

Prozessorientierte IT-Lösungen im Sozialversicherungsbereich

Mit prozessorientierten Lösungen geht's effizienter, und Sie vergessen nichts. Instrumente alleine machen aber noch keine Symphonie! Dafür braucht es ein optimales Zusammenspiel sämtlicher Akteure.

Sozialversicherungen verarbeiten grosse Mengen von teilweise komplexen Meldungen. Die Erwartungen an die Qualität und Produktivität sind hoch. Durch den Einsatz von E-Business sowie prozessorientierten Lösungen können diese Erwartungen erfüllt werden.

Workflow-Managementsysteme

Workflow-Managementsysteme (WfMS) führen die Benutzer durch vordefinierte Prozesse. Diese „wissen“, welche Aufgaben durch welchen Benutzer oder welches Team bis wann zu erledigen sind und mit welchem Instrument (Dialog, Programm) das zu erfolgen hat. Auch legen sie fest, welche Ergebnisse (z.B. Dokumente oder Buchungen) zu erzeugen sind und wie der Prozess allenfalls kontrolliert wird.

Aus Sicht des Benutzers manifestiert sich ein WfMS als eine Arbeitsliste („Posteingang“), in welchem die Aufgaben nach Prioritäten geordnet sind. Mit einem Klick auf eine Aufgabe wird der anstehende Verarbeitungsschritt zur Verarbeitung im richtigen Programm geöffnet.

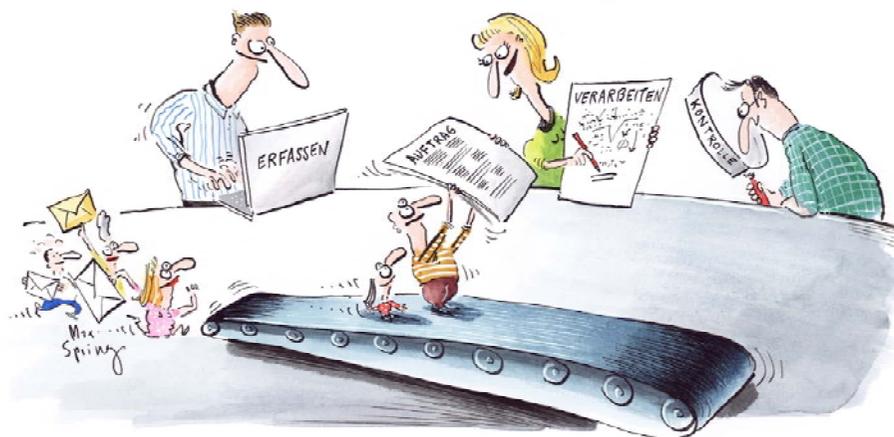
WAS	WANN WER	
Aufgabe	Termin	Zuständig
Anmeldung Altersrente Huber	15.02.06	Anna
Ausbildungsnachweis Meier	16.02.06	Team FAK

WIE / WOMIT



Die Initialisierung (oder Reaktivierung) von Prozessen erfolgt

- durch elektronische Meldungen aus einer E-Businessplattform, einer externen Schnittstelle oder via E-Mail;
- durch eingescannte Dokumente;
- durch zeitliche Ereignisse oder
- manuell.



Nutzen

- Benutzer werden geführt. So geht auch in hektischen Zeiten nichts vergessen und sie können sich auf die Inhalte konzentrieren.
- Die Einarbeitung neuer Mitarbeitender erfolgt rascher.
- Die Mitarbeitenden können entsprechend ihrer Erfahrung eingesetzt werden. Weniger Erfahrene bereiten das Geschäft vor und verarbeiten Standardfälle, erfahrene Mitarbeitende verarbeiten die komplexen Geschäfte.
- Das Management hat jederzeit einen akkuraten Überblick über alle anstehenden Geschäfte und kann die Aufgaben priorisieren.
- Elektronische Meldungen (z.B. aus E-Businessplattformen) können vollständig automatisiert verarbeitet werden.
- Sämtliche Arbeitsschritte werden protokolliert. Das liefert Kennzahlen für das Qualitätsmanagement und garantiert eine hohe Nachvollziehbarkeit und Transparenz und damit die Governance.
- Parametrisierbare Kontrollverfahren (z.B. „Zahlungen grösser als CHF 10'000 sind immer zu kontrollieren“) bilden die Basis für ein internes Kontrollsystem (IKS).

Erfolgsfaktoren

- Die internen Arbeitsabläufe müssen überdacht, auf die Lösung abgestimmt und in der Anfangsphase fortlaufend optimiert werden.
- Das WfMS muss militzugänglich sein: Die Fachabteilungen müssen die Prozesse selber optimieren können.
- Die Fachapplikationen müssen optimal mit dem WfMS integriert sein.
- E-Business und Scanning steigern die Effizienz und den Nutzen bedeutend.

M&S

SOFTWARE ENGINEERING

www.m-s.ch

Bern, Schlieren, Basel, Lausanne sowie Chennai

M&S konzipiert, realisiert und unterhält seit fast 25 Jahren umfangreiche Lösungen im Bereich von AHV-Ausgleichskassen und Pensionskassen. Sie ist der Ersteller der prozessorientierten AHV-Lösung AKIS/Net [1] sowie der führenden PK-Lösung M&S|Pension.

Praxisbericht der Ausgleichskasse Basel-Stadt

Von Mike Oberholzer, Executive MBA Unibe, Stv. Kassenleiter

Seit 10 Jahren werden laufend neue Module der Sozialversicherungslösung „AKIS/Net“ [1] eingeführt. Die Personalressourcen konnten seither um rund 20 % gesenkt werden. Die Ursachen hierfür sind ständiges Hinterfragen der Arbeitsabläufe, konsequentes Nutzen des Potentials der IT-Instrumente und schliesslich das Sichtbarmachen der erzielten Verbesserungen bzw. deren Auswirkungen.

Die Arbeitsabläufe sind in der Geschäftskontrolle den optimierten Realitäten angepasst und risikobasierte Kontrollpunkte bei den besonders kritischen Tätigkeiten der Prozesse definiert. Ebenso erhöhen die integrierten, geschäftslogischen Plausibilitäten die Qualität der Datenbearbeitung durch die Sachbearbeitenden und die Kunden.

Mit der E-Businessplattform „PartnerWeb“ erledigen ca. 10% Kunden (v.a. Grosskunden) ihre wichtigsten Geschäfte mit der Kasse online. Ihre Inputs können automatisiert verarbeitet werden.

Eingehende Dokumente werden eingescannt und via Workflow den Mitarbeitenden im virtuellen Posteingang zur Bearbeitung zur Verfügung gestellt.

Durchlaufzeiten können mit Zielwerten versehen und analysiert werden. Der In- und Output bis auf Stufe Mitarbeitenden wird verfolgt und mit den Vorjahreszahlen verglichen. Das Zusammenspiel von Durchlaufzeiten und gespeicherten Outputs der Prozesse unterstützt die operative und strategische Ressourcenplanung.

[1] AKIS/Net ist die Sozialversicherungslösung der Genossenschaft IGAKIS (www.igakis.ch), welche derzeit bei über 40 AHV-Ausgleichskassen im Einsatz ist.