

BITMARCK®

inovoo®

hkk  
KRANKENKASSE



# Prozessgrenzen überwinden

Partnerübergreifende Prozesstransparenz mit Process Excellence|ng

22. Mai 2025

BITMARCK®

inovoo®

hkk  
KRANKENKASSE

Problemstellung



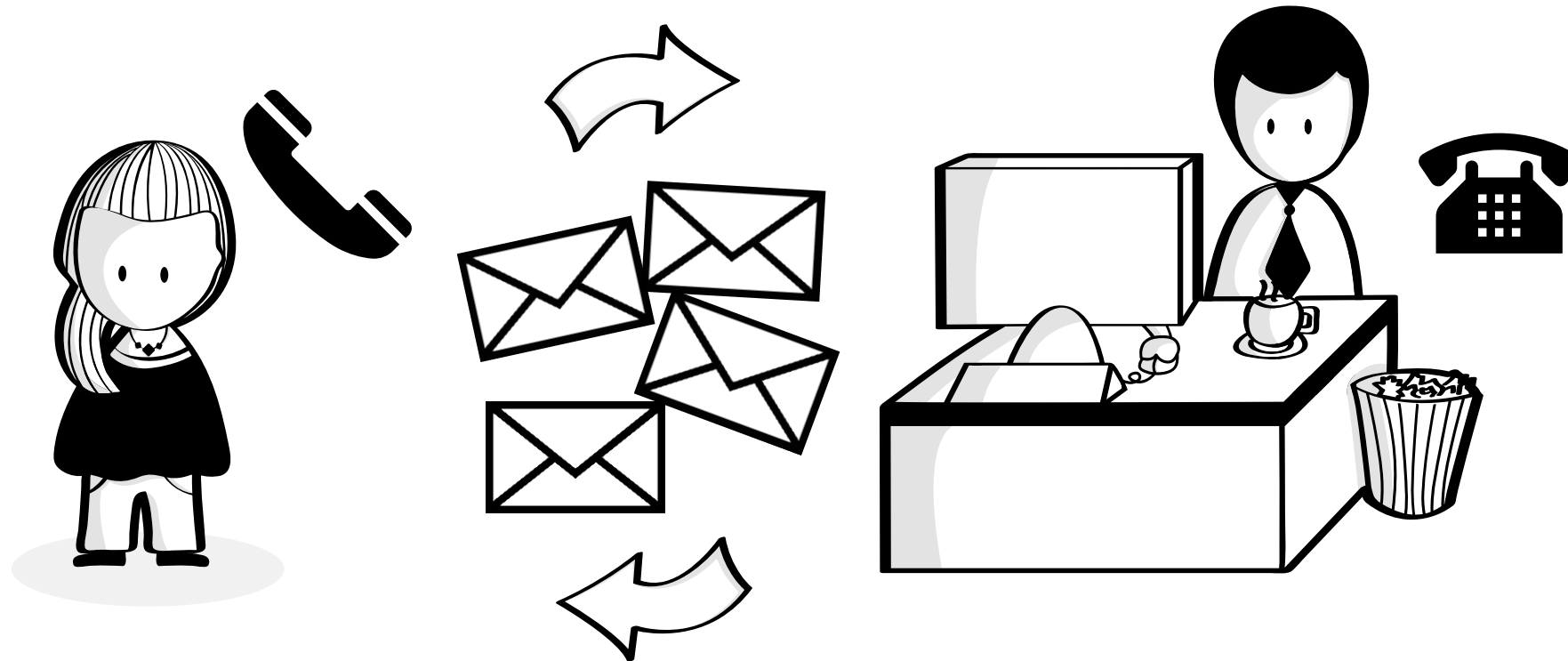
# So ging Krankenkasse früher

Kundenkommunikation erfolgte hauptsächlich auf Papier

BITMARCK®

inovoo®

hkk  
KRANKENKASSE



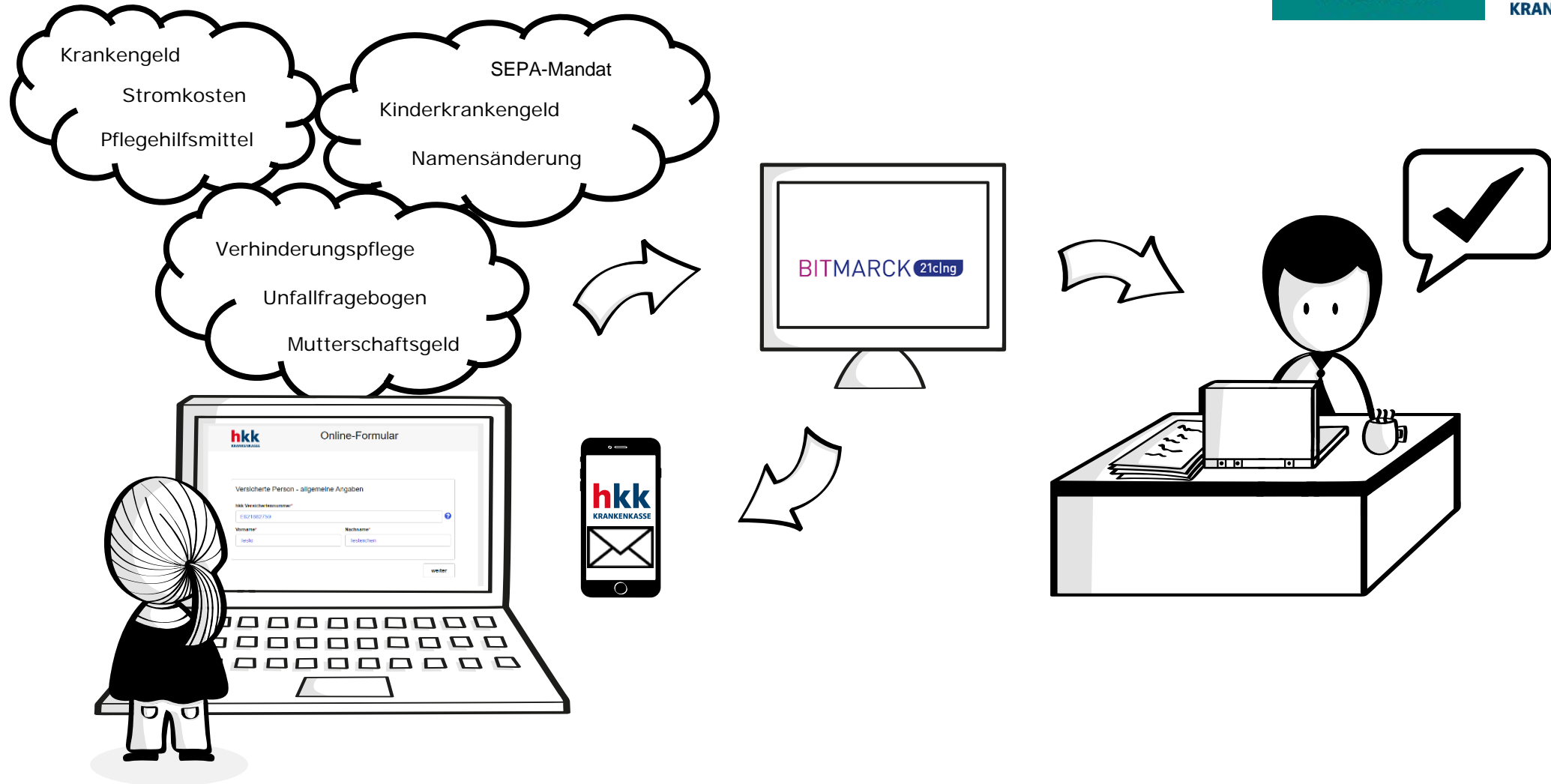
# So geht Krankenkasse heute

Kundenkommunikation erfolgt überwiegend auf elektronischem Weg

BITMARCK®

inovoo®

hkk  
KRANKENKASSE



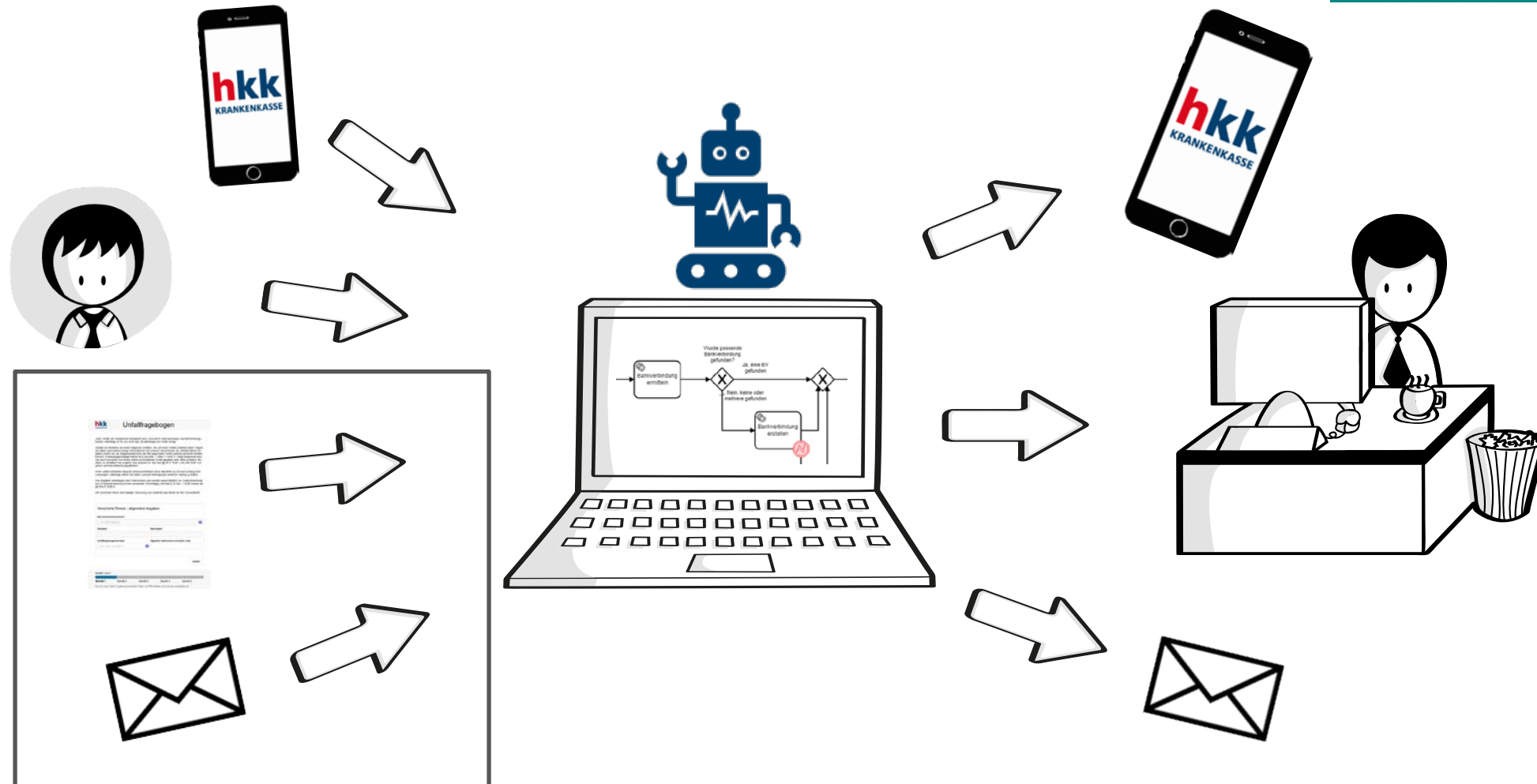
# So geht Krankenkasse heute

Automatisierung: Ein Prozessweg für alle Ein- und Ausgangskanäle

BITMARCK®

inovoo®

hkk  
KRANKENKASSE



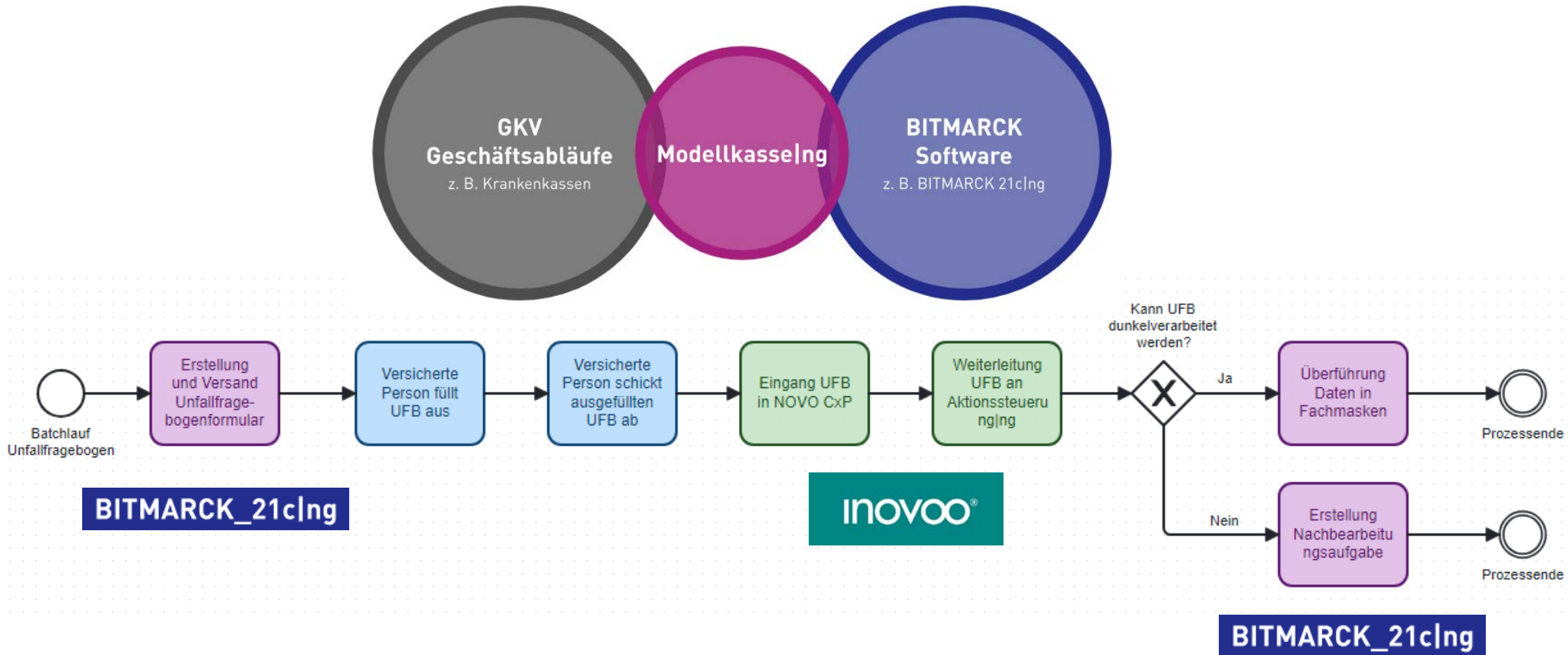
# Process Mining am Beispiel Unfallfragebogen

Was passiert überhaupt?

BITMARCK®

inovoo®

hkk  
KRANKENKASSE



# Process Mining am Beispiel Unfallfragebogen

Das Onlineformular

BITMARCK®



## Unfallfragebogen

Jeder Unfall, der medizinisch behandelt wird, verursacht Untersuchungs- und Behandlungskosten. Allerdings ist für uns nicht klar, ob überhaupt ein Unfall vorlag.

Sobald wir Kenntnis von einer Diagnose erhalten, die auf einen Unfall schließen lässt, fragen wir daher automatisch einige Informationen bei unseren Versicherten ab. Anhand dieser Angaben prüfen wir, ob Regressansprüche der hkk gegenüber Dritten geltend gemacht werden können. Erhebungsgrundlage hierfür ist § 284 Abs. 1 Ziffer 11 SGB V. Diese Ansprüche können auch bei einem von Ihnen selbst verschuldeten Unfall gegeben sein. Bitte schildern Sie daher so detailliert wie möglich, was passiert ist. Aus den §§ 60 ff. SGB I und 206 SGB V ergeben sich Ihre Mitwirkungspflichten.

Ihnen selbst entstehen dadurch selbstverständlich keine Nachteile an Art und Umfang Ihrer Leistungen. Allerdings helfen Sie dabei, unseren Beitragssatz weiterhin niedrig zu halten.

Ihre Angaben unterliegen dem Datenschutz und werden ausschließlich zur Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen verwendet. Einschlägig sind hier § 35 Abs. 1 SGB I sowie die §§ 67a ff. SGB X.

Wir wünschen Ihnen eine baldige Genesung und weiterhin das Beste für Ihre Gesundheit!

### Versicherte Person - allgemeine Angaben

hkk Versichertennummer\*

z.B. R031965432

Vorname\*

Nachname\*

Unfallfragebogensnummer

z.B. UFB-22-543627

Tagsüber telefonisch erreichbar unter

weiter

### Unfallangaben

Unfalltag\*

Unfallzeit

Uhrzeit eingeben als hh:mm

Ich erinnere mich nicht an das genaue Unfalldatum. Daher habe ich bei meiner Angabe einen Tag gewählt, der sich dem tatsächlichen Unfalldatum nähert.

### Angaben zum Unfallort

Straße

Hausnummer

Postleitzahl

Ort

Welche Verletzung haben Sie erlitten?

Handelt es sich um die Folge eines früheren Unfalls?\*

ja  nein

Gibt es Zeugen des Unfalls?\*

ja  nein

Gibt es Unfallgegner?\*

ja  nein

Wurde der Unfall polizeilich aufgenommen?\*

ja  nein

Wurde ein Antrag auf Leistungen nach dem Opferentschädigungsgesetz gestellt?

ja  nein

BITMARCK®

inovoo®

hkk  
KRANKENKASSE

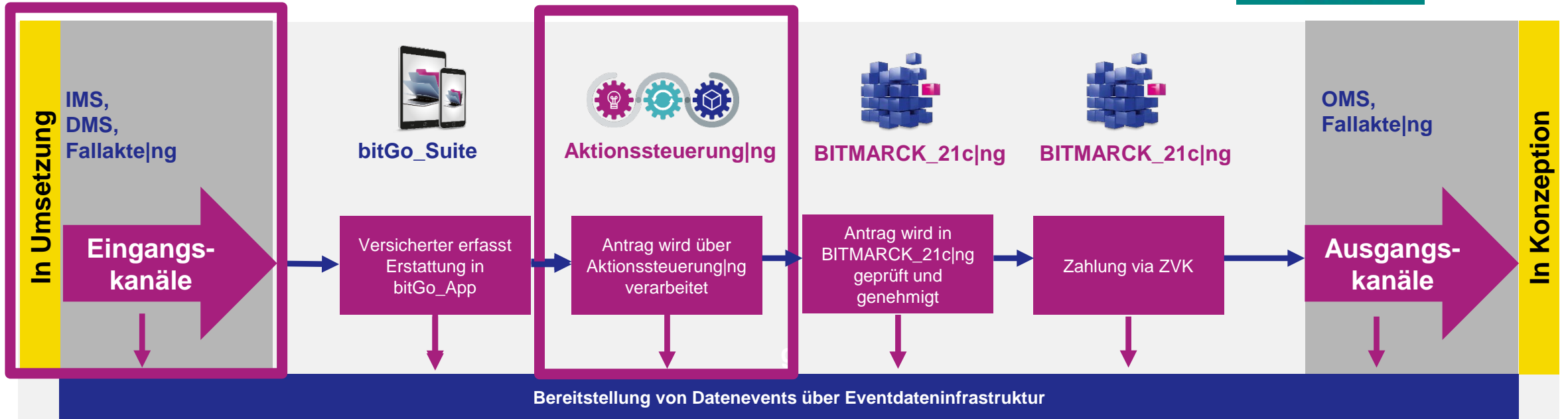


Partnerübergreifende E2E Prozesse

# Process Excellence|ng

Beispiel E2E Prozess

BITMARCK®



**Durchgängige Prozess-Correlation-ID (E2eUuid)**

- Ist erforderlich, um Prozessschritte aus unterschiedlichen Systemen zu verknüpfen
- Wird von allen beteiligten Produkten (auch von Partnern) verwendet

**Process Mining|ng**

**Process Monitoring|ng**

**Process Tracking|ng**

# Von den Daten bis zur individuellen Analyse

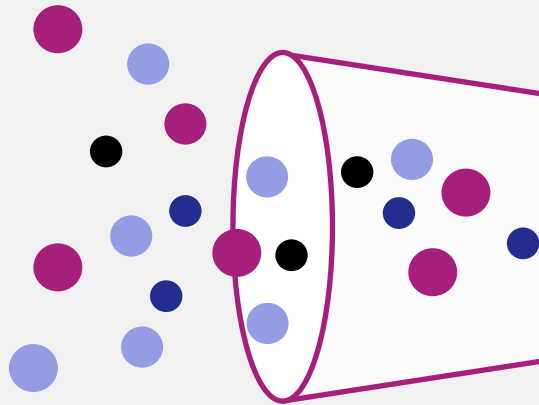
So können aus einzelnen Datenpunkten Analysen entstehen

BITMARCK®

inovoo®

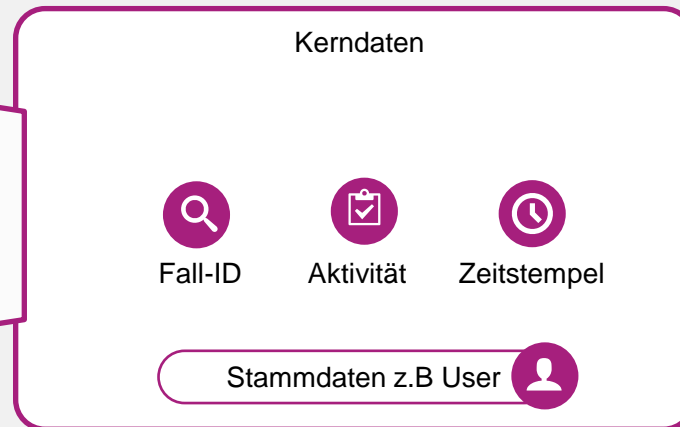
hkk  
KRANKENKASSE

## 1 Ihre Prozessdaten über Produktgrenzen hinweg...



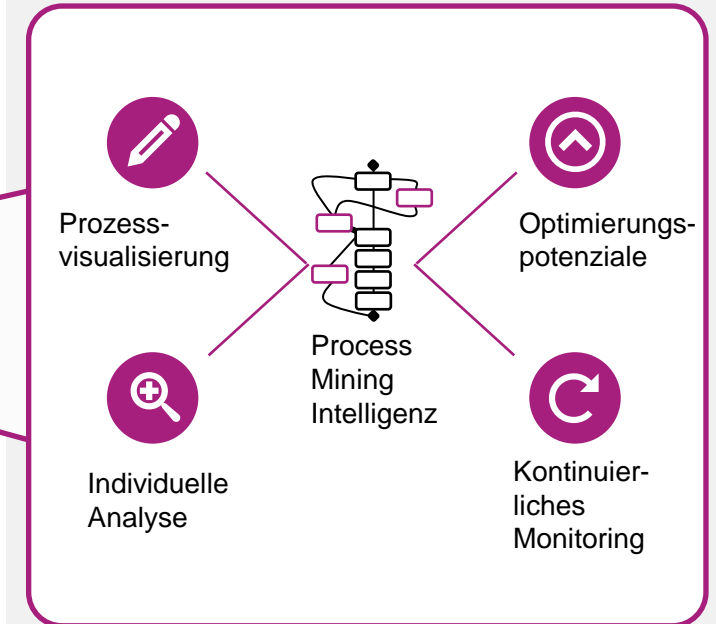
... liegen unstrukturiert verteilt auf vielen Datenbanken und **müssen vereinheitlicht** werden

## 2 Ihre Prozesse ...



... lassen sich anhand von **drei Kern-daten** strukturieren und mit beliebigen Stammdaten verknüpfen

## 3 Ihre individuelle Prozessanalyse ...



... ermöglicht daraufhin **gezielte Optimierungen**

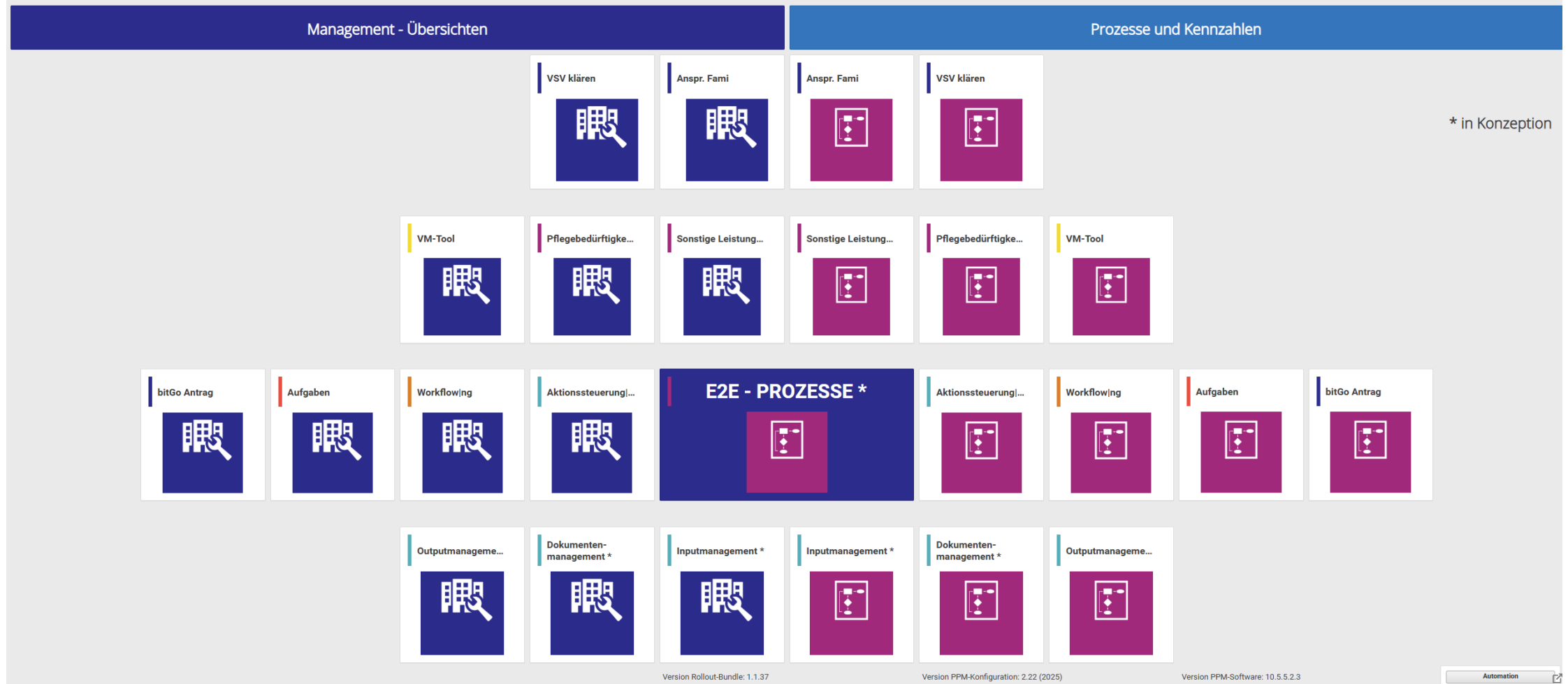
# Process Excellence|ng

Einbindung von Partnersystemen zur E2E-Sicht

BITMARCK®

inovoo®

hkk  
KRANKENKASSE



# Warum Process Excellence|ng?

BITMARCK®

inovoo®

hkk  
KRANKENKASSE

## Produktvernetzung und Kundenbindung

- Integration in der Modellkasse|ng
- Direkte Anbindung an BITMARCK\_21c|ng
- Integration der Aktionssteuerung|ng mit sämtlichen modellierten Prozessen in allen Komponenten von Process Excellence|ng
- Auswertung von Backendprozessen der bitGo\_Suite
- Auswertung von Aufgaben aus BITMARCK\_21c|ng
- Process Tracking|ng
  - Direkte kassenindividuelle Ansprachemöglichkeit von Versicherten im Rahmen der Aktionssteuerung|ng im Online Kontext
  - Anbindung der eAU
  - Information der Sachbearbeitung

## Process Mining und Controlling

- Wandel vom Data Mining hin zur Nachverfolgung von IST-Prozessen
- Visualisierte Auswertung von Geschäftsprozessen auf Basis von technischen Abläufen im Kernsystem
  - ✓ Controlling
    - Definition und Auswertung von KPI's
  - ✓ Prozessoptimierung & Effizienzsteigerung
    - Identifizierung von Bottlenecks
    - Vergleich Soll-Prozess mit Wirklichkeit
    - Konformitätschecks
  - ✓ Transparenz
    - Tracking von Prozessen



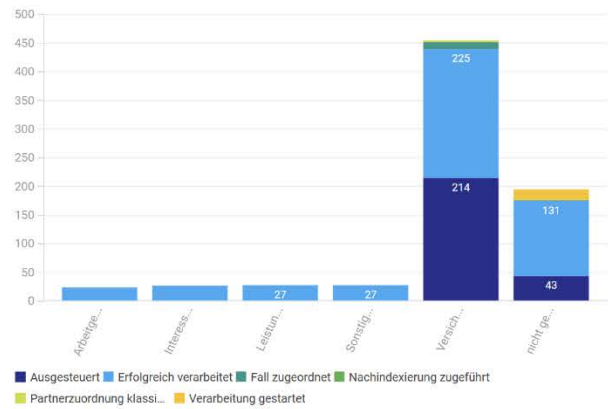
Process Mining |ng IMS

- live -



## Verarbeitung von Nachrichten aus dem Inputmanagement - Kennzahlenübersicht

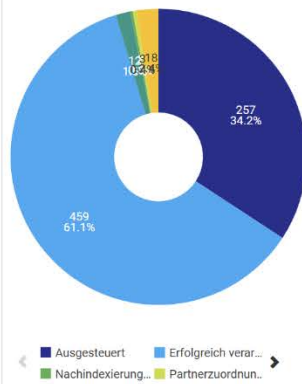
Nachrichten nach Absender und Status



Nachrichten differenziert nach Absender

Absender ...	Anza...	Erfolgreich	Ausgesteu...	Prozessla...	Bearb.Ges...	Bearb.Nac...	Bearb.Clea...
Arbeitgeber	23	23	0	0,2			
Interessen	26	26	0	0,2			
Leistungsbr	27	27	0	0,2			
nicht gepf	194	131	43	3,9	31,4	31,2	0,4
Sonstiger	27	27	0	0,2			
Versichert	454	225	214	12,5	94,8	94,8	

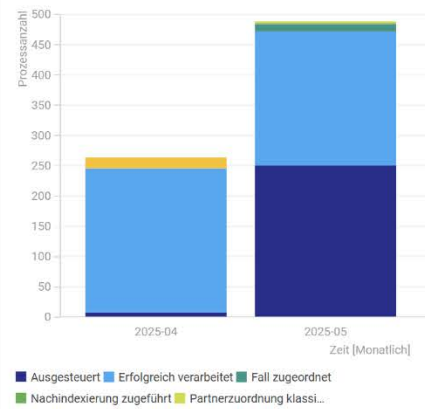
Nachrichten nach Status



Nachrichten differenziert nach Nachrichtentypen

Nachricht...	Anzahl	Erfolgreich	Ausgesteu...	Prozessla...	Bearb.Ge...	Bearb. Na...	Bearb. Cle...
nicht gepf	118	90	9	2,4	48,6	48,5	0,4
Unfallfrage	17	10	7	20,5	94,6	94,6	
PZR	56	55	1	0,5	0,7	0,5	0,4
Anfrage	45	44	1	0,5	0,8	0,5	0,4
Bonusheft	58	54	4	0,5	0,7	0,4	0,5
Gewerberr	1	1	0	10,2			
Entlastung	8	7	1	9,0			
Betreuung	1	1	0	10,6			
Adressänc	19	8	11	10,6	79,5	79,5	
Bescheinig	2	2	0	6,9			
Einkomme	5	3	2	10,6			
eGK	10	4	6	7,7	92,8	92,8	
Fami Best:	3	2	1	6,4			
Gesundhei	4	2	2	15,4	114,5	114,5	
Aufforder.	8	5	3	9,3	107,7	107,7	
AG_AAG-E	3	3	0	8,2			
Eheurkund	1	1	0	10,9			
HIMI_Priva	6	3	3	5,0			
SEPA Man	10	6	3	4,9			
Einkomme	7	2	5	10,6			

Nachrichten monatlich nach Status



Nachrichten differenziert nach Eingangskanal

Eingangsk...	Anzahl	Erfolgreich	Ausgesteu...	Prozessla...	Bearb.Ge...	Bearb.Na...	Bearb.Cle...
nicht gep	1	1	0	0,1			
Email	660	386	257	9,8	79,1	79,0	0,4
Brief	90	72	0	0,1			

Stand  
21.05.2025  
19:02:02



### Prozesslaufzeit [Tage]



- Funktion (Start) (Funktio... ↑
- Anwendungsfall klassifiziert
- Ausgesteuert
- Clearing abgeschlossen
- Clearing zugeführt
- Dokumente wurden getrennt
- Eingehende Nachricht wurd...
- Erfolgreich verarbeitet
- Fall zugeordnet
- Nachindexierung abgeschlo...
- Nachindexierung zugeführt

### Status ↑

- Ausgesteuert
- Erfolgreich verarbeitet
- Fall zugeordnet
- Nachindexierung zugeführt
- Partnerzuordnung klassifiziert
- Verarbeitung gestartet

### Nachrichtentyp ↓

- unfall
- Unfallfragebogen
- Regresse | Unfallfragebogen | ...
- R1\_Unfallfragebogen

### Eingangskanal ↑

- Brief
- Email
- nicht gepflegt

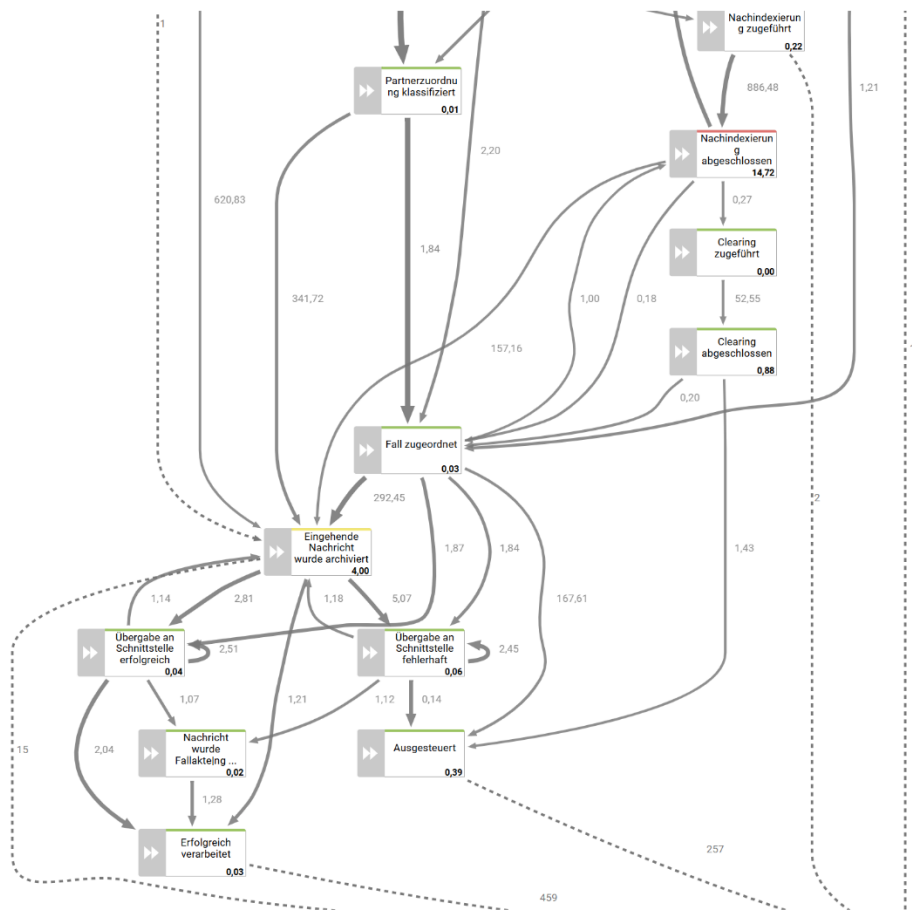
### Absender Partnerrolle ↑

- Arbeitgeber
- Interessent
- Leistungserbringer
- nicht gepflegt
- SonstigerPartner
- VersichertePerson

Filterbereich bearbeiten

## Prozessablauf, Prozessvarianten und Prozesskennzahlen zu IMS-Nachrichten

### Prozessablauf



Anzahl der Prozesse ODER Prozessdurchlaufzeit in Tagen/Werktagen

### Prozessvarianten

Variante [Kombiniert]	Prozesslaufzeit [Minuten]
v3667	106
v3664	52
v3651	51
v3669	34
v3661	28
v3680	27
v3535	27
v3537	22
v3543	22
v3663	22
v3679	21
v3534	19
v3498	18
v3538	18
v3551	17
v3553	17
v3690	15
v3695	13
v3536	13
v3665	12
v3691	12
v3555	12
v3556	12
v3668	11
v3557	11
v3558	11
v3678	9
v3682	9

66 variants

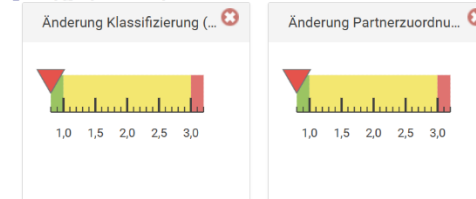
<< < 1 / 3 pages >>

Anzahl bzw. Anteil der vorkommenden Varianten

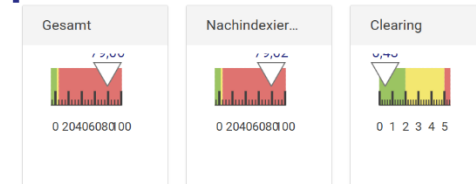
751

Anzahl der selektierten Prozesse

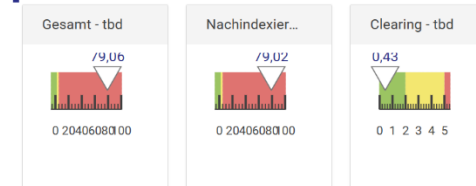
### Mittlere Anzahl Änderung Klassifizierung



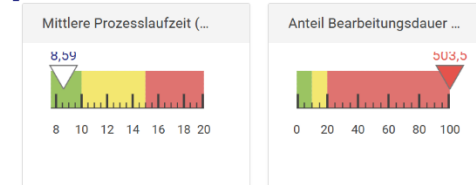
### Mittlere Bearbeitungsdauer (Minuten)



### Mittlere Liegezeiten (Minuten)



### Mittlere Prozesslaufzeit (Minuten) und Anteil der



### Prozesslaufzeit [Tage]



- Funktion (Start) (Funktio... ↑ Q
- Anwendungsfall klassifiziert
- Ausgesteuert
- Clearing abgeschlossen
- Clearing zugeführt
- Dokumente wurden getrennt
- Eingehende Nachricht wurd...
- Erfolgreich verarbeitet
- Fall zugeordnet
- Nachindexierung abgeschlo...
- Nachindexierung zugeführt

- Status ↑ Q
- Ausgesteuert
- Erfolgreich verarbeitet
- Fall zugeordnet
- Nachindexierung zugeführt
- Partnerzuordnung klassifiziert
- Verarbeitung gestartet

- Nachrichtentyp ↓ Q
- unfall Ausgewählt
- Unfallfragebogen
- Regresse | Unfallfragebogen | ...
- R1\_Unfallfragebogen

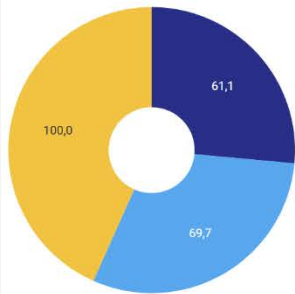
- Eingangskanal ↑ Q
- Brief
- Email
- nicht gepflegt

- Absender Partnerrolle ↑ Q
- Arbeitgeber
- Interessent
- Leistungserbringer
- nicht gepflegt
- SonstigerPartner
- VersichertePerson

Filterbereich bearbeiten

## Detailauswertungen zur Automatisierung und manueller Bearbeitung

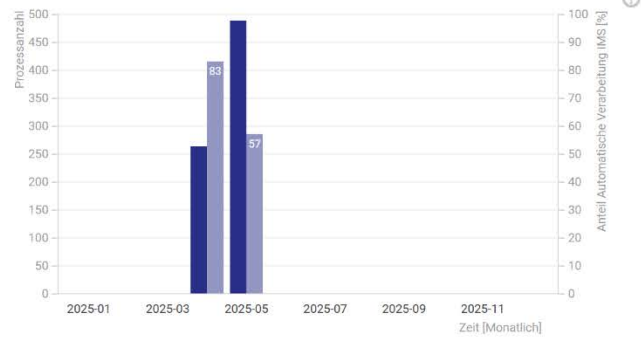
### Automatisierungsgrad (%)



Ausgesteuert
  Erfolgreich ver...
  Nachindexieru...
  Partnerzuordn...

Anteil der Prozess die automatisch verarbeitet wurden (%) Status

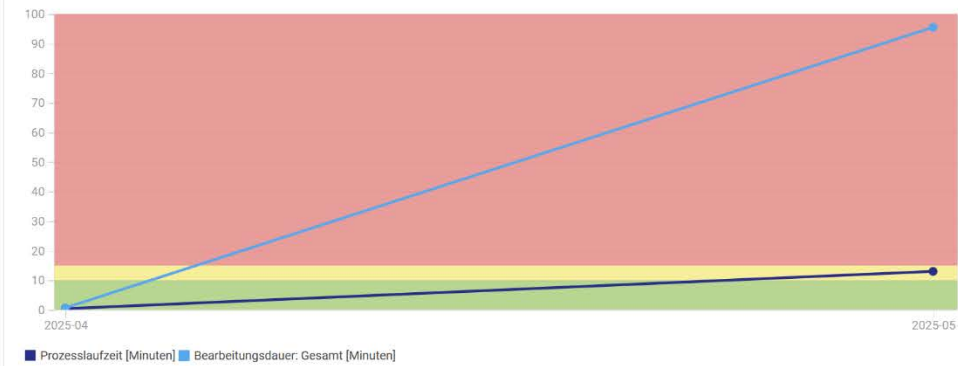
### Automatisierungsgrad: Monatlich



Prozessanzahl
  Anteil Automatische Verarbeitung IMS [%]

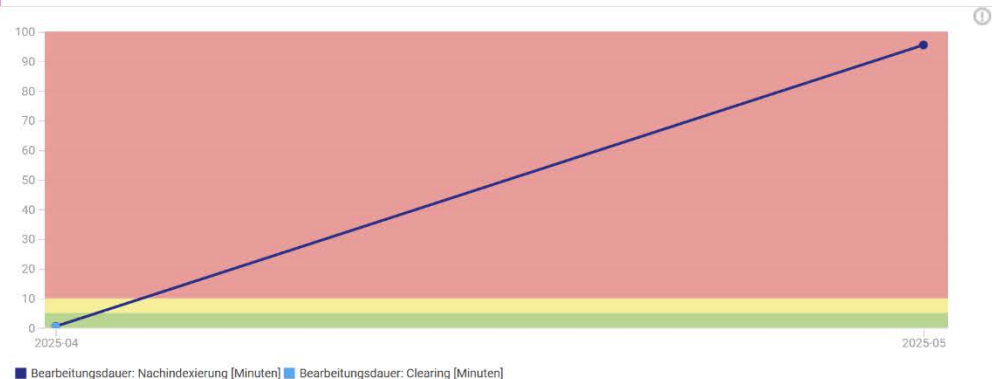
Anteil der Prozess die automatisch verarbeitet wurden (%) im zeitlichen Verlauf

### Entwicklung: Prozesslaufzeit, Gesamt-Liegezeit, Gesamt-Bearbeitungsdauer (tbd)



Entwicklung der mittleren Verarbeitungsdauer differenziert nach Gesamt-Prozesslaufzeit, Gesamt-Liegezeit und Gesamt-Bearbeitungsdauer

### Entwicklung: Liegezeiten Nachindexierung & Clearing (tbd)



Entwicklung der mittleren Liegezeiten differenziert nach Nachindexierung und Clearing

### Entwicklung: Bearbeitungsdauer Nachindexierung & Clearing



Entwicklung der mittleren Bearbeitungszeiten differenziert nach Nachindexierung und Clearing

### Prozesslaufzeit [Tage]



- Funktion (Start) (Funktio... ↑ Q
- Anwendungsfall klassifiziert
- Ausgesteuert
- Clearing abgeschlossen
- Clearing zugeführt
- Dokumente wurden getrennt
- Eingehende Nachricht wurd...
- Erfolgreich verarbeitet
- Fall zugeordnet
- Nachindexierung abgeschlo...
- Nachindexierung zugeführt

### Status ↑ Q

- Ausgesteuert
- Erfolgreich verarbeitet
- Fall zugeordnet
- Nachindexierung zugeführt
- Partnerzuordnung klassifiziert
- Verarbeitung gestartet

### Nachrichtentyp ↓ Q

- unfall Ausgewählt
- Unfallfragebogen
- Regresse | Unfallfragebogen | ...
- R1\_Unfallfragebogen

### Eingangskanal ↑ Q

- Brief
- Email
- nicht gepflegt

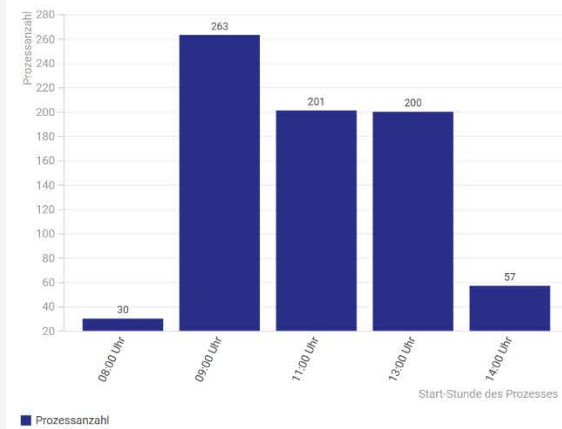
### Absender Partnerrolle ↑ Q

- Arbeitgeber
- Interessent
- Leistungserbringer
- nicht gepflegt
- SonstigerPartner
- VersichertePerson

Filterbereich bearbeiten

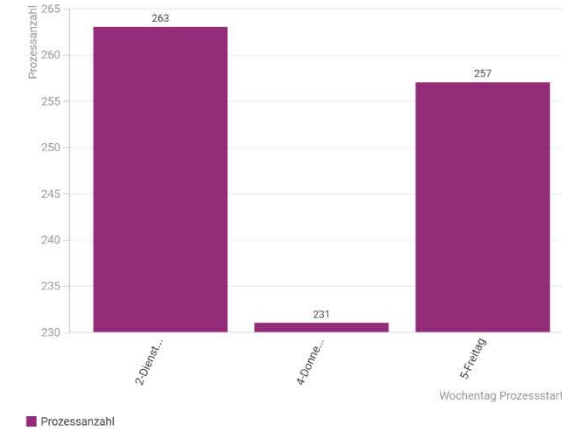
## Detailauswertungen zu Prozessstartzeiten

Prozessstart: Anzahl der gestarteten Prozesse nach Tageszeit



Anzahl Prozessinstanzen differenziert nach Stunden

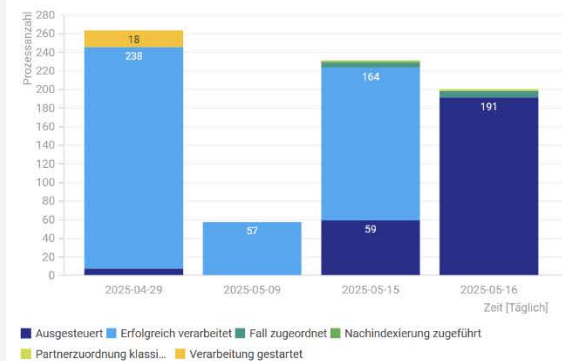
Prozessstart: Anzahl der gestarteten Prozesse nach Wochentagen



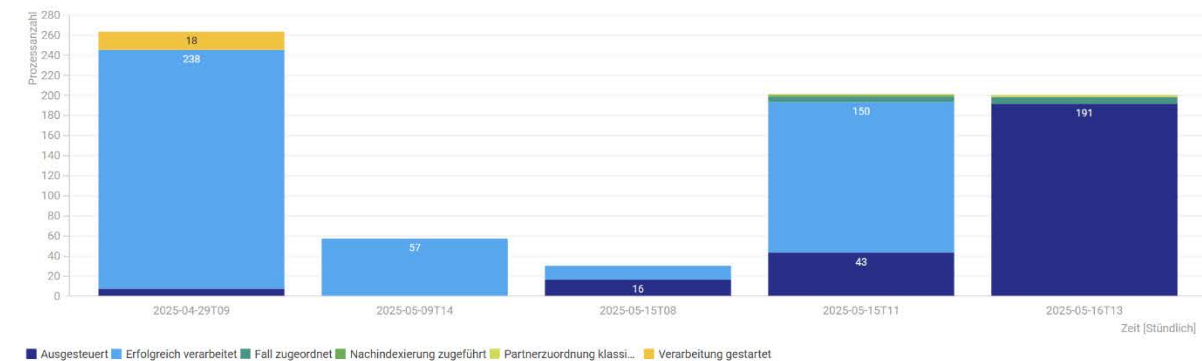
Anzahl Prozessinstanzen differenziert nach Wochentagen

Start-Stunde des Proz...	Wochentag Prozesss...	Prozessanzahl	Prozesslaufzeit [Minut...
14:00 Uhr	5-Freitag	57	11,1
08:00 Uhr	4-Donnerstag	30	5,4
11:00 Uhr	4-Donnerstag	201	13,4
13:00 Uhr	5-Freitag	200	14,3
09:00 Uhr	2-Dienstag	263	0,4

Tägliche Anzahl von Prozessen nach Status



Stündliche Anzahl von Prozessen nach Status



Filter

Prozesslaufzeit [Tage]



- Funktion (Start) (Funktio... ↑ 🔍
- Anwendungsfall klassifiziert
- Ausgesteuert
- Clearing abgeschlossen
- Clearing zugeführt
- Dokumente wurden getrennt
- Eingehende Nachricht wurd...
- Erfolgreich verarbeitet
- Fall zugeordnet
- Nachindexierung abgeschlo...
- Nachindexierung zugeführt
- Status ↑ 🔍
- Ausgesteuert
- Erfolgreich verarbeitet
- Fall zugeordnet
- Nachindexierung zugeführt
- Partnerzuordnung klassifiziert
- Verarbeitung gestartet
- Nachrichtentyp ↓ 🔍
- unfall Ausgewählt
- Unfallfragebogen
- Regresse | Unfallfragebogen | ...
- R1\_Unfallfragebogen
- Eingangskanal ↑ 🔍
- Brief
- Email
- nicht gepflegt
- Absender Partnerrolle ↑ 🔍
- Arbeitgeber
- Interessent
- Leistungserbringer
- nicht gepflegt
- SonstigerPartner
- VersichertePerson

Filterbereich bearbeiten

## Detailauswertungen zu Absenderrollen und Nachrichtentypen

### Details zu Absendern

Absender Part...	Anzahl	In Verarbeitung	Nachindexieru...	Ausgesteuert	Erfolgreich ver...	Prozesslaufzei...	Bearb. Gesamt...	Nachindexieru...	Clearing [Minu...	Automatisch [%]	Ausgesteuert/...
Arbeitgeber	23	0	0	0	23	0,2				100,0	0,0
Interessent	26	0	0	0	26	0,2				100,0	0,0
Leistungserbrin	27	0	0	0	27	0,2				100,0	0,0
nicht gepflegt	194	18	2	43	131	3,9	31,4	31,2	0,4	66,5	32,8
SonstigerPartn	27	0	0	0	27	0,2				100,0	0,0
VersichertePer	454	15	0	214	225	12,5	94,8	94,8		57,9	95,1

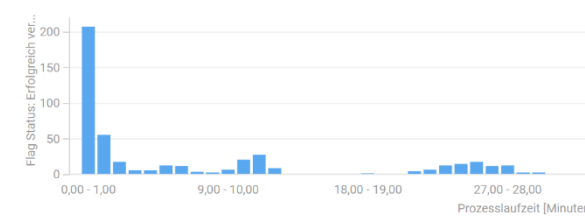
[Platzhalter]

### Details zu Nachrichtentypen

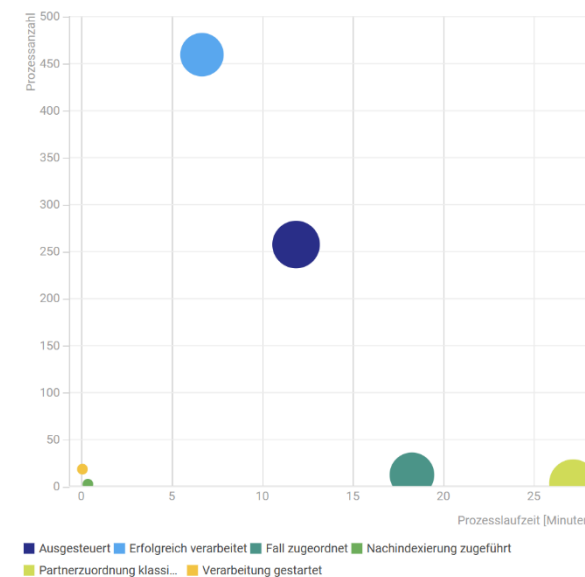
Nachrichtenty...	Anzahl	In Verarbeitung	Nachindexieru...	Ausgesteuert	Erfolgreich ver...	Prozesslaufzei...	Bearb. Gesamt...	Nachindexieru...	Clearing [Minu...	Automatisch [%]	Ausgesteuert/...
Adressänderur	19	0	0	11	8	10,6	79,5	79,5			137,5
AG_AAG-Erstat	3	0	0	0	3	8,2				100,0	0,0
AG_Antrag Unt	5	0	0	0	5	11,1				100,0	0,0
AG_Beitrag	3	0	0	0	3	8,7				100,0	0,0
Ambulante Ver	2	0	0	0	2	5,9	86,9	86,9		0,0	0,0
Ambulante Ver	3	0	0	2	1	6,4	132,3	132,3		0,0	200,0
Ambulante Ver	1	0	0	1	0	6,8	122,5	122,5		0,0	0,0
Amtshilfe	3	0	0	1	2	15,5	120,5	120,5		0,0	50,0
Anforderung M	7	0	0	5	2	6,5				100,0	250,0
Anfrage	45	0	0	1	44	0,5	0,8	0,5	0,4	80,0	2,3
Anfrage Beitra	1	0	0	1	0	12,5				100,0	0,0
Anfrage ePQ u	8	0	0	6	2	7,6				100,0	300,0
Anfrage Erstat	1	0	0	0	1	24,3	45,2	45,2		0,0	0,0
Anfrage zum K	11	0	0	8	3	7,2	149,8	149,8		90,9	266,7
Anfrage zum K	2	0	0	1	1	19,9	106,7	106,7		0,0	100,0
Anfrage zum K	2	0	0	0	2	10,3				100,0	0,0
Antrag Ausstel	1	0	0	1	0	17,2	117,0	117,0		0,0	0,0
Antrag vollstat	1	0	0	1	0	17,2				100,0	0,0
Antragsdokum	4	0	0	1	3	6,8				100,0	33,3
Anwartschafts	2	0	0	2	0	7,8	69,4	69,4		50,0	0,0
Apherese & Dic	7	0	0	5	2	21,0	100,7	100,7		0,0	250,0
App- und Kund	2	0	0	2	0	16,8	149,9	149,9		0,0	0,0
App- und Kund	3	0	0	3	0	3,7				100,0	0,0
Arbeitgeberzw	1	0	0	1	0	17,3	40,7	40,7		0,0	0,0
Arbeitslosenge	3	0	0	1	2	11,6	155,1	155,1		66,7	50,0

[Platzhalter]

### Verteilung Prozesslaufzeit bei erfolgreich verarbeiteten Nachrichten



### Verteilung Prozessanzahl, Prozesslaufzeit und Gesamtbearbeitungsdauer differenziert nach Status



### Prozesslaufzeit [Tage]



- Funktion (Start) (Funktio... ↑ Q
- Anwendungsfall klassifiziert
- Ausgesteuert
- Clearing abgeschlossen
- Clearing zugeführt
- Dokumente wurden getrennt
- Eingehende Nachricht wurd...
- Erfolgreich verarbeitet
- Fall zugeordnet
- Nachindexierung abgeschlo...
- Nachindexierung zugeführt

- Status ↑ Q
- Ausgesteuert
- Erfolgreich verarbeitet
- Fall zugeordnet
- Nachindexierung zugeführt
- Partnerzuordnung klassifiziert
- Verarbeitung gestartet

- Nachrichtentyp ↓ Q
- unfall Ausgewählt
- Unfallfragebogen
- Regresse | Unfallfragebogen | ...
- R1\_Unfallfragebogen

- Eingangskanal ↑ Q
- Brief
- Email
- nicht gepflegt

- Absender Partnerrolle ↑ Q
- Arbeitgeber
- Interessent
- Leistungserbringer
- nicht gepflegt
- SonstigerPartner
- VersichertePerson

## Detailauswertungen zu IMS-Nachrichten nach PLZ-Gebieten der Versicherten

Prozessanzahl nach PLZ-Gebieten (Gesamt)

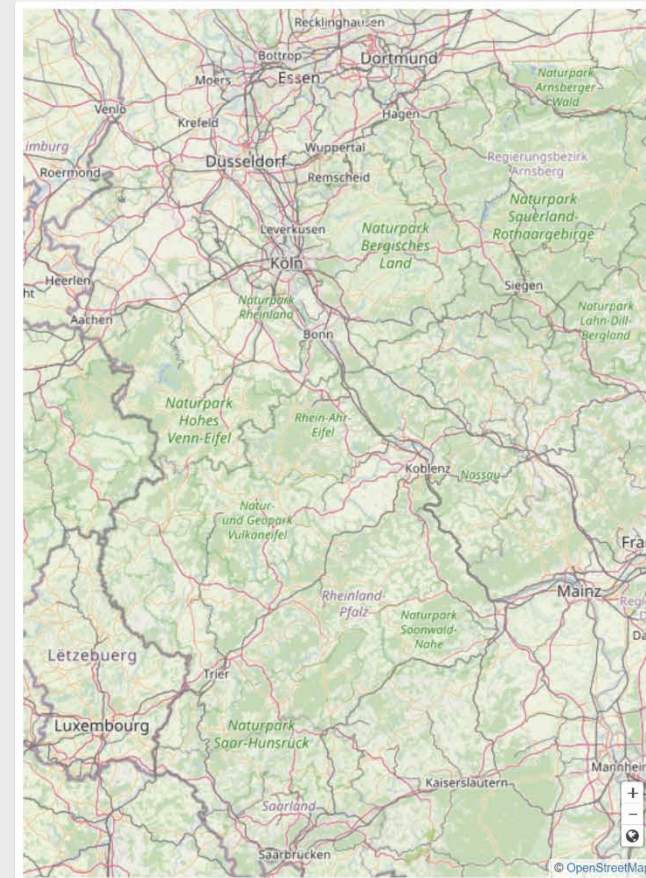
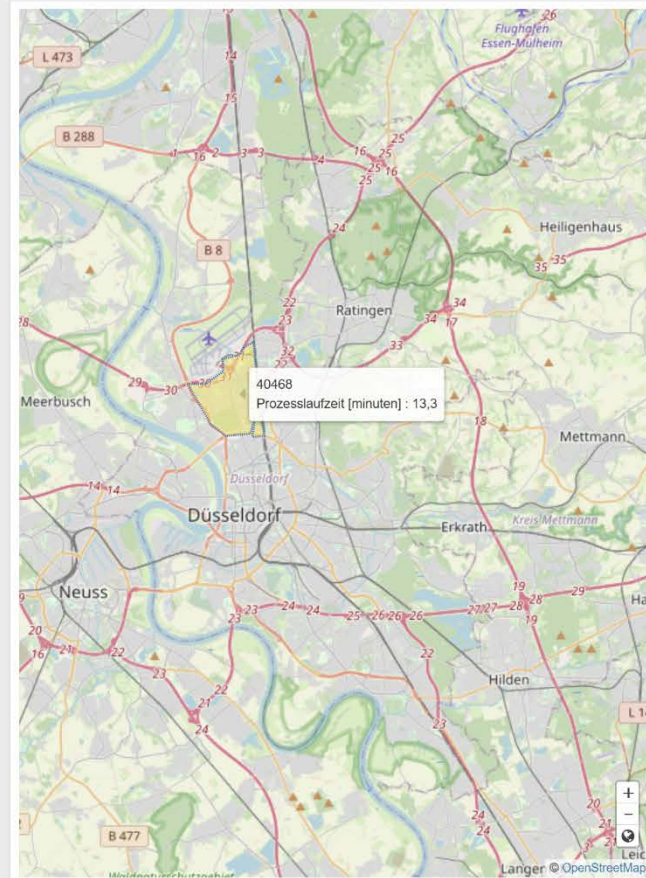
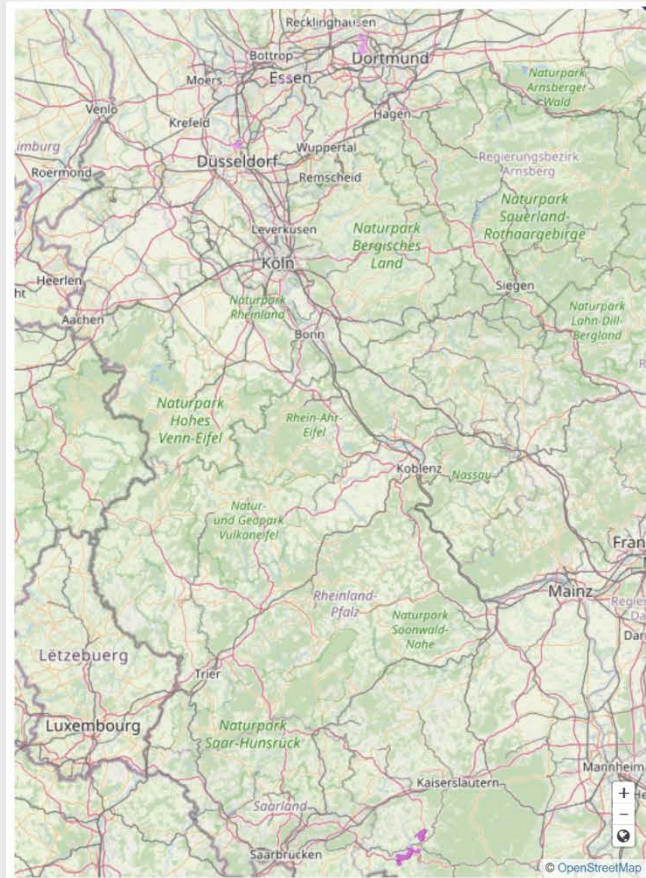
751

Prozesslaufzeit nach PLZ-Gebieten (Minuten)

8,6

Automatisierungsgrad nach PLZ-Gebieten (%)

65,9



### Prozesslaufzeit [Tage]



- Funktion (Start) (Funktio... ↑
- Anwendungsfall klassifiziert
- Ausgesteuert
- Clearing abgeschlossen
- Clearing zugeführt
- Dokumente wurden getrennt
- Eingehende Nachricht wurd...
- Erfolgreich verarbeitet
- Fall zugeordnet
- Nachindexierung abgeschlo...
- Nachindexierung zugeführt

### Status ↑

- Ausgesteuert
- Erfolgreich verarbeitet
- Fall zugeordnet
- Nachindexierung zugeführt
- Partnerzuordnung klassifiziert
- Verarbeitung gestartet

### Nachrichtentyp ↓

- unfall Ausgewählt
- Unfallfragebogen
- Regresse | Unfallfragebogen | ...
- R1\_Unfallfragebogen

### Eingangskanal ↑

- Brief
- Email
- nicht gepflegt

### Absender Partnerrolle ↑

- Arbeitgeber
- Interessent
- Leistungserbringer
- nicht gepflegt
- SonstigerPartner
- VersichertePerson

Filterbereich bearbeiten

## Detailauswertungen zu einzelnen IMS-Nachrichten

### Details zu Nachrichten

Nachrichtentyp	Job ID	E2E UUID	Status	Prozesslaufzeit [Min...]	Absender Partnerrolle	Name	Vorname	KV-Nummer Neu	Natuerliche Person ...	Betriebsnummer	IK-Nummer	PLZ
PZR	3841db73-e231-457e	CxP_48e4bc9f-742c-	Erfolgreich verarbeitet	0,2	SonstigerPartner					nicht gepflegt	nicht gepflegt	66989
SEPA-Mandat	InEmail_20250515_1	CxP_589a894e-6fb2-	Erfolgreich verarbeitet	27,4	VersichertePerson					nicht gepflegt	nicht gepflegt	45126
Bonusheft	90d5a131-83ec-47ff	CxP_23137ca3-5403-	Erfolgreich verarbeitet	0,2	VersichertePerson					nicht gepflegt	nicht gepflegt	66989
Ambulante Versorgung	InEmail_20250515_1	CxP_c4b1fb4d-e5ce-	Erfolgreich verarbeitet	5,3	VersichertePerson					nicht gepflegt	nicht gepflegt	40468
Mutterschaftsgeld	InEmail_20250516_1	CxP_75ae4e62-d6ba-	Ausgesteuert	1,4	VersichertePerson					nicht gepflegt	nicht gepflegt	45126
Anforderung Mitglieds	InEmail_20250515_1	CxP_e28161bf-1825-	Erfolgreich verarbeitet	1,6	VersichertePerson					nicht gepflegt	nicht gepflegt	45127
Hebammenanfragen	InEmail_20250515_1	CxP_fa4c4341-a557-	Ausgesteuert	16,0	VersichertePerson					nicht gepflegt	nicht gepflegt	45126
Schriftwechsel DMP	InEmail_20250515_1	CxP_4b1c7f13-51a6-	Erfolgreich verarbeitet	8,1	VersichertePerson					nicht gepflegt	nicht gepflegt	45126
nicht gepflegt	a96e92a9-1bce-441b	CxP_47bb950c-d94d-	Erfolgreich verarbeitet	0,2	nicht gepflegt					nicht gepflegt	nicht gepflegt	nicht gepflegt
HZV_Hausarztzentrier	InEmail_20250515_1	CxP_3b2a45c2-872c-	Ausgesteuert	3,7	VersichertePerson					nicht gepflegt	nicht gepflegt	45126
PZR	972c3a4b-7fef-4da9-	CxP_e0069d9b-9792-	Erfolgreich verarbeitet	0,2	Leistungserbringer					nicht gepflegt	nicht gepflegt	66989
Anfrage	14ee1c49-4ec2-4383	CxP_0d8758fe-d87e-	Erfolgreich verarbeitet	0,2	Leistungserbringer					nicht gepflegt	546016115	66989
Anfrage zum Kranken	InEmail_20250515_1	CxP_b111c762-ef2e-	Erfolgreich verarbeitet	6,5	VersichertePerson					nicht gepflegt	nicht gepflegt	44577
Bonusheft	df04a0a-4199-497e-	CxP_4e41fe01-472e-	Erfolgreich verarbeitet	0,3	SonstigerPartner					nicht gepflegt	nicht gepflegt	66989
Mitgliedschaft   Einko	InEmail_20250515_1	CxP_a57db9fb-64a2-	Erfolgreich verarbeitet	6,5	VersichertePerson					nicht gepflegt	nicht gepflegt	45126
SEPA-Mandat	InEmail_20250515_1	CxP_c367bb74-8eb0-	Erfolgreich verarbeitet	5,8	VersichertePerson					nicht gepflegt	nicht gepflegt	45145
nicht gepflegt	370714f3-53d2-4973	CxP_a17c0263-4970-	Verarbeitung gestart	0,2	nicht gepflegt					nicht gepflegt	nicht gepflegt	nicht gepflegt
Einkommenssteuerbe	InEmail_20250516_1	CxP_ce52910c-6c7a-	Ausgesteuert	15,4	VersichertePerson					nicht gepflegt	nicht gepflegt	40468
nicht gepflegt	2a60f656-ad94-481a	CxP_b52a48b6-4ada-	Erfolgreich verarbeitet	0,2	nicht gepflegt					nicht gepflegt	nicht gepflegt	nicht gepflegt
PZR	d4e07620-803c-41e5	CxP_624c3e35-f423-	Erfolgreich verarbeitet	1,1	nicht gepflegt					nicht gepflegt	nicht gepflegt	nicht gepflegt
Cannabistherapie	InEmail_20250516_1	CxP_f9c92e21-848c-	Ausgesteuert	15,9	VersichertePerson					nicht gepflegt	nicht gepflegt	45126
R2_OEG und BVG	InEmail_20250515_1	CxP_71cfa47c-63a7-	Erfolgreich verarbeitet	5,6	VersichertePerson					nicht gepflegt	nicht gepflegt	40468
Ausländische Rente	InEmail_20250516_1	CxP_3222830b-0a28-	Ausgesteuert	16,5	VersichertePerson					nicht gepflegt	nicht gepflegt	45126
nicht gepflegt	dd8a044f-e7dd-4d08	CxP_b637dcee-68f5-	Erfolgreich verarbeitet	0,1	nicht gepflegt					nicht gepflegt	nicht gepflegt	nicht gepflegt
Anfrage	0b0ad8bf-dffe-49c8-	CxP_d17a6f52-d17c-	Erfolgreich verarbeitet	0,2	Interessant					nicht gepflegt	nicht gepflegt	66989
Gewerbemitteilung	InEmail_20250509_1	CxP_ae02ae5c-776b-	Erfolgreich verarbeitet	10,2	nicht gepflegt					nicht gepflegt	nicht gepflegt	nicht gepflegt
PZR	5de4f2d6-26a5-4800	CxP_cc0aeb88-a65d-	Erfolgreich verarbeitet	0,3	Arbeitgeber					nicht gepflegt	nicht gepflegt	66989
PZR	a4231fc2-b357-49a4	CxP_54c95aad-8f74-	Erfolgreich verarbeitet	0,3	VersichertePerson					nicht gepflegt	nicht gepflegt	66989
Geburtsurkunde	InEmail_20250516_1	CxP_497446a8-04b8-	Ausgesteuert	15,9	VersichertePerson					nicht gepflegt	nicht gepflegt	45126
nicht gepflegt	855f62dd-18fb-4256-	CxP_c6649908-123e-	Verarbeitung gestart	0,1	nicht gepflegt					nicht gepflegt	nicht gepflegt	nicht gepflegt
nicht gepflegt	27a251c3-7b82-4342	CxP_cb7c00bd-7662-	Erfolgreich verarbeitet	0,2	nicht gepflegt					nicht gepflegt	nicht gepflegt	nicht gepflegt
Bonus	InEmail_20250516_1	CxP_9273a6f7-9d72-	Ausgesteuert	2,1	VersichertePerson					nicht gepflegt	nicht gepflegt	45126
nicht gepflegt	c571097f-d8a7-4520	CxP_21d73ced-7d27-	Erfolgreich verarbeitet	0,2	nicht gepflegt					nicht gepflegt	nicht gepflegt	nicht gepflegt
Anwartschaftsversich	InEmail_20250516_1	CxP_9baa6095-62d5-	Ausgesteuert	1,2	nicht gepflegt					nicht gepflegt	nicht gepflegt	nicht gepflegt
DMP Teilnahmeerklär	InEmail_20250515_1	CxP_c595ed4f-8565-	Erfolgreich verarbeitet	25,1	VersichertePerson					nicht gepflegt	nicht gepflegt	40468
VMS_Antrag Kranken	InEmail_20250516_1	CxP_71d289e6-6bd6-	Ausgesteuert	2,9	nicht gepflegt					nicht gepflegt	nicht gepflegt	nicht gepflegt
SEPA Mandat	InEmail_20250516_1	CxP_b24d94c8-ee56-	Ausgesteuert	1,1	VersichertePerson					nicht gepflegt	nicht gepflegt	44577
Gutachter Psychother	InEmail_20250515_1	CxP_7ac655b2-a092-	Erfolgreich verarbeitet	25,2	VersichertePerson					nicht gepflegt	nicht gepflegt	45126
Bonus	InEmail_20250516_1	CxP_08d1e2f4-efe0-4	Ausgesteuert	17,6	VersichertePerson					nicht gepflegt	nicht gepflegt	45126
Anfrage	0e69b4a0-7993-4375	CxP_80d9539d-8173-	Erfolgreich verarbeitet	0,3	Leistungserbringer					nicht gepflegt	647208806	66989
Anfrage Beitragsände	InEmail_20250516_1	CxP_efabbeb5-76a9-	Ausgesteuert	12,5	VersichertePerson					nicht gepflegt	nicht gepflegt	45145

Process Mining |ng IMS

- live -



**Vielen Dank**

**für Ihre Aufmerksamkeit**



**Annika Händel**

Leiterin Organisation, Prozesse & Inputmanagement

Martinstraße 26  
28195 Bremen

Tel. +49 421 3655-3257

E-Mail: [annika.haendel@hkk.de](mailto:annika.haendel@hkk.de)

**Marc Drümecker**

Product Lead  
Process Excellence|ng

Kruppstraße 64  
45145 Essen

Tel. +49 201 1766-2755

E-Mail: [marc.druemecker@bitmarck.de](mailto:marc.druemecker@bitmarck.de)

