Eine exzellente Prozessanalyse

15.05.2025, Produkt-Blog

Seit Ende 2022 sind Kolleginnen und Kollegen der AOK Systems damit beschäftigt, per Process Mining Automatisierungspotenziale beim Einführen neuer Produkte und Funktionen zu erkennen. Ziel ist es, durch die gemeinsame Definition von Inhalten und Anforderungen einheitliche Standards für alle Kassen zu erarbeiten. Dargestellt werden diese mithilfe visueller Software-Verfahren, den sogenannten Dashboards.

Verantwortlich für das Process Mining – also die Analyse sowie das Monitoring von Geschäftsprozessen auf Grundlage digitaler Ereignisdaten – ist auf Bundesebene das Center of Excellence (CoE) für die AOK-Gemeinschaft. Das ist ein Team aus Prozess-Verantwortlichen der AOKs. Sämtliche Process-Mining-Projekte, die wir in Angriff nehmen, werden jeweils im Rahmen eines Sprints umgesetzt. Das heißt: Die Bearbeitungszeit beträgt etwa acht Wochen. Dargestellt werden die Ergebnisse mithilfe visueller Software-Verfahren, den sogenannten Dashboards.

Eine einheitliche Lösung

Der Entwicklungsprozess startet in der Regel mit der Abstimmung der Anforderungen durch drei Leadkassen, von denen eine als Pilotkasse fungiert. Diese stellt dann ein Testsystem bereit, auf dem erste Umsetzungen entwickelt und geprüft werden. Wie bei allen anderen Process-Mining-Projekten ging es auch in diesem Fall darum, die bei der Bearbeitung schlummernden Potenziale zu analysieren und daraus mögliche Handlungsempfehlungen für den zuständigen Fachbereich zu entwickeln.

Neue strategische Möglichkeiten

Durch die Visualisierung der Prozesse aus den in den oscare®-Systemen enthaltenden Daten erhalten die Kunden faktenbasierte Einblicke, die ihnen für verschiedene Fallkonstellationen neue strategische Möglichkeiten eröffnen. Beim Mutterschaftsgeld ist es für die Kassen beispielsweise interessant zu erfahren, wann genau die Geburtsbescheinigungen bei ihnen eingehen, wie viele Fälle daraus entstehen und welche Laufzeiten zwischen dem Antrag und der Auszahlung des Mutterschaftsgeldes liegen. Dies hilft den Kassen dabei, die entsprechenden Prozesse nachzuschärfen und gegebenenfalls aktiver auf die werdenden Mütter zuzugehen. Die in Zusammenarbeit mit den Lead-Kassen entwickelte Software wird nach dem Erreichen der Produktreife quasi als „Plug and Play“ („Anschließen und Loslegen“) an alle elf AOKs ausgeliefert. Diese müssen das Dashboard über ihre eigenen Data Engineers nur noch bei sich implementieren und das dem zuständigen Fachbereich mitteilen. Das Tool ist dann sofort einsetzbar. Auf diese Weise ist bislang bereits gut die Hälfte der insgesamt 40 ins Visier gefassten Prozesse erfolgreich in einheitliche Standards beziehungsweise Dashboards überführt worden – neben dem Mutterschaftsgeld beispielsweise auch für Abrechnungsprozesse von Fahrtkosten und Heilmitteln sowie für Dental- und Pflege-Genehmigungsverfahren.

Autor/in: Sabrina Delis, Projektleiterin Geschäftsbereich Beratung