



## REFERENZPROJEKT

# AUFBAU UND ENTWICKLUNG ONLINE-SERVICEWELT

## Aufbau und Entwicklung von „Meine Firmenkundenwelt“ – die Online-Servicewelt für Firmenkunden

Die HBSN-Unternehmensgruppe unterstützt die AOK Sachsen-Anhalt bei der Konzeption, technischen Entwicklung und Umsetzung sowie im Betrieb und Service von „Meine Firmenkundenwelt“, ein webbasiertes, digitales Kundenserviceportal der Krankenkasse für ihre Firmenkunden. Mit der Erweiterung ihres Online-Serviceangebots nun auch speziell für Firmenkunden verfolgt die AOK Sachsen-Anhalt in einem nächsten Schritt ihr Ziel, Servicemarktführer im Bereich der Krankenkassen in Sachsen-Anhalt zu werden.

Nach dem erfolgreichen Start im März 2020 mit dem digitalen Kundenserviceportal „Meine Gesundheitswelt“ für alle Versicherten der AOK Sachsen-Anhalt, wurde im Juni 2021 das Projekt für ein zweites, digitales Kundenportal, nun explizit zugeschnitten auf die Anforderungen der Firmenkunden der AOK Sachsen-Anhalt, aufgesetzt.

In einem achtmonatigen Projekt wurde die Webanwendung Online-Servicewelt „Meine Firmenkundenwelt“ entwickelt, mit dem Ziel, den Firmenkunden der AOK Sachsen-Anhalt einen rechtssicheren und stetig verfügbaren 24/7 Kommunikations- und Servicekanal für einen schnellen und direkten Kundenservice zur Verfügung zu stellen.

Die Mitarbeitenden der Firmenkunden können seit März 2022 online auf die verschiedenen Dienste der AOK Sachsen-Anhalt zugreifen und direkt mit den Ansprechpartnern innerhalb der AOK interagieren. Hierzu zählen unter anderem die Verwaltung von Stammdaten der eigenen Firma sowie die Übermittlung von Belegen und Dokumenten. Für einen sicheren Zugriff auf die Online-Serviceplattform ist ein mit einer Zwei-Faktor-Authentifizierung geschützter Zugangsbereich eingerichtet worden. Mithilfe eines ausgearbeiteten Rollen- und Berechtigungskonzepts ist es nur ausgewählten Mitarbeitern des Kunden möglich, Daten zu bearbeiten und zu übermitteln.

Über ein integriertes Postfach können eingescannte Dokumente, wie beispielsweise Anträge, verschlüsselt an die AOK Sachsen-Anhalt übermittelt werden. Mithilfe eines integrierten Formularcenters innerhalb der „Meine Firmenkundenwelt“ haben die Kunden ebenso die Möglichkeit, Dokumente wie beispielsweise den Fragebogen zur Eröffnung eines Beitragskontos, direkt auszufüllen und hochzuladen. Eine extra Ansprechpartnersuche ermöglicht es, einfach die nächste Geschäftsstelle und den korrekten Ansprechpartner für jedes Anliegen und Thema zu finden.



AOK Sachsen-Anhalt  
Die Gesundheitskasse.

### Kundenportrait

AOK Sachsen-Anhalt  
Lüneburger Straße 4  
39106 Magdeburg

### Projektportrait

- › Projektleitung
- › Konzeption
- › Anforderungsaufnahme und -Management
- › technische Umsetzung/ Individual-Softwareentwicklung
- › Betrieb und Support der Webanwendung

### Laufzeit

Projekt-Start: Juni 2021  
Go-Live: März 2022

Das digitale Kundenportal „Meine Firmenkundenwelt“ liefert einen kundenfreundlichen und schnellen Service und spart enorm Zeit und Ressourcen in der Bearbeitung von administrativen Tätigkeiten auf Seiten der Firmenkunden als auch auf Seiten der AOK MitarbeiterInnen. Durch die Anbindung an das oscore® Bestandssystem werden Änderungen, Anträge und Formulare direkt im System abgespeichert und müssen nicht noch händisch von den AOK Mitarbeitenden weiterbearbeitet oder in die eAkte abgelegt werden.

Die HBSN-Unternehmensgruppe begleitet die AOK Sachsen-Anhalt in der langfristig orientierten, strategischen Programm- und Potentialplanung des Unternehmens. Dabei wird das Ziel der optimalen Visions- und Zielbildentwicklung eines neuen Marktbereichs verfolgt, um anschließend eine nachhaltig erfolgreiche Umsetzung beschlossener Maßnahmen und fachspezifischer Softwarelösungen sicherzustellen. Ziel ist es, die Marktposition der AOK Sachsen-Anhalt weiter auszubauen und die Organisation deutlich stärker auf eine ganzheitliche Kundenorientierung auszurichten. Dabei liegt ein besonderer Fokus auf dem Ausbau des digitalen Kundenservice der AOK Sachsen-Anhalt.

Die Tochtergesellschaften der HBSN GmbH, HBSN Consulting und xitee, begleiten seit Anfang an den kontinuierlichen Ausbau des digitalen Kundenservice. Dabei übernehmen sie die Projektleitung,

das Anforderungsmanagement hinsichtlich Prozessabläufen, Datenflüssen und der technischen Umsetzung sowie die individuelle Softwareentwicklung, -integration und das Testen der Webanwendung. Darüber hinaus stellt die Unternehmensgruppe durch die Health IT-Services und xitee die Betriebsüberwachung, den Kundensupport und die Wartung des Kundenportals sicher.

Die digitale Serviceplattform „Meine Firmenkundenwelt“ stellt seit März 2022 einen weiteren wichtigen Baustein im Rahmen der angestrebten Servicemarktführerschaft und Kundenorientierung der AOK Sachsen-Anhalt dar und bietet den Firmenkunden sowie den MitarbeiternInnen der AOK Sachsen-Anhalt einen signifikanten Mehrwert in der Bearbeitung, Abwicklung und Beantwortung aller Anliegen von Firmenkunden an die AOK Sachsen-Anhalt.

„Mit „Meine Firmenkundenwelt“, die Online-Servicewelt für unsere Firmenkunden der AOK Sachsen-Anhalt, haben wir einen weiteren, wichtigen Meilenstein im Ausbau unseres digitalen Kundenservicebereichs „Meine Gesundheitswelt“ gesetzt. Wir freuen uns über die erfolgreiche und fristgerechte Umsetzung dieses Projektes mit Unterstützung der HBSN-Unternehmensgruppe. Wir schätzen die Fachexpertise der HBSN und setzen auch zukünftig auf die professionelle und vertrauensvolle Zusammenarbeit mit der HBSN, um den kontinuierlichen Ausbau inklusive konzeptioneller sowie technischer Entwicklung unseres kundenzentrierten, digitalen Serviceportfolios innerhalb des Kundenportals „Meine Gesundheitswelt“ voranzubringen und der führende Partner im Bereich Gesundheit für die Versicherten in Sachsen-Anhalt zu werden.“

**Ralf Dralle, Vorstand der AOK Sachsen-Anhalt**  
– Die Gesundheitskasse



**HBSN GmbH**

Schloßbergstraße 28  
38315 Hornburg

Telefon: 05334 - 94884-67  
Telefax: 05334 - 948624

E-Mail: [info@hbsn-ag.de](mailto:info@hbsn-ag.de)  
[www.hbsn-gruppe.de](http://www.hbsn-gruppe.de)

## Ganzheitliche Beratung für den Gesundheitsmarkt aus einer Hand

Die HBSN-Unternehmensgruppe bietet mit ihren Tochterunternehmen HBSN Consulting, eHealth Digital, xitee, Health IT-Services, CAPCAD, AuraSec und HBSN Certifications ein ganzheitliches Beratungs- und Produktportfolio mit der Spezialisierung auf das Gesundheitswesen an.

Unser breites Angebot von fachlicher Beratung, über IT- Dienstleistungen und - Betrieb, Datenschutz und Informationssicherheit bis hin zur individuellen Softwareentwicklung deckt alle anstehenden Herausforderungen und Fragestellungen ab, um die Zukunft der Gesundheitswirtschaft gemeinsam mit unseren Kunden nachhaltig zu gestalten.

	Change-   Anforderungs-   Projektmanagement
	eHealth   Digitalisierung   Regulatorik
	Software-Entwicklung
	Service-Desk   IT-Betrieb
	IT-Services & Cloud-Services
	Datenschutz   Informationssicherheit
	Auditierung & Zertifizierung von Managementsystemen