

AOK – DIE GESUNDHEITSKASSE FÜR NIEDERSACHSEN

BINECT OPTIMIERT KORRESPONDENZPROZESSE

Die AOK Niedersachsen mit Sitz in Hannover beschäftigt 6.800 Mitarbeiter an 120 Standorten. 2007 evaluierte die AOK ihre Posteingangs- und -ausgangsprozesse und fand schnell heraus, dass es viel Optimierungspotenzial gab. Vor allem die ausgehende Post kristallisierte sich als Problem heraus: Tausende von Mitarbeitern verbrachten jeden Tag Stunden auf dem Weg zum Drucker, falzten Briefe, frankierten sie und brachten sie zur Poststelle. Zudem war der Zeitverzug zwischen Fertigstellung des Briefs und Versand deutlich spürbar.

Schnelle Implementierung, schlanke Lösung

Der Bereich Postausgang sollte einfach und schnell optimiert werden. Die AOK analysierte den Markt für automatisierte Postlösungen und schrieb das Projekt schließlich europaweit aus. *Binect* konnte sich gegen zwei Konkurrenten in der engeren Auswahl durchsetzen. Nach einer Testinstallation erfolgte der Zuschlag.

„*Binect* wurde uns von den Kollegen bei der AOK Bayern bereits empfohlen“, sagt Sebastian Angerstein, Bereichsleiter Dokumentenmanagement bei der AOK Niedersachsen. „Wir führten zudem eine vierwöchige Eignungsprüfung der Anbieter durch, die *Binect* ebenfalls bestand.“

Ihr Produkt war im Vergleich zum Wettbewerb deutlich weiterentwickelt, schlanker und schnell zu implementieren. Das hat uns beeindruckt.“

Die Implementierung war nach sechs Monaten abgeschlossen – die Grundlagen waren bereits nach anderthalb Wochen erledigt, ein deutlicher Unterschied zur Konkurrenz, die insgesamt 142 Personentage veranschlagt hatte. Es folgten noch zwei Monate Nachjustierung sowie eine Anbindung an die SAP-oscare®-Systeme. Im Mai 2009 war die Installation final.

Von Hybridpost zum Output Management

Binect stellte zunächst die Schnittstelle zu einem externen Druckdienstleister dar. Dazu wurden Dokumente für den Postausgang aus verschiedenen Anwendungen gesammelt, konsolidiert und an den Druckdienstleister weitergereicht. *Binect* übernahm außerdem eine Generalunternehmerschaft und verantwortet so auch die Produktion der Briefe.

Sukzessive entwickelten *Binect* und die AOK das Angebot gemeinsam weiter. Unterschiedliche Texterstellungsanwendungen wurden auf eine Anwendung harmonisiert. So ließ sich die gesamte Erstellung deutlich optimieren: Das System bietet nun Textvorschläge und unterstützt auch im Hintergrund, etwa in der Auswahl des Kanals.



AOK - Die Gesundheitskasse für Niedersachsen

- Gesundheitswesen
- 6.800 Mitarbeiter
- 120 Standorte

Hildesheimer Str. 273
30519 Hannover

<https://niedersachsen.aok-on.de/>



Hauptsitz der AOK Niedersachsen in Hannover (Fotos und Logo: © AOK Niedersachsen)

Binect Case Study

Was zu Beginn lediglich eine Weitergabe von Dokumenten an den externen Druckdienstleister war, ist heute eine zentrale Verwaltung verschiedener Kanäle wie E-Mail, Fax und Nachrichten für die AOK-Online-Geschäftsstelle.

Das System erkennt die Präferenz des Adressaten und schlägt dem Sachbearbeiter entsprechend vor, etwa den Online-Kanal zu wählen, wenn der Kunde sich auch für die Online-Geschäftsstelle registriert hatte. Der eigentliche Brief wird dann automatisch im Postfach des Kunden eingestellt; eventuelle Beilagen werden zudem als PDF angehängt. Damit ist *Binect* für die AOK vom Dienstleister für das Output Management nun zum Partner im ganzheitlichen Dokumentenmanagement geworden. Die einzelnen Bestandteile der Lösung arbeiten dabei komplett im Backend: Über ein Handshake-Verfahren werden sehr performant Daten, sprich Briefe und Steuerdaten, angenommen; das System sendet automatisch eine Quittierung zurück, um eine lückenlose Verarbeitung zu gewährleisten.

Gesamter Prozess hinter einem Mausklick

Die Sachbearbeiter arbeiten im besten Falle ausschließlich in ihrer operativen SAP-oscare®-Anwendung. Wenn dort eine Korrespondenz ausgelöst wird, drückt der Mitarbeiter nur noch auf eine Taste. Dann ist der komplette Prozessschritt abgeschlossen: Datengenerierung, Aufbereitung, Übergabe an die *Binect*-Umgebung, Weitergabe an den Druckdienstleister oder die intelligente Steuerung in andere Kanäle. *Binect* erkennt jedoch auch Fehler bei der Eingabe und reagiert entsprechend. Der Sachbearbeiter kann reagieren und etwa eine falsche Adresse berichtigen, bevor die Korrespondenz versendet wird.

Spezielle Anforderungen

Als Krankenkasse hatte die AOK Niedersachsen einen umfangreichen Anforderungskatalog: Insgesamt 800 Kriterien musste *Binect* erfüllen. Darunter fielen die vorgegebenen rechtlichen Rahmenbedingungen durch das Sozialgesetzbuch sowie einschlägige

Datenschutzrichtlinien für Sozialdaten – und damit auch spezielle Zertifizierungen. Auch bei der Hardware gelten strenge Regulierungen. Die Server stehen bei der AOK in einer sogenannten demilitarisierten Zone (DMZ) innerhalb des Rechenzentrums, abgeschirmt durch eine eigene Firewall. Sämtliche externen Datenübertragungen geschehen ausschließlich verschlüsselt per VPN.

„Uns war es wichtig, kein Versuchskaninchen zu sein“, betont Sebastian Angerstein.

„*Binect* verfügte bereits über Erfahrung und Referenzinstallationen. Auch die für uns essenzielle SAP-Schnittstelle für die elektronische Archivierung der Ausgangspost hat *Binect* schnell zu Beginn umgesetzt und uns damit einen großen Aufwand erspart.“

Ständige Weiterentwicklung

Seit mehr als sechs Jahren arbeitet die AOK nunmehr mit *Binect* erfolgreich zusammen. Laufend gibt es Weiterentwicklungen wie die erwähnte Multi-Kanal-Sortierung. Beide Partner reagieren gemeinsam auf Neuerungen, etwa auf die Einrichtung einer AOK-Online-Geschäftsstelle; *Binect* entwickelt neue Funktionen, angepasst an die Bedürfnisse der AOK. Alle vier Wochen finden Projektmanagementgespräche statt und neue Anforderungen werden bewertet. Parallel werden Tickets über den ständigen Support abgearbeitet.

Bisher wurden neben dem Output Management auch neue Funktionen wie eine Ausfall- und Katastrophensicherung umgesetzt. Die *Binect*-Umgebung läuft dabei im Clusterbetrieb zwischen zwei Rechenzentren und wurde somit zur Hochverfügbarkeitslösung.

„Dank *Binect* konnten wir unsere Prozesseffizienz in Höhe von etwa 260 Vollzeitstellen pro Jahr steigern, die seither für das Kerngeschäft der AOK Niedersachsen eingesetzt werden können“, resümiert Sebastian Angerstein. „Ich würde *Binect* daher guten Gewissens weiterempfehlen.“



„Binect verfügte bereits über Erfahrung und Referenzinstallationen. Auch die für uns essenzielle SAP-Schnittstelle für die elektronische Archivierung der Ausgangspost hat Binect schnell zu Beginn umgesetzt und uns damit einen großen Aufwand erspart.“

Sebastian Angerstein,
Bereichsleiter
Dokumentenmanagement