



Auf dem Weg zu mehr Effizienz

24.07.2025, Produkt-Blog



Die Anforderungen an die Krankenkassen steigen kontinuierlich – unter anderem durch Fachkräftemangel, gesetzliche Anpassungen und den zunehmenden Digitalisierungsdruck. Um diesen Herausforderungen systematisch zu begegnen, unterstützt die AOK Systems ihre Kunden mit einer fundierten Prozessberatung. Ein Modellprojekt mit der AOK Baden-Württemberg zeigt, wie sich durch eine enge Verzahnung von Prozessanalyse, Systemkompetenz und Umsetzungskonzeption produktive Synergien schaffen lassen.

Prozessoptimierung zielt darauf ab, bestehende Arbeitsabläufe und Geschäftsprozesse in einem Unternehmen systematisch zu analysieren und zu verbessern, um beispielsweise die Produktivität und Qualität zu erhöhen, die Kosten zu senken und damit die Kundenzufriedenheit zu steigern. Dieses Ziel verfolgt auch die AOK Baden-Württemberg mit ihrem internen Transformationsprogramm „Transparenz, Effizienz, Organisation“ (TEO). Zielsetzung



ist eine übergreifende Produktivitätssteigerung durch transparente, standardisierte und automatisierte Prozesse. Im Rahmen dieses Programms bat die AOK Baden-Württemberg die AOK Systems um gezielte Unterstützung bei der Identifikation und Umsetzung von Optimierungspotenzialen in IT-nahen Geschäftsprozessen.

oscare® als Automatisierungsplattform

Die Basis der Optimierungsmaßnahmen bildet oscare® mit seinem leistungsfähigen Kern. Die Plattform bietet umfassende Funktionen für die Dunkelverarbeitung, Automatisierung und Datenintegration. Damit lassen sich sowohl strukturelle als auch prozessuale Potenziale realisieren – von der Ablösung nicht mehr zeitgemäßer Workflows bis zur Einführung neuer Systemfunktionalitäten. Zudem eröffnet die HANA-Technologie von SAP zusätzliche Performance- und Analyse Vorteile, insbesondere bei großen Datenvolumina und zeitkritischen Verarbeitungsschritten.

Heilmittelprozess als Pilotbereich

Ein erster Schwerpunkt im Projekt war der Heilmittelbereich. Mithilfe eines Process-Mining-Dashboards wurde der End-to-End-Prozess visuell aufbereitet und analysiert. Ergänzt wurde dies durch Vor-Ort-Beobachtungen im Arbeitsalltag der Sachbearbeitung. „So konnten wir den tatsächlichen Bedarf noch besser nachvollziehen und gezielt ansetzen“, erklärt Louis Linden, Leadberater Leistungsmanagement bei der AOK Systems in Frankfurt. Bereits in der frühen Phase ließen sich deutliche Erfolge erzielen: höhere Dunkelverarbeitungsquoten, kürzere Durchlaufzeiten und spürbare Einsparungen.

Optimierungssprints mit direkter Wirkung

Im Rahmen eines zweiwöchigen Optimierungssprints wurde im ersten Quartal 2024 ein separater Testsystem-Cluster aufgebaut, in dem definierte Use Cases unter Realbedingungen simuliert und evaluiert werden konnten. In enger Zusammenarbeit mit den Fachabteilungen der AOK Baden-Württemberg entstand ein prozessualer Zielzustand, der unter Live-Bedingungen getestet und erfolgreich validiert wurde. Dieses Vorgehen ermöglichte es, Maßnahmen direkt zu priorisieren und ihre Auswirkungen auf Effizienzkennzahlen zu belegen.

Übertragbarkeit auf andere Kassen

Das angewandte Beratungsmodell wird inzwischen auch bei anderen AOKs, etwa in Hessen, eingesetzt. Dort wird das Prozessmonitoring durch ergänzende Dashboards erweitert, um den Fortschritt der Automatisierung und Softwareeinsatzoptimierung systematisch zu dokumentieren. Weitere Optimierungssprints mit anderen GKV-Kunden sind bereits in Planung. Dabei kommen erneut Process-Mining-Werkzeuge zum Einsatz, die den Erfolg und die Fortschritte bei der Softwareeinsatzoptimierung messbar machen. „Jede Kasse wird individuell begleitet. Nur die Werkzeuge und das methodische Vorgehen sind standardisiert. Das gibt unseren Kunden die nötige Flexibilität – und gleichzeitig die Sicherheit, gesetzte Ziele effizient zu erreichen“, ist Linden überzeugt.

Autor/in: Daniel Poeschkens, Abteilungsleiter Marketing/Kommunikation