



# Case Study | Münchener Verein

## Neues Pflegeleistungssystem für mehr Qualität

### Das Projekt

Start	Februar 2018
Ende	Dezember 2018
Laufzeit	11 Monate



### Die Herausforderung

Der deutsche Versicherungsmarkt ist hart umkämpft. Immer mehr Anbieter buhlen um Kunden. Diese haben die Wahl: Neben dem Kostenfaktor wird auch die Reaktionsgeschwindigkeit und -qualität des Kundenservice und der Sachbearbeitung zum entscheidenden Kriterium. Für den Münchener Verein als Seriensieger beim Deutscher Servicepreis ist dies ein sehr wichtiges Kriterium.

Aufgrund des hohen manuellen Aufwandes bei der Anspruchsberechnung der Pflegeleistung sowie der Einhaltung der brancheneinheitlichen Bearbeitungsvorgaben in der Pflegepflichtversicherung (gemäß SGB XI), musste der Münchener Verein mit hohen Bearbeitungsrückständen in der Pflegepflichtversicherung kämpfen. Für einen Serviceversicherer war dies nicht akzeptabel.

Um langfristig den eigenen Ansprüchen und strategischen Zielen gerecht zu bleiben, suchte der Münchener Verein eine leistungsfähige Unterstützung zur Leistungsabrechnung in der Pflegepflichtversicherung. Im Hinblick darauf, dass bald das gesamte Leistungsabrechnungssystem für die Private Krankenversicherung umgestellt werden soll, sollten weitere individuelle Krankenversicherungstarife leicht implementiert werden können.

Darüber hinaus war ein individuell entwickeltes Exkassosystem im Einsatz. Die im neuen Leistungssystem vorhandene Standardschnittstelle und die daran gekoppelte Datenverarbeitung mussten an die individuellen Anforderungen angepasst werden, was einen erhöhten Spezifikationsaufwand erforderlich machte.

### Die Lösung

Mit in|sure Health Claims entschied sich der Münchener Verein für ein System, das den aktuellen Standards und rechtlichen Ansprüchen entspricht und noch ein hohes Maß an Mitgestaltungsfreiheit hat. Es war also bereits eine vollumfängliche Plattformlösung vorhanden, die nur weniger Anpassungen sowie der Migration der vorhandenen Verträge bedurfte. Dadurch, dass sich in|sure Health Claims eines bereits branchenweit getesteten Standards der Pflegepflichtversicherung bedient und die komplexen brancheneinheitlichen Pooltarife der Pflegepflichtversicherung bereits im Standard implementiert sind, konnte der Konzeptions- und Testaufwand für den Fachbereich deutlich reduziert werden.

### Der Kunde Münchener Verein

Der Ursprung der Versicherungsgruppe wurzelt in der genossenschaftlichen Idee, eine wirtschaftliche Selbsthilfeeinrichtung für das Handwerk und Gewerbe zu schaffen.

Den Anfang machte die Gründung der Münchener Verein Krankenversicherung a.G. als Versicherungsanstalt des Bayerischen Gewerbebundes 1922. Heute ist der Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit mit seinen Tochtergesellschaften auch in der Lebensversicherung und Allgemeinen Versicherung aktiv.

### Infrastruktur des Kunden Host-Betriebssystem: BS2000

### Ausgangssituation

- Bisher manuelle Berechnung und Übertrag (keine Automation)
- Tiefe und breite Fachkenntnisse der Mitarbeiter erforderlich

Mit der Produktivsetzung von in|sure Health Claims für die Leistungsbearbeitung in der Pflegepflichtversicherung konnten wir bereits wichtige Schnittstellen für eine weitere Modernisierung der Altsysteme zur Verfügung stellen. Damit können wichtige Erfahrungen gesammelt und die Risiken vor einer weiteren Umstellung auf neue Technologie reduziert werden.“

Rodrigo Perez – Prokurist Krankenversicherung Leitung des Münchener Vereins

2018/2019	Feb	Mär	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez	Jan
Kick-off	⬡											
Projektstart		⬡										
Anbindung der Import- und Exportschnittstellen						⬡						
Anbindung Drucksysteme und Exkasso									⬡			
Abnahme und Freigabe Produktion										⬡		
Migration und Schulung der Abteilung											⬡	
Go-Live												⬡

Das neue Leistungssystem ist damit Teil einer ganzheitlichen Produktplattform. Neben der Leistungsbearbeitung in der Pflegepflichtversicherung könnte kurz- bis mittelfristig die Leistungsbearbeitung in der gesamten Krankenversicherung sowie die komplette Bestandsverwaltung getätigt werden.

### Der Projektverlauf

Offizieller Projektstart zur Einführung von in|sure Health Claims war im März 2018. Zunächst wurde das Testsystem installiert und die Entwicklungsumgebung aufgebaut. Innerhalb eines Teilprojekts wurden Testfälle und Testautomatisierungen konzipiert und erstellt.

Parallel erfolgte die Anbindung aller Import- und Exportschnittstellen, wie Bestand, Partner, Berechtigungs- und Prüffallsystem, Doppelauszahlungsprüfung und einige kundenindividuelle Anpassungen. Bis Ende Juli waren diese Teilprojekte einschließlich eines anschließenden Tests durch den Fachbereich bereits beendet. Im Oktober folgte die planmäßige Anbindung für Druck und Exkassosystem.

Im November – einen Monat früher als geplant – konnte der Münchener Verein das System bereits für die Produktion abnehmen. Nach der Freigabe erfolgte zuletzt im Dezember die Migration aller Pflegefälle und laufenden Daueraufträge sowie die Schulung der Abteilung. Erwähnenswert ist dabei, dass der Fachbereich die Schulung in Eigenregie konzipierte und durchführte. Entscheidende Erfolgsfaktoren waren weiterhin das harmonisch

agierende Projektteam und das große Engagement sowie die Akzeptanz der neuen Software durch den Fachbereich. in|sure Health Claims konnte somit pünktlich zum 1.1.2019 produktiv starten.

### Das Ergebnis

Die verständliche Benutzerführung von in|sure Health Claims führte zu einer wesentlich verkürzten Einarbeitungszeit der Mitarbeiter. Die potenzielle Fehlerquote konnte enorm reduziert werden und die Abrechnungsgeschwindigkeit erhöhte sich. Innerhalb des Partnerschaftsforums von in|sure Health Claims kann der Münchener Verein ab sofort das Produkt aktiv mitgestalten und entlastet sich bei der eigenen Umsetzung künftiger gesetzlicher Änderungen. Denn diese stehen bei den Releases automatisch mit auf der Umstellungsliste.



adesso insurance solutions GmbH

Adessoplatz 1  
44269 Dortmund

T +49 231 7000 - 8000

F +49 231 7000 - 1000

E info@adesso-insurance-solutions.de