

Case Study

gkv informatik automatisiert IT Service Management



Auf einen Blick

Die Organisation

gkv informatik GbR
www.gkvi.de

Branche

IT-Dienstleister für
gesetzliche Krankenkassen

Kennzahlen

Ca. 630 Mitarbeitende,
Services für ca. 41.000
Anwender:innen bei den
Gesellschaftern,
17 Mio. Versicherte

USU-Lösungen

USU Service Management,
USU IT Monitoring,
USU Knowledge Management

Die Herausforderung

Als Full-Service-Provider der gesetzlichen Krankenkassen bietet die gkv informatik umfassende IT-Dienstleistungen an. Für das strategische und operative IT Management nutzt die gkv informatik seit Jahren USU-Lösungen. Das Projekt-Team stand vor der Aufgabe, die komplexen Beschaffungsprozesse zwischen der gkv informatik, externen IT-Providern und Kunden wie z. B. BARMER oder AOK zu automatisieren. Dazu war ein weiterer Ausbau im Bereich des Service Request Managements nötig. Parallel dazu sollte auch das Ticket-Routing automatisiert werden.

Die Lösung

Für den Auftrag, die Bestellabläufe komplett elektronisch durchzuführen, entwickelte das Team der gkv informatik ein Datenaustauschprotokoll, das in USU Service Management abgebildet werden sollte. Hierzu nutzte man die Möglichkeiten des USU-Systems als Entwicklungsplattform, um wichtige individuelle Add Ons zu entwickeln, die als Steuerungskomponenten die vorhandenen Beschaffungsprozesse schneller und benutzerfreundlicher machen.

Das Ergebnis

USU Service Management ist die zentrale Steuerungsinstanz für sämtliche ITIL-Prozesse und unterstützt das IT Servicemanagement der gkvi ganzheitlich. Die auf Basis des USU-Systems selbst entwickelten Erweiterungen automatisieren heute die Service-Kette zwischen gkvi, Kunden und IT-Dienstleistern für über 41.000 Anwender:innen in der IT-Beschaffung. Das integrierte Ticket-Routing entlastet mittels KI den IT-Support erheblich und beschleunigt die Bearbeitung von 300.000 Tickets p. a.



Hauptverwaltung
in Wuppertal

Quelle:
Gustav Kaufmann

„ Mit USU verbindet uns der Kerngedanke, mit innovativen Lösungen die digitale Zukunft voranzutreiben. USU Service Management bietet uns die zentrale Plattform für unsere Automationsprozesse – zum Beispiel für die weitere Digitalisierung im Bereich der IT-Beschaffung.

André Mosinski, Business-Koordinator Architektur, gkv informatik

Mehr Automation – gkv informatik macht den nächsten Service-Schritt

Branchenkenntnis und IT-Know how – das sind die Erfolgsfaktoren der gkv informatik. Der größte IT-Dienstleister der gesetzlichen Krankenkassen hat einige Superlative zu bieten. Denn das Team der gkv informatik erbringt mit gut 600 Mitarbeitenden unzählige Services, von denen nicht nur die 41.000 Anwender:innen ihrer Gesellschafter, z. B. der BARMER, sondern auch 17 Millionen Versicherte in Deutschland profitieren. Diese außergewöhnliche Service-Leistung ist nur möglich, wenn die IT optimal aufgestellt ist. Dazu gehören eine Menge von Faktoren, beispielsweise höchste IT-Ausfallsicherheit durch die lückenlose Überwachung der kompletten IT-Infrastruktur, aber auch die Standardisierung sämtlicher IT-Service-Prozesse. Und nicht zuletzt der Einsatz von Wissensmanagement in allen Kanälen der Kommunikation – intern und extern. Damit wurde USU über die letzten 15 Jahre zum ganzheitlichen Technologie-Partner der gkv informatik.

Vor allem die weitere Automatisierung der Prozesse betrachtet die gkv informatik als zentralen Wertschöpfungsfaktor und setzt diese konsequent im Rahmen strategischer Projekte um. Beispielhaft werden im Folgenden zwei Initiativen im Bereich Service Request Management und Incident Management vorgestellt:

Automatisierung der Service Request-Prozesse

Zur Beschaffung von IT-Assets für Zehntausende ihrer Kunden nutzt die gkv informatik die Dienste von zwei IT-Providern. Voraussetzung für beschleunigte, weniger fehleranfällige und wirtschaftliche Beschaffungsprozesse war die durchgehende Automatisierung der Abläufe über Schnittstellen. Das sahen die Vereinbarungen zwischen der gkv informatik und den Dienstleistern vor. Die Beauftragung von eingekauften Leistungen, beispielsweise Arbeitsplatz, LDAP-User oder DNS-Eintrag, sollte künftig vollständig elektronisch erfolgen, d. h. Aufträge sollten mit allen Informationen wie Statusmeldungen, Lieferterminen etc. automatisch gesendet und

empfangen werden. Das beauftragte Projektteam der gkv informatik definierte die Prozesse und entwickelte sukzessive ein Datenaustauschprotokoll – und erweiterte in der Folge die Funktionalitäten von USU Service Management auf Basis der bestehenden Templates und der grafisch gestützten Modellierung. Um die Arbeitsabläufe flexibel abbilden zu können, wurden einfach konfigurierbare Prozesse für den Einkauf, für Aufgaben und für Skripte entwickelt und mit einem Arbeitsplan als intelligentes Steuerungsmodul verknüpft. Die für jedes Produkt hinterlegten spezifischen Arbeitspläne lassen sich leicht pflegen und schnell implementieren. Der große Vorteil des Modells war, dass die definierten Prozesse auf das komplette Service-Portfolio angewendet und durch einfaches Konfigurieren jede Beschaffungsvariante abgebildet werden konnte. Diese Systematik erlaubt auf Basis der USU-Technologie durchgehend automatisierte, kundenindividuelle Bestellvorgänge.

Im Zuge weiterer Verbesserungen entwickelte das Projektteam im Bereich der Aufgabenfunktion einen „Standard-View“. Bislang zeigte das System aufgrund des Datenbankmodells pro Aufgabe eine separate Ansicht, was bei mehreren Aufgaben unübersichtlich wurde. Der neu entwickelte Standard-View zeigt allgemeine Informationen und bietet Parameter an, die der Anwender einfach auswählen kann, um seine Aufgabe zu individualisieren. Auch hier liegt der Vorteil auf der Hand: Die ergonomische Darstellung der immer gleichen Struktur ist deutlich benutzerfreundlicher, und auch die Entwicklung minimiert dadurch ihre Aufwände für weitere Views.

Neben den genannten Innovationen stehen bei der gkv informatik ständig weitere Verbesserungen auf der Agenda der „Automatisierungs-Architekten“. Die Nutzung des USU-Systems als Entwicklungsplattform erlaubt diese intelligenten und bedarfsgerechten Erweiterungen.

Automatisierung durch KI-basiertes Ticket-Routing

Pro Jahr bearbeitet der IT-Support der gkv informatik über 300.000 Tickets. Die Vorgangsbearbeitung erfolgt systemgestützt durch das Incident Management-Modul und die integrierte Lösungsdatenbank der USU. Die Wissensmanagement-Software sorgt für das nötige Expertenwissen, um Anfragen schnell und abschließend zu beantworten. Um den kompletten Prozess des Ticket-Handlings weiter zu optimieren, beschlossen die Verantwortlichen auch die Abläufe bei der Klassifizierung und Weiterleitung von Tickets zu automatisieren.

Geplant ist die Implementierung eines KI-basierten Ticket-Routings. Durch den Einsatz von Künstlicher Intelligenz lassen sich eingehende Störungsmeldungen oder Service-bezogene Fragen automatisiert bearbeiten. Mittels Textanalyse wird der Inhalt eines Tickets geprüft, das Ticket entsprechend klassifiziert und anschließend der richtigen Servicegruppe zugeteilt. Die KI-Unterstützung geht aber noch weiter: Durch implementierte Algorithmen bringt sich das System die Klassifizierungsregeln selbst bei und lernt ständig dazu. Somit entfallen bisher notwendige manuelle Klassifizierungsschritte und die manuelle Ticket-Weiterleitung.

Erfolgreiche Service-Automation

Es gibt sie immer noch, die zeitraubenden Routinetätigkeiten im klassischen Tagesgeschäft. Aber bei der gkv informatik werden sie jeden Tag ein bisschen weniger. Denn der IT-Dienstleister setzt seine Strategie nach der Devise „automate IT“ konsequent um. So konnte die digitale Bestellfähigkeit mit den entsprechenden Service-Request-Prozessen von einem kleinen Projektteam innerhalb von nur 5 Monaten realisiert werden. Dabei nutzt das Entwicklungsteam die Fähigkeiten von USU Service Management als Entwicklungsplattform, um die Lösung durch gkvi-eigene Entwicklungen zu erweitern – für eine intelligente Symbiose. Aufwändige, fehleranfällige manuelle Tätigkeiten gehören damit der Vergangenheit an. Seit Mitte 2020 wurden dadurch ca. 60.000 Bestellungen automatisiert durchgeführt. Und auch das neue Ticket Routing verspricht eine deutliche Erhöhung von Effizienz und Produktivität. Denn es verkürzt die Reaktions- und Lösungszeiten für hunderttausende Tickets.