

## Integrative Branchenlösung für die GKV



oscare

### Highlights der Lösung

- Effiziente Prozessabwicklung
- Optimierte kundennahe Prozesse
- Gesteigerte Wettbewerbsfähigkeit
- Alle GKV-Funktionalitäten enthalten
- Vollautomatische versicherungs- und leistungsrechtliche Anspruchsprüfung
- Umfassendes individuell einstellbares Regelwerk
- Echtzeitverarbeitung
- Massendatenverarbeitung
- Einheitliche Datenbasis
- Hohe Verfahrenssicherheit
- Kontinuierliche Anpassung und Weiterentwicklung an gesetzliche Vorgaben

Die Gesetzliche Krankenversicherung (GKV) steht täglich vor der Herausforderung, gesundheitspolitische Veränderungen umzusetzen und gleichzeitig steigenden Kundenanforderungen gerecht zu werden. Dieser Entwicklung müssen sich auch die Informationssysteme anpassen. Integration ist dabei nach wie vor eine der zentralen IT-Herausforderungen. Mit der GKV-Branchenlösung oscare® lassen sich diese meistern.

### Leistungsstarkes Gesamtlösungspaket für die GKV

Die GKV-Branchenlösung oscare® steht auf zwei Säulen: exzellente GKV-Geschäftsprozess-Kenntnisse und Branchenerfahrung der AOK Systems sowie leistungsfähige IT-Technologien der SAP. oscare® ist eine umfassende und durchgängige Gesamtlösung für die Gesetzliche Krankenversicherung (GKV) und Pflegeversicherung (PV). Als integrative Plattform bildet sie sämtliche strategischen Kernbereiche ab und bietet effektive Möglichkeiten zur Steuerung und Integration von Geschäftsprozessen. Die Entwicklung von oscare® folgt dabei einem prozessorientierten Ansatz, ausgerichtet an den spezifischen Geschäftsprozessen und gesetzlichen Anforderungen der GKV und PV.

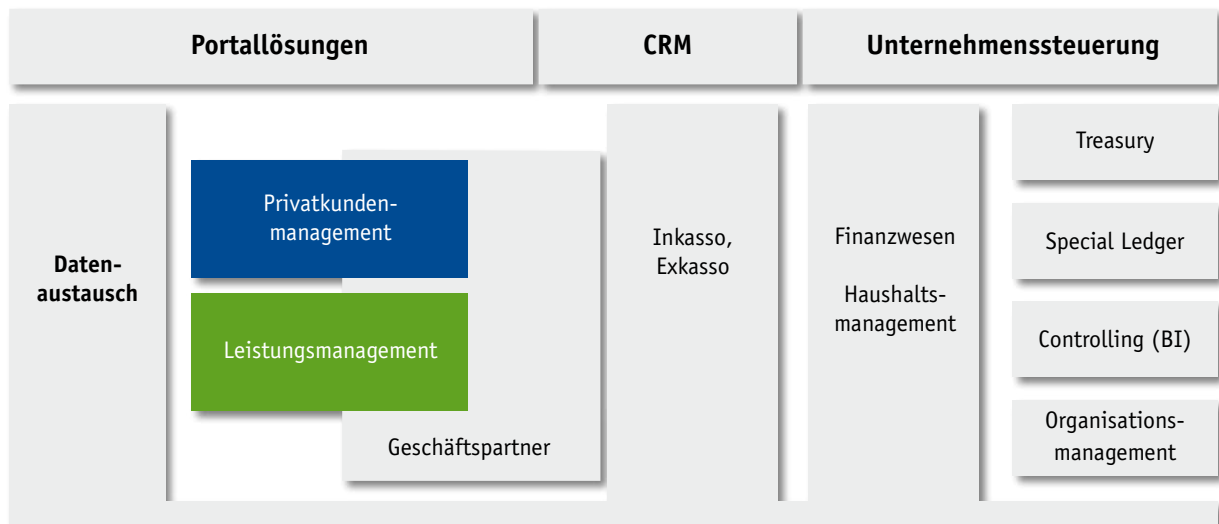
### Technische Basis

Technische Grundlage sind die Anwendungen der mySAP Business-Suite und das SAP-Lösungsportfolio für die Versicherungsbranche SAP for Insurance. Auf dieser Basis sind in einer neuen Schicht, dem Add-on oscare®, spezifische Anpassungen und Erweiterungen für die Gesetzliche Krankenversicherung entwickelt worden. Diese GKV-spezifischen Fachanwendungen und Funktionalitäten stellen den Produktumfang von oscare® dar. Die umfassende Parametrisierbarkeit von SAP-Anwendungen bietet dabei die entsprechende Flexibilität, um die komplexen Prozesse der GKV organisationsneutral abzubilden und Weiterentwicklungen sowie gesetzliche Änderungen an den Geschäftsprozessen auch in der Zukunft jederzeit umzusetzen.

### Unsere Lösungsstrategie

Die im Rahmen von oscare® zusätzlich entwickelten GKV-Fachanwendungen und spezifischen Funktionen werden in drei verschiedenen Stufen realisiert. Die Entwicklungsstrategie basiert dabei auf einer Gesamtlösungsarchitektur, die die stufenweise Software-Einführung für komplette Fachbereiche und Prozesse ermöglicht. Dies gestattet auch großen Krankenversicherungsunternehmen eine Softwareumstellung ohne Beeinträchtigung ihres Kerngeschäfts. Hierfür sind mehrere Lösungskomponenten – den abzubildenden fachlichen Prozessen entsprechend – miteinander verwoben und zu einem Gesamtlösungspaket zusammengefasst.

## Die drei Stufen und die Bausteine der GKV-Branchenlösung oscare®



**Legende:** ■ = oscare® 1.0 ■ = oscare® 2.0 ■ = oscare® 3.0

Die Gesamtlösung sieht drei große Stufen vor, wobei bereits mit der ersten Stufe, oscare® 1.0 Firmenkundenservice, wesentliche Kernprozesse der GKV abgedeckt werden:

### oscare® 1.0 Firmenkundenservice

Die erste Stufe von oscare® befindet sich bereits erfolgreich bei verschiedenen Krankenversicherungsunternehmen im Einsatz. Im so genannten Firmenkundenservice werden die Kernprozesse der GKV aus dem Bereich Beitragsbuchführung abgedeckt:

- Adress- und Stammdatenverwaltung
- Zahlungsein- und -ausgänge im Bereich der Beitragszahlungen
- Beitragsüberwachung inklusive Schätzung, Mahnung und Vollstreckung
- Überwachungs- und Prüfpflichten gemäß § 28ff SGB IV

#### **Kundenbeziehungsmanagement (CRM)**

- Kontaktübersichten, Marketinginformationen, Stammdaten
- Kontaktmanagement inkl. Call Center-Funktionalitäten
- Kampagnenmanagement
- Anruflistenmanagement
- Beschwerdemanagement

#### **Weitere Funktionalitäten**

- Online-Anbindung von Geschäftspartnern inkl. Online-Pflege der Stammdaten
- Strategisches und operatives Controlling sowie Unternehmenssteuerung

Der oscare® Firmenkundenservice beinhaltet neben der erforderlichen Basis-Technologie die miteinander verbundenen Komponenten:

- Organisationsmanagement
- Mitarbeiterportal
- Geschäftspartner
- Kundenbeziehungsmanagement
- Beitragsbuchführung
- Finanzwesen
- Internetportal
- Knowledge Warehouse
- Unternehmenssteuerung/Controlling

Moderne Portaltechnologien erleichtern den Umgang mit der Software. Über verschiedene Portale werden die Fachanwendungen und Programme den Nutzern rollenspezifisch zur Verfügung gestellt: für Beschäftigte z. B. über das Mitarbeiterportal und für Geschäftspartner über verschiedene Internetportale. Die Daten werden für alle Fachanwendungen zentral bereitgehalten und in Echtzeit bearbeitet. Die GKV-Branchenlösung oscare® bietet zudem vielfältige integrierte Schnittstellen zum Datenaustausch, zum Outputmanagement, wie zur Erzeugung, Archivierung und Anzeige von Massen- und Einzelkorrespondenzen sowie zum automatisierten Belegleseverfahren.

Für die weiteren Stufen von oscare® werden die Komponenten des oscare® Firmenkundenservice sukzessive erweitert und weiterentwickelt. Durch die Integration sämtlicher Anwendungen in ein System werden so die Kosten der Datenhaltung und Softwarepflege gesenkt.



## **oscare® 2.0: Leistungsmanagement**

Die zweite Stufe von oscare® beinhaltet auf der Basis von SAP Claims Management die GKV- und PV-Spezifika zum Leistungsmanagement in insgesamt drei Ausbaustufen:

### ***Erste Ausbaustufe – Sachleistungen (bereits im Einsatz)***

- Häusliche Krankenpflege
- Hilfsmittel, Heilmittel, Fahrkosten
- Leistungen der Pflegeversicherung
- Ambulante Rehabilitation
- Erstattung von ärztlicher Behandlung
- Erstattung von zahnärztlicher Behandlung
- Auslandserstattung
- Erstattung von Arzneimitteln
- Vorhalten der leistungsartspezifischen Verträge

### ***Zweite Ausbaustufe – Stationäre Behandlung (ab 2009)***

- Stationäre Krankenhausbehandlung
- Stationäre Rehabilitation
- Ersatzleistungswesen für Zuzahlungen

### ***Dritte Ausbaustufe – Entgeltsatzleistungen (ab 2009)***

- Arbeitsunfähigkeitsfallführung und Fallsteuerung
- Zahlung von Entgeltsatzleistungen wie Krankengeld, Mutterschaftsgeld, Auftragszahlungen
- Ersatzleistungswesen

Der individuelle Geschäftsprozess bestimmt den Aufbau der Bearbeitungsmasken. Gleichzeitig lässt der prozessübergreifende Wiedererkennungswert im Bildschirmaufbau die intuitive Bedienung der Anwendung in sämtlichen Leistungsbereichen zu. Durch den Einsatz moderner Workflow-Technologien erfolgt eine automatische Zuordnung und Weiterleitung der Leistungsfälle an den zuständigen Sachbearbeiter. Dieser kann sich durch Single-Sign-On rollenbasiert in sämtliche für seine Aufgaben notwendigen Anwendungs-komponenten anmelden. Durch den prozessübergreifenden Ansatz wird der Mitarbeiter im Laufe der Fallbearbeitung automatisch an die „richtige“ Stelle im System geführt, so dass er schnell und kompetent seine Aufgaben erledigen kann. Gemeinsam mit weiteren übergreifenden Technologien, wie E-Business-Technologien, wird so eine moderne, effiziente und kundenorientierte Arbeitsweise ermöglicht.

Die Lösung enthält verschiedene Optionen zur automatischen Prüfung und Fallbearbeitung gemäß den Ansprüchen in der GKV und PV wie z. B. die leistungsrechtliche Anspruchsprüfung. Gleichzeitig wurden umfangreiche Plausibilitätsprüfungen realisiert, die Fehler in der Bearbeitung verringern. Auch Zuzahlungen werden anhand der Falldaten automatisch ermittelt. Für Rechnungen und Erstattungen werden auf Basis der Genehmigungsdaten bzw. Vertragspreise automatisch Zahlungsvorschläge generiert. Über eine Schnittstelle zum Outputmanagement ist zudem der automatische Versand von Briefen (Einzel- und Massenkorrespondenzen) möglich. Nicht zuletzt hier zeigen sich die enormen Vorteile einer integrierten Lösung: Über die Integration und Automatisierung von Geschäftsprozessen lassen sich Effizienzpotenziale einfach und sicher erschließen. Die Fallbearbeitung lässt sich dank einstellbarer Parameter den individuellen Bedürfnissen der jeweiligen Organisation anpassen.

## **oscare® Stufe 3.0: Privatkundenmanagement**

In der dritten Stufe der GKV-Branchenlösung oscare® werden sämtliche Funktionalitäten zum Privatkundenmanagement (Management der Daten der versicherten Einzelpersonen) integriert. Auch hierbei erfolgt die Umsetzung in drei Ausbaustufen:

### ***Erste Ausbaustufe – Kontakt- und Kampagnenmanagement für Privat-Bestandskunden (bereits im Einsatz)***

- GKV-Vertriebsdaten
- Gebietsmanagement
- Abmelde- und Kündigungsmanagement

### ***Zweite Ausbaustufe – Privatkunden-Interessent und Call-Center (ab 2008)***

- Privatkunden-Interessenten – Integration als Geschäftspartner
- Prozesse der Neukundengewinnung
- Outboundtelefonie und Call-Center (ab 2009)

### ***Dritte Ausbaustufe – Meldeverarbeitung, Bestandsführung und Beitragsberechnung (ab 2009)***

- Meldewesen
- Bestandsführung
- Beitragsberechnung
- Klärkomponente
- Terminverwaltung
- elektronische Gesundheitskarte



## Kundennutzen

oscare® ist eine integrierte Gesamtlösung für die GKV, die sämtliche relevanten Geschäftsprozesse in einer einheitlichen Datenstruktur integriert. Die weit reichende Verzahnung der einzelnen Komponenten mit allen anderen Teilen der Lösung ermöglicht eine betriebswirtschaftliche Sicht auf die zu erledigenden Aufgaben und Prozesse. Die rollenbasierte Verschmelzung aller Unternehmensanwendungen in einer prozessorientierten Benutzeroberfläche erhöht nicht nur die Effizienz, sie bietet auch eindeutig Wettbewerbsvorteile.

Die einheitliche Datengrundlage für sämtliche Anwendungen und Funktionen erspart zeit- und kostenintensive Mehrfach- und Doppelerfassungen. Durch die Echtzeitverarbeitung stehen dem Mitarbeiter stets aktuelle Daten zur Verfügung. Darüber hinaus erhöht dies die Auskunftsbereitschaft gegenüber Kunden und Geschäftspartnern und infolge dessen die Qualität des Kundenservice. Eine abschließende Fallbearbeitung ist taggleich möglich und vereinfacht die Geschäftsprozesse.

Für den Beitragsbereich liegt der Vorteil in der Geschwindigkeit der Buchungen. Die Dateneingabe wird in Echtzeit verarbeitet und ist sofort abrufbar. Ist- und Soll-Kontenstände stehen direkt zur Verfügung, Fehlbuchungen können unmittelbar erkannt und behoben werden.

Durch die Automatisierung von Prozessen und die übersichtliche Bereitstellung sämtlicher Leistungsdaten erfolgt eine optimale Unterstützung der Leistungsprozesse, was ein aktives Fallmanagement ermöglicht. Dieses wird durch ein auf die Bedürfnisse der GKV ausgerichtetes und über ein individuelles Regelwerk unterstütztes Aktivitätenmanagement unterstützt. Diverse Optionen zur maschinellen Prüfung und Bearbeitung und die umfassende Integration von Gebührenpositionskatalogen, Verträgen und einheitlichen Regelwerken zur versicherungsrechtlichen und leistungsrechtlichen Anspruchsprüfung tragen zur Entlastung der Geschäftsprozesse bei. Die prozessübergreifende Wiedererkennung im Masken- und Bildschirmaufbau ermöglicht dabei die leichte und intuitive Bedienung der Anwendungen.

Die in der GKV-Branchenlösung integrierten Steuerungs- und Controllinginstrumente ermöglichen die ganzheitliche Sicht auf Unternehmens- und Marktdaten und eröffnen neben der operativen Steuerungsunterstützung erweiterte Möglichkeiten der strategischen Steuerung. Im Rahmen dessen werden so fundierte Informationen zur Verfügung gestellt, die die Grundlage für Entscheidungen verbessern und somit eine ergebnisorientierte Unternehmenssteuerung unterstützen.

oscare® ist offen für zukünftige Anwendungen und Veränderungen. Das Lösungspaket erreicht die Kunden mit einem Grund-Customizing, das den Implementierungsaufwand vor Ort reduziert. Über weitere Customizing-Einstellungen erfolgt die Anpassung an die kundenindividuelle Aufbau- und Ablauforganisation. Die GKV-Branchenlösung oscare® oder Teile davon lässt sich zudem bei privaten Krankenversicherern oder anderen Sozialversicherungssparten einsetzen. Mit dieser umfassenden Lösung und deren offenen Struktur ist die AOK Systems der kompetente Lösungsanbieter heute und für die Zukunft.

*oscare® bildet sämtliche strategischen Kernbereiche der GKV ab und garantiert auch zukünftig die laufende Anpassung an gesetzliche und technologische Weiterentwicklungen.*

### 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

