



## 1 Millionen Faxe im Jahr – Tendenz steigend

Techniker Krankenkasse (TK) optimierte mittels Unified Messaging Lösung ihre Kommunikationsprozesse

**Innerhalb kürzester Zeit kann die Techniker Krankenkasse auf die Anfragen ihrer 7,2 Millionen Versicherten reagieren. „OfficeMaster für Notes“ aus dem Haus des Berliner Unternehmens Ferrari electronic ermöglicht den direkten Empfang und Versand von Faxen aus dem vorhandenen Lotus Notes System der TK.**

**Heute erhalten die jeweils zuständigen Serviceteams der Techniker Krankenkasse monatlich rund 85.000 Faxe direkt in ihre Inbox und versenden ca. 40.000 Faxe von ihrem Arbeitsplatz aus. In einer Ausbaustufe hin zu einem komplett elektronisch abgewickelten Schriftverkehr wird das gesamte Faxaufkommen der TK pro Jahr voraussichtlich bis in Millionenhöhe ansteigen.**

Die Beschleunigung der Geschäftsprozesse steht ganz oben auf der Agenda eines jeden Unternehmens. Ein hierfür Erfolg versprechender Ansatz ist, die Kommunikation sowohl innerhalb des Unternehmens als auch extern mit Kunden, Lieferanten etc. zu optimieren und so die Reaktionszeiten bei Auftragseingang zu verkürzen. Deshalb entscheiden sich immer mehr Unternehmen für den Einsatz einer Unified Communications (UC) Lösung, die getrennte Kommunikationsmittel wie Fax, SMS oder E-Mail in eine einheitliche Anwendungsumgebung zusammenbringt.

Der Stellenwert dieser Lösungen wird in den nächsten Jahren kontinuierlich zunehmen – zumindest laut Aussagen der UC-Studie „Business-Kommunikation im 21. Jahrhundert“, die Anfang 2009 von dem Marktforschungsunternehmen Experton Group herausgegeben wurde.

### **Optimierte Kommunikation mit Unified Communications**

Als moderner Gesundheitsdienstleister setzt auch die Techniker Krankenkasse auf eine effiziente Kommunikationsinfrastruktur, um ihre Unternehmensprozesse zu optimieren. Deshalb entschied sie sich für die Unified Communications Suite OfficeMaster des Berliner Herstellers

Ferrari electronic. Bereits im Jahr 2005 wurde OfficeMaster bei der TK in das dort vorhandene Lotus Notes System integriert und von 1.200 Anwendern in der Hauptverwaltung in Hamburg genutzt. Später folgte dann das bundesweite Roll-out, bei dem alle 215 Geschäftsstellen der Techniker Krankenkasse an die Lösung angebunden wurden. Heute greifen rund 10.000 Mitarbeiter bei ihrer täglichen Arbeit ganz selbstverständlich auf die Unified Communications Suite zurück. Mit OfficeMaster für Notes können beliebige Dokumente direkt aus dem Notes-Client per Fax versendet und eingehende Faxe als Mail-Anhang empfangen werden. Hierfür geben die Anwender die Nummer des Empfängers in das Adressfeld ein und versenden das Dokument wie gewohnt. Die Faxaufträge werden im Hintergrund durch OfficeMaster konvertiert und versendet.

### **Sicherer Faxversand**

Die bundesweite Krankenkasse versichert rund 7,2 Millionen Menschen. Von der Vorsorge über Reha bis hin zu Medizintechnik und Naturheilverfahren umfasst der Leistungskatalog mehr als 10.000 Einzelleistungen, die Gegenstand täglicher Kommunikation sind. Die TK-Mitarbeiter sind je nach Aufgabenfeldern in verschiedenen Serviceteams organisiert und beschäftigen sich schwerpunktartig mit einem bestimmten Thema, wie zum Beispiel der Bearbeitung der Unfallberichte aus dem Krankenhaus oder der Kommunikation mit den Arbeitgebern der Versicherten.

Ein Faxvorgang wird quittiert und gilt als dokumentenecht. Früher kamen die Faxe innerhalb der verschiedenen Niederlassungen zentral an einem Gerät an und mussten manuell an die zuständigen Mitarbeiter weiterverteilt werden. Dies geschah etwa zwei Mal am Tag, so dass schon allein dadurch eine unnötige Zeitverzögerung bei der Bearbeitung der Aufgaben entstand. Außerdem war durch die manuelle Verteilung der Faxe nicht ersichtlich, wer seit wann an welchem Auftrag arbeitet.

### Transparenter Workflow

Heute gehen die Faxe in Form von E-Mails direkt in der Inbox des zuständigen Serviceteams ein. Indem sie zentral auf einer Datenbank bereitliegen, zu der die verschiedenen Nutzergruppen je nach Berechtigung Zugriff haben, ist der komplette Arbeits-Workflow transparent.

Die Verantwortlichen haben so eine bessere Übersicht über die Zuständigkeiten der einzelnen Serviceteams.

Außerdem können die eingehenden Faxe durch die komplette Notes-Integration leichter verarbeitet werden. „Ein weiterer Pluspunkt der Ferrari electronic Lösung ist, dass die Anwender nichts dazulernen mussten, sondern einfach ihre Notes-Oberfläche wie immer bedienen und die Lösung im Hintergrund agiert“, so Hermann Güldener, Systemadministrator bei der Techniker Krankenkasse. Die Unified Communications Suite OfficeMaster sieht selbstständig, ob eine E-Mail oder ein Fax ankommt und verarbeitet es dementsprechend.

Auch der Versand von Faxen erfolgt nun ganz einfach per Knopfdruck vom Arbeitsplatz des Mitarbeiters aus – das Ausdrucken der Dokumente, der Weg zum Faxgerät, das Eingeben der Nummer, das Warten auf die Empfangsbestätigung und die anschließende Papierarchivierung entfallen.

### Perfekte Integration

Die Lösung der Berliner Ferrari electronic AG setzt auf die vorhandenen Mechanismen des Lotus Notes der Techniker Krankenkasse auf und integriert sich komplett in das System. Die Verbindung aus Hard- und Softwarekomponenten sorgt dafür, dass die in der Hauptverwaltung installierte Telefonanlage über netzwerkfähige externe ISDN-Boxen, den OfficeMaster Gates, an die Kommunikationsserver angeschlossen werden können.

Bei OfficeMaster Gate handelt es sich um leistungsstarke 30-kanalige ISDN-Controller. Die faxberechtigten Personen samt Durchwahlnummern werden im normalen Personendokument im Öffentlichen Adressbuch verwaltet. OfficeMaster lässt sich komplett mit der Messaging Server Konfiguration über das Netzwerk konfigurieren.

Die Anbindung erfolgt über einen auf dem Server befindlichen Notes-Client. Die Techniker Krankenkasse ging bei der Implementierung auf Nummer sicher und legte das System ausfallsicher redundant an. Die OfficeMaster Lösung läuft nun auf zwei Windows 2003 Servern in verschiedenen Rechenzentren. Die räumliche Entfernung garantiert die erfolgreiche Faxkommunikation – auch wenn zum Beispiel ein Server durch einen Stromausfall im Einsatzgebiet ausfällt, erhält der andere Faxserver den Versand und Empfang weiterhin aufrecht.

### Positives Fazit

„Die Ziele, die wir uns vor der Einführung von OfficeMaster gesetzt haben, konnten wir voll und ganz erreichen“, resümiert Hermann Güldener. „Unser Kommunikations-Workflow ist heute völlig transparent. OfficeMaster hat die allgemeine Erreichbarkeit unserer Serviceteams erhöht und somit auch die Produktivität bei der Auftragsbearbeitung.“ Ferrari electronic selbst geht sogar von einer Kostenersparnis bei der Nachrichten- und Informationsvermittlung von bis zu 90 Prozent aus. Der nächste Schritt in Richtung Unified Communications mit OfficeMaster wird für die Techniker Krankenkasse der direkte SMS-Versand und -Empfang in Lotus Notes sein. Aktuell hat die TK ein weiteres neues Projekt gestartet, nach dessen Einführung der gesamte Schriftverkehr nur noch elektronisch erfolgen soll. Auch hierfür hat die OfficeMaster Suite den Weg geebnet. „Nach erfolgreichem Projektstart wird unser Faxvolumen voraussichtlich auf 350.000 pro Monat ansteigen“, schätzt Güldener.

Berlin, April 2009



Mit OfficeMaster Gate werden die leistungsfähigen Unified-Messaging-Funktionen integriert

### Kontakt

Ferrari electronic AG | Ruhlsdorfer Straße 138 | 14513 Teltow  
Vertrieb: +49 (3328) 455 991 | Fax: +49 (3328) 455 960 | [info@ferrari-electronic.de](mailto:info@ferrari-electronic.de)