

BPM/SOA Success Story:

Automatisierte Leistungsabrechnung bei der HanseMerkur Versicherung

Das Umfeld

Einer der wichtigsten Geschäftsprozesse der HanseMerkur Krankenversicherung ist die Bearbeitung von Leistungsanträgen für Voll- und Zusatzversicherungen. Insbesondere der enorme Bestandszuwachs

Ich verbinde mit Holistcon nicht nur tiefgehendes technologisches Know-how, sondern auch den nachhaltigen Wissenstransfer an unser Unternehmen und unsere internen Mitarbeiter.

Dr. Horst Karaschewski,
(HanseMerkur, Abt.-Leiter
Anwendungsentwicklung)

der letzten Jahre war ausschlaggebend für den Bedarf, die Effizienz in der Leistungsabrechnung zu erhöhen. Dieses Ziel sollte in Form von Standardisierung und Automatisierung erreicht werden. Die hausinterne IT untermauerte dies zusätzlich durch das Bestreben, die vormals monolithische,

systemorientierte Sichtweise gezielt der Prozess- und Serviceorientierung weichen zu lassen.

In der Praxis erstreckt sich dieses Vorhaben vom Input Management über den eigentlichen Fachprozess – bestehend aus der gebührenrechtlichen und der tariflichen Leistungsprüfung sowie der Leistungsabrechnung innerhalb des Krankenleistungssystems – bis hin zum Output Management. Nur in Fehlersituationen oder bei besonders komplexen Sachverhalten sollten die Experten aus dem Fachbereich noch manuell eingreifen müssen, wobei es sich hierbei um rein punktuelle Eingriffe handelt, nach denen der Prozess automatisiert weiterverarbeitet wird.

Über HanseMerkur

Das Unternehmen mit Sitz in Hamburg kann bereits auf eine lange Tradition zurückblicken. Ein Vorgängerunternehmen, die Hanseatische Krankenversicherung VVaG, wurde 1875 gegründet. Damit ist die HanseMerkur Deutschlands zweitältester Krankenversicherer. Bis heute ist die private Krankenversicherung (PKV) beim Hamburger Personenversicherer die Hauptsparte mit einem Beitragsvolumen von 806 Mio. Euro (2010). Mit 1.750 Mitarbeitern im Innen- und Außendienst erwirtschaftete die HanseMerkur 2010 einen Jahresumsatz von 1,1 Mrd. Euro.



Die fachlichen Ziele

Das primäre Ziel des Projektes war der Ausbau der automatisierten Geschäftsprozesse zur Entlastung der Mitarbeiter in der Krankenleistungsabteilung. Mit den bisherigen Ausbaustufen konnte die Automatisierungsquote über alle Leistungsabrechnungen von anfänglich rund 8% im Dezember 2009 auf rund 25% Ende 2010 gesteigert werden – ein hervorragender Wert im Bereich der PKV!

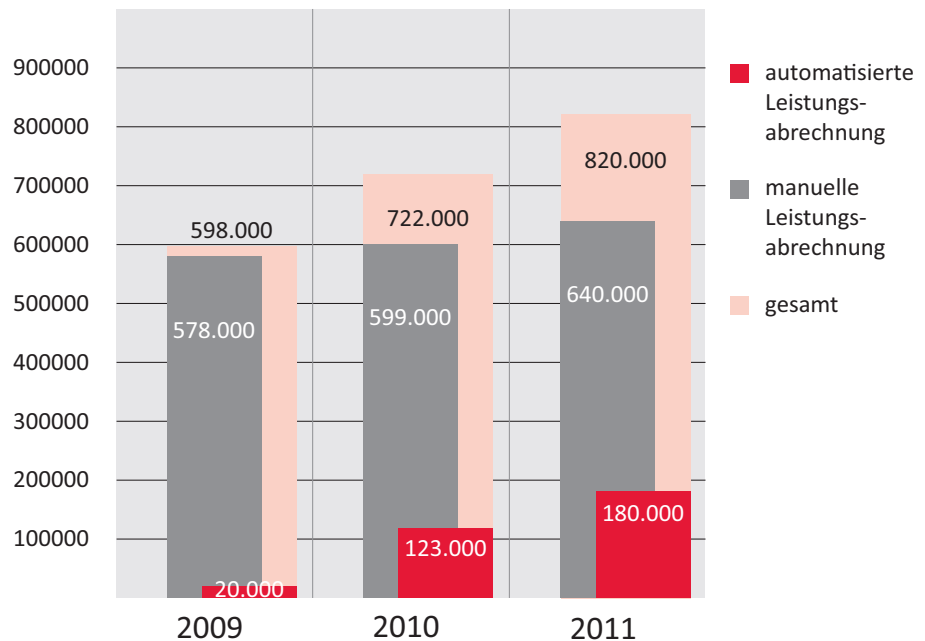
Um diese Quote nicht nur halten, sondern auch noch weiter steigern zu können, galt es, den Prozess flexibel für weitere Optimierungen zu gestalten. Von der Verantwortlichkeit und vom Funktionsumfang sinnvoll gestaltete, an den fachlichen Anforderungen orientierte Komponenten legen hier den Grundstein für künftige Anpassungen. Des Weiteren wurde eine umfangreiche Protokollierung im Zusammenspiel mit einem aussagekräftigen Monitoring und Reporting eingeführt. Die darüber gewonnenen Daten sind der Ausgangspunkt für weitere Schritte der Prozessoptimierung und somit einer weiteren Steigerung der Automatisierungsquote.

Der hohe Anteil an voll maschinell erbrachten Leistungsabrechnungen gibt den Mitarbeitern einerseits die nötige Zeit, komplexe Fälle gewissenhaft manuell zu prüfen und andererseits direkte Beratungsleistungen im Rahmen des Kundenservice in den Vordergrund der Arbeit zu stellen.

Daneben bringt die Automatisierung für die Kunden weitere entscheidende Vorteile mit sich: durch die Einbindung von am Markt etablierten Prüfautomaten ergeben sich eine höhere Einheitlichkeit der Bearbeitung und eine deutlich reduzierte durchschnittliche Bearbeitungszeit.

Das technologische Fundament

Das technologische Fundament und den Motor bildet die im Rahmen einer BPM/SOA-Initiative auf Prozess- und Serviceorientierung ausgerichtete IT. Im Einzelnen bedeutete dies die Entwicklung und Bereitstellung einer Basisarchitektur und -infrastruktur sowie darauf aufsetzend eine weitgehende Ablösung der bestehenden Legacy-Systemlandschaft durch ablauffähige Prozessbeschreibungen, wiederverwendbare Komponenten und Services auf Basis der Java Enterprise Edition (EJB 3) sowie zentral verwaltete Geschäftsregeln (Business Rules).



Eine eigens entwickelte Component Registry ermöglicht den parallelen Betrieb unterschiedlicher Versionen von Services und reduziert so die Abhängigkeiten und damit den Anpassungsaufwand bei zukünftigen Änderungen.

Zur nachhaltigen Verwaltung der bislang entstandenen und zukünftig entstehenden Komponenten bedarf es eines umfassenden und aussagekräftigen Abhängigkeits- und IT-Portfoliomanagements. Ein zentrales Repository, das Prozess- und Servicemodelle aufnimmt, garantiert schnellen und übersichtlichen Zugriff auf die erforderlichen Artefakte. So können zukünftige Änderungswünsche schneller und fundierter analysiert, bewertet und umgesetzt werden.

Die methodischen Eckpfeiler

„Business-IT-Alignment“ – diesem geflügelten und im Zusammenhang mit dem Ansatz BPM/SOA so häufig bemühten Wort galt es Leben einzuhauchen. In der Praxis bedeutete dies den Einsatz eines integrierten, agilen Entwicklungsprozesses und ein enges Zusammenrücken der Fachbereiche und der IT – beginnend bei der Konzeption über die Umsetzung

Ein wesentlicher Wettbewerbsfaktor für die HanseMerkur ist es, die Kundenprozesse End-to-End zu beherrschen. Dies konnten wir mit der Hilfe von Holisticon erreichen!

Gunnar Grund
(HanseMerkur, Abt.-Leiter
Organisationsentwicklung)

bis zum automatisierten fachlichen Abnahmetest. Die Vorteile liegen auf der Hand: Schon während der Konzeption haben die Fachbereiche begonnen, in Prozessen, Services, Verantwortlichkeiten und Kontrakten zu denken. Auf Basis des daraus resultierenden tieferen Verständnisses für die Bau-

steine der Prozesse fiel es in der Folge viel leichter, die fachlich Verantwortlichen für die entstandenen Komponenten ebenfalls aus den Fachbereichen zu stellen.

Den Abschluss der Entwicklung jedes Bausteins bildete ein Abnahmetest mit dem FIT-Framework. Dies ermöglicht einerseits die wiederholte, automatische Ausführung aller fachlichen Tests „auf Knopfdruck“ und andererseits eine starke Einbindung der Fachbereiche in die Belange des automatisierten Testens. Besonders die technologische Abbildung der komplexen Prüfregeln führt zu einer Inflation an Testfällen, die durch rein manuelle Tests nicht mehr handhabbar gewesen wären.

Der integrierte Entwicklungsprozess und das darauf abgestimmte Rollenmodell waren und sind die Grundlage dafür, dass der Erfolg des Projekts als das gesehen und empfunden wird, was es ist – eine herausragende Gemeinschaftsleistung eines interdisziplinären Teams.

Holisticons Aufgaben und Rollen

- BPM/SOA-Beratung und Coaching
- Toolauswahl und Aufbau der Basisarchitektur und -infrastruktur
- Aufbau des Bebauungsplans und der Facharchitektur
- Prozess- und Servicemodellierung
- Business Analyst
- Softwarearchitektur
- Scrum Coaches für Scrum Master und Product Owner
- Lead Developer (Prozesse und Services)

Methoden, Tools, Technologien (Auszug)

- Inubit (BPMS)
- Visual Rules (BRMS)
- Scrum
- BPMN
- UML
- Java Enterprise Edition
- Innovator