

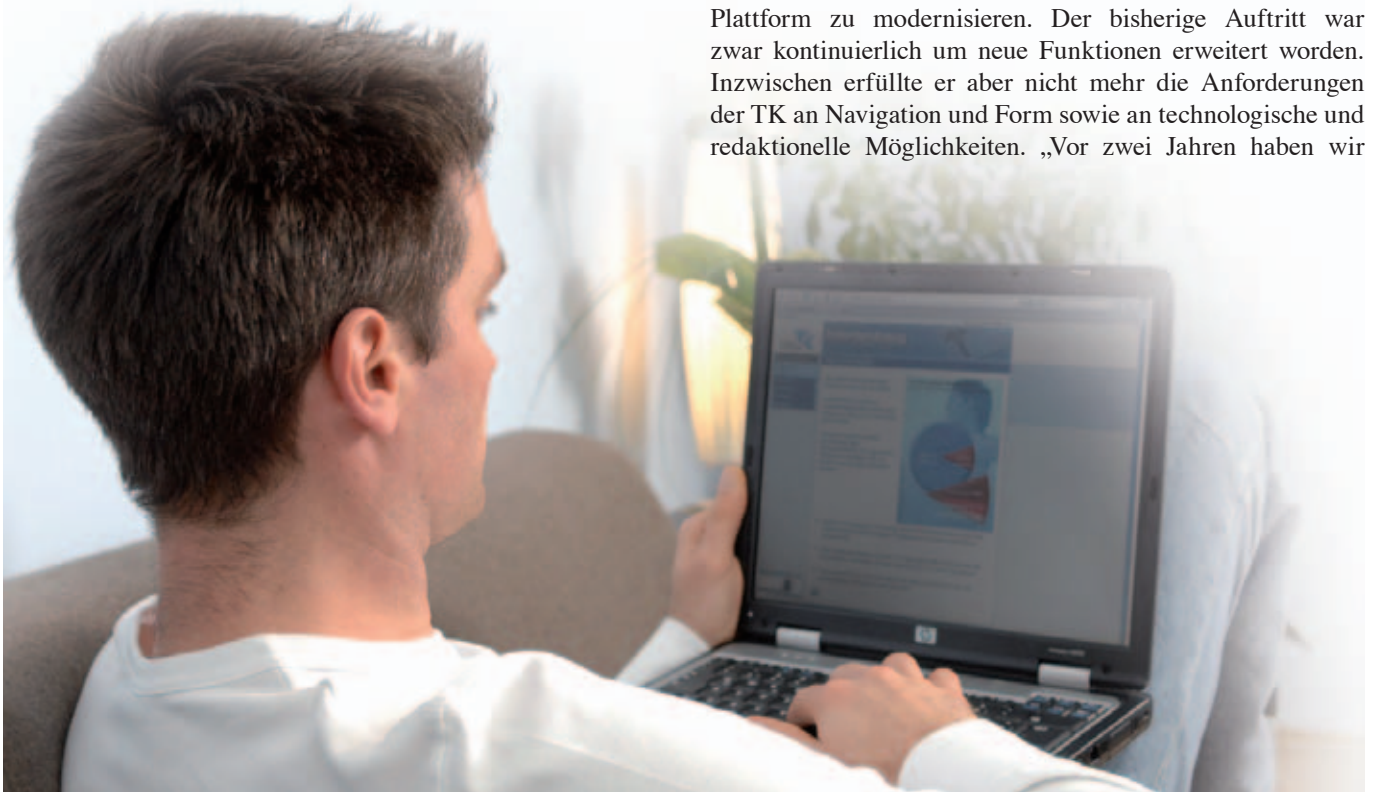
Moderner, schneller, übersichtlicher: tk-online.de hat ein neues Gesicht

Die Techniker Krankenkasse (TK) ist mit ihrem neuen Internet-Auftritt an den Start gegangen. Die neue Site ist so benutzerfreundlich und übersichtlich strukturiert, dass der Anwender die Inhalte noch schneller finden kann. Die TK setzt hierfür modernste Web-Technologie ein und ist auf das CMS 2008 von CoreMedia migriert. Die Migration der Formulare und Anwendungen hat MATERNA begleitet.

Mit über sieben Millionen Versicherten ist die TK die größte Krankenkasse Deutschlands. Bundesweit können die Versicherten eine der 215 Geschäftsstellen aufsuchen und sich zu den Leistungen der TK beraten lassen. Zusätzlich steht den Mitgliedern auch ein breites Service-Angebot im Internet

zur Verfügung. Ob Frühjahrsdiät, Stressbewältigung, vorbeugende Maßnahmen, die passende Klinik für den Krankenhausaufenthalt und vieles mehr – auf tk-online.de wird der Versicherte fündig.

Der Anspruch der TK an den eigenen Web-Auftritt ist daher hoch. Denn auch im Internet will die Krankenkasse führend sein. Der Krankenversicherer entschied sich, seine Internet-Plattform zu modernisieren. Der bisherige Auftritt war zwar kontinuierlich um neue Funktionen erweitert worden. Inzwischen erfüllte er aber nicht mehr die Anforderungen der TK an Navigation und Form sowie an technologische und redaktionelle Möglichkeiten. „Vor zwei Jahren haben wir



Die TK bietet ihren Mitgliedern ein breites Service-Angebot im Internet an, das unter anderem Informationen für die verschiedenen Zielgruppen wie Studenten, Auszubildende, Berufstätige, Selbstständige, Familien, Senioren und Firmenkunden bereit hält.

„Vor zwei Jahren haben wir ein modulares Projekt aufgesetzt, um unseren Web-Auftritt sukzessive auf neue Füße zu stellen.“

Holger Raffert, fachlicher Projektleiter aus dem Bereich Marketing/Vertrieb, Techniker Krankenkasse



dann ein modulares Projekt aufgesetzt, um unseren Web-Auftritt sukzessive auf neue Füße zu stellen“, erläutert Holger Raffert, fachlicher Projektleiter aus dem Bereich Marketing/Vertrieb der TK.

Neue Prozesse für mehr Anwenderfreundlichkeit

Zunächst hat die TK die Stärken und Schwächen der bestehenden Lösung analysiert und die Anforderungen an das neue Web-Konzept skizziert: Navigation und Benutzerführung sollten einfacher werden und den Anforderungen an die Barrierefreiheit entsprechen. Auch technologisch sollte die Infrastruktur komplett erneuert werden. Gleichzeitig wollte sie die Bedienung des zugrunde liegenden Content-Management-Systems (CMS) erleichtern und die redaktionellen Gestaltungsmöglichkeiten harmonisieren. Es galt, die internen Prozesse zu erneuern, geeignete Workflows aufzusetzen und eine Zentralredaktion zu schaffen.

„Wir haben uns dann auf technologischer Seite mit dem CMS 2008 unter Nutzung der Content Application Engine (CAE) für die aktuellste CoreMedia-Version entschieden. Auch das Altsystem basierte bereits auf CoreMedia-Technologie“, erläutert Bettina Friede, Fachreferatsleiterin Internet/Intranet Anwendungsentwicklung und technische Projektleiterin bei der TK. Die Anforderung an die Verfügbarkeit lag bei 99,9 Prozent bei einer handelsüblichen Seitenauslieferungszeit.

Mehr Kundennähe durch Web-Controlling

Im Jahr 2008 hat die TK ein neues Navigationskonzept entwickelt, den Content überarbeitet und neu auf die Navigationspunkte verteilt. Hierzu gehören die Hauptnavigation und sieben nachvollziehbare Navigationsebenen.

Bevor es an die Implementierung der neuen Plattform ging, hat die TK noch einige andere Hausaufgaben erledigt: Das Web-Controlling, das bisher nur rudimentär vorhanden war, stand zur Diskussion. Mit WebTreck fiel die Entscheidung auf ein neues Web-Controlling-Tool, das bereits auf den bestehenden Web-Auftritt angewendet werden sollte. WebTreck wertet die Seiten mittels Echtzeitanalyse aus. So erfährt die TK unter

anderem, welche Themen und Seiten besonders beliebt sind. Parallel dazu hat die Krankenkasse im letzten Jahr auch die Suchmaschine erneuert, sie arbeitet jetzt wie Google. „Unsere Kunden sind die einfache Suche von Google gewohnt. Daher haben wir diese Mechanismen auch bei der TK angewendet“, erläutert Holger Raffert.

Professionelle Unterstützung vom Spezialisten

Bei der Ausschreibung zur Unterstützung der Implementierung konnte sich MATERNA durchsetzen. Der Internet-Spezialist war bei der Implementierung des CoreMedia-Systems und der automatischen Migration der alten Inhalte in das neue System beteiligt. Auch die Migration der Formulare sowie die Implementierung neuer Features und Anwendungen hat MATERNA unterstützt. Zudem haben die Spezialisten die TK bei der Umsetzung von Anforderungen bezüglich des Web-Auftritts aus den Fachabteilungen beraten. „MATERNA hat die notwendige Qualifikation und Erfahrung mitgebracht. Die Mitarbeiter kommen fachlich gut mit unseren Bedürfnissen zurecht und sind zudem sofort einsatzbereit“, erzählt Bettina Friede.

Ende Februar 2009 ist tk-online.de dann mit neuer Hardware und neuen Software-Ständen live gegangen. „Wir sind mit der Migration fachlich sehr zufrieden, auch wenn wir einigen Content manuell übernehmen mussten“, so Bettina Friede. Der Ansatz, ein komplett neues System aufzubauen, habe sich gut bewährt, so Friede. In dem dreimonatigen Migrationszeitraum sind die Systeme parallel gelaufen und die TK hat so die Migrationsphase sehr kurz halten können.

Rund 40 Mitarbeiter arbeiten heute mit CoreMedia einschließlich der Marketing-Abteilung, welche die Web-Aktivitäten federführend betreut. Viele TK-Kollegen sitzen als so genannte Koordinatoren in den Fachabteilungen und sind mit dem Content-Management-System inzwischen bestens vertraut.

Exklusive Services für TK-Versicherte

Mit dem Relaunch hat die TK verschiedene neue Features eingeführt und bestehende Services erweitert. So erfolgt die

Tipp aus der Praxis bei Migrationsprojekten

„Die Vorarbeiten im Rahmen eines Migrationsprojektes sind entscheidend. Keinesfalls sollte man zu früh mit der Programmierung beginnen, sondern sich sehr gut vorab zwischen Fachabteilung und Technik in Bezug auf Konzept und Struktur abstimmen. Spätere Änderungen sind schwierig und mit deutlichem Aufwand verbunden. Obligatorisch ist eine anschließende ausführliche Testphase.“

Bettina Friede, Fachreferatsleiterin Internet/Intranet Anwendungs-entwicklung und technische Projektleiterin bei der TK



Anmeldung für den geschützten Bereich „Meine TK“ bereits auf der Homepage und nicht wie früher erst auf einer Unterseite. Der Anwender kann sich beispielsweise eine Web-Seite vorlesen lassen. Er kann Fehler melden und die Seite weiter empfehlen. Zudem hat die TK das Bookmarking eingeführt und seit Ende März werden auch RSS-Feeds angeboten. Neu aufgesetzt wurde etwa der TK-Klinikführer, der Informationen zu über 2.000 Kliniken umfasst.

Der geschützte Bereich „Meine TK“ bildet vor allem Prozesse ab. Hier lassen sich Daten ändern sowie Formulare und Anträge ausfüllen und online abschicken. Diese werden teilweise direkt in den angebundenen Bestands-führenden Systemen verarbeitet. Darüber hinaus bietet die TK im geschützten Bereich diverse kostenfreie Services an. So haben die Versicherten etwa kostenfreien Zugriff auf die Arzneimittel-Datenbank der Stiftung Warentest mit Bewertungen von über 9.000 Arzneimitteln.

Über 1,3 Millionen Besucher und über zehn Millionen Page Impressions zählt die Site im Monat – Tendenz steigend. Die vielen positiven Rückmeldungen signalisieren der TK, dass das Konzept eines einfach zugänglichen und gut strukturierten Web-Auftritts erfolgreich aufgegangen ist.



Die TK ist ein moderner Gesundheitsdienstleister, bei dem starke Leistung, kompetente Beratung und komfortabler Service eng miteinander verzahnt sind. Der Leistungskatalog der TK umfasst mehr als 10.000 Einzelleistungen.

Erwartungen erfüllt

Insgesamt ist die Site schneller geworden, sehr gut strukturiert und punktet in Sachen Nutzerfreundlichkeit. Die ist vor allem auf die einfache und kundenfreundliche Navigationsstruktur

zurückzuführen. Im Rahmen der Suchmaschinenoptimierung haben die Verantwortlichen nahezu alle 10.000 Web-Seiten angepasst. „Das neue Erscheinungsbild passt jetzt zum Image der TK“, bringt es Holger Raffert auf den Punkt.

Zudem ist die wichtige Forderung nach Barrierefreiheit erfüllt – und damit ein einfacher Zugang zur Website für alle Nutzer garantiert. Das barrierefreie Design wurde in CSS entwickelt und dann ins CoreMedia übernommen.

„Wir sind mit unserem Web-Auftritt auf dem neuesten technologischen Stand und verfügen über eine zukunftsfähige Hard- und Software-Plattform sowie Struktur“, so Bettina Friede abschließend. Damit lassen sich auch künftige Erweiterungen der Web-Aktivitäten einfach umsetzen, etwa in Richtung Web 2.0-Funktionen. Das neue System hat die hohen Erwartungen der TK an den Relaunch erfüllt. ■

Vorteile der Lösung

- Übersichtliche Navigationsstruktur
- Hohe Nutzerfreundlichkeit
- Schnelle Suche
- Barrierefreier Web-Auftritt
- Moderne, zukunftsfähige Technologieplattform
- Verbessertes Web-Controlling mit Echtzeitauswertung
- Schnellere Entwicklung neuer Funktionen

Technologie

- Content-Management-System: CMS 2008 von CoreMedia unter Nutzung der Content Application Engine (CAE)
- Application-Server: JBoss
- Server-Betriebssystem: Sun Solaris
- Datenbank: Oracle
- Hardware: Sun
- Web-Controlling: WebTrek