

Die Lernreise zur Prozess- exzellenz bei Deutschlands größter Krankenkasse

Die Welt verändert sich rasant und auch Krankenkassen wie die Techniker Krankenkasse sind davon betroffen. Mit über 14.000 Mitarbeitenden und ca. 11 Millionen Versicherten ist die Techniker Krankenkasse (TK) die größte Krankenkasse in Deutschland.



„Egal wie sich die Welt verändert, exzellente Prozesse sind für jedes Szenario ein absoluter Erfolgsfaktor!“

Jana Brand, Projektleiterin Prozessexzellenz, TK.



Die digitale Transformation bei der TK

Um die Techniker Krankenkasse bereit für die Zukunft zu machen, Kundenerlebnisse zu verbessern und Prozesse zu automatisieren, hat sich das Team der TK für die Einführung von Prozessmanagement entschieden.

Das Ziel: Prozessmanagement als führenden Steuerungs- und Gestaltungsansatz nutzen und Prozesse als verbindendes Element im gesamten Unternehmen verankern.

Im Rahmen des Projekts sollten die Grundlagen für ein effektives Prozessmanagement geschaffen werden. Vordergründig ging es darum, den Reifegrad der Prozesse zu erhöhen, Ende-zu-Ende-Prozessautomatisierung zu bewirken und datenbasierte Transparenz über Kundenprozesse zu erlangen.

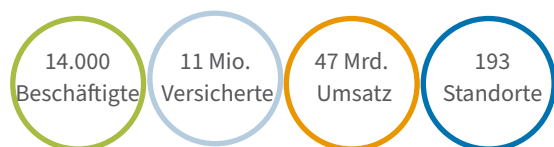
„Es ist eine Herausforderung für das gesamte Unternehmen, daher muss diese auch gemeinsam mit dem gesamten Team gelöst werden.“

Sara Mertke, Teil-Projektleiterin Prozessexzellenz, TK.



Prozesse als verbindendes Element und gemeinsame Sprache

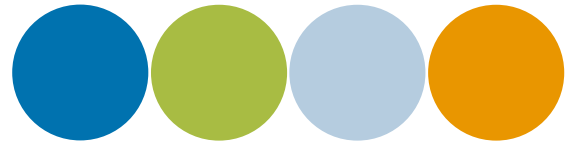
Bei der Techniker Krankenkasse wurde bisher in Funktionsbereichen gearbeitet – eine verbindende Ende-zu-Ende Prozesssicht über die Funktionsbereiche hinweg und Transparenz über diese Abläufe gab es zu Beginn des Projektes kaum. Mit der Einführung von Prozessmanagement sollte eine gemeinsame Sprache etabliert werden. So können alle Mitarbeitenden konkrete Ansatzpunkte für Optimierungen benennen und Entscheidungen oder Prioritäten haben eine gemeinsame Basis.



Enabling BPM. And People.

BPM&O GMBH TEL +49 (0)221 99787520 INFO@BPMO.DE WWW.BPMO.DE

Interaktive Lernreisen für die erfolgreiche Aus- und Weiterbildung der Mitarbeitenden



Das Projekt wurde interdisziplinär mit rund 40 aktiven Projektbeteiligten aufgesetzt, die gemeinsam mit den Expert:innen der BPM&O GmbH die Transformation zu einer prozessorientierten Organisation aktiv vorangetrieben haben.

Um alle Beteiligten für die Anwendung von neuen Standards, Methoden und Werkzeugen zu befähigen, wurde die Methodik der Lernreise angewendet:

Die Mitarbeitenden erlernten im Rahmen einer zugeschnittenen Lernreise das Grundlagenwissen sowie zielgruppenspezifisches Expertenwissen und nutzten parallel neue Methoden in der Praxis, um die Veränderung bei der TK erfolgreich umsetzen zu können.

Im Fokus stand dabei, Prozesse als verbindendes Element zu etablieren.

„Die Lernreise ist ein wichtiges Element der Lernerfahrung, da verschiedene Rollen mit unterschiedlichem Wissensgrad befähigt werden müssen.“ Jana Brand, Projektleiterin Prozessexzellenz, TK.

Durch die individuellen verschiedenen Lernreisemodule und die direkte Anwendung in der Praxis können alle Mitarbeitenden dort abgeholt werden, wo sie stehen. Dabei entwickelte die BPM&O gemeinsam mit den

Expert:innen der TK die Seminarkonzepte und führte Seminare, Webinare und Trainings für die TK-Mitarbeitenden durch, die durch Praxistransferzeiten und Selbstlernheiten ergänzt wurden.

Das Projektteam hat mit der Einführung von Prozessmanagement ein starkes Fundament geschaffen, um Prozesse erfolgreich zu automatisieren und die Prozesstransparenz zu erhöhen.

„Eine wesentliche Basis für den Erfolg sind realistische Ziele, die volle Unterstützung des Managements für die Transformation zur unternehmensweiten Prozessorientierung und ein aktives und kontinuierliches Change Management.“ Jana Brand, Projektleiterin Prozessexzellenz, TK.

Mit dieser Transformation konnte die Techniker Krankenkasse mit Hilfe der BPM-Expert:innen der BPM&O GmbH die Basis schaffen, um prozessuales Denken bei allen Mitarbeitenden zu verankern und Prozesse für ein überragendes Kundenerlebnis zu automatisieren und zu optimieren.

„Dank der Unterstützung der BPM&O GmbH sind Prozesse für uns nun die gemeinsame Sprache, mit der wir unsere Abläufe kontinuierlich verbessern.“ Jana Brand, Projektleiterin Prozessexzellenz, TK.



Enabling BPM. And People.

BPM&O GMBH TEL +49 (0)221 99787520 INFO@BPMO.DE WWW.BPMO.DE