SWISS HEALTH PLATFORM

Krankenkassen vor industrieller Revolution

KARIN BOSSHARD

DIE KRANKENVERSICHERUNGEN STEHEN VOR GROSSEN HERAUSFORDERUNGEN. DIE ZUNEHMENDE KOMPLEXITÄT DES GESCHÄFTS SOLL NUN DURCH EINE VERSTÄRKTE INDUSTRIALISIERUNG DER GESCHÄFTSPROZESSE BEWÄLTIGT WERDEN.

Auf der Fachmesse Insurance-com, die jüngst in Zürich stattgefunden hat, wurde es überdeutlich: Die Versicherungen stehen vor einer Art «Industrialisierungswelle». Kern dieser Entwicklung ist eine Ausrichtung der Geschäftsprozesse nach industriellen Gesichtspunkten. Dabei gilt es, die Prozesse zu standardisieren, zu automatisieren und die Ressourcen auf die wirklich wertschöpfenden Aufgaben zu konzentrieren.

Auf Versichertenseite darf dieser Prozess unterdessen nicht zu einer Vereinheitlichung des Produktportfolios führen, sondern muss im Gegenteil eine weiter gehende Individualisierung erlauben. Insbesondere die internetaffinen Neukunden erwarten von den Versicherern massgeschneiderte, aber kostengünstige Individuallösungen, die auf ihre persönlichen Lebensumstände abgestimmt sind.

Moderne Standardsoftware entlastet die Krankenkassen. So bleibt mehr Zeit für die Weiterentwicklung des Geschäfts und die Umsetzung neuer Ziele.

IT ALS «ENABLER» DER GESCHÄFTSANFORDERUNGEN

Die geschilderten Anforderungen stellen die IT-Abteilungen der Krankenversicherer vor riesige Herausforderungen. Die vielfach noch im Einsatz befindlichen monolithischen Altsysteme sind kaum in der Lage, die neuen, immer komplexer werdenden Aufgaben zu bewältigen. Aufgrund heterogener Systemlandschaften gestalten sich Anpassungen sehr zeit- und fehleranfällig. Zudem lässt der hohe Aufwand zur Erhaltung des Status quo kaum freie Ressourcen für die Einführung neuer, marktdifferenzierender Funktionalitäten und Produkte.

Eine Lösung dieses Problems verspricht Syrius, eine moderne Standardsoftware für Krankenversicherer, die durchgängig auf einer serviceorientierten Architektur (SOA) basiert. Die Teilfunktionen sind in eigenständige Module verpackt und kommunizieren über standardisierte Schnittstellen auf der Basis des Datenaustauschformats XML. Die Standardkomponenten lassen sich so variabel in ein Gesamtsystem integrieren. Dass die genutzten Funktionalitäten durch verschiedenste Services realisiert werden, ist dem Anwender nicht transparent, da die Software unter einer einheitlichen Benutzerschnittstelle dargeboten wird.

«SWISS HEALTH PLATFORM» DEUTET DEN WEG

Zur Zeit ist Syrius bei sieben Krankenversicherungen in der Schweiz und der Slowakei im Einsatz. Rund neun Millionen Versicherte werden damit unterstützt. Aktuell wird die Lösung in Kooperation zwischen dem Systemintegrator CSC und dem Hersteller von Syrius, der in St. Gallen ansässigen Firma Adcubum, bei Centris, einem Rechenzentrumsbetreiber für 16 Krankenversicherungen, eingeführt. Dieses als «Swiss Health Platform» vermarktete Sys-

tem zeigt die Stärken des serviceorientierten Softwareansatzes. Als Vorteile werden von den Kunden herausgestellt:

Das System ermöglicht eine effektivere wie gleichermassen effizientere Rechnungsbearbeitung. Während die Rechnungen in den Altsystemen noch auf Tagesbasis im Batch-Verfahren bearbeitet wurden und für jeden manuellen Zwischenschritt ein weiterer Arbeitstag notwendig war, erfolgt die Bearbeitung mit dem Neusystem fallabschliessend in einem einzigen Bearbeitungsschritt. Die dabei zum Einsatz kommenden Software Services tauschen ihre Daten in Echtzeit aus. Die parametrierbare Lösung führt den Sachbearbeiter durch die komplette Vorgangsbearbeitung und sorgt dafür, dass alle relevanten Sachverhalte wie etwa Vorbehalte, offene Prämienrechnungen und fehlende Deckungen automatisch geprüft werden.

Über Businessregeln lassen sich die Leistungsprozesse aktiv steuern und optimieren. So gestattet das System die Hinterlegung von Regelwerken zur Detailoptimierung der Geschäftsprozesse. Ein Beispiel hierfür sind Grenzwerte für Rechnungen, ab denen sie im Rahmen einer Nachbearbeitung nochmals überprüft und gegebenenfalls gekürzt oder abgelehnt werden. Dadurch können die Versicherer in ihrem grössten Kostenblock, dem der Leistungserbringung, signifikante Einsparungen erzielen. Die Funktionalitäten bezüglich Prüfmechanismen werden laufend ausgebaut.

Die Benutzeroberfläche des Systems erlaubt eine effiziente Fallbearbeitung. Während in den Altsystemen die relevanten Daten noch in zahlreichen Masken verstreut waren, findet der Sachbearbeiter bei der neuen Lösung alle zentralen Informationen auf einer einzigen Bildschirmseite. Auf einen Blick lässt sich so die Kundensituation erfassen – inklusive Stammdaten, Personalien, Adressen, Deckung, Vertragskonditionen und Kostenbeteiligungen. Die Mitarbeiter können dadurch rund 80 Prozent der Anfragen bereits beim Erstkontakt abschliessen. Etwaige Rückrufe sollen so auf ein Minimum reduziert werden.

«CHANGE THE COMPANY» ANSTATT «RUN THE COMPANY»

Die Swiss Health Platform ist so strukturiert, dass neue Anforderungen an Geschäftsprozesse gemäss Herstelleraussagen schnell und kostengünstig abgebildet werden können. Die Versicherung kann die Wartung der Software – etwa im Rahmen der Anpassung an neue gesetzliche Anforderungen – komplett delegieren und ihre Kompetenz ganz auf den Kernbereich konzentrieren, nämlich auf die Weiterentwicklung des Geschäfts und die Umsetzung neuer Ziele. ■