



Kollaboration mit Kunden als Erfolgsfaktor

01.10.2026, Unternehmens-Blog



Die Anforderungen an die Digitalisierung im Gesundheitswesen wachsen stetig. Gesetzliche Vorgaben ändern sich in immer kürzeren Zyklen, Prozesse werden komplexer und die Erwartungen der Anwenderinnen und Anwender steigen. Um diesen Herausforderungen erfolgreich zu begegnen, braucht es mehr als leistungsfähige Software. Es braucht eine enge Partnerschaft zwischen den Menschen, die Produkte entwickeln, und denen, die sie täglich nutzen. Genau mit diesem Ziel hat AOK Systems vor fünf Jahren gemeinsam mit ihren Kunden die Kollaborationsorganisation ins Leben gerufen.

Von der Anforderung zur gemeinsamen Produktgestaltung

Traditionell wurden Anforderungen an Software häufig in mehreren Stufen weitergereicht. Zwischen Idee, fachlicher Bewertung, Entwicklung und Auslieferung lagen oft zahlreiche Schnittstellen. Dadurch gingen wertvolle Informationen



verloren oder Entscheidungen wurden erst in späten Phasen des Prozesses getroffen.

Die Kollaborationsorganisation verfolgt einen anderen Ansatz: Kunden, Fachspezialistinnen und Fachspezialisten sowie Produktteams arbeiten von Beginn an gemeinsam an der Weiterentwicklung der Lösungen.

Die dahinterstehende Überzeugung ist einfach: Die besten Produkte entstehen dort, wo Fachlichkeit, Anwenderperspektive und technologische Kompetenz frühzeitig zusammenkommen. Bereits bei der Konzeption der Kollaborationsorganisation stand daher der Gedanke im Mittelpunkt, den Austausch zu intensivieren, Transparenz zu erhöhen und die tatsächlichen Anwender stärker einzubinden. Christian Döbler, Stabsstellenleiter Zentrale Aufgaben bei der AOK Systems bestätigt dies: „Für unsere Kunden bedeutet Kollaboration vor allem, dass ihre fachliche Expertise frühzeitig in die Produktentwicklung einfließt. So schaffen wir gemeinsam Lösungen, die den konkreten Anforderungen der Praxis gerecht werden.“

Eine Transformation mit Weitblick

Die Grundlagen für die Kollaborationsorganisation wurden bereits 2019 und 2020 entwickelt. Mit der Initiative „Collaboration on Tour“ stellte AOK Systems das neue Modell zunächst persönlich und später in virtuellen Veranstaltungen bei Kunden vor.

Ab 2021 begann der schrittweise Aufbau der neuen Zusammenarbeit. Prozessverantwortliche auf Kundenseite und Produktverantwortliche bei AOK Systems übernahmen gemeinsam Verantwortung für die Weiterentwicklung der Produkte. Mit den Kunden-Boards wurden neue Formate geschaffen, in denen Anforderungen diskutiert, priorisiert, konkretisiert und begleitet werden.

Ein wichtiger Meilenstein wurde 2022 erreicht: Mit dem Release GKV 6.01 wurde erstmals ein vollständiges Release im Rahmen der Kollaborationsorganisation umgesetzt.

Mehr Transparenz über den gesamten Produktlebenszyklus

Ein wesentliches Ziel der Kollaborationsorganisation besteht darin, den Blick über einzelne Anforderungen hinaus auf den gesamten Produktlebenszyklus zu richten. Bereits in den frühen Konzepten wurde beschrieben, dass alle Beteiligten einen transparenten Einblick in Entwicklungsprozesse erhalten und aktiv an der Weiterentwicklung mitwirken sollen. Dabei spielen nicht nur strategische Anforderungen eine Rolle, sondern auch die Erfahrungen der Menschen, die täglich mit den Lösungen arbeiten.

Statt eines klassischen „Auftraggeber-Auftragnehmer-Modells“ steht heute der partnerschaftliche Austausch im Vordergrund. Anforderungen werden gemeinsam bewertet, Lösungsansätze diskutiert und Umsetzungsschritte abgestimmt. Dies schafft nicht nur Transparenz, sondern fördert auch ein gemeinsames Verständnis für Herausforderungen, Rahmenbedingungen und Prioritäten.

Kunden gestalten aktiv mit

Ein zentrales Merkmal der Kollaborationsorganisation ist die aktive Beteiligung der Kunden. Fachliche Expertinnen und Experten bringen ihre Erfahrungen direkt in die Weiterentwicklung der Produkte ein und begleiten Anforderungen bis hin zu Tests und Reviews. Dadurch entstehen Lösungen, die näher an den tatsächlichen Bedürfnissen der Nutzerinnen und Nutzer ausgerichtet sind.

Für AOK Systems bedeutet dies zugleich einen kontinuierlichen Dialog mit den Anwenderinnen und Anwendern. Rückfragen können frühzeitig geklärt, Anforderungen präzisiert und mögliche Herausforderungen rechtzeitig erkannt werden. Das Ergebnis sind kürzere Abstimmungswege und eine höhere Planungssicherheit für alle Beteiligten.



„Transparenz ist kein Selbstzweck. Sie gibt unseren Kunden die Möglichkeit, Prioritäten nachzuvollziehen, Entscheidungen mitzugestalten und Verantwortung über den gesamten Produktlebenszyklus zu übernehmen“ erklärt Christian Döbler.

Positive Resonanz aus der Praxis - aber auch Optimierungspotenzial

Dass dieser Ansatz Wirkung zeigt, bestätigen auch die Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragung 2025. Besonders hervorgehoben werden die verbesserte Transparenz, die stärkere Einbindung der Kunden sowie die partnerschaftliche Zusammenarbeit in den Boards.

So bewerten Kundinnen und Kunden die Kollaborationsorganisation als wichtigen Schritt, der gemeinsame Verantwortung stärkt und Produkte näher an den tatsächlichen Bedarf der Anwender bringt. Auch die Abstimmungen werden als transparenter, schneller und lösungsorientierter wahrgenommen.

Gleichzeitig zeigen die Rückmeldungen, dass die Weiterentwicklung der Kollaborationsorganisation ein fortlaufender Prozess bleibt. Insbesondere die Vereinfachung von Entscheidungswegen und eine noch schnellere Umsetzung von Anforderungen werden als wichtige Zukunftsthemen genannt. Christian Döbler nimmt das als Ansporn: „Die Rückmeldungen unserer Kunden sind für uns Auftrag und Orientierung zugleich. Wir wollen die Zusammenarbeit konsequent weiterentwickeln, Entscheidungswege vereinfachen und gemeinsam schneller Wirkung erzielen.“

Gemeinsam die Digitalisierung des Gesundheitswesens voranbringen

Die Digitalisierung im Gesundheitswesen lebt von Zusammenarbeit. Die Herausforderungen der Zukunft lassen sich nur gemeinsam lösen: durch den Austausch von Erfahrungen, die Bündelung von Fachwissen und den Mut, neue Wege zu gehen.

Die Kollaborationsorganisation ist dafür ein wichtiger Baustein. Sie schafft die Voraussetzungen für eine partnerschaftliche Produktentwicklung, in der Kunden und AOK Systems Verantwortung teilen, voneinander lernen und gemeinsam Lösungen entwickeln.

Denn nachhaltige Innovation entsteht dort, wo aus Beteiligung echte Mitgestaltung wird.

Autorin: Eva Franz, Marketing Managerin, AOK Systems