



KASSEN SIND AUF WIRTSCHAFTLICHKEIT ABONNIERT.

Referenz: SharePoint Portalmigration für die GWQ ServicePlus AG

Die GWQ ServicePlus AG mit Sitz in Düsseldorf trägt ihre Kompetenzen bereits im Namen – wenn man die Firmierung voll ausschreibt: „Gesellschaft für Wirtschaftlichkeit und Qualität bei Krankenkassen“. In diesem Sinne agiert die GWQ für über 60 Kundenkassen mit mehr als 9 Millionen Versicherten. Ein zentraler Dienst für die Kunden ist das Aufdecken von Einsparungspotentialen in verschiedenen Produktbereichen. Dafür bietet die GWQ diverse Produkte, die von den Kassen als Service abonniert werden. Alle wichtigen Informationen und Dokumente zu den gezeichneten Produkten werden den Krankenkassen über ein Kundenportal zur Verfügung gestellt. Gegründet als Dienstleister von und für Krankenkassen im November 2007, startete die GWQ ihre operative Arbeit im April 2008. Für das Content- und Dokumentenmanagement des Portals kam die damals innovativste Basis zum Einsatz: SharePoint 2007. Heute umfasst das Portfolio der GWQ u.a. Bereiche wie Einkaufs-, Versorgungs-, Informations- und Finanzmanagement. Das Portal zur Bereitstellung kam damit allerdings immer näher an seine technischen Grenzen. Um es mit neuester Microsoft-Technologie und wegen gestiegener Kundenanforderungen, erfolgreich weiter betreiben zu können, war ab Mitte des Jahres 2014 die Migration auf SharePoint 2013 das Gebot der Stunde – und COMPAREX dafür der Partner der Wahl.

Automatisch besser informiert.

Die Zielvorgabe der kompletten Lösung hieß: Das Informationsangebot des Portals zu erweitern und den Kunden einen schnelleren Zugang auf aktuelle Informationen zu bieten. Dies wurde durch eine Automatisierung der Dokumentenverteilung erreicht, was auch die internen Verwaltungsprozesse der GWQ vereinfachte. Denn vor allem der manuelle Aufwand war hier mit der Zeit immer umfangreicher

Key Facts

Branche:

Dienstleister im Gesundheitswesen

Leistung:

Konzeption und Umsetzung von SharePoint 2013, Net, Nintex Workflow 2013, InfoPath, SQL, jQuery. Migration von SharePoint 2007 zu SharePoint 2013. Veröffentlichung extern über Citrix NetScaler, Integration von SafeNet.

„Die Migration auf SharePoint 2013 brachte mit der neuen Nutzerfreundlichkeit unseres Portals auch eine gesteigerte Akzeptanz durch die Endanwender der GWQ ServicePlus AG. Darüber hinaus konnten wir schon bald das Angebot der Portalinformationen für unsere Kunden deutlich ausbauen. Das Engagement der COMPAREX-Experten hat uns dabei vor allem auch bei der Automatisierung von Prozessen enorm unterstützt – etwa bei der neuen Authentifizierung oder unseren Veröffentlichungen über das Kundenportal. Fazit also: Verwaltungsaufwand reduziert und Angebotsqualität erhöht! So geht die Rechnung für uns und unsere Kunden prima auf.“

Hanna Sauermann

Referentin QM, Prozesse & Projekte, GWQ ServicePlus AG



geworden. Auf das Kundenportal, im Extranet nach außen veröffentlicht, konnten die User der jeweiligen Kasse nur per RSA-Token im jeweiligen Kassen-Netzwerk zugreifen. Alle Auswertungen, Dokumente oder Analysen der unterschiedlichen Produktbereiche mussten von den GWQ-Mitarbeitern als manuelle Downloads im Kassenbereich des Kunden bereitgestellt werden. Das geht mit automatisierten Workflows natürlich viel eleganter, schneller und sicherer! In einem Feinkonzept setzte COMPAREX daher sämtliche Anforderungen im Detail mit dem Kunden fest. Danach wurde das Portal auf praktisch allen Ebenen überarbeitet. Kern des Konzepts bildete dabei die Systemverwaltung der GWQ. Hier werden heute die kompletten „Lebenszyklen“ jedes Portal-Users, jeder GWQ-Kasse (aka Kundenbereiche) und jedes GWQ-Produkts automatisiert abgebildet. Eine Herausforderung für COMPAREX lag in der ganz neuen Zusammenführung der GWQ-Systeme „Intranet“, „Kundenportal“ und „interne Datenbanklösung“. Jedes dieser Details im Feinkonzept wurde eingehend unter dem Aspekt des Datenschutzes betrachtet, da es nicht nur galt Geschäftsdaten zu veröffentlichen, sondern auch Auswertungen von Sozialdaten. Das führte zur Implementierung aktueller Sicherheitsstandards, wie z.B. die Nutzung von Citrix für das SharePoint-Extranet und die Umstellung bzw. Erweiterung der Authentifizierung per Hardware- und Software-Token.

Migration mit Hintergrund: Vorteile für alle Seiten!

Die Portalmigration auf SharePoint 2013 brachte für die GWQ und die angeschlossenen Krankenkassen mehr als nur eine neue Kommunikationsbasis. Es entstanden Verbesserungen an allen Schnittstellen im gesamten Workflow! Dies bestätigten auch 85% der GWQ-Kunden in einer kürzlich durchgeführten Kundenzufriedenheitsbefragung. Heute werden die Anlage oder Deaktivierung von Usern ebenso wie die Freischaltung von zusätzlichen Produkten automatisiert gesteuert. Anwender erhalten damit wesentlich schneller Zugriff auf die relevanten Produktbereiche. Gleichzeitig ist die korrekte Zuweisung von Zugriffsrechten sichergestellt. Auch die Portalpflege durch die GWQ gestaltet sich jetzt wesentlich komfortabler: Anlage, Bearbeitung oder die Stilllegung einer Kassenbibliothek werden automatisch gesteuert. Und dank des neuen Self-Service-Bereichs für GWQ-Anwender kann sich jeder Kunde bei Problemen per Formular schnell und einfach an den Portal-Support wenden – alle nötigen Infos für die Bearbeitung des Vorfalls sind dann unmittelbar verfügbar.

Sortiert und publik... auf einen Klick.

Das GWQ-Intranet ist quasi der „Geburtsort“ eines Dokuments. Hier werden die Informationen erstellt, mit passenden Metadaten versehen, geprüft und später zur Portalveröffentlichung selektiv freigegeben. Im Kundenportal selbst werden die Dokumente nach einem definierten Regelwerk in die dortige Struktur – sprich in den korrekten Kundenbereich – eingespielt. Skaliert und automatisiert, statt wie bisher in manueller Manier. So kommt mit nur einem einzigen Klick immer das richtige Dokument in allen dafür (und nur in diesen) vorgesehenen Bereichen zur Veröffentlichung.

Einfach zum gut Finden.

Auch aus Anwendersicht wurde mit dem Switch zu SharePoint 2013 eine deutliche Verbesserung der Portal-Usability erzielt. So hat COMPAREX hier die Philosophie des „Search Driven Content“ mustergültig zum Tragen gebracht: Auf der Startseite findet der Nutzer sein Angebot an relevanten Inhalten, das mit Hilfe der Suche dynamisch bereitgestellt wird. Kriterien sind dabei z.B. „Zuletzt geänderte Dokumente“ oder auch „Meist verwendete Dokumente“. Und jede Produktseite zeigt einem Nutzer nur die Dokumente, auf die er mittels seiner persönlichen Freischaltung für eine Kasse zugreifen darf. Um hier schnell und einfach zum Ziel zu kommen, werden die Suchergebnisse mit zusätzlichen Filteroptionen sukzessive eingrenzt. Alles in allem hat die GWQ ServicePlus AG mit der neuen Portalplattform den Komfort bei der Informationsvermittlung für alle Beteiligten auf ein echtes Top-Niveau gebracht. Was sich auch bei der inhaltlichen Arbeit auszahlt: Denn der bisher für die reine Distribution nötige Aufwand kann ab sofort in die Optimierung des Produktangebots für die Krankenkassen verlagert werden. Wir sagen: Gesunde Entwicklung.

IT-Umgebung

Software/Applikationen:

- » SharePoint 2013

Betriebssystem:

- » Windows Server 2012

Datenbank:

- » Microsoft SQL 2012

Hardware:

- » Bitmarck (extern) als Hosting Provider