

## hkk KRANKENKASSE

Ganzheitliche Digitalisierung des Posteingangs – immer die richtigen Daten zur richtigen Zeit



Die hkk Krankenkasse stellt ihren Versicherten einen 24-Stunden-Kundenservice an sieben Tagen in der Woche zur Verfügung. Dies ist speziell im Zeitalter der Covid-19-Pandemie eine Mammut-Aufgabe. Einen wichtigen Lösungsbaustein steuert hier **die intelligente Kommunikationsplattform NOVO CxP** bei, **mit der die hkk ihren kompletten Posteingang digitalisiert und automatisiert**. Dokumente und Daten aus unterschiedlichen Kanälen können damit effizient, einfach und zügig bearbeitet werden. Nur so ist es für die hkk möglich, mit Ihrem rasanten Wachstum in diesen Zeiten Schritt zu halten.

### AUF EINEN BLICK

- **BRANCHE**

Gesetzliche Krankenkasse

- **AUSGANGSSITUATION**

Die Verwaltung großer Mengen an Papier verbunden mit der Dezentralität der Geschäftsstellen forderten gerade in Hinblick auf das Pandemiegeschehen eine Digitalisierung des Posteingangs.

- **AUFGABE**

Um die durchgängige Digitalisierung der Organisation voranzutreiben, will die hkk Ihre Geschäftsprozesse automatisieren, Bearbeitungszeiten reduzieren und dabei Medienbrüche vermeiden. Dies soll nicht nur für die Kommunikation mit den Versicherten gelten, sondern auch für die Korrespondenz mit Arbeitgebern und Leistungserbringern. Notwendig hierfür ist der Aufbau einer einheitlichen Input-Management-Plattform für alle Eingangskanäle.

- **LÖSUNG**

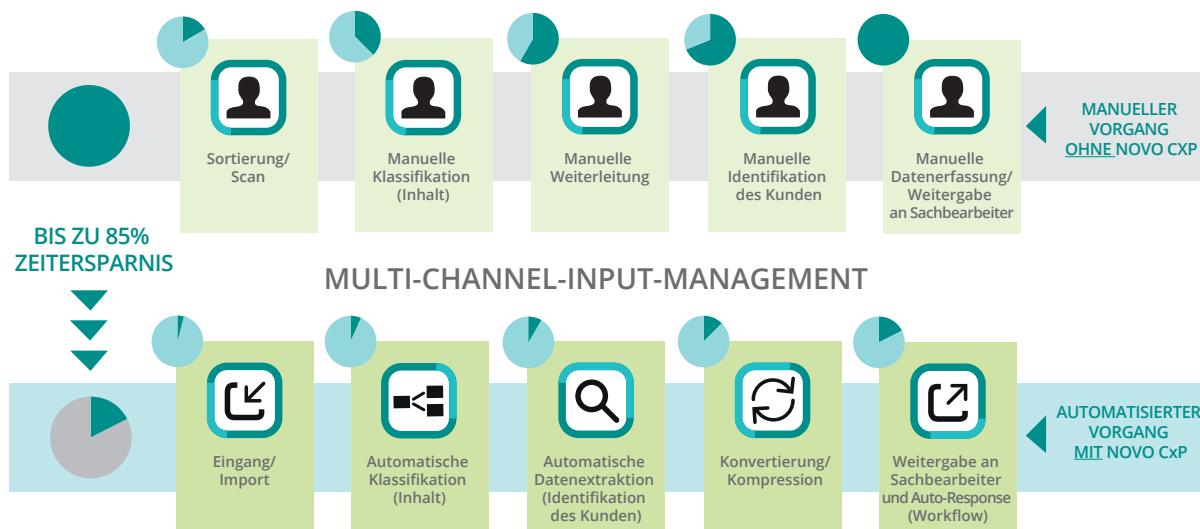
Die Software-Lösung **NOVO CxP** von inovoo ist in der Lage, eine zentrale Plattform für alle Kommunikationswege wie Telefon, Brief, Fax, E-Mail und digitale Datenströme zu bilden. **NOVO CxP** analysiert die Absender, erkennt und extrahiert Inhalte, verarbeitet E-Mails mit den gewonnenen Inhaltsdaten nach bestimmten Regelwerken und archiviert sie rechtssicher. Der Post- und Informationseingang wird damit automatisiert und tagesaktuell verarbeitet.

- **ERGEBNISSE**

Die gesamte Eingangspost (Fax, Mail, Briefpost etc.) wird jetzt durch die Plattform **NOVO CxP** bereichs- und standortunabhängig verarbeitet. Tausende Dokumente sowie hunderte E-Mails werden täglich mit Hilfe von Robotics und KI **automatisiert verarbeitet** und verteilt, was die **Bearbeitungszeiten signifikant reduziert**. Auch der Kundenservice der hkk profitiert von der Lösung und kann nun wesentlich schneller Auskunft über Vorgänge geben.

Ganzheitliche Digitalisierung  
des Posteingangs – immer die  
richtigen Daten zur richtigen Zeit

## HOHER AUTOMATISIERUNGSGRAD



Die hkk ist 2021 zum siebten Mal in Folge die günstigste deutschlandweit wählbare Krankenkasse. Das bringt rasantes Wachstum – allein in 2021 wechselten weit mehr als 100.000 Versicherte zur hkk.

Anfang 2019 startete die hkk mit der Digitalisierung des kompletten Posteingangs. **Durch die Lösungen von inovoo konnte der Posteingang und spezielle Fachprozesse bis Ende 2020 zu 85% automatisiert verarbeitet werden.**

Damit die Verwaltungskosten der hkk weiterhin deutlich unter dem Branchendurchschnitt bleiben, müssen die Prozesse stetig optimiert werden und die unterschiedlichen Fachprozesse hoch automatisiert ablaufen. Diesen Digitalisierungsgrad ermöglicht die **KI-gestützte Multi-Channel-Input-Management-Plattform NOVO CxP**, die aufgrund ihrer einfachen Skalierbarkeit problemlos auch sehr große Volumina verarbeiten kann. **NOVO CxP** spricht spezielle BITMARCK-Workflows an und kann die Aktionssteuerung von BITMARCK\_21c|ng immer mit den richtigen Daten zur richtigen Zeit beliefern und zugleich auslesen.

### VORTEILE hkk durch NOVO CxP:

- Schaffung einer **zentralen Plattform** für klassische und digitale Input-Kanäle
- Standortunabhängiges Arbeiten und Ermöglichung der dezentralen Arbeit
- Signifikante Verkürzung der Durchlaufzeiten
- Senkung des Personalaufwands
- Schnellere Abwicklung von Geschäftsprozessen
- Verbesserung der Service-Qualität
- Reduktion von Papierakten
- Reduktion von Verwaltungsaufwand
- Verbesserung der Auskunftsfähigkeit



Ganzheitliche Digitalisierung des Posteingangs – immer die richtigen Daten zur richtigen Zeit

## EINGANGSKANAL PAPIER: PROZESS SCAN-STRECKE

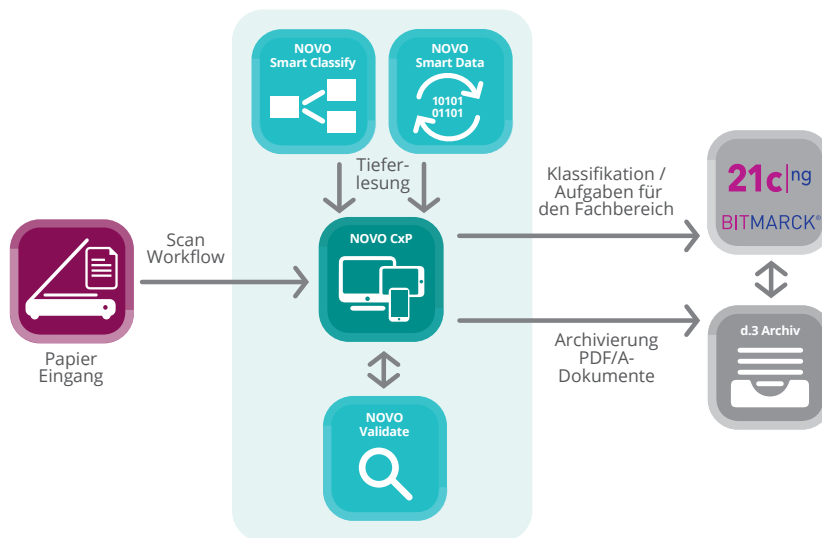
Es war einmal: Eingehende Post wird an verschiedenen Standorten angenommen und händisch verteilt. Heute läuft es wesentlich effizienter: Eingehende Papierdokumente werden in der Zentrale gescannt und erreichen die richtigen Empfänger vollkommen digital auf Ihren Endgeräten. Derzeit empfängt die hkk pro Tag mehrere Tausend Papierdokumente, die im „Closed Shop“-Verfahren eingescannt, signiert und unter Berücksichtigung aller rechtlichen Vorgaben archiviert werden.

Damit diese Dokumente alle noch am gleichen Tag bearbeitet werden können, sind die gescannten Dokumente im Handumdrehen beim zuständigen Fachbereich. Zudem werden alle Dokumente direkt in ein Archiv abgelegt und parallel eine Kontakthistorie sowie eine Aufgabe mit den gewonnenen Inhaltsdaten an das Fachsystem 21c|ng übertragen.

Die eigens für die hkk angepassten **NOVO CxP Scan-Workflows** können die speziellen Anforderungen wie Signieren, Verteilen, Datengewinnung und Verarbeitung der Dokumente hochgradig automatisiert ausführen und selbständig durch den Kunden konfiguriert und zentral geändert werden – ein organisatorischer Traum!

### Automatische Extraktion von Inhaltsdaten

Über den bestehenden Posteingangsprozess kann die hkk sogenannte Tieferlesungen (z.B. Extraktion der Inhaltsdaten bei Arbeitsunfähigkeit oder Einkommensfragebogen) durchführen, die über die BITMARCK-Aktionssteuerung direkt in das Kernsystem 21c|ng gehen. Mehr als die Hälfte der Dokumente können bei der hkk mit Hilfe der Module **NOVO Smart Classify** und **NOVO Smart Data** tiefergelesen und blind verarbeitet werden – vorher ein aufwändiger manueller papierbasierter Prozess. Und wenn die KI bei der Belegung mal nicht weiter weiß: Mit dem Validierungs-Client „**NOVO Validate**“ können Datenschnell überprüft und nachträglich bearbeitet werden.



### Unabhängigkeit

Die Pflege und Erweiterung von **NOVO CxP** kann die hkk in einem hohen Maß selbst vornehmen. So kann die hkk sogar im KI-Bereich sehr viel selbst umsetzen und Klassifizierungen anlegen, Trainingsdokumente einspielen oder neue Prozesse anlegen.

Das Input-Management-System **NOVO CxP** bietet dabei eine umfassende Integration mit der hkk-System-Umgebung: Archivierung, BITMARCK 21c|ng für direkte Datenübergabe, Kontakthistorie, Aufgabenerstellung. Für Dokumente, für die BITMARCK in der Aktionssteuerung Verarbeitungsprozesse anbietet, ist **NOVO CxP** so integriert, dass ein direkter Datenaustausch von Inhaltsdaten erfolgt – ein Alleinstellungsmerkmal der inovoo-Lösung.

Ganzheitliche Digitalisierung des Posteingangs – immer die richtigen Daten zur richtigen Zeit

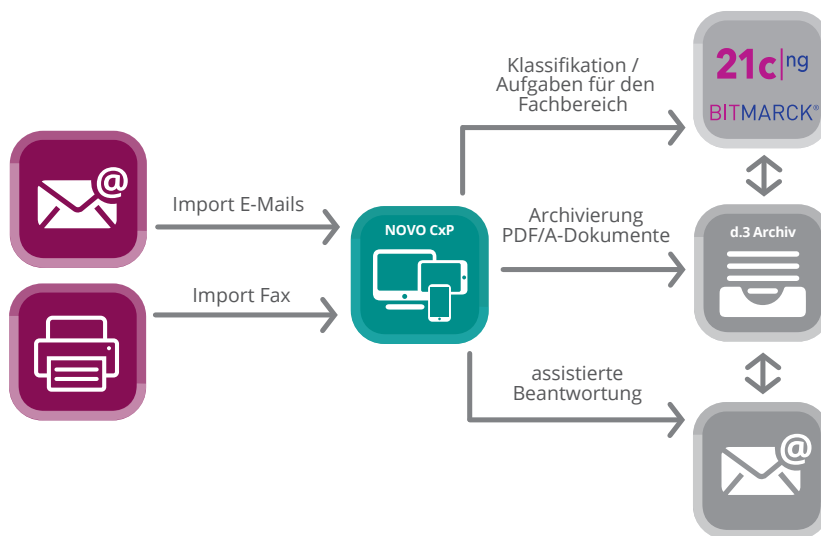
## EINGANGSKANAL E-MAIL: PROZESS E-MAIL-VERARBEITUNG

Mehrere hundert E-Mails gehen bei der hkk täglich in Gruppenpostfächern (z.B. info@hkk.de) ein und werden von **NOVO CxP** automatisiert verarbeitet. Selbst als sich durch die Corona-Pandemie das Volumen an Spitzentagen verdreifachte, ermöglichte die eingesetzte Lösung eine geordnete und zeitnahe Abarbeitung, was vorher ohne Automatisierung unvorstellbar gewesen wäre.

Bei anderen, nicht automatisierbaren Vorgängen können durch die E-Mail-Bearbeitung mit dem effizienten MS Outlook Plugin rund **80 % der einkommenden E-Mails assistiert beantwortet** werden. Dadurch sinkt die Bearbeitungszeit pro E-Mail um mindestens die Hälfte. Die restlichen E-Mails werden nach der Klassifikation an 21c|ng übergeben und eine Aufgabe für den jeweiligen Fachbereich angelegt. So können die Fachbereiche direkt in Ihrer Anwendung alles abarbeiten und haben Zugriff auf alle bereits sauber archivierte Dokumente – digitalisiert, standardisiert, strukturiert.

**NOVO CxP** verarbeitet alle zentral eingehenden E-Mails automatisiert und konvertiert Sie in ein einheitliches, mit einer digitalen Signatur versehenes, PDF/A-Format. Die Partner-ID wird leistungsstark mit **NOVO Smart Data** ermittelt und abgeglichen.

Die Bearbeitung von Faxen läuft über einen Fax-Workflow: eingehende Faxe vom Fax-Server werden hier über die Posteingangsstrecke verarbeitet.



### NOVO EMAIL DESK

Die Mitarbeiter der hkk nutzen die in MS Outlook integrierte Software **NOVO Email Desk**, die E-Mails einfach in das Archiv und Verarbeitungsprozesse integriert. Mit dem **NOVO Email Desk** können E-Mails technologisch unterstützt bearbeitet werden: So werden Partner gesucht und geroutet, automatisiert ein PDF erstellt und die E-Mail wird rechtssicher archiviert. Zeitgleich wird eine Aufgabe in der Fachanwendung Bitmarck 21c|ng angelegt. Die Bearbeitungszeiten für E-Mails werden somit signifikant verkürzt.

Ganzheitliche Digitalisierung  
des Posteingangs – immer die  
richtigen Daten zur richtigen Zeit



**THOAMS SCHNEIDER**  
CEO inovoo

„Wir freuen uns, das Projekt mit der hkk für alle Seiten so erfolgreich umgesetzt zu haben. Nur durch die durchgängige Digitalisierung der Eingangskommunikation auf allen Kanälen können Unternehmen in Zeiten wie diesen bestehen.“



**DR. ZOLTAN FIALA**  
CDO, Leitung IT &  
Infrastrukturmanagement

„Wir bieten unseren Kunden überdurchschnittliche Leistungen bei niedrigen Beitragsätzen. Dies kann man nur durch eine äußerst effiziente Verwaltung erreichen, zu der

die Automatisierungs-Software von inovoo einen wichtigen Beitrag liefert.

Die automatisierte Verarbeitung unserer Kundenkommunikation reduziert Zeit und Kosten. Zusätzlich steigern wir unseren Kundenservice und das trägt auch zu unserem Wachstum bei.“

Die **inovoo GmbH** ist ein professioneller, innovativer Software-Anbieter von leistungsstarken, modular aufgebauten Enterprise-Information-Management-Lösungen im Bereich Multi-Channel-Kommunikation. Im Mittelpunkt steht dabei die **nachhaltige Digitalisierung und Automatisierung von Prozessen** rund um den Datenfluss über verschiedene Kanäle und Formate hinweg, dem Posteingang (Brief, Fax, E-Mail), dem Kundendialog (Social Media, Web, mobile Endgeräte und Chat) bis hin zur Archivierung. Zudem bietet inovoo interessante Process-App-Lösungen für verschiedene Branchen und Anwendungen, die intelligent mit bestehenden IT-Landschaften kommunizieren können und so dazu beitragen, Geschäftsprozesse in die Hand des App-Nutzers zu verlagern.

SOFTWARE  
MADE IN  
GERMANY



**DER KUNDE**

**hkk Krankenkasse**  
([www.hkk.de](http://www.hkk.de))

Die 1904 gegründete hkk Krankenkasse mit Hauptsitz in Bremen zählt mit derzeit über 710.000 Versicherten, 23 Geschäftsstellen und 2.100 Servicepunkten zu den großen gesetzlichen Krankenkassen in Deutschland. Im Mittelpunkt stehen u.a. Familien und junge Menschen. Über 1.100 Mitarbeiter betreuen ein Haushaltsvolumen von mehr als 2 Mrd. Euro.



SIE MÖCHTEN MEHR ÜBER  
UNSERE LÖSUNG WISSEN?