



### Krankenversicherung

#### Management Summary

Im Rahmen der Integration von zwei privaten Krankenversicherungen ist Systemmigration der letzte Meilenstein. Es zeigte sich jedoch, dass neben der technischen Integration erhebliche operative Anstrengungen erforderlich sind, um eine einheitliche Arbeitsweise auf der gemeinsamen Systemplattform sicherzustellen.

Dabei ist die Einhaltung akzeptabler Servicelevel, insbesondere im Zusammenhang mit der Leistungsabrechnung von essentieller Bedeutung. Hierzu ist die Etablierung eines einfachen (!) Steuerungsprozesses in der kritischen Phase unerlässlich.

Der Lernprozess für die Mitarbeiter, der aus einem Systemwechsel ergibt, hat automatisch Auswirkungen auf die effektive Verfügbarkeit und Produktivität der Mitarbeiter. Ein Produktivitätsabfall ist unvermeidbar. Daher ist eine entsprechende Ressourcenplanung und laufende Steuerung der Mitarbeiter erforderlich, um die Rückstandssituation übergreifend zu bewältigen.

Eine besondere Rolle bei der Bewältigung der Herausforderungen haben dabei die operativen Führungskräfte (Teamleiter/ Gruppenleiter). Aus diesem Grund hat es sich bewährt, über geeignete Interventionen zur Teamentwicklung das Grundverständnis für die Aufgabenstellung zu schärfen und die Führungskompetenz der Teamleiter zu stärken.

#### Projektstätigkeit

- Erstellen einer verlässlichen jedoch flexiblen Ressourcenbedarfsplanung unter Berücksichtigung der relevanten Einflussfaktoren (z.B. Systemausfälle, Trainingstage, etc.)
- Identifizieren und bewerten der kurzfristig verfügbaren personellen Maßnahmen zur Erhöhung der effektiven Ressourcenverfügbarkeit
- Identifizieren von kurzfristig realisierbaren technischen und prozessualen Optimierungen zur Steigerung der Produktivität
- Teamentwicklung mit den operativen Führungskräften zur Verbesserung der Transparenz in Bezug auf die Aufgabenstellung und zur Stärkung der Führungskompetenz
- Aufbau und operative Umsetzung eines operativen Steuerungsprozesses auf Basis essentieller Kennzahlen (Posteingang, Rückstand, Produktivität je MA)
- Etablierung einer laufenden Kommunikation für die Mitarbeiter

#### Nutzen

- Die operativen Grundlagen für die laufende Erreichung der Servicelevel wurden geschaffen
- Gerne stellen wir den Kontakt zum Programmverantwortlichen her, um den Projektnutzen darzustellen

#### Projektumfang

- Laufzeit: 9 Monate