

CASE STUDY

KV Hessen: Neuer digitaler Workflow für das Widerspruchsmanagement

Die Kassenärztliche Vereinigung Hessen (KVH) ist als Körperschaft des öffentlichen Rechts unter anderem dafür verantwortlich, dass gesetzlich Versicherte durch niedergelassene Ärzte und Psychotherapeuten medizinisch versorgt werden und die Praxen möglichst gleichmäßig im Bundesland verteilt sind. Deshalb organisiert sie auch den Ärztlichen Bereitschaftsdienst (ÄBD) in Hessen sowie die Partnerpraxen für Kliniken.

AUSGANGSSITUATION

Die vielfältigen Aufgaben der über 1.400 Mitarbeitenden der Kassenärztlichen Vereinigung Hessen und des Ärztlichen Bereitschaftsdienstes erfordern einen hohen Organisationsgrad in der Informationsverarbeitung. Hier sind oftmals Speziallösungen erforderlich, welche die IT der KV Hessen selbst entwickeln muss. „Wir arbeiten mit unseren 30 Mitarbeitenden in der Anwendungsentwicklung konsequent daran, in Eigenregie oder auch in Zusammenarbeit mit ausgesuchten und professionellen Dienstleistern Optimierungen vorzunehmen“, informiert Susanne Okunick, Teamleiterin in der Anwendungsentwicklung der KV Hessen.

ANALYSE

Ende des Jahres 2020 – rund ein Jahr, nachdem sich Dieter Wenz, Geschäftsführer Vertrieb, und Kai Selke, Geschäftsführer Professional Services, als Vertreter des IT-Dienstleisters Clients & Experts mit Sitz in Frankfurt und Marburg erstmalig bei IT-Abteilungsleiter Markus Fritsch in Frankfurt vorgestellt hatten – hatten die Verantwortlichen der KV Hessen ein spezielles Projekt auf der Agenda. „Im Jahr 2014 wurde die damalige Abteilung Widersprüche mit einer Softwarelösung ausgestattet, die wir mit Blick insbesondere auf die veraltete Technologie zeitnah ablösen wollten“, erinnert sich Christina Freund,

CLIENTS & EXPERTS

FOR SMART BUSINESS

Referentin des Geschäftsbereichsleiters Sicherstellung und Recht und ehemalige Mitarbeiterin in der Abteilung Widersprüche.

LÖSUNG

Nach einer ersten Voranalyse und der entsprechenden Ausarbeitung des Angebots trafen sich Kai Selke, zwei weitere Teammitglieder von Clients & Experts und das IT-Projektteam der KV Hessen im Dezember 2020 zum ersten Workshop. Einen Monat später fand ein weiterer Termin statt, in dem die weitere Vorgehensweise abgestimmt wurde. „Ziel aller Beteiligten war es, eine Workflow Management Lösung zu implementieren, die stabil, performant und zukunftsfähig sein sollte“, so Kai Selke.

Die erste Phase des Projekts - Reverse-Engineering und Spezifikation - wurde im Rahmen eines Interessensbekundungsverfahrens ausgeschrieben. Clients & Experts erhielt den Zuschlag für die Projektdurchführung. Die Verantwortlichen der KV Hessen und

”

Wir haben nach Abschluss des Projekts eine ausgezeichnete Übergabe erlebt und werden die Anwendung intern nun auf Basis der geleisteten Arbeit dauerhaft weiterentwickeln können. Die professionelle Steuerung und Umsetzung der Workflow-Management-Lösung ist für mich ein Vorbild für Folgeprojekte in unserem Haus.

Susanne Okunick, KV Hessen



die IT-Experten einigten sich auf ein zweistufiges Vorgehen. Im Mai 2021 übernahmen drei Projektmitarbeiter von Clients & Experts innerhalb von 70 Beratertagen in enger Abstimmung mit zwei Mitarbeitenden der KV Hessen das Reverse-Engineering der Altapplikation, eine umfangreiche Dokumentation der Ergebnisse sowie die Spezifikation der einzelnen Komponenten für die zukünftig geplante Neuentwicklung in Form von Jira Epics & Stories. Wesentlicher Teil der ersten Projektstufe war die umfassende Codeanalyse - es gab schlicht niemanden mehr im Haus, der in diesem Punkt unterstützend tätig sein konnte. „Schwerpunkt dieser Phase war es, die bestehende Low-Code-Programmierung in Pseudo-Code zu dokumentieren, um in der zweiten Phase eine effiziente Implementierung in Java zu gewährleisten“, erläutert Kai Selke.

PROJEKTORGANISATION

Im Anschluss wurde die zweite Phase des Projekts auf Grundlage der gesammelten Erkenntnisse öffentlich ausgeschrieben. Ergebnis: Der Zuschlag für die Durchführung der zweiten Projektphase und ein Auftragsvolumen im mittleren sechsstelligen Bereich ging ebenfalls an Clients & Experts: Durchschnittlich sechs Berater arbeiteten an 440 Beratertagen zwischen Oktober 2021 und März 2022 an der neuen Applikation. Ein Entwickler der KV Hessen wurde in alle Schritte eingebunden, um deren reibungslose Durchführung zu gewährleisten. Am Ende der Entwicklung stand im Rahmen einer Java Full Stack Entwicklung eine Java Spring Boot Applikation, bei der das Frontend in Angular implementiert wurde.

„Wertvoll war für uns und die KV Hessen die Erkenntnis, dass wir durch die abgestimmte Projektorganisation mithilfe von Scrum jederzeit sämtliche Projektschritte transparent aufzeigen und evaluieren konnten“, so Kai Selke.

Zwei-Wochen-Sprints, maximal 15-minütiges Daily Scrum im Team, zweiwöchentliche Refinement-, Review- und Retrospective-Meetings erlaubten eine im besten Sinne durchorganisierte Projektsteuerung. Regelmäßige Besprechungen von Gesamtstatus und Fortschritt sowie Abnahmetests durch Vertreter der KV Hessen garantierten zeitnahe Rückmeldungen durch den Kunden – mit entsprechend zeitnaher Umsetzung gewünschter Applikationsinhalte, die im Rahmen des Projektes an der einen oder anderen Stelle noch angepasst wurden.

ERGEBNIS

„Neben aller fachlichen Kompetenz bildet der ständige Austausch mit unseren Kunden die notwendige Grundlage für die Realisierung anspruchsvoller Digitalisierungsprojekte“, ist Kai Selke überzeugt vom hohen Stellenwert der Kommunikation. Inzwischen wird das digitale Workflow-Management von 18 und demnächst von 30 Mitarbeitenden in der KV Hessen genutzt. „Wir haben jeden relevanten Arbeitsschritt analog zur bestehenden Lösung im System abgebildet und können mithilfe des Tools den Eingang neuer Widersprüche abbilden, diese kategorisieren und verwalten, Bemerkungen ergänzen, die Sortierung nach zuvor festgelegten Kriterien und das komplette Verfahren bis zur Bearbeitung im Ausschuss oder auch zur Erledigung in kürzester Zeit nachvollziehen“, so Christina Freund.

BENEFIT

„Die neue Applikation ist dabei wesentlich leistungsfähiger als die alte Anwendung, wenn es darum geht, Datensätze in vierstelliger Höhe im System zu bearbeiten,“ ist Susanne Okunick überzeugt und ergänzt: „Wir



1

BESTANDSAUFNAHME

Reverse-Engineering Altapplikation sowie Dokumentation und Spezifikation der neuen Lösung.

2

REALISIERUNG

Entwicklung der neuen Fullstack Java Applikation mit Spring Boot und Angular in Time and Budget.

3

ERGEBNIS

Leistungsstarkes Workflow-Management-System mit Vorbildcharakter made by Clients & Experts.

haben nach Abschluss des Projekts eine ausgezeichnete Übergabe erlebt und werden die Anwendung intern nun auf Basis der geleisteten Arbeit dauerhaft weiterentwickeln können. Die professionelle Steuerung und Umsetzung der Workflow-Management-Lösung ist für mich ein Vorbild für Folgeprojekte in unserem Haus.“

ZUSATZNUTZEN

Angenehmer Nebeneffekt: Für die Mitarbeitenden ist das neue Workflow-Management-System made by Clients & Experts auch optisch eine Verbesserung. Zuvor gab es Absprünge aus der eigentlichen Anwendung in zwei separate administrative Oberflächen. Das ist nun alles in der einen Anwendung möglich. Getreu dem Motto: Simplify your business.

Überzeugt hat das Projekt auch die Mitarbeitenden, die aktuell mit einem zusätzlich vorhandenen Basisprogramm arbeiten: in diesem Bereich soll künftig mit Blick auf die neue Applikation ein ähnliches Workflow-Management entstehen.

Über Clients & Experts

Clients & Experts unterstützt anspruchsvolle Kunden durch ein Team professioneller IT-Experten - und das bereits seit dem Jahr 2013. Das Unternehmen arbeitet sowohl mit international agierenden Konzernen als auch Unternehmen des gehobenen Mittelstands zusammen und schafft so die Basis für ein kontinuierliches partnerschaftliches Wachstum. Der stetige und enge Austausch mit den Kunden bildet hierbei die Grundlage für die Realisierung anspruchsvoller Digitalisierungsprojekte.