

## Microsoft BizTalk Server 2010 Kundenreferenz



### Kundenprofil

SWICA ist mit 40 Agenturen, 18 eigenen Gesundheitszentren und über einer Million Versicherten eine der führenden Kranken- und Unfallversicherungen der Schweiz.

### Ausgangslage

Kollektiv- und Einzelversicherungskunden von SWICA können Leistungsansprüche seit 2001 auch mithilfe elektronischer XML- und PDF-Formulare via Internet melden. Die empfangenen Fallmeldungen wurden bis anhin von den Mitarbeitenden ausgedruckt und manuell im Kernsystem erfasst. Durch diesen Medienbruch verlängerte sich die Bearbeitungszeit, und es kam immer wieder zu falschen Dateneingaben.

### Lösung

Unter Einsatz des Microsoft BizTalk Server wurde eine Lösung erarbeitet, die eine medienbruchfreie Übergabe der Fallmeldungen im XML- oder PDF-Format ans Kernsystem ermöglicht: BizTalk empfängt die Fallmeldungen, validiert die Daten, ordnet diese vollautomatisch den Feldern des Kernsystems zu und überträgt die Daten via FTP zur weiteren Verarbeitung.

### Resultate

30000 elektronische Fallmeldungen pro Jahr müssen nicht mehr manuell ins System übertragen werden. Der vollautomatische und durchgängige Prozess erhöht die Datenqualität und entlastet die Mitarbeitenden von monotoner Routinearbeit. Die Kunden können besser betreut werden, da die benötigten Informationen den Sachbearbeitern schneller und in besserer Qualität zur Verfügung stehen.

## Elektronische Fallmeldung: vom Kunden medienbruchfrei zum Sachbearbeiter.

Bei der SWICA Gesundheitsorganisation werden elektronische Fallmeldungen von Kunden mithilfe des Microsoft® BizTalk® Server 2010 so aufbereitet, dass sie direkt ins Kernsystem übernommen werden können.

*«Die neue Integrationslösung auf der Basis von Microsoft BizTalk Server bringt nur Vorteile: Kunden erhalten schneller Informationen, die Verarbeitung der Fallmeldungen erfolgt fehlerfrei und Mitarbeiter werden von Routinearbeiten entlastet.»*

Andy Mörgeli, Abteilungsleiter IT Data Management & Integration SWICA

Der Microsoft BizTalk Server ist eine Datendrehscheibe, die Unternehmen einen medienbruchfreien Austausch von Geschäftsinformationen in unterschiedlichsten Formaten erlaubt und so voll automatisierte Geschäftsprozesse ermöglicht. Der Schweizer Kranken- und Unfallversicherer SWICA machte sich die Integrationsfähigkeit des Microsoft BizTalk Server für die Optimierung des elektronischen Fallmeldungsprozesses zunutze. Wurden bis anhin 30000 elektronisch eingereichte Fallmeldungen pro Jahr von den Mitarbeitenden ausgedruckt und manuell ins Kernsystem übertragen, so übernimmt heute der Microsoft BizTalk Server diese Aufgabe vollautomatisch.

*«Mit der neuen Lösung reduziert sich die Bearbeitungszeit um 8 Minuten pro Fall. Bei 30000 Fallmeldungen pro Jahr schenkt das ein.»*

Andy Mörgeli, Abteilungsleiter IT Data Management & Integration SWICA

## Partner



Zühlke Engineering verwirklicht mit Unternehmen innovative Produkte und massgefertigte Softwarelösungen. Das Angebot des Microsoft Gold Certified Partner umfasst Beratung, Entwicklung und Integration. Zühlke Engineering kann sich auf die Erfahrung aus über 7000 Kundenprojekten stützen. Die 1968 gegründete Zühlke-Gruppe ist heute mit lokalen Teams in Deutschland, Grossbritannien, Österreich und der Schweiz tätig. 2010 erzielte sie mit 400 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern einen Umsatz von 70 Millionen Schweizer Franken.

### Zühlke Engineering AG

Wiesenstrasse 10a  
CH-8952 Schlieren (Zürich)  
Telefon +41 (0)44 733 6611  
Fax +41 (0)44 733 6612  
www.zuehlke.com

## Weitere Informationen

Für weitere Informationen über Produkte und Services kontaktieren Sie bitte die lokale Microsoft Niederlassung:

### Microsoft Schweiz GmbH

Richtstrasse 3  
CH-8304 Wallisellen  
Telefon +41 (0)848 22 44 88  
Fax +41 (0)43 456 44 44  
www.microsoft.com/switzerland  
www.microsoft.ch/references

## Kennzahlen

### Projektdauer

Laufzeit über alles 1 Jahr, effektive Realisierung 4 Monate

### Verbesserungen

Vollautomatische Erfassung und Weiterleitung von Fallmeldungen vom Versicherten zum Sachbearbeiter; Fehlervermeidung und generell bessere Datenqualität durch Wegfall manueller Dateneingaben; automatische Überprüfung der Fallmeldungen auf Vollständigkeit und Plausibilität, nötigenfalls Ergänzung/Korrektur; Verhinderung von Medienbrüchen und Durchgängigkeit des Prozesses; kürzere Durchlaufzeiten und damit schnellere Information der Kunden; Reduktion der benötigten personellen Ressourcen (ca. 8 Min. Reduktion pro Fallmeldung); direkte Anbindung an ERP- und CRM-Systeme möglich; volle Nachvollziehbarkeit und Kontrolle sämtlicher Prozessschritte; vollautomatische Generierung von Falldossiers mit Übergabe ans Archiv

## Kundenprofil

SWICA ist ein führendes Schweizer Versicherungsunternehmen. Das Produkte- und Dienstleistungsangebot umfasst Kranken-, Unfall- und Taggeldversicherungen für Privatkunden und Unternehmen. Über eine Million Menschen und mehr als 26000 Unternehmen sind bei SWICA versichert. Das Unternehmen ist dezentral organisiert und betreut seine Kunden und Patienten in über 40 Agenturen und 18 eigenen Gesundheitszentren in der ganzen Schweiz. SWICA beschäftigt in der Schweiz rund 1500 Personen.

## Ausgangslage

Ein zentraler Geschäftsprozess bei SWICA ist die Entgegennahme von Meldungen zu Versicherungsansprüchen, den sogenannten Fallmeldungen. Bereits 2001 liess SWICA eine Internetapplikation auf Java-Basis entwickeln, mit der Kunden ihre Fallmeldungen elektronisch ausfüllen und an SWICA übermitteln konnten – dies war zuvor nur in Papierform mittels Formularen möglich. Die entsprechenden XML-Datensätze und die dazugehörigen PDF-Formulare wurden direkt online generiert, verschlüsselt und in einer SQL-Datenbank gespeichert. In einem weiteren automatisierten Prozess wurde ein E-Mail mit einem PDF mit den entsprechenden Falldaten generiert und an die regional zuständige Organisationseinheit zur Bearbeitung gesandt. Die Mitarbeiter druckten das PDF aus und erfassten die Daten manuell im Versicherungskernsystem. Dieser Medienbruch, der zu Fehlern führte, die Fallbearbeitungszeit verlängerte und monotone Routinearbeit mit sich brachte, sollte beseitigt werden.

## Lösung

Der Microsoft Gold Partner Zühlke Engineering erarbeitete für SWICA eine neue Lösung für die medienbruchfreie elektronische Fall-

meldung – mit dem Microsoft BizTalk Server als Herzstück. Der BizTalk Server liest die eingehenden Fallmeldungen (XML-Datensatz plus zugehöriges PDF), transformiert sie vollautomatisch ins gewünschte Zielformat und schickt sie danach als ZIP-Paket direkt ans SWICA-Versicherungskernsystem. Fallmeldungseingang und -versand sowie der Verarbeitungsstatus – dieser wird vom Versicherungskernsystem zurückgemeldet – werden vollständig protokolliert, sodass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter den gesamten Prozess jederzeit nachvollziehen und überwachen können. Die neue BizTalk Server Lösung prüft alle elektronisch eingehenden Meldungen automatisch auf Vollständigkeit und Plausibilität. Fehler werden automatisch auf die entsprechenden Zielfelder des Versicherungskernsystems gemappt und wenn möglich korrigiert. Nach dem Import ins Kernsystem werden für jeden Fall automatisch ein komplettes elektronisches Dossier angelegt und die dazugehörigen Dokumente mit den entsprechenden Metainformationen dem Archivsystem übergeben.

## Resultate

Mit der neuen Lösung auf der Basis des Microsoft BizTalk Server entfällt der manuelle Erfassungsaufwand für jährlich 30000 Fallmeldungen komplett, was zu markanten Kosteneinsparungen führt und die Mitarbeitenden von monotonen Routinearbeiten entlastet. Die vollautomatisch erfassten Fallmeldungen stehen den Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern innert kurzer Zeit im Versicherungskernsystem zur Verfügung, so dass Kundinnen und Kunden noch besser betreut und die einzelnen Fälle schneller abgearbeitet werden können. Durch den Wegfall der manuellen Eingabe schleichen sich weniger Fehler ein und die Datenqualität im Kernsystem verbessert sich nachhaltig. Der Microsoft BizTalk Server bietet als zentrale Datendreh-scheibe zudem die ideale Voraussetzung, um weitere Prozesse bei SWICA zu automatisieren und heterogene Systeme zu integrieren.

## Software und Services

- Microsoft BizTalk Server 2010
- Microsoft System Center Operations Manager 2007 R2
- Microsoft SQL Server 2008 R2
- Microsoft Windows Server 2008 R2