Mehr Service und mehr Übersicht

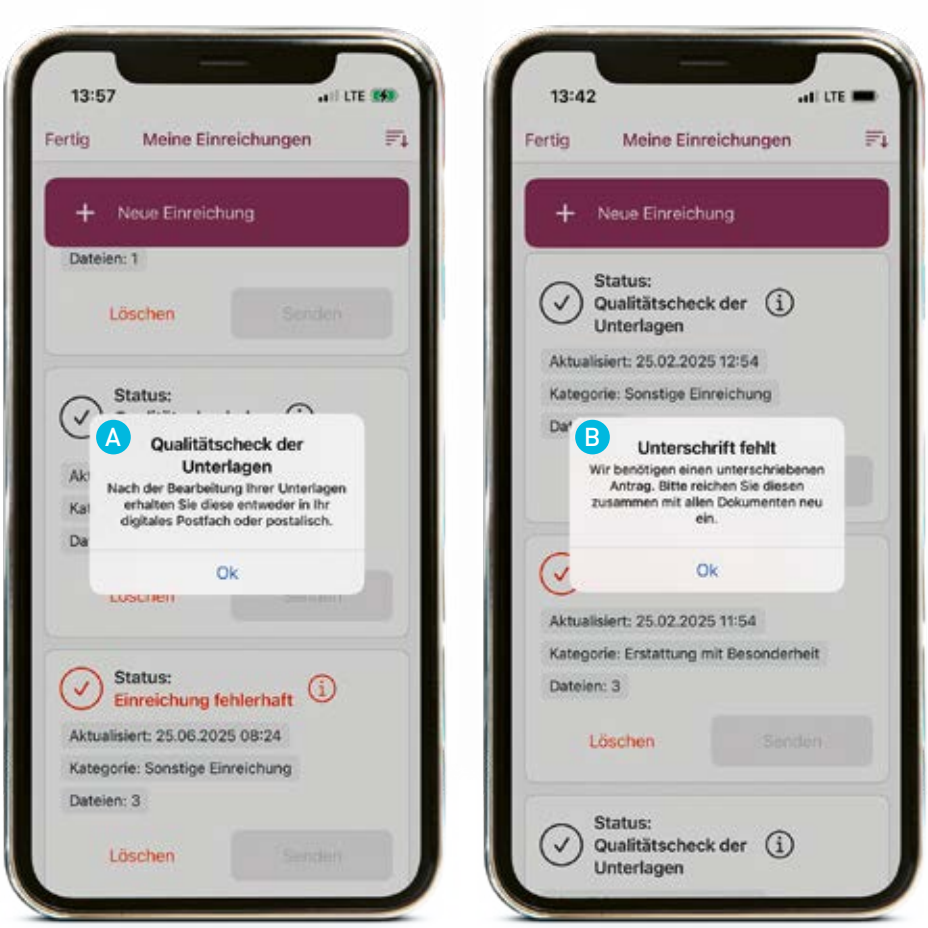
PBeaKKDirekt wird zwischenzeitlich von rund 50 Prozent aller PBeaKK-Kunden genutzt. Das freut und bestätigt uns darin, dass wir an der Erweiterung unserer App arbeiten. Mit der steigenden Anzahl an Nutzern nehmen selbstverständlich auch die Fragen zu – und wir stehen Ihnen dabei gerne unterstützend zur Seite. Eine Auswahl der wichtigsten Punkte möchten wir Ihnen hier vorstellen.

Die vier Statusmeldungen

In der App gibt es insgesamt vier Statusmeldungen, die für jede Einreichung einzeln dargestellt werden. Der Ablauf der ersten drei Statusmeldungen ist immer identisch. Dieses sind technische Meldungen aus der App heraus und betreffen das Speichern, den Versand und die Weiterleitung Ihrer Einreichung.

Die vierte Statusmeldung kommt aus unserem System und enthält Informationen, ob wir Ihre Einreichung so, wie sie ist, bearbeiten können oder nicht. Viele rufen unsere Kundenberatung an, wenn es zwischen der dritten und vierten Meldung zu Wartezeiten kommt. Die Kundenberatung kann Ihnen dazu jedoch keine individuelle Auskunft erteilen. Solange die vierte Meldung nicht erfolgt ist, sind Sie auf demselben Wissensstand: Ihre Einreichung ist an Tag X eingegangen (Status 3). Daher auch der Hinweistext: „Ihre Daten sind bei uns. Wir prüfen diese in den kommenden Tagen auf Vollständigkeit und Lesbarkeit und informieren Sie im Anschluss."

In der Zeit zwischen Meldung drei und vier prüfen wir Ihre Unterlagen in unserem Eingangssystem - unser Qualitätscheck. Diese Prüfung erfolgt für alle parallel vorliegenden Einreichungen identisch, egal, ob digital oder postalisch. Je nach Art und Qualität des Belegs nimmt dieser Check eine unterschiedliche Zeit in Anspruch. Daneben hat die Menge des Gesamteingangs einen Einfluss auf die Dauer der Prüfung.

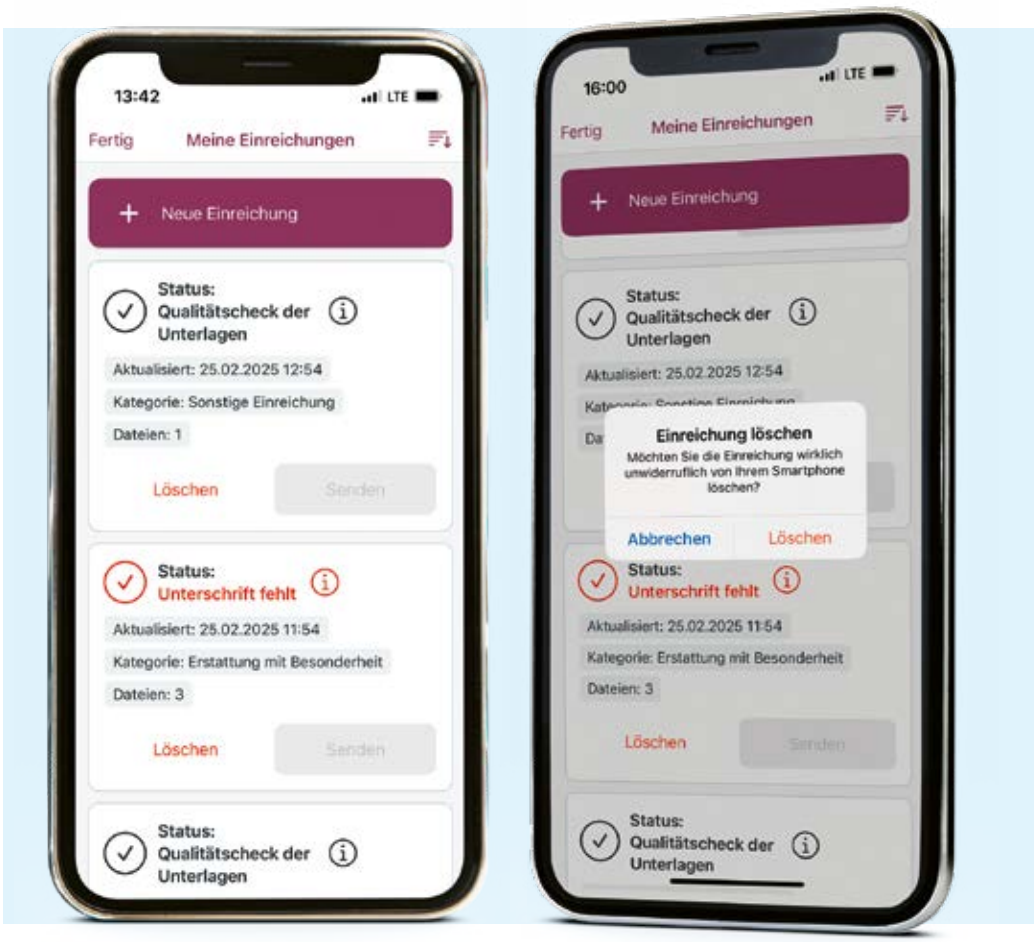


Bildmontagen: © Satztechnik Meißen GmbH + rawpixel – freepik.com

Qualitätscheck der Unterlagen

Die vierte Statusmeldung bestätigt, dass wir die Eingangs- und Qualitätsprüfung Ihrer Unterlagen abgeschlossen haben und nun mit der Bearbeitung starten, denn diese ist noch nicht erfolgt. Daher gibt es folgenden Hinweistext: „Nach der Bearbeitung Ihrer Unterlagen erhalten Sie einen schriftlichen Bescheid per Post oder digital von uns."

Sollte beim Qualitätscheck festgestellt worden sein, dass es ein Problem gibt, erhalten Sie Status 4 mit einer Fehlermeldung, die wir Ihnen als rot markierte Ergänzung bei Status vier melden. Der jeweilige Fehler wird durch einen Hinweistext erklärt. In solchen Fällen müssen Sie Ihre Unterlagen komplett neu einreichen. Bewahren Sie daher Ihre Originalbelege bis zur vollständigen Bearbeitung Ihrer Anträge auf.



- Status 4: Qualitätscheck der Unterlagen mit dem i-Hinweis
- Status 4 + Fehlermeldung „Unterschrift fehlt" und dem i-Hinweis
- Status 4 + Fehlermeldung „Einreichung fehlerhaft" und dem i-Hinweis

Beispiele für die vierte Statusmeldung (alle Screens wurden mit iOS aufgenommen)

Die Löschfunktion bei Einreichungen

Sie haben die Möglichkeit, getätigte Einreichungen in der App von Ihrem verwendeten Gerät zu löschen. Dies macht z. B. Sinn, wenn Sie fehlerhafte Einreichungen erneut erfolgreich getätigt haben oder Einreichungen entfernen möchten, die mehrere Jahre alt sind. Dann können Sie diese Einreichungen komplett löschen.

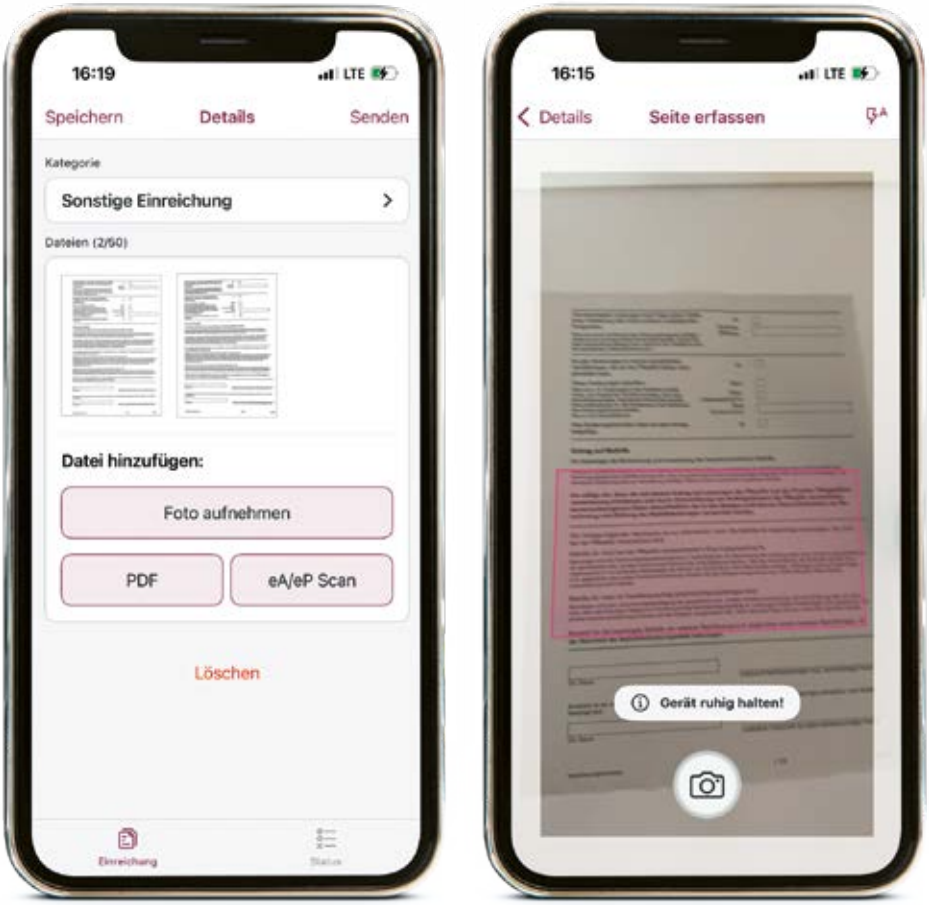
Die Löschfunktion für die Gesamteinreichung bewirkt nach dem Absenden lediglich eine Löschung auf dem verwendeten Gerät. Dieses Löschen hat keine Auswirkungen auf die bei uns eingegangenen Unterlagen. Eine Bearbeitung wird von uns trotzdem vorgenommen. Sie erhalten in der App nach dem Löschen keine direkten Informationen mehr zu dieser Einreichung.

Bildmontagen: © Satztechnik Meißen GmbH + rawpixel – freepik.com

Fotos zuschneiden

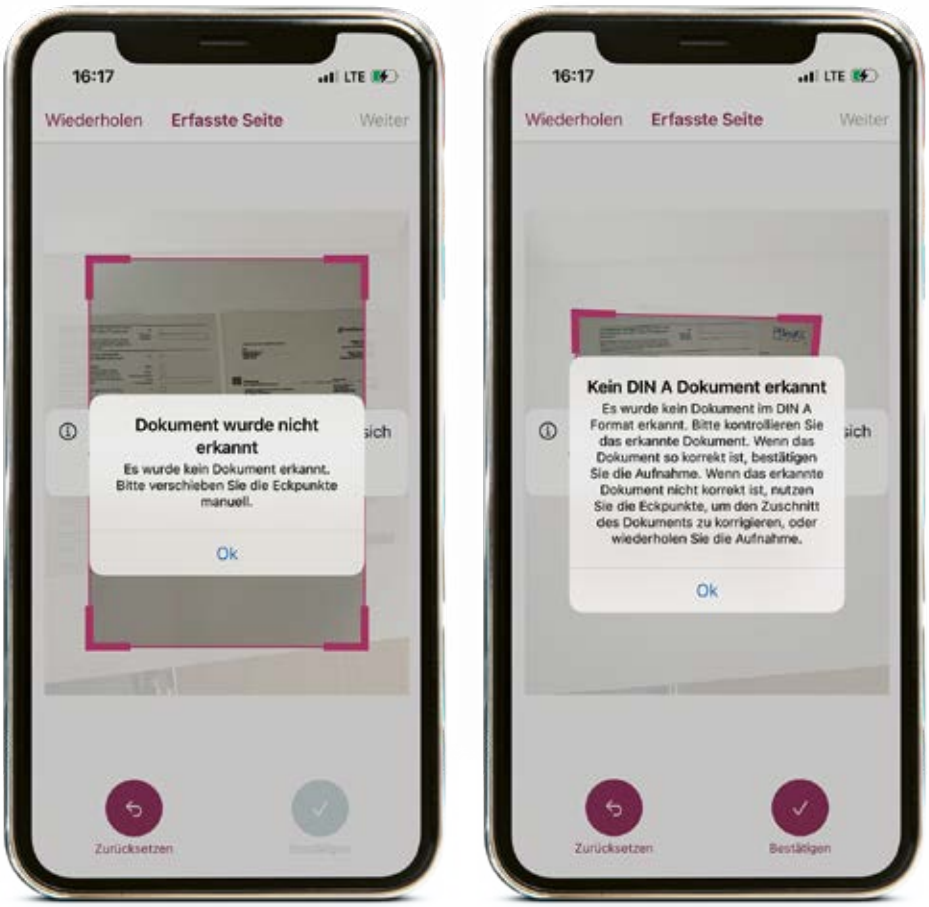
Die große Mehrheit der Einreichungen sind weiterhin Fotos. Damit die fotografierten Unterlagen möglichst klar, eindeutig und groß bei uns im System ankommen, geben wir Ihnen Tipps in der App und in unseren „Fragen und Antworten“ (FAQ) auf der Internetseite. Darüber hinaus hilft es, wenn Sie die Zuschneide- und Drehfunktion beim Fotografieren in der App beachten.

Nach der Aufnahme öffnet sich ein neues Fenster. Dort wird Ihnen Ihr Foto angezeigt. Wenn das Papierdokument eindeutig erkannt wird, werden evtl. störende Ränder direkt entfernt. Sie können die Auswahl bestätigen, oder ändern den Zuschnitt, indem Sie auf „Zuschneiden“ klicken.



1 Sie wählen Fotografieren aus, machen das Foto, die Unterlage wird erkannt, die überflüssigen Ränder werden in der App direkt entfernt.

Wenn die Fotofunktion Probleme hat zu definieren, was das Dokument ist, erhalten Sie eine Meldung sowie eine farbliche Markierung auf dem Screen. Sie können das Dokument nun selbst markieren und zuschneiden und z. B. alle Inhalte entfernen, die nicht Teil des Dokuments sind. Wenn Sie störende Ränder entfernen, wird die Dokumentenansicht für uns in der Weiterverarbeitung größer und besser. Zum Bestätigen/Speichern der Fotografie klicken Sie das Häkchen bzw. auf „Weiter“.



2 Sie haben fotografiert, die Unterlage ist jedoch nicht eindeutig erkennbar. Hier kann es zu unterschiedlichen Meldungen kommen, exemplarisch haben wir zwei abgebildet, denn das Prinzip ist immer identisch: Schneiden Sie zu oder fotografieren Sie neu.

Bildmontagen: © Satztechnik Meißen GmbH + rawpixel – freepik.com

Bildmontagen: © Satztechnik Meißen GmbH + rawpixel – freepik.com

Umfrage und Weiterentwicklung

Im Rahmen unseres Updates im August haben wir eine Umfrage durchgeführt, an der eine repräsentative Anzahl an Nutzern teilgenommen hat. Vielen Dank! Wir wollten von Ihnen nicht nur wissen, wie Sie die App finden, sondern auch, warum Sie sie nutzen und welche Funktionen Sie sich bei der Weiterentwicklung der App wünschen würden.

Aktuell arbeiten wir daran, weitere Service-Funktionen in die App zu integrieren, und werden Sie darüber informieren. Wie die Umfrage gezeigt hat, sind Sie an einer Weiterentwicklung sehr interessiert. Die Vielzahl der Rückmeldungen hat dazu geführt, dass wir unsere Analyse-Hausaufgaben nochmals verstärkt haben, damit sowohl Kosten und Nutzen bestmöglich abgesichert sind, als auch zeitnah für Sie etwas zur Verfügung steht. Wir werden Sie über den Newsfeed der App sowie unsere Internetseite und das Kundenmagazin informieren.

Wie bewerten Sie insgesamt PBeaKKDirekt?	Schulnote 2,1
Wie zufrieden sind Sie mit der Benutzerfreundlichkeit von PBeaKKDirekt?	86 % zufrieden 14 % nicht zufrieden
Warum nutzen Sie PBeaKKDirekt? Nennen Sie Ihre zwei Top-Favoriten.	72 % Einreichungsmöglichkeit (orts- und zeitunabhängig) 43 % keine Postlaufzeiten

Kontakt App-Team

Wir haben für die App eine eigene Telefonnummer und E-Mail-Adresse. Dort erhalten Sie Beratung zu Themen, die die App betreffen, z. B. Funktionen der App, die Registrierung, wie Sie das Postfach aktivieren und vieles mehr. Wenn Sie also technische Fragen zur Nutzung von PBeaKKDirekt haben, rufen Sie uns zum Ortstarif an:

↗ 0711 9744 97100

oder schreiben Sie uns an **app@pbeakk.de**

Alle Fragen zum Bearbeitungsstand oder zur Erstattung Ihrer eingereichten Unterlagen per App und postalisch sowie inhaltliche Fragen zu Leistungen, Beihilfe, Pflege und Mitgliedschaft beantwortet Ihnen nicht das App-Team, sondern unsere Kundenberatung unter:

↗ 0711 346 529 96

Mehr Informationen finden Sie auf Seite 28.