

## REFERENZPROJEKT

# DIGITALER KUNDENSERVICE BEI DER AOK SACHSEN-ANHALT

## Erweiterung des digitalen Kundenservice „Meine Gesundheitswelt“ um ein Formularcenter

Die HBSN-Unternehmensgruppe unterstützt die AOK Sachsen-Anhalt bei der Konzeption, technischen Entwicklung und Umsetzung sowie im Betrieb und Service eines Formularcenters innerhalb des digitalen Kundenportals „Meine Gesundheitswelt“.

Die AOK Sachsen-Anhalt verfolgt das Ziel, Servicemarktführer für ihre Kunden/innen/ Versicherten in der analogen als auch in der digitalen Servicewelt der Krankenkassen zu werden. Neben der Betreuung ihrer Kunden/innen in den Kundencentern vor Ort, setzt sie dabei verstärkt auf einen digitalisierten Kundenservice. Hierfür wurde bereits das Online Kundenportal „Meine Gesundheitswelt“ entwickelt. Dies steht seit Februar 2020 für die AOK-Versicherten zur Verfügung. Innerhalb der „Gesundheitswelt“ haben die Kunden/innen über ihr individuelles „Gesundeskonto“ die Möglichkeit, Mehrleistungen über die AOK vergüten zu lassen und ihre Belege und Rechnungen für etwaige Vorleistungen digital für die Abrechnung einzureichen.

Mit dem Ausbau der interaktiven Gesundheitswelt erweitert die AOK ihr digitales Serviceangebot, um der führende Partner im Bereich Gesundheit in Sachsen-Anhalt zu werden. Die webbasierte Serviceanwendung „Formularcenter“ ist hierfür ein weiterer Baustein im digitalen Kundenserviceangebot.

Die Versicherten können direkt online über ihr individuelles Kundenkonto auf das Formularcenter zugreifen und die Beantragung von Leistungen für sich oder für ihre Familienangehörigen ausführen. Die Formulare sind weitestgehend mit den bereits bekannten Daten des Versicherten vorbefüllt. Integrierte Hilfsfunktionen, Erläuterungen in Form von Text und Beispielbildern zu notwendigen Anlagen je Antrag und ein dynamisches Verhalten der Formulare vermeiden Widersprüche beim Ausfüllen der Formulare und sorgen für eine erleichterte Beantragung und Prüfung auf Vollständigkeit der Unterlagen. Eine integrierte Upload-Funktion für notwendige Anlagen zum Antrag wird ebenfalls bereitgestellt.



### Kundenportrait

AOK Sachsen-Anhalt  
Lüneburger Straße 4  
39106 Magdeburg

### Projektportrait

- › Projektleitung
- › Konzeption
- › Anforderungsaufnahme und -Management
- › technische Umsetzung/ Individual-Softwareentwicklung
- › Betrieb und Support der Webanwendung

### Laufzeit

Projekt-Start: August 2020  
Go-Live: November 2020

Diese Hilfsfunktionen unterstützen nicht nur die Versicherten, sondern auch die Mitarbeiter/innen der AOK Sachsen-Anhalt bei der direkten Weiterbearbeitung der Formulare. Nach dem digitalen Versand durch die Antragsteller werden die Formulare automatisch an das Bestandssystem oscare® weitergeleitet. Pro Formular ist die Verteilung individuell durch die AOK ausgeprägt und somit werden die Formulare je nach Ausprägung automatisch an Teampostfächer, in die eAkte oder an das oscare® APD für eine direkte Fallanlage gesandt.

Die Anforderungen an die Anwendung hinsichtlich Prozessablauf, Datenflüsse und technische Umsetzung wurden von der HBSN Consulting gemeinsam mit der AOK Sachsen-Anhalt erarbeitet und weiterentwickelt. Die individuelle Programmierung und technische Umsetzung erfolgte über das Team der xitee.

Die HBSN-Unternehmensgruppe mit ihren Tochterunternehmen begleitet und unterstützt die AOK Sachsen-Anhalt umfassend bei dem Ziel, Servicemarktführer zu werden und dies über die kontinuierliche Weiterentwicklung des digitalen Kundenportals „Meine Gesundheitswelt“ zu erreichen. Unter der Projektleitung der HBSN Consulting wird in Zusammenarbeit mit der xitee und HealthIT-Services die webbasierte Anwendung „Meine Gesundheitswelt“ für die AOK Sachsen-Anhalt hinsichtlich weiterer digitaler Services und Mehrwerte für die

*„Mit der professionellen Beratungs- und Umsetzungsbegleitung durch die HBSN-Unternehmensgruppe haben wir einen weiteren wichtigen Baustein „das Formularcenter“ für den Ausbau unseres digitalen Kundenservicebereichs „Meine Gesundheitswelt“ geschaffen und erreicht. Wir bieten hiermit einen wertvollen Beitrag für unsere Kunden/-innen im Rahmen der digitalen Servicebetreuung an und kommen gleichzeitig der gesetzlichen Verpflichtung des Onlinezugangsgesetzes OZG nach, welches das Bereitstellen von Verwaltungsleistungen digital über einen Onlinezugang für die Bürger einfordert. Wir freuen uns hiermit einen nächsten, erfolgreichen Schritt im Rahmen der Digitalisierung des Gesundheitswesens gemacht zu haben.“*

**AOK Sachsen-Anhalt – Die Gesundheitskasse**

*Johannes Kelle, Fachberater strategisches Onlinemarketing*

Kunden/innen und Versicherten erweitert, konzipiert, technisch entwickelt und umgesetzt. Betriebsüberwachung, Kundensupport und Wartung der Webanwendung werden ebenso aus der Unternehmensgruppe über die Health IT-Services und xitee sichergestellt.

Mit dem Formularcenter wurde ein weiterer wichtiger Baustein im Rahmen des digitalen Kundenportals „Meine Gesundheitswelt“ entwickelt, der sowohl für die Kunden/innen als auch die Mitarbeiter/innen der AOK Sachsen-Anhalt seit November 2020 einen großen Mehrwert und digitalen Service bietet.



**HBSN AG** | Schloßbergstraße 28 | 38315 Hornburg

**T** 05334 9488467 | **F** 05334 948624

**E** info@hbsn-ag.de | **W** www.hbsn-ag.de

## Ganzheitliche Beratung für den Gesundheitsmarkt aus einer Hand

Die HBSN-Unternehmensgruppe bietet mit ihren Tochterunternehmen HBSN Consulting, eHealth Digital, xitee, Health IT-Services und AuraSec ein ganzheitliches Beratungs- und Produktportfolio mit der Spezialisierung auf das Gesundheitswesen an.

Unser breites Angebot von fachlicher Beratung, über IT- Dienstleistungen und - Betrieb, Datenschutz und Informationssicherheit bis hin zur individuellen Softwareentwicklung deckt alle anstehenden Herausforderungen und Fragestellungen ab, um die Zukunft der Gesundheitswirtschaft gemeinsam mit unseren Kunden nachhaltig zu gestalten.

	Change-   Anforderungs-   Projektmanagement
	eHealth   Digitalisierung   Regulatorik
	Software-Entwicklung
	Service-Desk   IT-Betrieb
	Datenschutz   Informationssicherheit