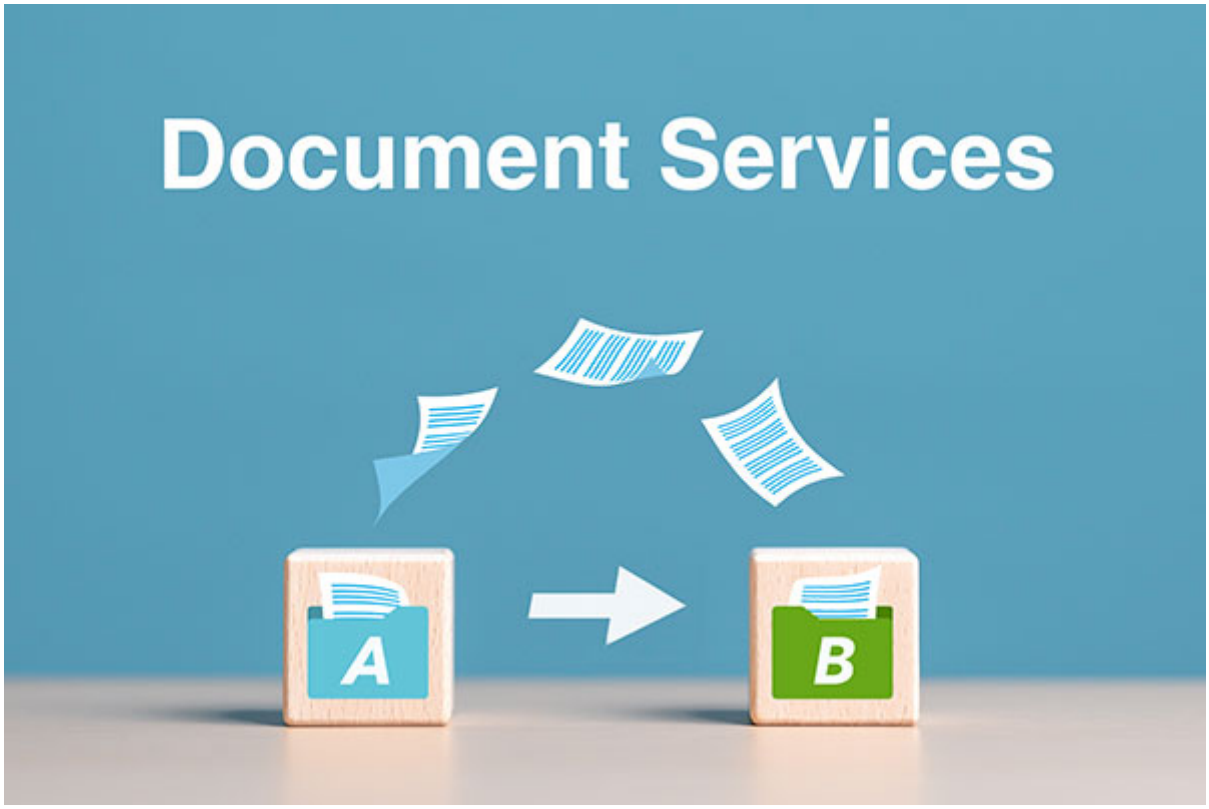
Einführung war gewaltiger Kraftakt

05.12.2023, Produkt-Blog



Mit mehr als 2.000 Beratungstagen in 16 Kundenprojekten und rund zwei Milliarden zu migrierenden Dokumenten war die kassenübergreifende Einführung des Document Services eine enorme Herausforderung für uns. Für die Kunden stellt die Anwendung eine große Arbeitserleichterung dar.

Die Zeiten, als die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Krankenkassen ihre Briefe täglich noch per Hauspost auf den Schreibtisch gelegt bekamen, sind lange vorbei. Bereits seit 2010 ermöglichte unsere Anwendung eAkte, dass der tägliche Posteingang, der zuvor in einem zentralen Beleglesezentrum eingescannt wurde, digital auf den Bildschirmen zugänglich gemacht wird. Die elektronisch eingehende Post wurde dazu in elektronische Akten nach beteiligtem Geschäftspartner und Fachprozess einsortiert. Um ein bestimmtes Dokument wiederzufinden, musste zunächst aufwendig die gesamte Akte durchsucht werden.

Eine effiziente Unterstützung
2017 startete die Entwicklung von Document Services, das die Anwenderinnen und Anwender noch effizienter bei der Postein- und -ausgangsbearbeitung unterstützt. „Das jetzt komplett abgelöste Tool eAkte zur Dokumentenverwaltung war noch eine Zwischenlösung zwischen der alten papierbasierten und der digitalen Welt und hatte einen anderen Ansatz als Document Services“, erklärt Frank Dieregsweiler. Orientierte sich die frühere Vorgehensweise in oscare® bei der Speicherung von und der Suche nach Dokumenten an der eAkte, geschieht dies nun über Einzeldokumente. „Diese können verfahrensübergreifend und nach Attributen wie Fallnummer – auf Wunsch sogar kassenindividuell – den einzelnen GKV-Prozessen zugeordnet werden“, betont der Berater. Möglich wird das über Regelwerke, die jedem Eingangsdokument automatisch nach Kriterien wie Dokumentart oder Gebührenpositionsnummer Bestandsfälle zuordnen, damit es die Sachbearbeiterin und der -bearbeiter beim Bearbeitungsprozess schnell wiederfinden können. Dieregsweiler: „Der größte Vorteil ist, dass die Mitarbeiterin und der Mitarbeiter alle Dokumente, die sie oder er im Arbeitsprozess benötigen, parallel zur Verfügung haben.“ Dieses technische Verfahren nennt sich Sidepanel-Technologie. Dabei erscheinen neben der Maske, in der beispielsweise Fahrkosten erfasst werden, genau die Dokumente, die benötigt werden, um den Fahrkostenprozess zu bearbeiten.

Alle Fachbereiche betroffen
Document Services ist ein Querschnittsprodukt, das alle Fachbereiche innerhalb einer Kasse betrifft. Daher war jedes Einführungsprojekt durch die Vielzahl der zu beteiligenden Personen in der jeweiligen Organisation für die Kolleginnen und Kollegen, aber auch für unsere Kunden, eine große Herausforderung. Da die Einführung mit der webbasierten Oberfläche auch ein schwerer architektonischer Eingriff in das System darstellte, gab es immer wieder technische Probleme mit der Performance. Viele der Roll-Outs waren darüber hinaus geprägt von kassenindividuellen Anforderungen, insbesondere für die Migrationsabläufe. Und häufig gab es im Nachgang zu einer Produktivsetzung noch technische Herausforderungen, die kurzfristig mit den Kassen und IT-Dienstleistern in den Rechenzentren gemeinsam zu lösen waren.

Projekt erfolgreich abgeschlossen
Den erfolgreichen Schlusspunkt des Roll-Outs bildete kürzlich die AOK Nordost. Die 16 Einführungsprojekte nahmen jeweils ein bis eineinhalb Jahre in Anspruch. Das gesamte Projekt war ein großer Kraftakt. Allein bei der Barmer wurden im März dieses Jahres knapp 500 Millionen Dokumente von der eAkte nach Document Services migriert. Frank Dieregsweiler, der neun Roll-Outs als Berater und Projektleiter betreut hat, ist erleichtert, dass Document Services jetzt überall erfolgreich eingeführt wurde.

Autor/in: Stefan Jirka, Product Suite Manager