
Einführung eines Geschäftsprozessmanagements bei der HEAG BKK




Entwicklung eines Modells zur Erhebung von Geschäftsprozessen mit BPMN 2.0

Die HEAG Betriebskrankenkasse (BKK) ist eine geschlossene Betriebskrankenkasse, die ausschließlich Mitarbeiter des HEAG Konzerns sowie deren Familienangehörige versichert. Derzeit beschäftigt die HEAG BKK 13 Mitarbeiter und hat ca. 6600 Versicherte. Ihre Geschäftsstelle befindet sich in Darmstadt.

Im Zuge der Einführung des Gesundheitsfonds im Jahr 2009 hat sich die Krankenversicherungsstruktur stark verändert und ist inzwischen von steigendem Wettbewerb unter den Krankenversicherungen gekennzeichnet. Da sich bei der HEAG BKK in den letzten Jahren altersbedingt einige personelle Veränderungen ergeben haben, stand das Management immer wieder vor der Herausforderung, das Mitarbeiterteam zu verjüngen und neue Mitarbeiter einzuarbeiten. Mit diesen personellen Veränderungen sind gesammelte Erfahrungen und etablierte Arbeitsweisen verloren gegangen. Im Einarbeitungsprozess von neuen Mitarbeitern haben sich unterschiedliche Vorgehensweisen bei denselben Problemstellungen eingestellt, was – auch in der Qualität – unterschiedliche Bearbeitungsergebnisse nach sich zieht.

Als Folge hat sich die HEAG BKK entschlossen, Ihre Geschäftsprozesse zu dokumentieren, mögliche Schwachstellen zu identifizieren und entsprechende Prozessverbesserungen durchzuführen. Teil des in Zusammenarbeit mit der Stiftungsprofessur Industrielles Management bearbeiteten Projekts war die Dokumentation der Geschäftsprozesse der HEAG BKK. Die Zielsetzung dieses Projekts bestand darin, mithilfe der Dokumentation der Geschäftsprozesse das Wissen der Mitarbeiter zu sichern. Als Folge sollte zum einen eine einheitliche Arbeitsqualität der unterschiedlichen Bearbeiter desselben Prozesses erreicht werden und zum anderen die Einarbeitung neuer Mitarbeiter erleichtert werden. Zusätzlich gibt die Phase der Prozessaufnahme bereits eingearbeiteten Mitarbeitern die Gelegenheit, die aktuellen Vorgehensweisen kritisch zu analysieren und eventuelle Änderungsvorschläge einzubringen. Das Ergebnis des Projekts kann als Grundlage für eine weiterführende Schwachstellenidentifikation und Prozessverbesserung dienen.



Zur Erreichung dieser Ziele wurde ein Erhebungsleitfaden entwickelt, gemäß welchem die Prozesse der HEAG BKK in der Modellierungssprache Business Process Model and Notation (BPMN) 2.0 mithilfe der Software Bizagi Modeler dokumentiert wurden. Da die Versicherungsbranche ein sehr spezialisierter Arbeitsbereich ist, wurden zusätzlich eigene Modellierungskonventionen festgelegt. Dadurch, dass die Prozessdokumentationen anhand eines Webbrowsers visualisiert werden können, sind sie jederzeit für die Mitarbeiter abrufbar. Mithilfe einer Fallstudie konnte gezeigt werden, dass auf diese Weise eine einheitliche Wissensbasis und damit einhergehend eine Vereinheitlichung der Mitarbeiterarbeit sowie der Arbeitsprozesse erreicht wurden.

Mit der Dokumentation und Modellierung der Ist-Prozesse ist die Basis für eine kontinuierliche Verbesserung der Prozesse für die HEAG BKK gelegt. Die sich anschließenden Herausforderung bestehen zum einen in der stetigen Aktualisierung der Dokumentationen und zum anderen in der Identifikation von Verbesserungspotentialen innerhalb der bestehenden Prozesse und einer entsprechenden Prozessanpassung.