



Die Erwartungen an die Gesundheitsreform sind groß, die Beteiligten erhoffen sich niedrigere Beiträge zur Krankenversicherung und mehr Effizienz in der Behandlung. Bei der Deutschen BKK in Wolfsburg rechnet Andreas Simmig, Leiter der Allgemeinen Verwaltung, vor allem mit einem höheren Postaufkommen. Seine Poststelle befindet sich im Umbruch. Ein Meilenstein auf dem Weg in die Zukunft ist das leistungsfähige Posteingangssystem 6004 von Stielow. Simmigs Gesamturteil: »Konkurrenzlos«!



Ideale Posteingangslösung für die Deutsche BKK in Wolfsburg

Mit der 6004 in die Zukunft

Kurzinfo

Die Deutsche BKK bearbeitet die Eingangspost in drei Schritten:

- Öffnung der Briefe mit dem Posteingangssystem 6004
- Grobsortierung zur physischen Weiterleitung oder Digitalisierung
- Zielgenaue Weiterleitung

Kontakt: 08 00-7 84 35 69
E-Mail: info@stielow.de

Seit der Fusion der Betriebskrankenkassen von Volkswagen, Post und Telekom zur Deutschen BKK ist in der Wolfsburger Goethestraße der Verwaltungssitz beheimatet. Damit trifft auch fast der gesamte Posteingang hier ein, an Spitzentagen registrieren die Mitarbeiter der Poststelle bis zu 32.000 eingehende Sendungen. »In Zukunft erwarten wir noch mehr«, sagt Andreas Simmig.

Denn im Zuge der Veränderungen im Gesundheitswesen wird sich wohl das Antragsaufkommen erweitern und das Vertragsgeschehen differenzieren. Damit wächst der Verwaltungsaufwand. Außerdem strebt die Deutsche BKK eine Vorreiterrolle an, wenn es um Kooperationsmodelle mit privaten Versicherungen geht. Die anvisierten Module zur Ergänzung der gesetzlichen Kran-

kenversicherung sollen günstig, komfortabel und familiengerecht sein und werden zweifellos zusätzliche Briefkorrespondenz erfordern.

6004 ist ideal geeignet

Auch ohne das zu erwartende Mehraufkommen war der Posteingang mit der alten Ausstattung kaum noch zu bewältigen. »Wir haben uns deshalb mit Stielow über dieses Problem unterhalten«, erzählt Andreas Simmig. Das Ergebnis der Beratung: Die Stielow-Lösung für sehr hohe Postvolumina, das Posteingangssystem 6004, wurde zur Probe in Wolfsburg aufgestellt. Mit großem Erfolg, denn heute bewerten Andreas Simmig und seine Mitarbeiter das System 6004 als ideal geeignet und

Was hat ein Mitarbeiter der Deutschen Post mit einem Kollegen von der Telekom gemeinsam? Vielleicht fahren beide einen Volkswagen. Aber das wäre Zufall. Kein Zufall ist, dass viele Mitarbeiter von Post, Telekom und VW in einer Betriebskrankenkasse vereint sind: der Deutschen BKK mit Sitz in Wolfsburg, dem traditionellen Produktionsstandort von Käfer und Golf. Die derzeit größte BKK in der Bundesrepublik führt seit dem 1. Januar 2003 diesen Namen und entstand durch Fusion der Betriebskrankenkassen der genannten Unternehmen. 800.000 Mitglieder und 1,1 Mio. Versicherte betreut die BKK an 46 Standorten im gesamten Bundesgebiet. Rund 1.600 Mitarbeiter kümmern sich um die Gesundheit der Versicherten, ganz gleich, ob sie in Passau Briefe zustellen, in Pinneberg Auskunft geben oder gar für VW im mexikanischen Pueblo arbeiten. Offen ist die Deutsche BKK darüber hinaus für Mitglieder aus allen Bundesländern.



äußerst bedienerfreundlich. Auch die Zuverlässigkeit stimmt, wie Simmig betont: »Die Maschine läuft wie ein Uhrwerk, wir hatten keinerlei Beanstandungen.« Ein Wartungsvertrag mit Stielow sorgt dafür, dass dieses Lob auch weiterhin ausgesprochen werden kann.

Schnelle und dokumentensichere Öffnung

Um 7.30 Uhr morgens trifft die erste Post in der BKK-Zentrale ein, gegen 13 Uhr sind alle Dokumente gesichtet und an die zuständigen Abteilungen weitergeleitet. Nachdem die Mitarbeiter persönlich adressierte Briefe aussortiert haben, geht die 6004 ans Werk und öffnet das Gros der Eingangspost in rasantem Tempo – und mit größter Präzision im dreiseitigen Schlitzverfahren, das

eine Beschädigung der Inhalte unmöglich macht. Nach der Öffnung wird in einer ersten Grobsortierung entschieden, ob die enthaltenen Dokumente in die Fachabteilungen weiterzuleiten sind oder ob sie im Scanverfahren digitalisiert werden. »Manche Dokumente müssen wir aufbewahren und an andere Leistungserbringer wieder herausgeben«, erläutert Andreas Simmig, »die durchlaufen natürlich weiterhin physisch unser Haus.«

Die Feinsortierung der Schriftstücke ist Sache der Mitarbeiter in der Poststelle und an den Scanterminals. Und dabei wird deutlich, wie viel Sorgfalt die Korrespondenz einer großen Krankenversicherung erfordert: Denn die eingehenden Schriftstücke, in der Hauptsache Mitgliedschafts- oder Leistungsanträge, Beitragsnachweise und Meldungen zur Sozialversicherung, werden in 155 Postfächern den Fachabteilungen und Filialen zugeordnet. Die elektronische Erfassung ist sogar in 800 verschiedene Dokumententypen klassifiziert.

Digitalisierung auf dem Vormarsch

Die frühere Volkswagen BKK war auf dem Weg zur elektronischen Verarbeitung schon weit fortgeschritten, bereits im kommenden Herbst will die Deutsche BKK insgesamt jene 80 Prozent elektronischer Erfassung erreichen, die die Volkswagen BKK seit der Einführung des Dokumenten-Management-Systems im April 2002 geschafft hat. Der Vorteil liegt auf der Hand: Die Dokumente sind schnell in der richtigen Abteilung und können umgehend im Netz der Deutschen BKK weitergeleitet werden. Mitglieder und Versicherte, aber auch Ärzte und Krankenhäuser können sich über eine möglichst schnelle Bearbeitung freuen. BKK-Pressesprecher Rainer Brenker stellt die Postbearbeitung deshalb in einen größeren Zusammenhang: »Wir sehen uns als innovative Krankenversicherung, die sich an den Bedürfnissen der Kunden orientiert. Deshalb definieren wir den Wettbewerb nicht nur über die Beiträge, sondern über Servicequalität. Und wie man mit Post und Dokumenten umgeht, ist dabei ein besonders wichtiger Punkt.« ■

Fotos oben: Das Posteingangssystem 6004 öffnet große Briefmengen in rasanter Geschwindigkeit.
Links: Wegweiser zur Deutschen BKK, der zurzeit größten Betriebskrankenkasse in Deutschland.

