

Personalausfall und Auftragschwankungen auffangen

von Matthias Heimbach, Produktmanager Apedi

Viele Industrieunternehmen kennen das Problem nur zu gut, wenn sich Aufträge stapeln und die zuständigen Mitarbeiter überlastet sind. Als Lösung bietet sich an, bestimmte Aufgaben an einen Dienstleister abzugeben. So müssen Unternehmen beispielsweise für die Auftragsbearbeitung und Abrechnungsvorbereitung Personal weder rekrutieren noch einarbeiten. Auch Personalausfall kann ausgeschlossen werden. Durch die Auslagerung von aufwendigen Büroarbeiten werden Kapazitäten frei, die Unternehmen können sich auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren.

Die Firma Assist hat das Thema Outsourcing für sich entdeckt. Vor allem die hohe Personalfuktuation sorgte dafür, dass sich Assist vor gut einem Dreivierteljahr dazu entschied, einen Dienstleister zu beauftragen, der sie in der Auftragsbearbeitung und Abrechnungsvorbereitung unterstützt. „Uns fehlte schlicht und ergreifend das fachkundige Personal“, so Maria Cornelius, Assist-Abteilungsleiterin Customer Service Center. Als bedeutendes Homecare-Unternehmen muss Assist auch die Abrechnung mit den Krankenkassen durchführen. In Ermangelung von Personal blieben aber zahlreiche Vorgänge liegen.

Fachkundige Mitarbeiter fehlen

Nicht nur für Industrieunternehmen ist fehlendes qualifiziertes Personal ein großes Problem. Sind nach aufwendiger Personalrekrutierung neue Mitarbeiter gefunden, müssen sie erst einmal eingearbeitet werden. „Wir haben zwar neue Mitarbeiter eingestellt, aber die Einarbeitungszeit nimmt natürlich Zeit in Anspruch“, bestätigt Cornelius.

Auch saisonale Auftragschwankun-

gen tragen dazu bei, dass ein Unternehmen über zu wenig Mitarbeiter zur Bearbeitung des gestiegenen Volumens verfügt. Die Konsequenz ist die gleiche: Wichtige Aufgaben bleiben liegen. Vor allem kann es bei den Abrechnungen mit den Krankenkassen zu Störungen kommen, wenn sie nicht sorgfältig vorbereitet wurden. Liquiditätsengpässe können die Folge sein.

Abrechnung immer komplexer

Ein Dienstleister kann in vielen Bereichen der Auftragsbearbeitung und der komplexen Abrechnungsvorbereitung helfen. In der Auftragsbearbeitung übernimmt der Dienstleister zum Beispiel die Stammdatenpflege sowie das Erstellen, Bearbeiten und Nachhalten von Kostenvoranschlägen. Weitere Leistungen sind die Eingabe und Überwachung von Aufträgen sowie das Rezeptmanagement. Zur Abrechnungsvorbereitung zählen die Vorgangskontrolle, Rechnungslegung, Rückläuferbearbeitung und die Kommunikation mit Kostenträgern, Ärzten und Patienten.

Dabei sollte der Dienstleister sowohl die kompletten Prozesse als auch einzelne Leistungen übernehmen. Gefordert sind Flexibilität und Individualität. Auch für wachsende Betriebe ist Outsourcing eine interessante Lösung. Dadurch können neben den Personalkosten auch die Kosten für die IT und zusätzlich erforderliche Räumlichkeiten reduziert werden.

Zum Autor

Matthias Heimbach ist Produktmanager des Dienstleistungsunternehmens Apedi Abrechnungs- und Personaldienstleistungs GmbH in Essen (Kontakt: m.heimbach@apedi.de). Bei dem Unternehmen handelt es sich um das Nachfolgeunternehmen der SaarData GmbH. Apedi hat zwei Niederlassungen in Bochum und Saarlouis.

Assist wird von ihrem Dienstleister vor allem in der Bearbeitung von Rechnungsrückläufern sowie in der Recherche und Aufarbeitung von Abrechnungslücken, zum Beispiel in der Stoma-Versorgung, unterstützt. Die Rechnungsrückläufer bearbeiten die Mitarbeiter des Dienstleisters direkt in der von Assist genutzten Software. Gearbeitet wird nicht beim Kunden vor Ort, vielmehr wählen sich die Mitarbeiter des Dienstleisters in sein System ein.

Abwicklung im engen Dialog

„Die Zusammenarbeit erfolgt in enger Abstimmung“, erklärt Cornelius. „Dazu haben wir einen Abstimmungsleitfaden für die zu erfüllenden Parameter in der Software erstellt.“ Für die Recherche nach Abrechnungslücken listet Assist lediglich die relevanten Patienten auf. Dabei erstellt der Dienstleister im Anschluss die Rechnungen für die jeweiligen Vorgänge und leitet sie an Assist weiter. „Den DTA mit der Krankenkasse führen wir dann selbst durch“, so Cornelius. Auf diese Weise werden vom Dienstleister die bisher nicht abgerechneten Vorgänge ermittelt und abgerechnet, die sonst im Alltagsgeschäft weiter unbearbeitet geblieben wären.

Auch in der Vorbereitungsphase seiner Software-Umstellung erhielt das Unternehmen Ende 2012 Unterstützung durch seinen Dienstleister. Die Assist-Mitarbeiter kannten sich zum Zeitpunkt der Einführung mit der neuen Software nicht aus. Unterstützung kam vom Dienstleister, dessen Mitarbeiter die Aufgaben kurzfristig übernahmen und dabei unterstützten, das Datenvolumen aus der alten in die neue Software zu übertragen. So lief der Betrieb auch in der Umstellungszeit reibungslos weiter.

Durch Dienstleistung eigene Kompetenzen aufbauen

Das vergangene Dreivierteljahr, in dem der Dienstleister die Bearbeitung der Aufgaben übernahm, nutzte Assist, um seine neuen Mitarbeiter einzuarbeiten und zu schulen. Darüber hinaus wurden Abläufe neu organisiert. „Am Ende des Prozesses sind wir heute wieder in der Lage, mit unseren Mitarbeitern diese Arbeiten selbst durchzuführen, sodass auch Lücken bei Abwesenheit eines Kollegen geschlossen werden können. Dazu hat unser Dienstleister uns den Weg ge-
eignet“, so Cornelius. <