

mhplus BKK will die Papiere vom Schreibtisch haben

Vom elektronischen Archiv zum papierarmen Büro

Welche Vorgaben muss eine gesetzliche Krankenkasse in einem DMS-Projekt beachten? Warum wird von einer „späten“ auf eine „frühe Archivierung“ umgestellt? Und wie migriert man ein elektronisches Archiv mit einem Datenbestand von 6,5 Millionen Dokumenten auf ein neues Dokumenten-Management- und Archivsystem? Wie will die Krankenkasse ihr Ziel, das „papierarme Büro“ erreichen? DoQ wird in den kommenden Ausgaben einen Blick in das Projekttagbuch der mhplus BKK werfen und über die Projektfortschritte berichten.

Die IT-Abteilung der mhplus Betriebskrankenkasse in Ludwigsburg erhielt im Jahr 2003 eine dringende Anfrage aus ihrer Geschäftsstelle in Königswinter: Ob man denn im elektronischen Archiv auch andere Dokumente als nur die bisherigen Massenbelege speichern könne? Hintergrund war das aus allen Nähten platzende Papierarchiv in dieser Geschäftsstelle. Zusätzlicher Raum konnte nicht angemietet werden, und weitere Ordner ließen sich hier beim besten Willen nicht mehr unterbringen.

Damals musste die IT-Abteilung diese Anfrage verneinen: Gesetzliche Krankenkassen wie die mhplus unterliegen strengen Vorgaben und der Rechtsaufsicht des Staates. Eine Bedingung, die die BKK hinsichtlich der elektronischen Archivierung von Dokumenten gemäß des Bundesversicherungsamts (BVA) erfüllen muss, ist der lückenlose Einsatz der elektronischen Signatur: Ohne diese Sicherheitskomponente dürfen Originalbelege nicht vernichtet werden. Das bisher eingesetzte Archiv bot jedoch keine Möglichkeit, das erforderliche Signaturverfahren zu integrieren.

Schwierigkeiten mit dem Altsystem

Nachdem auch die Zugriffszeiten aus den Geschäftsstellen mit häufig mehr als zwei Minuten nicht zur Zufriedenheit der Mitarbeiter waren, musste sich etwas ändern. Das IT-Team der mhplus wollte folglich nicht nur das Archivproblem der einzelnen Geschäftsstelle lösen, sondern es der gesamten Betriebskrankenkasse ermöglichen, eine Vielzahl von Dokumentenarten elektronisch zu archivieren. Der Nutzen eines Archivs sollte sich so allen 770 Mitarbeitern erschließen. Die mhplus beschloss, das Altsystem durch eine neue, zukunftsfähige Lösung zu ersetzen. Es folgte eine öffentliche Ausschreibung, bei der drei namhafte Archivlösungen in die Endauswahl kamen. Das System d.3 des DMS-Anbieters d.velop AG überzeugte bei der Auswahl sowohl hinsichtlich des Funktionsumfangs, als auch in Bezug auf das Preis-/ Leistungsverhältnis. Die Realisierung des Projekts bei der mhplus übernahm die d.velop gemeinsam mit ihrem Partner, der Paperless-Solutions GmbH, die bereits Projekterfahrung im Bereich gesetzlicher Krankenkassen hatte.

Zunächst war eine Migration der Daten erforderlich, die im November 2004 startete. In dem Altarchiv, welches 1999 eingeführt wurde, hatte sich die stattliche Zahl von 6,5 Millionen Dokumenten angesammelt. Hierbei handelte es sich ausschließlich um Massenbelege mit formularhaftem Aufbau, die zentral gescannt und einer Sachbearbeitung zugeteilt wurden. Im Anschluss wurden die Dokumente elektronisch archiviert. Hierzu gehören unter anderem Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen, Beitragsnachweise und Anträge auf Familienversicherung. Per automatisierter Formularerfassung wurden aus den Belegen auch alle relevanten Daten elektronisch ausgelesen und in der führenden Applikation „ISKV“ verbucht. Dies ist eine Verwaltungssoftware für gesetzliche Krankenkassen und enthält fachliche Funktionalitäten wie Melde- und Beitragswesen und die Leistungsverwaltung.

Migration von 6,5 Millionen Altdaten

Die Berater von Paperless-Solutions analysierten zunächst den vorhandenen Datenbestand und legten dann gemeinsam mit den Projektverantwortlichen der Krankenkasse fest, wie das neue d.3-Archiv aussehen sollte. Verschiedene Datenbestände mussten transformiert werden, weil sich beispielsweise Nummernkreise verändert hatten, die nun nach einem neuen Schlüssel im Altdatenbestand aktualisiert wurden. Als Basis hierfür wurde ein Pflichtenheft definiert. Diese Daten wurden entsprechend aufbereitet und danach der gesamte Bestand durch ein Migrationstool geschleust und in das neue Archiv eingespielt. Um einen sauberen Datenbestand sicherzustellen, erfolgte während der Umstellung ein ständiger Abgleich mit den mhplus-Stammdaten. Die Migration dauerte bis April 2005.

Neben den bisherigen Formularen sollte das d.3 nun auch rund 50 weitere Dokumentenarten speichern, die keinen festen Aufbau haben. Gemeinsam mit den Fachabteilungen hatte das IT-Projektteam festgelegt, welche Dokumente dies betraf und einen Aktenplan ausgearbeitet. Für die Abbildung des Aktenplans in der neuen Software sorgte Ronny Neidel, Projektleiter DMS bei der mhplus BKK. Er war auch intern für die Schulung der Mitarbeiter zuständig. Der gesamte operative Bereich der Kasse arbeitet jetzt mit d.3. Der Leistungsbereich archiviert im d.3 mehr als 30 Dokumentenarten, darunter alle Unterlagen zu Arznei- und Verbandsmitteln, Akupunktur, Hebammen, Hilfsmittel, Krankenhausbehandlungen, Kuren-, Reha- und Vorsorgeleistungen und mehr. Die Sachbearbeiter für Firmenkunden recherchieren in ihrem Teil des Archivs Dokumente zum Beitragseinzug, Einzugsermächtigungen, Schriftwechsel mit Arbeitgebern und vieles mehr. Für die Sachbearbeiter im Privatkunden-Bereich sind Dokumente wie Aufnahmeanträge, Renten-, Studenten, Familienversicherungen und ähnliches relevant. „Ein Vorteil von d.3 ist, dass wir die Zugriffsberechtigung bereichsübergreifend gestalten können. So kann jeder Sachbearbeiter auch die Dokumente aus den anderen Bereichen einsehen. Dies bedeutet eine wesentliche Verbesserung und vor allem Arbeitserleichterung gegenüber dem Altsystem“, betont Projektleiter Neidel.

Neue Dokumente im Archiv ablegen

Neue Belege werden zentral in der Abteilung Erfassung in der mhplus-Hauptstelle gescannt, indiziert und in das d.3-Archiv eingepflegt. Die Geschäftsstellen schicken hierfür ihre Belege in Dokumentenbehältern zur Hauptstelle. Dies geschieht derzeit erst nach dem Abschluss eines Vorgangs. Die Sachbearbeiter erzeugen zuvor Deckblätter für jedes Dokument, die zur Trennung und automatischen Indizierung genutzt werden. „Manchmal besteht ein Dokument aus hundert Seiten“, erläutert Ronny Neidel. Der aufgedruckte Barcode wird von der Beleglesung automatisch ausgelesen und ordnet das jeweilige Dokument in die Archivstrukturen von d.3 ein.

Für die notwendige Installation der elektronischen Signatur mussten verschiedene Sicherheitsvorkehrungen getroffen werden. Die Rechner, an denen signiert wird, befinden sich netzwerktechnisch in einer eigenen Infrastruktur und sind mit einer separaten Firewall gegen Angriffe von außen geschützt. Die Räumlichkeiten zur Scannung und Signatur sind durch eine elektronische Zugangskontrolle nur Personen zugänglich, die in Besitz einer Signaturkarte sind. Das Signaturverfahren musste für das BVA detailliert beschrieben werden. Damit intern eine sichere Handhabung gewährleistet ist, wurde eine Dienstanweisung zum Umgang mit den Signaturkarten erstellt und die Mitarbeiter entsprechend geschult.

Erst signieren, dann vernichten

Signiert wird mit Signaturkarten von TeleSec, auf denen die persönlichen Daten des jeweiligen Mitarbeiters hinterlegt sind. Die Karten werden beim Signaturvorgang in die Leseinheit der Computertastatur gesteckt. Mit Einsatz der Karte und der persönlichen PIN bestätigt der Mitarbeiter, dass das Originaldokument mit dem gescannten Dokument übereinstimmt und nicht manipuliert wurde. Das so digitalisierte Dokument entspricht dem herkömmlichen Sprachgebrauch in der Betriebskrankenkasse nach einer „beglaubigten Kopie“. Sobald die Echtheit des Dokuments derart bestätigt ist, können die Originaldokumente vernichtet werden. Die mhplus lagert die Papiere noch vier Wochen im Erfassungsbereich, bevor sie dann entsprechend der datenschutzrechtlichen Bestimmungen durch die Firma Reisswolf vernichtet werden.

Bis Dezember 2005 hatte die mhplus einen monatlichen Dokumentenzuwachs von etwas mehr als 200.000 Dokumenten im Archiv verzeichnet. Zwischenzeitlich hat die Krankenkasse durch eine Fusion mit zwei weiteren Kassen 120.000 Versicherte hinzugewonnen, so dass das Dokumentenvolumen künftig noch ansteigen wird.

Die zum 1. Mai 2005 frei geschaltete d.3-Lösung wurde sehr schnell von den Anwendern akzeptiert. Wer heute im Archiv nach einem Dokument recherchiert, hat die Suchergebnisse innerhalb einer Sekunde auf dem Bildschirm. Für die standortübergreifende Nutzung in zehn Geschäftsstellen des DMS- und Archivsystems bietet die Client-Server-basierte Lösung somit eine hervorragende Performance. „Dies und die einfach zu bedienende d.3-Oberfläche erlauben den Mitarbeitern eine wesentlich verbesserte Arbeitsweise“, berichtet Ronny Neidel. „Ein weiterer Pluspunkt von d.3: Auch die 400 vorhandenen Citrix-Arbeitsplätze konnten unkompliziert angebunden werden.“ Wie häufig bei solchen Projekten zieht der Erfolg schnell Kreise. Schon jetzt haben fünf weitere Bereiche beim Projektleiter DMS angefragt, ob ein DMS denn auch für sie Rationalisierungspotenziale und Vorteile in der täglichen Arbeit bringen könne.

Nächste Schritte geplant

Daher ist Ronny Neidel gemeinsam mit Christoph Galmbacher von Paperless-Solutions in diesen Tagen dabei, neue Projektschritte vorzubereiten. „Wir streben für 2007 ein papierarmes Büro an“, erklärt Neidel das ehrgeizige Ziel. Der Projektleiter plant, die Eingangskanäle wie Post, E-Mail und Fax zu bündeln und alle eingehenden Dokumente in die digitale Bearbeitung zu führen. Die Dokumente sollen dann regelbasiert in die elektronischen Postkörbe der Mitarbeiter gesteuert werden. Jedoch soll der Sachbearbeiter nicht nur ein neu eingegangenes Schriftstück im Postkorb vorfinden, sondern mit dem neuen Dokument auch die komplette zugehörige Akte. Damit liegen ihm alle Informationen vor, die er für eine zügige Bearbeitung des Falls benötigt. Darüber hinaus will Neidel das

d.3 mit anderen Applikationen, die in der mhplus eingesetzt werden, vernetzen. Der Anwender soll vom CRM-System, aus dem ISKV heraus sowie auch aus Lotus Notes und anderen Büroanwendungen per Mausklick auf das Archiv und die hier abgelegten Dokumente zugreifen können.

Die späte Archivierung wird durch eine frühe Archivierung abgelöst, in der Workflowprozesse sowohl automatisiert durch ein neu eintreffendes Dokument angestoßen, aber auch von jedem Sachbearbeiter manuell angelegt werden können.

Neben dem Posteingang soll auch der Postausgang optimiert werden. Hier ist geplant, dass ausgehende Dokumente zentral gedruckt sowie automatisch elektronisch archiviert werden. Die Informationen sollen dann auch parallel im CRM-Programm hinterlegt sein. Logisch anknüpfende Ansätze wie E-Mailarchivierung und automatisierte Rechnungsverarbeitung werden bei diesen Überlegungen nicht außer Acht gelassen, aber gesondert betrachtet. Voraussichtlich wird die mhplus hier separate Projekte aufsetzen, die entweder parallel oder später realisiert werden.

Ein wesentlicher Punkt angesichts dieses weitreichenden Vorhabens ist auch die Frage nach der Akzeptanz der weitgehend automatisierten Prozesse: Hierüber berät sich Ronny Neidel auch intensiv mit seinen erfahrenen Ansprechpartnern bei d.velop und Paperless-Solutions. Eine schrittweise Öffnung der Gesamtlösung und ein frühzeitiges Einbinden der Mitarbeiter erscheinen den Projektverantwortlichen heute jedoch zielführend und unumgänglich.

Ronny Neidel stellt derzeit alle Informationen zum Projekt und dessen voraussichtlichen Auswirkungen auf alle Versicherungsbereiche in einem Konzept zusammen, welches dann dem Vorstand der Krankenkasse vorgelegt wird. Verschiedene Grundsatzentscheidungen, beispielsweise ob der Posteingang zentralisiert werden oder jede Geschäftsstelle ihre eingehende Post selbst erfassen soll, müssen noch gefällt werden. In Sichtweite ist jedoch schon der Starttermin für dieses umfangreiche DMS-Projekt mit d.3. Im April will man bereits im Teststadium sein.

DoQ ist dabei

DoQ wird dieses Projekt begleiten und kritisch hinter die Kulissen schauen. Im Projekttagbuch nehmen wir in den folgenden Ausgaben das Konzept für das neue DMS sowie die nächsten Projektschritte genauer unter die Lupe.

Über die mhplus BKK:

Die mhplus BKK mit Hauptsitz in Ludwigsburg wurde 1952 gegründet und ist seit 1.9.1999 für gesetzlich Versicherte geöffnet. Seit dem Zusammenschluss mit der BKK Conzelmann und der BKK Te Ka De-FGF am 1. Januar 2006 betreuen 770 Beschäftigte an 13 Standorten rund 470.000 Versicherte. Neben individueller Betreuung bietet die mhplus umfangreiche Mehrleistungen an. In der jährlichen Studie der Zeitschrift Öko-Test (Ausgabe 07/2005) wurde die Kasse in Sachen Leistungen als beste BKK Deutschlands bewertet. Der allgemeine Beitragssatz beträgt 12,9 Prozent.

Zahlen

Projektdauer Migration	November 2004 bis April 2005
Zu migrierender Altdatenbestand	Rund 6,5 Millionen Dokumente
aktueller Datenbestand	ca. 10 Millionen Dokumente
Liveschaltung d.3-Archiv	1. Mai 2005
Anzahl der Belegarten	8 strukturierte Dokumentenarten (Formulare) 52 unstrukturierte Dokumentenarten
Monatlicher Dokumentenzuwachs	> 200.000 Dokumente
Zahl der Anwender	Derzeit 650, aber alle 800 Mitarbeiter haben d.3 installiert

Kontaktadresse:

Paperless-Solutions GmbH
Herr Christoph Galmbacher
Wankelstraße 9
50996 Köln
Tel.: 02236 / 8755-15
Fax: 02236 / 8755-22
eMail: christoph.galmbacher@ppls.de
Internet: <http://www.ppls.de>