Ein Bild, das Schrift, Logo, Grafiken, Text enthält.

Automatisch generierte Beschreibung**Höhere Fachschule Technik Mittelland**  
Sportstrasse 2  
2540 Grenchen  
**Telefon 032 654 12 00**

**Transferarbeit**

**Modellieren von Softwaresystemen**

**Eine Arbeit zur Veranschaulichung der internen Prozesse der Firma Sanitas.  
Informationen bereitgestellt von Alexander Stucker.**

Sanitas

UML Dokumentation

Betreuer, Auftraggeber Kurt Munter

Bearbeiter Alexander Stucker, Valerio Bottinelli

Eingereicht am: 06.06.2023

Auftrag

Ausgangslage

In euren Unternehmen wird die Digitalisierung unterschiedlich weit fortgeschritten sein. Interessant sind für uns die IT-Systeme und die zughörigen Daten, welche benutzt bzw. gepflegt werden.

Ziel

Ihr erarbeitet für ein Unternehmen in der Gruppe in einem Teilbereich eine Analyse der Daten und der zugehörigen Use Cases, welche die Bearbeitung der Daten beinhalten. Die Ergebnisse werden am Schluss in einer Präsentation der Klasse vorgestellt.

Firmenportrait

Erstellt ein Firmenportrait der gewählten Firma. Wichtig sind die angebotenen Dienstleistungen und/oder Produkte und die interne Organisation.

Geschäftsdatenbereiche

* Produkte, Dienstleistungen
* Kundendienst (Reklamation, Incidents, Helpdesk)

Datenanalyse

Untersucht die Geschäftsdaten und erstellt daraus ein Klassendiagramm.

Geschäftsprozesse

Analysiert, bei welcher Gelegenheit bzw. bei welchen Geschäftsvorfällen die ausgewählten Datenbereiche bearbeitet werden. Erstellt daraus ein Use Case Diagramm und für jeden Use Case eine Beschreibung gemäss Unterrichtsstoff.

Hauptergebnisse der Arbeit

Es wurde Einblick in die Produkt- und Dienstleistungen von der Firma Sanitas bereitgestellt, der es auch Aussenstehenden erlaubt, zu verstehen wie Vorgänge abgeschlossen werden. Dazu wurden diverse UML Diagramme erstellet. In dieser Arbeit wird klar gezeigt, wie sich die verschiedenen Dienste miteinander verbinden.

Auch über den Kundendienst wird Auskunft gegeben. Dieser, für nicht Mitarbeiter wohl noch greifbarere Teil der Firma, wird besonders mit Aktivitätsdiagrammen beschrieben. Die Vorgänge sind mit dieser Arbeit greifbar und nachvollziehbar.

Darstellung und kritische Beurteilung der Methodik

Für die Darstellung dieser Arbeit wurde Schritt für Schritt verschieden UML Diagramme verwendet. Als ganze Aufzeichnung wird ein Klassendiagramm gezeigt.   
Der weitere Vorgang und das Zusammenspiel der verschiedenen Akteure wird mit Use-Case Diagrammen gezeigt. Diese werden in einem nächsten Schritt mit Aktivitätsdiagrammen weiter auseinandergenommen und analysiert. Dazu wurden auch Use Case Beschreibungen erstellt.

Inhalt

[1. Einleitung 4](#_Toc136955517)

[1.1. Themenwahl 4](#_Toc136955518)

[1.2. Firmenportrait 4](#_Toc136955519)

[2. Klassendiagramm 5](#_Toc136955520)

[2.1. Produkte 5](#_Toc136955521)

[2.2. Kundendienst 6](#_Toc136955522)

[3. Analyse: Kundendienst 7](#_Toc136955523)

[3.1. Versicherung Abschliessen 8](#_Toc136955524)

[3.2. Versicherung künden 9](#_Toc136955525)

[3.3. Versicherungsmutation durchführen 9](#_Toc136955526)

[3.4. Beschwerde einreichen 10](#_Toc136955527)

[3.5. Beschwerde auswerten 11](#_Toc136955528)

[4. Analyse: Leistungsrechnungen 12](#_Toc136955529)

[4.1. Rechnung einreichen 13](#_Toc136955530)

[4.2. Regelwerk prüfen 13](#_Toc136955531)

[4.3. Rechnung Verarbeiten 14](#_Toc136955532)

[5. Fazit 14](#_Toc136955533)

[6. Schlusswort 14](#_Toc136955534)

[7. Anhang 15](#_Toc136955535)

[7.1. Aktivitätsbeschrieb: Versicherung abschliessen 15](#_Toc136955536)

[7.2. Aktivitätsbeschrieb: Versicherung künden 16](#_Toc136955537)

[7.3. Aktivitätsbeschreib: Versicherungsmutation durchführen 17](#_Toc136955538)

[7.4. Aktivitätsbeschreib: Beschwerde einreichen 18](#_Toc136955539)

[7.5. Aktivitätsbeschreib: Beschwerde auswerten 19](#_Toc136955540)

[7.6. Aktivitätsbeschreib: Rechnung einreichen 20](#_Toc136955541)

[7.7. Aktivitätsbeschreib: Regelwerk prüfen 21](#_Toc136955542)

[7.8. Aktivitätsbeschreib: Rechnung verarbeiten 22](#_Toc136955543)

# Einleitung

## Themenwahl

Es sollte im Rahmen dieser Aufgabe einer der Arbeitgeber der beiden beteiligten, Alexander Stucker und Valerio Bottinelli, mit Hilfe von UML-Diagrammen analysiert und dokumentiert werden.

Ein Bild, das Schrift, Grafiken, Logo, Text enthält.

Automatisch generierte BeschreibungSanitas: Alexander Stucker

**Vorteile:**

* 10 Jahre Erfahrung.
* Einblicke und Erfahrungen in diversen Bereichen.
* Auch Valerio ist bei der Firma Sanitas Kunde.

**Nachteile:**

* Alexander hat im Verlauf der Arbeit die Arbeitsstelle gewechselt.

Ein Bild, das Schrift, Text, Grafiken, Logo enthält.

Automatisch generierte Beschreibung

Power Integrations AG: Valerio Bottinelli

**Vorteile:**

* Technische Firma, detaillierter Einblick in Produktentwicklung.
* Internationaler Grosskonzern.

**Nachteile:**

* Sehr verstrickte Firma. Die Einblicke hätten für lediglich einen  
  Themenbereich (Produktentwicklung) gereicht.

Nach kurzer Zeit war klar, 10 Jahre Erfahrung in einer Firma bringt sehr detaillierte Einsichten in alle Themenbereiche. Deshalb wurde wird in dieser Arbeit die Firma Sanitas im Detail analysiert.

## Firmenportrait

Informationen über die Firma Sanitas[[1]](#footnote-2)

CEO: Andreas Schönenberger  
Hauptsitz: Zürich  
Gründung: 1958  
Mitarbeiter: 730  
Umsatz: 3.038Mrd.  
Kunden: 849’000  
Informationen von Wikipedia.

# Klassendiagramm

Mit den Klassendiagrammen soll die Struktur und die Beziehungen der verschiedenen Bereiche aufgezeigt werden. Die Abhängigkeiten der

## Produkte

Ein Bild, das Text, Klebezettel, Rechteck, Diagramm enthält.

Automatisch generierte Beschreibung

Beschrieb:

Die Versicherung definiert wie die Grund-, Ambulant- und Spitalzusatzversicherungen aufgebaut sind. Die verschiedenen Versicherungen können jeweils noch Zusätze aufnehmen.

Der Kunde (Versicherungsnehmer) verfügt über verschiedene Attribute und ist auf einen bestimmten Standort registriert.

Der Preis der Versicherung schwankt je nach Region und Agglomerationstyp.

## Kundendienst

Ein Bild, das Text, Klebezettel, Rechteck, Diagramm enthält.

Automatisch generierte Beschreibung

Beschrieb:

Die Versicherung definiert wie die Grund-, Ambulant- und Spitalzusatzversicherungen aufgebaut sind. Die verschiedenen Versicherungen können jeweils noch Zusätze aufnehmen.

Bei einem Incident (Vorfall), also zum Beispiel einer Beschwerde oder einem anderen Anliegen des Kunden, wird ein Report erfasst.

Der Kunde kann sich über verschiedene Kommunikationswege melden.

# Analyse: Kundendienst

Ein Bild, das Text, Diagramm, Screenshot, Reihe enthält.

Automatisch generierte Beschreibung

Beschrieb:

Der Kundendienst wird nun genauer Analysiert. Dieser Teil soll zu einem genauen Verständnis der Abläufe führen.

Der Job jedes Akteurs ist hier in einem Use-Case Diagramm aufgezeigt. Auf die einzelnen Use-Cases wird in einem nächsten Schritt genau eingegangen. Die Beschreibungen dazu sind im [Anhang](#_Anhang) zu finden

## Versicherung Abschliessen

Akteure: Versicherungsnehmer, Mitarbeiter der Sanitas

Der Aktivitätsbeschreib dazu ist [hier](#_Versicherung_abschliessen_1) zu finden.

Ein Bild, das Text, Diagramm, Screenshot enthält.

Automatisch generierte Beschreibung

## Versicherung künden

Akteure: Versicherungsnehmer, Mitarbeiter der Sanitas

Der Aktivitätsbeschreib dazu ist [hier](#_Versicherung_künden_1) zu finden.

Ein Bild, das Text, Diagramm, Plan, Reihe enthält.

Automatisch generierte Beschreibung

## Versicherungsmutation durchführen

Akteure: Mitarbeiter der Sanitas

Der Aktivitätsbeschreib dazu ist [hier](#_Aktivitätsbeschreib:_Versicherungsm) zu finden.  
Ein Bild, das Text, Screenshot, Diagramm, Reihe enthält.

Automatisch generierte Beschreibung

## Beschwerde einreichen

Akteure: Versicherungsnehmer, Mitarbeiter der Sanitas

Der Aktivitätsbeschreib dazu ist [hier](#_Aktivitätsbeschreib:_Beschwerde_ein_1) zu finden.

Ein Bild, das Text, Diagramm, Screenshot, Plan enthält.

Automatisch generierte Beschreibung

## Beschwerde auswerten

Akteure: Beschwerdemanager.

Der Aktivitätsbeschreib dazu ist [hier](#_Aktivitätsbeschreib:_Beschwerde_aus) zu finden.

Spezielles: Zuerst wird eine [Beschwerde eingereicht](#_Beschwerde_einreichen).   
Ein Bild, das Text, Schrift, Screenshot, Design enthält.

Automatisch generierte Beschreibung

# Analyse: Leistungsrechnungen

Ein Bild, das Diagramm, Text, Screenshot, Kreis enthält.

Automatisch generierte Beschreibung

Beschrieb:

Der Kundendienst wird nun genauer Analysiert. Dieser Teil soll zu einem genauen Verständnis der Abläufe führen.

Der Job jedes Akteurs ist hier in einem Use-Case Diagramm aufgezeigt. Auf die einzelnen Use-Cases wird in einem nächsten Schritt genau eingegangen. Die Beschreibungen dazu sind im [Anhang](#_Anhang) zu finden

## Rechnung einreichen

Akteure: Versicherungsnehmer, Mitarbeiter der Sanitas

Der Aktivitätsbeschreib dazu ist [hier](#_Aktivitätsbeschreib:_Rechnung_einre) zu finden.

Ein Bild, das Text, Screenshot, Diagramm, Reihe enthält.

Automatisch generierte Beschreibung

## Regelwerk prüfen

Akteure: Regelwerk

Der Aktivitätsbeschreib dazu ist [hier](#_Aktivitätsbeschreib:_Regelwerk_prüf) zu finden.

Ein Bild, das Text, Screenshot, Diagramm, Schrift enthält.

Automatisch generierte Beschreibung

## Rechnung Verarbeiten

Akteure: Mitarbeiter der Sanitas

Der Aktivitätsbeschreib dazu ist [hier](#_Aktivitätsbeschreib:_Rechnung_verar) zu finden.

Spezielles: Zuerst wird das [Regelwerk geprüft](#_Regelwerk_prüfen). Ein Bild, das Screenshot, Text, Diagramm, Reihe enthält.

Automatisch generierte Beschreibung

# Fazit

Durch die Analyse der Firma Sanitas konnte gut aufgezeigt werden, wie der Kunde mit den Mitarbeitern kommuniziert. Über den Ablauf der verschiedenen Use-Cases wurde viel erklärt. Es ist sehr gut ersichtlich wie diverse Aktivitäten mit anderen zusammenspielen.

# Schlusswort

Die Zusammenarbeit war ohne grosse Kommunikation ein absoluter Erfolg. Wir haben uns die Aufgaben zugeteilt und jeder hat seinen Teil optimal erledigt. Jeder konnte seine Stärken in das Projekt einbringen. Während der Arbeit haben wir viel über die verschiedenen Diagramme gelernt und konnten Gelerntes direkt anwenden.

# Anhang

## Aktivitätsbeschrieb: Versicherung abschliessen

Das Aktivitätsdiagramm dazu ist [hier](#_Versicherung_Abschliessen) zu finden.

|  |  |
| --- | --- |
| Name: | **Versicherung abschliessen** |
| Kurzbeschreibung: | Der Kunde möchte eine neue Versicherung bei der Krankenkasse abschliessen |
| Vorbedingung: | - |
| Nachbedingung | Eine neue Versicherungsdeckung wird abgeschlossen oder der Kunde erhält eine Ablehnung |
| Fehlersituationen: | -Die Kundendaten sind unvollständig  -Der Kunde ist nicht berechtigt eine neue Versicherung abzuschliessen |
| Systemzustand im Fehlerfall: | - |
| Akteure: | -Kunde, Kundendienst |
| Trigger: | Der Kunde entscheidet sich, eine neue Versicherung bei der Krankenkasse abzuschliessen und meldet sich bei der Krankenkasse |
| Standardablauf: | -Der Kunde füllt mit seinen Angaben ein Online Formular aus  -Eine entsprechende Offerte wird dem Kunden automatisch aus dem System zugestellt  -Der Kunde unterschreibt die Offerte  -Der Versicherungsantrag wird geprüft  -Dem Kunde wird eine Versicherungsbestätigung zugestellt |
| Alternativabläufe | -Der Kunde kann auch per Telefon oder am Schalter eine Offerte anfordern  -Der Versicherungsantrag wird abgelehnt (Schlechtes Risiko)  -Der Kunde entscheidet sich die Offerte nicht anzunehmen |

## Aktivitätsbeschrieb: Versicherung künden

Das Aktivitätsdiagramm dazu ist [hier](#_Versicherung_künden) zu finden.

|  |  |
| --- | --- |
| Name: | **Versicherung künden** |
| Kurzbeschreibung: | Ein Versicherungsnehmer kündet seine bestehende Versicherung |
| Vorbedingung: | -Der Versicherungsnehmer besitzt eine Versicherung  -Die Kündigungsfrist wurde eingehalten  -Alle offenen Rechnungen sind beglichen |
| Nachbedingung | -Das Versicherungsverhältnis ist gekündet |
| Fehlersituationen: | -Der Versicherungsnehmer besitzt offene Rechnungen oder die Kündigungsfrist wurde nicht eingehalten |
| Systemzustand im Fehlerfall: | -Die Versicherung bleibt bestehen |
| Akteure: | - Versicherungsnehmer, Kundendienst |
| Trigger: | Das Kündigungsschreiben wird vom Versicherungsnehmer an die Krankenkasse versendet |
| Standardablauf: | -Das Kündigungsschreiben geht bei der Krankenkasse ein  -Die Kündigung wird vom Kundendienst im System eingetragen  -Das System prüft, ob die Kündigung in Ordnung ist  -Die erfolgreiche Kündigung wird vom System per Brief bestätigt |
| Alternativabläufe | -Die Kündigung wird abgelehnt, falls oben genannte Fehlersituationen vorhanden sind |

## Aktivitätsbeschreib: Versicherungsmutation durchführen

Das Aktivitätsdiagramm dazu ist [hier](#_Versicherungsmutation_durchführen) zu finden.

|  |  |
| --- | --- |
| Name: | **Versicherungsmutation durchführen** |
| Kurzbeschreibung: | Änderung der bestehenden Versicherungsdaten bei einem Versicherungsnehmer |
| Vorbedingung: | - |
| Nachbedingung | Die Versicherungsinformationen werden aktualisiert |
| Fehlersituationen: | Fehlende Vollmachten |
| Systemzustand im Fehlerfall: | - |
| Akteure: | Versicherungsnehmer, Mitarbeiter |
| Trigger: | Der Versicherungsnehmer meldet sich beim Kundendienst über eine Änderung seiner Daten (Neue Adresse, Todesdatum, etc.) |
| Standardablauf: | -Der Versicherungsnehmer meldet sich auf verschiedenen Kanälen (E-Mail, Telefon, Kundenportal) mit seinem Anliegen  -Das Anliegen wird in die korrekte Abteilung weitergeleitet  -Das Anliegen wird auf die Richtigkeit geprüft (sind alle nötigen Dokumente für die Änderung vorhanden. Was hat die Änderung für eine Vertragliche folge  -Die Änderung wird im System erfasst  -Die Änderung wird durch ein Schreiben bestätigt |
| Alternativabläufe | -Hat der Versicherungsnehmer nicht alle korrekten Dokumente, werden die korrekten Dokumente verlangt  -Hat es durch die Vertraglichen Änderungen eine Konsequenz, wird der Versicherungsnehmer zum vorhinein darüber informiert. |

## Aktivitätsbeschreib: Beschwerde einreichen

Das Aktivitätsdiagramm dazu ist [hier](#_Beschwerde_einreichen) zu finden.

|  |  |
| --- | --- |
| Name: | **Beschwerde einreichen** |
| Kurzbeschreibung: | Der Versicherungsnehmer reicht eine Beschwerde bei dem Kundendienst ein |
| Vorbedingung: | Der Versicherungsnehmer ist im System |
| Nachbedingung | Die Beschwerde wird registriert und entsprechend bearbeitet/weitergeleitet |
| Fehlersituationen: | Die Person ist nicht berechtigt eine Beschwerde einzugeben (Fehlende Vollmachten) |
| Systemzustand im Fehlerfall: | - |
| Akteure: | Versicherungsnehmer, Mitarbeiter-Kundendienst, (Teamleiter) |
| Trigger: | Der Versicherungsnehmer meldet sich bei der Krankenkasse |
| Standardablauf: | -Der Versicherungsnehmer meldet sich bei der Kundenberatung  - Versicherungsnehmer wählt die Option „Beschwerde einreichen“  -Mündliche Angabe zu der Beschwerde  -Der Kundendienst erfasst die Beschwerde im System  -Der Kundendienst überprüft die Beschwerde und analysiert den weiteren Behandlungsbedarf  -Der Kundendienst organisiert einen allfälligen Rückruf |
| Alternativabläufe | -Der Erhalt der Beschwerde wird dem Versicherungsnehmer bestätigt  -Der Kundendienst analysiert eine Lösung |

## Aktivitätsbeschreib: Beschwerde auswerten

Das Aktivitätsdiagramm dazu ist [hier](#_Beschwerde_auswerten) zu finden.

|  |  |
| --- | --- |
| Name: | **Beschwerden auswerten** |
| Kurzbeschreibung: | Die erfassten Beschwerden werden ausgewertet und ein Reporting wird erstellt |
| Vorbedingung: | - |
| Nachbedingung | Die Beschwerden wurden ausgewertet und entsprechende Maßnahmen können getroffen werden, um die Kundenzufriedenheit / die Dienstleistungen zu verbessern. |
| Fehlersituationen: | -Irrelevante Beschwerden |
| Systemzustand im Fehlerfall: |  |
| Akteure: | Beschwerdemanagement |
| Trigger: | Monatliches Reporting |
| Standardablauf: | -Der Kundendienst nimm die Beschwerde entgegen und erfasst diese im System  -Die Beschwerde wird kategorisiert  -Das Beschwerdemanagement wertet monatlich die Beschwerden aus  -Das Reporting wird an die zuständigen Stellen versendet  -Verbesserungsvorschläge werden in den Fachstellen analysiert und umgesetzt |
| Alternativabläufe | -Bei schwerwiegenden/außerordentlichen Beschwerden erstellt das Beschwerdemanagement ein Gesprächsleitfaden |

## Aktivitätsbeschreib: Rechnung einreichen

Das Aktivitätsdiagramm dazu ist [hier](#_Rechnung_einreichen) zu finden.

|  |  |
| --- | --- |
| Name: | **Rechnung einreichen** |
| Kurzbeschreibung: | Diese Anwendung ermöglicht es Versicherungsnehmer, ihre medizinischen Rechnungen bei Der Krankenkasse einzureichen, um eine Erstattung für ihre Ausgaben zu erhalten. |
| Vorbedingung: | Der Versicherungsnehmer musste eine medizinische Dienstleistung oder Behandlung in Anspruch genommen haben und die entsprechende Rechnung vorliegen haben. |
| Nachbedingung | Die eingereichte Rechnung wird von der Krankenkasse bearbeitet und gegebenenfalls eine Erstattung an den Versicherungsnehmer ausgezahlt. |
| Fehlersituationen: | * Fehlerhafte Rechnung: Die eingereichte Rechnung enthält Unstimmigkeiten oder Fehler. * Verspätete Einreichung: Die Rechnung wird nach Ablauf der Einreichungsfrist eingereicht. * Ungültige Versicherung: Der Versicherungsnehmer verfügt über keine gültige Versicherung bei der Krankenkasse. |
| Systemzustand im Fehlerfall: | Im Fehlerfall wird der Versicherungsnehmer über den Fehler informiert und aufgefordert, die erforderlichen Korrekturen vorzunehmen oder das Problem zu beheben. |
| Akteure: | - Versicherungsnehmer - Krankenkasse |
| Trigger: | Der Versicherungsnehmer reicht eine medizinische Rechnung bei der Krankenkasse ein. |
| Standardablauf: | - Das System prüft ob alle Seiten vorhanden sind und ob die Rechnung mit genügender Qualität eingereicht wurde.  - Dem Versicherungsnehmer wird der Status des Verarbeitungsprozess angezeigt  - Die Krankenkasse erhält die eingereichte Rechnung und beginnt mit der Bearbeitung. |
| Alternativabläufe |  |

## Aktivitätsbeschreib: Regelwerk prüfen

Das Aktivitätsdiagramm dazu ist [hier](#_Regelwerk_prüfen) zu finden.

|  |  |
| --- | --- |
| Name: | **Regelwerkprüfung** |
| Kurzbeschreibung: | Diese Anwendung ermöglicht es der Krankenkasse, eingereichte Leistungsrechnungen anhand des geltenden Regelwerks zu prüfen, um sicherzustellen, dass die abgerechneten Leistungen den festgelegten Vorschriften entsprechen. |
| Vorbedingung: | Die Krankenkasse hat eine eingereichte Leistungsrechnung vorliegen, die geprüft werden soll. |
| Nachbedingung | Die Leistungsrechnung wird anhand des Regelwerks überprüft und als genehmigt, abgelehnt oder zur Mitarbeiterbearbeitung weitergeleitet. |
| Fehlersituationen: |  |
| Systemzustand im Fehlerfall: |  |
| Akteure: | Krankenkasse (Regelwerk) |
| Trigger: | Die Krankenkasse erhält eine Leistungsrechnung zur Prüfung. |
| Standardablauf: | - Die Leistungsrechnung wird vom System überprüft und die erkannten Informationen eingelesen.  - Das System ruft das geltende Regelwerk für die Leistungsprüfung ab  - Das System überprüft die abgerechneten Leistungen gemäß den Vorgaben des Regelwerks.  - Wenn die abgerechneten Leistungen den Regelungen entsprechen, wird die Leistungsrechnung als "Genehmigt" markiert.  - Abhängig vom Betrag wird die Leistungsrechnung entweder freigegeben oder zur Überprüfung an einen Mitarbeiter ausgelenkt |
| Alternativabläufe |  |

## Aktivitätsbeschreib: Rechnung verarbeiten

Das Aktivitätsdiagramm dazu ist [hier](#_Rechnung_Verarbeiten) zu finden.

|  |  |
| --- | --- |
| Name: | **Rechnung verarbeiten** |
| Kurzbeschreibung: | Diese Anwendung ermöglicht es der Krankenkasse, eingereichte Leistungsrechnungen zu verarbeiten, indem sie diese prüft, genehmigt und die entsprechende Erstattung an den Versicherungsnehmer oder den Leistungserbringer auszahlt. |
| Vorbedingung: | Das Regelwerk leitet die Rechnung an einen Mitarbeiter weiter |
| Nachbedingung | Die Leistungsrechnung wird geprüft, genehmigt oder abgelehnt. |
| Fehlersituationen: |  |
| Systemzustand im Fehlerfall: |  |
| Akteure: | Mitarbeiter |
| Trigger: | Das Regelwerk leitet die Rechnung an einen Mitarbeiter weiter |
| Standardablauf: | - Die Rechnung wurde vom Regelwerk an einen Mitarbeiter weitergeleitet.  - Das Regelwerk informiert den Mitarbeiter über die gefundenen Fehler  - Der Mitarbeiter überprüft die Fehlerquellen und behebt diese  - Der Mitarbeiter markiert die Rechnung als "Genehmigt” oder als “Abgelehnt”  - Die Rechnung wird freigegeben |
| Alternativabläufe |  |

1. Wikipedia,10.05.2023: <https://de.wikipedia.org/wiki/Sanitas_Krankenversicherung> [↑](#footnote-ref-2)