

Sprechstunde per Videokonferenz

01.08.2022, Unternehmens-Blog



Nach der Einführung des neuen Releasetaktes wurden die Kundinnen und Kunden der AOK Systems per Webmeeting eng auf dem Veränderungsprozess begleitet. Das neue Serviceangebot stieß überwiegend auf positive Resonanz. Kurzfristig, ohne lange Vorlaufzeit und vorherige Anmeldung, um Rat fragen oder spontan ein Problem abklären. Was immer mehr Arztpraxen ihren Patient:innen mit Erfolg anbieten, kommt auch bei den Kund:innen der AOK Systems gut an: eine offene Sprechstunde. Das neue Serviceangebot für die IT-Dienstleister und Krankenkassen ist eine der Maßnahmen, mit denen die Produktivsetzung der Service Release und Feature Release 6.01.01/02 in der neuen Taktfrequenz begleitet wurde. Die vielen Vorteile liegen auf der Hand: Eine höhere Softwarequalität und bessere fachliche Qualität durch kürzere Abstimmungen, weniger Doppelentwicklungen und eine geringere Fehlerquote haben



die Verantwortlichen der AOK Systems dazu bewogen, den Releasetakt an die neuen Gegebenheiten anzupassen. Mit der Einführung des neuen Releasetaktes im Jahr 2022 änderten sich jedoch auch jahrzehntelang gelebte Prozesse, Abläufe und Kommunikationsstrukturen. Um die erfolgreiche Umsetzung bei den Krankenkassen und IT-Dienstleistern zu gewährleisten, wurde dieser Veränderungsprozess jetzt eng von den Servicemanager:innen der AOK Systems begleitet. Als ein neues Kommunikationsinstrument wurde dazu die „Offene Sprechstunde neuer Releasetakt“ entwickelt.

Webmeetings per MS-Teams

An den offenen Sprechstunden konnten grundsätzlich alle Beschäftigten der IT-Dienstleister und Kunden teilnehmen. Sie richtete sich jedoch insbesondere an Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die in ihrer täglichen Arbeit von den Änderungen im Releasetakt betroffen waren, wie Anwendungsberater:innen, IT-Anwenderspezialistinnen und -spezialisten, Modulverantwortliche und Releasemanager:innen. Die offene Sprechstunde wurde als Webmeeting per Microsoft-Teams-Besprechung durchgeführt. Als Kommunikationsplattform diente ein Projektarbeitsbereich im Kundenportal, der für alle Usern frei zugänglich war. In der Sprechstunde konnten alle Fragen und Themen rund um die neue Releasetaktung platziert werden. Das Projektteam und weitere Expert:innen der AOK Systems boten beispielsweise Unterstützung und Antworten zu Releaseinhalten, Testszenarien, Hotfixe und Releasedokumentationen. „Die offene Sprechstunde lebt dabei von der Beteiligung und dem Austausch mit den IT-Dienstleistern und den Krankenkassen“, freuten sich die Servicemanager:innen Daniela Kappes und Lars Rachner auf die Teilnehmer:innen. Im Forum des Projektarbeitsbereiches bestand vorab die Möglichkeit, bis zu einem bestimmten Stichtag Fragen und Themen einzutragen. Danach wurden die gemeldeten Themen im Rahmen des Projektes gesichtet und die entsprechenden Antworten vorbereitet. Am Tag vor der Veranstaltung wurde die Agenda im Kundenportal veröffentlicht. Interessierte konnten so bei relevanten Themen besser für sich einschätzen, ob sie an dem Termin teilnehmen sollten. In der Sprechstunde wurden die Antworten dann vorgestellt, diskutiert und besprochen und anschließend im Projektarbeitsbereich des Kundenportals zum Nachlesen veröffentlicht.

Lob für das gelungene Format

Zur Premiere am 20. April klickten sich gleich rund 150 Teilnehmer:innen in die erste offene Sprechstunde. Ein schöner Erfolg! Zwei Wochen später waren wieder über 100 Kund:innen mit dabei, zumeist Anwendungs- und Applikationsberater:innen sowie Modulverantwortliche. „Die überwiegend positive Resonanz auf diese beiden Veranstaltungen hat uns bestätigt, dass wir auf dem richtigen Weg sind“, betonte Projektleiter Hubert Stanscheck. „Dabei wurde besonders das gelungene Format mit der direkten und unkomplizierten Möglichkeit der Information und Kommunikation ohne Anmeldeprozedere und Beschränkung gelobt“, ergänzte Projektleiter Simon Eggert. Die weiteren Sprechstunden-Termine folgten am 15. und 29. Juni, jeweils von 14 bis 15 Uhr, geplant. Nun sind alle Kunden auf dem Release 6.01.02.

> Die offenen Sprechstunden waren frei zugänglich. Eine Anmeldung war nicht erforderlich. Fragen konnten jederzeit an das zentrale E-Mail-Postfach gerichtet werden: servicemanagement@sys.aok.de

Autor/in: Birgit Siepen, Servicemanagerin



AOK Systems GmbH | Kortrijker Str. 1 | 53177 Bonn | Tel: 0228 843 0 | Fax: 0228 843 1111 | aok-systems@sys.aok.de
Geschäftsführung: Georg Büttner | Vorsitzende des Aufsichtsrates: Dr. Carola Reimann
USt.-ID-Nr.: DE 1964 87 059 | Handelsregister: Bonn HRB 17142