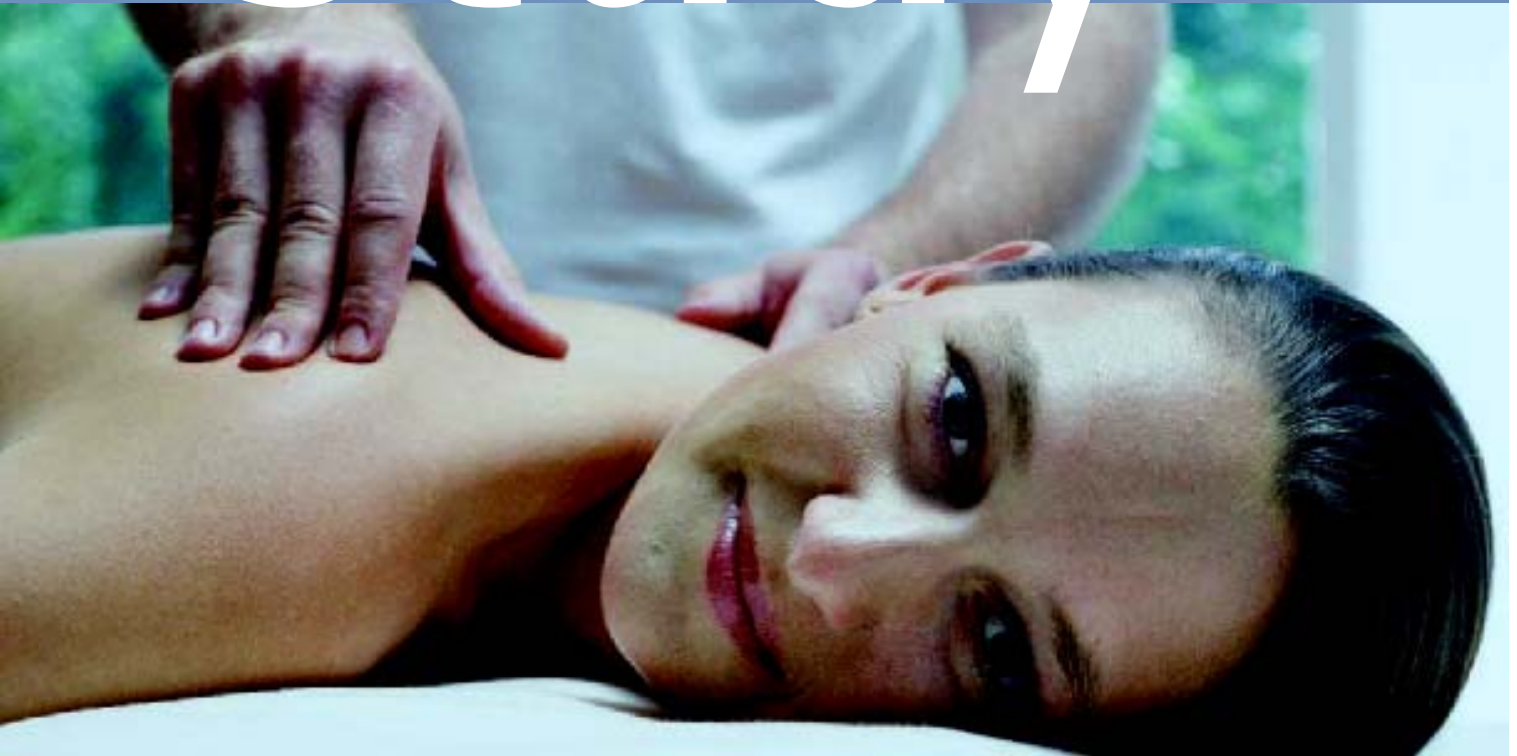


case study



BKK Mobil Oil

Effiziente Verwaltung ist Trumpf

Die BKK MOBIL OIL verzeichnet seit 1999 ein überproportionales Wachstum. Um ihren Prinzipien einer schlanken Verwaltung gerecht bleiben zu können, entschied sich die Betriebskrankenkasse für den Einsatz eines Dokumentenmanagement-Systems. Derzeit wird die digitale Signatur für die elektronische Archivierung eingeführt.

3.000 Mitglieder betreute die Betriebskrankenkasse der Mineralölgesellschaft Mobil Oil vor 1999. Mit der gesetzlichen Öffnung der Betriebskrankenkassen für betriebsfremde Mitglieder zum Oktober 1999 ergab sich ein rasantes Wachstum - drei Jahre später hatte die BKK Mobil Oil 500.000 Mitglieder, jeden Monat kamen etwa 30.000 neue hinzu. Wer in Hamburg, Niedersachsen, Schleswig-Holstein oder Bayern wohnt oder beschäftigt ist, kann sich bei der bereits 1952 gegründeten BKK MOBIL OIL zum Beitragssatz von 12,2 Prozent (2003) gesetzlich krankenversichern. Zu den Grundsätzen der Kasse mit Sitz in Hamburg gehört eine effiziente Organisation mit schlanker Verwaltung und kurzen Arbeitswegen, die einen guten Kundenservice ermöglicht.

Anforderungen

So paradiesisch die Beitrittsflut für die BKK ist, so komplex sind auch die Herausforderungen an Mitarbeiter, Organisation und IT-Infrastruktur, die daraus erwachsen. Bei der Krankenkasse begannen sich die Papierberge zu stapeln, die manuellen Archive – in jedem Stockwerk eines – wuchsen ins Unermessliche. Um den Mitgliedern schnelle Antworten geben und intern die anfallenden Papierfluten bewältigen zu können, entschied sich die Krankenkasse im Jahr 2000 für die Einführung eines Dokumentenmanagement-Systems.

Durch die elektronische Archivierung sollte wieder „Platz für Mitarbeiter statt für Akten“ geschaffen und die Such- und Ablagevorgänge stark verkürzt werden. Es war nicht nur wichtig, dass die gespeicherten Informationen sicher und übersichtlich zur Verfügung standen, sondern auch, dass mit der neuen Software mit Hilfe digitaler Signaturen die Vorgaben des Bundesversicherungsamtes (BVA) zur Aufbewahrung von zahlungsbegründenden Unterlagen erfüllt werden konnten.

Rahmenbedingungen

Im Bereich Archivierung wird bei der BKK MOBIL OIL an sieben Arbeitsplätzen mit 5 Scannern gearbeitet. Sämtliche Mitarbeiter, die alle mit dem Mitgliederverwaltungsprogramm ISKV arbeiten, benötigen Zugriff auf die Dokumente. Für die digitale Signatur werden Signaturkarten des Trustcenters Telesec eingesetzt.

Anfallende Dokumente

Bei der BKK ist ein Bestand von 500.000 Beitrittserklärungen zu archivieren, der jeden Monat um bis zu 30.000 neue ergänzt wird. Hinzu kommen alle Belege, die im Rahmen des Tagesgeschäftes anfallen, wie Beitragsnachweise, Anträge auf Lohnfortzahlung und für Auslandskrankenscheine sowie Rechnungen. Dabei handelt es sich sowohl um Papier- als auch

um elektronisch übermittelte Dokumente; der gesamte Posteingang umfasst 15.000–18.000 Blatt pro Tag.

Die Lösung

Mit Hilfe von DocuWare werden sämtliche Dokumente elektronisch archiviert und in einem gemeinsamen Dokumenten-Pool abgelegt. Dadurch haben Mitarbeiter aller Abteilungen unmittelbaren Zugang zu allen benötigten Dokumenten. Über Internet haben auch die Versicherten Zugriff auf ihre persönlichen Daten.

Prozessdarstellung

Bearbeitung von Mitgliedsanträgen

Anfragen von Interessenten werden bei telefonischem, schriftlichem oder persönlichem Kontakt in der sogenannten Power Mask, einer eigens für DocuWare entwickelten Erweiterung, erfasst und in einer zentralen Datenbank gespeichert. Wird die Mitgliedschaft per Internet beantragt, gibt der Interessent die Daten selbst ein.

Er erhält eine Beitrittserklärung, auf die ein Barcode mit seiner Interessentennummer aufgedruckt wurde. Die wieder eingehende, unterschriebene Beitrittserklärung wird gescannt. DocuWare erkennt anhand des Barcodes die Interessentennummer, verknüpft das gescannte Dokument mit dem anfangs bereits erfassten Datensatz und legt es automatisch im entsprechenden Archiv ab. Die Daten werden aus der Interessentendatenbank in das Mitgliederverwaltungsprogramm transferiert. Die Originale werden nach einer Woche vernichtet.

Archivierung sonstiger

Eingangsbefehle

Bei der Ablage braucht der Scan-Mitarbeiter durch die Vorindizierung der Dokumente lediglich die Krankenversicherungsnummer eingeben, weitere Ordnungskriterien wie Name oder Geburtsdatum sucht sich die Anwendung über eine Verbindung auf Basis von SQL-Funktionen aus dem Mitgliederverwal-



Die Aufgabe

- Einfacher und schneller Zugriff auf die archivierten Dokumente für besseren Kundenservice
- „Platz für Mitarbeiter statt für Akten“
- Digitale Signatur und Einbindung in das Mitgliederverwaltungsprogramm ISKV

Eingesetzte Module

- DocuWare
- ACTIVE IMPORT
- CONTENT-FOLDER
- LINK
- RECOGNITION

Die Vorteile

- Deutliche Reduzierung von Ablage- und Suchaufwand
- Kosten- und Platzersparnis
- Schlanke Verwaltung
- Bessere Dienstleistung



tungsprogramm. Die notwendigen Programme für die digitale Signatur werden bei der Ablage aus DocuWare heraus gestartet. Läuft die Massensignatur einmal, ist auf Benutzerseite keine Manipulation mehr möglich. Eine Beaufsichtigung ist daher nicht notwendig.

Recherchen

Bei Fragen von Versicherten kann jede Beitrittserklärung anhand von Name, Mitgliedsnummer und weiteren Kriterien gesucht und am Bildschirm angezeigt werden. Ein Zugriff über Internet ist für berechtigte Personen möglich. So können Mitglieder beispielsweise selbst Auslandskrankenscheine ausstellen oder Adress- und Bankverbindungen ändern, während Arbeitgeber Beitragsnachweise maschinell übermitteln oder Anträge auf Lohnfortzahlung stellen können.

Fazit

Sämtliche Anforderungen an DocuWare wurden erfüllt:
Durch die Vorindexierung und die automatische Ablage über Barcodes sind die Dokumente rasch archiviert. Allein die automatische Ablage der 30.000 Anträge pro Monat spart 4.000 Stunden im Jahr - Arbeitszeit im Wert von 92.000€ steht für produktivere Aufgaben zur Verfügung. Die Ablagezeit der sieben studentischen Hilfskräfte in der Beitragsabteilung wurde um die Hälfte gekürzt. Zusätzliche Zeitersparnis bringt

die selbstständige Recherche der Mitglieder im Internet.

Im Mitgliederzentrum treffen täglich zwischen 15.000 und 18.000 Blatt an Korrespondenz ein. In Papierform würden diese 80 Ordner beanspruchen, das entspricht einem Platzbedarf von 600 Regalmetern pro Jahr, der nun wie gewünscht für neue Mitarbeiter zur Verfügung steht. Darüber hinaus werden die Archive in jedem Stockwerk überflüssig, es entsteht zusätzlicher Platz. Mitarbeiter aus allen Abteilungen haben jederzeit Zugang auf das zentrale Archiv, in dem die Dokumente ohne Suchaufwand sofort einsehbar sind. Auch die Vorgaben des BVA werden mühelos eingehalten.

Die Vorteile

Bessere Betreuung neuer Mitglieder

Die von der Ablage entlasteten Mitarbeiter können Anträge schneller prüfen und haben mehr Zeit für die Beantwortung von Fragen und die Beratung. Die BKK präsentiert sich somit von Anfang an als zuverlässiger, reaktionsschneller Partner in Sachen Gesundheit. Dies fördert Kundenzufriedenheit und -bindung. Auf diese Weise verlieren die Interessenten nicht aufgrund langer Wartezeiten das Interesse, die Abschlusswahrscheinlichkeit steigt. Die frühere Mitgliedschaft bedeutet auch frühere Beitragszahlungen.

Besserer Service gegenüber bestehenden Mitgliedern

Die Dokumente befinden sich zentral und jederzeit zugänglich in einem gemeinsamen Dokumenten-Pool, wo sie sofort einsehbar sind. Sämtliche Informationen zu einem Vorgang sind in kürzester Zeit recherchiert. Dadurch sparen die Mitarbeiter sehr viel Zeit bei der Suche nach benötigten Dokumenten. Sie sind in der Lage, die Anfragen der Versicherten viel schneller zu beantworten und haben mehr Zeit für deren Betreuung. Sowohl die Zufriedenheit der Mitarbeiter als auch die der Kunden wächst, der Kundenservice verbessert sich enorm.

Durch die Recherche der Mitglieder im Internet und die Möglichkeit, dort selbstständig Daten zu ändern, auch kurzfristig Auslandskrankenscheine zu erstellen und Anträge elektronisch zu stellen, sparen sowohl die Mitglieder als auch die Mitarbeiter Zeit. Auf diese Weise profitieren beide Seiten.

“

Früher hatten wir pro Stockwerk ein manuelles Archiv - dieses System hätten wir nicht aufrecht erhalten können. Heute brauchen wir den Platz für Mitarbeiter. Das ist dank DocuWare jetzt auch möglich.

”

André Bernhorst,
Leiter IT/Services
BKK Mobil Oil



Für weitere Informationen
besuchen Sie uns auf
www.docuware.com