

# X-OUT - Referenz

## Kundenkommunikation auf einer neuen Ebene

### AOK Sachsen-Anhalt: Mit X-OUT für die Zukunft aufgestellt

Die **AOK Sachsen-Anhalt** ist die größte Krankenkasse im Bundesland. 1.900 Mitarbeiter beraten und betreuen die 765.000 Versicherten in 44 Kundencentern. Tausende Anträge und Anfragen werden täglich bearbeitet und die Ergebnisse überwiegend schriftlich kommuniziert. Die AOK Sachsen-Anhalt setzt für die Dialogkorrespondenz bisher die AOK-interne Lösung AOKTextPlus ein.

### Herausforderung

Der Entwicklungsstopp dieser Eigenlösung AOKTextPlus sowie ein geplanter Rechenzentrumswechsel machten es erforderlich, ein alternatives Dokumenterstellungssystem zu suchen. Wichtig hierbei waren langjährige Erfahrungen im AOK-Umfeld, insbesondere mit der Verarbeitung von oscar-Datenströmen und der Integration in die SAP-Prozessüberwachung sowie der Verarbeitung von Dialog- und Massendruckern in einer Systemumgebung. Des Weiteren war der AOK Sachsen-Anhalt eine kurze Einführungsphase sehr wichtig.

### Lösungsbeschreibung

Aufgrund der langjährigen Erfahrungen bei der vollständigen Unterstützung des Dokumenterstellungsprozesses mit einer Systemumgebung, den produktiven Einsätzen bei der AOK Niedersachsen, AOK Nordost und AOK Bremen-Bremerhaven sowie den bestehenden Kompetenzen im neuen Rechenzentrum entschied sich die AOK Sachsen-Anhalt für die Lösung X-OUT. Dabei spielten die Nutzung von Projekterfahrungen bisheriger Einführungsprojekte und die Möglichkeit einer toolgestützten Migration für einen Großteil der Dokumente eine wichtige Rolle. Seit dem Projektstart am 1. März 2017 wurden in nur 7 Monaten 2.966 Dokumentvorlagen zu X-OUT migriert und produktiv gesetzt. X-OUT wird seit November 2017 in der gesamten AOK Sachsen-Anhalt von ca. 1.900 Mitarbeitern genutzt.

Dr. Kunz, Leiter der Softwareentwicklung, ist sehr zufrieden mit dem Verlauf und den Erfolgen dieses Projektes. Besonders hervorgehoben wurden die konstruktive und lösungsorientierte Zusammenarbeit, die Termintreue und die Stabilität der Systeme.



#### **Firma**

AOK Sachsen-Anhalt  
[www.aok.de/sachsen-anhalt](http://www.aok.de/sachsen-anhalt)

#### **Standort**

Lüneburger Str. 43,  
Magdeburg

#### **Branche**

Krankenversicherung

#### *„Kundenaussage“*

Dr. Martin Kunz  
Projektleiter  
Einführung X-OUT

