

Im Projekt PRONTO werden Inhalte ontologiebasiert strukturiert, ihre Pflege vereinfacht, das Auffinden von Wissensbeiträgen und Wissensträgern unterstützt und somit Wissen entlang des gesamten Wissenskreislaufes bestmöglich zur Anwendung gebracht. Mit Hilfe dieser umfassenden und hochflexiblen Lösung können die verschiedensten Ziele der einzelnen Träger umgesetzt werden. m2n Intelligence Management dient u.a. der Integration von Wissensprozessen und wird im Rahmen von Business Intelligence im Gesundheitswesen eingesetzt. Neben der dynamischen Modellierung und Umsetzung der Applikationslogik ermöglicht der semantische Ansatz unter anderem die Kontextualisierung von Konzepten und damit die Abbildung der verschiedenen Begriffsmodelle innerhalb der Familie der Sozialversicherungsträger.

## PRONTO

### Ontologiebasiertes Wissensmanagement bei den Österr. Sozialversicherungsträgern



### Motivation

Sozialversicherungsträger sind wissensintensive Organisationen, die vielfältige Aufgabenstellungen in einem komplexen und dynamischen Umfeld serviceorientiert zu lösen haben. Das Thema Wissensmanagement gewinnt für sie daher immer stärker an Bedeutung.

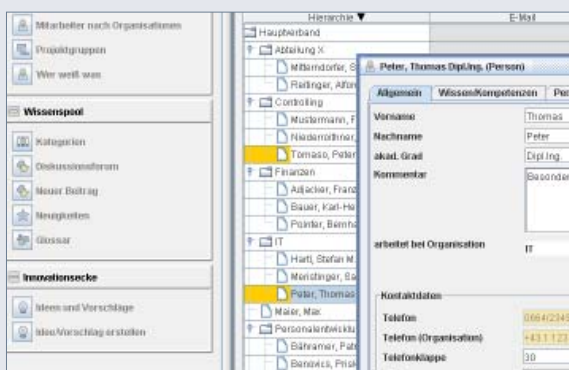
Der Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger, Abteilung Gesundheitsökonomie, hat ebenso wie verschiedene andere Kompetenzzentren der einzelnen Versicherungsträger die Aufgabe, spezifische Informationen zielgruppengerecht zur Verfügung zu stellen. Außerdem haben die organisationsinternen Prozesse der wissensintensiven Aufgabenbewältigung Rechnung zu tragen. Die Organisationseinheiten sind dabei in komplexe Arbeitswelten eingebunden. Diese reichen von vielschichtigen Organisationsstrukturen über rechtliche Bedingungen und kundenorientierte Prozesse bis hin zu einer heterogenen Informations- und IT-Landschaft.

Initiiert durch den Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger, Abteilung Gesundheitsökonomie, und die Versicherungsanstalt für Eisenbahn und Bergbau, wurde ein Projekt zur Entwicklung und Implementierung einer ganzheitlichen Wissensmanagementplattform für österreichische Sozialversicherungsträger aufgesetzt. Das Competence Center *Integrierte Versorgung* der WGKK ist mittlerweile ebenfalls PRONTO-Partner.

### Ziele

Ziel des Projekts ist die Entwicklung einer integrierten Wissensmanagement-Plattform, die die unterschiedlichen Anforderungen und Bedürfnisse der Träger flexibel erfüllen kann.

- Ein wissensorientierter Zugang zu Informationen im Gesundheitswesen gestaltet Prozesse effizienter und richtet sie effektiver auf die Leistungsziele aus
- Softwaregestützte Wissensoptimierung durch organisiertes und strukturiertes Darstellen, Wiederauffinden und Verwerten von Informationseinheiten
- Schaffung einer Plattform für Wissensaustausch und Wissenstransfer
- Integration der Ergebnisse aus dem SV-Träger-übergreifenden Datawarehouse (BIG) in ein Wissensmanagement-System
- Evaluation, inwieweit semantische Technologien für die flächendeckende Zielerreichung im Bereich Wissensmanagement der Sozialversicherung geeignet sind



## Lösung

Der ontologiebasierte Ansatz von m2n Intelligence Management ermöglicht neben der flexiblen Modellierung und Umsetzung der Applikationslogik auch die Kontextualisierung von Konzepten im Bereich des Sozialversicherungswesens und damit die Abbildung der verschiedenen Begriffsmodelle der einzelnen Akteure.

Die daraus resultierende Wissensmanagementanwendung PRONTO integriert die Ergebnisse aus dem Data Warehouse BIG ebenso wie andere Informationsquellen und unterstützt auf der Grundlage eines flexiblen Domänenmodells unter anderem das Management von Wissensgebieten, Wissensträgern, Informationsressourcen, Projekten, Organisationseinheiten und Datenquellen für verschiedene Träger. Den jeweiligen Zielsetzungen angepasste, flexible Themenlandschaften dienen als Strukturrahmen für eine dynamische Wissensbasis.

PRONTO bietet unter anderem kontextuelle Einbindung der Wissenseinheiten inkl. Dokumente, flexibles Retrieval, verschiedene – grafisch unterstützte – Sichten auf die Wissensbasis, die Möglichkeit der Diskussionsteilnahme und des Themenabonnements, die Integration heterogener Datenquellen sowie die Funktionen von Wissenslandkarten und gelben Seiten. Die Flexibilität von m2n Intelligence Management ermöglicht die evolutionäre Erweiterung und Anpassung von PRONTO zur Bewältigung zukünftiger Aufgabenstellungen.

## Lösungspartner



- Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger
- Versicherungsanstalt für Eisenbahnen und Bergbau
- Wiener Gebietskrankenkasse, Competence Center *Integrierte Versorgung*

## Nutzen ...

### ... für Träger

- Hochwertigere und effizientere Servicierung der internen Kunden
- Bessere und leichtere Erfüllung der Versorgungspflicht für externe Kunden
- Synergieeffekte durch Bildung einer Community
- Erleichterte Pflege der Daten- und Informationsbestände
- Lerneffekte im Bereich Wissensmanagement und semantische Technologien

### ... für Mitarbeiter

- Single Point of Access zu heterogenen Datenbeständen
- Berücksichtigung des individuellen Bedeutungszusammenhangs von Informationen bei komplexer Wissenssuche
- Verkürzung der Wissenssuch-, Interpretations- und Akquisitionszeiten

### ... für Infrastrukturanbieter

- Stufenweise erweiterbare, einfach zu wartende Wissens-Service-Plattform
- Gesicherte Weiterentwicklungsmöglichkeit durch offene Architektur und Standards
- Nahtlose Integration in bestehende, heterogene IT-Landschaften

