

## Case Study

# INTER Krankenversicherung Die Pflegeleistung mit System automatisieren

### Das Projekt

Start	Juli 2016
Ende	Dezember 2018
Laufzeit	30 Monate



### Die Herausforderung

Der deutsche Versicherungsmarkt ist hart umkämpft. Neben der Erfüllung von gesetzlichen Anforderungen müssen Versicherer nicht nur den Kundenansprüchen gerecht werden, sondern auch effiziente Prozesse etablieren, um wettbewerbsfähig zu bleiben. Der hohe manuelle Aufwand bei der Anspruchsberechnung der Pflegeleistung sowie der Einhaltung der brancheneinheitlichen Bearbeitungsvorgaben in der Pflegepflichtversicherung stellte die INTER Krankenversicherung genau vor diese Herausforderungen. Um diese zu bewältigen, suchte sie nach einem leistungsfähigen System zur Unterstützung bei der Abrechnung von Pflegeleistungen.

Neben der Abbildung der fachlichen Komplexität der vielschichtigen Pflegepflichtversicherung musste das neue System an zahlreiche Umsysteme wie Partner, Exkasso und Bestand angebunden werden, die zum Teil immer noch auf z/OS, also dem alten Host-System, laufen. Hierbei wurde auch die Gelegenheit genutzt, zusätzlich eine neue Leistungserbringer-Datenbank (LE-DB) zu entwickeln und einzubinden. Dazu war ein ausgereiftes Schnittstellenkonzept für die bestehenden Umsysteme sowie ein entwicklungsfähiges Konzept für die LE-DB erforderlich.

Um beim Umstieg auf das neue System für die Abrechnung der Pflegeversicherung eine höchstmögliche Akzeptanz bei den Mitarbeitern der INTER Krankenversicherung zu schaffen, wurden einige Mitarbeiter direkt ab der Projektstudie involviert. Während der Projektzeit wurden sowohl die fachlichen Anforderungen definiert als auch umfangreiche Testaufwände für in|sure Health Claims, die notwendigen Schnittstellen und die LE-DB durchgeführt. Dies führte zu einer verlängerten Projektlaufzeit. Da die INTER Krankenversicherung eine der Ersten am deutschen Versicherungsmarkt war, die sich für das Produkt in|sure Health Claims entschieden hatte, gab es viele Aspekte, die in kollegialer Zusammenarbeit beleuchtet werden mussten.

### Die Lösung

Durch die Einführung unserer Standardsoftware in|sure Health Claims im Leistungsmanagement der Pflegepflichtversicherung war es der INTER Krankenversicherung möglich, die Arbeitsabläufe zu optimieren. Vorhandene Rechnungsdaten aus dem Sendungseingang werden vom System übernommen und die Erstattung wird anhand des Tarifmodells berechnet. Ein weiterer Vorteil ist, dass in|sure Health Claims bereits die komplexen brancheneinheitlichen Pooltarife der Pflegeversicherung im Standard implementiert hat, so dass hierfür der Konzeptions- und Testaufwand reduziert werden konnte.

### Der Kunde

#### INTER Krankenversicherung AG

Die INTER Krankenversicherung AG entwickelte sich aus der im Jahre 1926 gegründeten Krankenunterstützungskasse „Nothilfe“. Sie bietet die gesamte Produktpalette der privaten Krankenversicherung zur umfassenden Gesundheitsvorsorge ihrer Versicherungsnehmer an. Zum umfassenden Kundenservice gehören insbesondere zahlreiche Assistancedienstleistungen. Die INTER Krankenversicherung AG gehört zu den finanzstärksten Unternehmen der privaten Krankenversicherung.

### Infrastruktur des Kunden

Application-Server:

IBM z/OS

Eigenentwicklung in COBOL

Host-Betriebssystem:

DB2 auf z/OS



Die Notwendigkeit zur Veränderung war schon lange vorhanden, gerade im Bereich der Pflegeversicherung. Über das erste Jahr hinweg wurde der Nutzen des neuen Systems immer sichtbarer. Nach einem Jahr haben wir aktuell einen ausgeglichenen Arbeitsstand. Und die Kollegen von adesso haben sich fachlich so gut eingearbeitet, dass ich sie jederzeit als Sachbearbeiter einsetzen würde.“

Frank Herbold – Leiter Pflegeversicherung

2016-2018	Q3 2016	Q4 2016	Q1 2017	Q2 2017	Q3 2017	Q4 2017	Q1 2018	Q2 2018	Q3 2018	Q4 2018
Projektstart	○									
Erste Tarife im System abrechenbar		○								
Anbindung Partnersystem und Input Management					○					
Anbindung Drucksysteme und In-/Exkasso									○	
Fertigstellung des Systems									○	
Schulung der Mitarbeiter										○
Rollout inkl. Migration aller Pflegefälle										○

## Der Projektverlauf

Basis für die erfolgreiche Projektumsetzung war zunächst die Analyse der IT-Landschaft der INTER Krankenversicherung. Offizieller Projektstart zur Einführung von in|sure Health Claims war im Juli 2016. Das Testsystem wurde installiert und die Entwicklungsumgebung aufgebaut. Parallel dazu wurde ein Projektplan entwickelt, der zum Ziel hatte, die Pflegeversicherung zum 01.01.2019 einzuführen, aber die anderen Komponenten auch schon zu berücksichtigen.

Das Terminsystem und die Leistungserbringer-Datenbank wurden angeschlossen und konnten Ende 2016 vollständig in den Testbetrieb genommen werden. 2017 wurden die Pflegeergänzungstarife in das System integriert und die Um Systeme wie das Partnersystem in|sure Partner sowie das vorhandene Input-Management-System angeschlossen.

Weitere Tarife wurden 2018 modelliert und die Umsysteme für Druck/Text und In-/Exkasso über standardisierte Schnittstellen angebunden. Umfangreiche Schulungen bereiteten die Mitarbeiter auf den produktiven Einsatz von in|sure Health Claims vor. Bereits im Februar 2018 konnte den ersten Mitarbeitern eine fertige Umgebung zur Verfügung gestellt werden, um das System kennenzulernen. Drei Monate vor Produktionsstart konnten sich dann alle Mitarbeiter mit in|sure Health Claims vertraut machen. Zusätzlich wurden alle Pflegefälle bis zum 31.12.2018 in das neue System migriert. Pünktlich zum 01.01.2019 konnte die INTER produktiv starten.

## Das Ergebnis

Durch die Einführung von in|sure Health Claims werden die Sachbearbeiter bei der Berechnung und der Erstattung von Pflegeleistungen nun maschinell unterstützt. Vor allem die Verteilung auf die verschiedenen Pflegetöpfe und die übersichtliche Darstellung des jeweiligen Stands, sind eine deutliche Erleichterung in der täglichen Arbeit. Wiederkehrende Zahlungen müssen nicht mehr manuell bearbeitet werden, sondern werden vollautomatisch durch Daueraufträge erledigt. Die Beauftragung und Verarbeitung von Pflegegutachten erfolgt vollautomatisch innerhalb des neuen Systems. Neue Mitarbeiter haben dadurch eine deutlich kürzere Einarbeitungszeit. Durch in|sure Health Claims ist die INTER Krankenversicherung nun in der Lage, tagesaktuell Vorgänge in der Pflegeversicherung zu bearbeiten und die anfallende Arbeit mit den bestehenden Mitarbeitern zu bewältigen.



adesso insurance solutions GmbH

Adessoplatz 1  
44269 Dortmund

T +49 231 7000 - 8000

F +49 231 7000 - 1000

E info@adesso-insurance-solutions.de