



Die Masse macht den Unterschied

25.03.2026, Produkt-Blog



oscare® Document Services (DS) fungieren als Dreh- und Angelpunkt für alle Arbeitsschritte rund um Dokumente: Sie werden dort sichtbar, bearbeitbar und in fachliche Zusammenhänge gestellt. Um den fortwährend neuen Anforderungen gerecht zu werden, setzt das DS-Team auf sogenannte Enhancement Packages (EHPs). Diese bündeln zahlreiche Kundenanforderungen aus dem gesamten Kassenverbund und machen daraus ein größeres, in sich stimmiges Funktionspaket. Das aktuelle Projekt EHP3 zu Erweiterung der Funktionalitäten (EHP3) sorgt jetzt für eine deutlich verbesserte Bedienbarkeit.

Das Dossier, eine Art digitale Akte, gilt in oscore® Document Services als eines der wichtigsten Werkzeuge überhaupt. In diesem werden Dokumente zusammengeführt, die inhaltlich miteinander zu tun haben. Für die Sachbearbeitung ist



es der Ort, an dem viele Arbeitsschritte zusammenlaufen. Genau darum gehörte dieser Bereich zu den Schwerpunkten des aktuellen Enhancement Packages. In der Praxis können Dossiers, je nach Vorgang, sehr unterschiedlich aussehen: Mal handelt es sich nur um zwei oder drei Dokumente, in anderen Fällen befinden sich dort Dutzende oder sogar über hundert Unterlagen – etwa bei langwierigen oder komplexen Verfahren. Auch bei großen Informationsmengen, die zu verarbeiten sind, muss die Benutzeroberfläche effizient sein. Und genau hier sahen unsere Kunden seit Langem Handlungsbedarf. Denn: Der Document Service wird von Zehntausenden Mitarbeitenden allein bei den AOKs genutzt. Durch neue Funktionen des EHPs sollen im Durchschnitt 0,1 Minuten pro Interaktion eingespart werden. Hochgerechnet ergibt das eine erhebliche Effizienzsteigerung.

Eine reduzierte Listenansicht

Vor der Weiterentwicklung war die Dossieransicht eher „luftig“ gestaltet. So enthielten die Dokumentkacheln auf der linken Bildschirmseite zahlreiche Informationen wie etwa Dokumentname, Zuordnung und interne IDs. Diese Angaben sind zwar wichtig, nahmen jedoch verhältnismäßig viel Platz ein. Das wiederum führte dazu, dass nur wenige Dokumente gleichzeitig sichtbar waren. Wer ein Dossier mit vielen Unterlagen öffnete, musste häufig und teilweise wiederholt scrollen – ein kleiner, im Alltag aber deutlich spürbarer Mehraufwand. Mit dem EHP3 wurde jetzt eine reduzierte Listenansicht eingeführt, die die Darstellung der Dokumentkacheln deutlich komprimiert: Die Zeilenabstände wurden verringert, weniger relevante Informationen nach hinten priorisiert und die Optik insgesamt verschlankt. Das Ergebnis ist eine sichtbar effizientere Ansicht: Statt nur drei oder vier Dokumenten sind nun häufig zehn oder noch mehr Einträge gleichzeitig sichtbar. Sachbearbeitende behalten jetzt, vor allem bei umfangreicheren Fällen, einen besseren Überblick.

Verbesserung ist spürbar

Zwar bleibt bei Dossiers, die unter Umständen mehrere Dutzend Dokumente umfassen, ein Scrollen nach wie vor unvermeidlich. Doch für den Großteil der Fälle, die „Alltagsdossiers“, stellt die neue Ansicht eine spürbare Verbesserung dar. In Kundengesprächen wurde immer wieder deutlich, dass das Dossier für viele Mitarbeitende quasi der „Schreibtisch“ in ihrem System ist. Alles läuft hier zusammen – von Widerspruchsfällen über Leistungsakten bis hin zu Bescheiden. Dass ausgerechnet in dieser Oberfläche vergleichsweise wenig Platz war, wurde zunehmend als störend empfunden. Die reduzierte Listenansicht schafft hier nun genau die Art Verbesserung, die alle Kassen als gemeinsamen Bedarf formuliert hatten.

Von der Mappe zur Masse

Ein weiterer Meilenstein im Zuge der EHP-Überarbeitung ist der neue Massendruck aus der Recherche. Bisher war es nur möglich, mehrere Dokumente über den sogenannten Mappendruck zusammenzuführen. Dieser wiederum funktionierte ausschließlich innerhalb eines zuvor angelegten Dossiers. Wer also mehrere Dokumente zusammenfassen wollte, musste erst ein Dossier erstellen, dann Dokumente hineinziehen und schließlich den Mappendruck ausführen. Der neue Massendruck übernimmt zwar die Logik des Mappendrucks, ist jedoch direkt in die Recherche verlagert: Dokumente können nun markiert und sofort zu einem Gesamtdokument zusammengeführt werden – ohne Umweg über ein Dossier. Das spart viele Klicks und Zeit. Und auch das Sidepanel – die Ansicht, in der



Dokumente in Listen- oder Baumstruktur erscheinen – wurde optimiert. Der wichtigste Fortschritt betrifft die automatische Wiederherstellung der letzten Ansicht. Hier bevorzugen viele entweder die Listen- oder die Baumdarstellung. Statt jedes Mal neu wählen zu müssen, merkt sich das System ab sofort die individuelle Einstellung, basierend auf Cookies beziehungsweise Caches. So starten alle Mitarbeitende künftig mit der bevorzugten Oberfläche.

Eine besondere Herausforderung

Eine der herausforderndsten Weiterentwicklungen betraf einen neuen Report zum automatisierten Beenden veralteter Dossiers. So blieben viele Widerspruchs-Dossiers oder andere Akten bislang offen, obwohl sie längst nicht mehr relevant waren – teilweise über Jahre. Das sorgte nicht nur für Unordnung, sondern hinderte auch manche Systemfunktionen, wie etwa das Löschen einzelner Dokumente. Denn ein Dokument in einem offenen Widerspruchs-Dossier gilt systemisch als „noch in Bearbeitung“ und kann daher nicht gelöscht werden. Im Zuge der Weiterentwicklung stellte sich heraus, dass bestimmte Tätigkeiten im Dossier das Änderungsdatum nicht aktualisierten – was die Identifikation alter Fälle erschwerte. Daher haben wir in enger Abstimmung mit den Kunden definiert, welche Aktionen eine Aktualisierung auslösen müssen. Anschließend haben wir die Logik entsprechend angepasst. Jetzt erkennt der Report eigenständig Dossiers, die seit Jahren nicht mehr bearbeitet wurden und kann sie automatisch schließen – ohne die darin enthaltenen Dokumente zu löschen.

Autor: Christoph Gutschmidt, Product Owner in der Abteilung Dokumentenmanagement