

Leistungsbeschreibung

Prüfung der Betriebsführung 2026

Prüfung der Arbeitssteuerung in den
Fach- und Servicezentren



Inhalt

Das Unternehmen.....	3
Ausgangslage und Leistungsgegenstand	3
Spezifizierung des Anforderungsprofils	5
Prüfungsziele	6
Organisatorische Abwicklung der Prüfung	6
Terminsetzung	7

? II=0 τ 3/4 3/4 No 3/4

Die Techniker Krankenkasse (nachfolgend TK) ist eine bundesweite Krankenkasse mit 9,6 Millionen Mitgliedern und insgesamt 12,3 Millionen Versicherten. Als gesetzliche Krankenversicherung ist die TK eine Körperschaft des öffentlichen Rechts mit Selbstverwaltung. Sie wird von einem hauptamtlichen Vorstand geführt. Der 30-köpfige ehrenamtliche Verwaltungsrat besteht je zur Hälfte aus Vertretern der Arbeitgeber und der Versicherten. Der Sitz der TK-Unternehmenszentrale befindet sich in Hamburg, Bramfelder Straße 140.

Die TK verfügt zurzeit über ca. 200 bundesweit verteilte Dienststellen (Standorte) unterschiedlicher Größe und mit unterschiedlichen Aufgabenstellungen sowie insgesamt ca. 15.600 Mitarbeitende.

II=0 τ 3/4 3/4 No 3/4

Für die jährliche Prüfung der Betriebsführung der TK sind gemäß § 194 Abs. 1 Nr. 9 SGB V sowie § 47 Abs. 1 Nr. 6 SGB XI in Verbindung mit § 2 Abs. 6 der Satzung der TK und § 2 Abs. 6 der Satzung der TK-Pflegeversicherung sachverständige Prüfer zu beauftragen.

Der Hauptausschuss des Verwaltungsrates der TK hat für die Prüfung der Betriebsführung 2026 folgendes Prüfungsthema festgelegt:

Prüfung der Arbeitssteuerung in den Fach- und Servicezentren der TK

Der Prüfungsgegenstand ist für alle dezentralen Organisationseinheiten der TK relevant, die Kundenanliegen bearbeiten.

Es wurden risikoorientiert drei Zentrumsarten ausgewählt, in denen diese Prüfung durchgeführt werden soll:

- 1) Servicezentren (acht)
Diese sind die erste Anlaufstelle für Kunden mit telefonischen Anliegen.
- 2) Fachzentren Mitgliedschaft & Beiträge (sieben)
Diese sind mit der Bearbeitung von versicherungs- und beitragsrechtlichen Themen betraut.
- 3) Fachzentren Ambulante Leistungen (vier)
Diese werden stellvertretend für die Fachzentren insgesamt betrachtet, welche Leistungsthemen bearbeiten.

Detaillierter betrachtet ist festzuhalten, dass die Servicezentren fokussiert für die Annahme der telefonischen Kundenanliegen verantwortlich sind, die über die zentrale Service-Hotline der TK eingehen. Weiterhin bearbeiten die Servicezentren als weiteren synchronen Kundenkontakt den Kundenkommunikationskanal Chat, sowie verschiedene asynchrone (Post)-

prozesse (u. a. die Beantwortung von E-Mails und Kundenanliegen zu überwiegend wenig komplexen Themen).

In den Fachzentren Ambulante Leistungen (FZ AL) sowie Mitgliedschaft & Beiträge (FZ MB) werden ebenfalls telefonische Kundenanliegen bearbeitet, die entweder durch Direktanrufe von Kunden oder durch Rufweiterleitungen aus den Servicezentren generiert werden. Kernaufgabe dieser beiden Zentrumsarten ist aber die Bearbeitung von schriftlichen Kundenanliegen von Versicherten und anderen Kunden der TK (u. a. Arbeitgeber in den FZ MB, Leistungserbringer in den FZ AL). Dabei erstreckt sich das Aufgabenspektrum der FZ MB auf den überwiegenden Teil aller versicherungsrechtlichen und beitragsrechtlichen Sachverhalte der Sozialversicherung.

In den FZ AL hingegen werden Leistungsthemen bearbeitet, die im Wesentlichen der Gruppe der ambulanten Leistungen zuzuordnen sind. Exemplarisch benannt sind dort Themen wie Zahnersatz, Impfungen oder Psychotherapie verortet.

In der TK werden von den operativen Zentrumsarten eine Vielzahl von Kundenanliegen aus allen Kundenkommunikationskanälen bearbeitet. Dabei ergeben sich u. a. Risiken hinsichtlich einer ausreichend kundenorientierten Bearbeitung in Bezug auf Quantität und Qualität sowie im Hinblick auf einen sachgerechten und effizienten Einsatz der verfügbaren Ressourcen.

Einen großen Anteil umfassen bei der Bearbeitung von Kundenanliegen die eingehenden Gespräche der Kunden. Zudem werden in der TK die Kundenanliegen von den operativen Einheiten in den Post- und Onlineprozessen erledigt.

Ausgehend von der Strategie der TK (u. a. „Best-in-class Service mit hoher Effizienz und Convenience bei Omni-Kanalerlebnis) soll der Auftragnehmer die wesentlichen Aspekte der Arbeitssteuerung unter Berücksichtigung der Einhaltung der maßgebenden Serviceziele analysieren und bewerten. Es sollen zudem konkrete und gut umsetzbare Handlungsempfehlungen für eine sachgerechte und zukunftsorientierte Serviceausrichtung und Kundenbetreuung abgeleitet werden. Auch vor dem Hintergrund der weiter zunehmenden Bedeutung des Onlinekanals als Kundenkommunikationskanal sowie der automatisierten Bearbeitung von Kundenanliegen, einschließlich Lösungen unter Nutzung künstlicher Intelligenz, sollen der effiziente Ressourceneinsatz sowie die Instrumente zur Steuerung der Arbeitspakete fokussiert betrachtet werden.

Nicht Bestandteil des Prüfungsauftrags ist hingegen die dezidierte Prozessanalyse und -modellierung sowie eine gesamthafte Personalbedarfsanalyse der zu untersuchenden Zentren.



Die Qualifikation der Prüfungsleitung muss mindestens die folgenden Anforderungen erfüllen:

- Betriebswirtschaftliche Kenntnisse, die im Rahmen eines entsprechenden Studiums erworben wurden.
- Mindestens zwei Jahre Berufserfahrung als Prüfungsleiter(in)
- Mindestens zwei Jahre Berufserfahrung als Prüferin, bzw. Prüfer.
- Erfahrungen in der Durchführung und Leitung von Audits.

Die Qualifikation zwei weiterer Prüfer/innen muss mindestens über die folgenden Anforderungen erfüllen:

- Betriebswirtschaftliche Kenntnisse, die im Rahmen eines entsprechenden Studiums erworben wurden.
- Mindestens zwei Jahre Berufserfahrung als Prüferin, bzw. Prüfer.
- Praktische Erfahrung über mindestens zwei Jahre in der Auditierung.

Das für den Einsatz vorgesehene Prüfteam muss insgesamt die folgenden Anforderungen erfüllen:

- Branchen übergreifende Kenntnisse in der Analyse, Gestaltung und Optimierung von Geschäftsprozessen, idealerweise mit Schwerpunkt auf Prozessen im Umfeld des Sozialversicherungsrechts.
- Die Fähigkeit, aufbau- und ablauforganisatorische Strukturen, Prozesse und Steuerungsmechanismen im Umfeld des Sozialversicherungsrechts zu analysieren, zu bewerten und weiterzuentwickeln, auch bei komplexen Themenstellungen.
- Die Fähigkeit, praxisorientiert und sicher zu beraten sowie auf Basis der gewonnenen Erkenntnisse gut in die Praxis umsetzbare Handlungsempfehlungen abzuleiten.
- Vertiefte Kenntnisse zu aktuellen Trends und Innovationen zur Arbeitssteuerung, zu Kundenerwartungen und Serviceausrichtung.
- Ausgeprägte Fähigkeiten in der Entwicklung und Anwendung geeigneter Kennzahlen-Sets.
- Ausgewiesene Expertise in der Beurteilung von Risikomanagementsystemen, idealerweise mit Erfahrungen in der Gesundheitswirtschaft.



Im Rahmen der Prüfung hat der Auftragnehmer festzustellen, inwieweit

- a. in den zu untersuchenden Fach- und Servicezentren einheitliche Prozesse sowie damit verbundene Prozessziele dokumentiert und umgesetzt werden
- b. der Personaleinsatz, die Aufgabenerledigung sowie die Kundenorientierung auf operativer Ebene unter Einhaltung der vorgegebenen Serviceziele effizient ausgestaltet sind
- c. die zu untersuchenden Fach- und Servicezentren auf Basis eines konsistenten Reporting-Systems (KPIs, Dashboards) sowie eines zweckmäßigen Controllings in geeigneter Weise gesteuert werden
- d. ein für den zu untersuchenden Prüfungsgegenstand angemessenes Risikomanagement, insbesondere zum Datenschutz und zu Compliance, implementiert ist (u. a. IKS).

Aus den Feststellungen zu den Prüfungszielen sind seitens des Auftragnehmers in die Praxis umsetzbare Handlungsempfehlungen abzuleiten.



- Einzubeziehen sind die Servicezentren (aus dem GB SO) sowie als Fachzentrumsarten die FZ Mitgliedschaft & Beiträge (aus dem GB MB) sowie die FZ Ambulante Leistungen (aus dem GB IV). Dabei ist die Einbeziehung dezentraler Standorte, je ein Zentrum je Zentrumsart, vor Ort obligatorisch. Die Auswahl erfolgt in Abstimmung zwischen dem Auftragnehmer und der TK. Zudem sind die in der Unternehmenszentrale verorteten Organisationseinheiten in die Prüfung mit einzubeziehen, die für die fachliche Unterstützung der jeweiligen Zentrumsart verantwortlich sind.
- Betrachtet werden sollen die unterschiedlichen Aufgaben, die aus Kundenanliegen resultieren und die unterschiedliche Kundenkontaktkanäle berücksichtigen:
 - **Telefonie** – Organisatorische Ausgestaltung von Planung und Umsetzung in Form der Überprüfung der vorgegebenen Service- und Arbeitsziele unter Berücksichtigung der Weiterleitung von Anrufen von einem Zentrum zum anderen. Grundlage: Schnittstellenabsprachen zwischen den jeweiligen Fachabteilungen zur Abgrenzung von Aufgaben der Fach – und Servicezentren, die idealerweise prozessual gleichartig ausgestaltet sind.
 - **Post:** – Eingang über die Kanäle Online, Brief, E-Mail, Nachrichten aus der TK-App und der TK-Website (Meine TK), zugesteuert in die operativen Zentren über Postkorbmeldungen (PKM).
- Untersuchung des Beschwerdemanagements im Hinblick auf Kundenbeschwerden zum Service der TK aufgrund von verzögerter

Response und ggf. weiterer Gründe, die negativ auf die Performance einzahlen und im Kontext einer ggf. nicht zielführenden Arbeitssteuerung stehen.

- Folgende Serviceziele sind relevant:
 - Telefonie Service Level
 - Postalische Anliegen unterliegen den technisch im Bearbeitungssystem TKeasy hinterlegten Bearbeitungsfristen bei Anliegen-PKM sowie bei Prozess-PKM und bilden in Summe die Service Level zur Anliegenbearbeitung. Zudem gibt es sogenannte sonstige PKM, die bis zum festgesetzten Vorlagedatum abzuarbeiten sind
 - Rückstandsquote
 - E- Mails und Online - Anliegen werden fristgerecht fallabschließend bearbeitet.
- Außerdem ist der Fokus der Prüfung auf eine sachgerechte Personalsteuerung zu legen. Hierbei ist zum einen der effiziente Einsatz und die sachgerechte Planung der Ressourcen in den einzelnen Kanälen zu untersuchen. Zum anderen ist zu belegen, dass der Personaleinsatz ausreichend priorisiert in die für die Kunden besonders relevanten Kundenanliegen gesteuert wird.
- Der Auftragnehmer erstellt einen strukturierten Prüfbericht, der die wesentlichen Ergebnisse sowie praxisnahe Handlungsempfehlungen enthält.
- Der Prüfbericht wird in 15 farbigen Exemplaren, davon drei mit Originalunterschrift, sowie als PDF-Datei bereitgestellt.
- Der Auftragnehmer hat die wesentlichen Prüfergebnisse im Anschluss an die Berichtsübergabe zunächst TK-intern und dann dem zuständigen Gremium der Selbstverwaltung der TK in einer Präsentation vorzustellen.
- Sozialdaten, wie auch personenbezogene Daten oder sonstige Informationen zu konkreten Einzelfällen werden im Rahmen der Prüfung zur ausschließlichen Verwendung (Ansicht) in den Räumlichkeiten der TK zur Verfügung gestellt.

±³/₄p ñ=³/₄c4t ě

Beginn der Prüfung:	01.03.2027
Übergabe des Berichts:	01.10.2027
Vorab-Präsentation TK-intern:	28.10.2027
Präsentation Hauptausschuss:	16.12.2027