



Für eine nachhaltige und sichere Zukunft:

Das neue IT-Kernsystem

Um Kundenservice und Leistungsbearbeitung auch für die nächsten Jahrzehnte sicherzustellen und für eine immer digitaler werdende Zukunft gerüstet zu sein, haben wir uns für die Einführung eines komplett neuen IT-Kernsystems entschieden. Nach einer mehrjährigen Projektarbeit haben wir den Echtbetrieb im November des letzten Jahres aufgenommen. Die Vorteile werden jetzt spürbar.

Das alte Kernsystem war über 25 Jahre alt und sowohl hinsichtlich seiner Funktionalitäten, aber auch bezüglich Pflege und Wartung am Ende seiner Nutzungszeit angekommen. Im November 2020 haben wir deshalb den Schalter für das neue IT-Kernsystem umgelegt. Das war für die PBeaKK – aber auch für die gesamte Krankenversicherungslandschaft – ein zukunftsweisender Schritt. Inzwischen werden auch erste Vorteile deutlich: Einfache Anträge werden rein maschinell und innerhalb kürzester Zeit bearbeitet, die durchschnittliche Bearbeitungs-

zeit erreicht das gewohnt gute Niveau, die Effizienz steigt und das Zusammenspiel unterschiedlicher Fachbereiche wird immer reibungsloser. Das zeigt uns, dass es die richtige Entscheidung war, ein neues IT-Kernsystem einzuführen.

Ohne das große Engagement unserer Beschäftigten wäre dieser Erfolg nicht möglich gewesen. Die Projektarbeit erfolgte in enger Zusammenarbeit mit dem Softwarelieferanten. Und mit Sonderschichten – auch am Wochenende – wurde die Umstellung bewältigt, während das Projektteam permanent damit beschäftigt war, Ab-

läufe und Fehler zu analysieren, zu optimieren und bei Bedarf Änderungen vorzunehmen.

Projekte dieser Dimension brauchen eine gewisse Zeit, bis sie reibungslos funktionieren. So kam es anfangs zu Verzögerungen bei der Bearbeitung von Anträgen, einige Kunden mussten sich teilweise in Geduld üben. Gründe waren insbesondere technische Problemstellungen, die trotz intensiver Vorbereitung und Testverfahren erst im Praxisbetrieb auffielen. Wir haben alles unternommen, um solche Unannehmlichkeiten möglichst schnell zu beseitigen. Bei den betroffenen Kunden möchten wir uns entschuldigen und gleichzeitig Danke sagen für ihr Verständnis, auch unseren Beschäftigten gegenüber.

Die hochkritische Phase des Neustarts haben wir erfolgreich gemeistert, das neue IT-Kernsystem stabilisiert sich. Es ist die Basis für einen effizienten, schnellen und zielgerichteten Kundenservice, den Sie auch zukünftig und langfristig von Ihrer PBeaKK erhalten werden. Wir freuen uns darauf!

Was ist eigentlich das neue IT-Kernsystem?

Das IT-Kernsystem unterstützt die Bearbeitung all Ihrer Kundenanliegen. Das sind zum Beispiel die Verwaltung Ihrer Stammdaten im Mitgliedschaftswesen, die Genehmigungs- und Erstattungsprozesse der Grundversicherung, aber auch die der Pflege- und Zusatzversicherung. Und auch die Informationen, die die Kundenberatung einsehen kann, wenn Sie bei uns anrufen. Das neue System bildet also den Kern aller Aufgaben, die die PBeaKK für Sie ausführt.