# Geschwindigkeit durch neue Taktung

22.09.2021, Unternehmens-Blog

**Anfang 2022 ist es so weit: Statt wie bisher zweimal jährlich frischen wir unsere Software oscare® mit zehn kleineren Feature-Releases und einem technischen Update auf. Mit der neuen Taktung der Softwareaktualisierung ändert sich auch das Format der Wissensvermittlung: Die**

**Feature-Beratung löst die bisherigen Release-Infoveranstaltungen ab.**

Der neue Release-Takt bringt eine Vielzahl an Veränderungen: So unterstützen wir Anwendungsberaterinnen und Anwendungsberater bei den Kassen und IT-Dienstleistern in anderer Form als bisher bei der Einführung und Anwendung neuer Komponenten der Software. Unsere neue Organisation knüpft eng an die Zusammenarbeit mit den Kunden an. „Ein Effekt ist, dass sich der Herstellungszeitraum des Updates erheblich verkürzt", sagt Heinrich Toews, Abteilungsleiter Beratung. Der Zeitraum, in dem Beratung erforderlich ist, rückt entsprechend näher an den Auslieferungszeitpunkt. Auch das Format der Beratungen muss umgestellt werden. Toews Erfahrung aus fast zwei Jahren Pandemie: „Viele Termine erfordern nicht immer die Präsenz in einem Raum." Mitunter ist die Arbeit aber nur dann effektiv, wenn mehrere Menschen gemeinsam an einem Ort an einem Thema arbeiten. Zahlreiche Anforderungen wurden in das neue Format Feature-Beratung überführt.

**Keine Überflutungen mehr**

Bisher vermittelten wir die Inhalte einzelner Releases in Form von klassischer Wissensvermittlung online oder vor Ort für jeden IT-Dienstleister. Im kommenden Jahr gehen wir dazu über, die neuen Release-Inhalte in einem zielgerichteten Medienmix aus Präsentationen, Klickdummies und Shortclips anzubieten. Über eine zentrale Plattform werden die Inhalte zeitnah zum Auslieferungszeitpunkt bereitgestellt. Vorteil ist laut Toews: „Jeder Nutzer kann seine Inhalte zu dem Zeitpunkt konsumieren, an dem es für ihn passend ist." Ergänzend dazu können Anwender Nachfasstermine oder Fragestunden nutzen. Dabei erfolgt der Austausch kassenübergreifend, Fragen werden zentral beantwortet. Durch den kleineren Umfang der Feature-Releases werden die Inhalte in Paketen bereitgestellt, die von den Nutzern besser zu verarbeiten sind. Das Angebot neuer Information überflutet sie nicht mehr in jährlich zwei großen Wellen, sondern verteilt sich in gleichbleibendem Umfang über Monate.

**Die richtigen Leute zusammenbringen**

Der kleinere Zuschnitt ermöglicht es uns, unsere Beratung punktgenau zu erbringen. Den Krankenkassen räumt er die Möglichkeit ein, die jeweiligen Spezialistinnen oder Spezialisten direkt und ohne zwischengeschaltete Multiplikatorinnen oder Multiplikatoren mit dem erforderlichen Wissen zu versorgen. „Indem wir dafür sorgen, dass die richtigen Leute zum richtigen Zeitpunkt miteinander in Kontakt stehen, versprechen wir uns einen höheren Kompetenztransfer", erklärt Toews. Überdies sollen sogenannte Nachfasstermine dafür sorgen, dass die Kundinnen und Kunden ihre Fragen direkt an unsere Spezialistinnen und Spezialisten stellen können. Fehlertickets, die aufgrund von Missverständnissen in der Dokumentation entstehen, werden dadurch reduziert. „Aktuell stellen wir die Anforderungen an

eine solche Plattform zusammen, um allen Bedürfnissen zu begegnen", erläutert Toews den Status quo. Der neue Modus im kommenden Jahr wird daher herausfordernd und spannend. Dabei stellt die Überführung der heutigen Release-Informationsveranstaltungen in die Feature-Beratung nur einen Baustein im neuen Leistungskatalog der Feature-Beratung dar. „Ein Umdenken und Einlassen auf Neues ist erforderlich", sagt Toews. „Gemeinsam werden wir neue Wege gehen."

Autor/in: