

mBGM-Einsatz – die erste Abrechnungsperiode

Mit 1. Jänner 2019 ging die monatliche Beitragsgrundlagenmeldung (mBGM) erfolgreich in Betrieb

Ab dem 1. Jänner 2019 ersetzt die mBGM die bestehenden Meldeprozesse. Die mBGM führt die bisher drei getrennten Meldeprozesse (Versicherungsverlauf, monatliche Beitragsabrechnung und jährliche Grundlagenmeldung) zusammen. Es kommt somit zu einer deutlichen Vereinfachung des Meldeprozesses („aus 3 mach 1“). Zusätzlich wurde das frühere Beitragsgruppenschema durch ein neues Tarifschema ersetzt. Im Tarifschema kommen die meisten Dienstgeber nur mehr mit einem sehr geringen Set an Beschäftigtengruppen aus, wodurch die Handhabung für den Anwender deutlich vereinfacht wird. Außerdem wurde eine elektronische Kommunikationsschiene zum Dienstgeber geschaffen, das sogenannte Clearing. Die komplexe Lohnfindung durch den Lohnverrechner im Vorfeld der Meldung an die Sozialversicherung hat sich durch die Einführung der mBGM nicht verändert. Diese basiert auf umfassenden gesetzlichen Regelungen sowie den kollektivvertraglichen Vorgaben.

Die Einführung der monatlichen Beitragsgrundlagenmeldung war und ist nicht nur eine besondere Herausforderung für die Lohnsoftware und die Dienstgeber, sondern auch für die gesamte Sozialversicherung. Um die Inbetriebnahme bestmöglich umzusetzen, wurde bereits im Vorfeld beschlossen, in der Sozialversicherung eine „Stabilisierungszentrale“ im Rahmen des mBGM-Programms aufzusetzen. In der Stabilisierungszentrale laufen täglich sämtliche Fehlerberichte aus allen relevanten Systemen zusammen. Durch den Zusammenschluss aller notwendigen Bereiche, können Probleme rasch erkannt und unmittelbar einer Lösung zugeführt werden. Die Mitarbeiter der Stabilisierungszentrale stellen diese in Form von mehreren Listen täglich zusammen. Diese beinhalten:

- Sämtliche relevanten Applikationsfehler und -probleme in den SV-Produkten
- Wichtige allgemeine Themen im Bereich der internen Verarbeitung bzw. allgemeine Hinweise, sowie der externen Kommunikation
- Problemstellungen bzw. Fehlermeldungen bei Lohnsoftwareherstellern

Die Abarbeitung der Themen erfolgt in einer täglichen 30-minütigen Videokonferenz mit allen Gebietskrankenkassen, ausgewählten Produktherstellern bzw. Standardprodukten, der Versicherungsanstalt für Ei-

senbahnen und Bergbau sowie dem ITSV Rechenzentrum. Im Rahmen dieser Videokonferenz werden diese Listen durchgesehen, relevante Einträge besprochen und direkt Entscheidungen zur Lösung getroffen.

Pro teilnehmenden Träger sind die organisatorischen Umsetzungsprojektleiter sowie die Fachbereiche vertreten, ebenso wie die IT bzw. die Koordinatoren der Standardprodukte. In einer durchschnittlichen Videokonferenz werden somit etwa zwölf Standorte zusammengeschaltet, sodass täglich um zehn Uhr eine Konferenz mit etwa 50 Teilnehmern stattfindet.

Das Videokonferenzsystem funktioniert sehr gut. Einwahlen in die Konferenz aus Videokonferenzräumen sowie von unterwegs (via Internet) funktionieren perfekt. Die Gesprächsdisziplin ist bei allen Beteiligten sehr hoch und die Zeitvorgaben werden präzise eingehalten.

Um rasch auf komplexere Situationen reagieren zu können bzw. längere Diskussionen zu führen, kann die Einsatzleitung beim Aussenden der Unterlagen zur Videokonferenz eine Besprechung von Vertretern der Fachbereiche aus den Gebietskrankenkassen verlangen. Diese findet im Anschluss an die Videokonferenz statt und hat ebenfalls eine harte zeitliche Vorgabe.

Des Weiteren wird jeden Tag ein abgestimmtes übergreifendes managementtaugliches Lagebild mit den aktuellen Entwicklungen und einem Ausblick erstellt und SV-weit kommuniziert.

Die ersten Tage ...

Der 2. Jänner 2019 war der erste Tag, an dem die Stabilisierungszentrale ihren Betrieb aufgenommen hat. Obwohl dieser Tag in der Regel nicht gerade dafür bekannt ist, einen Höchststand an Personal zu haben, nahmen bei der allerersten Zusammenkunft über 60 Personen an der Stabilisierungsvideokonferenz teil. Obwohl die weiteren Tage im Jänner 2019 weitgehend ohne Zwischenfälle verliefen, gab es täglich



DI Markus Frühwirth ist seit 2003 für den Hauptverband in diversen EDV-Projekten tätig. Seit Mitte des Jahres 2015 ist er gemeinsam mit Klaus Spiegl (ITSV) Programmmanager des mBGM-Programms.



kurze sinnstiftende Diskussionen, die ein Gewinn für alle Beteiligten waren.

Die technische Inbetriebnahme verlief reibungslos. Die Software-Produkte funktionieren und die Tagesendverarbeitungen können in den entsprechenden Zeitfenstern abgeschlossen werden. Im Laufe des Jänners 2019 zeigte sich relativ rasch, dass vor allem die Bedienung der ELDA- Lohnsoftwareprodukte zu vielen Anrufen in den KV-Trägern führte. Um die Situation rasch zu verbessern, wurden zwei Task Forces ausgerufen. Eine Task Force operierte im Jänner unter der Leitung der OÖGKK, um umgehend applikatorische Verbesserungen innerhalb der ELDA-Lohnsoftwareprodukte umzusetzen. Innerhalb von nur drei Wochen wurden unterstützende Vorbelegungen von Werten in der Software hinzugefügt sowie ein Vorlagensystem eingebaut. Durch diese Vorlagen ist der Benutzer in der Lage mit wenigen Mausklicks ganze mBGMs zu erzeugen. Weiters wurden Kopierfunktionen ergänzt, um sich wiederholende Abrechnungen mit wenigen Mausklicks zu erstellen. Die vom ELDA-CC umgesetzten Sofortmaßnahmen verbesserten die Handhabung der ELDA-Lohnsoftwareprodukte wesentlich.

Die zweite Task Force – unter der Leitung des mBGM-Gesamteinsatzes – hat für die ELDA-Lohnsoftwareprodukte Hilfestellungen für die Anwender erstellt und bereitgestellt. Mehrere Videos und Ausfüllanleitungen wurden erstellt und eine Linksammlung zusammengestellt. Diese Hilfestellungen wurden gesammelt und auf einer eigenen Webpräsenz bereitgestellt – <http://dienstgeberhilfe.elda.at>.

Beide Task Forces haben Ende Jänner 2019 ihre Arbeit erfolgreich beendet – die Ergebnisse wurde geliefert und befinden sich abrufbar im Internet bzw. produktiv in den Softwareprodukten.

Um die Gruppe der Dienstgeber mit einer sehr geringen Anzahl an Dienstnehmern und geringem beitragsrechtlichem Wissen noch besser in der Bedienung der ELDA-Lohnsoftwareprodukte zu unterstützen, wird es im ersten Halbjahr 2019 weitere Verbesserungen in den ELDA-Lohnsoftwareprodukten geben. Ange-

Exemplarisches Lagebild vom 13. Februar 2019

mBGM

Gesamteinsatz
Management Summary

- Gebietskrankenkassen
- Sonderversicherungsträger

Aktuelle Lage

Seit 01.01.2019 sind alle relevanten mBGM SV Applikationen planmäßig in Betrieb; Stabilisierungszentrale aktiv; eingemeldete Tickets werden lt. Stabilisierungsprozess abgearbeitet.
Die ersten Massmeldungen der Vorschreiber konnten von 08.02 - 12.02 im Bereich der GKK erfolgreich verarbeitet werden (siehe nächste Folie).
Sonderversicherungsträger & BKK: aktuell keine kritischen Fehler gemeldet.
GKK: GRÜN (WGKK, VGKK, STGKK, OÖGKK, SGKK) GELB (BGKK, KGKK, NÖGKK, TGKK);

Aktuelle Problemfelder

GKK: aktuell gibt es eine akzeptable Anzahl an offenen Tickets zu MVB.
ELDA APP: Verbesserungen in SUB Teamsitzung (08.01) abgestimmt und umgesetzt. Tests von ELDA APP in Arbeit.
ELDA Online und Software: Taskforce DEOS hat die kurzfristigen Maßnahmenpakete (technisch und organisatorisch) umgesetzt und wurde in Abstimmung mit den mBGM Auftraggebern beendet.
Organisatorisch: Erhöhter Ressourcenaufwand in den Fachbereichen aufgrund Rückfragen bei Clearingfällen (zB.: punktuelle LSWH Fehler) und fachlichen Rückfragen (zB.: Eingabe einer mBGM in ELDA).

Notwendige Entscheidung

keine

Ausblick

Von 11.2 - 15.2.2019 wird die erste Welle an Massmeldungen im Bereich Selbstabrechner erwartet (aktueller Stand siehe nächste Folie), → es ist weiter mit erhöhtem Aufwand in den Fachbereichen zu rechnen.

Zentrales Lagebild Stichtag 13.02.2019

dacht ist eine Art „einfacher Meldemodus“, wie er im Bereich der Privathaushalte derzeit vorgesehen ist.

Nicht nur die SV-eigene Lohnsoftware, sondern auch alle anderen Lohnsoftwareprodukte werden umfassend betreut. Die SV-internen Berichte beinhalten auch Informationen über das jeweils verwendete Lohnsoftwareprodukt. Werden grobe Meldefehler oder andere wesentliche Auffälligkeiten festgestellt und stellt sich im Dialog mit dem betroffenen Dienstgeber heraus, dass es sich um ein Softwareproblem handeln könnte, wird dies ebenfalls im Rahmen der Stabilisierungszentrale erfasst. Nicht nur der jeweilige Kunde setzt sich mit seinem Lohnsoftwarehersteller in Verbindung, sondern auch der mBGM-Gesamteinsatz informiert den Lohnsoftwarehersteller proaktiv über die vermutete Problemstellung und verfolgt auch die weitere Lösungsbeschreibung. Ziel ist es, so zeitnahe wie möglich potenzielle Probleme an den Produkthersteller zu kommunizieren, damit dieser in die Lage versetzt wird, Produktverbesserungen für seine Kunden umgehend durchzuführen.

Mit Stand vom 15. Februar 2019 ist die Abrechnungsperiode Jänner 2019 nahezu abgeschlossen. Etwa 80



Täglich seit 2. Jänner 2019, 10–10.30 Uhr österreichweit.

Aufnahme einer laufenden Stabilisierungsvideokonferenz unter der Leitung von Andreas Gelemanovic und Michael Merkert (beide ITSV GmbH; vor der Mauer zweiter und dritter v. r.).



Prozent der monatlichen Beitragsgrundlagenmeldungen für diesen Beitragszeitraum liegen vor. Der Anteil der Clearingfälle ist zum jetzigen Zeitpunkt geringer als erwartet – er liegt bei etwa fünf Prozent der Meldungen. Innerhalb der Stabilisierungszentrale werden die Clearingmeldungen sowie die Abrechnungen sehr genau beobachtet und Verbesserungspotentiale rasch umgesetzt.

In folgenden Bereichen wurden bereits Optimierungen erzielt

- Aktuell entstehen Clearingfälle, die eine Abweichung von einem Cent aufweisen. Diese entstehen dadurch, dass einzelne Lohnsoftwareprodukte die DG- und DN-Anteile mit einer anderen Berechnungsmethodik berechnen als die GKK, wodurch es zu dieser Differenz kommen kann. Die Berechnungsmethodik wurde zwar mehrfach durch die SV vorgestellt, trotzdem haben einzelne Lohnsoftwarehersteller diese nicht umgesetzt, was zu dem oben genannten Fehler führt. Aus dem mBGM-Programm wird daher ein Informationsschreiben für die betroffenen Lohnsoftwarehersteller erstellt, damit dies in der jeweils betroffenen Lohnsoftware geändert werden kann.
- Eine weitere Problemstellung betrifft Namensabgleiche mit der Zentralen Partnerverwaltung (ZPV) der Sozialversicherung, in der der Versichertename anders geschrieben wird. Etwa 50 Prozent der Problemfälle beruhen auf anders gespeicherten Umlauten. Von den restlichen Problemfällen entfiel eine Vielzahl auf eine Verwechslung von Vor- und Familiennamen in der Meldung. Diese Prüfungen werden für etwa zwei Monate ausgesetzt, damit sich die Dienstgeber aktuell nicht zusätzlich mit diesen Problemfeldern auseinandersetzen müssen und dadurch gegebenenfalls die wichtigeren beitrags- und versicherungsrechtlichen Fragestellungen übersehen. Dies stellt nur eine kurzfristige Maßnahme dar, da diese Prüfung in etwa einem Viertel der Fälle die gewünschten Auffälligkeiten aufzeigt, die mögliche Verwechslungen vermuten lassen.
- In WEB-BE-Kunden-Portal (Webeku) wurde im Bereich der Ansicht von Clearingfällen eine Verbesserung aktiviert. Diese sorgt dafür, dass die neuesten Clearingfälle zuerst angezeigt werden. Der zugrundeliegende Kritikpunkt war, dass manche Clearingfälle, die fachlich nicht aufzulösen sind (z. B. Anforderung einer Versicherungsnummer), dauerhaft im System verbleiben.

Neben den täglichen operativen Videokonferenzen werden monatlich Gremiensitzungen abgehalten, um Prozessoptimierungen zu erkennen und rasch auf Kritikpunkte der Steuerberater, der Dienstgeber bzw. deren Interessensvertreter einzugehen sowie Lösungen dafür zu erarbeiten.

Die Stabilisierungsprozesse gelten für die ersten drei Abrechnungsperioden im Jahr 2019 (bis Mai 2019). Danach wird davon ausgegangen, dass die neuen Prozesse auf allen Seiten durch das dann schon mehrmalige Durchspielen soweit verinnerlicht sind, dass die normalen Linienprozesse innerhalb der Sozialversicherung die weitere laufende Betreuung übernehmen können.

Trotz der derzeit sehr guten und positiven Entwicklung im Zuge der mBGM-Inbetriebnahme darf nicht darauf vergessen werden, dass alle Systemanwender – also sowohl KV-Träger, also auch Dienstgeber, Steuerberater und Lohnverrechner – in der derzeit laufenden Umstellungsphase eine kurze Zeit einer Doppelbelastung ausgesetzt sind. Im ersten Halbjahr 2019 erfolgen Abrechnungen aus dem Jahr 2018 im Altsystem, sowie Abrechnungen im Neusystem. Nach der Umstellungsphase (erstes Halbjahr 2019) wird bis auf Ausnahmen nur mehr im Neusystem gelebt, wodurch die Vorteile der mBGM erst wirklich für die Beteiligten spürbar werden.

Die digitale Kommunikation – vor allem im Bereich des Clearings – ermöglicht eine rasche Erkennung der Meldeprobleme. Im neuetablierten SV-Clearingbereich wird es in den nächsten Jahren durch die weiter verfeinerten und angepassten Fehlerhinweise zu weniger notwendigen Interaktionen zwischen Sozialversicherung und Dienstgebern kommen.

Vor allem die digitale Kommunikation ist in den Lohnsoftwareprogrammen sehr unterschiedlich abgebildet. Ob und wie stark es hier zu einer Vereinfachung des Gesamtprozesses für den Lohnverrechner bzw. Dienstgeber kommt, ist somit von der verwendeten Lohnsoftware stärker als bisher abhängig. Die Sozialversicherung weist seit vielen Jahren alle Lohnsoftwarehersteller darauf hin, im Interesse der eigenen Kunden (also der Dienstgeber der Sozialversicherung), eine bestmögliche Anbindung des Tarifsystems und des SV-Clearingsystems umzusetzen, um einen möglichst hohen Grad an Automatisierung bzw. Benutzerunterstützung zu erreichen.

Abschließend kann festgehalten werden, dass der technische Einsatz geglückt ist und der organisatorische Einsatz in der Weise vollzogen wird, dass umgehend auf Systemdefizite reagiert werden kann. Die derzeitige nur kurzzeitig andauernde Doppelbelastung kann nicht verhindert werden. Die Sozialversicherung hat Ihre Kapazitäten aufgestockt, um bestmöglich für ihre Kunden und Partner erreichbar zu sein bzw. Arbeitsanleitungen publiziert, um auch im Fall einer Nicht-Erreichung ein Service zu garantieren bzw. zu bieten.

Diese gemeinsame Erfolgsgeschichte der Sozialversicherung hätte ohne das persönliche Engagement und dem Durchhaltvermögen aller Beteiligten nicht erzählt werden können.

Es wurden bereits Optimierungen erzielt und der technische Einsatz ist geglückt. Der organisatorische Einsatz wird in der Weise vollzogen, dass umgehend auf Systemdefizite reagiert werden kann.