

oscare[®] MC (Managed Care)



OSCARE[®] MC: IT-Unterstützung für Bonus- und Wahltarife sowie für das Versorgungsmanagement in der Gesetzlichen Krankenversicherung (GKV)

Im Fokus von oscare[®] Managed Care (oscare[®] MC) steht die umfassende Unterstützung der operativen Prozesse im Bereich der Tarif- und Versorgungsprodukte. oscare[®] MC ist ein neues, voll integriertes und somit ergänzendes Produkt zur GKV Branchenlösung oscare[®]. Es stellt unter Nutzung bereits vorhandener oscare[®] Funktionalitäten die Kern- und Unterstützungsprozesse für optionale Wahltarife und Versorgungsprodukte in der Gesetzlichen Krankenversicherung sicher.

Entsprechend den Anforderungen hinsichtlich Individualität und Flexibilität an Wahltarife und Versorgungsprodukte wurde oscare[®] MC mit dem Ziel konzipiert und entwickelt, die erforderlichen IT-Lösungen möglichst unabhängig von der oscare[®] Releasetaktung bereitstellen zu können. Dadurch bietet es größtmögliche individuelle Konfigurationsmöglichkeiten.

Durch seine volle Integration in die GKV-Branchenlösung ermöglicht oscare[®] MC die flexible Nutzung der vorhandenen oscare[®]-Komponenten wie z.B. Business Partner (BP), Privatkundenmanagement (PKM), Kundenbeziehungsmanagement (CRM) oder Outputmanagement (OPM). Diese Produktintegration gewährleistet eine optimierte ganzheitliche Versichertenbetreuung und durchgängige Prozessbearbeitung.

oscare[®] MC ist so ausgelegt, dass durch die Kunden selbst oder die AOK Systems eine schnelle Erweiterung von oscare[®] MC zur Unterstützung neuer Tarif- und Versorgungsprodukte möglich ist. So kann die Krankenkasse eigenständig Konfigurationen vornehmen. Dadurch lässt sich über die zügige operative Administration vorhandener Tarif- und Versorgungsprodukte hinaus eine rasche Produkteinführung neuer Versicherungs- und Versorgungsprodukte erzielen. Auf diese Weise unterstützt oscare[®] MC die Krankenkassen in Zeiten des Wettbewerbs bei ihrer Positionierung am Markt.

Mehrwertbildung durch oscare[®] MC (Vollausbaustufe)

Mit oscare[®] MC werden in der GKV-Branchenlösung die operativen Prozesse zu Zusatzprodukten und -Tarifen optimal unterstützt:

- *Schnelle Platzierung von Zusatzprodukten am Markt („Time-to-market Ansatz“)*
- *Bedarfsorientierte Kundenansprache und effiziente Abwicklung von Zusatzleistungen*
- *Nahtlose und vollständige Integration in die GKV-Branchenlösung oscare[®] (z. B. in CRM, Business Intelligence, Beitrags- und Abrechnungsprozesse)*
- *Ganzheitliche Betreuung der Versicherten*
- *Benutzeradministration des oscare[®] Standard: Single-Sign-On, zentrale Berechtigungspflege, zentrales Organisationsmanagement*
- *Einheitliche und komfortable Bedienung für den Anwender*
- *Flexible Erweiterungsmöglichkeiten durch definierte Schnittstellen*
- *Unterstützung von zweiseitigen (Versicherter und Krankenkasse) und dreiseitigen (Versicherter, Leistungserbringer und Krankenkasse) Produkten*
- *Unterstützung von Produktgenerationen und Produktanpassungen*



oscare

oscare[®] MC (Managed Care)

Im Fokus von Kundenbindung und Wettbewerbsdifferenzierung

oscare[®] MC bietet eine umfassende Unterstützung aller operativen Prozesse einer Krankenkasse im Bereich der Wahltarif- und Versorgungsprodukte

Die Einführung des Gesundheitsfonds 2009 hat den Beitrag als primäres Differenzierungsmerkmal im Kassenwettbewerb egalisiert. Der Druck auf die Krankenkassen erhöht sich hierdurch merklich hinsichtlich der aktiven Entwicklung von differenzierten Vertragsangeboten für die Versicherten. Die individuelle Ausgestaltung z. B. von Bonustarifen erhöht die Attraktivität der Krankenkasse für potentielle Neukunden. Die Identifikation von Bestandskunden mit ihrer Krankenkasse wird erhöht, die Bindung an die Kasse gefestigt. Auch die bei einigen Zusatzprodukten vorhandenen gesetzlichen Bindungsfristen gelten als Instrument der langfristigen Kundenbindung. Eine zielgerichtete Kundenansprache sowie die effektive und effiziente Abwicklung von Zusatzangeboten ist daher ein entscheidender Erfolgsfaktor am Markt.

Bei vielen Krankenkassen werden Zusatzleistungen in spezialisierten Anwendungen auf jeweils unterschiedlichen, isolierten Plattformen dargestellt. Das birgt neben hohen Software-Wartungskosten den Nachteil, dass kein einheitlicher Zugang zu einzelnen Angeboten existiert und die jeweilige Prozessunterstützung zwischen den Einzelanwendungen signifikant unterschiedlich ist. Durch dezentrales Produktwissen ist die notwendige und zeitnahe individuelle Kundenansprache oftmals nicht marktgerecht möglich. Wesentliche Prozesse im Kundenbeziehungsmanagement wie z. B. Cross-Selling im direkten Kundenkontakt können meist nicht umgesetzt werden. Zudem fehlt häufig aufgrund geringer Flexibilität hinsichtlich neuer Produktausprägungen und -änderungen die Steuerungsmöglichkeit bei neuen Erkenntnissen aus dem Produktcontrolling oder geänderten Markteinflüssen.

Um der zunehmenden Anzahl von Zusatzleistungen auch aus IT-Sicht gerecht werden zu können, wurde oscare[®] MC in Kompatibilität zu der GKV-Branchenlösung oscare[®] konzipiert. Als anpassungsfähiges, umfassendes und für weitere Produktideen und -typen offenes Produkt liefert oscare[®] MC die IT-Unterstützung für sämtliche „Managed Care“-Prozesse einer Krankenkasse.

oscare[®] MC nutzt bereits vorhandene Funktionen und fortschrittliche Technologien aus der GKV-Branchenlösung. Hierzu gehören z. B. Beitrags- und Abrechnungsprozesse, die Versichertenakte, Business Intelligence sowie Kundenbeziehungsmanagement. Durch eine einheitliche Bedienoberfläche gestaltet sich oscare[®] MC dabei für den Anwender besonders übersichtlich und komfortabel.



Die Kommunikation zwischen oscare[®]-MC und der oscare[®]-Welt erfolgt ausschließlich über Serviceauftrufe.

Zusatzangebote ergänzen das Angebotsportfolio der Gesetzlichen Krankenversicherung (GKV) und erlauben eine Differenzierung im Wettbewerb

oscare[®] MC erweitert die GKV-Branchenlösung oscare[®] um die Unterstützung von Zusatzprodukten (Bonus- und Wahltarife, Versorgungsangebote)

Wurden bisher IT-Lösungen für spezielle Versicherungsprodukte auf Bedarf konstruiert und angepasst, ist mit oscare[®] Managed Care eine optimale Lösung gefunden: Eine voll integrierte Software, die die neuen, sich wechselnden Rahmenbedingungen dauerhaft mit berücksichtigt und kundenindividuell konfigurierbar ist. Versicherungsprodukte wie Wahltarife, Selbstbehalt und Bonustarife sowie strukturierte Behandlungs- und Versorgungsprogramme wie z. B. Disease-Management-Programme (DMP), Integrierte Versorgung (IV) und Hausarztzentrierte Versorgung, gehören in den definierten Leistungsbereich, der es den Krankenkassen erlaubt, individuelle Zusatzprodukte anzubieten.

Aufgrund individueller Konfigurierbarkeit wird es Krankenkassen (bei vollem Funktionsumfang von oscare[®] MC) ermöglicht, eigenständig z. B. produktspezifische Einschreibepflichten bis hin zu komplexen Berechnungsformeln oder Wertebereichlisten einzustellen. oscare[®] MC kann durch die Krankenkassen eigenständig so konfiguriert werden, dass es die operative Administration und Bearbeitung der Tarif- und Versorgungsprodukte ermöglicht.

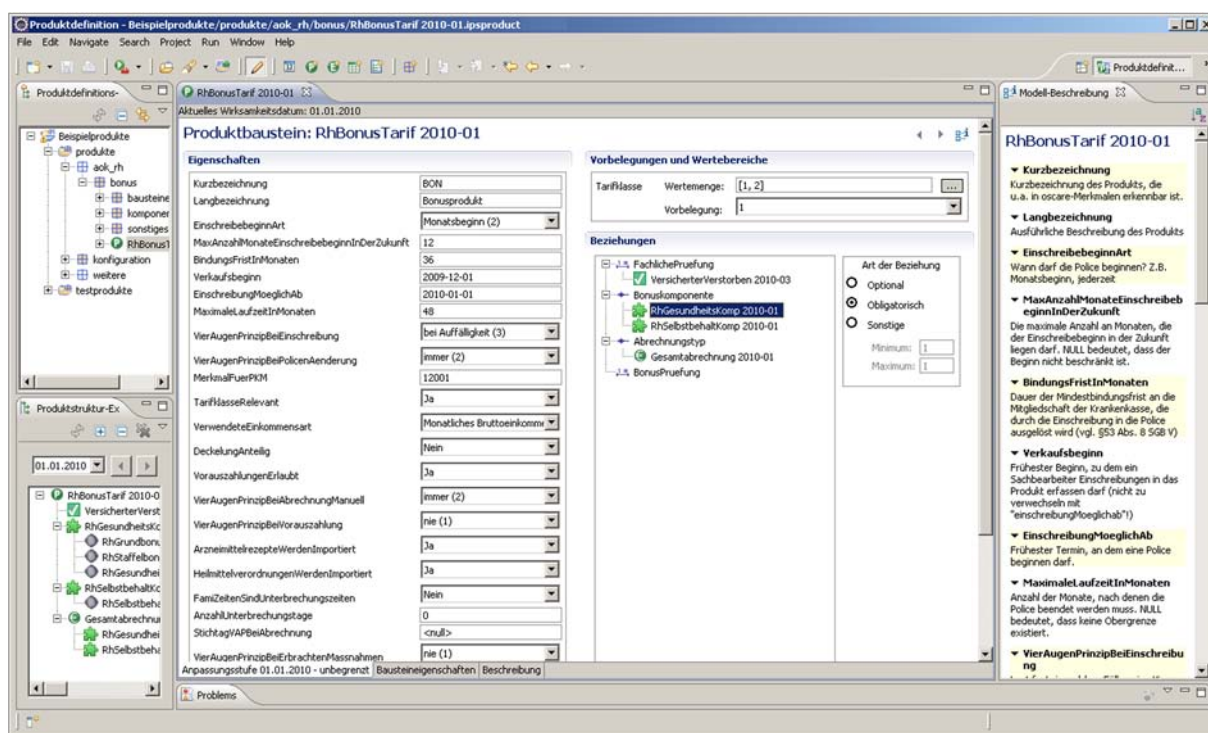
Die Services wie die Produkt- und Policenauskunft für Versicherte, die oscar[®] MC darüber hinaus selbst bereitstellt, können andererseits z. B. auch im oscar[®] Kontakt- und Kampagnenmanagement (CRM) bei Angebotsprozessen genutzt werden.

Über das Vertragsmanagement erfolgt die Speicherung und Verwaltung von Policen und Leistungserbringer-Verträgen. Eine operative Abwicklung von Einschreibungen und Teilnahmen, in der alle Aktivitäten bis hin zur Abrechnung unterstützt werden, regelt in oscar[®] MC das Vorgangsmanagement.

In den Bereich der Zusatzprodukte (nach § 53 SGB V und § 65a -Bonus für gesundheitsbewusstes Verhalten) gehören z. B.

- die Kostenerstattungstarife
- der Selbstbehalttarif
- der Bonus für gesundheitsbewusstes Verhalten
- die Integrierte Versorgung (IV)
- die Hausarztzentrierte Versorgung (HzV)
- die Disease-Management-Programme (DMP)
- Selektivverträge

Der Produktkonfigurator - eigenständige Produktkonfiguration durch die Krankenkassen



Durch den integrierten Produktkonfigurator werden neue Bonusprodukte angelegt und konfiguriert.

Bevor eine gewünschte Produktkonfiguration wirksam wird, kann sie anhand fachlicher Testfälle geprüft und nach erfolgreichem Test umgehend in das Produktivsystem übernommen werden. Somit ist eine eigenständige Überprüfung der Produkteinstellungen losgelöst von einer operativen Laufzeitumgebung möglich. Produktanpassungen beziehen sich gleichermaßen auf Produktänderungen, die für bestehende Verträge relevant sind, als auch auf Produktänderungen, die nur für neu abzuschließende Verträge von Bedeutung sind. Die durchgeführten Produktänderungen lassen sich im Zeitverlauf nachvollziehbar darstellen, wodurch die aufwändige Eigenprogrammierung zur Suche der zu einem gewissen Zeitpunkt gültigen Produktfassung entfällt.

In der Praxis bedeutet das: Ein neues Bonus-Produkt kann durch die Krankenkasse in wenigen Schritten abgewickelt werden, ebenso können Produktänderungen wie Anpassungen der Bonusbeträge oder Einkommensintervalle justiert und binnen eines Tages oder weniger in die operativen Abläufe integriert werden. Infolgedessen sind umgehend Einschreibungen, Abrechnungen usw. der Versicherten für das neue bzw. geänderte Produkt möglich.

Daten & Fakten zu oscar[®] MC

Verfügbarkeit von oscar[®] MC

oscar[®] Managed Care umfasst anfänglich den oscar[®] MC Standard mit seinen zu realisierenden Kernfunktionalitäten und Serviceaufrufen für die Managed-Care Prozesse. In voller Produktausprägung beinhaltet oscar[®] MC Erweiterungen um weitere Funktionen zur Prozessunterstützung wie z. B. Webanwendungen, Mobile Clients, Geschäftsregeln und kundenindividuelle Module.

Produktunterstützung für Zweiseitige Produkte - Seit Mitte 2011 produktiv im Einsatz.

(Vertragsverhältnis zwischen Krankenkasse - Versicherten)
oscar[®] MC enthält in seiner ersten Ausprägung die Unterstützungen für Zweiseitige Produkte wie Selbstbehalttarife und Gesundheitsboni. Kostenerstattungstarife (Keta) werden voraussichtlich 2012 pilotiert.

Produktunterstützung für Dreiseitige Produkte - Wird derzeit entwickelt.

(Vertragsverhältnis zwischen Krankenkasse - Versicherter - Leistungserbringer)
Die weitere Produktausbaustufe enthält die Kernfunktionalitäten für Dreiseitige Produkte, wie z. B. Produkte für Integrierte Versorgung und Selektivverträge. Die Umsetzung der Kernfunktionalitäten und der Produkttyp Integrierte Versorgung stehen dabei im Fokus.
In weiteren Ausbaustufen werden strukturierte Behandlungsprogramme (DMP), hausarztzentrierte und facharztzentrierte Verträge unterstützt.

Technische Plattform & Voraussetzungen:

Technische Plattform

- *SAP NetWeaver Composition Environment
Optimiert für Integrationen und übergreifende
Geschäftsprozesse*
- *Integration mit CRM 7.0 (ab Mitte 2011)*

oscar[®] MC Voraussetzungen

- *Die Voraussetzung für die Nutzung von oscar[®] MC-unterstützter Zusatzlösungen ist die Nutzung des oscar[®] Business Partners sowie der vollständige Einsatz von oscar[®] Leistungsmanagement (Claims).*
- *oscar[®] MC ist ein Lizenzprodukt der AOK Systems*

AOK Systems GmbH

Kortrijker Str. 1
53177 Bonn

Tel.: 0228 843 0
Fax: 0228 843 1111

aok-systems@sys.aok.de
www.aok-systems.de

