



IKK gesundplus - im Interview

15 Jahre Zusammenarbeit auf Augenhöhe

15 Jahre Zusammenarbeit auf Augenhöhe

IKK GESUNDPLUS - IM INTERVIEW



„Die intensive Geschäftsbeziehung ist partnerschaftlich und von gegenseitigem Verständnis geprägt.“

Marko Scholz, Fachbereichsleiter IT bei der IKK gesundplus

Zur Geschäftsbeziehung

Die IKK gesund plus ist bereits seit Herbst 2003 Kunde bei Comline – damals noch als IKK Bremen und Bremerhaven. Begonnen hat die Geschäftsbeziehung mit der Einführung von CRM-KV bei der Krankenkasse und Marko Scholz, Fachbereichsleiter IT bei der IKK gesund plus, ist von Anfang an dabei. Heute betreut er mit seinen 14 Mitarbeitern unter anderem die zahlreichen helic-Lösungen von Comline – von der elektronischen Akte über den Online-Postkorb bis hin zum Vertragsmanagement.

Das Interview

Im Interview mit Marion Rohwedel, Sales Managerin bei Comline, berichtet Marko Scholz über die Zusammenarbeit mit Comline, erfolgreiche Projekte sowie die Pläne für die Zukunft.

Rohwedel: Herr Scholz, können Sie sich zu Beginn kurz vorstellen?

Scholz: Mein Name ist Marko Scholz. Ich bin gelernter Krankenkassenbetriebswirt. Seit dem 01. August 1982 arbeite ich bei der IKK Bremen und Bremerhaven, die am 01. Januar 2004 mit der IKK Sachsen-Anhalt zur IKK gesund plus fusioniert ist. 2006 habe ich die Leitung des Fachbereichs IT bei der IKK gesund plus übernommen. Zu unseren Aufgaben gehören die IT-Hotline, die Server- und Benutzerbetreuung sowie die 21c-Verarbeitung. Außerdem betreuen wir die gesamten DMS- und Digitalisierungsthemen.

Rohwedel: Sie sind nun schon viele Jahre im IT-Bereich tätig. Wie wirkt sich die zunehmende Digitalisierung auf die Arbeit in der Krankenkasse aus?

Scholz: Digitalisierung gibt es ja eigentlich schon lange, nur geht heute alles schneller. Es werden immer mehr Arbeitsabläufe automatisiert und die interne Prozessorganisation muss angepasst werden. Das wirkt sich natürlich auf die Personalentwicklung der Mitarbeiter aus. Auch die Mitarbeiterprofile haben sich verändert. In den 80er-Jahren haben wir z. B. neben Sozialversicherungsfachangestellten überwiegend Bürokaufleute, Zahnmedizinische Fachassistenten und Arzthelferinnen



eingestellt. Heute liegt der Fokus eher auf Prozessbeauftragten, Kundenberatern, Gesundheitsökonomien und Betriebswirten. Dazu kommen auch heute noch unsere Sozialversicherungsfachangestellten, die wir alle selbst ausbilden. Natürlich stellen auch uns die Veränderungen, die Digitalisierung und Automatisierung mit sich bringen, ständig vor neue Herausforderungen. Um diese zu bewältigen, brauchen wir gute und verlässliche Partner, die uns dabei unterstützen.

Rohwedel: Wie charakterisieren Sie die Geschäftsbeziehung von IKK gesund plus und Comline?

Scholz: Die intensive Geschäftsbeziehung zu Comline ist partnerschaftlich und von gegenseitigem Verständnis geprägt. Besonders gut gefällt mir die offene Kommunikation auf Augenhöhe. Unsere Wünsche als Kunde werden ernst genommen. Comline bietet uns zum

Beispiel mit dem GKV-Infotag oder dem Expertenforum Plattformen an, um unsere Impulse mit anderen Kunden und Partnern interdisziplinär zu diskutieren. Auch die fachliche Zusammenarbeit ist sehr gut. Die Lösungen von Comline haben Hand und Fuß. Selbst bei komplexen Prozessen ist es Comline immer gelungen, für uns maßgeschneiderte Lösungen zu entwickeln und in die bestehende Umgebung zu integrieren.

Rohwedel: Welche Erfahrungen haben Sie mit den Lösungen von Comline gemacht?

Scholz: Die Problemstellungen, die wir mit Comline-Produkten lösen, sind alle erfolgreich und funktional umgesetzt worden. Diese integrieren sich nahtlos in die Produktlandschaft des Stammsystems BITMARCK_21c|ng. Und ganz ehrlich – Comline hat für uns schon Lösungen realisiert, die vermutlich kein anderer in dieser Qualität hätte liefern können.

Rohwedel: Was war Ihr bisher größter Erfolg mit helic von Comline?

Scholz: Zweifelsfrei die Einführung der elektronischen Akte einschließlich der gesamten Postverteilung und der Fallakte. Nach dem Umstieg auf iskv_21c war dies eindeutig die größte Herausforderung für alle Mitarbeiter und Führungskräfte. Trotz der Komplexität haben wir das Projekt, einschließlich Vorbereitung, nach 16 Monaten abschließen können. Heute kann sich kein Mitarbeiter mehr vorstellen, die Post über den Papierweg zu bekommen und zu bearbeiten.

Rohwedel: Erinnern Sie sich an ein besonderes Ereignis, das Sie mit Comline erlebt haben? Wenn ja, welches?

Scholz: Ja, das war definitiv die Veranstaltung der Comline im Jahr 2014 zum 25-jährigen Jubiläum. Ich erinnere mich sehr gerne an den Tag.

Rohwedel: Was sind Ihre aktuellen Projekte in der gemeinsamen Zusammenarbeit?

Scholz: Wir setzen auf der helic-Akte mit aktuellen Digitalisierungsprodukten auf. Dazu gehören die Anbindung des Mailverkehrs an die elektronische Akte und die Integration des Kunden-Postkorbs helic post@web in die BITMARCK-bitGo_GS-Lösung. Weitere Digitalisierungsmaßnahmen in Verbindung mit dem Datenträgeraustausch und den existierenden und kommenden Workflow-Elementen von BITMARCK_21c|ng stehen

ebenfalls an. Darüber hinaus wollen wir natürlich die Multikanalfähigkeit unseres neuen Textsystems optimal mit dem Kunden-Postkorb helic post@web verbinden, um unsere digitalen Angebote noch weiter auszubauen.

Rohwedel: Wie setzen Sie Ihre Digitalisierungsstrategie mit Comline um?

Scholz: Lassen Sie mich erst einmal kurz die allgemeinen Ziele im Rahmen der Digitalisierung beschreiben. In der Außenwirkung ist es uns wichtig, unseren Versicherten diverse Kommunikationskanäle anzubieten. Und diese sollen die Versicherten so komfortabel wie möglich nutzen können. Intern wollen wir erreichen, möglichst viele Prozesse zu automatisieren und so manuelle Arbeiten zu reduzieren. Nur so können wir bei steigenden Mitgliederzahlen die Verwaltungskosten stabil halten. In der Zusammenarbeit mit Comline möchten wir generell Produktüberschneidungen mit anderen Partnern vermeiden. Eine optimale Produktergänzung durch Comline-Lösungen ist daher unser Ziel. Das ist bislang immer gelungen und wir haben von den kassenindividuellen Lösungen der Comline stets profitiert.

Rohwedel: Was wünschen Sie sich für die Zukunft in der Zusammenarbeit mit Comline?

Scholz: Wir wollen unseren Mitarbeitern im digitalen Zeitalter komfortable Arbeitsinstrumente zur Seite stellen und sie von Routinetätigkeiten durch moderne Automatisierung entlasten. Unseren Kunden gegenüber möchten wir zum einen attraktive und moderne Lösungen anbieten, zum anderen als innovative Krankenkasse auftreten. Dazu werden wir auch in Zukunft die fachlichen Anforderungen gemeinsam mit der Comline besprechen und entsprechende Lösungen erarbeiten. Aufgrund der fortschreitenden Digitalisierung und der Implementierung in unsere Systeme ist die Frage der Schnittstellen und der Ausprägungen existenziell wichtig - für uns und alle Comline-Kunden, die gleichzeitig BITMARCK-Kunden sind. Daher wünsche ich mir weiterhin eine enge Abstimmung unter allen Beteiligten.

Rohwedel: Herr Scholz, herzlichen Dank für das ausführliche Gespräch. Auch wir freuen uns auf die weitere angenehme, konstruktive Zusammenarbeit mit Ihnen und der IKK gesund plus.

ÜBER DIE IKK GESUNDPLUS

Die IKK gesund plus mit Sitz in Magdeburg ist eine deutsche und bundesweit für alle gesetzlich Versicherten wählbare Krankenkasse. Die IKK gesund plus vertritt derzeit im Rahmen der Kranken- und Pflegeversicherung mit Stand vom Juli 2020 die Interessen von über 456.000 Versicherten und rund 71.000 Arbeitgebern. Für die persönliche Betreuung stehen 39 Geschäftsstellen, vorwiegend in Sachsen-Anhalt, Bremen und Bremerhaven, für die Versicherten bereit.



Für Sie da:



Comline GmbH
Marion Rohwedel
Sales Managerin Gesundheitswesen
Hauert 8 - 44227 Dortmund

Tel: +49 231 97575-733
marion.rohwedel@comline.de
www.comline.de