IT-TECHNOLOGY Summit Paneldiskussion

4. Februar 2021 | 16:00-18:00 Uhr



The Remote Workplace in 2021 - Erfahrungen nach einem Jahr New Work

Referenten-Steckbrief

Jan Baltzer

Fachbereichsleiter IT Technology & Service Techniker Krankenkasse



Organisation/ Business-Kontext	Die Techniker (TK) ist eine gesetzliche Krankenkasse und somit eine Körperschaft des öffentlichen Rechts mit 11,5 Millionen Kunden und einem Etat in 2021 von mehr als 45 Milliarden Euro. Die TK beschäftigt ca. 14.000 Mitarbeiter*innen an knapp 200 Standorten.
Digitalisierungsstand	Die Techniker treibt die Digitalisierung im Kontext der gesetzlichen Krankenversicherung massiv voran. Einige Beispiele sind die elektronische Patientenakte, das eRezept oder Online-Sprechstunden beim Arzt. Die internen Prozesse werden gleichermaßen digitalisiert und automatisiert. Dies geschieht unter den strengen Vorgaben der Gesetzgebung zum Schutz der Sozialdaten.

Welchen Impact hat New Normal auf Dein Unternehmen?

New Normal verändert die Kundenerwartung, das Gesundheitswesen und auch die Arbeitsweisen. Vor der Pandemie wurden die Kundenberatungen stark frequentiert. Aufgrund der Pandemie gab es eine Verlagerung hin zu den digitalen Kommunikationskanälen. Gleiches ist im Gesundheitssystem zu beobachten. Rezepte wurden per Fax gesendet und eine Krankschreibung musste beim Arzt abgeholt werden. Inzwischen gibt es hierfür digitale Alternativen. Konkrete Auswirkungen auf die Mitarbeiter*innen der TK hat es natürlich auch. Einerseits machen unsere Kunden keinen Unterschied, ob sie einen digitalen Prozess bei Amazon, Google oder der TK nutzen. Es muss überall gleich schnell und unkompliziert zum Ergebnis führen. Aufgrund der vielen Auflagen als Körperschaft des öffentlichen Rechts war die Nutzung von Teams, Home Office etc. bis März 2020 weitestgehend untersagt. Diese Rahmenbedingungen wurden gelockert, so dass die IT-Infrastruktur in Bezug auf mobile Geräte und sichere Kommunikation extrem skalieren musste. Dabei ist das



IT-TECHNOLOGY Summit Paneldiskussion

4. Februar 2021 | 16:00-18:00 Uhr



The Remote Workplace in 2021 – Erfahrungen nach einem Jahr New Work

	oberste Ziel, dass bei allen Umstellungen der Service für unsere Kunden in diesen Zeiten nicht schlechter wird. Die Mitarbeiter*innen selbst stehen vor der Herausforderung in kurzer Zeit die eigene Digitalkompetenz auszubauen. Präsenzschulungen sind natürlich nicht möglich
Welche Herausforderungen haben Dich im vergangenen Jahr besonders beschäftigt?	Ich verantworte bei der TK sämtliche Themen vom Client über Middleware bis hin zum eigenen Rechenzentrum. Die größte Herausforderung war die extreme Skalierung der gesamten Infrastruktur und das Personal möglichst gesund durch die Pandemie zu bekommen. Das bedeutet neben der Beschaffung und dem Einbau auch den sicheren Betrieb sowie ein geeigneter Rollout inkl. Schulungen. Am Beispiel von Videokonferenzen lässt sich das gut veranschaulichen. Letztes Jahr um diese Zeit hatten wir täglich 40 Skype Konferenzen ohne Video auf unseren Systemen. Heute verzeichne ich täglich über 4.000 Videokonferenzen und digitale Events. Der Spagat zwischen Impulsgeber bei der Verwendung moderner IT und der Überforderung bzw. dem Leistungsdruck bei den Mitarbeiter*innen ist dabei der schwierigste Teil.

