

## CASE STUDY



# Viele Traditionen – eine Zukunft

## Einheitliches Prozess- und Qualitätsmanagement bei der ktpBKK

### Das Unternehmen

Wohl kein anderer Markt ist in einem vergleichbar gewaltigen Umbruch: Vor zwölf Jahren gab es über 1200 Krankenkassen – heute sind es noch gut 200. Eine davon ist die Essener ktpBKK mit 270 Beschäftigten und knapp 140 000 Versicherten. Sie geht auf die bereits 1836 von Alfred Krupp gegründete „Hülf-Krankenkasse“ zurück, die Vorbild für Bismarcks Sozialgesetzgebung war. Sie wurzelt aber außerdem in zahlreichen weiteren Betriebskrankenkassen wie zum Beispiel der KarstadtQuelle BKK, der BKK Thyssen Industrie, der BKK MaK (Kiel), der BKK Blohm + Voss und der BKK EVAG. Kaum eines der letzten zwölf Jahre verging für die ktpBKK ohne Fusion.

### Die Herausforderung

Solche Fusionen führen nicht nur viele Menschen sondern auch viele verschiedene Unternehmenstraditionen zusammen – und damit verschiedene Arten, Aufgaben zu bewältigen. Gleichzeitig stehen die Krankenkassen vor neuen Herausforderungen: Der Gesundheitsfonds bringt Anfang 2009 zunächst einen einheitlichen Beitragssatz und verschärft den Wettbewerb über Leistungen und Service. In dieser Lage entschied die Führung der ktpBKK: Auch der größte Einsatz der Beschäftigten für Qualität und Effizienz genügt nicht ohne einen systematischen Ansatz.

Unter Leitung von Klaus Winter, im Hauptberuf Leiter der Krankengeldabteilung, stellte die ktpBKK ein Projektteam auf, das sämtliche Prozesse einheitlich dokumentieren soll, damit sie später verbessert werden können. Parallel zur Einführung eines Dokumentenmanagementsystems und rechtzeitig vor Einführung der neuen Krankenkassensoftware 21c war das eine anspruchsvolle Aufgabe.

Prozessberater wissen: Ohne klare Definitionen scheitert jedes Projekt. Deshalb legte das Projektteam zunächst fest, was einen erfolgreichen Prozess für die BKK

*“Das ist eine Mammut-Aufgabe. Ohne diese hochwertige Software wäre das kaum zu schaffen.“*

Klaus Winter, ktpBKK



ausmacht. Er muss kundenorientiert sein, die Qualität der Dienstleistung erhöhen, von allen Beteiligten verstanden werden, einen Prozessverantwortlichen haben und kontinuierlich verbessert werden. Es verstand sich von selbst, dass nur ein einheitlich beschriebener Prozess das Unternehmen wirklich voranbringen würde. Gefragt war eine einheitliche Methode zur Prozessdokumentation. Aber auch die technische Grundlage zur Implementierung eines Qualitätsmanagementsystems hatten die Planer bereits im Hinterkopf.

Nur eine sehr leistungsfähige Software konnte diese beträchtliche Herausforderung auch meistern. Die Projektgruppe stellte einen Anforderungskatalog zusammen, in dem alle nötigen Voraussetzungen fixiert waren. Wichtig war dem Projektteam vor allem eine benutzerfreundliche Oberfläche: Jeder mit dem System arbeitende Mitarbeiter sollte ohne Probleme neue Prozesse anlegen oder bestehende modifizieren können. Über ein Vieraugenprinzip und die Versionisierung der Prozessdarstellung sollten dabei komplexe Änderungen über einen langen Zeitraum hinweg nachvollziehbar bleiben.

Bei der Ausgabe der Ergebnisse wiederum war eine einfache und verständliche Darstellung der Arbeitsvorgänge in grafischer Form gefragt. Diese sollten durch eine unkomplizierte Integration in das Intranet dynamisch darstellbar sein. „Wir wollten nicht, dass das Ergebnis unserer Arbeit in Ordnern verstaubt, sondern tatsächlich ‚gelebt‘ wird“, erklärt Klaus Winter. „Wir wünschten uns außerdem einen modularen Aufbau – nicht zuletzt, um den Anforderungen für die Personalbedarfsermittlung gerecht zu werden, die der Gesetzgeber an die Krankenkassen stellt“.

## Die Lösung

Sieben von insgesamt 22 Produkten kamen in die engere Wahl. Einzig der FlowCharter von iGrafx setzte sich durch. In allen Bereichen übertraf die Software zur grafischen Prozess-Darstellung und -Analyse die Anforderungen. Überzeugt von den Vorteilen starteten die Verantwortlichen das Projekt und begannen mit der Definition und Aufnahme der Prozesse. Fachmännisch unterstützt wurde das Team dabei von der Dr. Starke Managementsysteme GmbH aus Chemnitz, die unter anderem auf Projekte im Gesundheitswesen spezialisiert ist und deshalb die besonderen Anforderungen einer Krankenkasse gut kennt. Aus dem Stand machten sich die Berater des Unternehmens an die Arbeit und gaben Klaus Winter und seinem Team Tipps und Tricks zum Prozessmanagement und eine Einführung in die Benutzung der iGrafx-Produktlinie.

Unter den Betroffenen selbst suchte das Projektteam frühzeitig „Prozessmoderatoren“, die für ihre eigene Abteilung bzw. Stabsstelle die Verantwortung für die Prozessdokumentation übernahmen. Auch dabei waren klare Vorgaben unabdingbar: „Die beste Software bringt nichts, wenn verschiedene Abteilungen mit unterschiedlichen Standards arbeiten“ begründet Klaus Winter. So erarbeitete das Projektteam zusammen mit den Prozessmoderatoren, wie Teilprozesse zu erfassen sind, wie Schnittstellen abzubilden sind und nach welchen Kriterien fällige Entscheidungen abgebildet werden sollten.

### ZUSAMMENFASSUNG

#### Fokus

ktpBKK

#### Herausforderung

*Vereinheitlichung der Prozesse durch mehrere Fusionierungen parallel zur Einführung eines Dokumentenmanagement-Systems und rechtzeitig vor Einführung einer neuen Krankenkassensoftware.*

#### Lösung

*iGrafx® FlowCharter™  
iGrafx® Process Central®*

#### Vorteile

*Einfache Bedienbarkeit und anschauliche Prozessdarstellung sowie Versionierung und integrierter Beurteilungs- und Freigabeworkflow.*

**ktpBKK**  
gesund durchs Leben

## Die Ergebnisse

„Der FlowCharter ermöglicht eine anschauliche Prozessdarstellung“, erläutert Sabine Olsberg, Teilprojektleiterin Prozesse, „sodass unsere kompetenten Prozessmoderatoren zum Teil schon zu Beginn der Dokumentation auf Optimierungsmöglichkeiten hinweisen konnten.“ Es genügt ja nicht, dass der geschulte Moderator eine Chance entdeckt – er muss sie auch dem ungeschulten Kollegen erklären können. Und dabei zeigt die Anschaulichkeit des FlowCharter ihren Wert.

„Die grafische Bedienoberfläche hat es uns denkbar einfach gemacht. Wir werden unser Ziel, die Erfassung aller wesentlichen Geschäftsvorgänge bis Ende des Jahres, dadurch sicherlich erreichen“, berichtet Klaus Winter, „auch die Weiterentwicklung der Prozesse ist durch die iGrafX-Produkte problemlos, denn das Mutterprogramm iGrafX Process Central stellt sicher, dass stets die aktuellen Versionen aller Dokumente an allen Arbeitsplätzen zur Verfügung stehen sowie der Änderungsdienst und die Archivierung lückenlos funktionieren. Auch überholte Versionen von Prozessen und ihren Darstellungen bleiben erhalten.“

Durch den in iGrafX Process Central integrierten Beurteilungs- und Freigabeworkflow entspricht die neue Ausrüstung der ktpBKK allen Erfordernissen bzgl. eines kompletten modernen Dokumentenmanagements. Profi Klaus Winter sieht in FlowCharter und Process Central die wesentliche Voraussetzung dafür, dass die ktpBKK die Prozesse aus fünf verschiedenen Dezernaten in eine einheitliche Form bringen und optimieren kann. „Das ist eine Mammut-Aufgabe“, sagt Winter. „Ohne diese hochwertige Software wäre das kaum zu schaffen.“

### Weitere Informationen

[www.iGrafX.de](http://www.iGrafX.de)

### Hauptsitz Region EMEA

iGrafX GmbH  
Dr.-Johann-Heitzer-Str. 2  
85757 Karlsfeld b. München  
Tel: +49.8131.3175.0  
Fax: +49.8131.3175.101  
[www.iGrafX.de](http://www.iGrafX.de)

### Weltweiter Stammsitz

iGrafX, LLC  
7585 SW Mohawk St.  
Tualatin, OR 97062, USA  
Tel: +1.503.404.6050  
Fax: +1.503.691.2451  
[info@iGrafX.com](mailto:info@iGrafX.com)

### iGrafX weltweit

[www.iGrafX.de/contact](http://www.iGrafX.de/contact)