

Outputmanagement bei der Siemens-Betriebskrankenkasse

Konzentration auf die Kernprozesse
Gehört das Drucken, Kuvertieren und Versenden von Briefen wirklich zum Tagesgeschäft eines Krankenkassenkundenbetreuers?

„Das sind Prozesse, die Zeit rauben – Zeit, die die Kundenbetreuer für ihre Kernaufgaben benötigen.“ So dachten die Verantwortlichen bei der Siemens-Betriebskrankenkasse (SBK) als sie sich an die Planung eines zentralen Outputmanagementsystems machten.

Über eine europaweite Ausschreibung wurde die GERMO GmbH als Generalunternehmer mit dem Partner systemform Mediacard GmbH für die Umsetzung dieses Projektes ausgewählt. Die hohen Qualitätsansprüche der SBK erfordern Partner, die ein solches Projekt ganzheitlich abdecken und überschauen können.

Outputmanagement meint den kompletten Vorgang von der Verwaltung über die Erstellung und den Ausdruck von Dokumenten bis zu deren Versand. Ideal für den Gesamtprozess ist die Integration in ein Dokumentenmanagementsystem.

Die Siemens-Betriebskrankenkasse (SBK)

Die SBK hat ihren Hauptsitz in München und ist mit über 720.000 Versicherten eine der 4 größten Betriebskrankenkassen in Deutschland. Sie feierte 2008 ihr 100-jähriges Jubiläum und steht bei den Versicherten konstant für hohe Servicequalität. Beim „Kundenmonitor 2008“, einer bundesweiten repräsentativen Studie der ServiceBarometer AG, belegt die SBK wieder einen Spitzenplatz unter den Krankenkassen und liegt unter den Top 3 aller bewerteten Unternehmen.

In einem großen Unternehmen werden entsprechend viele Briefe erzeugt, die bisher an den über 79 verschiedenen Standorten dezentral ausgedruckt und verschickt wurden.

Die Herausforderung

Wie kann eine Krankenkasse ihren Versicherten hohe Servicequalität bieten und gleichzeitig die Verwaltungskosten gering halten?

Diese grundsätzliche Frage ist heute mehr denn je ein entscheidender Wettbewerbsfaktor.



Zentraler Ansatzpunkt bei der Einführung des Outputmanagementsystems war die Entlastung der SBK Mitarbeiter von zeitraubenden „Randprozessen“. Einer dieser Randprozesse ist der Postausgang. Angefangen beim Druck über das Kuvertieren der Dokumente bis zum Versand.

Broschüren, die den Briefen beigelegt werden, mussten an über 79 Standorte verteilt und dort gelagert werden. An jedem Standort mussten sich die Mitarbeiter selbst um den Versand der Briefe kümmern. Diese Situation bot viele Ansatzpunkte zur Optimierung.

Mit Sicherheit eine gute Lösung

„Am besten machen wir es gleich richtig“ so Ralf Bayer, Bereichsleiter IT Service und Projektmanagement bei der SBK „und führen eine komplette Outputmanagementlösung ein – eine Lösung, die den Prozess automatisiert und uns jederzeit den aktuellen Status zur Verfügung stellen kann, damit wir den Überblick behalten.“

„Die Mitarbeiterakzeptanz hatte von Anfang einen hohen Stellenwert im Projekt. Ziel des Projektes ist und war nie die Einsparung von Personal, sondern die Entlastung der Mitarbeiter zu Gunsten der Kundenbetreuung“, berichtet Ralf Bayer. Dieser Ansatz stellte sich als einer der Erfolgsfaktoren für die Nutzung des neuen Angebotes heraus.

Schon am ersten Tag druckten mehr als ein Drittel der Sachbearbeiter ihre Briefe über die Zentraldruckfunktion G.COM/x. Nach einer Laufzeit von fünf Monaten wurden monatlich bereits knapp 90.000 Seiten über G.COM/x verarbeitet, extern produziert und verschickt – und es werden jeden Monat mehr.

Die GERMO GmbH hat im Ausschreibungsverfahren mit ihren soliden Erfahrungen im Bereich Outputmanagement überzeugt. Die angebotene Softwarelösung hatte in allen Kategorien „die Nase vorn“: bei den Integrationsmöglichkeiten, der Funktionalität und bei der Preisgestaltung.

„In der Projektumsetzung war es immer wieder notwendig Prioritäten zu verändern und Anpassungen vorzunehmen, das GERMO Team hat sich da sehr flexibel und kundenorientiert gezeigt. Meiner Ansicht nach war das ein weiterer entscheidender Faktor für den Projekterfolg.“ sagt Ralf Benthaus, Projektleiter DMS bei der SBK.

Zentraldruck mit G.COM/x

Mit G.COM/x wird der Zentraldruck gesteuert. Der Anwender kann zwischen lokalem und zentralem Druck wählen, wenn eine Vorlage die Eigenschaft „zentraldruckfähig“ hat. Bei der Entscheidung für den Zentraldruck kann je nach Voreinstellungen des Administrators zusätzlich bestimmt werden, welche Broschüren/Beilagen mit dem erstellten Brief produziert werden sollen. Für die Beilagen steht eine Previewfunktion zur Verfügung.

Mit dem Absenden des Dokumentes an den G.COM/x Server ist der Prozess für den Sachbearbeiter abgeschlossen.

Im elektronischen Postkorb steht eine Übersicht der verschickten Dokumente zur Verfügung. Dort ist auch eine Stornierung möglich, falls ein Brief doch nicht rausgehen soll. Nach der Verarbeitung quittiert der Druckdienstleister den Versand für jeden Brief und in der Statusübersicht ist dann erkennbar, dass ein Dokument verschickt wurde.

Neben vielen anderen praktischen Funktionen ist besonders die benutzerfreundliche Administration von G.COM/x hervorzuheben. So können zum Beispiel in einem Arbeitsschritt Eigenschaften für mehrere Vorlagen gleichzeitig eingestellt werden – das sorgt für mehr Einheitlichkeit und spart eine Menge Zeit. Man kann etwa als Eigenschaft einer Vorlage festlegen, dass diese Dokumente vor dem Druck in die „4-Augen-Prüfung“ sollen.

Die Funktion „4-Augen-Prüfung“ unterstützt den Freigabeprozess von Dokumenten bevor sie gedruckt und verschickt werden. Bisher hat der Sachbearbeiter ein Dokument erstellt, es ausgedruckt und dem Vorgesetzten zur Freigabe vorgelegt. Wenn Änderungen notwendig waren, landete das Dokument im Papierkorb und eine neue Version musste gedruckt werden.

Mit der Funktion „4-Augen-Prüfung“ kann sich der Sachbearbeiter den Ausdruck sparen. Der Vorgesetzte wird elektronisch über zu prüfende Dokumente informiert und kann das Dokument per Mausklick zum Druck freigeben oder notwendige Korrekturen veranlassen. Änderungen können im Originaldokument durchgeführt werden – der Brief muss also nicht neu erstellt werden –, eine erneute Prüfung kann stattfinden und schließlich zentral gedruckt und versendet werden.

Die Benutzeroberfläche macht die Administration der Druckeigenschaften übersichtlich. Die für den Zentraldruck benötigten Informationen (z.B.: Auf welches Papier soll gedruckt werden? Welche Beilage soll dazusortiert werden?) werden über die Benutzeroberfläche eingepflegt

und automatisch mit dem zu druckenden Dokument an den Druckdienstleister übergeben.

Der Druckdienstleister systemform MediaCard GmbH übernimmt das Drucken und Versenden der SBK Briefe. systemform bietet umfassenden Service bei langjähriger Erfahrung mit Kassen und deren Service- und Sicherheitsansprüchen und ist ein bewährter Partner für den Zentraldruck mit G.COM/x. Selbstverständlich kann der Zentraldruck aber auch mit einem frei gewählten Druckdienstleister realisiert werden.

Unser Fazit

Das Outputmanagementsystem wurde bei der SBK mit bemerkenswert kurzer Projektlaufzeit eingeführt. Der kassenweite Roll-Out verlief reibungslos. Die Anwenderakzeptanz ist hoch.

„So ein Erfolg ist nur durch optimale Vorbereitung aller Projektbeteiligten und kooperative Zusammenarbeit zu leisten. Schön, dass wir es wieder einmal geschafft haben.“ freut sich Theo Röder, Geschäftsführer der GERMO GmbH. „Unsere Softwareprodukte helfen Verwaltungsaufwand und -kosten zu reduzieren.“



Ralf Bayer, Bereichsleiter IT Service und Projektmanagement bei der SBK

Ralf Bayer äußert sich zufrieden: „Mit der Outputmanagementlösung konnten wir unsere Prozesse spürbar verbessern: die Zeiteinsparung im Druck und Weiterverarbeitungsprozess entlastet die Mitarbeiter, gleichzeitig erreichen Anschreiben die Kunden noch schneller als bisher.“

Haben Sie Fragen? Wir sind gerne für Sie da.

GERMO GmbH

Christian Sommerfeld

Tel. 07031 9522-123

Fax 07031 9522-222

E-Mail: cso@germo.de

Internet: www.germo.de

G.COM

Central Output Management