FP Digital
Business Solutions

Success Story. Klein aber oho: Die AOK Bremen/Bremerhaven im Digitalisierungsprozess

Klein, aber oho: die AOK Bremen/Bremerhaven im Digitalisierungsprozess

Die AOK Bremen/Bremerhaven geht auf Nummer sicher: Sie setzt auf eine innovative Lösung zur rechtssicheren Digitalisierung und Langzeitarchivierung von sensiblen Dokumenten – in Zusammenarbeit mit der FP Digital Business Solutions, dem Experten für sicheres Mail-Business und sichere digitale Kommunikationsprozesse.

Die Geschichte einer erfolgreichen Zusammenarbeit.

Bremen bietet einige Superlative: Der Stadtstaat ist das kleinste Bundesland Deutschlands. Er ist Heimat des beliebtesten Biers (Becks) und eines der größten Sportvereine des Landes (Werder Bremen). Und: Die „kleinste AOK der Welt" ist dort ebenfalls zu Hause. Sie stellt ihre Verwaltung gerade auf ein digitales Dokumentenmanagement um, wie Dominik Dohr, Teamleiter der Softwarebetreuung, erläutert.

Aber auch in der kleinsten AOK der Welt ist an einem Mittwochmorgen viel los: Versicherte geben Briefe ab, das Telefon klingelt, der Andrang am Empfangstresen reißt nicht ab. 255.000 Menschen sind in Bremen und Bremerhaven bei der traditionsreichen Krankenkasse versichert, und das bedeutet: Pro Tag kommen 5.000 bis 6.000 Briefe an, die ab 6.30 Uhr am Morgen von über 700 Mitarbeitern bearbeitet werden. Für die Bremer stand fest: Es ist an der Zeit für eine professionelle Umstellung auf digitale Kommunikationsprozesse – denn vergleichsweise klein sein heißt keineswegs, der Entwicklung hinterherzurennen.

Die AOK Bremen/Bremerhaven entschied sich im Bereich der rechtssicheren Digitalisierung für eine Zusammenarbeit mit der FP Digital Business Solutions, einer hundertprozentigen Tochter des weltweit tätigen FP Konzerns. Das Ziel: Die internen Prozesse sollten schneller und der Kundenservice sollte besser werden.

Zudem sollten die umfangreichen Aktenarchive digitalisiert werden. „Wir haben mehrere Anbieter auf Qualität und Preis geprüft, um diese Ziele zu erreichen", erinnert sich Dohr. Es waren das umfassende Beratungspaket und die vorhandene BSI-Zertifizierung, die ihn davon überzeugten, sich für den Berliner Kommunikationsspezialisten zu entscheiden. Das Paket beinhaltete die Planung der Scanstation ebenso wie die Kontrolle der einzelnen Maßnahmen bis hin zu der hochwertigen Verfahrensdokumentation für die Zertifizierung nach TR-RESISCAN. „Unsere Arbeit beschränkt sich nicht auf die Erstellung von Konzepten und die Überprüfung von Dokumentationen und Verarbeitungsprozessen, wir begleiten unsere Kunden bis zur bestandenen Konformitätsprüfung und später bis zur Zertifizierung nach BSI-Richtlinie TR-03138", erklärt Stephan Vanberg, FP Digital Business Solutions Geschäftsführer.

Nach einer ausführlichen Konzeptions- und Vorbereitungsphase fiel dann endlich der Startschuss für die digitalen Prozesse – ein spannender Moment für den IT-Experten Dohr, der sich gemeinsam mit seinem 20-köpfigen Team über die gelungene Umstellung freut. Neben der Beleglesesoftware Kofax sind nun die Signaturlösung AutoSigner, die Verifizierungslösung AutoVerifier und die Langzeitarchivierungslösung HashSafe im Einsatz, die eine fälschungssichere Speicherung von Unterlagen und damit Rechtssicherheit gewährleisten.

Sie lassen sich problemlos integrieren und garantieren eine sichere digitale Verarbeitung. Sendet ein Versicherter z. B. eine Geburtsurkunde an die Krankenkasse, wird sie gescannt, automatisch als Geburtsurkunde erkannt, vom Scanmitarbeiter mit einer persönlichen Massensignaturkarte nach BVA-Leitlinie signiert und in die digitale Akte gelegt – und auf diese Akte haben alle relevanten Abteilungen Zugriff. Zusätzlich zum Posteingang wurde auch der Postversand digitalisiert – alles zusammen eine große Entlastung für die Sachbearbeiter der Krankenkasse: Postsichtung, -sortierung und -ablage, Kuvertieren sowie der Transport in die Poststelle entfallen. Der Effekt sei enorm, so Dohr, durch die neuen Prozesse habe sich auch der Teamgeist verändert. „Früher hatte jeder seine eigene Akte und wir hatten eine Art ‚Abteilungsdenken'. Heute, wo wir alle auf dieselben Informationen zugreifen, betrachten wir den Versicherten ganzheitlich." Hinzu kommt: Die Originalpapiere müssen nicht mehr aufbewahrt werden, die Zeit der großen Print-Archive ist vorbei.

Aber wie genau funktioniert die revisions- und fälschungssichere Speicherung eigentlich?

Ganz einfach: Die Dokumente werden gescannt, ihrem Schutzbedarf nach signiert und digital archiviert. Und für all die, die mehr zu den technischen Hintergründen wissen möchten: Die AOK hat sich für drei Komponenten des Berliner Digitalisierungsprofis entschieden, die für eine rechtssichere Langzeitarchivierung sorgen. Hierzu gehört die Lösung AutoSigner, die es ermöglicht, PDFs und andere Dokumente automatisch „on the fly" oder im Batchbetrieb zu verarbeiten. Die Signatur wird auf dem Weg ins Archivsystem mit der persönlichen Massensignaturkarte des Scanmitarbeiters automatisiert erstellt. Alle signierten Dokumente müssen jedoch vor dem Eingang ins Archiv auch noch verifiziert werden – hier kommt der AutoVerifier mit OCSP-Prüfung zum Einsatz. Das erstellte Verifikationsprotokoll wird mit abgespeichert und im Beweisfall übermittelt. Nun gilt es nur noch eines zu bedenken: Da Dokumente mit der Zeit ihre Beweiskraft verlieren können, gibt es eine Lösung für die sichere Langzeitarchivierung: HashSafe. Bei Ablauf der Sicherheits- oder Beweiseignung berechnet dieses Modul alle notwendigen Hashwerte/Algorithmen

Dominik Dohr, Teamleiter der AOK-Softwarebetreuung, beim Interview mit FP Digital Business Solutions

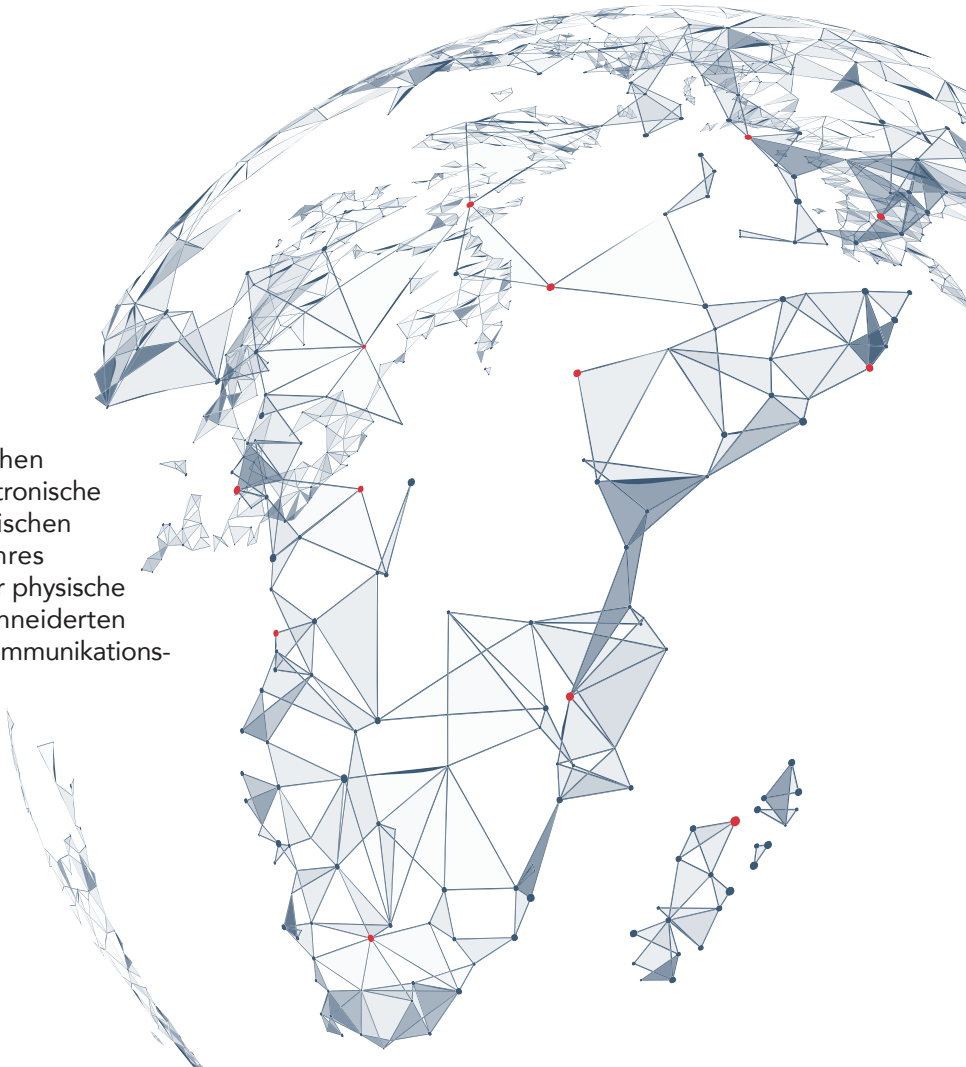
neu und sichert sie mit einem einzigen, mit neuer Gültigkeit versehenen qualifizierten Zeitstempel pro Archiv-Jahr. Für jedes Dokument ist damit eine Beweiskette aufgebaut, die für die Vorlage vor Gericht ausgelesen werden kann. „Nur so ist eine rechtssichere Langzeitarchivierung garantiert", erklärt Vanberg.

So kurz nach der Umstellung vernichtet die AOK ihre Print-Dokumente jedoch noch nicht, 90 Tage wartet sie damit derzeit noch ab. „Künftig wollen wir diese Frist aber auf 30 Tage verkürzen", so Dohr. Mit der Digitalisierung des Dokumenten-Workflows ist er sehr zufrieden. „Wir haben zwar noch Puffer nach oben. Aber wir arbeiten schneller und effizienter und haben schon sehr viel erreicht." Tatsächlich spart die Digitalisierung langfristig auch Kosten. „Das ist ein toller Nebeneffekt, aber es war nicht unser erstrangiges Ziel. Wichtiger ist es, dass sich unsere Mitarbeiter ganz auf das Wesentliche ihrer Arbeit konzentrieren können – und das sind unsere Versicherten."

AOK – Die Gesundheitskasse

Mitarbeiter AOK Bremen/Bremerhaven: 750
Lösungen: Kofax, AutoSigner, AutoVerifier, HashSafe
Kunde seit: 2017

FP Digital
Business Solutions



Die Lösungen und das Know-how der **FP Digital Business Solutions GmbH** reichen von hybrider Mailkommunikation über elektronische Signaturen und Lösungen für den elektronischen Rechtsverkehr bis hin zum Outsourcing Ihres gesamten In- und Output-Managements für physische und digitale Dokumente oder zu maßgeschneiderten Automatisierungslösungen für komplexe Kommunikations- und Workflow-Prozesse.

fp-dbs.com