



## Überblick

**Land:** Deutschland  
**Branche:** Gesundheitswirtschaft  
**Mitarbeiter:** 100  
**Anzahl der PCs:** circa 100

### Unternehmen

Die spectrum|K GmbH ist Dienstleister für die Gesundheitsbranche und wendet sich schwerpunktmäßig an Krankenkassen.

### Ausgangssituation

Zum Aufbau eines automatisierten Prozesses für den Einzug von Zusatzbeiträgen suchte spectrum|K eine flexible, moderne Plattform. Im zweiten Schritt sollte eine CRM-Software mehr Transparenz in Kundenbeziehungen und Produkte bringen.

### Lösung

Mit Microsoft BizTalk Server 2009 und Microsoft SQL Server 2008 gelang es, 83 Teilprozesse und unzählige Systeme zu einem Prozess zu verbinden. Der Status der Vorgänge und die verifizierten Mitgliederdaten werden über Microsoft Dynamics CRM bereitgestellt.

### Nutzen

Sämtliche Zusatzbeiträge lassen sich nun effizient ohne manuelle Eingriffe einziehen. Krankenkassen können den Status des Zahlungseinzugs und Mitgliederdaten via Webclient abrufen.

Thema: Customer Relationship Management (CRM)

## Intelligente Technologie drückt Verwaltungskosten beim Zusatzbeitrag

„Das Schöne an der Microsoft-Technologie ist, dass alle Lösungen nahtlos ineinandergreifen. So entsteht aus verschiedenen Plattformen ein Komplettsystem, das in dieser Form nirgendwo zu haben ist.“

Ingo Werner, Geschäftsführer der spectrum|K GmbH

Für immer mehr Krankenkassen sind Zusatzbeiträge der einzige Weg, um die stetig steigenden Ausgaben im Gesundheitswesen zumindest kurzfristig zu kompensieren. Allerdings ist die Akzeptanz in der Öffentlichkeit gering. Wenn dann noch die Verwaltungskosten den Großteil der Einnahmen aufzehren, schadet das zusätzlich dem Ruf der Krankenkassen. Hier kann die spectrum|K GmbH helfen, ein auf die Gesundheitswirtschaft spezialisiertes Dienstleistungsunternehmen. spectrum|K hat eine Lösung entwickelt, die den aufwendigen Prozess des Zahlungseinzugs vollständig automatisiert. Ein Erfolg, der zurückzuführen ist auf die innovative Kombination unterschiedlicher Microsoft-Technologien aus den Bereichen Integration, Datenbanken und CRM. spectrum|K ist damit in der Lage, Partner – etwa für E-Payment oder Adressverifizierung – effizient zu steuern. Dadurch profitieren die Krankenkassen als Kunden von niedrigen Kosten, individuell zugeschnittenen Leistungen und dem schnellen Zugriff auf aktuelle Daten.

„Besonders gefällt uns die Flexibilität des Prozesses. Dadurch können wir das Produkt ‚Zusatzbeitrag‘ in verschiedenen Varianten anbieten. Das ist wichtig, weil die Krankenkassen unterschiedlich strukturiert sind.“

Yves Rawiel, Bereichsleiter Kundenmanagement und Initiator des Projekts „Zusatzbeitrag“ bei der spectrum|K GmbH

Dem Gesundheitssystem fehlt das Geld – seit Jahren schon. Die erhöhten Beiträge zur Krankenversicherung halfen nur kurzfristig. Daher entwickelten Politik und Gesundheitswirtschaft in den letzten Jahren immer neue Instrumente, um die steigenden Kosten zu kompensieren. Bekannt sind Maßnahmen wie Praxisgebühr, Gesundheitskarte, Gesundheitsfonds oder die Ausschreibung von Rabattverträgen für Generika mit der Pharmaindustrie.

Viele dieser Maßnahmen bedeuten für die Krankenkassen einen hohen organisatorischen Aufwand. Oft setzen sie moderne Technologien voraus. Doch häufig fehlt es den Krankenkassen an finanziellen und personellen Kapazitäten, um die Anforderungen zeitnah umzusetzen. Und kleinere Kassen haben oft zu wenig Mitglieder, um hohe Investitionen wirtschaftlich umzusetzen.

An diesem Punkt kommt die spectrum|K GmbH ins Spiel. Das Dienstleistungsunternehmen ist auf die Gesundheitswirtschaft spezialisiert und unterstützt Krankenkassen dabei, technisch anspruchsvolle und rechtlich oder betriebswirtschaftlich komplexe Vorgaben zu realisieren. „Wir beraten unsere Kunden zu den unterschiedlichsten Themen. Unsere Kernkompetenzen liegen im Vertrags- und Versorgungsmanagement sowie im Finanz- und Informationsmanagement. Unser Portfolio umfasst 86 Produkte, die von Rechtsberatung bis zu Versorgungsanalyse und Generikaausschreibungen reichen“, erklärt Ingo Werner, Geschäftsführer der spectrum|K GmbH.

Außer den 115 Betriebskrankenkassen (BKK) betreut das Unternehmen einige Innungskrankenkassen und landwirtschaftliche Kassen. Durchschnittlich profitieren rund sieben bis neun Millionen Versicherte von den spectrum|K-Leistungen. Ein Volumen, das etwa bei Verhandlungen mit der Pharmaindustrie für die nötige Marktmacht sorgt.

#### Herausforderung Zusatzbeitrag

Anfang 2010 rücken neue Schlagzeilen die Krankenkassen wieder ins Blickfeld der Öff-

entlichkeit. Grund ist der Zusatzbeitrag, den die ersten Krankenkassen seit Februar von ihren Mitgliedern erheben. „Mitte 2006 wurden in einem ersten Referentenentwurf die Details zum Gesundheitsfonds bekannt. Man musste kein Prophet sein, um zu ahnen, dass die Kassen eines Tages von dieser Möglichkeit Gebrauch machen würden“, erinnert sich Yves Rawiel, Bereichsleiter Kundenmanagement und Initiator des Projekts „Zusatzbeitrag“ bei spectrum|K.

Dass sich daraus ein neues Geschäftsfeld entwickeln kann, war ihm sofort klar. „Den größten Teil ihrer Einnahmen bekommen die Krankenkassen aus dem Gesundheitsfonds zugewiesen. Sie haben keinen Einfluss auf die Höhe der Zuweisungen“, erklärt Rawiel. „Zudem fehlt ihnen ein ausgeprägtes Debitorenmanagement. Mit dem Zusatzbeitrag steigt das Kontenvolumen drastisch an.“

Wer darauf technologisch nicht vorbereitet sei, laufe Gefahr, einen großen Teil der Einnahmen durch den horrenden Verwaltungsaufwand zu verlieren, stellt Werner klar: „Gerade beim Zusatzbeitrag kommt es auf jeden Cent an, denn er fließt direkt ins Portemonnaie der Kassen.“

#### Konsequent auf Microsoft gesetzt

Gesucht wurde also ein effizientes Einzugsverfahren. Doch die Umsetzung war kompliziert: Um den Zahlungseinzug vollständig zu automatisieren, waren die unterschiedlichsten Datenquellen und nicht weniger als 83 Teilprozesse in einem gemeinsamen Ablauf zu verknüpfen. Hierzu zählen beispielsweise die Kassensoftware (ISKV), spezielle Plausibilitätskontrollen und externe Dienstleister, die für Adress- und Einkommensprüfung, Versand der Beitragsbescheide oder das Einscannen der Einzugsermächtigungen zuständig sind. Hinzu kam die Anbindung von Zahlungsverfahren wie E-Payment, Lastschrift oder Kreditkarte. Ende 2008 entschied spectrum|K, das Projekt „Zusatzbeitrag“ gemeinsam mit dem Microsoft-Partner disserto manage-

Die spectrum|K ist Dienstleister für die Gesundheitsbranche und wendet sich hauptsächlich an Krankenkassen

## Technik im Überblick

### Microsoft Dynamics CRM

Als Frontend stellt Microsoft Dynamics CRM die Daten aus dem Zahlungseinzug der Zusatzbeiträge zur Verfügung. Die Kunden von spectrum|K können via Webclient den Status des Zahlungseinzugs und die verifizierten Mitgliederdaten abrufen. Gleichzeitig ermöglicht die CRM-Software eine effiziente Steuerung externer Partner. Ab Sommer 2010 wird spectrum|K Microsoft Dynamics CRM auch für das Kundenbeziehungsmanagement einsetzen.

### Microsoft BizTalk Server 2009 Enterprise Edition

Um die zahlreichen Datenquellen, Partner und Abläufe in einem Prozess zu verknüpfen, nutzt spectrum|K Microsoft BizTalk Server 2009. Die flexible Integrationsplattform ist in der Lage, unterschiedliche Datenformate aufeinander abzustimmen.

### Microsoft SQL Server 2008 Enterprise Edition

Das Datenbanksystem Microsoft SQL Server 2008 übernimmt die Verarbeitung und Verwaltung des gewaltigen Datenvolumens, das im Rahmen des Prozesses „Zusatzbeitrag“ anfällt.

### Microsoft Office Professional 2007

Die Mitarbeiter von spectrum|K können künftig standardisierte Verträge und Dokumente mit Microsoft Office Word erstellen, indem sie Adressen und Textbausteine aus Microsoft Dynamics CRM übernehmen. Zudem plant das Unternehmen, ein Kundenportal auf Basis von Microsoft Office SharePoint Server 2007 zu erstellen.

Foto: spectrum|K GmbH



ment gmbh umzusetzen. „Ausschlaggebend war für uns vor allem das Branchenwissen, das disserto als Dienstleister der Gesundheitswirtschaft in das Projekt einbringt. Wir waren von Anfang an Partner auf gleicher Augenhöhe. Hinzu kam der konsequente Einsatz von Microsoft-Technologie“, begründet Rawiel die Wahl.

Das Implementierungskonzept sah vor, die verschiedenen Daten und Informationen mithilfe einer speziellen Datendrehscheibe zu verbinden. Die beiden zentralen Elemente waren die Integrationsplattform Microsoft BizTalk Server 2009 Enterprise Edition und das Datenbanksystem Microsoft SQL Server 2008 Enterprise Edition.

Um den gesamten Prozess zu steuern und die Daten auszuwerten, war Microsoft Dynamics CRM als „Frontend“ vorgesehen. „Die Koordination der Partner ist im operativen Betrieb unsere Hauptaufgabe. Dafür eignet sich eine CRM-Software am besten“, erklärt Rawiel. Ohnehin habe man die Einführung einer CRM-Software für das Kundenbeziehungsmanagement geplant.

### Sprung ins kalte Wasser

Der Startschuss für die Realisierung fiel im Sommer 2008. „Mit dem Projekt betreten wir Neuland. Keiner der Teilprozesse war

dokumentiert“, erinnert sich Rawiel. „Wir wussten nicht, welches Datenvolumen auf uns zukam, und konnten die Qualität der Mitgliederdaten nur schwer einschätzen.“ Hinzu kamen hohe Sicherheitsanforderungen: Die sensiblen Sozialdaten waren nicht nur in einem geschützten Bereich des Essener BITMARCK-Rechenzentrums zu verwalten, sondern auch penibel von allen anderen Systemen zu trennen. „Die Vorgaben des Bundesversicherungsamtes (BVA) sind hoch. Mithilfe von Mandanten und Zugriffsberechtigungen ist es uns gelungen, sie zu erfüllen. Schließlich sollte jede Kasse nur auf ihre eigenen Mitgliederdaten zugreifen können“, betont Rawiel.

### Integration gelungen

Seit Mitte Februar 2010 ziehen die ersten Krankenkassen ihre Zusatzbeiträge über spectrum|K ein. Keine 24 Stunden benötigt die Datendrehscheibe, um die Mitgliederdaten vom der Kassensoftware ISKV abzuholen, sie zu verifizieren, die Liquidität zu prüfen und den Lastschriftauftrag an die Banken zu versenden.

Feinheiten sorgen für effiziente Prozesse: Die Datendrehscheibe protokolliert nicht nur alle Diskrepanzen zwischen ursprünglichen und geprüften Mitgliederdaten, sie

## Weitere Informationen

### Microsoft-Partner

disserto management gmbh  
Keithstraße 2–4  
10787 Berlin  
Tel: 030 81452820  
E-Mail: office@disserto.de  
www.disserto.de



### Geschäftskundenbetreuung

Microsoft Deutschland GmbH  
Konrad-Zuse-Straße 1  
85716 Unterschleißheim  
Tel.: 0180 5 672330\*  
E-Mail: btob@microsoft.com

\*0,14 Euro/Min., deutschlandweit;  
Mobilfunkgebühren können abweichen

Weitere Kundenreferenzen  
finden Sie unter:

[www.microsoft.de/kundenreferenzen](http://www.microsoft.de/kundenreferenzen)

legt hierzu auf Wunsch auch automatisch Aufgaben in Microsoft Dynamics CRM an. Die Krankenkassen können den Status eines jeden Vorgangs bequem über den Webclient der CRM-Software verfolgen. Die verifizierten Adressdaten werden am Ende des Durchlaufs zum Reimport ins Kassensystem ISKV bereitgestellt. „Besonders gefällt uns die Flexibilität des Prozesses. Dadurch können wir das Produkt ‚Zusatzbeitrag‘ in verschiedenen Varianten anbieten. Das ist wichtig, weil die Krankenkassen unterschiedlich strukturiert sind“, unterstreicht Rawiel. Außerdem würden sich via Webservice schnell neue Partner in den Prozess einbinden lassen.

### Neue Projekte warten schon

Parallel zum Einzug der Zusatzbeiträge liefen im Februar 2010 die ersten Workshops zur Einführung von Microsoft Dynamics CRM. „Bislang arbeitet jeder Vertriebsmitarbeiter auf eigene Faust. Dadurch fehlt uns der volle Einblick in die Kundenbeziehungen. Zudem ist es auf Basis einer einheitlichen Software leichter, Prozesse zu optimieren“, erklärt Ingo Werner. Künftig kann spectrum|K sein Geschäft aus unterschiedlichen Perspektiven betrachten. „Uns geht es nicht allein um unsere Kunden. Wir wollen auch die Produkte im Blick behalten. Wie lange arbeiten unsere Mitar-

beiter an einem Produkt? Wie viele Kunden haben es geordert? Das sind die Fragen, die uns interessieren“, ergänzt Rawiel.

Beim Kundenmanagement legt spectrum|K ebenfalls Wert auf effiziente Arbeitsabläufe: So vertieft das Zusatzmodul Microsoft Office Business Applications die Zusammenarbeit zwischen Microsoft Dynamics CRM und Microsoft Office Word: Mitarbeiter, die Angebote oder Verträge ausarbeiten, können künftig direkt aus Word auf Kunden, Vorlagen und Textbausteine in Microsoft Dynamics CRM zugreifen. Klappmenüs stellen alternative Formulierungen zur Wahl. „Auf diese Weise erhalten wir rechtssichere und einheitliche Dokumente. Und sparen erheblich an Zeit“, unterstreicht Rawiel. Mitte 2010 sollen alle Arbeitsplätze bei spectrum|K mit Microsoft Dynamics CRM ausgestattet sein.

Das nächste Projekt zeichnet sich bereits ab: spectrum|K plant, Informationen aus der CRM-Software in einem Kundenportal bereitzustellen – auf Basis des Portalsystems Microsoft Office SharePoint Server 2007. „Das Schöne an der Microsoft-Technologie ist, dass alle Lösungen nahtlos ineinandergreifen. Auf diese Weise entsteht aus verschiedenen Plattformen ein Komplettsystem, das in diesem Umfang nirgendwo zu finden ist“, unterstreicht spectrum|K-Geschäftsführer Werner.

## Software und Services

- Microsoft Dynamics CRM
- Microsoft SQL Server 2008 Enterprise Edition
- Microsoft BizTalk Server 2009 Enterprise Edition

- Microsoft Office Professional 2007
- Microsoft Office SharePoint Server 2007

## Partner

- disserto management gmbh