



issa

INTERNATIONAL SOCIAL SECURITY ASSOCIATION
ASSOCIATION INTERNATIONALE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE
ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL
INTERNATIONALE VEREINIGUNG FÜR SOZIALE SICHERHEIT

Gute Praxis in der sozialen Sicherheit

Gute Praxis umgesetzt ab: 2004

Management-Informationssystem für die Sozialversicherung (SIMIS)

Eine Praxis der Allgemeinen Anstalt für
Sozialversicherung

Allgemeine Anstalt für Sozialversicherung
Saudi-Arabien

Zusammenfassung

Die Allgemeine Anstalt für Sozialversicherung (General Organization for Social Insurance (GOSI)) ist die nationale Behörde für Sozialversicherung aller Arbeitnehmer, die ein Gehalt beziehen. Mit den vor 20 Jahren entwickelten IT-Systemen kam es zu Problemen bei der Dienstleistung, Mehrkosten bei der Verwaltung, mangelnder Kontrolle durch das Management und wachsenden Schwierigkeiten, auch nur kleine, gesetzlich vorgeschriebene Änderungen im System vorzunehmen. Die GOSI beschloss deshalb, ein System auf dem neuesten Stand der Technologie einzuführen, das die anstehenden Probleme lösen sollte. Das neue System mit dem Namen SIMIS (Social Insurance and Management Information System) ist ein maßgeschneidertes ERP-Programm (Enterprise Resource Planning), das intern entwickelt wurde, um der arbeitstätigen Bevölkerung Saudi-Arabiens über die entsprechenden Arbeitgeber Sozialversicherungssysteme anzubieten. Dies sind die gemäß den Bestimmungen geleistete Berufsunfallversicherung (für Krankenhausbehandlungen und ähnliche Leistungen) und die Rentenversicherung (Alter und Invalidität). SIMIS unterstützt die GOSI auch bei verschiedenen Verwaltungsaufgaben wie etwa Investitionsmanagement, Immobilienverwaltung, Humanressourcen usw. Dank SIMIS konnte die GOSI ihre Servicequalität steigern, so dass ein besseres Verhältnis zwischen Beitragseingängen und Verwaltungskosten entstanden ist und somit die Verwaltungseffizienz erhöht wurde.

KRITERIUM 1:

Auf welche Frage/Problematik/Herausforderung geht Ihre gute Praxis ein?

In den 20 Jahren nach der Einführung des letzten IT-Systems ist die Bevölkerung des Königreichs stark gewachsen. Die Anzahl der registrierten Leistungsberechtigten nahm zu und weitete sich in abgelegene Regionen aus, so dass es zu Problemen bei der Dienstleistung, Mehrkosten bei der Verwaltung, mangelnder Kontrolle durch das Management und wachsenden Schwierigkeiten kam, auch nur kleine, gesetzlich vorgeschriebene Änderungen im System vorzunehmen. Die GOSI beschloss deshalb, ein System mit der neuesten Technologie einzuführen, das die anstehenden Probleme lösen sollte.

KRITERIUM 2:

Was waren die Hauptziele und die erwarteten Ergebnisse?

Die Hauptziele für die Entwicklung eines Management-Informationssystems für die Sozialversicherung (SIMIS) waren, die Effizienz innerhalb der Organisation zu erhöhen, den Geschäftsinteressenten effektive Dienste zu bieten, die Servicequalität zu erhöhen und die Strategieplanung für die Zukunft zu stützen. SIMIS deckt wie alle ERP-Programme (*Enterprise Resource Planning*) die Hauptfunktionen der Organisation ab: die gemäß den Bestimmungen gedeckten Berufsunfälle (für Krankenhausbehandlungen und ähnliche Leistungen) und die

Renten (Alter und Invalidität). SIMIS unterstützt die GOSI auch bei verschiedenen Verwaltungsaufgaben wie etwa Investitionsmanagement, Immobilienverwaltung, Humanressourcen usw.

Weitere Ziele waren:

- Ausmerzungen von Redundanzen;
- Ersetzen von Papier durch elektronische Daten;
- Durchführen elektronischer Prüfungen;
- Automatisierung der Arbeitsabläufe und Einführung elektronischer Arbeitsflüsse;
- Nutzung öffentlicher Dienste wie Internet;
- Verbesserung der bestehenden Funktionen durch Einführung neuer Standards, wie z.B. im Finanzsystem;
- fristgerechtere und genauere Datenerfassung und automatische Berichte;
- elektronische Verbindung mit externen Stellen.

KRITERIUM 3:

Welche/r innovative Ansatz/Strategie wurde zum Erreichen der Ziele verfolgt?

Für alle SIMIS-Untersysteme wurde eine strategische IT-Studie gemäß den neuesten Systemen und Spezifikationen durchgeführt. Alle Geschäftsvorgänge der GOSI wurden nach BPR-Prinzipien (*Business Process Reengineering*) verbessert. Hier einige Beispiele:

- Um Redundanzen und doppelgleisige Abläufe auszumerzen, wurde zwischen den Systemen der Abteilungen Einkauf, Inventur und Finanzen eine Schnittstelle eingerichtet. Vor der Einführung von SIMIS gab es kein System, das den Einkauf für die GOSI steuerte. Nutzer der Inventur gaben ihre Positionen einzeln ein, und dasselbe bei den Nutzern der Finanzen, die ihre Rechnungen eingaben. Die beiden Abteilungen Inventur und Finanzen schickten einander die Bestellungen in Papierform. Nun, mit SIMIS, sind alle Kaufbestellungen in der Datenbank registriert. Die Inventur-Nutzer müssen nur die Menge der erhaltenen Positionen eingeben, und dies wird auf der Rechnungsseite im Finanzen-System sofort aktualisiert.
- Um Papier durch digitale Formate zu ersetzen und elektronische Prüfungen zu ermöglichen, wurde der Eingang von Anträgen revidiert: Vor der Einführung von SIMIS wurden die von Hand ausgefüllten Anträge in Papierform aus dem ganzen Königreich eingeschickt. Dann wurden sie einzeln geprüft, um Kandidaten auszuwählen. Mit SIMIS können Rekrutierungs- und Stipendienanträge per Internet getätigt werden, und die Eingaben fungieren direkt als Filterkriterien. Jeder Bürger wird aufgefordert, die Sozialversicherungsnummer einzugeben, und das System prüft die Anspruchsberechtigung nach Kriterien wie Alter, Geschlecht oder Schulabschluss (diese Daten sind über den Government Service Bus erhältlich, der für den Datenverkehr zwischen Regierungsstellen verantwortlich ist).

- Zur Automatisierung der Arbeitsabläufe und Einrichtung eines elektronischen Arbeitsflusses konnte die überflüssige Kommunikation zwischen dem Medizinischen Ausschuss und der Rentenabteilung durch SIMIS verringert werden. Früher war dies ein zeitaufwendiger Prozess, bei dem die Leistungsempfänger mit Papieren in der Hand von einer Abteilung zur nächsten gehen mussten. Heute werden mit SIMIS die Transaktionen nach Regeln des Arbeitsflusses innerhalb der Abteilungen gespeichert, und es ist kein Eingreifen der Leistungsempfänger mehr nötig.
- Durch Einführung neuer Standards wurden die bestehenden Funktionen, verbessert: Das Finanzsystem wurde von der Rechnungsführung auf Bargeldbasis zur einer flexibleren auf der Basis der Rechnungsabgrenzung umgestellt. Die Rechnungsabgrenzung zeigt die geschuldeten und aktuellen Beträge auf der Einnahmen- und der Ausgabenseite.
- Fristgerechtere und genauere Datenerfassung und automatische Berichte:
 - ▶ die Erstellung genauer Bilanzen am Ende des Steuerjahrs benötigt nur wenige Minuten anstatt wie zuvor mehrere Monate;
 - ▶ zudem liefert SIMIS der GOSI eine Reihe von Berichten, die mögliche Betrugsfälle innerhalb der erweiterten Berufsunfalleistungen anzeigen, wie etwa:
 - ▶ die Auflistung der Fälle, bei denen die Anzahl der Verletzungen eines Arbeitnehmers in einer Einrichtung oberhalb einer gewissen Grenze liegt;
 - ▶ viele Verletzungen direkt nach der Registrierung gemeldet wurden;
 - ▶ ähnliche Verletzungen bei Arbeitnehmern einer selben Einrichtung (Verletzungsart) gemeldet wurden, was darauf hinweist, dass die Sicherheitsbestimmungen einer bestimmten Tätigkeit überarbeitet werden müssen;
 - ▶ wiederholte Komplikationen/Verschlechterungen innerhalb aller von einem Krankenhaus behandelten Verletzungen auftraten, was darauf hinweist, dass die Behandlung nicht wirksam ist.
- Kontenabgleich: Durch die elektronische Verbindung mit externen Stellen konnte die GOSI den Prozess des Kontenabgleichs automatisieren, so dass er nur noch wenigen Minuten anstatt mehrere Tage (manchmal brauchte dies 15-20 Tage) benötigt und genauere Resultate liefert.

Für Entwicklung und Betrieb von SIMIS setzte die GOSI neueste Technologien wie Komponentenbasierte Entwicklung und Iterative Entwicklung aus der Objektorientierten Analyse und Design (OOAD) gemäß Entwicklungsmethoden auf SEI-CMM Level fünf und Schichtenarchitektur auf J2EE-Basis ein. Dadurch wurde SIMIS hervorragend skalierbar und übertragbar.

Entwicklung der Humanressourcen: Die GOSI setzt stets auf die Menschen. Angestellte werden ins Ausland zu Kursen geschickt, wo sie das nötige Fachwissen und Know-how in IT und anderen Bereichen erlernen.

KRITERIUM 4:

Wurden Ressourcen und Inputs zur Umsetzung der Praxis optimal eingesetzt?

- Die GOSI rekrutierte qualifizierte Angestellte und schulte sie in den im Projekt verwendeten Technologien. Diese Angestellten kümmern sich nun um Betrieb und Wartung von SIMIS. Die GOSI bot auch Orientierungskurse und Schulungen für alle Endnutzer auf allen Ebenen an, wo die neuen Eigenschaften erklärt und die neuen Anwender mit dem System vertraut gemacht wurden. Dies zahlte sich aus, da die Anwender den Nutzen des Systems in ihrer alltäglichen Arbeit direkt sahen, und wie stark die Arbeit dadurch vereinfacht und beschleunigt wird.
- In allen Organisationen gehören Daten zu den wichtigsten Ressourcen. Die GOSI migrierte die 30 Jahre alten ADABS-Daten auf eine Oracle-Datenbank. Hierfür nutzte sie eine implementationsgestützte Methode, die nach einem Pilotversuch empfohlen wurde. Die Vorbereitung der Datenmigration und deren Umsetzung waren zwei verschiedene Arbeitsschritte. Die typischen Tests wie Komponententest, Systemtest und Abnahmetest wurden durchgeführt, um zu prüfen, ob die Migration erfolgreich verlaufen ist. Schlussendlich wurden in der Post-Migrations-Phase allfällige Datenlücken gefüllt.

KRITERIUM 5:

Welche Wirkung/Ergebnisse wurden bisher erzielt?

- Erledigung des gesamten GOSI-Geschäftsbetriebs (Kerngeschäft und Back Office) in einem einheitlichen Rahmen (SIMIS), der alle Prozesse und Systeme umfasst.
- Starke Reduktion des Papierverbrauchs um 80 Prozent durch Prozessautomatisierung.
- Starke Verkürzung der Prozessverarbeitungszeit um 90 Prozent (dank verschlankten Prozessen, Arbeitsfluss-System und Dokumentenmanagementsystem).
- Verbesserte Kontrolle (integriert für alle GOSI-Systeme) um 90 Prozent.
- Kostenersparnis durch Nutzung von e-Diensten. Dies führte zu einer reduzierten Belastung für die GOSI-Ressourcen, und diese konnten sich intensiver dem Geschäftsbetrieb widmen.
- Flexible Anlage von SIMIS, so dass die Kunden im One-Stop-Shop-Betrieb bedient werden können.
- Bessere Zukunftsvorhersagen (durch Nutzung von Data Warehouse).
- Höhere Kundenzufriedenheit.
- Bessere Datengenauigkeit.
- Fernmanagement dank SIMIS und insbesondere Arbeitsfluss-Management und Dokumentenmanagement (die GOSI verfügt im Königreich neben dem Hauptsitz über 21 Zweigstellen).

KRITERIUM 6:

Welche Lehren wurden gezogen?

- Die dauerhafte Unterstützung durch die Führungskräfte erleichtert die Kontinuität der Softwareentwicklung. Die Führungskräfte müssen also zuerst überzeugt werden.
- Ein starkes Projektmanagement sichert den Erfolg des Projekts.
- Je strategischer die Planung, desto besser das Ergebnis.
- Rücksprachen während der Umsetzungsphase heben die Qualität der eingebrachten Ressourcen.
- Es ist sehr wichtig, schon am Anfang des Projekts das Change Management Konzept einzuführen.
- Flexibilität bei Gestaltung und Skalierbarkeit sind entscheidend.
- Eine gründliche Dokumentation hat einen großen Einfluss auf die Systemwartung. Es braucht eine rigorose Strategie, damit für alle Aspekte des Projekts eine Dokumentation hoher Qualität erstellt wird.
- Für die Bereitstellung hochqualitativer Produkte müssen die Tests fachgemäß und effizient geplant und durchgeführt werden. Zudem müssen sie bereits in sehr frühen Phasen des Projekts einsetzen. Damit sollte nicht bis am Schluss gewartet werden, da sonst die anfallenden Wartungsarbeiten Überhand nehmen.

KRITERIUM 7:

Inwieweit eignet sich Ihre gute Praxis für die Replikation durch andere Institutionen der sozialen Sicherheit?

Die Idee und die Konzepte hinter SIMIS lassen sich auf alle Organisationen mittleren bis großen Umfangs anwenden. Die Kosten einer möglichen Einführung müssen gegen den sich daraus ergebenden Nutzen abgewogen werden. Diese Abwägung sollte strategisch und langfristig erfolgen. Im Fall der GOSI wurde vor der Einführung von SIMIS eine strategische Studie durchgeführt, um sicherzustellen, dass das neue System tatsächlich Profit bringen würde.