

Beseitigung von Hemmfaktoren der Prozessbeschleunigung bei Kranken- und Unfallversicherungen

Bei der Automatisierung der internen Prozesse sind beachtliche Fortschritte erzielt worden. Trotzdem befriedigt die Integration externer Bearbeitungsstellen nach wie vor nicht. Die gute Nachricht ist: Es stehen heute geeignete IT-Mittel zur Verfügung, um diesen Missstand zu beheben.

1. Hintergrund

In den letzten Jahren haben Kranken- und Unfallversicherungen (in der Folge kurz KUV genannt) beim internen Prozessmanagement beachtliche Fortschritte erzielt. In vielen Fällen ist der diesbezügliche Automationsgrad beachtlich.

Die Bearbeitung der Geschäftsfälle, deren Abwicklung die Mitarbeit externer Stellen erfordert, sind hingegen in vielen Fällen *schwerfällig, dauern lang und sind wenig kundenfreundlich*. Grund: Der Einbezug dieser externen Bearbeitungspartner ist ungenügend geregelt und die Integration in den Workflow ist mangelhaft. Medienbrüche machen sich bemerkbar, die Datenerfassung und -übermittlung erfolgt wenig professionell.

Es gibt nichts zu beschönigen: Ein *Grossteil der Effizienzsteigerungspotentiale* des internen Workflow verpufft bei den Transaktionen mit externen Bearbeitungspartnern im Leeren.

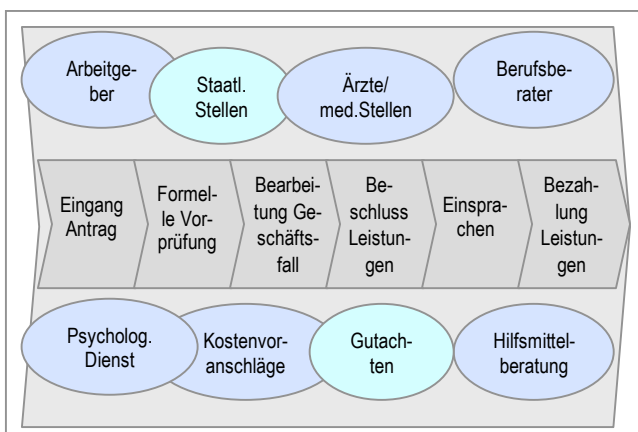
Das muss nicht sein. Wir verfügen heute über ausgereifte IT-Mittel, um externe Partner besser in den Workflow einzuschliessen. Es handelt sich dabei um:

- Webbasierter eDatentransfer/eFormulare
- eNetzwerke/eKartensysteme
- (Gemeinsame) Plattform- und Support-Services
- Endgeräte (eventuell mobil verfügbar).

Mit einem gut abgestimmten Einsatz dieser Mittel können

- a) die *Automationspotentiale* der internen Prozesse (endlich) *vernünftig ausgeschöpft* und
- b) die *Bearbeitungsprozesse als Ganzes schneller, effizienter und vor allem kundenfreundlicher abgewickelt werden*.

Abbildung: Workflow unter Einschluss der Bearbeitungspartner



2. Was ist zu tun?

Es gilt die folgende Bestandesaufnahme vorzunehmen:

- Welche ungenutzten *Effizienzsteigerungspotentiale* liegen durch eine mangelhafte prozessmässige Integration externer Bearbeitungspartner brach? Dies versehen mit den entsprechenden Quantifizierungen.
- Mit welchen *Mitteln und ICT-Instrumenten* lassen sich diese beseitigen? Aufzeigen möglicher Alternativen.
- Welche *Prioritäten* sind anhand von Kriterien wie ROI, Projektrisiken, sonstige Projekte usw. vorzusehen?
- Wie haben die *Pflichtenhefte* auszusehen?
- Welche *Massnahmen inkl. Controlling* sind vorzusehen?

3. Ergebnisse / Nutzen

Mit den Projektarbeiten kann folgender Nutzen für eine Kranken- und Unfallversicherung generiert werden:

- Die *Hemmfaktoren der Prozessbeschleunigung* des Workflow werden sichtbar, quantifiziert und mögliche Lösungswege aufgezeichnet.
- Es wird ein *Marktüberblick* über mögliche Lösungsansätze vermittelt. Vorhandene Trends und der Ausreichungsgrad der erforderlichen Technologien werden aus einer unabhängigen und neutralen Sicht dargelegt.
- Die *organisatorischen und technischen Mittel* zur Beseitigung der Hemmfaktoren werden aufgelistet.
- Die *Wirtschaftlichkeit und die Projektrisiken* werden vor dem Hintergrund der bestehenden IT-Infrastruktur aufgezeichnet.
- Es werden *Konzepte und Pflichtenhefte* aus einer betriebswirtschaftlichen Sicht heraus erarbeitet.

4. Voraussetzungen für die Projektabwicklung

Die vorliegende Aufgabenstellung lässt sich von einem Dienstleistungspartner abwickeln, welcher

- neutral und unabhängig,
- über eine solide Kenntnis der ICT und deren relevante Entwicklungen sowie den Prozessen bei den KUV verfügt,
- Erfahrungen bei ähnlich gelagerten Aufgabenstellungen vorweisen kann.

W/D/P Projektmanagement kann diesen Anforderungen gerecht werden (siehe dazu unsere Referenzlisten unter "Referenzen" auf der Homepage www.wdpmc.ch)

5. Ihr Ansprechpartner

In einem ersten unverbindlichen Gespräch orientieren wir Sie gerne über die Möglichkeiten einer Unterstützung in diesem Themenbereich. Kontaktieren Sie bitte:

Dr. Andreas Würgler
W/D/P Projektmanagement
Sandgrube 20
4614 Hägendorf
Tel. 062 216 61 01
Fax 062 216 86 90
E-Mail: wuergler@WDPmc.ch
Internet: www.WDPmc.ch

