Gesundheitswesen

Referenzbericht: BKK Pfalz

Mit flexiblem Output Management den Postausgang einfach und schnell optimiert.

„Der automatisierte Postausgang reduziert unsere Kosten, entlastet die Mitarbeiter und sorgt für Transparenz."

Jens Schmitt
Leiter Unternehmensentwicklung, BKK Pfalz

Referenzbericht: BKK Pfalz

Mit flexiblem Output Management den Postausgang einfach und schnell optimiert.

Projektrahmen

Einführung einer zentralen Output Management-Lösung für BITMARCK_21c, die sich nahtlos in die vorhandene helic 21c_docs-Oberfläche integriert, um das abgekündigte System 21c_winBK schrittweise zu ersetzen.

Projektziele

- Realisieren eines automatisierten **Multikanal Output Managements**
- **Entlasten** der Mitarbeiter von manuellen Arbeiten
- Einfaches, automatisiertes **Managen von Beilagen**
- Schaffen von **Transparenz** in allen Kerngeschäftsprozessen
- **Reduzieren der Durchlaufzeiten**
- **Senken der Kosten** für Hardware (Drucker) sowie für Verbrauchsmaterialien, Wartung und Instandsetzung

Erfolge

- Die **Prozessautomatisierung** im Postausgang mit helic OMS reduziert die laufenden Kosten und bietet gleichzeitig Flexibilität bei der Steuerung der ausgehenden Post.
- Im Rahmen des Zentraldrucks über den Druck-Dienstleister werden die Mitarbeiter zusätzlich **von Routinetätigkeiten entlastet**.
- Durch ein **integriertes Beilagen-Management** können einfach, flexibel und zuverlässig Broschüren, Freiumschläge und Faltblätter zugesteuert werden.
- Der Weg einer Sendung – vom Druck bis hin zur Archivierung - wird **lückenlos dokumentiert**.

Die Ausgangssituation

Bei der BKK Pfalz wurden bislang unter 21c_winBK sämtliche Drucke – allein rund 2.000 Schreiben in der Tagespost - lokal gedruckt. Den passenden Output-Kanal (Post, E-Mail, Fax) mussten die Sachbearbeiter für jedes Dokument manuell bedienen. Die Papierdokumente wurden an Arbeitsplatz-Druckern ausgedruckt und von der Kasse selbst versendet. Notwendige Beilagen wurden dabei überwiegend von Hand der ausgehenden Post hinzugefügt.

Als sich abzeichnete, dass die bestehende Drucker-Hardware vollständig ausgetauscht werden muss, entschied sich die BKK Pfalz, künftig nur noch Etagendrucker zu betreiben. Der Großteil der Drucke sollte auf einen externen Dienstleister verlagert werden. Bei der Auswahl des dazu erforderlichen Output Management Systems standen größtmögliche Flexibilität sowie die direkte Integration in BITMARCK_21c sowie helic 21c_docs im Vordergrund.

Die praktische Umsetzung

Die Output Management Lösung der BKK Pfalz integriert die verschiedenen Systeme und sorgt so für medienbruchfreie, automatisierte Prozesse.

Der in BITMARCK_21c erzeugte Druckauftrag wird an **helic OMS** übergeben. Dort stehen

Über die BKK Pfalz

1923 wurde die BKK Pfalz — zunächst als Betriebskrankenkasse der Knoll AG — in Ludwigshafen am Rhein gegründet. Seit dem 1. Januar 2000 ist die BKK Pfalz für alle gesetzlich Versicherten in ganz Deutschland geöffnet.

Knapp 400 Mitarbeiter kümmern sich um die Gesundheit von rund 184.000 Versicherten in ganz Deutschland.

vor allem folgende Funktionalitäten zur Verfügung:

- **Auswahl des Druckkanals** (Zentraldruck, lokaler Druck, E-Mail, Fax)
- **Beilagenmanagement** für die Weiterverarbeitung durch einen Druckdienstleister
- **Kontrollfunktion für Sachbearbeiter:** Vorschau, Storno von Aufträgen
- **Vier-Augen-Prinzip** zur Genehmigung durch Vorgesetzte
- **Vollständigkeitskontrolle** von Batch-Läufen vor dem eigentlichen Druck durch den Druckdienstleister

In **M/OMS** (Firma kühn & weyh Software GmbH) erfolgt im Anschluss:

- **Multikanalsteuerung** des Drucks
- Kanalspezifisches **Einsteuern des Firmenlogos und anderer grafischer Elemente**
- **Sendungskonsolidierung** (Zusammenfassen mehrerer Dokumente an eine Person)
- **Dezentrales Drucken** auf beliebige Abteilungsdrucker (**Follow me print**)
- **Durchgängige Auftragskontrolle** von der Erstellung bis zum Druck (**Closed Loop**)

Danach werden die Druckdaten zum **Zentraldruck** an den **Druckdienstleister** übergeben. Dort werden außerdem die definierten Beilagen den ausgehenden Briefen zugeordnet. Alle weiteren Druckarten (lokaler Druck, E-Mail, Fax) werden über die bestehende Systeminfrastruktur der BKK Pfalz abgewickelt.

Nach dem Druck werden in helic OMS noch Funktionen ausgeführt:

- Aktualisierung der **21c-Kontakthistorie**
- Anlegen einer **21c-Aufgabe** (je nach Konfiguration)
- **Archivieren** in der elektronischen Akte helic 21c_docs

Der Schulungsaufwand der neuen Lösung war aufgrund der intuitiv bedienbaren Benutzeroberfläche sehr gering. Die ca. 400 Mitarbeiter wurden intern vom Projektteam der BKK Pfalz in die OMS-Lösung eingeführt.

Fazit

Die BKK Pfalz ist zufrieden mit dem Ergebnis. Jens Schmitt, Leiter Unternehmensentwicklung, berichtet: „Das Projekt ist sehr gut gelaufen. Zu Beginn gab es zwar ein paar Reibungsverluste, was bei einer Vielzahl von Projektbeteiligten aber nicht ungewöhnlich ist." Auch in der täglichen Praxis hat sich die Lösung helic OMS + M/OMS bewährt: „Durch die kooperative Zusammenarbeit konnten wir gemeinsam eine absolut praxisorientierte Lösung entwickeln, die eine hohe Akzeptanz bei den Mitarbeitern erreicht. Unser kompletter Postausgang aus BITMARCK_21c wird jetzt automatisiert gesteuert. Die Handhabung ist für die Mitarbeiter wirklich einfach. Außerdem ist jeder Prozessschritt dokumentiert. Das erhöht die Transparenz und verbessert so auch den Kundenservice. Gleichzeitig sind die Durchlaufzeiten wesentlich niedriger." freut sich Jens Schmitt.

Diesen bietet die BKK Pfalz einen innovativen Service und viele Mehrleistungen, die über die gesetzlichen Leistungen hinausgehen. Dabei liegen der Kasse die Gesundheitsvorsorge, der umfassende und vollständige Versicherungsschutz sowie das Wohl der ganzen Familie - vom Säugling bis zu den Großeltern - besonders am Herzen.

helic von Comline.
Weil Unternehmen von Informationen leben.

Stand: 05.2017

Ihre Ansprechpartnerin:

Marion Rohwedel
Sales Managerin Gesundheitswesen

Comline AG
Hauert 8, 44227 Dortmund
Telefon: +49 231 97575 733
Fax: +49 231 97575 833
E-Mail: Marion.Rohwedel@comline.de

www.comline.de