



## Business Process Management: Pilot „Lebensnachweis“

### Systemübergreifende Prozessautomation wird Realität

**Die Partner LESS Informatik, Adeon AG und iDPARC beweisen, dass Business Process Management (BPM) im PK-Wesen einen spürbaren Mehrwert stiften kann.**

Die Einführung von prozessorientierten Anwendungen ist in aller Munde. Viele Wirtschaftszweige setzen dieses Prinzip heute schon sehr erfolgreich ein. Aber ist diese Aufregung wirklich begründet? Ist dies wirklich die Wunderwaffe, um auch im Bereich der 2. Säule Verwaltungsabläufe nachhaltig zu optimieren und gleichzeitig die Qualität weiter zu erhöhen? Der jetzt implementierte Pilot „Lebensnachweis“ zeigt, dass der BPM-Ansatz sehr viele Potentiale bietet, wenn man sie richtig nutzt. Es geht um die Integration von Workflows über Systemgrenzen hinweg.

Jeder im PK-Umfeld kennt es. In regelmäßigen Abständen müssen alle Rentenempfänger einen sogenannten Lebensnachweis erbringen. Damit bei uns keine griechischen Verhältnisse entstehen, ist dieses Instrument zur Dokumentation bestehender Leistungsansprüche unverzichtbar. Geht diese Lebensbescheinigung verspätet oder gar nicht ein, droht ein Stopp der Rentenzahlung. Die meisten Pensionskassen verlangen diesen Nachweis einmal pro Jahr.

#### Jedes Jahr das gleiche Spiel

Für die Sachbearbeiter einer Pensionskasse ist dieser jährlich wiederkehrende Ablauf immer recht umständlich und zeitintensiv. So müssen zuerst die Leistungsempfänger ermittelt werden, von denen ein Lebensnachweis benötigt wird. Danach müssen Formulare erstellt und versendet werden.

Fristen müssen überwacht und gegebenenfalls Mahnungen verschickt werden. Die Rückläufer werden überprüft und den Geschäftsvorfällen zugeordnet. Manchmal müssen mutierte Daten noch erfasst und an der richtigen Stelle hinterlegt werden. Zum Schluss muss der Lebensnachweis abgelegt und der Termin fürs nächste Jahr gesetzt werden.

Dies alles manuell und Schritt für Schritt!

Im besten Fall muss der Sachbearbeiter in drei verschiedenen Systemen aktiv werden, wenn er einen bestimmten Leistungsfall bearbeiten will.

Im Verwaltungssystem erkennt er fällige Lebensnachweise, im Drucksystem steuert er die Erstellung und den Versand des Formulars und im elektronischen Archiv wird es gescannt und abgelegt. Bei Mahnungen geht alles wieder von vorne los.

Dabei vergeht viel Zeit und Aufwand und man verliert schnell den Überblick. Wenn der Sachbearbeiter krankheitsbedingt fehlen sollte, ist an eine effiziente Stellvertreterregelung hierbei schon gar nicht zu denken.

Im schlimmsten Fall verliert die PK unnötig Geld, weil unberechtigterweise Leistungen ausgezahlt worden sind.

Darüber hinaus braucht der Sachbearbeiter in dem geschilderten Fall auch Kenntnisse in der Anwendung von Systemen zur Formularverwaltung und Archivlösung. Dies gehört nicht unbedingt zu den Kernkompetenzen eines solchen Berufsbildes.

Wäre es da nicht viel einfacher, man hätte nur einen Ort, an dem man den ganzen Ablauf steuern, überwachen und vielleicht sogar automatisieren könnte? 80% der retournierten Lebensnachweise erfordern sowieso keinen Eingriff des Sachbearbeiters mehr.

Sie ahnen es wahrscheinlich bereits. Mit Hilfe der Ansätze aus dem Umfeld von BPM (Business Process Management) lassen sich hier in der Tat einige Verbesserungen umsetzen. Aber wie geht das genau?

#### Prozesse statt Funktionen

Hinter BPM steckt die Philosophie, dass Softwareanwendungen nicht mehr entlang von Funktionalitäten konzipiert werden, sondern entlang von Geschäftsabläufen, sprich Prozessen.

Dies bedeutet, dass eine Software nur die Funktionen anbieten soll, die zur Ausführung des jeweiligen Arbeitsschrittes relevant sind. Dazu sollen alle dazugehörigen Informationen an einem Ort zur Verfügung stehen, egal aus welcher Anwendung sie stammen mögen.

Dabei hängt es davon ab, in welcher Rolle man das System nutzt. Ein Sachbearbeiter braucht zur Ausführung seiner Aufgaben andere Funktionen und Informationen, als ein Power User.

Zusätzlich soll an einem zentralen Ort erkennbar sein, in welchem Status sich der jeweilige Geschäftsvorfall befindet. Damit können auch Arbeitskollegen einen Versichertenbestand übernehmen und an der richtigen Stelle weiterbearbeiten.

#### Umsetzung: Einer alleine reicht nicht

Bei der Umsetzung muss man sich als ersten Schritt den betroffenen Prozess in all seinen Varianten genau vor Augen führen und dokumentieren. Auf dieser Grundlage kann man dann die benötigten Daten und Funktionen aus den jeweiligen Anwendungen miteinander verbinden und an einem Ort bündeln.

VE2000 der Firma LESS Informatik dient hierbei als der zentrale Ort, an dem der Prozess gesteuert wird, denn hier werden der Leistungsfall und all seine Details sowieso schon geführt.

BPM ist nun die technische Grundlage, um gemeinsam mit Partnern die Wertschöpfungskette sinnvoll zu ergänzen und den ganzen Prozess nahtlos abzubilden.

Die Lösung von iDPARC bereitet das Formular auf und versieht es mit einem Barcode. Gleichzeitig legt es das versendete Dokument im Archiv ab. Über das Produkt d.3 von der Firma Adeon wird das unterschriebene Formular eingescannt und archiviert. Mit Hilfe des Barcodes kann die Software erkennen, zu welchem Geschäftsvorfall das zurückgekommene Dokument gehört und dem Sachbearbeiter im VE2000 anzeigen.

Fortsetzung auf der Rückseite

Weiterhin wird sofort erkannt, wenn der Versicherte mutierte Daten mitgeschickt hat und diese werden automatisch im VE2000 an der richtigen Stelle abgelegt. Somit schließt sich der Kreis.

### Der Sachbearbeiter konzentriert sich auf die Ausnahmen

Man kann sehr individuell steuern, an welcher Stelle des Prozesses der Sachbearbeiter eingreifen soll. In dem Fall des Lebensnachweises ist dies bei der Überprüfung der Unterschrift und bei eventuell zu verhängenden Rentenstopps der Fall. Ansonsten kann ein Prozess auch automatisch im Hintergrund ablaufen.

### BPM als Grundlage für eine prozessorientierte Verwaltung

Wenn man das BPM-Konzept weiter ausbaut, ist das Ergebnis eine prozessorientierte Verwaltung.

Über ein Manager Cockpit (ein so genanntes Dashboard) kann berechtigten Personen ermöglicht werden, konkrete Einblicke in die Abläufe der Pensionskasse zu erhalten. Die Aufbereitung der Informationen kann über einen bestimmten Prozess, über eine bestimmte Rolle oder über einen einzelnen Sachbearbeiter geschehen.

### Über die LESS Informatik AG

Die LESS Informatik AG steht für 176 Jahre Erfahrung in der Entwicklung von Software für Vorsorgeeinrichtungen und in der Beratung von Pensionskassen.

VE2000 ist die Standard-Softwarelösung für Pensionskassen. «All in one» stellt es eine Planverwaltung mit integriertem Reglementdruck, eine Aktiven-, eine Rentner- und Leistungsfallverwaltung, eine Aufgaben- und Pendenzenverwaltung, ein Auswertungstool, diverse Import-Export-Schnittstellen, ein Modul für den Zahlungsverkehr, ein Offertmodul sowie eine integrierte Finanzbuchhaltung zur Verfügung.

Damit ist die Basis für einen hohen Automatisierungsgrad gelegt und Verwaltungskosten lassen sich nachhaltig optimieren

### Über die adeon ag

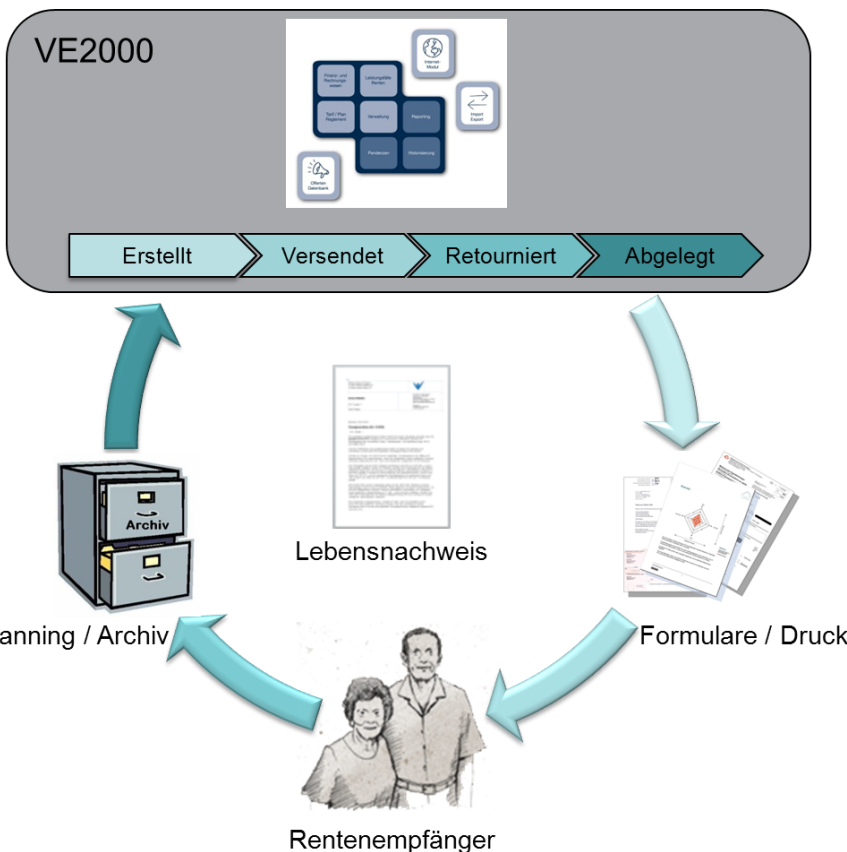
Die adeon ag mit Sitz in Altendorf/SZ ist ein Schweizer Dienstleistungsunternehmen, das sich mit dem Vertrieb und der Integration von innovativen Softwarelösungen in den Bereichen Dokumenten-Management, elektronische Archivierung, Prozess Management und Knowledge Management beschäftigt.

Zu den Kernkompetenzen gehören die umfassende Systemanalyse und Konzeption, die lösungsorientierte Integration von Hard- und Software-Produkten renommierter Anbieter, die systematische Projektleitung mit einer effizienten und termingerechten Realisierung sowie die Unterstützung bei der Einführung.

### Über die iDPARC AG

Seit Ihrer Gründung hat sich iDPARC auf Entwicklung und Betrieb von Document Creation Lösungen spezialisiert. Für Ihre Dokumentenerstellung und Abwicklung werden wir eine passende Lösung finden und diese erfolgreich umsetzen!

Wir unterstützen unsere Kunden von der Abklärung über die Beratung, Evaluation, Entscheidung, Systemintegration und Schulung bis zum laufenden Betrieb. Wir beantworten die Fragen kompetent und leisten Support bei Problemen.



Mit Hilfe der hier beschriebenen Integration lassen sich auch mehrere Formulare zu einem Geschäftsvorfall zusammenfassen. Beispielsweise um einen neuen Anschluss oder einen WEF-Antrag zu bearbeiten.

Systemübergreifende Prozesse lassen sich automatisieren und damit viel schneller abwickeln als früher. Insgesamt reduziert sich das Risiko, dass der Sachbearbeiter das System fehlerhaft einsetzt und erhöht die Qualität seiner Arbeit. Außerdem reduziert sich der Schulungsaufwand.

Dabei können Antwort- und Bearbeitungszeiten gemessen werden, die Einhaltung von Service Level Agreements (Kerngrößen) überwacht werden oder Prozesse in Echtzeit überwacht werden. Damit lassen sich Engpässe frühzeitig erkennen und geeignete Gegenmaßnahmen definieren.

Business Process Management unterstützt eine neue Philosophie, wie Verwaltungsabläufe organisiert werden können. Ob es der richtige Weg für Einrichtungen der 2. Säule ist oder nicht, wird sich zeigen. Der Pilot beweist jedenfalls, dass die technischen Mittel heute schon zur Verfügung stehen.