiterleitung der Leistungsfälle an den zuständigen Sachbearbeiter. Das integrierte umfassende Regelwerk unterstützt die versicherungsrechtliche und leistungsrechtliche Anspruchsprüfung zur Leistungsgewährung und führt die Sachbearbeiter automatisch an die Stellen, an denen ihre Eingaben benötigt werden. Sämtliche Verträge und Gebührenpositionen sind zusätzlich direkt im System hinterlegt und in das Regelwerk integriert. In den Gebührenpositionskatalogen lassen sich die individuellen

und unternehmensspezifischen Attribute sowohl zentral als auch dezentral einpflegen. Bei den Verträgen erscheinen die jeweils aktuell gültigen Preise, sodass bei einer Rechnungsprüfung die Vertragsvereinbarungen leicht mit den Rechnungsdaten abgeglichen werden können. Auch zahlreiche andere Parameter wie Berechnungsvorschriften oder Zahlungsziele lassen sich hinterlegen. So gewinnt die gesamte Fallbearbeitung an Effizienz und Sicherheit in der Prozessausübung.

oscare[®] Leistungsmanagement



Die Prozesse im oscar[®] Leistungsmanagement

Ganzheitliche Unternehmenssteuerung durch einheitliche Sicht auf alle Markt- und Unternehmensdaten

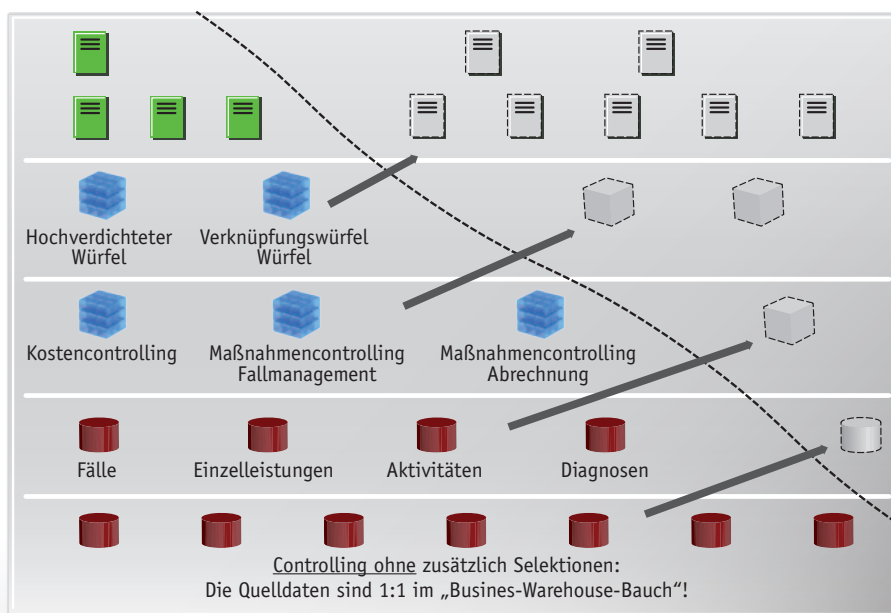
In der Krankenversicherung ist durch den zunehmenden Wettbewerb die intensive Steuerung der unternehmensinternen Prozesse ein wichtiger Erfolgsparameter.

Für oscar® wurde eine umfangreiche Controllinganwendung entwickelt, die die den Analyse- und Steuerungsprozesse in der GKV hervorragend unterstützt. Für sämtliche Geschäftsprozesse stehen GKV-spezifische Auswertungsfunktionen und Statistiken zur Verfügung. Diese unterstützen die unterschiedlichen betriebswirtschaftlichen Handlungsfelder einer GKV. Damit wird neben verschiedenen Statistiken und Analysen sowohl die Kostenrechnung als auch das Controlling von Geschäftsprozessen umfassend unterstützt.

Der Handlungsbereich der Kostenrechnung verfügt oscar® über verschiedene Kalkulations- und Hochrechnungskomponenten. In den Anwendungen können zudem die Zielsysteme der GKV abgebildet und als Soll-Ist-Vergleich in Berichten dargestellt werden.

Basis ist SAP NetWeaver Business Intelligence als integraler Bestandteil von SAP NetWeaver, das sich für die Controllinganwendungen der GKV als technisch hervorragendes Warehouse bewährt hat. Gerade hier zeigt sich die Bedeutung der Integration in eine Gesamtlösung für die GKV. Ohne intensive Datenselektionen durchzuführen und diese in entsprechende Controllinglösungen zu transportieren, erfolgt über entsprechende automatisierte Prozessketten die Datenversorgung als Teil der Tagesverarbeitung. Ein besonderer Vorteil liegt dabei zudem in der Delta-Datenversorgung, die dafür sorgt, dass nur Datensätze berücksichtigt werden, die Änderungen erfahren haben oder neu angelegt wurden. Dies spart Laufzeiten und Rechnerkapazität in den Rechenzentren.

Ein **Master** und individuelle **Erweiterungen** bilden den **Gesamtrahmen** für ein gut funktionierendes Business-Warehouse.



Mit Hilfe der bestehenden Master-Objekte kann die Informationspyramide individuell erweitert werden.

Neben der Umsetzung von Controllinganwendungen werden auch die amtlichen Statistiken durch oscar® unterstützt. Zusätzlich zu den in der Lösung bereits enthaltenen Einstellungen und Funktionalitäten lässt oscar® einen hohen Freiraum für kundenindividuelle Entwicklungen zu.

Grundlage hierfür ist ein transparentes Datenmodell, das es ermöglicht, in unterschiedlichen Ebenen der Lösung mit eigenen Entwicklungen aufzusetzen. Sämtliche Dateninhalte in oscar® können für Auswertungen und Reportings herangezogen werden. Die Daten werden flexibel sowohl aus der GKV-Branchenlösung als auch anderen Systemen generiert, über verschiedene Bereiche hinweg zusammengeführt und können mehrdimensional ausgewertet werden. Dementsprechend ist ein umfassendes Controlling über

ganze Prozessketten hinweg möglich, wonit eine ganzheitliche Sicht auf Unternehmens- und Marktdaten ermöglicht erreicht wird. Die Anforderungen zur Einhaltung der Vorschriften des Datenschutzes sind selbstverständlich bereits integriert.

Über das Berechtigungs- und Rollenkonzept ist zudem gewährleistet, dass die Informationen für Mitarbeiter und Führungskräfte im Sinne des Steuerungsprozesses adressatengerecht zur Verfügung stehen. Die Aktualisierung der Daten kann kundenspezifisch individuell eingestellt werden und wird dementsprechend automatisiert im Rechenzentrumsbetrieb durchgeführt. Eine tägliche Aktualisierung ist möglich.

Fachübergreifendes Controlling aus einem einheitlichen Business Warehouse:

- *Marktrechnung*
- *Deckungsbeitragsrechnung / Deckungsbeitragsanalyse*
- *CRM-Reporting*
- *Integratives Reporting*
- *Vertriebskalender*
- *Ergebnisplanung*
- *Amtliche Statistiken*
- *Controlling für das Fallmanagement*
- *Kostenrechnungen*
- ...

Ganzheitliche Sicht auf Unternehmens- und Marktdaten

- *erweiterte Möglichkeiten der strategischen Steuerung*
- *Die offene Technologieplattform ermöglicht die Einbindung verschiedener Systeme und Geschäftsbereiche.*
- *keine technische Trennung in Fachanwendungen*
- *eine einheitliche Datenbasis*
- *bereichsübergreifend vollständige Informationen*
- *verbesserte Entscheidungsgrundlagen*
- *ergebnisorientierte Unternehmenssteuerung*

Zusammenfassung:

Konzentration auf das Kerngeschäft durch leistungsstarke IT

Die GKV-Branchenlösung oscar[®] unterstützt die Unternehmen der GKV als umfassende und integrative Gesamtlösung, ausgerichtet an den spezifischen Geschäftsprozessen und Anforderungen der GKV in allen Belangen. Sie ermöglicht sich ganz auf das Kerngeschäft einer Gesetzlichen Krankenversicherung zu konzentrieren.

oscar[®] bietet die Sicherheit, sich in einem dynamisch verändernden Umfeld stets auf eine leistungsstarke Applikation verlassen zu können und sich um das zu kümmern, was wichtiger ist denn je: die Kunden!

oscar[®] steht für Sicherheit, Flexibilität und Zukunftsfähigkeit:

Bewährte Standards und moderne Technologien sorgen für hohe Verfahrenssicherheit und kundenindividuelle Lösungen.

Die laufende Anpassung an alle gesetzlichen und technologischen Weiterentwicklungen sorgt zudem dafür, dass die Unternehmen der gesetzlichen Krankenversicherung mit oscar[®] auch in Zukunft im Wettbewerb bestehen. Die umfassende Lösung für die GKV bietet dabei Flexibilität, Kontrollmechanismen und entsprechende Datenauswertungsfunktionen die benötigt werden, um geänderten Kundenanforderungen gerecht zu werden und gleichzeitig die Kosten im Auge zu behalten.

AOK Systems: IT-Lösungen für die Gesetzliche Krankenversicherung

Die 1999 gegründete AOK Systems GmbH ist das führende System- und Softwarehaus für den Gesundheitsmarkt. Das Angebot umfasst SAP-basierte und individuelle IT-Komplettlösungen insbesondere für Gesetzliche Kranken- und Pflegeversicherungen. Auf Basis ihrer exzellenten IT- sowie Branchenkenntnisse und in enger strategischer Partnerschaft mit SAP entwickelt und implementiert AOK Systems die GKV-Branchenlösung oscar®.



Alles für eine erfolgreiche Implementierung

oscar® ist ein Komplettpaket für die Prozesse der gesetzlichen Krankenversicherung, das den Anforderungen an modernes Kassenmanagement standhält und mit den zukünftigen Anforderungen mitwächst. AOK Systems stellt hierfür aus einer Hand alle Lösungen und Service-Leistungen zur Verfügung, die für die Implementierung und den erfolgreichen Betrieb der Lösung erforderlich sind. Hierüber ist sichergestellt, dass sämtliche Systeme und Komponenten im Umfeld des Kunden reibungslos zusammenwirken und sich als Wettbewerbsvorteile erweisen können.

Die Services von AOK Systems umfassen dabei alle Projektphasen: von der Initialisierung über Konzeption, Implementierung und Migration bis zum Go Live und Nachbetreuung. Während der Einführung werden die Kundenanforderungen und der Projektfortschritt laufend aktuell bewertet und berücksichtigt und fließen so in die Umsetzung der Lösung ein.

Beratung

Die Beratungsleistungen erfolgen durch Spezialisten aus GKV- und IT-Welt, die oscar® bereits mehrfach erfolgreich in Gesetzlichen Krankenversicherungen eingeführt haben. Gemeinsam mit dem Kunden entwickeln sie Lösungen, die optimal auf dessen individuelle Verhältnisse zugeschnitten sind. Bei der Planung, Steuerung und Kontrolle der erforderlichen Ressourcen werden sämtliche technischen, strategischen, fachlichen und prozessualen Aspekte berücksichtigt und garantieren so den Projekterfolg.

Training

Die Kunden werden von den Experten der AOK Systems so trainiert, dass sie oscar® nach der Implementierung selbstständig betreiben und an sich wandelnde Erfordernisse anpassen können. Über bewährte Train-the-Trainer-Konzepte werden auch Anwenderschulungen so vermittelt, dass sie im Rahmen der Implementierungsprojekte für die Endanwender kostensparend durch den Kunden selbst durchgeführt werden können. Zusätzlich werden via E-Learning moderne Lernwerkzeuge zur Verfügung gestellt, die den Mitarbeitern selbstständig ermöglichen, die Möglichkeiten von oscar® kennenzulernen und anschließend voll auszuschöpfen.

Migration

Um die verlustlose Übernahme von Altdaten sicherzustellen, setzt AOK Systems bewährte, modernste Migrationstools ein. Vorab werden in Test-Migrationen zunächst kleine Datenmengen migriert, gefolgt von weiteren Test-Migrationen produktiver Daten. Nach Auswertung der Test-Ergebnisse erfolgt die eigentliche Migration kontrolliert und in enger Abstimmung mit dem Kunden. Am Ende sind alle Daten einschließlich der Datenstrukturen vollständig und sicher und revisions sicher übernommen.



© Copyright 2009 AOK Systems GmbH.

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 AOK Systems GmbH nicht gestattet. In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die von AOK Systems GmbH angebotenen Softwareprodukte können Softwarekomponenten auch anderer Softwarehersteller enthalten.

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.

SAP, R/3, mySAP, mySAP.com, xApps, xApp, SAP Net-Weaver, Aufbau und Darstellung der Userinterfaces (Benutzeroberflächen) 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. Business Objects und das Business-Objects-Logo, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, Xcelsius und andere im Text erwähnte Business-Objects-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der Business Objects S. A. in den USA und anderen Ländern weltweit. Business Objects ist ein Unternehmen der SAP.

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 AOK Systems GmbH bereitgestellt und dienen ausschließlich Informationszwecken. AOK Systems GmbH übernimmt keinerlei Haftung oder Garantie für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation. AOK Systems GmbH 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.

Stand November 2009

AOK Systems GmbH

Kortrijker Str. 1

53177 Bonn

E-Mail: aok-systems@sys.aok.de

www.aok-systems.de

AOK Systems GmbH

Kortrijker Str. 1
53177 Bonn

Tel.: 0180 1 265797 - 0

Fax: 0180 1 265797 - 1111

*(3,9 Cent/Minute aus dem Festnetz der Deutschen Telekom.
Mobilfunkkosten können abweichen.)*

aok-systems@sys.aok.de

www.aok-systems.de

