Arbeit gerecht verteilen

20.08.2025, Produkt-Blog

Die ständige Herausforderung bei der Zuordnung von Aufgaben innerhalb von oscare® ist die gleichmäßige und gerechte Verteilung auf die Zuständigen. Diese kann zwar mit nur wenigen Klicks durch die Führungskraft über das oscare® OM-Cockpit angepasst werden, doch handelt es sich insgesamt um einen sehr komplexen Steuerungsvorgang. Eine neue Steuerungsfunktion soll dazu beitragen, die Aufgabenverteilung in Zukunft einfacher und auch gerechter zu gestalten.

Ein wesentliches Kriterium für die Aufgabenverteilung ist bisher außer der fachlichen oft eine regionale Komponente des Versicherten oder des Arbeitgebers, geregelt meist über Postleitzahlbereiche. Inzwischen existieren neben der Postleitzahl insgesamt rund 250 weitere Steuerungsattribute. Angesichts einer derartigen Menge von Kriterien

sicherzustellen, dass alle Mitarbeitenden von ihrer jeweiligen Führungskraft über das oscare® OM-Regelwerk stets gleich viele Aufgaben zugeteilt bekommen, ist insofern software-technisch wie auch handwerklich eine Herausforderung.

Arbeitszeiten werden berücksichtigt

Die Aufgabenverteilung in erster Linie über Postleitzahlen, Namen und weitere Attribute zu steuern, hat sich inzwischen als immer weniger zielführend erwiesen. Denn zum einen ist es inzwischen meist völlig egal, wo der einzelne Fall regional bearbeitet wird. Vor allem aber konnten bei der Aufgabenverteilung die verschiedenen Arbeitszeitmodelle der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter bisher nicht berücksichtigt werden. Auch dies hat bei vielen Betroffenen zur Überlastung geführt – und genau das soll sich ändern. So ist es mithilfe einer neuen Steuerungsfunktion jetzt möglich, beispielsweise einer Vollzeitkraft mehr Aufgaben zuzuteilen als einer Teilzeitkraft. Ausgangspunkt für diese wichtige Ergänzung der Steuerungsattribute war vor einiger Zeit einer unserer Kunden. Er kam auf uns zu, weil manche seiner Teams den Aufgaben nicht mehr Herr wurden. Dies wiederum lag daran, dass die Aufgabenverteilung über Kriterien wie den Anfangsbuchstaben des Familiennamens eines Versicherten oder dessen Geburtsdatum gesteuert wurde. Daraus ergab sich im Beratungsgespräch fast zwangsläufig die Frage, ob man als zusätzliches Aufgaben-Verteilungskriterium nicht auch den Arbeitszeitumfang der User in das oscare® OM-Cockpit einpflegen könnte.

Service für die Führungskräfte

Ende vergangenen Jahres haben wir den Wunsch des Kunden umgesetzt. Sobald die Software jetzt erkennt, dass eine Kollegin oder ein Kollege abwesend ist, wird sie beziehungsweise er bei der Aufgabenverteilung ignoriert. Und wer nur halbtags arbeitet, erhält automatisch nur die Hälfte der Aufgaben zugeteilt. Eine zusätzliche Erleichterung wurde dadurch geschaffen, dass entsprechende Änderungen im Falle eines Falles nicht über den IT-Dienstleister eingespielt werden müssen, sondern dass dies fortan durch die jeweils zuständige Führungskraft erfolgt. Sobald sich beispielsweise eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter morgens krankmeldet, wird er von der Führungskraft aus der Aufgabenverteilung herausgenommen. Bisher mussten die Aufgaben in solch einem Fall an andere Kolleginnen und Kollegen weitergeleitet oder Vertretungsregelungen definiert werden. Jetzt kann man schnell reagieren und alle weiteren Aufgaben, die erzeugt werden, nur noch an solche Mitarbeitenden weitergeben, die tatsächlich aktuell im Dienst sind.

Eine passgenaue Lösung

Nachdem ein weiterer Kunde das zusätzliche Steuerungskriterium im ersten Quartal 2025 bereits intensiv getestet hat, startet im Juli eine umgehende Beratung der zuständigen Administratoren, um diese im Zuge einer Pilotierung für die finale Umsetzung fit zu machen. Niemand muss aber jetzt befürchten, dass die bisherigen Steuerungskriterien wegfallen: Auch nach der Erweiterung des Kriterien-Portfolios kann jeder Kunde selbst entscheiden, welche Attribute bei welchen Bearbeitungsprozessen für ihn am besten passen. Denn so unterschiedlich wie die Versicherten sind, so unterschiedlich sind auch die Arbeitsweisen unserer Kunden.

Autor/in: Björn Jeglic, Produkt Suite Manager