



KERNGESUNDE PROZESSLANDSCHAFT MIT iGRAFEX

Hessische Krankenkasse optimiert Arbeitsabläufe mit iGrafx

Demografischer Wandel, harter Wettbewerb, begrenzte finanzielle Spielräume: Transparente und effiziente Prozesse zur Kundenbetreuung sind entscheidend für das Geschäft einer Krankenkasse. Das gilt nicht zuletzt auch für die hessische AOK, die mit ihren 3.600 Mitarbeitern, 1,5 Millionen Versicherten und 100.000 Firmenkunden die größte Krankenkasse in Hessen ist. Gründe genug für das Unternehmen mit Hauptsitz in Bad Homburg, eine technische Neugestaltung ins Leben zu rufen und die Prozesse mitarbeiterorientiert und strukturiert darzustellen.

Unübersichtliche Vielzahl von Dokumentationen

„Uns war klar, dass es nicht weitergehen konnte wie bisher“, erinnert sich Britta Jakobi, Organisationsentwicklerin und Prozessmanagerin, an „mannigfaltige Darstellungsmethoden“ in Sachen Prozessmanagement bei der AOK Hessen im Jahr 2006. Dabei lag der Auslöser für eine Reorganisation der Prozessabläufe zunächst in einem völlig anderen Projekt begründet: Im Rahmen der Einführung von SAP und der Branchenlösung oscar in den Jahren zuvor war das AOK-Management zu der Erkenntnis gelangt, dass verbesserte Arbeitsabläufe mit mehr Transparenz und Effizienz innerhalb der unternehmensübergreifenden Prozesse einhergehen müssen. Jakobi ergänzt: „Wir hatten zu jenem Zeitpunkt allerdings weder das Know-how noch die geeigneten Werkzeuge, um existierende Prozesse vor der Implementierung von SAP aufzunehmen oder zu optimieren.“ Die fehlende strukturierte Aufnahme und Überarbeitung der Prozesse zeigte spätestens mit der SAP-Einführung ihr wahres Gesicht: Manuelle Prozessbeschreibungen in Excel, PowerPoint, Word, Visio und sogar handschriftlicher Natur hatten bei der AOK Hessen in den letzten Jahren zu einer unüberschaubaren Vielzahl von Dokumentationen der Arbeitsabläufe geführt. Es fehlte Jakobi zufolge an einheitlichen Darstellungen, nachvollziehbaren Historien und zentralen Prozessabläufen. „Wir wollten deshalb

endlich weg von der visuell unterschiedlichen Darstellung für einzelne Abläufe und hin zu einer Prozesstransparenz für alle Mitarbeiter, um Synergieeffekte zu erzielen.“ Hinzu kam der Wunsch, künftig keine redundanten Systeme mehr pflegen zu müssen, Prozesse in einem einheitlichen Format darstellen zu können und allen Fachabteilungen der Krankenkasse ein übergreifendes Arbeiten zu ermöglichen.

„Wir wollten endlich weg von der visuell unterschiedlichen Darstellung für einzelne Abläufe und hin zu einer Prozesstransparenz für alle Mitarbeiter.“

Britta Jakobi

Organisationsentwicklerin & Prozessmanagerin
AOK



Prozessmodellierung nach einheitlichen Standards

Mit dem Aufbau einer zentralen Stabsstelle für Organisationsentwicklung und Prozessmanagement kam bei der AOK Hessen einiges in Bewegung: In Zukunft sollten Prozessabläufe mittels anerkannter Methoden wie Six Sigma und Lean Management optimiert werden. Die passende Software zur Optimierung und Dokumentation von Prozessabläufen wurde gesucht. Hinsichtlich der Software beschäftigte man sich zunächst mit der Evaluierung der in Frage kommenden Lösungen für das extrem heterogene IT-Umfeld. Dabei hielt das Team um Jakobi zunächst nach einem System Ausschau, mit dem Anwender in den dezentralen Fachbereichen ihre Prozesse selbstständig nach einheitlichen Standards aufnehmen, aber auch im unternehmenseigenen Intranet abrufen konnten. Hinzu kam die Anforderung, der zentralen Stabsstelle ein schlankes Genehmigungsverfahren an die Hand zu geben, um intervenieren zu können, wenn Mitarbeiter aus einem internen Fachbereich Prozesse nicht entsprechend dieser Standards modellieren. Darüber hinaus standen Module für die Schwachstellenanalyse, die Darstellung von Prozesskennzahlen, eine Anbindung an die SAP-Umgebung, eine Erlernbarkeit und ansprechende Darstellung im Pflichtenheft der Stabstelle Organisationsentwicklung und Prozessmanagement aus Offenbach und Homberg/Ohm. Jakobi: „Ganz besonders wichtig war uns auch der Support und der Umgang mit Updates und etwaigen Störungen – und natürlich der Preis.“

Einfache & visuell ansprechende Konzeption

Jakobi beschreibt den Evaluierungsprozess: „Wir haben uns etwa ein halbes Jahr unterschiedliche Möglichkeiten und Lösungen für Prozessdarstellungen angesehen und die Funktionen in einem Kriterienkatalog gegenübergestellt, Kosten verglichen und uns schließlich für iGrafx entschieden.“ Dabei zeigte sich das Team nach den Worten Cornelia Freundts, Organisationsentwicklungs- und Prozessmanagerin, rasch begeistert von der anwenderfreundlichen und visuell ansprechenden Konzeption der iGrafx Lösungen. „iGrafx hat sofort gepunktet. Man konnte

bereits nach einem halben Tag erste Mappings erstellen und auf dem zentralen Server ablegen während alternative Lösungen einen hohen Programmieraufwand voraussetzen.“ Überzeugt zeigten sich die Projektverantwortlichen bei der AOK Hessen auch hinsichtlich der hohen Compliance-Anforderungen. „Unsere Revision hatte die Aufgabe an uns herangetragen, sämtliche Prozesse und Veränderungen für den Fall einer Prüfung öffentlicher Prüfbehörden haargenau dokumentieren zu können“, so Freundt.

Nach einer entsprechenden Implementierung auf einem Testsystem und kurzen Schulungen für die Verantwortlichen des Projekts erfolgte schließlich die Entwicklung erster Vorlagen und Standards und der Zugriff für einzelne Personen, bevor ganze Bereiche wie das Einnahmemanagement oder das Integrative Leistungsmanagement in das Pilotprojekt eingebunden wurden. Heute verfügt die AOK Hessen über ein Medium, das Freundt zufolge von allen Fachbereichen anerkannt und verwendet wird: iGrafx wird dezentral von rund 100 Autoren und 130 so genannten Viewern – in der Regel handelt es sich dabei um Führungskräfte – innerhalb der Fachbereiche und zentral von der Stabstelle zur Darstellung und Modellierung von Prozessen verwendet. Die Rollenvergabe und Berechtigungen sowie Genehmigungen der modellierten Prozesse in der vornehmlich von Citrix-Terminal-Technologien geprägten IT-Topologie gehören in den Aufgabenbereich der zentralen Stabstelle. Freundt geht ins Detail: „Auf der ersten Ebene ist der Prozess als Mapping visualisiert. Dort werden Beteiligte und Aufgaben im Prozess übersichtlich dargestellt. Mitarbeiter, die einen bestimmten Prozess oder Teilprozess bearbeiten, erhalten auf der zweiten Ebene eine genaue Beschreibung der Aufgaben.“ Dort sind, so Freundt weiter, auch „Absprünge“ in weiterführende Dokumente hinterlegt.



Geplante Darstellung von Prozessalternativen

Monika Metz, Managerin der Prozessdarstellungen in iGrafx und Dritte im Bunde der Verantwortlichen, bringt den wesentlichen Vorteil der Implementierung auf den Punkt: Mit iGrafx gelinge es den Prozessplanern immer wieder, einzelne Arbeitsschritte im Rahmen einer Optimierung der Abläufe genau zu beleuchten. Damit ließe sich kontinuierlich feststellen, was wie anders laufen müsse, IT-Unterstützung benötige oder eventuell sogar entfallen könne. Ebenso könnten nun die Schnittstellen der einzelnen Abteilungen untereinander genau analysiert werden. „Ob eine Kopfzeile plötzlich verschwunden ist oder eine Frage zum Freigabeprozess auftaucht – wir fühlen uns jederzeit gut begleitet“, so das vorläufige Fazit von Metz.

Für die Zukunft plant die AOK Hessen auch schon den nächsten wichtigen Step in der Prozessoptimierung – eine noch bessere Nutzung von iGrafx zum Zwecke der Verwaltung und Darstellung von Prozessalternativen und einen Umstieg in die 64-Bit-Welt mit der Einführung von einer neuen Windows Version. „Und das alles, obwohl wir im Gesundheitswesen ein Datenvolumen von dem Zehnfachen einer Bank verarbeiten.“

“iGrafx hat sofort gepunktet. Man konnte bereits nach einem halben Tag erste Mappings erstellen während alternative Lösungen einen hohen Programmieraufwand voraussetzen.”

Cornelia Freundt

Organisationsentwicklerin &
Prozessmanagerin
AOK

iGrafx

iGrafx, LLC
7585 SW Mohawk St.
Tualatin, OR 97062
United States

Tel: 503.404.6050
info@iGrafx.com
www.iGrafx.com

iGrafx EMEA

iGrafx GmbH
Dr.-Johann-Heitzer-Str. 2
85757 Karlsfeld b. München
Deutschland

Tel: +49 (0)8131 3175 0
info.de@iGrafx.com
www.iGrafx.com/de