

BKK FABER-CASTELL & PARTNER

Digitalisierte Papierprozesse
beschleunigen zeitnahe Verarbeitung



Die Fachbereiche der BKK Faber-Castell & Partner erhalten tagtäglich unterschiedliche Dokumente mit Kundendaten und kommen so auf ca. 200.000 Seiten im Jahr. Die manuelle Bearbeitung verursacht einen großen Aufwand. Die KI-gestützte Software-Lösung **NOVO CxP** bringt hier eine wesentliche zeitliche Ersparnis.

AUF EINEN BLICK

- **BRANCHE**
Gesetzliche Krankenkasse
- **AUSGANGSSITUATION**
Die BKK Faber-Castell & Partner möchte manuelle Aufwände bei der Bearbeitung von Geschäftsprozessen reduzieren, Durchlaufzeiten minimieren und geschäftsprozessrelevante Daten maschinell auslesen. Zudem sollen Personal- und Sachkosten gesenkt werden.
- **AUFGABE**
Die internen Prozesse müssen auf die immer mobiler und schneller werdende Gesellschaft angepasst werden. Die Kommunikation mit den Versicherten soll effizienter und effektiver gestaltet werden. Das Input-Management für Massenprozesse sowie die Anbindung an die Geschäftsvorfall- und Archivsysteme sollen optimiert und automatisiert werden.
- **LÖSUNG**
Die ausfallsichere Software-Lösung **NOVO CxP** von inovoo ist in der Lage, Massenprozesse, wie beispielsweise die Verarbeitung und Archivierung von Familienfragebögen, zu automatisieren.
- **ERGEBNISSE**
Rund 200.000 Seiten laufen pro Jahr über das intelligente System **NOVO CxP**, das diese automatisiert verarbeitet. Mitarbeiter werden entlastet und Bearbeitungszeiten signifikant reduziert. Der manuelle Aufwand wurde deutlich gesenkt. Der Kundenservice der BKK Faber-Castell konnte signifikant erhöht werden.

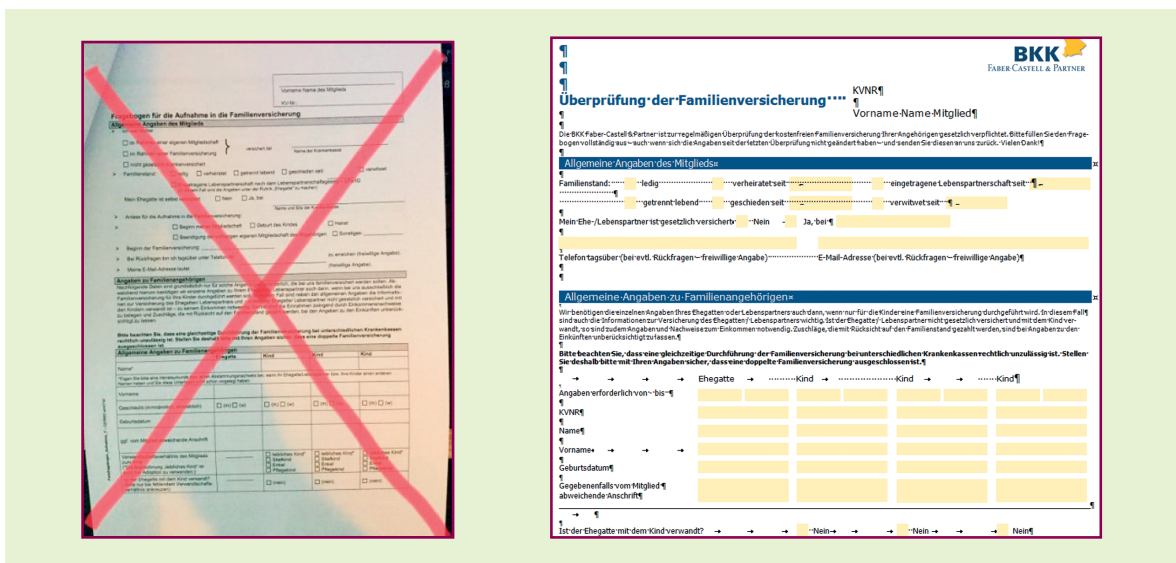
Digitalisierte Papierprozesse
beschleunigen zeitnahe Verarbeitung

AUSGANGSSITUATION

Die Fachbereiche der BKK Faber-Castell & Partner erhalten täglich unterschiedliche Dokumente mit Kundendaten und kommen so auf ca. 200.000 Seiten im Jahr. Zeitgleich wird es immer schwieriger, qualifiziertes Personal zu finden und auch die interne Forderung der Mitarbeiter nach automatisierter Unterstützung wird immer größer. Diese Tatsache und der Blick auf den Service-Grad von anderen Anbietern im Markt, den der Endkunde inzwischen „gewohnt“ ist, hat bei der BKK Faber-Castell & Partner zu der Überzeugung geführt, andere Wege einschlagen zu wollen und stark auf Digitalisierung zu setzen.

AUTOMATISIERTE INHALTSERKENNUNG

Mit der intelligenten Software-Lösung **NOVO CxP** können gescannte Dokumente in hohem Maße automatisiert erkannt, Inhaltsdaten extrahiert und anhand von Input-Management-Workflows gezielt verarbeitet werden. Aufgrund der KI-gestützten Klassifikationstechnologie werden bei der BKK Faber-Castell & Partner Dokumententypen wie z. B. Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen, Familienfragebögen, Unfallfragebogen sowie Beitrittserklärungen automatisiert erkannt und durch Nachkorrekturarbeitsplätze geprüft bzw. manuell zugeordnet. Die Dokumente werden digital archiviert sowie die extrahierten Inhalte dann gezielt über die entsprechenden Schnittstellen an 21c|ng übergeben. Ferner werden die Dokumente komprimiert, in das Langzeitarchivformat PDF/A konvertiert und automatisiert archiviert. Durch die direkte Ansprache von 21c|ng-Schnittstellen können gezielt entsprechende Aufgaben und Kontakthistorieneinträge generiert werden. Die dahinterliegenden Prozesse verteilen dann innerhalb der Arbeitsgruppen die Aufgaben.



„Rubbish out - rubbish in“ – um dies zu vermeiden, war es im Vorfeld der Software-Einführung bei der BKK Faber Castell & Partner wichtig, Formulare zu überarbeiten. Jetzt können bearbeitungsrelevante Daten schnell ausgelesen und zu einem großen Teil vollautomatisiert weiterverarbeitet werden.

BEISPIEL FAMILIENFRAGEBOGEN

Der Prozess „Familienfragebogen“ ist ein jährlich wiederkehrender, hauptsächlich statischer Prozess und birgt damit ein hohes Dunkelverarbeitungspotenzial. 2017 galt es für die BKK Faber Castell, 10.314 Stück zu bearbeiten. Durchschnittliche Bearbeitungszeit pro Bogen: 12,5 Minuten, so dass man insgesamt auf rund 2.150 Stunden pro Jahr kommt. „Wir haben es inzwischen geschafft, auf eine Quote von 52% Dunkelverarbeitung zu kommen“, erläutert Rudolf Mattausch, Abteilungsleiter IT bei der BKK Faber Castell & Partner, stolz. So kann die Kundenkommunikation zeitnah erfolgen, der Gesamtaufwand intern wird stark vermindert.

„Wichtig war es im Vorfeld, unsere Formulare zu optimieren“, berichtet Mattausch aus der Praxis, da ansonsten gelte: rubbish out – rubbish in. So wurden die Bögen farblich neu gestaltet, um eine hohe Erkennungsquote in der Belegung zu erreichen sowie alle relevanten Daten, die ausgehen, schon mit Metadaten zu verschlüsseln, die man danach ganz einfach verarbeiten kann.

„Man muss sich unbedingt vor der Einführung einer Automatisierungslösung die Abläufe intern anschauen“, weiß Mattausch und erwähnt lobend die fachliche Beratung seitens des Unternehmens inovoo, das über eine ausgeprägte Expertise im Bereich GKV verfügt, die immer wieder unterstützend beim Kunden weiterhilft. „So denkt man am Anfang beispielsweise gar nicht dran, dass die Papierdokumente vielleicht noch Anhänge haben können, teils Post-its draufkleben, die Antragsteller bei uns evtl. gar nicht versichert sind, fremdes Material dabei ist...“ Hinzu kommt noch folgender Aspekt. Allein für das Abheften etc. braucht ein Mitarbeiter mindestens zehn Sekunden pro Vorgang (meist sind es mehr – „es können locker 60 Sekunden sein“). Dies bedeutet bei 220 Arbeitstagen (35 Stunden/Woche) und 20 involvierten Mitarbeitern nochmal 120 Stunden pro Jahr, „die wir auch nicht mehr verschenken wollen“, so Mattausch weiter.

Die BKK Faber Castell & Partner spart durch die Automatisierung mit **NOVO CxP** also viel Zeit und Kosten, zeitgleich konnte man die Zufriedenheit der Kunden erhöhen. Hat es 2017 noch acht Monate gedauert, bis der BKK wieder alle ausgefüllten Familienfragebögen von ihren Versicherten vorlagen, sind es inzwischen nur noch fünf Monate Gesamtbearbeitungszeit der Familienfragebogenaktion.



Manuelles, aufwändiges Sichten und Prüfen von Dokumenten gehört bei der BKK Faber Castell & Partner der Vergangenheit an: Mit **NOVO CxP** können Inhalte automatisiert erkannt und gezielt weiterverarbeitet werden.

VORTEILE BKK FABER-CASTELL & PARTNER

- Schnelle Abwicklung von Geschäftsprozessen
- Signifikante Verkürzung der Durchlaufzeiten
- Reduktion von zeitaufwändigem Verwaltungsaufwand (52% Dunkelverarbeitung)
- Digitale Verarbeitungsprozesse ab Posteingang
- Verbesserung der Kunden-Service-Qualität
- Senkung des Personalaufwands
- Zeitnahe Kundenkommunikation

Digitalisierte Papierprozesse beschleunigen zeitnahe Verarbeitung



RUDOLF MATTAUSCH

Leiter IT bei der BKK
Faber-Castell & Partner

„Die Erwartungshaltung unserer Versicherten ist hoch. Die Software-Lösung **NOVO CxP** hilft uns, durch eine hohe Dunkelverarbeitungsrate Zeit bei der Bearbeitung

einzusparen, so dass wir den Versicherten viel zeitnahe eine Rückmeldung geben können – auch bei Unklarheiten.“

DER KUNDE

BKK Faber-Castell & Partner
(www.bkk-faber-castell.de)

Die Betriebskrankenkasse BKK Faber-Castell & Partner gehört den gesetzlichen Krankenkassen an und ist eine rechtsfähige Körperschaft des öffentlichen Rechts. Gegründet wurde die Krankenkasse 1844 von Freiherr Lothar von Faber. Sie ist die älteste Krankenkasse in Bayern.

Die Versichertenzahlen sind insbesondere in den letzten Jahren massiv gestiegen. So betreut die BKK Faber-Castell & Partner aktuell mehr als 76.000 Versicherte.

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.



SIE MÖCHTEN MEHR ÜBER
UNSERE LÖSUNG WISSEN?