

MACROS Suite für Beihilfen und PKV:

MODERNE ANTRAGSSTELLUNG, OPTIMIERTE BEARBEITUNG UND AUSKUNFTSFÄHIGKEIT



Barmenia
Versicherungen
Leben | Kranken | Unfall | Sach

Landesamt für Finanzen LFF

münchener verein
Zukunft. In besten Händen.

MERKUR
DIE VORSICHERUNG.

DEUTSCHE FAMILIENVERSICHERUNG

„Mit der komplett digitalen, papierlosen Beihilfebearbeitung haben wir im Landesamt für Finanzen ein Vorzeigeprojekt der Digitalisierungsoffensive erfolgreich umgesetzt. Dabei wurde nicht mit hohen Risiken eine spezielle Software entwickelt, sondern mit Macros eWorkplace eine konfigurierbare Standardsoftware auf unsere Anforderungen angepasst.“

Mario Rother, Projektleiter,
Landesamt für Finanzen Freistaat Bayern

AUF EINEN BLICK

Die Macros Suite für Beihilfen und PKV ist die standardisierte Lösung zur Bearbeitung eingehender Beihilfebelege und umliegender Prozesse. Seit 1999 ist Macros Reply Spezialist für private Krankenversicherer und Beihilfen und unterstützt die dort sehr ähnlich gelagerten Vorgänge durch eine systembruchfreie Sachbearbeitung. Nach dem Eingang der Beihilfebelege werden sie automatisch anhand der durch die Referate vorgegebenen Verteilregeln an die richtigen Sachbearbeiter oder Teampostkörbe verteilt. Die Sachbearbeiter finden nun mit dem Postkorb eine nutzerfreundliche Oberfläche vor, die Ihnen die Abarbeitung in nur wenigen Klicks ermöglicht. Herzstück ist die direkt aus dem Postkorb zu öffnende elektronische Akte und die enge Verzahnung mit dem Fach- oder Bestandsführungssystem. Absprünge in die richtige Maske mit bereits vorbelegten Daten aus dem System erlauben dem Sachbearbeiter eine schnelle, intuitive und effiziente Bearbeitung.

FUNKTIONSWEISE UND VORTEILE EINER ELEKTRONISCHEN VORGANGSBEARBEITUNG:

Die Macros Suite für Beihilfen und PKV unterstützt den gesamten Prozess der Beihilfesachbearbeitung – vom Eingehen der Belege bis zum Antwort-Versand des Sachbearbeiters an den Beihilfeberechtigten. Folgende Phasen werden durch die BeihilfeSuite abgedeckt:

• INPUTMANAGEMENT:

Der Beihilfeberechtigte übermittelt an die Beihilfe seine Belege, Anträge, Fragen oder auch die durch Sachbearbeiter nachgeforderten Unterlagen auf potentiell verschiedenen Kanälen. Neben der Papierform wird die Kommunikation und Einreichung von Belegen durch die Beihilfeberechtigten über Apps und E-Mail immer beliebter, aber auch über andere Medien eingereichte Belege können integriert werden. Die eingegangenen Dokumente werden im Falle von Briefen noch digitalisiert. Es erfolgt die automatische Erkennung über OCR/ICR-Instrumente sowie die Klassifizierung und Indizierung der Belege. Dabei werden die ausgelesenen Daten mit den in den Bestandsführungssystemen und elektronischen Akten vorliegenden Informationen angereichert, um zusätzlichen Eingabeaufwand

am Indizierarbeitsplatz möglichst gering zu halten. Bei Verwendung einer Prüfsoftware wie ZABAS werden im Hintergrund bereits die entsprechenden Ergebnisse ausgewertet und später im Cockpit anhand eines Ampelsystems für eine schnelle Prüfung visualisiert.

• VERTEILUNG:

Die verschlagworteten und klassifizierten Belege werden nun anhand von Regeln und Kriterien an den richtigen Postkorb übermittelt. Bei Macros können die Referate oder Fachbereiche Regeln selbstständig definieren, administrieren und, falls notwendig, tagesaktuell anpassen. Die IT-Abteilung wird lediglich zum einmaligen Einrichten zu Beginn benötigt.

• DUNKELVERARBEITUNG:

Belege, die keiner Prüfung durch einen Sachbearbeiter bedürfen, werden "dunkel", also automatisiert im Hintergrund, bearbeitet. Sofern organisatorische und Beihilferechtliche Vorgaben es ermöglichen, sind diese Prozesse bei Belegen in einer geringen Höhe denkbar, bei denen sich der Aufwand einer Sichtung durch einen Sachbearbeiter somit nicht lohnt. Dies kann ebenfalls über das integrierte Verteileregelwerk und – wenn gewünscht – zusätzlich über die Integration der Prüfsoftware automatisiert werden.

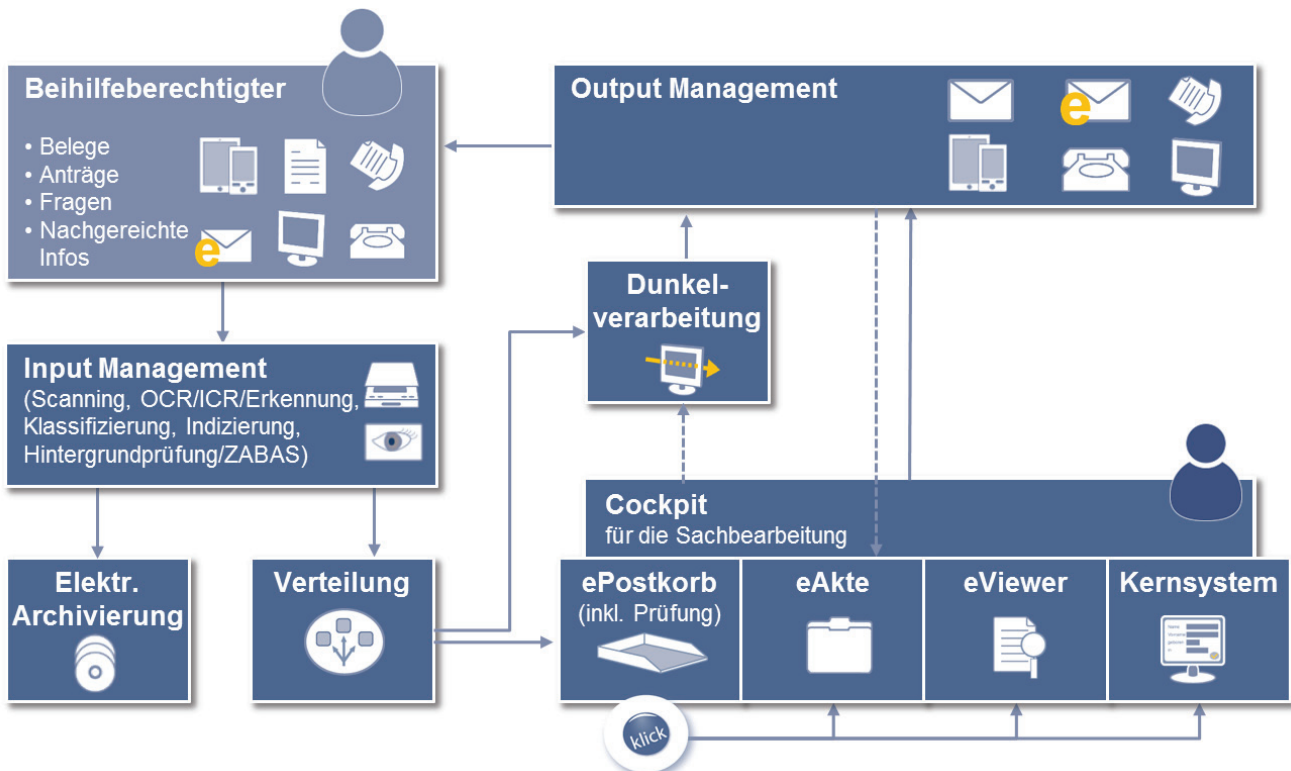


Abbildung: Macros PublicSuite für Beihilfen – 360-Grad-Optimierung der Kommunikation mit dem Beihilfeberechtigten bei weitestgehender Automatisierung und Vorbelegung

• SACHBEARBEITUNG:

Das Verteilregelwerk hat nun die zu bearbeitenden Vorgänge entweder in einen Gruppen- oder direkt in den passenden Einzelpostkorb transferiert. Je nach Philosophie der Beihilfe ziehen sich die Sachbearbeiter aus dem Gruppenpostkorb vorgegebene Mengen an Vorgängen selbst (Pull-Prinzip), erhalten diese automatisiert aus dem Gruppenpostkorb zugestellt (Push-Prinzip) oder bekommen den Vorgang auf Basis des Verteilprinzips in ihren persönlichen Postkorb gestellt.

Der **Postkorb** ist die Schaltstelle und Ausgangsbasis für das weitere Vorgehen: Soll der Antrag auf Beihilfe genehmigt, freigegeben, abgelehnt, weitergeleitet oder bearbeitet werden? Liegt z.B. bereits im Vorfeld ein genehmigter Heil- und Kostenplan vor? Oder reicht für ein anderes Dokument die Ablage in der Akte? Um diese Entscheidung zu treffen, muss sich der Sachbearbeiter einen Gesamtüberblick über den Vorgang, den Beihilfeberechtigten oder allgemein über die Umfeldbedingungen verschaffen – am besten schnell und unkompliziert. Im Postkorb findet der Sachbearbeiter alle Vorgänge, Dokumente und Wiedervorlagen vor. Die als Ampelsystem dargestellten Ergebnisse aus der Prüfung mit z.B. ZABAS erleichtern die Bearbeitung und reagieren auf eine nachträgliche Änderung der Werte durch den Sachbearbeiter.

Mit nur einem Klick auf einen Vorgang öffnet sich automatisch die korrespondierende **Akte**, der **Viewer** zeigt die im Vorgang enthaltenen Dokumente an und das **Beihilfe-System** wird in der richtigen Maske geöffnet. Die direkte Verzahnung der Systeme, der kontextbezogene Absprung und die Vorbelegung der Masken mit allen in den Systemen enthaltenen Informationen ermöglicht den Abschluss eines Vorgangs binnen kürzester Zeit.

Diese **Ein-Klick-Bearbeitung im Cockpit, dem Herzstück aus elektronischem Postkorb und eAkte von Macros**, ist seit 1999 auf genau die Anforderungen von Beihilfen und privaten Krankenversicherungen ausgelegt: um den Sachbearbeiter bei der schnellen Bearbeitung der eingehenden Belege zu unterstützen, ihn auskunftsfähig zu machen, den Status nachzuerfolgen und ein systembruchfreies Arbeiten zu ermöglichen.

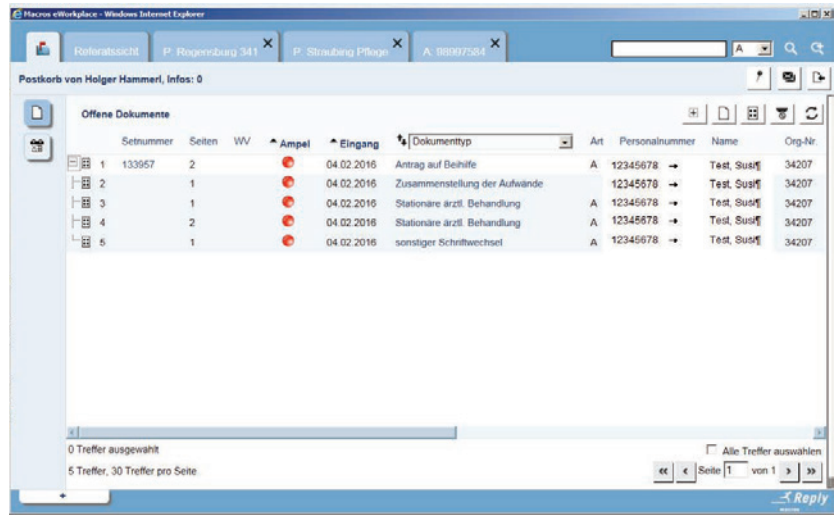


Abbildung: Der persönlicher Postkorb zeigt übersichtlich eingehende Sendungen, Dokumente, Termine, Wiedervorlagen und die Ergebnisse aus der Prüfung je Vorgang.

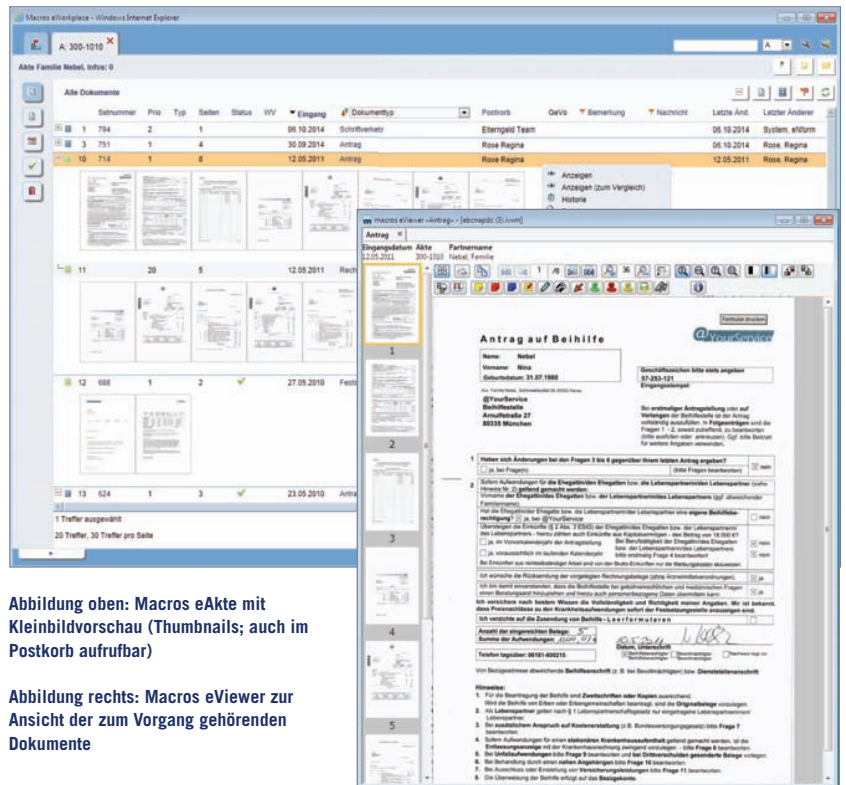


Abbildung oben: Macros eAkte mit Kleinbildvorschau (Thumbnails; auch im Postkorb aufrufbar)

Abbildung rechts: Macros eViewer zur Ansicht der zum Vorgang gehörenden Dokumente

Die elektronische **Akte** enthält wie die Papierakte alle Informationen zum Beihilfeberechtigten, zur Person selbst, zu bestimmten Vorgängen oder Geschäftsvorfällen. Die Akte stellt somit die Historie an Kommunikation dar und ermöglicht schnelle Auskünfte. Die integrierten Kommentar- und Haftnotizfunktionen im Viewer erleichtern den Übergang vom papierbasierten zum elektronischen Arbeiten.

Über **Workflows** lassen sich Arbeitsschritte standardisieren und mit **Checklisten** die Aufgaben

mit Details versehen. Wiedevorlagen, Weiterleitungen, Anforderungen von Originalen etc. sind nur einige der umfassenden Funktionalitäten, die dem Sachbearbeiter die Arbeit erleichtern, ohne ihn zu überladen.

• **Output Management:**

Die Sachbearbeitung findet Ihren Abschluss in der Rückmeldung der Ergebnisse in Form von Bescheiden oder auch Nachfragen an den Beihilfeberechtigten. Für die Individualkorrespondenz bietet Macros einen einfachen Fax- und E-Mail-Client: Aus dem Postkorb oder der eAkte heraus öffnet der Sachbearbeiter den Client und kann ohne Absprung in sein E-Mail-System und unter Verwendung von Vorlagen, Textbausteinen und Signaturen Nachrichten verfassen. Für Massenkorrespondenz oder multikanal-Output lassen sich die gängigen Output Management-Systeme anbinden und gewohnt tief mit Macros verbinden. Die Korrespondenz findet automatisch ihren Weg in die passende Akte; Antworten durch den Beihilfeberechtigten werden dem Sachbearbeiter wieder zugeordnet.

- Digitalisierung, Automatisierung und Modernisierung der Prozesse rund um die Bearbeitung von Beihilfeanträgen
- Möglichkeit der teil- und vollautomatisierten Antragsbearbeitung (Dunkelverarbeitung) inkl. Prüfung der Werte noch im Input Management
- Intelligente Verteilung der Anträge auf Basis von Regeln und Kriterien, die die Referate selbständig betreuen und ändern können
- Zufriedene Beihilfeberechtigte durch die Nutzung moderner Kanäle (Apps, E-Mail, Portal), verbesserte Auskunftsfähigkeit der Sachbearbeiter und schnellere Belegbearbeitung
- Verbesserte Zusammenarbeit innerhalb der Beihilfe durch standortunabhängige Nutzbarkeit von Akten und Postkörben sowie durch vordefinierbare Templates für Workflows und Checklisten
- Einhaltung der rechtlichen Vorgaben für die revisions sichere elektronische Archivierung durch die Anbindung aller gängigen Archive und Storages
- Webbasierte Oberflächen und damit mobile Nutzung und Telearbeit via VPN möglich
- Tiefe Integration in alle relevanten Systeme: Beihilfe-/Bestandsführungssysteme, E-Mail- und Office-Systeme, SAP- und ERP-Systeme, Archiv- und Storagesysteme

WARUM SIE DIE BEIHILFE-SUITE EINSETZEN SOLLTEN

- Über Jahrzehnte weiterentwickelte **Standardlösung**, die auf die Anforderungen in Beihilfen und privaten Krankenversicherungen ausgelegt ist, aber mittels Konfiguration Raum für Spezialfälle lässt.



Als Spezialist für Dokumentenmanagement Systeme innerhalb der Reply Gruppe optimiert Macros Reply durch innovative Software die Geschäftsprozesse seiner Kunden. Unternehmensweite Informations- und Dokumentenmanagement Systeme, Archivelösungen, Vorgangsteuerung und Postkorb-/Aktensysteme der Macros Reply haben zahlreiche namhafte Kunden überzeugt. Die Einbindung in das Netzwerk des europaweit agierenden IT-Dienstleisters Reply eröffnet Macros Reply den Zugriff auf das Know-how von über 5.000 IT-Experten.

Weitere Informationen finden Sie unter www.macrosreply.com und unter www.reply.com

Macros Reply GmbH
Hackerbrücke 6
80335 München
Tel. +49 89 411142-400
Fax +49 89 411142-499