



Überblick

Land: Deutschland
Branche: Gesundheitswesen
Mitarbeiter: 120
Nutzer der Lösung: circa 3500 Kunden

Unternehmen

Die ZA Zahnärztliche Abrechnungsgesellschaft AG übernimmt für ihre Kunden die Abrechnung von zahnärztlichen Leistungen.

Ausgangssituation

Die ZA AG startete ein SAM-Projekt, um eine Übersicht ihrer Lizenzsituation zu erhalten. Daraus ergab sich eine langfristige IT-Strategie.

Lösung

Mit Microsoft SharePoint Server 2010 baut die ZA AG ein zentrales Kundenportal auf. Weiterhin kommen Microsoft Dynamics CRM 2011, Microsoft Exchange Server 2010 und Microsoft Forefront TMG zum Einsatz.

Nutzen

Die neue IT-Infrastruktur verbessert den Workflow und ermöglicht es der ZA AG, auch einzelne Bereiche des Leistungsportfolios anzubieten. Zudem können die Kunden nun ihre Abrechnung per Browser einsehen.

Thema: Software Asset Management

Lizenzanalyse bildet Basis für langfristige IT-Strategie

„Mithilfe von Microsoft SAM haben wir eine IT-Strategie festgelegt, die unsere IT-Infrastruktur an künftigen Anforderungen ausrichtet. Kern ist ein Portal auf Basis von Microsoft SharePoint Server 2010.“

Volker Hellwich, Vorstand, ZA Zahnärztliche Abrechnungsgesellschaft AG

Die ZA Zahnärztliche Abrechnungsgesellschaft AG übernimmt für etwa 3500 Zahnärzte die Abrechnung von medizinischen Leistungen. Dazu gehören der Versand der Rechnungen, die Korrespondenz mit Krankenkassen, das Mahnwesen und das Inkassoverfahren bei säumigen Zahlern. Um im hart umkämpften Markt weiter erfolgreich zu sein, optimierte die Abrechnungsgesellschaft ihren Vertrieb. Den ersten Schritt dazu bildete eine Analyse der Lizenzsituation im Rahmen eines Software Asset Management (SAM). Daraus ergab sich eine langfristige IT-Strategie, mit der das Unternehmen künftige Herausforderungen meistert. Kern der neuen IT-Infrastruktur ist ein zentrales Internetportal, das es den Zahnärzten ermöglicht, den Status ihrer Abrechnungen einzusehen. Zudem ist das Portal über eine Schnittstelle mit dem neuen CRM-System verbunden. Dies führt zu effizienteren Vertriebsprozessen, da wichtige Daten jetzt schneller verfügbar und in Workflows eingebunden sind.

„Mit Microsoft SharePoint 2010 und Dynamics CRM 2011 sind unsere Vertriebsprozesse effizienter, da wichtige Daten schneller verfügbar und in Workflows eingebunden sind.“

Volker Hellwich, Vorstand, ZA Zahnärztliche Abrechnungsgesellschaft AG

In Deutschland gibt es rund 66 000 Zahnärzte. Neben der medizinischen Behandlung ihrer Patienten fallen viele administrative Aufgaben an. So stellt ein Zahnarzt im Schnitt pro Monat rund 200 Rechnungen. Um mehr Zeit für die Beratung und Behandlung der Patienten zu haben, lassen viele Zahnärzte ihre Abrechnungen von Dienstleistern abwickeln. Einer davon ist die ZA Zahnärztliche Abrechnungsgesellschaft AG (ZA AG) aus Düsseldorf. Die ZA AG betreut derzeit 3500 Zahnärzte und bearbeitet pro Monat etwa 60 000 Rechnungen.

Gesellschafter des Unternehmens sind Zahnärzte, getreu dem Motto „Von Zahnärzten für Zahnärzte“. Die ZA AG kauft die Forderungen der Zahnärzte an die Patienten und Krankenkassen auf und finanziert sie vor. So bleibt der Zahnarzt liquide und muss sich nicht um zu spät bezahlte oder ausbleibende Forderungen sorgen. Die ZA AG übernimmt die Korrespondenz mit den Patienten und hilft bei Erstattungsproblemen der Krankenkassen sowie Beihilfestellen. Zudem erledigt die ZA AG das Mahnwesen und, falls erforderlich, das Inkassoverfahren über spezialisierte Rechtsanwälte.

Optimierter Vertrieb

Im Markt für Dienstleistungen zur Abrechnung der zahnärztlichen Praxis herrscht starker Wettbewerb. Um kundenorientierter arbeiten zu können, beschloss die ZA AG, ihren Vertrieb zu optimieren. „Um die Kundenzufriedenheit zu stärken, wollten wir die Abwicklung der Fakturierung beschleunigen und neue Angebote einführen“, erinnert sich Marko Rottluff, IT-Leiter der ZA AG. „Das erforderte es, unser IT-System auf diese Herausforderungen auszurichten.“

Geplant war einmal, ein internes CRM-System aufzubauen. Zudem sollte ein webbasiertes Kundenportal den Zahnärzten einen aktuellen Einblick in ihre Abrechnung ermöglichen. „Das Portal war auch als strategisches Element gedacht, um langfristig Patienten, Kunden und Krankenkassen zu vernetzen und so die Kommunikation zu vereinfachen“, erläutert Rottluff.

Zudem galt es, Schnittstellen zum Abrechnungssystem zu schaffen, das auf IBM AS/400 und DB2 basiert. Bislang bekamen die Zahnärzte zur Abrechnung ein Tool, das sie auf ihren Rechner in der Praxis installieren mussten. Per FTP-Server schickten die Zahnärzte dann ihre aktuellen Daten für die Abrechnung an die ZA AG.

IT-Investition für die Zukunft

Bei der Abrechnungsgesellschaft selbst waren Hard- und Software teilweise acht Jahre alt. So gab es drei Server mit Microsoft Windows Server 2000, 15 mit Windows Server 2003. Auch Microsoft Office und Microsoft Exchange Server wurden in Version 2003 genutzt. Parallel war die ZA AG seit 2003 stark gewachsen. Vormalig hatte sie 70 Lizenzen im Einsatz, nun waren es 120, die es weiterhin im Rahmen des Lizenzmodells Microsoft Open License bezog.

Angesichts der umfangreichen Vorgaben war dem IT-Management klar, dass eine komplette Neuentwicklung ins Haus stand. „Es ging um eine Investition in die Zukunft“, bekräftigt Rottluff. Weil das eigene IT-Team bereits mit der Administration der stark gewachsenen IT ausgelastet war, entschied sich das Management der ZA AG dafür, die neue IT-Strategie mithilfe des Microsoft-Partners PRIM Management Consult GmbH zu entwickeln.

Die Analyse der künftigen Anforderungen zeigte, dass eine wesentliche Aufgabe darin bestand, die verschiedenen Systeme zur Vertriebsorganisation besser zu verzahnen. Das CRM-System, das Kundenportal und das Abrechnungssystem sollten in einem neuen Workflow eingebettet werden.

SAM-Prozess als Grundlage

Erster Schritt auf dem Weg zu einem neuen Architekturmodell war im Dezember 2010 der Start eines Software Asset Management-Projekts. Software Asset Management (SAM) setzt sich aus zwei Teilen zusammen: der Lizenzinventarisierung oder auch Bestandsaufnahme und dem Software Asset Management Assessment. Dabei werden alle Richtlinien

Die ZA Zahnärztliche Abrechnungsgesellschaft AG erledigt für etwa 3500 Zahnärzte die Abrechnung von medizinischen Leistungen

Technik im Überblick

Microsoft Software Asset Management

Software Asset Management (SAM) setzt sich aus zwei Teilen zusammen: der Lizenzinventarisierung oder auch Bestandsaufnahme und dem Software Asset Management Assessment. Bei Ersterem wird die installierte Software mit den erworbenen Lizenzen abgeglichen. Beim Software Asset Management Assessment (SAMA) werden die vorhandenen Richtlinien und Prozesse überprüft und optimiert. Die ZA Zahnärztliche Abrechnungsgesellschaft AG hat mithilfe von SAM eine IT-Strategie für die kommenden sechs Jahre entworfen, die sich am Bedarf und den Anforderungen an die IT-Lösungen ausrichtet.



Foto: ZA Zahnärztliche Abrechnungsgesellschaft AG

und Prozesse zur Lizenzbeschaffung überprüft und optimiert. Ziel ist es, den künftigen Bedarf an IT-Lösungen an der neuen Strategie auszurichten und den Wert der IT durch klar definierte Prozesse nachhaltig zu steigern.

PRIM Management Consult stellte bei der Lizenzbilanz fest, dass die ZA AG lizenztechnisch nicht auf die neue Infrastruktur vorbereitet war. „Es fehlten zum Beispiel Lizenzen für Microsoft SharePoint Server, die für den Aufbau des Kundenportals erforderlich sind“, sagt Holger Kienel, Geschäftsführer und SAM Consultant bei PRIM. Gemeinsam mit dem Management der ZA AG erarbeitete PRIM daher eine auf sechs Jahre angelegte IT-Strategie. „SAM versetzte die ZA AG durch die klare Analyse der Situation in die Lage, eine IT-Strategie für die kommenden Jahre zu formulieren, die sich am tatsächlichen Unternehmensbedarf und den bevorstehenden Herausforderungen orientiert“, erläutert Kienel. Kern der neuen IT-Infrastruktur ist ein zentrales Internetportal auf Basis von Microsoft SharePoint Server 2010. Hinzu kommen Microsoft Dynamics CRM 2011 für die internen Vertriebsprozesse,

Microsoft Exchange Server 2010 für das Mailsystem und Microsoft Forefront Threat Management Gateway (TMG) für die Sicherheit.

Verbesserter Service

Zentrales Element der neuen Infrastruktur sind die SharePoint-Portale ZA-Live für die Kunden sowie das Genossenschaftsportal für die Gesellschafter der ZA AG. ZA-Live ist eine klassische Portalapplikation. „Dort können sich Zahnärzte für unsere Dienstleistungen anmelden, ihre Daten eingeben und Leistungen abrechnen“, erzählt Volker Hellwich, Vorstand der ZA AG und langjähriger Inhaber einer Dentalpraxis. „Zudem können sie jederzeit den aktuellen Status ihrer Rechnungen einsehen.“ Dieses Vorgehen erhöht auch die Datenqualität, da die Zahnärzte ihre Eingaben selbst pflegen. Die Daten liegen strukturierter vor und lassen sich einfacher kategorisieren. „Das Portal verbessert zudem unsere Sichtbarkeit nach außen zu den Zahnärzten und erweitert unser Portfolio. Wir können jetzt unsere Dienstleistungen differenzieren und Zahnärzte ansprechen, die nur einen Teil unserer Services nutzen wol-

Weitere Informationen

Referenzkunde

ZA Zahnärztliche Abrechnungsgesellschaft AG
Werftstraße 21
40549 Düsseldorf
Tel.: 0211 56930
Fax: 0211 503371
E-Mail: info@zaag.de
www.zaag.de

Microsoft-Partner

PRIM Management Consult GmbH
Am Römerkastell 4
66121 Saarbrücken
Tel.: 0681 30982-10
Fax: 0681 30982-19
E-Mail: holger.kienel@prim-consult.com
www.prim-consult.com

Microsoft
GOLD CERTIFIED

Partner

Informationen zum Microsoft Software Asset Management:

www.microsoft.de/sam

Geschäftskundenbetreuung

Microsoft Deutschland GmbH
Konrad-Zuse-Straße 1
85716 Unterschleißheim
Tel.: 0180 5 672330*

*0,14 Euro/Min., deutschlandweit;
Mobilfunkgebühren können abweichen

Weitere Kundenreferenzen
finden Sie unter:

www.microsoft.de/kundenreferenzen

© 2011 Microsoft Corporation. Alle Rechte vorbehalten.
Namen und Produkte anderer Firmen können eingetragene
Warenzeichen der jeweiligen Rechteinhaber sein.

5000-1166-24 YU 00/11

len und beispielsweise den Versand der Rechnung selbst übernehmen“, berichtet Hellwich. Mit dem bisherigen Tool konnten Zahnärzte nur die komplette Dienstleistung bestellen. „Jetzt können sie die Module einzeln buchen – von der Erstrechnung über die Korrespondenz mit den Krankenkassen und Patienten bis hin zum Mahnwesen und Inkassoverfahren. Und wir werden flexibler“, so Hellwich weiter. Für die Teilhaber der ZA AG wurde ein Genossenschaftsportal mit speziellen Informationen rund um das Rechnungsmangement entwickelt. Hier haben sie auch die Option, einen monatlichen Praxis-Management-Newsletter mit Details zu Arbeitsrecht und Steuern zu bestellen. Im September 2011 will die ZA AG ein eigenes Portal für Patienten einrichten, um ihnen die schnelle und einfache Zahlung ihrer Rechnung auch in Raten zu ermöglichen. Geplant ist zudem ein Portal für Auskünfte zu rechtlichen Fragen.

Verbesserte Workflows inbegriffen

Das SharePoint-Portal wird über eine Schnittstelle mit dem neuen Dynamics CRM 2011 sowie dem AS/400-Abrechnungssystem verbunden. „Durch die Übertragung der Daten zwischen den drei Systemen haben wir keine Medienbrüche

mehr und senken die Fehlerquote“, sagt IT-Leiter Rottluff. „Wir können die Daten schnell in Workflows einbinden, da viele Prozesse automatisiert ablaufen und die Daten schneller verfügbar sind.“

Insgesamt hat die ZA AG jetzt 120 Microsoft Open Value-Lizenzen der Kategorie Desktop Pro im Einsatz. Diese umfassen die aktuellen Versionen von Microsoft Office und Windows sowie die CALs (Client Access License) für den Zugriff auf Server wie Exchange, SQL, TMG, SharePoint und auch System Center. Hinzu kommen 30 Lizenzen für Dynamics CRM 2011. Mit Open Value kann die ZA AG die Kosten für den Kauf der Software auf drei Jahre verteilen. Im Paket inbegriffen sind die Software Assurance Services. Sie umfassen das Upgraderecht auf die jeweils aktuellste Microsoft-Technologie, kostenfreie Trainingsangebote, Tools und erweiterten Support.

Mit diesem Projekt hat die ZA AG ihre IT-Infrastruktur ideal an die Geschäftserfordernisse ausgerichtet. „Die webbasierte Lösung mit SharePoint Server 2010 lässt sich beliebig ausbauen. Damit sind wir für künftige Aufgaben gewappnet“, resümiert Hellwich. „Und das Software Asset Management von Microsoft sorgt für die effiziente Umsetzung.“

Software und Services

- Microsoft Software Asset Management (SAM)
- Microsoft Open Value
- Microsoft SharePoint Server 2010
- Microsoft Dynamics CRM 2011

- Microsoft Exchange Server 2010
- Microsoft Forefront Threat Management Gateway (TMG)

Partner

- PRIM Management Consult GmbH