



„Wir sprechen unsere Versicherten zielorientiert an, positionieren präventive Maßnahmen und verbessern unser Leistungs- und Versorgungsmanagement.“

Stefan Schellberg, Leiter Dezernat Technik und Versorgung, Vereinigte IKK

AUF EINEN BLICK

Zusammenfassung

Als eine der führenden gesetzlichen Krankenkassen Deutschlands festigt die Vereinigte IKK ihre Marktposition durch ein integriertes HealthCare Relationship Management auf Basis von mySAP Customer Relationship Management (mySAP CRM). Sie erhöht so die Servicequalität und verbessert gleichzeitig das Gesundheitsmanagement.

Internetadresse

www.vereinigte-ikk.de

Die wichtigsten Herausforderungen

- Nutzung der Daten aus dem führenden System ISKV in mySAP CRM
- Reduzieren der IT-Kosten durch eine homogenere Systemumgebung
- Altsysteme ablösen
- Veränderungsmanagement
- Voraussetzungen für den Wandel zum umfassend kundenorientierten Gesundheitsunternehmen schaffen

Projektziele

- Ganzheitliches Gesundheitsmanagement einführen
- Kundenbindung weiter stärken
- Unternehmenswachstum im technischen Bereich besser abbilden
- Basis für einheitliche IT-Landschaft schaffen
- Wettbewerbsfähigkeit weiter steigern

Lösungen und Services

- mySAP Customer Relationship Management
- SAP NetWeaver Business Intelligence

Entscheidung für SAP

- Langfristiger Bestand der Produkte und des Supports gesichert
- Offene Plattform SAP NetWeaver
- IT-Strategie basiert auf SAP-Standardsoftware

Highlights der Implementierung

- Abschluss des Projekts in „time and budget“
- Übernahme von über 300 Millionen Datensätzen aus mehr als zehn Anwendungen

Hauptnutzen für den Kunden

- Ganzheitliche Sicht auf den Kunden
- Individuelle Ansprache des Kunden möglich
- Besserer Service

Implementierungspartner

- T-Systems
- SAP Consulting*
- SAP Business Consulting

Vorhandene Systemlandschaft

ISKV sowie etwa 100 Add-On-Produkte

Datenbank

DB2 UDB

Hardware

FSC PW 650
FSC PW 450

Betriebssystem

Solaris 5.9

VEREINIGTE IKK

Die Krankenversicherung verbessert mit mySAP™ Customer Relationship Management ihren Kundenservice

Wer 1994 auf der Suche nach einer Krankenkasse war, hatte im wahrsten Sinne des Wortes die Qual der Wahl. Immerhin 1.100 Orts-, Ersatz-, Betriebs- und Innungskrankenkassen kümmerten sich damals um die Belange der gesetzlich Krankenversicherten in Deutschland. Die explodierenden Kosten im Gesundheitswesen stießen jedoch bald einen Konzentrationsprozess an, der seinesgleichen sucht: Heute tummeln sich lediglich rund 250 gesetzliche Krankenkassen auf dem Gesundheitsmarkt. Eine der 20 größten ist die Vereinigte IKK mit Sitz in Dortmund. Sie beschäftigt rund 2.700 Mitarbeiter in über 100 Geschäftsstellen.

Kundennähe weiter ausbauen

Die aus dem Handwerk entstandene Kasse hält in Westfalen-Lippe und Teilen von Niedersachsen Marktanteile von bis zu zehn Prozent und blickt weiterhin optimistisch in die Zukunft. Das wundert nicht, schenken nach der Fusion mit der IKK Bayern Mitte 2005 über eine Million Versicherte ihr Vertrauen der Vereinigten IKK. „Unsere Stellung als eine der Top-20 unter den gesetzlichen Krankenkassen ist auch eine Verpflichtung: Wir werden unser Leistungsangebot und unseren Service weiter ausbauen und setzen weiterhin auf Kundennähe“, verdeutlicht Dr. Torsten Leonhard, Vorstandsvorsitzender der Vereinigten IKK.

Dass dies keine leeren Versprechen sind, zeigt das Engagement Deutschlands größter Innungskrankenkasse in Richtung HealthCare Relationship Management (HRM). Mit diesem auf die Besonderheiten des Gesundheitswesens abgestimmten, ganzheitlichen Organisations- und Führungsprinzip festigt und verbessert die Kasse ihr Verhältnis zu ihren Versicherten und Partnern.

* Seit dem 01.01.2005 kooperieren SAP Deutschland AG & Co. KG und SAP Systems Integration AG noch enger. Mit dem gemeinsamen Serviceportfolio SAP Consulting steht unseren Kunden künftig ein umfassenderes betriebswirtschaftliches sowie technisches Beratungsangebot zur Verfügung.

Dabei geht es um folgende Themenbereiche:

■ **Kundenbeziehung**

Als Weiterentwicklung des klassischen Customer Relationship Management (CRM) zielt HealthCare Relationship Management darauf ab, die Beziehung zu sämtlichen Versicherten – über alle denkbaren Kontaktkanäle – dauerhaft zu verbessern. Dazu gehört auch die Individualisierung des Versorgungsmanagements für akut und chronisch kranke Kunden.

■ **Qualität und Kosten**

Durch unterschiedliche Ansätze steuert HealthCare Relationship Management die Versorgung und Betreuung der Versicherten so, dass medizinische und andere Leistungen wesentlich schneller, preisgünstiger und nachhaltiger erbracht werden können.

■ **Prävention**

Auf der Basis analytischer Lösungen lassen sich gesundheitliche Probleme der Versicherten frühzeitig erkennen. Die Folge: Medizinische Leistungen werden vermieden oder zumindest vereinfacht.

Dass die Vereinigte IKK auf ein ganzheitliches HRM setzt, hat einen guten Grund: „Spätestens seit Einführung der freien Kassenwahl 1996 kommt den Themen Kundenservice und Kundenpflege auch bei den gesetzlichen Krankenkassen eine besondere Bedeutung zu“, verdeutlicht Stefan Schellberg, Leiter des Dezernats Technik und Versorgung bei der Vereinigten IKK. „Wer seine Kunden langfristig halten will, muss die optimale Versorgung seiner Mitglieder sicherstellen.“ Bereits seit mehr als zehn Jahren setzen daher immer mehr private und gesetzliche Krankenversicherungen (GKV) auf die Optimierung ihrer Kundenbeziehungen über Customer Relationship Management (CRM). Das Problem dabei ist: Bisherige CRM-Konzepte konzentrierten sich in erster Linie auf die „profitablen“ Kunden. Im Gesundheitswesen sind das gesunde und gut verdienende Versicherte. Das Kundenbeziehungsmanagement mit akut und chronisch Kranken wurde bislang eher vernachlässigt. Gerade dieser Gruppe wird jedoch durch den 2002 modifizierten Risikostrukturausgleich (RSA), die darin enthaltene Einführung von Disease-Management-Programmen (DMP) und die angestrebte Morbiditätsorientierung, immer wichtiger.

Ziel: Homogene IT-Landschaft

Deshalb setzt die Vereinigte IKK im Rahmen ihrer Gesamtstrategie als eine der ersten gesetzlichen Krankenversicherer auf ein integriertes HealthCare Relationship Management, unterstützt

„Unsere individuellen Angebote sind direkt mit dem Leistungsmanagement verknüpft. Die Folge: Hohe Servicequalität, beschleunigte Prozesse und reduzierte Kosten.“

Stefan Schellberg, Leiter Dezernat Technik und Versorgung,
Vereinigte IKK

von mySAP™ Customer Relationship Management (mySAP™ CRM). „Der HRM-Ansatz von SAP hilft uns, auch erkrankte Versicherte zielorientiert und individuell anzusprechen, gleichzeitig präventive Maßnahmen zu positionieren und unser Leistungs- und Versorgungsmanagement weiter zu optimieren“, unterstreicht Schellberg den Mehrwert für die Versicherten der Vereinigten IKK. Durch das integrierte Gesundheitsmanagement reduziert die Versicherung gleichzeitig auch ihre Kosten. Denn das Service- und Leistungsangebot der Kasse lässt sich mit Hilfe von mySAP CRM wesentlich besser steuern. „Wir erwarten gerade im IT-Bereich hohe Einsparungen“, sagt Schellberg. Schließlich setzte sich die Systemlandschaft der Vereinigten IKK neben der Software ISKV auch aus über hundert Anwendungen unterschiedlichster Hersteller zusammen – entsprechend hoch war der Administrationsaufwand.

Auch weil die zahlreichen neuen gesetzlichen Anforderungen und das kontinuierliche Wachstum des expandierenden Unternehmens IT-technisch kaum noch abzubilden waren, strebte die Vereinigte IKK nach einer einheitlichen Systemlandschaft. „Was wir suchten, war eine homogene Integrationsplattform, die alle technischen und fachlichen Anforderungen unserer betriebswirtschaftlichen Gesamtprozesse abdeckt“, verdeutlicht Schellberg die Zielsetzung der Kasse. „Die SAP NetWeaver®-Technologie unterstützt uns bei der Optimierung unserer

Infrastruktur“, unterstreicht der Dezernatsleiter. Bis 2010 will die Vereinigte IKK, möglichst viele der vorhandenen Anwendungen durch SAP®-Software ablösen und eine einheitliche IT-Landschaft schaffen.

Klare Zuständigkeiten

Den Anfang hierzu machte die zu Beginn 2006 abgeschlossene HRM-Einführung, durch die innerhalb nur eines Jahres auf einen Schlag über zehn Drittanwendungen vollständig abgelöst wurden. Und das, obwohl für das Projektteam – bestehend aus Mitarbeitern der Vereinigten IKK, des Implementierungspartners T-Systems sowie Beratern von SAP Consulting und SAP Business Consulting – die Einführung von HRM in dieser Branche Pilotcharakter hatte: „Die Vereinigte IKK ist die erste deutsche Krankenkasse, die mySAP CRM an ISKV anbindet“, betont Schellberg.

Den Projekterfolg machte nicht zuletzt das hohe Engagement aller Projektbeteiligten – intern wie extern – möglich. „Von den beteiligten IKK-Mitarbeitern war niemand explizit für das Projekt freigestellt worden. Jeder hat den zusätzlichen Aufwand neben dem eigentlichen Tagesgeschäft bewältigt,“ erläutert Schellberg. „Die Zusammenarbeit mit unseren Partnern T-Systems, SAP Consulting und SAP Business Consulting lief sehr gut. Sie haben uns durch ihre strukturierte Vorgehensweise und fachliche Beratung unterstützt. So konnten wir den ambitionierten Projektplan penibel einhalten“, erinnert sich Schellberg. Dadurch waren auch die Zuständigkeiten von Beginn an klar definiert. Die Vereinigte IKK legte die Anforderungen fest und half, die Lösung auf ihre individuellen Bedürfnisse zuzuschneiden. Implementierungspartner T-Systems koordinierte das gesamte Projekt, gestaltete technische Funktionalitäten und brachte wesentliche Erfahrungen aus anderen GKV-Projekten ein. Die SAP-Experten übernahmen die fachliche und produktbezogene Beratung und unterstützten die Vereinigte IKK bei der Entwicklung ihrer HealthCare-Relationship-Management-Strategie.

„Dazu mussten wir zunächst die strategischen HRM-Perspektiven der Kasse ermitteln und bündeln“, erinnert sich Peter Flohrer, SAP-Beratungsleiter und Mitglied des Lenkungsausschusses. Was erwarten die Versicherten? Welche Hilfsmittel benötigen die

Mitarbeiter? Welche Prozesse müssen wie angepasst und welche Einsparungen können wie erreicht werden? Diese und ähnliche Fragen galt es bei der Konzeptentwicklung zu berücksichtigen. Gleichzeitig musste die technologische Basis für das neue Gesundheitsmanagement geschaffen und die Mitarbeiter auf die einheitliche Lösung vorbereitet werden. „Um alle diese Anforderungen

„Der Versicherte empfindet die zusätzliche Aufmerksamkeit als einen besonderen Service. Das stärkt unsere Marktposition.“

Stefan Schellberg, Leiter Dezernat Technik und Versorgung, Vereinigte IKK

im engen Zeitkorsett zu stemmen, unterteilten wir das Gesamtprojekt in die fünf Teilprojekte SAP Basis, CRM, Business Warehouse, Strategie und Interne Kommunikation“, verdeutlicht Schellberg. Das war das Erfolgsrezept. Es ermöglichte der Vereinigten IKK, nachdem sie den Business Blueprint entwickelt und realisiert hatte, den Produktivstart wie geplant von Oktober bis Dezember 2005 vorzubereiten und anschließend alle vorhandenen Systeme abzulösen.

Eine der größten Herausforderungen lag dabei in der Datenmigration. Über 300 Millionen Datensätze aus den unterschiedlichsten Systemen wurden innerhalb von sechs Wochen in mySAP CRM übernommen. „Besonders herausfordernd war es, wichtige von unwichtigen Informationen abzugrenzen“, erinnert sich Schellberg. Doch auch diese Hürde wurde durch die konstruktive Zusammenarbeit aller Projektbeteiligten gemeistert und so die HRM-Strategie der Vereinigten IKK Ende 2005 erfolgreich auf den Weg gebracht.

Gesteigerte Versorgungsqualität

Heute bietet das auf der Basis von mySAP CRM und SAP NetWeaver Business Intelligence realisierte Konzept der Vereinigten IKK weit mehr als herkömmliche Vertriebs- und Marketingwerkzeuge zur Kundengewinnung und -bindung.


**SAP Systems
Integration AG**

St. Petersburger Straße 9
01069 Dresden
T +49/351/4811-0
F +49/351/4811-303

www.sap-si.de

**SAP Deutschland
AG & Co. KG**

Neurottstraße 15a
69190 Walldorf
T 08 00/5 34 34 24*
F 08 00/5 34 34 20*

* gebührenfrei in Deutschland

T +49/18 05/34 34 24**

F +49/18 05/34 34 20**

** gebührenpflichtig

E info.germany@sap.com

[www.sap.de/
versicherungen](http://www.sap.de/versicherungen)

Kostenloser Online Newsletter
www.sap.de/sapimfokus

Die Vereinigte IKK stellt vielmehr den gesetzlichen Leistungsauftrag der GKV in den Fokus: Nämlich die Versorgungsqualität ihrer Versicherten zu steigern. „Gleichzeitig verknüpft HRM unsere individuellen Angebote mit dem Leistungsmanagement. Die Folge: Hohe Servicequalität, beschleunigte Arbeitsprozesse und reduzierte Kosten“, sagt Schellberg.

So erleichtert die HRM-Strategie der GKV beispielsweise die Umsetzung qualitativ hochwertiger Disease-Management-Programme (DMP). Diese Programme streben eine Vernetzung unterschiedlicher Beteiligter einer Therapie an, um eine langfristige und ganzheitliche Begleitung chronisch Kranker zu gewährleisten und gleichzeitig die Qualität der medizinischen Versorgung zu verbessern – etwa durch verkürzte Krankenhausaufenthalte, präventive Maßnahmen oder reduzierte Komplikationen.

„Allerdings ist es aufwändig, aus dem Gesamtbestand der Versicherten die passenden Kunden heraus zu filtern“, weiß Stefan Schellberg. Schließlich lassen sich geeignete Teilnehmer nur über eingereichte Leistungen, wie Behandlungen, Medikamente oder Aufenthalte in Fachkliniken ermitteln. „Genau hier setzen die analytischen Anwendungen von mySAP CRM an“, erklärt Schellberg.

Ganzheitliche Kundensicht

Denn durch die Verbindung der operativen CRM-Werkzeuge von mySAP CRM mit SAP NetWeaver BI lassen sich die Datenbestände der Versicherten schnell und zielorientiert auswerten. Anhand typischer Medikamente wird eine Wahrscheinlichkeit für das Vorliegen einer chronischen Krankheit ermittelt. Der IKK-Kundenbetreuer kann mithilfe dieser Daten das Interesse der ermittelten Patienten erfragen. Und nicht nur das: HRM sieht den Versicherten als Ganzes und macht über mySAP CRM sämtliche relevanten Daten auf einen Blick verfügbar. Der Sachbearbeiter kann seinen Kunden so wesentlich individueller und gezielter bedienen. „Der Versicherte empfindet diese Aufmerksamkeit als einen besonderen Service“, ist Schellberg sicher. „Das stärkt die Kundenbindung und unsere Marktposition.“