



Roll-Out iskv_21c

Newsletter
1/2010



Sehr geehrte Damen und Herren,

auf dem Kundentag im letzten November konnten wir ganz aktuell vom Umstieg der R+V BKK auf iskv_21c berichten.

In den seither vergangenen sechs Monaten wurde in Wiesbaden, dem Sitz der Krankenkasse, alles dafür getan, die Phase der Konsolidierung ebenso gut organisiert und strukturiert zu vollziehen wie das Umstellungsprojekt zuvor. Der Erfolg kann sich sehen lassen: Zufriedene Mitarbeiter, die mit der neuen Arbeitsplatzsoftware bestens harmonieren, zufriedene Verantwortliche, die mit Blick auf die Arbeitsergebnisse konstatieren, dass sich der Einsatz mehr als nur gelohnt hat.

Doch damit nicht genug. Die R+V BKK treibt die Weiterentwicklung von iskv_21c voran und beteiligt sich weiterhin an der Projektarbeit zur Optimierung und Aktualisierung der neuen Branchenlösung für die GKV.

Die Zufriedenheit der Betriebskrankenkasse aus der hessischen Landeshauptstadt spiegelt sich auch in dem freiwilligen Engagement zur Information von Krankenkassen wider, die den Umstieg noch vor sich haben. In Workshops berichten die Projektbeteiligten über Planung und Durchführung des Projekts. Dabei stehen die Verantwortlichen offen Rede und Antwort. Über dieses Engagement freuen wir uns sehr und möchten Ihnen daher heute eine Schwerpunktausgabe des Roll-Out-Newsletters zum Thema iskv_21c „aus der Praxis – für die Praxis“ vorstellen.

Herzliche Grüße

Ihr Andreas Strausfeld

BITMARCK®

Der starke Partner der GKV



Ein halbes Jahr iskv_21c

Warum sich die R+V BKK weiter für die neue GKV-Standardsoftware stark macht

Seit über sechs Monaten, genau seit dem 01.11.2009, arbeitet die R+V BKK mit der neuen Standardsoftware für die GKV. Grund genug für uns, einmal nachzufragen, wie die tägliche Arbeit in der Krankenkasse mit isv_21c gemeistert wird. Mit etwas zeitlichem Abstand fällt die Beurteilung der Umstellung und der damit verbundenen Projekte sicher fundierter aus, als unmittelbar danach.

Ausgesprochen positiv engagierte und motivierte MitarbeiterInnen der R+V BKK sowie die entsprechend kompetente Unterstützung durch die BITMARCK SOFTWARE GMBH und ihrer Partner ermöglichten das durchweg positive Ergebnis des Projekts. Auch die wichtige Phase der Konsolidierung nach dem GoLive wurde nicht auf die leichte Schulter genommen. BITMARCK leistete mit vollem Einsatz von Mensch und Know-how wichtige Unterstützung.

Am 22. und 23.03.2010 informierte die R+V BKK interessierte Krankenkassen auf einer Veranstaltung mit dem Ansatz „von der Praxis – für die Praxis“. Dieses Konzept ist voll aufgegangen und die Teilnehmer waren sichtlich beeindruckt – Wiederholung erwünscht.

BITMARCK nutzte die Gelegenheit, um etwas über die Hintergründe dieses außergewöhnlichen Engagements zu erfahren und sprach mit dem stellvertretenden Vorstand der Krankenkasse, Michael Schwenke.

BITMARCK: Warum engagiert sich Ihre Krankenkasse weiterhin so stark für den Einsatz von iskv_21c? Bei Ihnen kommt die Software doch schon zum Einsatz...

Michael Schwenke: Ganz einfach: Seit Anfang 2008 sind wir intensiv in unserem Projekt tätig. Zu diesem Zeitpunkt war die Software bereits bei anderen BKK im Einsatz. Was die Gerüchteküche zu iskv_21c produzierte, war aus unserer Sicht oft nicht richtig – wir wussten es schließlich aus eigener Erfahrung besser.

Gut – die Software hatte am Anfang Schwächen, aber sie stabilisierte sich recht schnell und wird nun weiter verbessert. Gewundert haben wir uns über die zum Teil falschen Informationen. Wir wollen den Praktikern zeigen, dass die Software viel weiter vorangeschritten ist, als das oft kolportiert wird. Die Krankenkassen, die uns besucht haben, waren wirklich erstaunt. Das hat uns sehr gefreut. Auch im Handling hat iskv_21c einfach Riesenvorteile, beispielsweise sind da die sprechenden Maskennamen und die prozessorientierte Steuerung der Geschäftsvorfälle zu nennen. Wir engagieren uns ganz bewusst für ein positives Image von iskv_21c und wollen, dass ein zusätzlicher Schub in den Roll-Out kommt. Je mehr Krankenkassen mitmachen, umso breiter ist die Basis für die Finanzierung, ein gesundes Wachstum von iskv_21c ist gut für alle im System.

Ressourcen, die wir heute noch in die Wartung von ISKV Basis investieren, können eingespart werden. Mehr noch, wir möchten diese Kräfte lieber in die Fortentwicklung von iskv_21c stecken. Denn iskv_21c ist die Zukunft für alle Krankenkassen.

Je schneller die Software noch besser wird, umso besser also für uns alle. Deshalb geben wir unsere Erfahrungen gerne aus erster Hand an die anderen Krankenkassen weiter. Wir werden gerne weiter diese Arbeit leisten. Wir müssen die Software gemeinsam weiter entwickeln, weil wir alle davon profitieren.

BITMARCK: Herr Schwenke, was waren die Gründe für die Entscheidung Ihrer Krankenkasse zum Umstieg auf iskv_21c?

Michael Schwenke: Die R+V BKK hatte schon immer den Anspruch, eine Vorreiterrolle einzunehmen, sei es mit neuen Produkten oder bei innovativer Technik. Wir waren sehr früh an der Entwicklung und Weiterentwicklung von iskv_21c beteiligt. Nur so kann man tatsächlich mitgestalten. Deshalb konnten wir auch genau beurteilen, wann ein Umstieg erfolgversprechend angegangen werden konnte.

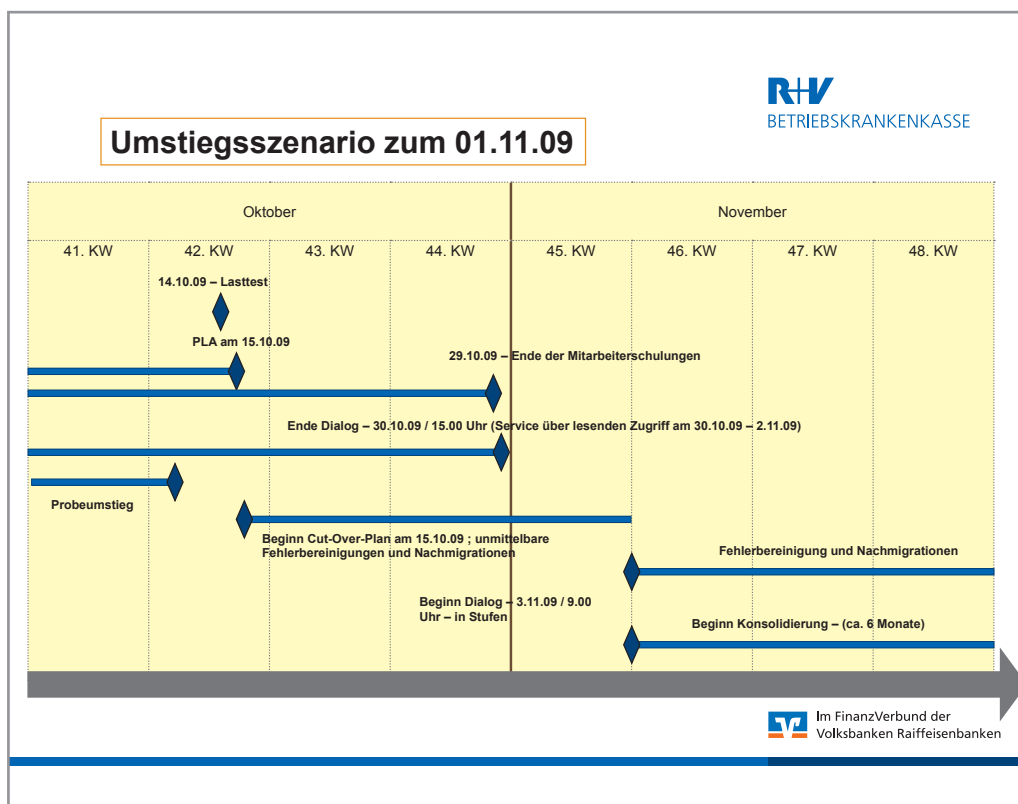
Bereits 2005 waren wir vom Konzept von BITMARCK überzeugt und sind Pilot-Kasse geworden. Damals steckte die Software noch in den Kinderschuhen. Im Jahr 2008 fiel dann für uns der offizielle Startschuss, das sogenannte Kick-Off fand statt und die Umstellung wurde explizit geplant.

Wir wussten damals in 2005, dass ISKV Basis bei den künftig anstehenden gesetzlichen und technischen Änderungen vermutlich nicht mehr voll leistungsfähig sein würde, zumindest dass diese mit einer neuen Software potenziell besser umzusetzen sein würden als mit ISKV Basis. Wir wollten die Zukunft unserer Krankenkasse auch in der IT sicher gestalten. Die steigenden Versichertenzahlen und somit größer werdende Datenmenge machten uns ebenfalls Sorge, wie lange dies noch mit einer technisch veraltenden Software zu bewerkstelligen wäre. Die umfassendere Datenerfassung in iskv_21c bietet darüber hinaus wesentlich validere Daten für Statistiken und andere Meldungen, die für uns überlebenswichtig sind.



Zur Person:

Michael Schwenke, Jahrgang 1959, Krankenkassen-Betriebswirt, ehemals im Rechenzentrum des BKK LV Hessen, seit 1992 bei der BKK R+V, ist heute stellvertretender Vorstand der Krankenkasse, zuständig u. a. für Projekte und als Projektleiter für die Einführung von iskv_21c.



BITMARCK: Wie viel Aufwand haben Sie in dieses Projekt bis heute investiert?

Michael Schwenke: Da muss ich etwas ausholen. Wer sich für so ein Projekt zur Verfügung stellt, geht natürlich auch ein Risiko ein. Wir haben erst einmal geschaut, ob unsere Mitarbeiter hinter dem Projekt stehen und sie von Anfang an mit ins Boot genommen. Damit haben wir bei anderen großen Projekten sehr gute Erfahrungen gemacht. Wir haben bewusst keine explizite und genaue Kostenrechnung bezüglich der Personalkosten aufgestellt. Die Umstellung des Softwarebetriebs war für uns eine Aufgabe, die wir ohnehin „on the top“ für eine begrenzte Zeit erledigen mussten.

Um Ihre Frage zu beantworten; wir haben natürlich ein Projektteam aus sechs Mitarbeitern gebildet, bestehend aus Projektleitung, Teilprojektleitungen für Technik, Organisation und Migration plus zwei Fachberater für die Bereiche Beiträge/Mitgliedschaft und Leistungen. Der Aufwand in den Fachabteilungen beschränkte sich auf den Einsatz von Key-Usern, in der Regel fachliche Teamleiter.

Die Mitarbeiter in den Fachabteilungen haben allerdings alle Arbeiten „nebenbei“ zusätzlich zum normalen Tagesgeschäft bewältigt. Wir haben dabei sehr viel von unseren Mitarbeitern verlangt. Man kann sagen, dass das Projekt anderthalb Jahre lang stark unsere Ressourcen gebunden hat. Wir sind allen Mitarbeitern für den Einsatz im Projekt sehr dankbar und wissen die engagierte Mitarbeit zu schätzen.

Wir haben nebenher noch andere Projekte gestemmt. Der Wechsel der Software bringt ja auch organisatorische Änderungen mit sich, sei es wegen geänderter Prozesse oder Veränderungen technischer Art. So haben wir zum Beispiel unser WinBK bereinigt und unser Intranet parallel grundlegend erneuert.

Umstieg auf iskv_21c zum 1. November 2009

R+V
BETRIEBSKRANKENKASSE

	Do 29.10.	Fr 30.10.	Sa 31.10.	So 01.11.	Mo 02.11	Di 03.11.
Wann	8 - 18 Uhr	8 - 15 / 18 Uhr	Kein allgemeiner Zugriff		8 - 18 Uhr	7 - 18 Uhr
Wo	Altsystem	Altsystem	keine Arbeiten möglich – Datenmigration	Arbeiten im Rahmen des Cut-Over-Plans	Altsystem	Iskv_21c
Was geht ?	Kompletter Service wie gewohnt!	Eingeschränkter Service			Eingeschränkter Service	ab 7 Uhr Service Center
	✓ Erfassungen	⊗ Erfassungen			⊗ Erfassungen	ab 8 Uhr Key - User
	✓ Auskunft	✓ Auskunft bis 15 Uhr			✓ Auskunft	ab 9 Uhr Stufe 1 - Mitarbeiter
		Kein Dialog ab 15 Uhr Telefonannahme bis 18 Uhr		ab 10 Uhr Stufe 2 - Mitarbeiter		

RV Im FinanzVerbund der
Volksbanken Raiffeisenbanken

Wir haben als Projektleitung oft die Denkanstöße für diese zusätzlichen Aufgaben gegeben und die einzelnen Projekte koordiniert und kontrolliert. Wir konnten diese Projekte vor dem Umstieg auf iskv_21c sukzessive zum Abschluss bringen, parallel wäre das teilweise gar nicht zu leisten gewesen. Daher auch die etwas längere Laufzeit für das Umstellungsprojekt auf iskv_21c.

Eine Woche nach dem Umstieg auf iskv_21c haben wir dann eine Flasche Sekt geköpft – das hatten wir uns auch verdient.

BITMARCK: Was hat sich verändert oder verbessert, seitdem iskv_21c eingesetzt wird?

Michael Schwenke: iskv_21c ist zunächst einmal vom Handling, von der Bedienung und vom Design eine äußerst moderne Software, die mit ISKV Basis in dieser Hinsicht gar nicht mehr zu vergleichen ist. An weitergehenden Verbesserungen ist an erster Stelle zu nennen, dass iskv_21c einfach genauer arbeitet, die Datenqualität ist wesentlich höher.

Auswertungen, die alle Krankenkassen fahren bzw. liefern müssen, entsprechen uneingeschränkt den Anforderungen. Die Bedeutung dieser Auswertungen muss ich hier ja nicht noch einmal betonen, mir ist aber wichtig, herauszustellen, dass wir damit sehr zufrieden sind.

Die Prozessorientierung von iskv_21c ermöglicht eine viel flüssigere Sachbearbeitung, die einer Logik folgt, die zum größten Teil fachlich basiert ist und somit für unsere Sachbearbeiter gut nachvollziehbar. Verschiedene von uns angeregte Verbesserungen kommen noch in diesem Jahr, sodass die Krankenkassen dann eine weiter verbesserte Software antreffen.

Neue Mitarbeiter sind in iskv_21c deutlich schneller einzuarbeiten als dies bei ISKV Basis der Fall war. Das spricht für sich.

Die Batches laufen schneller, stabiler und vor allem wesentlich weniger störungs- und fehleranfälliger.

BITMARCK: Sind Arbeitsabläufe im Alltag der Krankenkasse umzustellen?

Michael Schwenke: Vom Grundsatz her muss man sehen, dass sich Abläufe in den Fachbereichen ändern, alleine schon durch das Vier-Augen-Prinzip und die neue Aufgabensteuerung. Natürlich arbeitet auch die Software grundsätzlich anders. Darüber habe ich schon gesprochen.

Was aber tatsächlich komplett besser gelöst ist, ist das übergreifende Zahlungsverkehrskonto, da dort nun an einer Stelle alle Kontobewegungen stattfinden. Das ist eine große Vereinfachung, die sich auf fast alle Fachverfahren auswirkt. Hier muss sich die Krankenkasse grundlegende Gedanken zur Organisation machen, da dezentrale Prozesse nun zentral ablaufen.

Das ist aber grundsätzlich der einzige Bereich, in dem derart tiefgreifende Anpassungen der Organisation überdacht werden müssen.

Das Finetuning in den Arbeitsabläufen ist sicher auch noch zu nennen. Da jede Krankenkasse ein bisschen anders arbeitet, muss das aber kassenindividuell betrachtet werden.

BITMARCK: Konnten Sie messbar Synergien verbuchen?

Michael Schwenke: Vor allem die verbesserte Datenqualität wird uns künftig bei übergreifenden Abfragen und Statistiken von Vorteil sein. iskv_21c ist daher einfacher, weil sich die Datenerfassung sehr viel strukturierter als zuvor gestaltet.

Vom Umfang her gab es nach der Einführung von iskv_21c einen Anstieg bei der Datenerfassung. Letztendlich ist dies den gesetzlichen Anforderungen geschuldet. Früher haben wir in finanzwirksamen Bereichen die Daten nochmals gezielt überprüft. Die einmal erfassten Daten reichen heute in der Regel für alle erforderlichen Abfragen aus, den doppelten Aufwand wie früher haben wir an diesen Stellen einfach nicht mehr.

BITMARCK: Wie haben Sie die Zusammenarbeit von BITMARCK mit den Partnerunternehmen wahrgenommen?

Michael Schwenke: Wir als Projektteam haben diese Zusammenarbeit koordiniert. Manchmal war die interne und externe Ressourcenplanung etwas problematisch. Das liegt aber in der Natur der Sache, alles in allem war die Zusammenarbeit aber absolut produktiv und zielorientiert.

Wir haben natürlich auch von Erfahrungen der Partner aus vorhergehenden Projekten profitiert. Für uns war ein qualitativ hochwertiger Umstieg sehr wichtig, weil wir unseren MitarbeiterInnen ein möglichst sauber migriertes System anbieten wollten. Das hat sich alles sehr positiv ausgewirkt.

Dafür haben wir gerne eine gewisse zeitliche Verzögerung in Kauf genommen. Der Umstieg hat dann gut gepasst.

BITMARCK: Konnten alle von Ihnen verwendeten Zusatzprodukte auch bei der neuen Software angebunden werden?

Michael Schwenke: Wir haben einige Zusatzprodukte im Einsatz, ca. 15 davon sind wirklich wichtig für uns. Auch in diesem Zusammenhang haben wir vorab technische und fachliche Tests gemacht. Alle externen Partner und Anbieter haben gut mitgezogen. Die Produkte funktionieren in der neuen Umgebung mindestens genauso gut wie zuvor.

BITMARCK: Welche Besonderheiten gab es bei der Umstellung zu berücksichtigen?

Michael Schwenke: Eine Besonderheit in dem Sinne nicht unbedingt, aber die Tatsache, dass es sich bei der Umstellung auf iskv_21c um ein richtiges Projekt handelt.

Ich will das erklären: Man legt nicht einfach irgendeinen Schalter um, sondern im ganzen Haus sind teilweise wichtige Änderungen durchzuführen. Es sollte allen an einem Umstieg Beteiligten klar sein, dass hier eine technische Revolution stattfindet, die ein einschneidendes Ereignis für jede Krankenkasse darstellt. Im uneingeschränkt positiven Sinne.

Das ist in etwa mit der Umstellung von Lochkarten auf maschinelle Datenverarbeitung zu vergleichen.

Außerdem haben wir nicht alle Daten, die wir vorher im Bestand gepflegt haben, mitgenommen. Die Daten, von denen wir überzeugt waren, dass wir sie nicht benötigen, haben wir bei der Migration nicht berücksichtigt. Begründet war dieses Vorgehen wegen des ohnehin vorhandenen Zugriffs auf die Alt-Daten zu Auskunftszwecken und dem avisierten Release einer Software zur Archivierung.

BITMARCK: Konnten alle Mitarbeiterinnen von Anfang an mit der neuen Software arbeiten? Gab es an bestimmten Stellen häufiger Anlaufschwierigkeiten?

Michael Schwenke: Die Schulungen durch das itsc waren hervorragend. Diese haben hier im Haus – parallel in drei Schulungsräumen – stattgefunden. Das Web Based Training (WBT) von BITMARCK war Grundlage dafür. Erst wer das Zertifikat von BITMARCK erworben hatte, konnte an den Schulungen teilnehmen.

Sie können sicher sein, dass die MitarbeiterInnen das aus eigenem Antrieb ziemlich schnell geschafft haben. So gingen alle mit einem guten Grundlagenwissen in die Schulung.

Die Teamleiter waren immer mit dabei, so konnten auftretende Fragen im Dialog und unmittelbar geklärt werden. Wir haben die Schulung immer fachlich bezogen auf unsere Prozesse durchgeführt. Nach den Schulungen wollten die MitarbeiterInnen am liebsten sofort umsteigen. Eine Aufbruchstimmung hat sich im Hause verbreitet und wirklich jeder war motiviert.

Auf jeden Fall vollzog sich der Umstieg deshalb für die Mitarbeiter völlig problemlos und keiner hat seitdem das alte System vermisst. Eine gute Vorbereitung im Bereich Schulung und Ausbildung zahlt sich aus, ist aber absolut abhängig von der Kassenstruktur. Überhaupt hat sich unser Engagement insgesamt ausgezahlt.

Unsere ohnehin schon motivierten Mitarbeiter standen einer neuen Software von Anfang an aufgeschlossen gegenüber, die nicht mehr fremd war und schnell zum gern gesehenen Arbeitsmittel wurde. So haben wir uns das zwar gewünscht, unsere Erwartungen wurden dann aber doch übertroffen. Darüber sind wir froh und, um auf Ihre Einstiegsfrage zurückzukommen: Unsere Erfahrungen geben wir gerne weiter.

BITMARCK: Vielen Dank für dieses spannende Gespräch. Die R+V BKK war für uns während des Umstellungsprojekts, der Einführung von iskv_21c und der Konsolidierungsphase ein besonders engagierter und zuverlässiger Partner. Allen MitarbeiterInnen der R+V BKK gebührt dafür unser besonderer Dank.

Impressum

Herausgeber:

BITMARCK HOLDING GMBH
Brunnenstr. 15-17
45128 Essen

www.bitmarck.de

Telefon 0201 89069-000
Telefax 0201 89069-199

E-Mail info@bitmarck.de

Geschäftsführer:
Stefan Middendorf (Vors.)
Andreas Strausfeld

Vorsitzender des Aufsichtsrats:
Claus Moldenhauer

Eingetragen beim Amtsgericht
Essen HRB 11122

USt-IdNr (UID) DE 163339446

An dieser Ausgabe waren beteiligt:

Markus Breitsprecher
Dr. Martin Stein

BITMARCK®

Der starke Partner der GKV