

Die neuen Versichertenservices der SIGUV Gemeinschaft

uvc.Reha

Version 1.2

Beschlussfassung und Umsetzungskonzept

Autor: Lars Walther, novareto GmbH

so beschlossen und abgenommen für das Community-Management-Board:

Heribert Kleber, BG ETEM

Michael Leber, Unfallkasse Hessen

Christian Klinger, novareto GmbH

Inhalt

1. Präambel	3
2. Ausgangssituation	5
3. Weitere Vorgehensweise	9
4. Beschlussfassung des Community-Management-Boards	11
5. Mitwirkungsleistungen	14
6. Management Summary	15

1. Präambel

Das vorliegende Dokument folgt dem Geiste der konstruktiven und innovativen Zusammenarbeit aller UV-Träger der SIGUV Gemeinschaft und ihrer externen Dienstleistungspartner zur Gewinnung der UK BW für SIGUV zu Beginn diesen Jahres.

Nach deren Entscheidung zugunsten von VITA Applications sollten wir die gemeinsamen Aktivitäten unmittelbar und mit voller Kraft fortsetzen und mit den frei gewordenen Ressourcen so schnell wie möglich wieder in die (digitale) Offensive kommen.

Die letzten Wochen und Monate der Corona Pandemie haben gezeigt, wie wichtig digitalisierte Prozesse und Verfahren sind und welchen Nutzen diese neuen Technologien für die Menschen entfalten können. Gemeinsam mit Ihnen als unsere Kunden haben wir sehr schnell verschiedene neue digitale Angebote online gestellt und auf diese Weise auf die aktuelle Situation reagiert:

- Bei der Unfallkasse Hessen wurde ein Uploader für Rechnungsdokumente veröffentlicht.
- In den Extranets und Web-Portalen der Gemeinschaft wurden Online-Verfahren für die Beantragung von Stundungen oder Ratenzahlungen angeboten.
- Das Hautschutzportal der BG ETEM wurde thematisch sehr stark um das Thema Desinfektion erweitert und gezielt technisch überarbeitet.
- Ein Update des OZG-Universaladapters wurde veröffentlicht und bei allen UV-Trägern per Online-Support und Teleservice eingeführt.
- Schulungen und Workshops für Entwickler der SIGUV-Web-Community wurden auf Basis von Video-Konferenz-Technologie und Chatrooms wieder aufgenommen.

Mit dem hier vorgelegten Konzept werden die Versichertenservices der SIGUV Gemeinschaft auf einem neuen technologischen Fundament neu gegründet.

Das aktuelle Realisierungsprojekt mit der Unfallkasse Hessen hat ebenso wie die Konzeptionsphase bei der BGHW im vergangenen Projektzyklus vielfältige Ansätze und Anforderungen geliefert, die weit über eine formularbasierte Kommunikation hinausgehen. Bislang galt es, nach einer ABC-Analyse die wichtigsten Dokumente im formularbasierten Schriftverkehr mit den Versicherten auch elektronisch anzubieten und somit nach dem AdHoc Prinzip „Fire and Forget“ die Korrespondenz gezielter, schneller und effektiver durchzuführen.

Die neuen Entwicklungen für die Versicherten der gesetzlichen Unfallversicherung sollen dagegen eine umfassende und wenn nötig auch langfristige elektronische Kommunikation zwischen den UV-Trägern einerseits und den Versicherten andererseits ermöglichen. Die neuen Versichertenservices sollen somit zu einer Plattform für einen vielfältigen digitalen Austausch von Daten und Informationen weiterentwickelt werden.

Diese Daten und Informationen schließen ausdrücklich auch „unstrukturierte“ Informationen ein, die als Scan-Datei im Anhang eines Dokuments, als Foto, vielleicht künftig sogar als Video-Sequenz oder Podcast übermittelt werden. Der fachliche Framework für die Versichertenservices trug bislang den Namen uvc.AdHoc. Den fachlichen Framework für die neuen und erweiterten Versicherten-Services in der SIGUV-Gemeinschaft nennen wir:

uvc.Reha.

Auf den folgenden Seiten wollen wir diesen Ansatz genauer erläutern.

2. Ausgangssituation

Die Versichertenservices auf Basis von uvc.AdHoc sind bei der BG ETEM seit mittlerweile fast 5 Jahren mit großem Erfolg im produktiven Einsatz. Ausgangsbasis war seinerzeit ein technischer Eingriff, eine gezielte Erweiterung des Leistungsumfangs für das Druckverfahren „HVV“. Wann immer ein Sachbearbeiter aus dem CUSA-Versicherungsfall den Versand eines Formulars angestoßen hat, wurde vom System erkannt, dass die betreffende Dokumentart auch elektronisch, also für die Versichertenservices zur Verfügung stand. In diesen Fällen erhielten die Versicherten das Papierdokument auf dem Postweg und darauf aufgedruckt die Zugangsdaten (Benutzername, Passwort) ins Versicherten-Extranet. Die Versicherten konnten sich „AdHoc“ für den für sie geeigneten Weg entscheiden und das Dokument beantworten. Mit einem Anteil von ca. 30% bei leicht steigender Tendenz wurde durch die Versicherten der elektronische Weg beschritten. Das Online-Angebot hat die Rücklaufquote bei der BG ETEM insgesamt steigen lassen und zu einer Reduktion des Arbeitsaufwandes für die Sachbearbeitung in den Bezirksverwaltungen geführt. Darüber hinaus wurde durch diverse Plausibilitätsprüfungen auch die Datenqualität der Rückläufer verbessert.

Wie eingangs beschrieben, setzte der Einsatz der Versichertenservices auf Basis von uvc.AdHoc eine funktionale Erweiterung des bestehenden Druckverfahrens voraus. Genau an dieser Stelle jedoch lag der Knackpunkt für die Verbreitung der Versichertenservices innerhalb der SIGUV-Gemeinschaft. Investitionen in die bestehenden Drucksysteme (z.B.: HVV) wurden mit Hinweis auf das Gemeinschaftsprojekt SIGUV-Drucksystem (DS) aus Zeit- und Wirtschaftlichkeitsgründen zurückgestellt. Das Projekt SIGUV-DS wiederum verzögerte sich in der flächendeckenden Einführung bzw. wurde die Inbetriebnahme im Bereich CUSA-RuL an diverse technische Voraussetzungen geknüpft. Die noch in Frankfurt/Main im Jahre 2018 anlässlich des ersten OZG-Workshops bei der UKH beschlossene Umsetzung der im Projekt mit der BG ETEM realisierten DGUV-Formtexte kam leider nicht zustande.

Unterdessen muss festgestellt werden, dass sich das Zeitfenster für die Einführung von Versichertenservices auf Basis von uvc.AdHoc immer schneller schließt.

Nur ein Grund dafür ist, dass es sich bei der formular- oder formtextbasierten Kommunikation mit einem hohen Prozentsatz um Dokumente aus dem Bereich Regress handelt. Die Unfallversicherungsträger der SIGUV-Gemeinschaft setzen für den Bereich Regress jedoch mittlerweile auf verschiedene andere digitale Lösungsansätze. Während

beispielsweise der GUV Hannover auf eine sehr frühe Erkennung und gezielte Ermittlung von Regressfällen im Zuge der Unfallanzeige bzw. des Wegefragebogens setzt, analysiert die BG ETEM zyklisch den gesamten Unfalldatenbestand und ermittelt Regressfälle mit einem digitalen Regelwerk und mit Mitteln der künstlichen Intelligenz.

Das schließt grundsätzlich nicht aus, die Versicherten auch künftig mit Regressfragen zu konfrontieren, allerdings ergeben sich diese dann weit individueller entlang der konkreten Fallgestaltung und erinnern somit eher an eine freie Konversation nach dem Frage/Antwort Prinzip als an eine strukturierte formularbasierte Kommunikation. Auch andere Arten von Formularen werden vereinzelt wohl nach wie vor zur Bearbeitung im Versichertenportal angeboten.

Eine Reduzierung der Versichertenservices auf die formularbasierte Kommunikation nach dem AdHoc Prinzip erscheint dagegen nicht mehr zeitgemäß.

Ein Gebot der Stunde ist es dagegen, den Versicherten weit umfangreichere Informations- und Kommunikationsmöglichkeiten mit den Trägern der gesetzlichen Unfallversicherung anzubieten. Für alle potenziellen Anwender zugängliche Online-Dienste via Webbrowser und Responsive Webdesign sind dabei lediglich technische Basis-Voraussetzungen. Denn künftig gilt es vor allem für den Kreis der Versicherten, die erweiterten Möglichkeiten und den Bedienkomfort mobiler Geräte wie Tablets und Smartphones auszunutzen. Es müssen neue Möglichkeiten für die Entgegennahme und Verarbeitung von Daten und Informationen geschaffen werden. Eine an Messenger-Dienste wie Whats-App, Signal oder iMessage gewöhnte Nutzergruppe, die in ihrem privaten Umfeld zudem in sozialen Netzwerken wie Facebook, Twitter oder Instagram aktiv ist, konfrontiert in diesem neuen Szenario die UV-Träger mit unstrukturierten Fragestellungen und Anforderungen, mit Daten und Informationen in Form von Text, Bild, Video oder gar Ton. Die empfangenen Daten und Informationen müssen so konvertiert und kanalisiert werden, dass sie möglichst strukturiert und effektiv durch technologische Prozesse der Dunkelverarbeitung oder nach fachlichen Prüfungen durch die Sachbearbeiter verarbeitet werden können.

Die Unfallkasse Hessen arbeitet zusammen mit novareto seit dem Ende des vergangenen Jahres intensiv an einem Versichertenportal mit einem sehr umfangreichen Portfolio an Online-Diensten. Noch mehr als jemals zuvor wird dabei auf den Schutz der digitalen Persönlichkeit der Versicherten geachtet. Im Rahmen eines Registrierungs-Prozesses werden die Versicherten um ihr grundsätzliches Einverständnis mit der elektronischen

Kommunikation mit der UKH gebeten. Außerdem werden die Versicherten umfassend über Art und Umfang der Speicherung und Verarbeitung der Daten durch die UKH informiert.

Erst nach diesem initialen Prozess steht den Versicherten der aktuell geplante Leistungsumfang des Versichertenportals zur Verfügung.

Analysiert und reduziert man viele der aktuellen Themen und Anforderungen aus dem Projekt mit der UKH sehr genau, so könnte man schlussfolgern, dass letztlich viele Themen auf eine simple Fragestellung reduziert werden könnten:

Wie machen wir aus einer möglichst einfachen und leicht bedienbaren Applikations-Oberfläche, ähnlich der eines Messenger-Dienstes wie WhatsApp, Signal oder iMessage, eine gesteuerte Kommunikation zwischen dem UVT und den Versicherten?

oder mit anderen Worten:

Wie können wir das Benutzerinterface in verschiedene kleinere Applikationen aufteilen, die, jede für sich, eine möglichst einfache und intuitive Bedienung ermöglicht und dem UVT alle Daten und Informationen beschafft, um den Versicherungsfall möglichst effektiv bearbeiten zu können?

Im aktuellen Projekt mit der Unfallkasse Hessen haben sich die Anforderungen und Anwendungsideen Zug um Zug entwickelt. Nach Auskunft der UKH ist der Prozess der Ideenfindung und Anforderungsentwicklung bis zum heutigen Tag auch bei weitem noch nicht abgeschlossen. Bislang wurden folgende Dienste identifiziert und befinden sich bereits in der Umsetzungsphase:

- Freie Konversation (Frage/Antwort), früher: Postkorb
- formularbasierte Kommunikation auf Basis einer Auswahl an Formtexten
- Beantragung und Gewährung der Akteneinsicht
- Übermittlung von Fahrtkostenbelegen
- Sonstige Dokumente / Uploader
- Einblick in die Daten des Versicherungsfalles (Meine Daten)
- Mein Ordner - virtuelles Laufwerk im Versichertenportal

Den Sachbearbeiter-Frontend bei der Unfallkasse Hessen bildet die interne Web-Anwendung „Aktenbegleitende Dokumente“. Über diese Anwendung wird die Datenbereitstellung für das Versichertenportal und die Freischaltung von Dokumenten gesteuert. Und über diese Anwendung können sich die Sachbearbeiter jederzeit über den Status der Kommunikation informieren. Backend ist die DB/2 Datenbank-Infrastruktur der IBM i5 mit speziellen „Transfer“-Tabellen, die von der UKH in Eigenleistung bereitgestellt und gepflegt werden.

Zug um Zug und entlang der sich verändernden Anforderungen haben sich auch die technischen Lösungsansätze und Konzepte zur Realisierung dieser Anforderungen entwickelt. Naturgemäß wurde damit begonnen, den Framework uvc.AdHoc punktuell zu erweitern und Klassen und Methoden zu adaptieren. Als dieses Vorhaben an seine Grenzen stiess, wurde der fachliche Framework uvc.Site, der bislang für die Entwicklung von Online-Diensten für Einrichtungen und Mitgliedsbetriebe genutzt wurde, ebenfalls erweitert und adaptiert. Auf dieser technischen Basis sind UKH und novareto in der Lage, bis zum Ende der Sommerferien 2020 ein Versichertenportal mit einem „eingefrorenen“ Leistungsumfang zu veröffentlichen. UKH und novareto haben sich grundsätzlich auf das oben bereits dargestellte Anwendungsportfolio verständigt, das mit den aktuell vorhandenen Mitteln in dem von der UKH gesetzten Zeitrahmen umgesetzt wird.

Die Unfallkasse Hessen bildet mit diesem Umfang an Anforderungen für die SIGUV-Web-Community und novareto den Pilotkunden für die neuen Versichertenservices der SIGUV-Gemeinschaft.

Die Entwicklungsergebnisse aus dem Projekt mit der Unfallkasse Hessen werden aufgezeichnet, dokumentiert und der SIGUV AG sowie den SIGUV Fachboards RuL und Regress vorgestellt. Künftige Entwicklungen können dann abgestimmt gemeinsam erfolgen oder auf Basis individueller Anforderungen einzelner UV-Träger der Gemeinschaft umgesetzt werden.

3. Weitere Vorgehensweise

Aus heutiger Sicht muss leider festgestellt werden, dass mit den gegebenen technologischen Voraussetzungen aus dem aktuellen Projekt mit der UKH die grundsätzliche Zielsetzung der SIGUV-Gemeinschaft nach Vereinheitlichung und Standardisierung verfehlt werden würde. Die fertige Lösung wäre so nicht unmittelbar auf andere UV-Träger der SIGUV Gemeinschaft zu übertragen. In diesem Zusammenhang wäre es nicht realisierbar, mit einem erweiterten und adaptierten fachlichen Framework uvc.Site standardisierte Methoden und Verfahren für die Entwicklung von Versichertenservices für alle UV-Träger der SIGUV-Gemeinschaft bereitzustellen. Diese Aussagen gelten natürlich ungeachtet einer ausdrücklichen Würdigung des bisherigen, evolutionären Weges, der in letzter Konsequenz nur folgerichtig zu der Entscheidung führte, die Entwicklungen für die Versicherten künftig auf einem neuen technischen Fundament zu gründen. Ausschlaggebend dafür sind die folgenden Aspekte und Überlegungen:

- Die Services zum Sachbearbeiter Frontend müssen so gekapselt und reimplementiert werden, dass keine Abhängigkeit zur Web-Anwendung „Aktenbegleitende Dokumente“ entsteht. Gleichwohl soll diese Web-Anwendung weiterhin unterstützt werden, denn sie stellt die aktuelle „Brückentechnologie“ der UKH dar. **Brückentechnologie deshalb, weil die mittel- und langfristige Zielsetzung zweifellos darin bestehen muss, CUSA als Sachbearbeiter-Frontend für die Versichertenservices zu verwenden.** Auf Basis des hier vorgelegten Umsetzungskonzepts sowie einer umfassenden Dokumentation der Projektergebnisse mit der UKH werben wir ausdrücklich darum, den notwendigen Funktionsumfang für die Sachbearbeiter so schnell wie möglich in CUSA zu integrieren. Sollte das nicht möglich sein, müssen auf dem Weg dahin trägerindividuelle Brückenlösungen analog zu den aktenbegleitenden Dokumenten der UKH gefunden und unterstützt werden. Vorstellbar ist außerdem, dass die SIGUV-Web-Community selbst einen puristischen Web-Client anbietet, der eine Bedienung des Versichertenportals durch die Sachbearbeitung ermöglicht (eventuell mit Integration ins Intranet).
- Im Bereich der Backend-Kommunikation soll ein konsequenter Rückgriff auf den heute bereits verfügbaren Umfang an CUSA-Webservices erfolgen, um das Versichertenportal mit den Daten zu den Versicherungsfällen zu versorgen. Für alle Fälle, in denen das praktisch noch nicht möglich ist, werden die konkreten Anforderungen an die benötigten Web-Services gegenüber der HDP und den SIGUV Gremien dokumentiert. Andererseits wird in diesen Fällen auf die Unterstützung durch die IT-Abteilungen der SIGUV-

Unfallversicherungsträger gesetzt, um auch in diesem Bereich Brückenlösungen zu schaffen (vergleichbar mit den Transfertabellen der UKH). Diese Brückenlösungen sollten sich ebenfalls schon an den Standards der SIGUV-Gemeinschaft orientieren und als Webservices (RESTful, SOAP) ausgeführt werden.

- Die Unterstützung von SIGUV DS hat zwar an Bedeutung etwas verloren, bleibt jedoch durchaus notwendig für den Anteil der formularbasierten Kommunikation. Aus der Perspektive der SIGUV-Web-Community wird jede Aktivität unterstützt, die eine vereinfachte Bedienung durch die Sachbearbeitung via SIGUV-DS ermöglicht. Andererseits besteht jedoch die Notwendigkeit, temporäre Alternativen für die Sachbearbeitung über den bereits erwähnten puristischen Web-Client zu schaffen. Eine weitere Verzögerung des Online-Angebotes für die Versicherten aus internen Gründen wäre nach aussen hin nur schwer zu begründen.
- Ein herausgehobener Aspekt ist das Benutzererlebnis für die Versicherten. Aus der Perspektive der SIGUV-Web-Community muss eine HTML/Javascript-Anwendungsoberfläche angeboten werden, die dem Designansatz „Mobile First“ folgt und mit einem Responsive Webdesign alle denkbaren Endgeräte wie Smartphone, Tablets und natürlich auch Desktop-Computer unterstützt. Andererseits müssen aus dem fachlichen Framework heraus alle Online-Services auch als externe Webservices vollständig dokumentiert angeboten werden. Nur auf diese Weise kann eine App-Entwicklung durch Dritte ermöglicht oder mit den Mitteln der SIGUV-Web-Community (z.B.: nativescript-vue) selbst durchgeführt werden. Damit einhergehend sind natürlich auch Sicherheitsaspekte ausführlich zu berücksichtigen. Wichtige Beispiele sind dafür die tokenbasierte Authentisierung mobiler Apps und natürlich auch die Nutzung von Hersteller-Technologien wie Fingerprint oder Face-ID über die spezifischen APIs.

4. Beschlussfassung des Community-Management-Boards

Das Community-Management-Board hat zur inhaltlichen Ausgestaltung des von der SIGUV AG beschlossenen Inhaltskonzeptes folgende Beschlüsse zur weiteren Vorgehensweise gefasst und informiert mit diesem Umsetzungskonzept die Gremien der SIGUV Gemeinschaft darüber:

- Mit der Unfallkasse Hessen wurde eine Vereinbarung über einen „eingefrorenen“ bzw. reduzierten Anforderungskatalog getroffen, der auf Basis der aktuell verfügbaren Technologie uvc.Site mit den bereits realisierten Software-Erweiterungen und Adaptionen umgesetzt wird.
- Die UKH wird auf dieser Basis in die Lage versetzt, das Versichertenportal bis zum Ende der Sommerferien 2020 in Betrieb zu nehmen. **Über diesen Zeitpunkt hinaus bleibt die UKH Pilotkunde für das neue Versichertenportal der SIGUV Gemeinschaft auf Basis von uvc.Reha gemäß den folgenden Ausführungen.** Eine spätere Migration der UKH auf die neue technologische Plattform uvc.Reha erfolgt auf Basis separater Vereinbarungen zwischen novareto und der Unfallkasse Hessen.
- Der Leistungsumfang der Versichertenservices der UKH wird aufgezeichnet, dokumentiert und für die Fachboards RuL und Regress und die Gremien der SIGUV Gemeinschaft aufbereitet. Auf dieser Grundlage können weitergehende gemeinsame oder individuelle Anforderungen an die Weiterentwicklung der Versichertenservices formuliert werden. Der dokumentierte Leistungsumfang soll auf dann neuer technologischer Basis (siehe folgende Ausführungen) bis zum **Ende des ersten Quartals 2021** realisiert werden und damit praktisch allen Teilnehmern der SIGUV Gemeinschaft zur Verfügung stehen.
- Im Hinblick auf die technologischen Aspekte des vorangegangenen Kapitels wird vorgeschlagen, die pythonbasierte Komponentenarchitektur der SIGUV-Web-Community um die **Open-Source Komponente** OAI/OpenAPI (<https://github.com/OAI/OpenAPI-Specification>) zu erweitern. OpenAPI erlaubt eine generische Implementierung von internen und externen Webservice API-Schnittstellen, die unmittelbar auch vollständig dokumentiert werden. Damit wird eine App-Entwicklung mit den Mitteln der SIGUV-Web-Community, aber auch durch Dritte ermöglicht. Die novareto GmbH ist davon überzeugt, dass mit OpenAPI die technischen Möglichkeiten der SIGUV-Web-Community

für die Entwicklung von Versichertenservices entscheidend erweitert und verbessert werden können.

- Auf dieser erweiterten technologischen Basis soll ein neuer fachlicher Framework mit dem Namen **uvc.Reha** implementiert werden. Mit **uvc.Reha** werden den Entwicklern der SIGUV-Web-Community standardisierte Methoden und Verfahren für die Entwicklung von Web-Applikationen, hier insbesondere für die Versicherten, an die Hand gegeben.

Die Vermittlung des notwendigen Know-How's an die Entwickler der SIGUV-Web-Community würde innerhalb des vereinbarten Zeit- und Budgetplanes der SIGUV-Web-Community für den Projektzyklus 2020/2021 durchgeführt.

Mit der Realisierung des fachlichen Frameworks **uvc.Reha** werden verschiedene Zielvereinbarungen aus dem Inhaltskonzept der SIGUV-Web-Community für den aktuellen Projektzyklus 2020/2021 erfüllt. Die Realisierung von uvc.Reha stellt insofern eine konkrete inhaltliche Ausgestaltung des Inhaltskonzeptes dar.

Im gesamten Entwicklungsprozess wird für eine höchstmögliche Transparenz gegenüber allen beteiligten UV-Trägern und den Shared-Service Lösungspartnern, hier vor allem: HDP GmbH und eitco GmbH gesorgt (siehe auch folgendes Kapitel 5 „Mitwirkungsleistungen“). Oberste Zielsetzung ist und bleibt die Realisierung einer integrativen Lösung auf Basis einer serviceorientierten Architektur wie diese von novareto für die SIGUV Web Community u.a. anlässlich der SIGUV AG am 10.03.2020 in Alzey vorgestellt und von der SIGUV AG befürwortet wurde. Brückentechnologien werden nur dann entwickelt und eingesetzt, wenn die Güterabwägung aus Kundennutzen, Sachbearbeiteraufwand, Kosten und dem Zeitfaktor (Time to Market) keine anderen Lösungen oder Entscheidungsalternativen ergibt.

Die Entwicklung eines puristischen Web-Clients als Brückentechnologie für die Steuerung der Versichertenservices durch die Sachbearbeiter ist ausdrücklich nicht Gegenstand des Inhaltskonzeptes der SIGUV-Web-Community. Auch sind die Vorgaben an die Umsetzung eher trägerindividueller Natur.

Dennoch werden im Rahmen von gemeinsamen Entwicklertreffen der SIGUV Web Community die notwendigen Grundlagen gelegt, Schnittstellen, Methoden und Konzepte ausgetauscht, um auch in diesen Bereichen gemeinsame Entwicklungen der beteiligten UV-Träger grundsätzlich zu ermöglichen und zu befördern.

Die Aufwendungen für die vollständige Implementierung eines Web-Clients sind dann trägerindividuell zu tragen und müssen gegebenenfalls in einem separaten Umlageverfahren finanziert werden. Entsprechend der Unfallkasse Hessen mit der Web-Anwendung Aktenbegleitende Dokumente besteht hier jedoch ausdrücklich eine Gelegenheit zur Beauftragung der eigenen Community-Entwickler der UV-Träger mit einer solchen Applikation.

5. Mitwirkungsleistungen

Der produktive Einsatz von Entwicklungsergebnissen der SIGUV-Web-Community bei den UV-Trägern der SIGUV-Gemeinschaft ist stets an diverse Eigenleistungen durch die beteiligten Community-Entwickler bzw. die IT-Abteilungen der UV-Träger geknüpft. Im konkreten Fall der Versichertenservices werden darüber hinaus folgende Mitwirkungsleistungen der SIGUV Premium Partner HDP GmbH und eitco GmbH benötigt:

- Die Unterstützung der HDP GmbH wird benötigt, um die Backend-Kommunikation mit CUSA auf Basis der von HDP angebotenen Webservices zu realisieren. Im Gegenzug wird eine enge Kommunikation zur HDP gepflegt, um eine Bedienung der Versichertenservices durch die Sachbearbeitung aus CUSA heraus vorzubereiten. Über Umfang und Zeitpunkt einer Bedienung der Versichertenservices aus CUSA heraus kann im Rahmen dieses Konzeptes keine Aussage getroffen werden. Dies liegt im Kompetenzbereich des Fachboards RuL und der Gremien der SIGUV Gemeinschaft.
- Die Unterstützung von eitco wird benötigt, um die Datenübermittlung für die formularbasierte Kommunikation sowie deren Steuerung durch die Sachbearbeitung zu ermöglichen. Außerdem müssen Dokumente entwickelt werden, auf deren Basis die Versicherten um die Zustimmung zur elektronischen Kommunikation via Versichertenportal gebeten werden können.

In enger Zusammenarbeit mit den Community-Entwicklern und den Mitarbeitern der IT-Abteilungen der beteiligten UV-Träger müssen alle technischen Themen und Problemstellungen gelöst werden, auf die es momentan noch keine standardbasierte Antwort im Sinne der SIGUV Gemeinschaft gibt. Dies reicht von der Lösung von Problemen in der Backend-Kommunikation von und nach CUSA bis hin zur Entwicklung eines puristischen Web-Clients als Brückentechnologie für die Sachbearbeiter. Alles andere würde den Entwicklungsfortschritt deutlich behindern und die Markteinführung der Versichertenservices weiter verzögern. Wir dürfen an dieser Stelle nicht unterlassen darauf hinzuweisen, dass u.a. die Stärkung der Wettbewerbsposition von SIGUV eine zügige Markteinführung erfordert.

6. Management Summary

Unter der Voraussetzung einer Zustimmung des Community-Management-Boards und der Gremien der SIGUV-Gemeinschaft liefert das vorliegende Konzept einen umsetzungsfähigen Plan zur Realisierung umfassender Versichertenservices für die SIGUV Gemeinschaft bis zum Ende des I.Quartals 2021.

Dieses Konzept hat drei wesentliche Stoßrichtungen:

- Technischen Fortschritt (OAI/OpenAPI)
- Standardisierte Methoden und Verfahren zur Entwicklung
- Time to Market (zügige Markteinführung)

Fachliche Grundlage ist das aktuelle Realisierungsprojekt mit der Unfallkasse Hessen. Die UKH wird unter bestimmten Voraussetzungen in die Lage versetzt, das eigene Versichertenportal bereits zum Ende der Sommerferien 2020 in Produktion zu nehmen. Über diesen Zeitpunkt hinaus bleibt die UKH Pilotkunde für die neuen Versichertenservices der SIGUV-Gemeinschaft.

Die Ergebnisse aus dem Projekt mit der UKH werden zeitnah aufgezeichnet, dokumentiert und sowohl dem Fachboard RuL als auch den Gremien der SIGUV Gemeinschaft zur Kenntnisnahme und weiteren Veranlassung vorgelegt.

Der bisherige fachliche Framework **uvc.AdHoc** wird durch den neuen und funktional deutlich erweiterten Framework **uvc.Reha** ersetzt. Mit **uvc.Reha** werden den Entwicklern der SIGUV-Web-Community standardisierte Methoden und Verfahren für die Weiterentwicklung der Versichertenservices über Q1 2021 hinaus an die Hand gegeben.

Ein besonderes Augenmerk liegt auf dem Benutzererlebnis für die Versicherten. Neben einer HTML- und Javascript Oberfläche im Responsive Webdesign sollen den Versicherten native Apps für die Nutzung der Versichertenservices angeboten werden können. Im fachlichen Framework **uvc.Reha** müssen die dafür erforderlichen Vorkehrungen, hier vor allem die Bereitstellung externer Webservice-API-Schnittstellen, getroffen werden.

Mit der Realisierung des fachlichen Frameworks **uvc.Reha** werden verschiedene Zielvereinbarungen aus dem Inhaltskonzept der SIGUV-Web-Community für den aktuellen

Projektzyklus 2020/2021 erfüllt. Die Realisierung von **uvc.Reha** stellt insofern eine konkrete inhaltliche Ausgestaltung des Inhaltskonzeptes dar.