

Mitglieder immer im Fokus

Bayerische Ärzteversorgung baut Online-Aktivitäten weiter aus

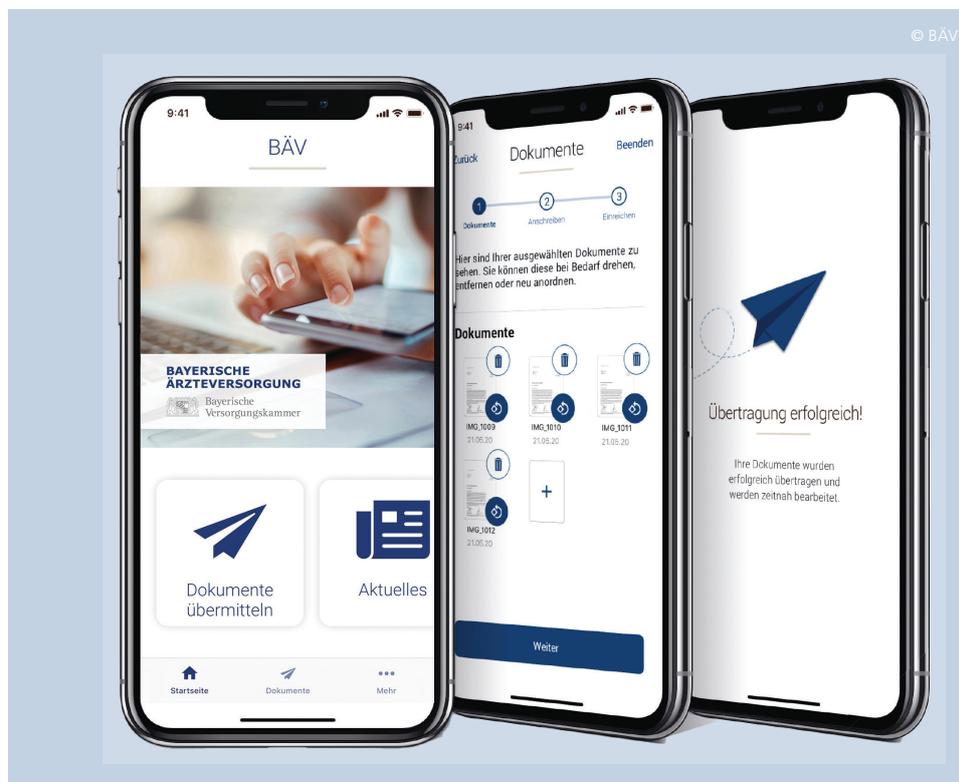
Digitale Prozesse sind heutzutage nicht nur „nice to have“, sondern helfen, Verwaltung und Unternehmen gerade auch in außergewöhnlichen Situationen am Laufen zu halten. In der Corona-Pandemie zeigt sich eindrucksvoll, wie wertvoll die Investitionen in die IT-Systeme der Bayerischen Ärzteversorgung waren. Daran knüpft das Versorgungswerk weiter an, um auch die Kommunikation mit den Mitgliedern Schritt für Schritt zu vereinfachen und – soweit möglich – digital abzubilden. Die Initiativen reichen von der weiteren Automatisierung von Prozessen bis zur Entwicklung neuer Zugangskanäle für Mitglieder.

Übermittlung von Dokumenten über die BÄV-App

Das Smartphone ist Dreh- und Angelpunkt im Alltag – wir kommunizieren, fotografieren und bezahlen damit. Mit der Entwicklung der BÄV-App reagiert die Bayerische Ärzteversorgung auf die sich wandelnden Informations- und Kommunikationsbedürfnisse. Mitglieder können nunmehr zeit- und ortsunabhängig ihre Unterlagen über Mobilgeräte einreichen. Dabei spielt es keine Rolle, ob die einzureichenden Dokumente schon auf dem Mobilgerät (als PDF oder Bilddatei) vorhanden sind oder erst über die Fotofunktion des Gerätes eingelesen werden.

Sobald der Nutzer die Übermittlung der Inhalte auslöst, erstellt die App eine komprimierte PDF-Datei, die in verschlüsselter Form ohne Umweg über die Post- und Scanstelle dem jeweiligen Mitgliedskonto zugeordnet wird. Der Nutzer spart sich nicht nur den Weg zum Briefkasten und das Porto, sondern das individuelle Anliegen steht durch den Wegfall der Postlaufzeit auch schneller zur Bearbeitung bereit. Eine Win-win-Situation mit spürbarem Mehrwert, der zugleich die Arbeitsprozesse in der Verwaltung beschleunigt. Ergänzt wird die App durch eine Nachrichtenfunktion, die laufend Informationen zum Versorgungswerk und zur berufsständischen Altersversorgung zur Verfügung stellt.

Die Anwendung kann im Apple App Store (iOS) und im Google Play Store (Android) kostenlos heruntergeladen werden. Für die Übermittlung von Dokumenten ist ein vorheriger Log-in erforderlich. Die Identifizierung im besonders geschützten Be-



So sieht die neue App der Bayerischen Ärzteversorgung aus.

reich erfolgt anhand der Zugangsdaten zum Onlineportal BÄV24.

Ausbau des Onlineportals BÄV24

Das Onlineportal BÄV24 (www.baev24.de) bietet bereits seit über einem Jahrzehnt die Möglichkeit, sich in elektronischer Form über die individuelle Altersversorgung zu informieren. Registrierte Mitglieder können damit zum Beispiel Ruhegeldprognosen durchführen, die Auswirkungen freiwilliger Mehrzahlun-

gen berechnen oder ihre Versorgungsdaten einsehen. Seit Kurzem profitieren die Mitglieder von einer zusätzlichen Funktionalität. Durch die Erweiterung des Dokumentenarchives hin zum Postfach wird eine wechselseitige elektronische Korrespondenz über das Portal ermöglicht. Im neuen „Posteingang“ steht eine Vielzahl automatisch und gegebenenfalls auch manuell erstellter Schreiben zur Verfügung (z. B. Jahreskontoausweis Anwartschaftsmitteilung, Beitragsbescheid, Dynamisierungsbescheid). Im ebenfalls neu eingerichteten Modul „Gesendete

Nachrichten“ sind die über das Kontaktformular oder über die BÄV-App übermittelten Nachrichten und Dokumente hinterlegt.

Aktuell wird bereits intensiv an einem umfassenden Relaunch gearbeitet. Im Fokus stehen auch hier ein erweiterter Funktionsumfang, eine neue intuitive Benutzerführung sowie ein zeitgemäßes Design. Die Entwicklung orientiert sich dabei konsequent an den Nutzerbedürfnissen, um einen erkennbaren Mehrwert, gute Usability sowie einen niedrigschwelligem Zugang zu gewährleisten.

Automatisierung von Geschäftsprozessen

Dunkelheit kann durchaus Unbehagen auslösen. Nicht so, wenn es um die Automatisierung von Geschäftsprozessen in der Vorgangsbearbeitung geht. In diesem Fall spricht man auch von einer „Dunkelverarbeitung“. Dadurch werden Prozessketten vereinfacht und verschlankt, die Arbeitsproduktivität nimmt zu. Auch die Bayerische Ärzteversorgung nutzt dieses Verfahren bereits seit vielen Jahren für Teile ihrer Arbeitsvorgänge. Seit März 2021 wird darüber hinaus grundsätzlich auf die Rücksendung von sogenannten Einkommenserhebungsbögen für die Mehrzahl der angestellten Mitglieder verzichtet und eine endgültige automatisierte Festsetzung aufgrund der Arbeit-

gebermeldung vorgenommen. Das vorläufige Ergebnis kann sich sehen lassen: Versandte Übersichten zur automatischen Festsetzung gab es in rund 60 000 Fällen, über 70 Prozent der Mitglieder haben bislang keine Änderung zurückgemeldet, sodass deren Beiträge automatisch festgesetzt werden konnten. Geprüft wird derzeit auch die automatisierte Erfassung der Meldungen über beitragspflichtiges Einkommen selbstständiger Mitglieder.

Erfolgreich digitalisieren

Was sind die Faktoren für eine erfolgreiche Digitalisierung? Digitale Lösungen werden nur dann aktiv genutzt, wenn sie sich an den Bedürfnissen der Kunden orientieren. Die Digitalisierung von Verwaltungsleistungen sollte daher vor allem zwei Kriterien berücksichtigen: Einerseits muss die technische Qualität stimmen. Das heißt, Online-Dienstleistungen müssen effektiver und effizienter durchführbar sein als analoge Vorgänge. Andererseits muss die funktionale Qualität der Prozesse passen, die tatsächlichen Möglichkeiten der Anwendungen sollten also mit den Erwartungen der Nutzer übereinstimmen. Eine Digitalisierungsstrategie wird angesichts der Innovationsgeschwindigkeit am Markt allerdings niemals eine fertige Strategie aus einem Guss sein. Sie ist vielmehr ein „lebendes Produkt“, das ständig optimiert

und Schritt für Schritt umgesetzt wird. Erklärtes Ziel der Bayerischen Ärzteversorgung ist es, mit der Zeit immer ein Stück besser zu werden.



Dr. Florian Kinner
Referent Ärzteversorgung der BLZK

DOWNLOAD DER APP

Hier gibt es die App der Bayerischen Ärzteversorgung zum Herunterladen:

Google Play Store



Apple App Store



ANZEIGE

DENTALES ERBE

500.000 EXPONATE AUS 5.000 JAHREN

Spenden Sie jetzt zum Erhalt und zur Archivierung unserer dentalhistorischen Sammlung!
www.zm-online.de/dentales-erbe

Sie können direkt auf folgendes Konto spenden:
Dentalhistorisches Museum
Sparkasse Muldental
Sonderkonto Dentales Erbe
IBAN DE06 8605 0200 1041 0472 46

Bei Angabe von Namen und E-Mail-Adresse wird eine Spendenquittung übersandt.

