



Mehr Nutzen direkt sichtbar

04.09.2026, Produkt-Blog



Ziel der Entwicklung war es, Führungskräfte im Arbeitsalltag spürbar zu entlasten und Prozesse effizienter zu steuern.

Der oscar® OM-WorkPilot kategorisiert hierfür Arbeitsvorräte nach Prozessen und fachlicher Relevanz. In der Vergangenheit fehlten sowohl Übersichtlichkeit als auch Auswertungsmöglichkeiten. Dadurch hatten Führungskräfte häufig keinen klaren Überblick über aktuelle Anforderungen, Handlungsbedarfe und Verbesserungen konnten kaum umgesetzt werden. Bisher erfassten Führungskräfte Arbeitsvorräte einmal wöchentlich manuell in separaten Tools. Anschließend wurden die Arbeitsvorräte auf fachliche Teams und Bezirksdirektionen zusammengeführt, um auf Managementebene zu entscheiden, wo zusätzliche Unterstützung benötigt wird und wie Arbeitsvorräte abgebaut werden können.

Im Vergleich zum oscar® OM Cockpit, welches primär den operativen Betrieb unterstützt, ermöglicht das neue Tool eine deutlich tiefere Bewertung und ordnet die Kriterien nach entsprechenden Anforderungen. Somit können Führungskräfte anhand von Dashboards Entwicklungen im Team besser beobachten, bewerten und rechtzeitig



agieren. Hierbei stehen insbesondere qualitative Faktoren im Fokus.

Das Ergebnis: mehr Transparenz, bessere Steuerbarkeit und eine belastbare Grundlage für strategische Entscheidungen. Eine vereinheitlichte Messgrundlage stellt zudem sicher, dass klar definierte Daten für die Bewertung herangezogen werden.

Arbeitsvorräte gezielt steuern statt nur erfassen

Das Besondere am oscar® OM-WorkPilot ist die Kategorisierung der Arbeitsvorräte nach Prozessen, fachlicher Relevanz und themenbezogenen Analysen. Björn Jeglic, Product Suite Manager für Querschnitt Fachliche Prozesse, erklärt: „Durch den Einsatz des Tools können Führungskräfte Entscheidungen entlang klarer Prioritäten treffen und gleichzeitig betriebswirtschaftlich relevante Faktoren berücksichtigen. Beispielsweise, um Zahlungsrelevanz oder ob Prozesse direkte Auswirkungen für Versicherte haben.

Auf dieser Grundlage können offene Aufgaben entsprechend priorisiert oder dargestellt werden. Dies reicht von individuell definierbaren Fokusthemen bis hin zu Vergleichen der Teams auf Ebene der Bezirksdirektion.“

Gleichzeitig wird die technische Lösung in die bestehende oscar® Umgebung der Kunden eingebunden, so dass keine Datenübertragungen in andere Systemlandschaften erforderlich sind.

Um Medienbrüche durch manuelle Bearbeitung vollständig zu vermeiden, wurde in der Entwicklung die Analyse am Entstehungsort integriert.

Übertragbarkeit im GKV-Kontext

Im gemeinsamen Design-Thinking Workshop mit der AOK Baden-Württemberg waren die Zielvorgaben aller Beteiligten eine einheitliche Vorgehensweise zu schaffen. „Dieser zweitägige Präsenz-Workshop mit den Kunden war ein wahrer Erfolgsfaktor bei der Konzeption und hat maßgeblich zur Zielerreichung und dem positiven Ergebnis beigetragen“ so Produktowner Demetrius Pfoo.

In der Entstehung wurde eine flexible Integration im jeweiligen Umfeld berücksichtigt.

Aufgrund organisatorischer Unterschiede sind Anpassungen bei der Implementierung teilweise erforderlich, damit sie in bestehende Systeme reibungslos einfließen kann.

Auch ohne bestehende Ermittlung von Arbeitsvorräten bietet der oscar® OM-WorkPilot die Möglichkeit, Aufwände zu reduzieren und Prozesse neu zu denken. „Die Implementierung ist im Ablauforganisationsbereich verortet und erfolgt im Organisationsmanagement. Hierdurch entsteht in der Praxis der einmalige Implementierungsaufwand in diesem Bereich, gleichzeitig werden jedoch die Fachbereiche auf Dauer entlastet und profitieren durch Steuerungsmöglichkeiten und Entlastungen.“ so Ines Sophia Makowski aus dem Bereich Beratung.

Perspektiven und Weiterentwicklung

Momentan erfolgen Auswertungen im oscar® OM-WorkPilot unmittelbar. Künftig sollen auch historische Daten in die Analyse einbezogen werden. Ziel ist es, neben der Erschließung von Verbesserungspotenzialen auch Muster zu identifizieren und Prognosen für die Planung einzubeziehen. Insbesondere bei hohem Arbeitsaufkommen lassen sich Belastungsspitzen frühzeitig erkennen und Maßnahmen zur Einhaltung vorbereiten. In der Praxis bedeutet dies konkret, dass ein verändertes Arbeitsvolumen oder personelle Engpässe deutlich besser gesteuert und reguliert werden können als in der Vergangenheit. Auch das Thema KI wurde in der langfristigen Weiterentwicklung bereits diskutiert. Zum jetzigen Zeitpunkt befindet es sich noch in einem konzeptionellen Stadium.



Autor/in: Demetrius Pfoo, Product Owner Querschnitt Fachliche Prozesse bei der AOK Systems