

DIE ZEITSCHRIFT FÜR UNSERE KUNDEN UND GESCHÄFTSPARTNER

# itsc @work

Die Lösung zählt.

magazin 1.2015 | [www.itsc.de](http://www.itsc.de)

## Personalbench- marking

Wer vergleicht,  
wird besser

Seite 4

Für die Krankenkasse  
von morgen:  
neue Produkte

Seite 14

itsc-Kundenbefragung:  
Weil Ihre Zufriedenheit  
für uns zählt

Seite 12

DMS\_kompakt:  
Software für die Post-  
und Belegscannung

Seite 22



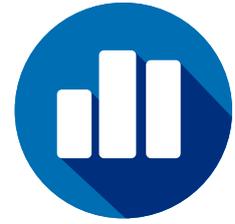
# Vergleichen heißt verbessern

**Durch den direkten Vergleich macht das Personalbenchmarking\_21c deutlich, in welchem Bereich einer Krankenkasse Optimierungsbedarf besteht.**

**D**ie Änderungen zu den Zusatzbeiträgen haben den Wettbewerbsdruck für die Krankenkassen im Jahr 2015 verschärft. Um diese Herausforderung meistern zu können, ist der effektive Einsatz der Branchensoftware iskv\_21c und die Ausschöpfung möglicher Potenziale bei allen Krankenkassen von entscheidender Bedeutung.

Vor diesem Hintergrund haben das itsc und die ACONSITe AG gemeinsam das Personalbenchmarking\_21c ins Leben gerufen.

Mit einem Leistungsvergleich zwischen den Krankenkassen macht das Produkt Effizienzpotenziale deutlich. Verglichen werden dafür Prozesskennzahlen aus den operativen Bereichen Kunden-, Finanz- und Versorgungsmanagement sowie in Teilen aus den unterstützenden Bereichen – über 150 praxistaugliche Kennzahlen stehen hierfür bereits zum jetzigen Zeitpunkt zur Verfügung. Bei dem Leistungsvergleich werden unter anderem die Aspekte Quantität und Kosten im Hinblick auf das eingesetzte Personal berücksichtigt.



Das Personalbenchmarking\_21c bietet Krankenkassen die Möglichkeit, sich innerhalb der wesentlichen Produktionsbereiche direkt mit den Wettbewerbern zu vergleichen. Die entsprechenden Ergebnisse können Ansätze für eine weitergehende Analyse der eigenen Prozesse liefern und somit als Basis für Optimierungsmaßnahmen im Sinne der Effizienzsteigerung genutzt werden.

### Standards sichern Vergleichbarkeit

Um die Vergleichbarkeit der Daten innerhalb des Benchmarkings gewährleisten zu können, wurden Standards definiert (z. B. Datengewinnung

über einheitliche SQL-Abfragen, Normierung der Tarifarbeitszeiten oder einheitlicher Umgang mit Outsourcing-Kosten), um die Benchmarkfähigkeit der Kennzahlen sicherzustellen. Zusätzlich sind die Kennzahlen im Personalbenchmarking\_21c immer aufgaben- bzw. prozessbezogen und nicht auf Organisationseinheiten ausgerichtet, da die unterschiedlichen Aufbauorganisationen verschiedener Krankenkassen in der Regel nicht miteinander vergleichbar sind.

Als Teilnehmer im Personalbenchmarking\_21c erhalten Sie turnusmäßig Benchmarkingberichte, welche die aufbereiteten



**» Wir sind vom gewählten Ansatz und dem Nutzen des Personalbenchmarking\_21c überzeugt. Insbesondere der enge Praxisbezug zu iskv\_21c spricht für dieses Produkt.«**

*Jurek Kapuschinski,  
Fachbereichsleiter Betriebsorganisation und Prozessmanagement, mhplus*

Resultate – aufgeteilt nach unterschiedlichen Empfängerkreisen (Top-Management, mittlere Führungsebene etc.) – beinhalten. Dabei werden grundsätzlich folgende Ergebnisse aufgeführt:

- Anonymisierte Darstellung der Ergebnisse aller Benchmarkpartner
- Sichtbare Darstellung der eigenen Werte
- Darstellung der Krankenkasse mit dem Best-of-All-Wert

### **Dialog steht im Vordergrund**

Das Personalbenchmarking\_21c lebt insbesondere vom Dialog der Krankenkassen untereinander. Dazu bieten wir Ihnen regelmäßig stattfindende Workshops an, die integraler Bestandteil des Personalbenchmarking\_21c sind und den gegenseitigen Austausch zwischen den

teilnehmenden Kassen unterstützen. Künftig sollen die Workshops zu bestimmten Schwerpunktthemen stattfinden. So können die Benchmarkpartner jeweils zielgerichtet versiertes Personal in die Veranstaltungen entsenden. Die Workshop-Teilnehmer betrachten Prozesse nach dem Best-Practice-Ansatz, beleuchten dazugehörige 21c-Konfigurationen und diskutieren begleitende Themen wie eingesetzte Zusatzsoftware oder Formularwesen.

Ziel ist es, konkrete Handlungsansätze für die Benchmarkpartner zu erarbeiten und so die Optimierung ihrer Prozesse und Organisation nachhaltig zu unterstützen. Das Personalbenchmarking\_21c bietet somit für alle teilnehmenden Krankenkassen einen Anstoß zu einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess. Weitere Informationen sowie die Teilnahmeunterlagen stellen wir Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung – sprechen Sie uns an! •

## **Ihr Kontakt**

**Ingo Albrecht**



Referent  
Organisation & Revision  
itsc System-Service  
040-235169-65  
Ingo.Albrecht@itsc.de

**Stefan Flörke**



Ressort Consulting  
ACONSITE AG  
0231-9747-915  
Stefan.Floerke@aconsite.de

