



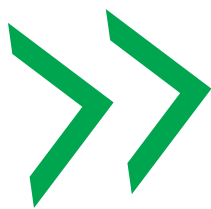
# Kommunizieren auf allen Kanälen

Sie hat einen festen Händedruck und ein offenes Lächeln, das schnell zum Lachen wird. In der Schule war Mathematik ihr Lieblingsfach. „Logisches Denken fiel mir immer leicht.“ Heike Nowotnik ist seit zwei Jahren Geschäftsführerin des Bereichs IT-Steuerung beim AOK-Bundesverband. „Ich bin seit 39 Jahren bei der AOK und habe in dieser Zeit in sieben unterschiedlichen Positionen gearbeitet“, erzählt sie und scheint darüber einen kurzen Moment lang selbst zu staunen.

Angefangen hat sie als Sozialversicherungsfachangestellte (SoFa) bei der AOK in ihrer Heimatstadt Bremen. Damals liefen die Computer noch mit der Software IDVS II: ein schwarzer Bildschirm mit grün leuchtenden Buchstaben. Ihr Chef schlug ihr vor, ein Projekt zu dieser Krankenkassen-Software fachlich zu begleiten. „Dabei habe ich schnell gemerkt, dass ich das spannender finde als die Arbeit als SoFa“, erinnert sie sich. Nach einem halben Jahr Zusatzausbildung bei Siemens als einzige Frau konnte Heike Nowotnik selbst Programme schreiben. „Weil ich

zusätzlich meine Fachausbildung hatte, konnte ich die Anforderungen an eine Krankenkassen-Software genau verstehen, das war ein großer Vorteil.“ 1992 wechselte sie ins Rechenzentrum der AOK Bremen.

Heute programmiert sie nicht mehr, sondern trägt maßgeblich dazu bei, ein großes Projekt auf den Weg zu bringen: die IT-Strategie des AOK-Systems. Dahinter verbirgt sich die Harmonisierung der gesamten IT-Infrastruktur der Gesundheitskasse. Dazu gehört es, digitale Trends zu erkennen und sie mit den nötigen technischen Möglichkeiten zu unterlegen. „Das heißt vor allem: mehr Zeit für den Kunden – zu jeder Zeit und auf allen Kanälen“, so die IT-Chefin. „Dazu müssen wir die entsprechenden Produkte und technischen Möglichkeiten schaffen.“ Denn es geht darum, die Anforderungen der Arbeitswelt 4.0 zusammenzutragen. Neben der zunehmenden Digitalisierung im Kundenkontakt bedeutet das auch, dass mehr und mehr Prozesse automatisiert werden. „Anträge werden dann nicht mehr auf Papier bearbeitet, sondern digital und ohne Zutun



**Heike Nowotnik**  
Geschäftsführerin  
IT-Steuerung  
beim AOK-Bundesverband



eines Sachbearbeiters. Das nennt man Dunkelverarbeitung“, erklärt Heike Nowotnik.

Ein weiteres Ziel der IT-Strategie ist eine bessere Versorgung. Hier kommt zum Beispiel das Digitale Gesundheitsnetzwerk der AOK ins Spiel. Es ermöglicht den sicheren Datenaustausch zwischen Patienten, Ärzten und Kliniken und soll die optimale Behandlung der Patienten unterstützen. Dieses Ziel haben auch die Big-Data-Analysen, die für die Gesundheitskasse immer wichtiger werden. Heike Nowotnik: „Wir möchten die zahlreichen Informationen zu unseren Versicherten für eine bessere Versorgungsqualität nutzen. Das Wissenschaftliche Institut der AOK hat da sehr viele Analysemöglichkeiten.“ Doch ein herkömmlicher Rechner kann das nicht oder nur sehr

langsam. „Dafür nutzen wir seit Kurzem eine neue Technologie, die es ermöglicht, große Datenmengen in Echtzeit auszuwerten. Nun müssen wir sie mit unserer gut funktionierenden Software zusammenbringen.“ Die Pilotphase ist bereits in einer AOK gestartet, bis 2019 sollen alle AOKs im Boot sein. Heike Nowotnik: „Dann können wir die schnelle Datenverarbeitung für die täglichen Anwendungen nutzen.“

Bei allem Fortschritt ist es ihr besonders wichtig, die Mitarbeiter mitzunehmen und zu motivieren: „Ein so großes Projekt wie die IT-Strategie bedeutet für alle mehr Arbeit. Mir ist es wichtig, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erkennen, dass diese hohen Aufwände ihnen in der Zukunft große Vorteile bringen.“