

Julian Jung, Michael Matuschek

## pronova BKK meistert die digitale Transformation

Bei der pronova BKK, einer der größten deutschen Betriebskrankenkassen (BKK), beginnt 2016 ein neues Kommunikationszeitalter. Basierend auf Microsoft Office 365 ProPlus, Yammer, Skype for Business, Exchange Online und SharePoint Online nutzen die rund 1.500 Mitarbeiter mit ihrer Plattform „pro\_KOMM“ eine ganzheitliche, transparente Kommunikationslösung. Neben E-Mail, Videotelefonie und Chat beinhaltet die neue Plattform auch ein Social Intranet, Wissensmanagement und Microsoft Office – aus der Cloud, standortunabhängig jederzeit verfügbar. Die Mitarbeiter profitieren von schnellen und direkten Kommunikationswegen, vom Büronachbarn bis hin zum Vorstand.

© Rainer Sturm  
PIXELLO - pixello.de

Mit mehr als 670.000 Versicherten zählt die pronova BKK zu den mitgliedstärksten Betriebskrankenkassen in Deutschland. Dabei ist der Wettbewerb zwischen den Krankenkassen immens: Während es im Jahr 2000 noch rund 420 gesetzliche Krankenkassen in Deutschland gab, waren es 2015 nur noch 124. Fortlaufend besser zu werden, ist für die pronova BKK daher nicht nur selbstverständlich, sondern darüber hinaus auch ein wichtiges Kriterium, um dauerhaft erfolgreich zu bleiben.

Den Herausforderungen – demografischer Wandel, die Gewinnung von qualifizierten Mitarbeitern und Nachwuchskräften sowie neuen Versicherten – begegnet die pronova BKK jetzt mit einem besonderen Konzept: Das revolutionäre IT-Portal „pro\_KOMM“ verknüpft Generationen, Teams und Standorte der Krankenkasse für eine verbesserte Kommunikation nach innen und außen sowie für mehr Kundennähe. Die technische Grundlage bilden Microsoft-Lösungen aus der Cloud: Office 365 ProPlus, Yammer, Skype for Business, Exchange Online und SharePoint Online.

Dem Projekt „pro\_KOMM“ ging eine umfassende Strategieplanung voraus, die sowohl die Kunden-, Beschäftigten-, Finanz-, Prozess- als auch die Marktsicht der pronova BKK berücksichtigte. Ziel des Projekts war es, bestehende techni-

sche und organisatorische Kommunikationsbarrieren abzubauen und damit eine transparente Kommunikationskultur zu entwickeln. Grundlage hierfür bildete zunächst ein Informations- und Changemanagement, das die pronova BKK gemeinsam mit der novaCapta, einem von nur sechs offiziellen Premium-Partnern der Microsoft Consulting Services in Deutschland, entwickelte. Als technische Basis entschied sich die pronova BKK für Microsoft-Produkte aus der Cloud, die zusammen eine vielseitige und flexible Kommunikationsplattform bilden. Entstanden sind so schnelle, direkte Kommunikationswege von den Mitarbeitern bis zum Vorstand, mit denen sich Feedback und Ideen in beiden Richtungen einfach austauschen lassen.

### → „Testpiloten“ von Anfang an mit an Bord

Im Projekt pro\_KOMM zielte der Fokus von Anfang an darauf, die Bedürfnisse der Belegschaft bestmöglich aufzugreifen und abzubilden. Zu Beginn wurden daher verschiedene Anwendungsfälle und Ziele definiert, die sich eng an der mitarbeiternahen Unternehmensstrategie ausrichten. Aus dieser Liste entstanden in einem zweiten Schritt konkrete Maßnahmen und Aufgaben, die in einem Meilensteinplan festgehalten wur-

den. Von der ersten Testphase an, war eine Gruppe von „Testpiloten“ aktiv in das Projektgeschehen eingebunden, in der vom Azubi bis hin zum langjährigen Angestellten alle Belegschaftsgruppen vertreten waren: Männer und Frauen aller Altersklasse und Standorte, IT-affine Mitarbeiter ebenso wie technisch weniger versierte Angestellte waren als „Testpiloten“ mit an Bord. Die Mitarbeiter lieferten damit von Beginn an wertvolles Feedback an die Projektgruppe und waren zugleich als Multiplikatoren im Unternehmen unterwegs.

### → Führungskräfte motivieren ihre Mitarbeiter

Neben den Testpiloten als Multiplikatoren wurden auch die Führungskräfte frühzeitig aktiv in das Projekt eingebunden. So fand bereits im Rahmen des ersten Anwendungsfalls, einer Fachapplikation, ein dediziertes Führungskräftetraining statt. Innerhalb der Schulung wurden die Führungskräfte mit dem neuen Tool vertraut gemacht, so dass sie ihre Erfahrungen und das erworbene Wissen anschließend an die Mitarbeiter in ihren Abteilungen weitergeben konnten. Nach nur einem Tag Schulung erhielt der Personalrat der pronova BKK als erste Organisationseinheit einen eigenen Arbeitsraum auf Basis von Microsoft SharePoint. Dieser Arbeitsraum dient inzwischen zum vollständigen Austausch aller personalratsrelevanten Informationen, wie zum Beispiel Agenden, Protokolle etc.

### → Soziale Interaktion in Yammer statt E-Mail in der Projektgruppe

Während die ersten Fachabteilungen langsam an die neuen Technologien herangeführt wurden, tauscht sich die Projektgruppe längst nur noch über die Social-Plattform Yammer aus. E-Mails sind damit im Rahmen dieses Projekts so gut wie ausgestorben. Eine zweitägige Schulung des Projektteams in Microsoft SharePoint schuf darüber hinaus die notwendigen Voraussetzungen, dass die Plattform im Projekt effektiv eingesetzt werden konnte. Auch die regelmäßigen Termine zur weiteren Abstimmung finden nicht mehr ortsgebunden an einem der Standorte statt, sondern werden über Skype for Business abgehalten.

→ **News, Wissen, Suchen & Arbeiten – auf einer Plattform**

novaCapta setzt auf die Next Gen Portal Strategie von Microsoft und konnte auch die pronova BKK von diesem Ansatz überzeugen. So wird es zukünftig eine zentrale Plattform geben, die sechs verschiedene Funktionen in sich vereint.

1. In einem Newsportal, basierend auf SharePoint, wird die offizielle Kommunikation vom Unternehmen zu den Mitarbeitern stattfinden. Das Newsportal ersetzt damit das frühere Intranet. Die Mitarbeiter können die Artikel mit Yammer kommentieren und liken, womit der Charakter eines Social Intranets entsteht.
2. Ein Wissensportal, in dem sämtliche Informationen rund um den Arbeitsalltag der Mitarbeitenden mit Artikeln abgebildet werden. Hierin finden sich also zum Beispiel Prozesse, Arbeitsanweisungen, Standort- und Produktinformationen, Leitfäden, Kultur, Vision etc. Jeder Mitarbeiter kann die darin enthaltenen Informationen bearbeiten und so das Wissen bereichern sowie falsche oder überholte Angaben korrigieren. Bis zur Freigabe durch einen der Redakteure bleibt die Änderung ausschließlich für den Autor und den Redakteur sichtbar, womit die Qualität der Anpassungen sichergestellt wird.
3. Ein Arbeitsportal, in dem jeder Mitarbeiter im Self-Service eine SharePoint-Seite für seine Organisationseinheit oder ein Projekt beantragen kann. Dem Wunsch nach transparenten Plattformen entsprechend, können darin alle im Unternehmen vorhandenen SharePoint-Seiten eingesehen werden. Über die Funktion „Folgen“ können sich die Mitarbeiter alle ihre Seiten übersichtlich anzeigen lassen – auf dem Desktop-PC oder dem Smartphone, vollständig geräteunabhängig. Die Informationen aus dem Arbeitsportal werden im Wissens- und Newsportal eingebettet oder verlinkt.
4. Ein Applikationsportal, in dem alle Apps und formularbasierte Anwendungen abgebildet werden. Hierzu zählen zum Beispiel Urlaubsanträge, Bedarfsanforderungen, die Fuhrparkdatenbank oder auch der Onboarding-Prozess neuer Mitarbeiter.

→ **Die Bordkarte zeigt jedem Mitarbeiter den Beginn der Reise in eine neue Informations- und Kommunikationswelt**



5. Ein Suchportal, das neben den SharePoint-Seiten auch die MySites, die Internetseite sowie die lokalen Netzlaufwerke durchsucht.
6. Ein Personalportal mit jeweils einer persönlichen Ablage OneDrive for Business, einer personalisierten Suche und einem persönlichen Blog.

Alle Artikel aus dem News- und dem Wissensportal werden per Suche und in ansprechender Display-Template-Form angezeigt. Applikationen, die von vielen Mitarbeitern häufig verwendet werden, können über den App-Launcher besonders komfortabel erreicht werden.

Mit der pro\_KOMM können auch attraktive Arbeitsmodelle einfacher um-

gesetzt werden, da die neue Cloud-Lösung völlig standortunabhängig nutzbar ist. Mitarbeiter können damit somit sowohl im Büro als auch unterwegs oder von zuhause auf alle gewohnten Kommunikations- und Arbeitsmittel zugreifen. So hilft pro\_KOMM den rund 1.500 Mitarbeitern auch an wechselnden Arbeitsorten dabei, eine produktive Umgebung mit kommunikativen Schnittstellen zu den Kollegen und Kunden zu finden.

Über die Microsoft-Tools werden Teams für alle relevanten Informationen und Entscheidungsprozesse verknüpft. Die pronova BKK ist mit ihrem pro\_KOMM Portal Vorreiter der digitalen Transformation in der Versicherungsbranche.

→ **Die Autoren**



*Julian Jung koordiniert und berät als Projektleiter Unternehmen aller Branchen und Größen bei der Einführung eines Intranets auf Basis von Microsoft SharePoint. Durch seine vorangegangene Ausbildung zum Fachinformatiker und sein BWL-Studium kennt er sowohl Entwicklung und Konzeption als auch die betriebswirtschaftlichen Hintergründe. Neben seinen koordinativen Tätigkeiten als Projektleiter liegt sein Schwerpunkt in der Beratung des Managements auf allen Ebenen beim Changemanagement solcher Vorhaben.*

✉ [jung@wissensmanagement.net](mailto:jung@wissensmanagement.net)



*Michael Matuschek ist seit vielen Jahren im Vertrieb von Software-Produkten tätig. Der Diplom Ingenieur verantwortet seit mehr als vier Jahren den Vertrieb der novaCapta und steht Kunden in allen Phasen ihrer Projekte mit Rat & Tat zur Seite.*

✉ [matuschek@wissensmanagement.net](mailto:matuschek@wissensmanagement.net)