

Eckard Steffin  
Hauptgeschäftsführer

---



**Unsere KVB**

**Eine KVB**

---

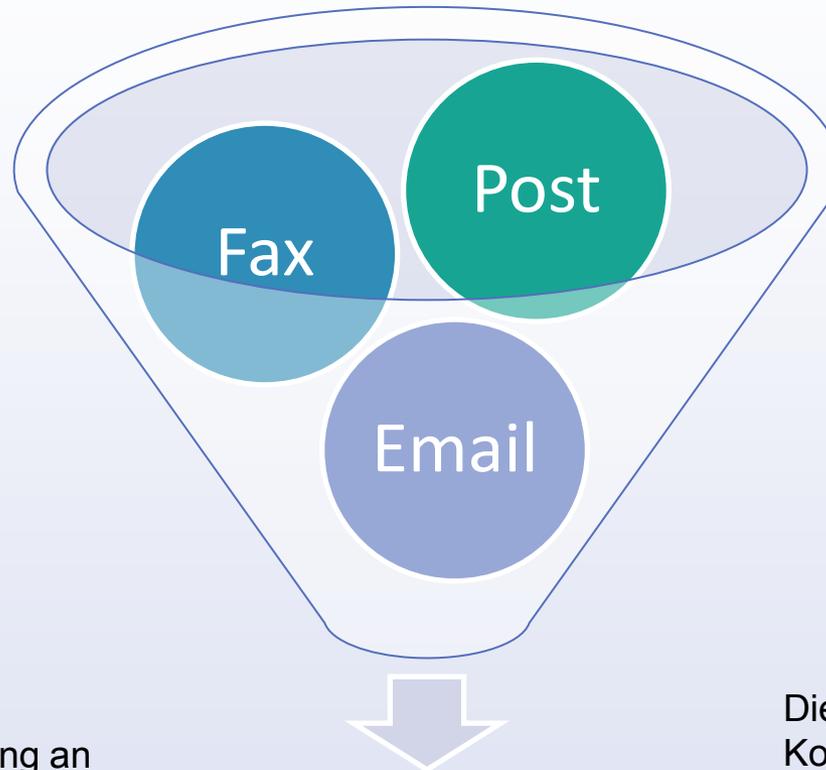


---

## Der Weg eines Vorgangs durch das System

---

## Posteingang bis Vorgangsdefinition

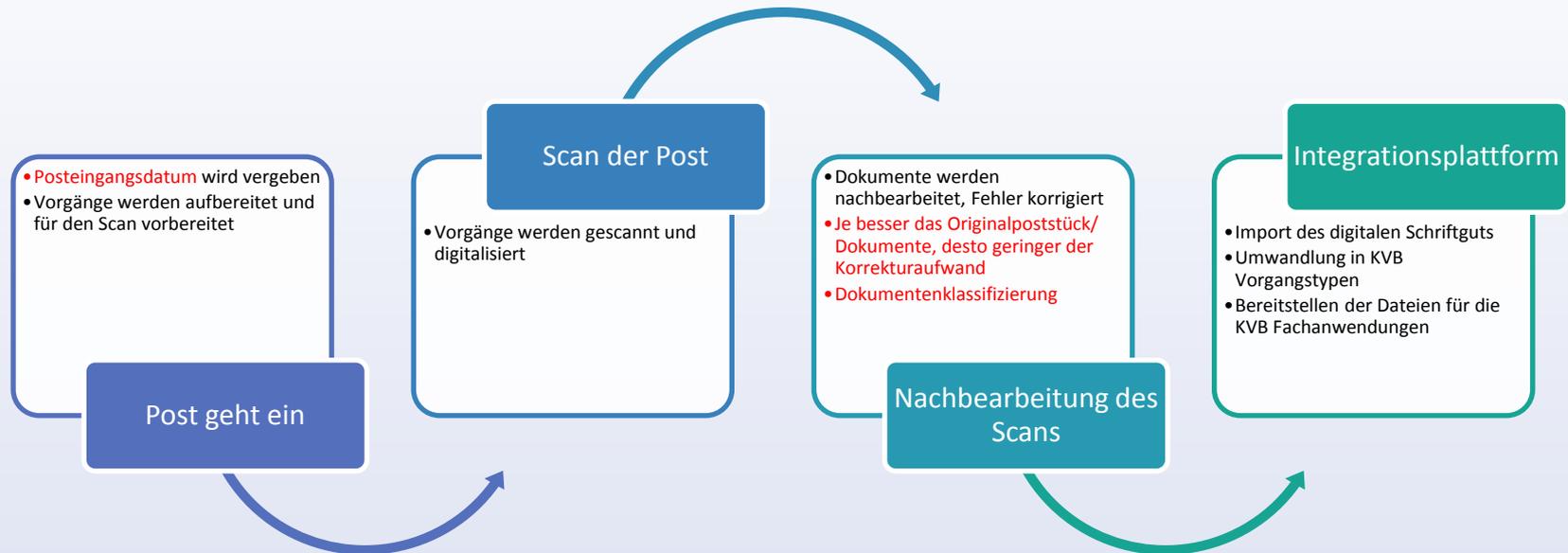


Zentrale Verarbeitung an  
zwei Standorten mit  
modernster Technik

**SCANSTELLE**

Die gesamte  
Kommunikation mit der  
KVB wird elektronisch  
aufbereitet

## Weg des Poststücks



## Welche statistische Daten sind für uns relevant?



### Posteingang

- Posteingangsdatum
- Stückzahlen Posteingang
- Bearbeitungsmengen

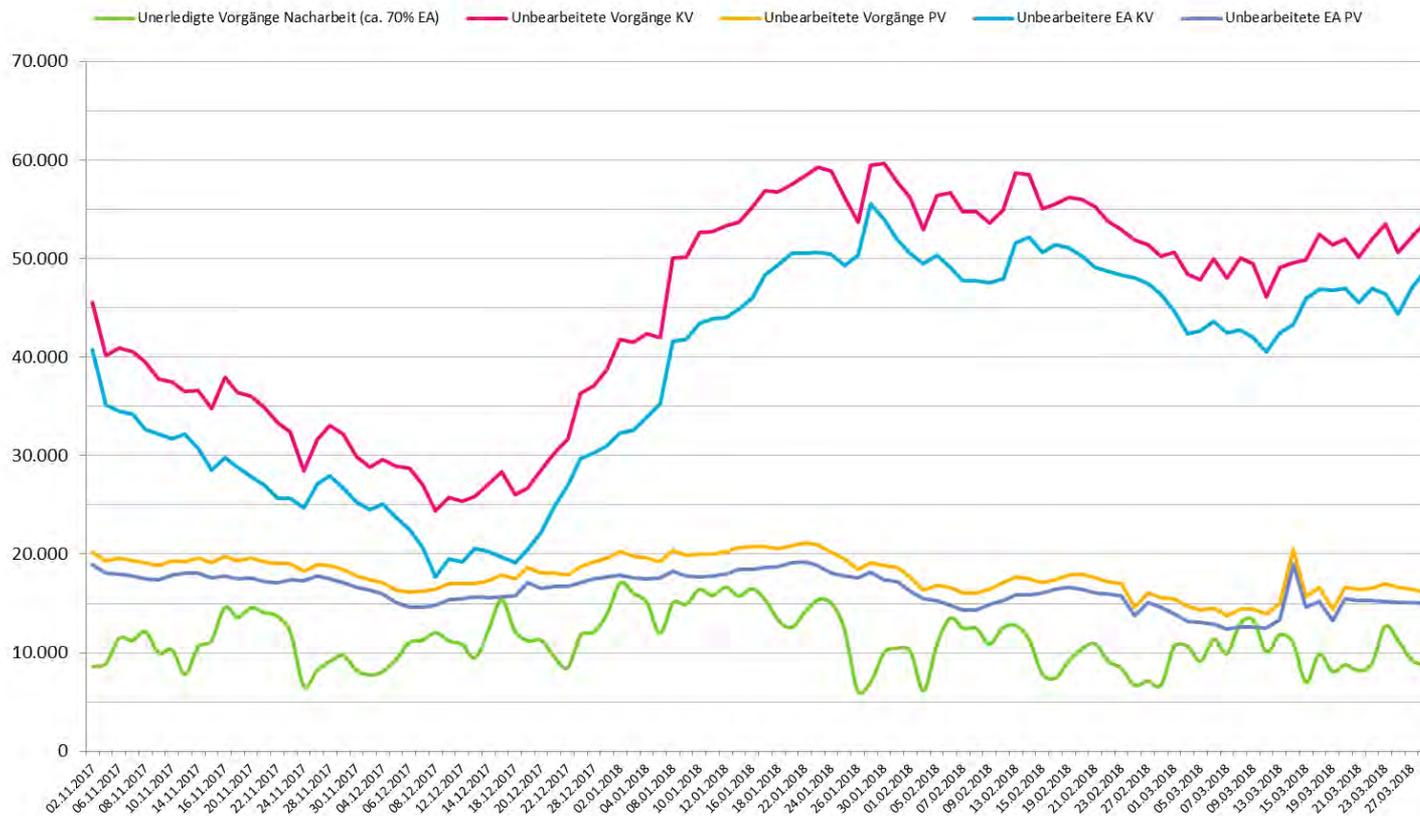
### Scan-Nachbearbeitung

- Anzahl der Dokumente, Vorgänge, Bearbeitungsleistung
- Datum der Nachbearbeitung und Bereitstellung für die Integrationsplattform
- Anlassbezogene Fehlererhebung und Dokumentation (unvollständig)

# Beispielauswertung



**Unerledigte Erstattungsanträge Krankenversicherung / Pflegeversicherung, Vorgänge in Scannarbeit**  
Datenquellen AS400 (EA KV/PV); SmartFix Report für Nacharbeit



# Weg der Vorgangsbearbeitung



## Erstattungsvorgang

### DOMEA Vorgangsbearbeitung

Aufruf und Prüfung des Vorgangs

Erstellen von Vermerken

Ggf. Umklassifizierung von Vorgängen, Korrektur, Delegation

### ZABAS Prüfsoftware

Elektronische Prüfung der Rechnung

Automatische Regulierung der Kostenübernahme

### Fachanwendung auf AS400

manuelle Bearbeitung und Regulierung der Kostenübernahme

Erstellen der Erstattungsmitteilung

Prüfung und Kontrolle der Regulierung

Anweisung der Zahlung über Buchhaltungssoftware (automatisiert)

### Printmaschine

Automatischer Druck und Versand der Erstattungsmitteilung im Druckzentrum

# Weg der Vorgangsbearbeitung



## Sonstige Vorgänge

Auskunft Schriftverkehr  
Mitgliedsangelegenheiten  
Beschwerden

## DOMEA Vorgangsbearbeitung

Aufruf und Prüfung des Vorgangs  
Erstellen von Vermerken  
Ggf. Umklassifizierung des Vorgangs, Korrektur, Delegation

## Fachanwendung auf AS400/ Office Word

Erstellen von Schriftstücken, entweder Systemschreiben aus der Fachanwendung oder individuelle Schreiben aus Word (mit und ohne Textbausteine)

## Versand

Zentraler oder dezentraler Versand der Mitteilungen an die Versicherten, je nach

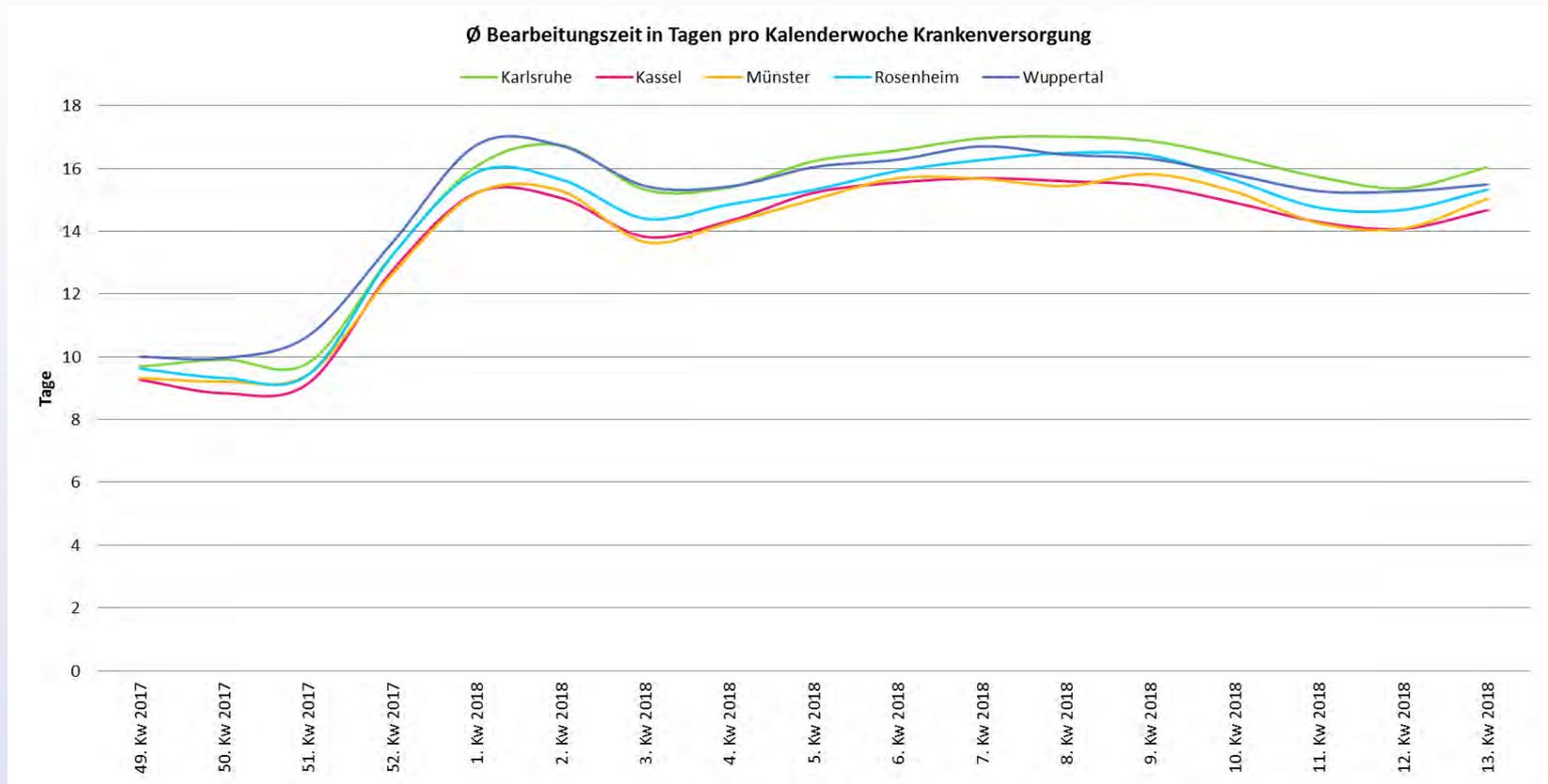
# Welche statistischen Daten sind für uns relevant?



## Erstattungsvorgang

- Bearbeitungsleistung
- Bearbeitungszeitraum (Posteingangsdatum bis Datum Bearbeitung und/ oder Zahlbarmachungsdatum)
- Finanzgrößen
  - Eingereichter Gesamtbetrag
  - Tarifleistungen
  - Erstattungsbetrag, etc.
- Auswertungen aus ZABAS
  - Art der Regulierungen
  - Häufigkeit der elektronischen Regulierung, etc.
- Auswertungen aus DOMEA
  - Vorgangseingänge
  - Umklassifizierungen
  - Elektronische Laufwege der Vorgänge, etc.
- Prüfmengen und Korrekturquoten
- Anzahl und Art der Systemschreiben
- Statistische Mengengrößen Erstattungsfall – Versicherter (Anzahl pro Versichertem, Art der Leistung pro Versichertem)
- u.v.m.

# Beispielauswertung

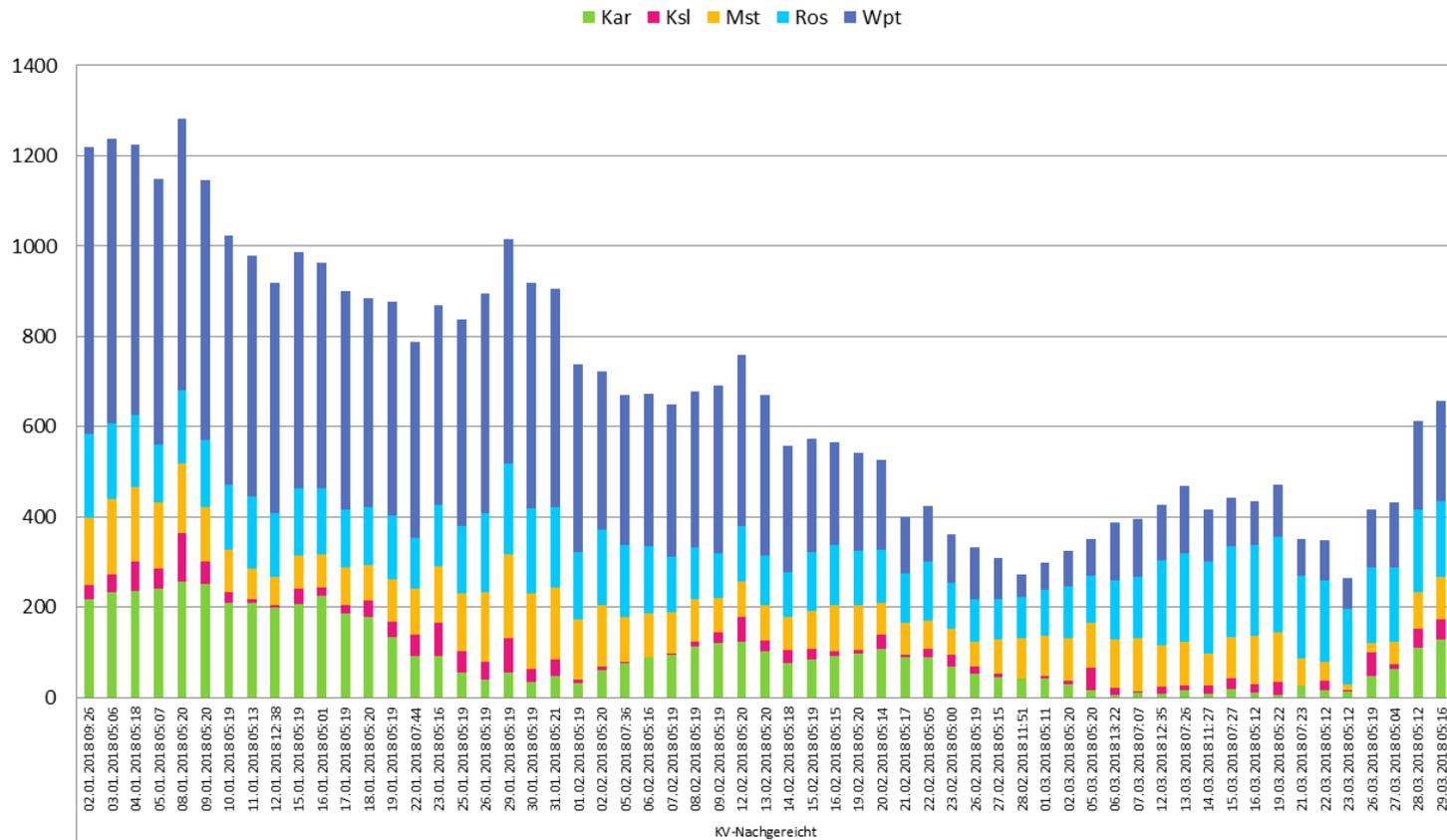


### Sonstiges Schreiben/ sonstiger Vorgang

- Durchlaufzeiten für Vorgangsbearbeitung
- Bearbeitungsmengen, Bearbeitungsverlauf
- Anzahl Vorgangstypkorrekturen
- Anzahl Vorgangstypen
- Prozessabläufe
- Anzahl Beschwerdebearbeitungen, Nacherstattungen, Nachgereichte Unterlagen, Mahnverfahren
- u.v. weitere anlassbezogene Auswertungen

# Beispielauswertung

Vorgangsbestände je Bzl KV-Nachgereichte Unterlagen





## Controllingberichte

- Umfangreiche Auswertungen und Übersichten
- Bearbeitungszeiten
- Prognosen und Analysen
- Schwerpunktthemen
- Regelmäßige Berichtszyklen

## Tagesmeldung

- Tägliche Leistungsdaten
- Übersicht der wichtigsten Kenngrößen und Kennzahlen

## Ad hoc Auswertungen

- Anlassbezogene Auswertungen
- Auswertungen zu speziellen Fragestellungen

## Weitere relevante Daten



### Buchhaltung

- Finanzdaten
- Zahlungen, Rückstellungen, Prognosen u.v.m.
- Mittelabfluss, Budgetierung, Finanzplanung

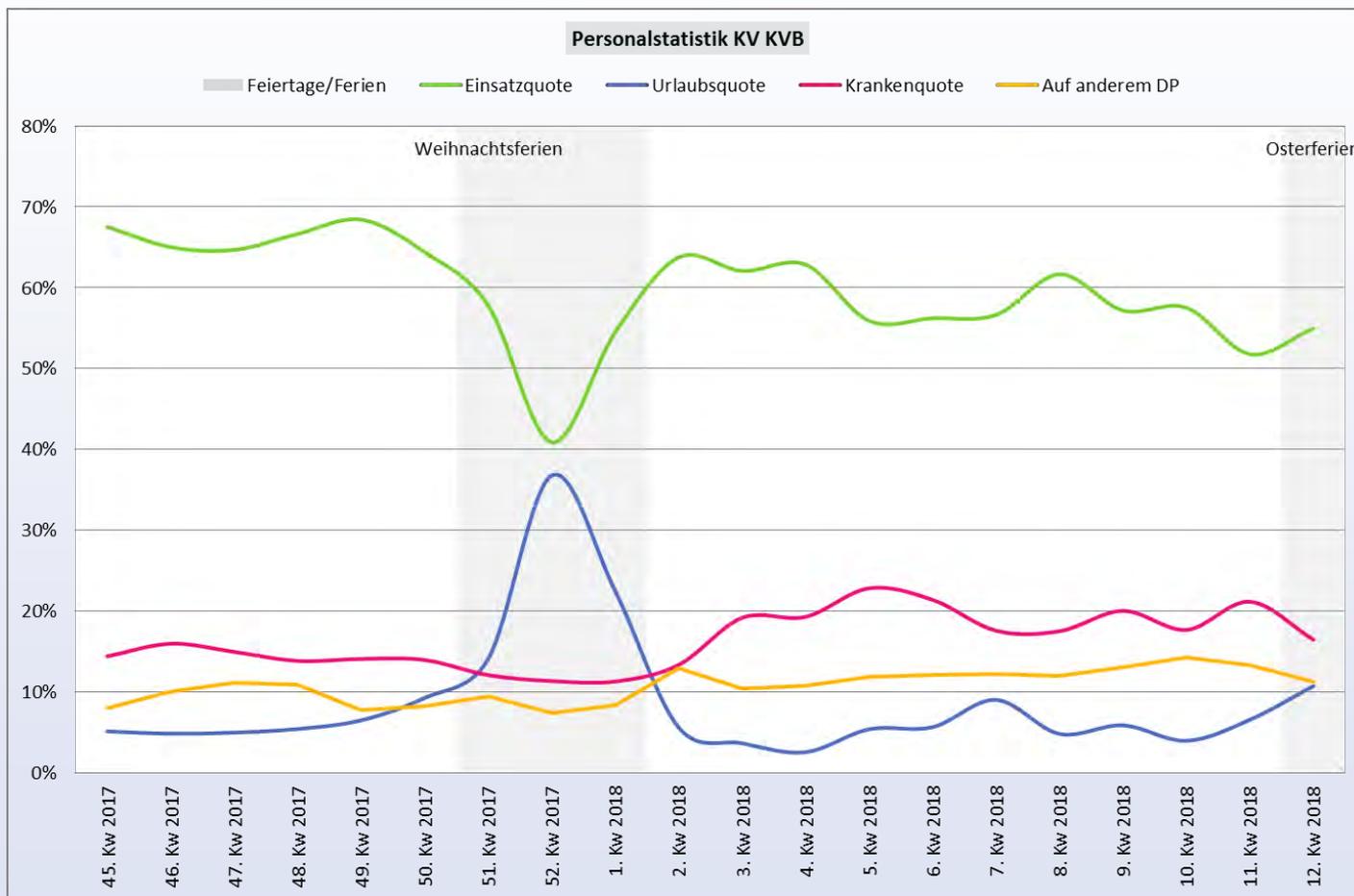
### Personal und Organisation

- Personalstatistik
- Personaleinsatz
- Ausfallzeiten
- Vertragsmanagement

### Weitere Themen

- Mitglieder-/Versichertenstatistik
- Auswertungen Telefonzentrale
- Berichtswesen
- Qualitätskontrolle
- Thematische Weiterentwicklungen

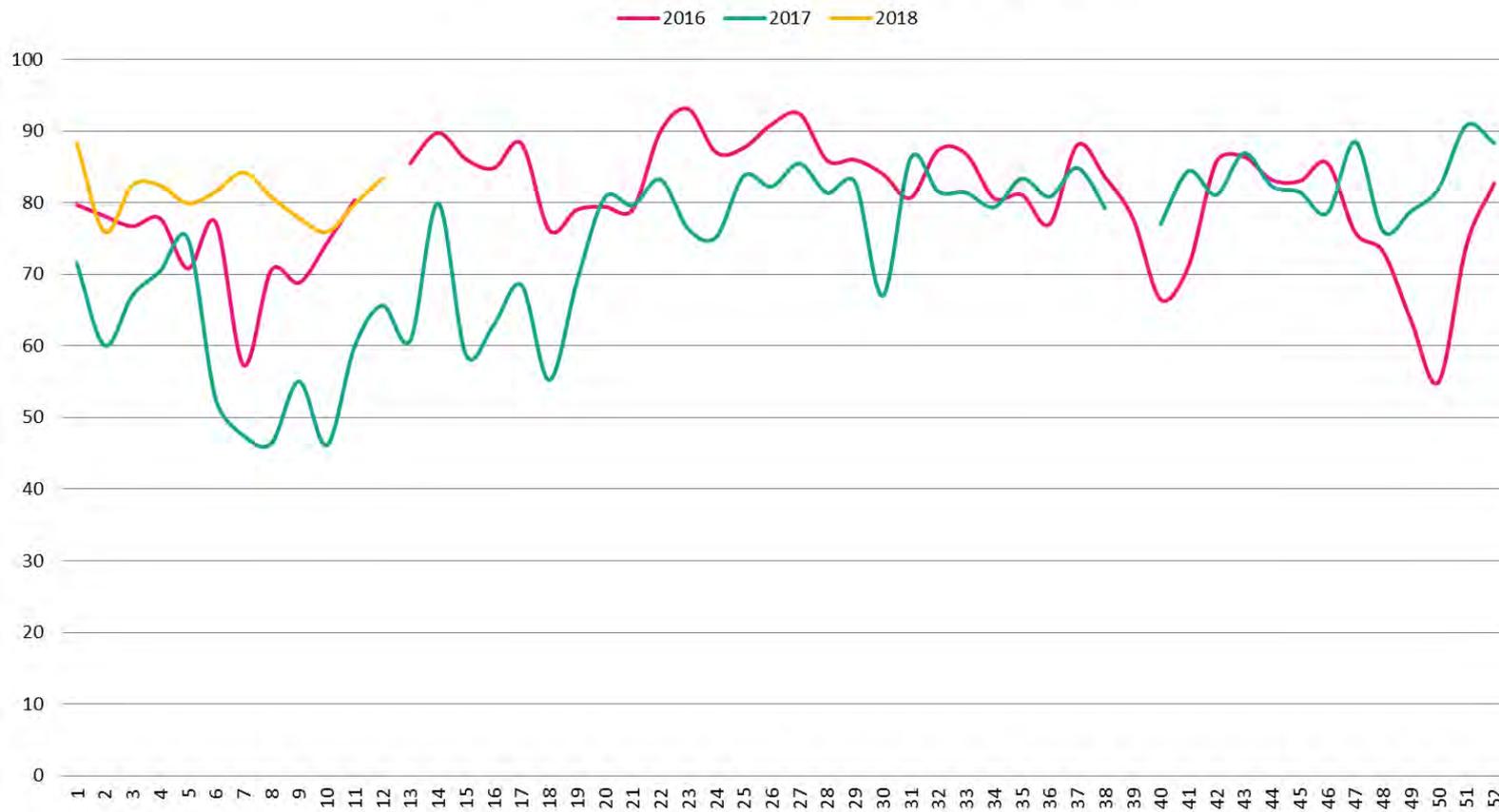
# Beispielauswertung



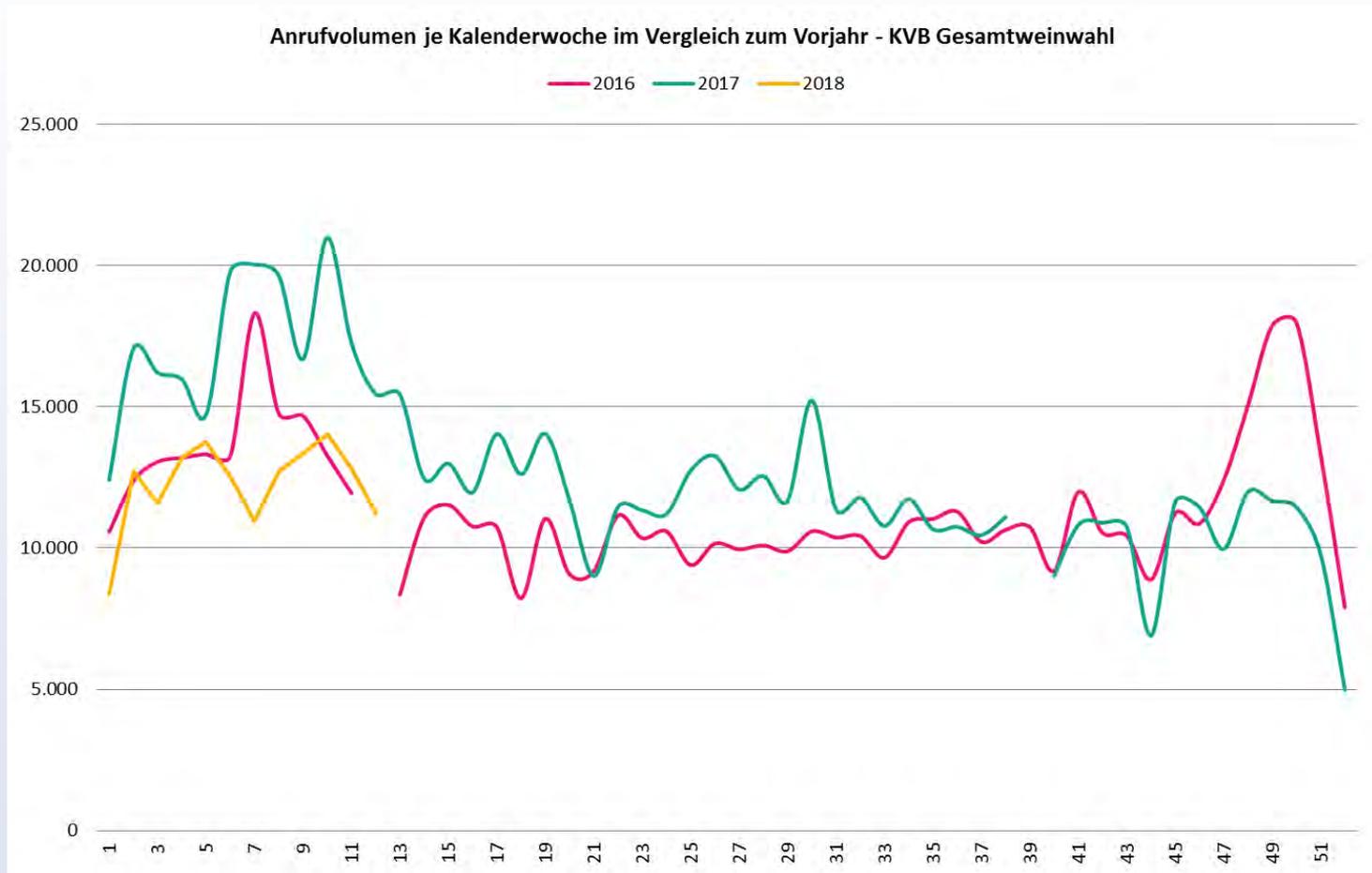
# Beispielauswertung



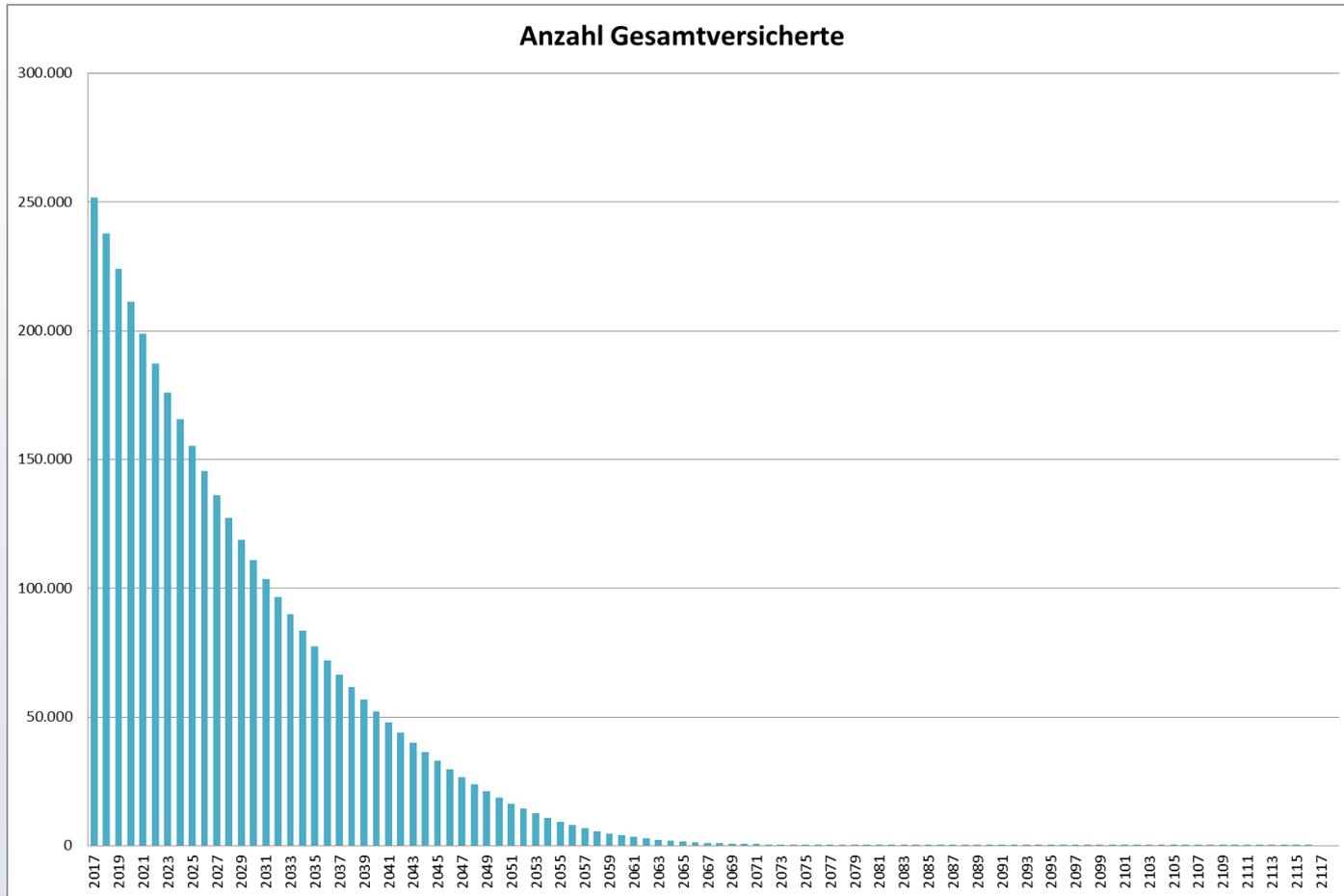
Annahmquote je Kalenderwoche im Vergleich zum Vorjahr



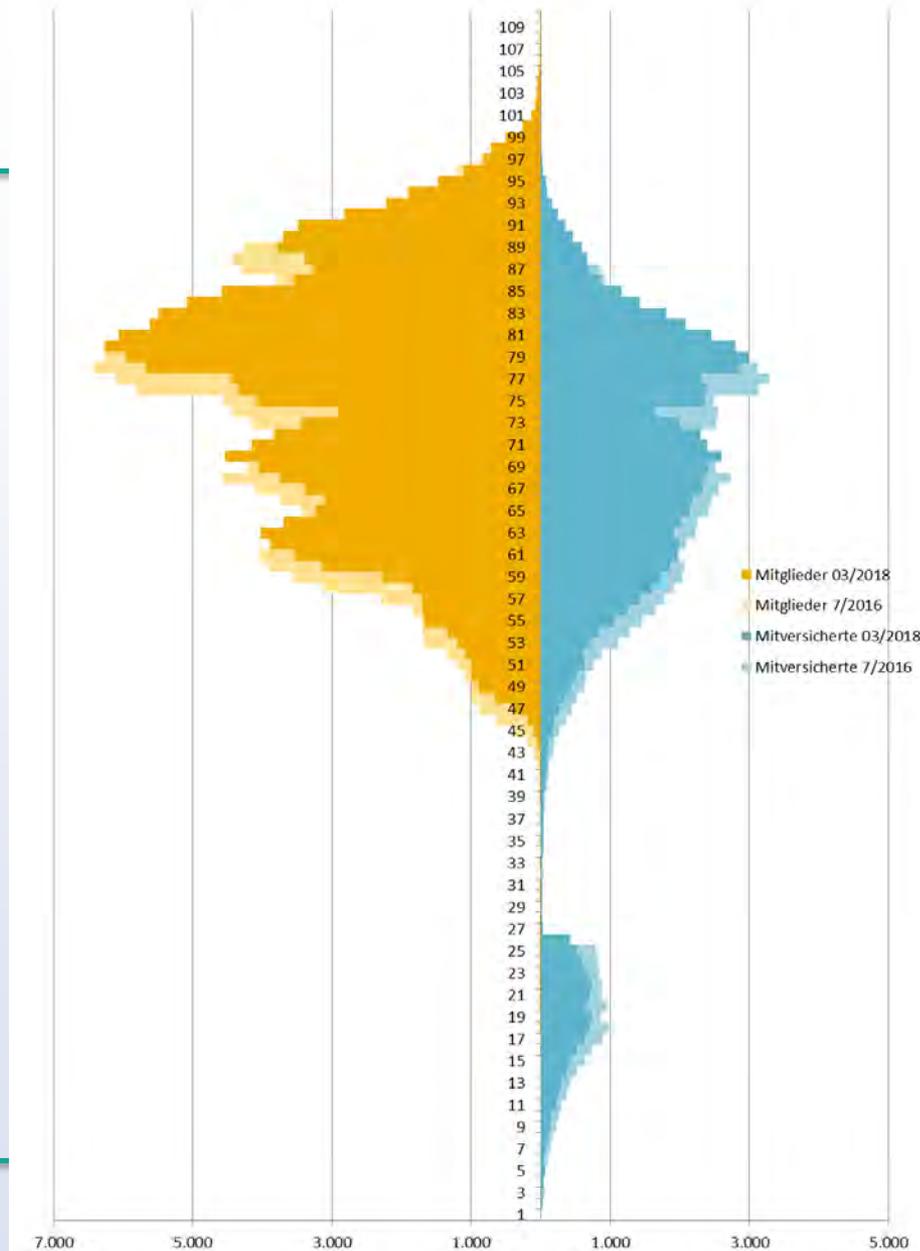
# Beispielauswertung



# Beispielauswertung



# Mitglieder und Mitversicherte der KVB



## Beispielauswertung



 Mitglieder	
Deutschland	167.536
Schweiz	213
Österreich	100
Spanien	57
Frankreich	46
Niederlande	39
Belgien	33
Thailand	22
Polen	16
Ungarn	14
Italien	14
USA	13
Dänemark	8
Portugal	6
Philippinen	6
<b>Gesamtergebnis</b>	<b>168.123</b>

 Mitglieder	
 <b>Deutschland</b>	
Nordrhein-Westfalen	39.392
Bayern	35.753
Baden-Württemberg	21.246
Niedersachsen	21.160
Hessen	18.527
Rheinland-Pfalz	14.931
Schleswig-Holstein	6.986
Saarland	4.412
Hamburg	2.787
Bremen	1.293
Berlin	422
Brandenburg	158
Mecklenburg-Vorpommern	145
Sachsen	124
Thüringen	110
Sachsen-Anhalt	90
<b>Gesamtergebnis</b>	<b>167.536</b>



---

## **Statistik 2017**

Internet und Inet der KVB

---



---

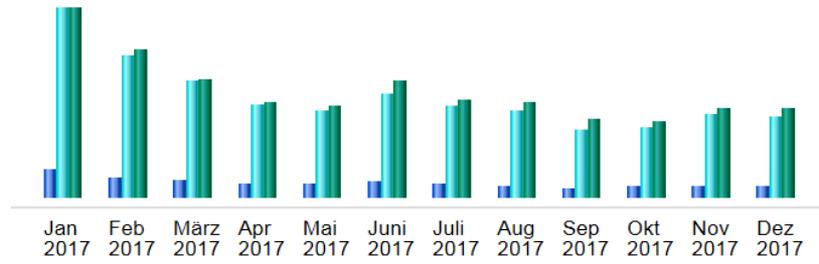
Statistik 2017

# INTERNET

---



# Übersicht Seiten, Zugriffe, Bytes



Monat	Seiten	Zugriffe	Bytes
Jan 2017	925.362	6.319.382	79.97 GB
Feb 2017	697.626	4.750.104	62.37 GB
März 2017	591.452	3.892.151	50.02 GB
Apr 2017	450.644	3.098.228	40.75 GB
Mai 2017	434.229	2.940.547	38.98 GB
Juni 2017	507.749	3.453.753	49.57 GB
Juli 2017	456.940	3.047.097	41.12 GB
Aug 2017	417.382	2.898.033	39.98 GB
Sep 2017	347.685	2.301.740	33.34 GB
Okt 2017	368.634	2.379.643	32.79 GB
Nov 2017	390.769	2.743.536	37.77 GB
Dez 2017	392.367	2.685.824	37.33 GB
Total	5.980.839	40.510.038	543.98 GB

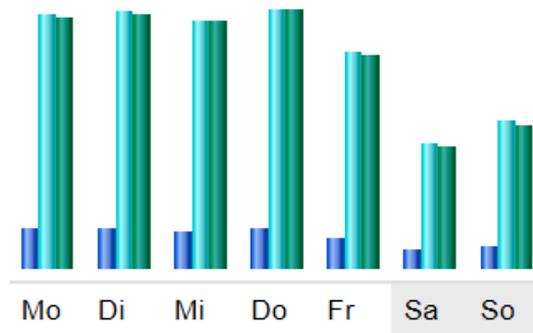
# Zugriffe und Seitenaufrufe



- Im Jahr 2017 wurden gut **40 Mio. Zugriffe (Hits)** und knapp **6 Mio. Seitenaufrufe** verzeichnet.
- Zu Beginn des Jahres gab es hohes Interesse am neuen Webauftritt mit mehr als 6 Mio. Zugriffen und fast einer Million Seitenaufrufen allein im Januar.
- Im Lauf des Jahres pendelten sich die Zugriffszahlen auf **2,5 bis 3 Mio. Zugriffe pro Monat** ein.

The screenshot shows the KVB website homepage. At the top left is the KVB logo. To its right is a search bar labeled 'Suchbegriff'. Below the logo is a navigation menu with links: 'Wir über uns', 'Krankenversicherung', 'Pflegeversicherung', 'Rehabilitation', and 'Regress'. The main content area features a large image of an elderly woman and a child, with the heading 'Rehabilitation'. Below the image is a text block explaining that both stationary and ambulatory rehabilitation measures can be applied for. To the right of the main content is a sidebar with a 'KVB-Klinik' section, a 'Service' section with links to application forms, contact, and newsletters, and a 'Januar 2018' calendar. The calendar shows the days of the week (Mo, Di, Mi, Do, Fr, Sa, So) and the dates from 01 to 31.

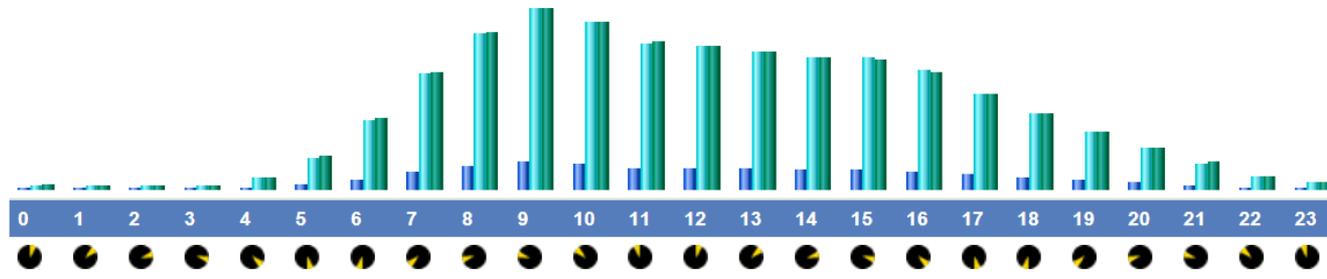
## Verteilung auf die Wochentage



Tag	Seiten	Zugriffe	Bytes
Mo	19.481	131.665	1.75 GB
Di	19.304	132.205	1.78 GB
Mi	19.118	128.866	1.73 GB
Do	19.315	133.446	1.81 GB
Fr	16.152	111.353	1.51 GB
Sa	9.721	64.342	883.25 MB
So	11.698	75.703	1.00 GB



## Verteilung nach Uhrzeit\*



Stunden (Serverzeit)	Seiten	Zugriffe	Bytes
00	15.265	85.078	1.25 GB
01	9.547	57.483	886.18 MB
02	8.144	57.496	829.77 MB
03	11.370	81.020	1.12 GB
04	31.301	234.178	3.37 GB
05	91.441	685.885	9.81 GB
06	200.789	1.485.848	20.81 GB
07	349.597	2.497.641	34.20 GB
08	486.136	3.402.337	45.77 GB
09	579.422	3.932.286	52.25 GB
10	542.201	3.647.756	48.48 GB
11	471.751	3.185.385	42.62 GB

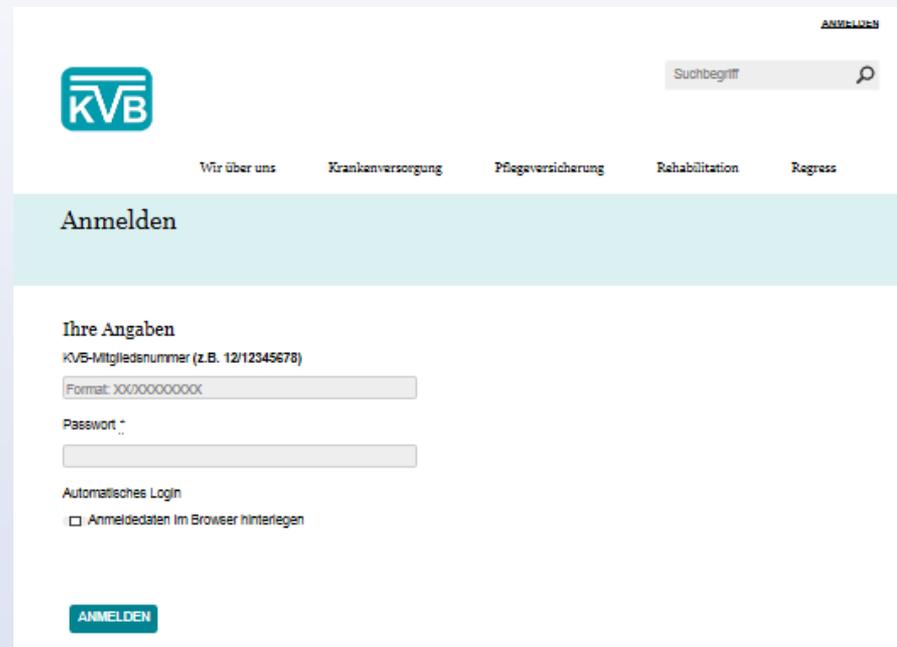
Stunden (Serverzeit)	Seiten	Zugriffe	Bytes
12	463.109	3.111.485	41.61 GB
13	446.479	2.976.988	39.78 GB
14	429.778	2.865.383	38.22 GB
15	431.351	2.852.264	37.57 GB
16	391.849	2.580.802	33.94 GB
17	311.819	2.055.151	27.29 GB
18	248.666	1.640.099	21.86 GB
19	183.691	1.223.520	16.73 GB
20	133.462	881.623	12.08 GB
21	81.754	549.768	7.67 GB
22	40.578	277.871	3.91 GB
23	21.339	142.691	1.96 GB

\*UTC – für MEZ eine Stunde addieren, für MESZ zwei Stunden addieren



# Registrierte Benutzer\*

- Registrierte Benutzer/Accounts: 46.470
- Bestätigungsmail
  - Abonnenten: 17.297
  - Bisher verschickte Mails: 177.880 (seit Start des Angebots im Dezember 2016)



The screenshot shows the KVB login page. At the top right, there is a search bar with the text 'Suchbegriff' and a magnifying glass icon. Below the search bar, there are navigation links: 'Wir über uns', 'Krankenversorgung', 'Pflegeversicherung', 'Rehabilitation', and 'Regress'. The main heading is 'Anmelden'. Underneath, there is a section titled 'Ihre Angaben' with the following fields and options:

- KVB-Mitgliedsnummer (z.B. 12/12345678)  
Format: XX/XXXXXXXX
- Passwort \*
- Automatisches Login  
 Anmeldeinformationen im Browser hinterlegen

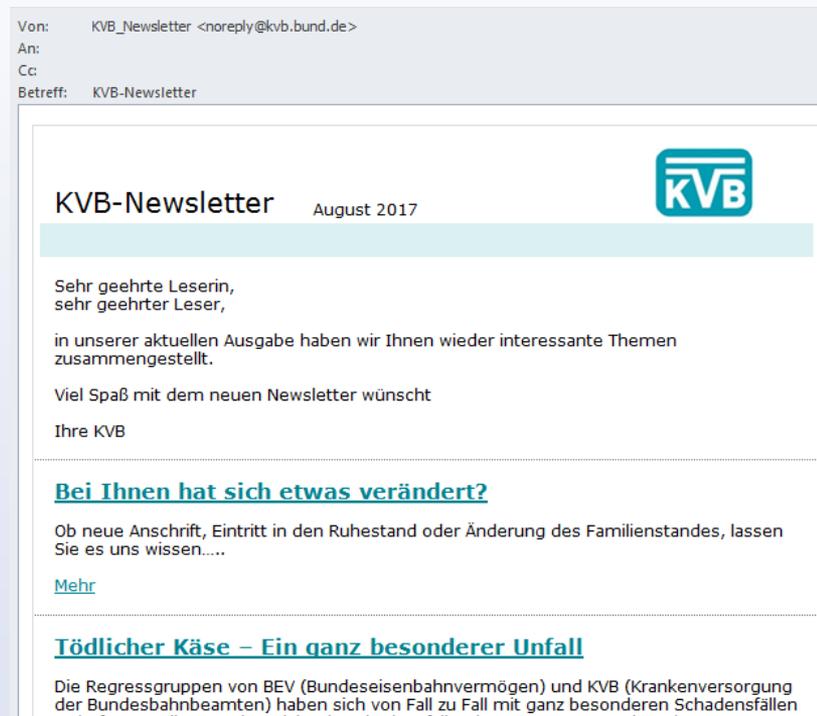
At the bottom, there is a blue button labeled 'ANMELDEN'.

\*Stand 15.01.2018

# Newsletter



- 13.625 Newsletter-Abonnenten\*
- Im Jahr 2017 wurden 6 Newsletter versandt (jeden 2. Monat)



\*Stand 21.12.2017



# Die beliebtesten Downloads 2017

---

• <b>Kurzwegweiser</b> zu den Leistungen der KVB gemäß Satzung und Tarif	16.281 Zugriffe
• Gesamtausgabe <b>Satzung-Tarif-Informationsblätter</b>	15.811 Zugriffe
• Informationen zur <b>Vorlage von Erstattungsanträgen</b>	12.317 Zugriffe
• Beschreibung für den <b>Registriervorgang</b>	11.704 Zugriffe
• <b>Tarif</b> der Krankenversorgung der Bundesbahnbeamten KVB einschließlich Nachtrag 9 (gültig ab 01.01.2016)*	8.659 Zugriffe
• Wichtiger Hinweis für <b>T-Online-Kunden</b>	8.244 Zugriffe
• <b>Tarif</b> der Krankenversorgung der Bundesbahnbeamten KVB einschließlich Nachtrag 10 (gültig ab 01.06.2017)*	7.742 Zugriffe
• Informationen zu <b>Sterbegeld</b>	5.564 Zugriffe
• <b>Satzung</b> der KVB	5.279 Zugriffe
• <b>Rehabilitationsantrag</b> mit Hinweisblatt	4.988 Zugriffe
 *Tarif zusammen:	 16.401 Zugriffe

---

# Top 10 Browser



	Browser	Seiten	Prozent
	<b>Firefox</b>	2.426.374	40.5 %
	<b>Google Chrome</b>	1.322.658	22.1 %
	<b>MS Internet Explorer</b>	1.055.760	17.6 %
	<b>Edge</b>	512.745	8.5 %
	<b>Safari</b>	480.575	8 %
	Mozilla	91.700	1.5 %
	<b>Opera</b>	86.014	1.4 %
	Android browser (PDA/Phone browser)	2.051	0 %
	Unbekannt	2.014	0 %
	IPhone (PDA/Phone browser)	505	0 %



---

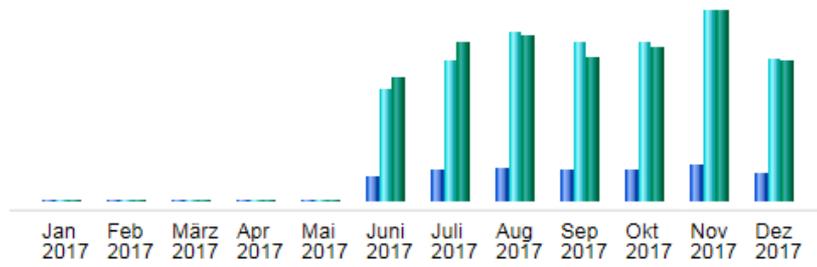
Statistik 2017

**INET**

---



# Übersicht Seiten, Zugriffe, Bytes



Monat	Seiten	Zugriffe	Bytes
Jan 2017	0	0	0
Feb 2017	0	0	0
März 2017	0	0	0
Apr 2017	0	0	0
Mai 2017	0	0	0
Juni 2017	36.608	163.260	6.93 GB
Juli 2017	45.318	204.724	8.93 GB
Aug 2017	48.673	245.450	9.25 GB
Sep 2017	43.400	230.281	8.13 GB
Okt 2017	44.273	231.896	8.69 GB
Nov 2017	54.180	275.972	10.61 GB
Dez 2017	40.250	207.191	7.81 GB
Total	312.702	1.558.774	60.36 GB

Der Livegang des neuen KVB Intranets erfolgte am 26.04.2017

# Zugriffe und Seitenaufrufe

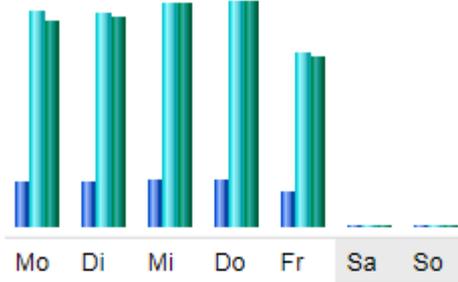
- Im Jahr 2017 gab es im Inet gut **1,5 Mio. Zugriffe** und knapp **313.000 Seiten-aufrufe**.
- Im Schnitt werden **monatlich knapp 45.000 Seitenaufrufe** verzeichnet.
- In den Urlaubs-monaten (Juni, Dezember) ist die Zugriffszahl deutlich verringert.



The screenshot shows the KVB website interface with the following sections:

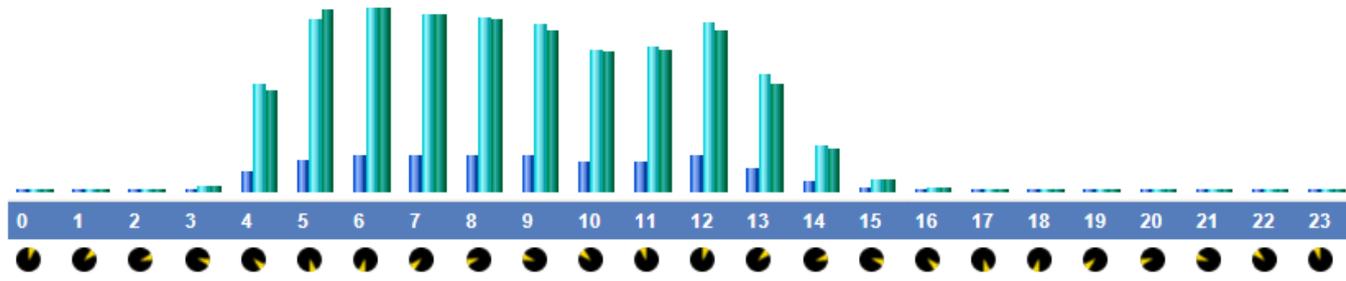
- Links:** Fachliche Kurzinformationen, KVB Webseite, BEV Webseite, BEV inet, DB - Fahrplanauskunft, Das Örtliche.
- Hinweise und Störungen:** Es sind Wartungen angekündigt (yellow warning icon), Hinweise und Störungen der KVB, Es sind Hinweise gemeldet (blue warning icon), Mehr →.
- Termine:** Feb 28 Redaktionsschluss für Vorstandssitzung am 20.03.2018, Terminübersicht →.
- inet-Topthema:** Schmidt: "Betroffenen Kommunen schnell und unbürokratisch helfen", Regionale Infoveranstaltungen zum "Sofortprogramm Saubere Luft" gestartet, weiterlesen →.
- KVB-Topthema:** PDF-Dokument, Ein PDF-Dokument erstellen ist leicht und unkompliziert, weiterlesen →.
- KVB-Helpdesk:** Probleme und Störungen bitte an den Helpdesk melden, weiterlesen →.
- Bearbeitungszeiten:** Durchschnittliche Bearbeitungszeit: 18 Tage, weiterlesen →.
- Formulare:** Hier kommen Sie zu den Formularen, weiterlesen →.

# Verteilung auf die Wochentage



Tag	Seiten	Zugriffe	Bytes
Mo	1.216	6.139	235.90 MB
Di	1.239	6.096	241.51 MB
Mi	1.293	6.354	255.90 MB
Do	1.285	6.408	258.10 MB
Fr	975	4.963	196.61 MB
Sa	1	6	274.20 KB
So	1	7	285.95 KB

# Verteilung nach Uhrzeit\*



Stunden (Serverzeit)	Seiten	Zugriffe	Bytes
00	0	0	0
01	0	0	0
02	0	0	0
03	702	4.936	177.23 MB
04	18.213	102.067	3.83 GB
05	31.196	165.015	6.88 GB
06	35.051	176.043	6.96 GB
07	34.652	170.366	6.75 GB
08	34.936	167.536	6.56 GB
09	33.755	161.683	6.13 GB
10	27.809	135.563	5.29 GB
11	29.284	140.666	5.41 GB

Stunden (Serverzeit)	Seiten	Zugriffe	Bytes
12	33.370	163.776	6.18 GB
13	22.074	111.922	4.02 GB
14	8.624	43.722	1.58 GB
15	2.235	11.462	417.52 MB
16	597	2.961	135.59 MB
17	159	798	30.49 MB
18	25	147	6.46 MB
19	15	87	3.45 MB
20	5	24	848.81 KB
21	0	0	0
22	0	0	0
23	0	0	0

\*UTC – für MEZ eine Stunde addieren, für MESZ zwei Stunden addieren

- Aktuell werden den Mitarbeitern im Inet vier verschiedene Newsletter angeboten\*:
  - KVB KV: 91 Abonnenten
  - KVB Pflege: 30 Abonnenten
  - KVB MuB: 41 Abonnenten
  - KVB Fortbildung: 70 Abonnenten



\*Stand 21.12.2017



# Die Top 10 Downloads 2017

---

• KV Arbeitsbehelfe, <b>Analoge Bewertungen</b>	6.390 Zugriffe
• KV Rechtsgrundlagen, <b>Tarif</b> (Version für Dritte)	1.270 Zugriffe
• KV Arbeitsbehelfe, <b>Arzneimittelverschreibungsverordnung</b>	1.127 Zugriffe
• KV Arbeitsbehelfe, <b>Analoge Bewertung GOZ</b>	1.100 Zugriffe
• KV Arbeitsbehelfe, <b>Zahnarztmaterialien</b>	713 Zugriffe
• KV Arbeitsbehelfe, <b>antineoplastische Substanzen</b>	542 Zugriffe
• KV Rechtsgrundlagen, <b>Ausschlussliste</b>	466 Zugriffe
• KV Rechtsgrundlagen, <b>Satzung</b> (Version für Dritte)	443 Zugriffe
• KV Arbeitsbehelfe, <b>TS 2.6 Früherkennung</b>	438 Zugriffe
• KV Arbeitsbehelfe, <b>Verzeichnisse der LT-Nummern</b>	420 Zugriffe

---



---

**Ich hoffe, Sie konnten etwas für sich mitnehmen.**

**Vielen Dank für die Aufmerksamkeit**