



innova

ausgezeichnet versichert

Wie die Eingangspost selbständig zu ihrem Sachbearbeiter findet

Eine Case Study

innova Versicherungen hat Ende 2013 einen neuen Prozess zur digitalen Bearbeitung ihrer eingehenden Kundenpost eingeführt.

Dokumente erreichen eine Firma heute auf unterschiedlichen Wegen. Sei es klassisch als Briefpost, sei es als E-Mail. Letztere oft auch mit Anhängen. Die eingegangenen Dokumente lassen sich zwar meist in wenige vorhersehbare Kategorien einteilen (Rechnungen, Anfragen, Mitgliedsanträge, Kündigungen etc.), der Variantenreichtum verunmöglicht aber eine sofortige vollautomatische Weiterverarbeitung. Um die Dokumente dennoch rasch und effizient in die jeweiligen Prozesse einspeisen zu können, müssen sie zunächst aufbereitet werden.

Der Krankenversicherer innova hat Ende 2013 einen neuen Prozess zur nahezu vollständig digitalen Bearbeitung seiner eingehenden Kundenpost eingeführt. Hierfür wurde von Tessi Solutions ein Prozess realisiert, der eingehende E-Mails und Papierpost integriert, wobei die Dokumente in Deutsch, Französisch oder Italienisch verfasst sein können. E-Mails werden direkt vom Mailserver ausgelesen und automatisch nach relevanten

Informationen durchsucht, hierzu zählen etwa Versicherungsnummern, Name und Adresse von Patienten und Leistungserbringern (Ärzte, Spitäler, Therapeuten etc.). Neben der eigentlichen E-Mail werden auch allfällige Anhänge in gleicher Weise untersucht, wobei neben Text- und PDF Dateien auch Microsoft Office Formate gelesen werden können.

Papierdokumente werden von innova-Mitarbeitenden vorsortiert, mit einem spezifischen Deckblatt versehen und dann an Tessi Solutions zur Weiterverarbeitung weitergeleitet. Hier werden sie gescannt, mittels OCR aufbereitet und – genau wie bei den E-Mails – gezielt nach Schlüsselinformationen durchsucht. Das System ist in der Lage, zahlreiche vorher mittels Beispieldokumenten «trainierte» Dokumenttypen vollautomatisch zu unterscheiden (Rechnungen, Arztberichte etc.) und in Abhängigkeit hiervon gezielt nach spezifischen Informationen zu suchen. So wird beispielsweise

innova Versicherungen

Die innova Versicherungen AG ist ein unabhängiger, national tätiger Personenversicherer. Das Versicherungsangebot umfasst Kranken- und Unfallversicherungen für Privatkunden und Unternehmen. innova zeichnet sich durch eine überdurchschnittliche Dienstleistungsqualität und bedürfnisorientierten Produktlösungen wie der Krankenzusatzversicherung für Nichtraucher oder Lohnausfallversicherungen für KMU und Berufsverbände aus.
www.innova.ch

bei einer Rechnung der Gesamtbetrag gesucht, bei einem Arztbericht hingegen nicht. Derzeit sind sechzig verschiedene Dokumententypen definiert, die jeweils in bis zu zehn Unterkategorien aufgeteilt sind. Abhängig vom Inhalt wird ein Dokument in der Folge einem von sechs möglichen Empfängern zugeordnet.

Die automatische Dokumentenanalyse ist sehr leistungsfähig, trotzdem sind eine manuelle Kontrolle und gegebenenfalls Nachbearbeitung der Dokumente erforderlich. Hierbei vergleicht eine erfahrene Fachperson die automatisch extrahierten Daten mit dem gescannten Bild bzw. der E-Mail. So kann sie zum Beispiel eine fehlende ergänzen oder eine falsch erkannte Versicherungsnummer korrigieren.

Äusserst hilfreich ist die Einbindung von Datenbanken, die aktuelle Vertragsdaten, Patientenstammdaten, Leistungserbringer und anderes bereitstellen. Wird etwa eine Patientennummer angegeben, ergänzt das System in Sekundenbruchteilen die fehlenden Daten im Erfassungsfeld und reduziert so den manuellen Aufwand. Ausserdem werden fehlerhafte Eingaben von Anfang an vermieden, was den Prozess enorm beschleunigt und ein Höchstmass an Datenqualität garantiert.

Durchschnittlich bearbeitet Tessi Solutions täglich ca. 500 Dokumente für innova. Dank des extrem leistungsfähigen Prozesses und der hervorragenden Softwareunterstützung kann eine Person bis zu 3 Dokumente pro Minute bearbeiten. Wenn die Erfassung beendet ist, steht das Dokument innert einer Stunde auf dem Server zur Weiterverarbeitung durch innova zur Verfügung. Die Papierdokumente werden von Tessi Solutions jeweils drei Monate aufbewahrt und dann sicher vernichtet, sofern sie nicht zwischenzeitlich nochmals benötigt wurden. •



Bruno Hähni, Leiter Bereich Ressourcen,
Mitglied der Geschäftsleitung



Martin Küng, Leiter Informatik

Bruno Hähni, verantwortliches Geschäftsleitungsmitglied bei innova, und Martin Küng, Leiter Informatik, erläutern das Projekt und seine Hintergründe

Ehrgeizige Aufgabenstellung

Primäres Ziel des Projekts war es, den Prozess zur Bearbeitung der Kundenkorrespondenz ganzheitlich zu optimieren. Bis anhin wurde eingehende Post der Kunden von den Mitarbeitenden ausschliesslich in Papierform bearbeitet und erst zum Schluss gescannt, um sie digital zu archivieren. Somit konnte innova nur sehr begrenzt von Vorzügen elektronischer Dokumente profitieren. Der anfangs Dezember 2013 eingeführte neue Prozess basiert auf der in der schweizerischen Versicherungsbranche weitverbreiteten Swiss Health Platform (SHP) der Centris AG, Solothurn. Die von Tessi Solutions realisierte und betriebene Scanningkomponente speist digitalisierte Dokumente und extrahierte Daten in diese Workflow-Lösung ein und legt so die Basis für den konsequenten Ersatz von Papier durch digitale Daten.

Erfolgreiche Umsetzung

Bruno Hähni betont, dass mit dem neuen Prozess die Arbeitseffizienz erhöht werden konnte: Dokumente bzw. extrahierte Daten sind stets an denjenigen Arbeitsplätzen verfügbar, wo sie benötigt werden. Auch wenn mehrere Personen oder gar verschiedene Teams in einen Fall involviert sind, müssen weder Kopien angefertigt noch Papiere transportiert werden. Die umständliche Arbeit mit Papierstapeln gehört damit der Vergangenheit an. Ausserdem kann der Zugriff auf digitale Daten besser geregelt und kontrolliert werden, als dies bei Papierdokumenten je möglich wäre. Vorteilhaft ist auch, dass Mitarbeitende und Management nun stets einen genauen Überblick über den Arbeitsprozess und den Fortschritt jedes einzelnen Falls haben. Die Akzeptanz des neuen Prozesses und der veränderten Arbeitsweise durch die ca. 60 involvierten Mitarbeitenden sei gut, so Hähni. Dies zeige sich insbesondere an den raschen Fortschritten beim Erlernen des Systems und der gesteigerten Produktivität.

Weiterentwicklung geplant

Für die nähere Zukunft möchte innova zunächst das Erreichte im täglichen Betrieb stabilisieren und die Qualität weiter optimieren. Langfristig sehen Hähni und Küng weiteres Entwicklungspotenzial: So könnte die Vermeidung der dem Scanningprozess vorgelagerten Dokument-Triage die Durchlaufzeit nochmals verkürzen. Hierzu wäre unter anderem die Erkennung der Dokumenttypen und -inhalte weiter zu optimieren. Eine vollständig automatisierte Erkennung aller Dokumenttypen dürfte allerdings wegen der enormen Vielfalt kaum machbar sein, sodass immer ein gewisser manueller Arbeitsanteil verbleiben wird. Insgesamt soll jedoch ein noch höherer Automatisierungsgrad erreicht und die Verarbeitung beschleunigt werden, was auch dem Kundenservice zugutekäme. innova kann hierbei auf den guten Erfahrungen des bisherigen Projekts aufbauen.

Gute Zusammenarbeit mit Spezialisten

Die Zusammenarbeit mit Tessi Solutions, welche für das Scanning verantwortlich zeichnet, beurteilen Hähni und Küng positiv. *«Angesichts des komplexen Gesamtprojekts mit diversen Komponenten war Risikominimierung ein Schlüsselfaktor für eine erfolgreiche Einführung. Mit Tessi Solutions hatten wir bereits in früheren Projekten erfolgreich zusammengearbeitet und kannten die Firma als renommierten und erfahrenen Anbieter von Scanninglösungen. Wir sind sowohl mit der Zusammenarbeit im Projekt als auch mit der laufend steigenden Qualität der gelieferten Lösung und der Dienstleistungen zufrieden»*, so Hähni. Er lobt auch das attraktive und im Vergleich mit anderen Offerten sehr konkurrenzfähige Gesamtpaket, das Tessi Solutions angeboten hatte. •



Kunde

innova Versicherungen

Stichworte

Elektronischer Posteingang

Klassifizierung

Branche

Versicherungen

Dienstleistungen und Produkte

Taggleiche Verarbeitung der eingehenden
Kundenpost

Einführung

2013

Die schweizerische Niederlassung der französischen Tessi S.A. ist 2016 durch den Kauf der RR Donnelley Schweiz entstanden.