



SWICA digitalisiert kompletten Posteingang

Eine Case Study

SWICA ist eine der grössten Krankenversicherungen der Schweiz. Um ihre etwa 1.3 Millionen Versicherten zu betreuen, ist naturgemäss eine umfangreiche Korrespondenz notwendig. Die Eingangspost erreicht eine Grössenordnung von über 4 Mio. Papierdokumenten jährlich. Hierzu gehören etwa Rechnungen von Ärzten und Krankenhäusern, Kostengutsprachen für Behandlungen und vieles mehr.

Um diese enorme Menge effizient bewältigen zu können, hat SWICA Tessi Solutions beauftragt, einen sogenannten «Mailroom» für sie zu schaffen, der die Annahme, Digitalisierung und Klassifizierung der Eingangspost übernimmt. Die aufbereiteten Dokumente werden den zuständigen Mitarbeitenden von SWICA so zur Verfügung gestellt, dass sie in die jeweiligen Prozesse nahtlos integriert sind und die Zuordnung zum betroffenen Kunden bereits erfolgt ist.

Der Gesamtprozess gliedert sich in mehrere Schritte:

1. Bei den Aussenstellen eintreffende Papierpost wird von den Mitarbeitenden vorsortiert. Sogenannte «Leistungspost» (etwa Spital- und Arztrechnungen) sowie Kostengutsprachen werden per Post zu Tessi Solutions nach Urdorf gesandt. Alle anderen Dokumente werden zunächst noch wie gewohnt in den Aussenstellen bearbeitet. Diese Vorsortierung entfällt im weiteren Verlauf des Projekts, sobald der «Mailroom» alle anfallenden Dokumentklassen verarbeiten kann. Dann wird die gesamte Briefpost direkt an den «Mailroom» geschickt, der Prozess weiter optimiert und die Mitarbeitenden entlastet.

SWICA

SWICA ist eine der führenden Kranken- und Unfallversicherungen der Schweiz mit rund 1.3 Millionen Versicherten und 27'500 Unternehmenskunden, die ihren Kunden dauerhaft finanzielle Sicherheit und eine optimale medizinische Versorgung bei Krankheit, Unfall und Mutterschaft bietet.

www.swica.ch

2. Im «Mailroom» werden die Papierdokumente digitalisiert und mittels OCR bearbeitet. Zentral ist hierbei die Erkennung der jeweiligen Dokumentklasse (etwa «Kostengutsprache») sowie des Versicherten. Letzteres erfolgt typischerweise anhand von Nummern und/oder Namen auf den Dokumenten. Um die Trefferquote und die Qualität der Ergebnisse zu verbessern, werden die erkannten Daten mittels einer Datenbank der Versicherten abgeglichen.

3. Für jedes Dokument wird eine PDF Datei mit dem zugehörigen Bild sowie eine XML-Datei mit den extrahierten Informationen erzeugt. Diese Dateien werden auf einen Server bei SWICA

übertragen und stehen dann für die Weiterverarbeitung zur Verfügung. Anhand von Dokumentklasse und Versichertennummer wird jedes Dokument automatisch dem zugehörigen Prozess zugeordnet und dort mit weiteren Informationen verknüpft. Tessi Solutions stellt in ihrem «Mailroom» sicher, dass alle Dokumente, die morgens eingetroffen sind, noch am selben Tag bearbeitet und zu SWICA übertragen werden. Die Papierdokumente werden nach Ablauf der jeweiligen Aufbewahrungsfristen gemäss ISO-Richtlinien der Vernichtung zugeführt, die digitalen Daten werden zugriffsüberwacht, sodass der Datenschutz erheblich verbessert worden ist.

Die Systeme sind so ausgelegt, dass sie die Erkennung der Dokumentklassen anhand der eingelieferten Dokumente «erlernen». Damit wird neben einer hohen Erkennungsrate auch die nahtlose Integration neuer Dokumentklassen sichergestellt. Bei durchschnittlich mehr als 15'000 Dokumenten pro Tag gibt es auch einzelne Problemfälle. Diese werden automatisch erkannt und können von speziell geschultem Personal von SWICA klassifiziert werden, ohne dass eine gesonderte Behandlung der Papierdokumente erforderlich ist.

Der «Mailroom» wird seit November 2013 stufenweise eingeführt, um in Zukunft den gesamten Schriftverkehr von SWICA zu verarbeiten. Zu Beginn wurden lediglich Rechnungen sowie Kostengutsprachen berücksichtigt. Bis zum Ende des Projekts kommen die übrigen Dokumentklassen hinzu und die digitalen Eingangskanäle – wie beispielsweise E-Mails – werden ebenfalls integriert. •

Das Projekt «SWICA»

Herr Lewering, auf den ersten Blick wirkt der «Mailroom» für SWICA wie eine Variante ähnlicher Lösungen, die Tessi Solutions bereits für andere Kunden realisiert hat. Was macht dieses Projekt denn so speziell?

Stephan Lewering: Zunächst einmal ist SWICA eine heterogene, regional weitverzweigte Organisation. Bislang bekommen die einzelnen Aussenstellen ihre Post direkt zugestellt. Allein die Neuorganisation des Posteingangs mit anschliessender Digitalisierung stellt organisatorisch eine enorme Herausforderung dar. Hinzu kommen die notwendige Einbeziehung von SWICA-Mitarbeitern durch entsprechende Kommunikationsmassnahmen, die Dokumentation der Prozesse und vieles mehr. Die Art, wie der damit einhergehende Kulturwandel innerhalb von SWICA angenommen und umgesetzt wird, ist vorbildlich.

Inwieweit konnten Sie dabei auf bestehende Strukturen bei SWICA aufbauen?

Um mit unserem Projekt erfolgreich zu sein, mussten die Prozesse seitens SWICA natürlich neu definiert und dokumentiert werden. Als positiver Nebeneffekt konnten so auch immer wieder Verbesserungspotenziale genutzt werden: Unter anderem haben wir eine mehrstufige Validierung zur Verbesserung der Datenqualität eingeführt. Es kommt vereinzelt vor, dass unsere Mitarbeiter nicht das Detailwissen haben, um einem bestimmten Dokument die korrekte Dokumentklasse zuzuweisen. Dann wird es inklusive der von uns bereits erfassten Informationen an Spezialisten bei SWICA weitergeleitet, die die Klassifizierung vollenden.

Dies geschieht ganz am Anfang der Verarbeitung eines Dokuments, womit eine optimale Datenqualität für den reibungslosen Ablauf über die ganze Prozesskette garantiert ist.

Der «Mailroom» berücksichtigt ausschliesslich konventionelle Eingangspost auf Papier. Wie gehen Sie mit der ständig mehr zunehmenden Menge elektronisch eintreffender Dokumente um?

Das «Mailroom»-Projekt wird kontinuierlich ausgebaut. Wir fügen schrittweise weitere Dokumentklassen hinzu. Dabei ist die



Stephan Lewering ist als Projektleiter mit der Einführung des SWICA-«Mailrooms» betraut worden. Er zeichnet verantwortlich für die Koordinierung der Abläufe bei Tessi Solutions in Abhängigkeit zum Projektplan und den organisatorischen Prozessen von SWICA.

Digitalisierung der Papierpost nur der erste Schritt. Auch digital eingehende Dokumente, wie Online-Formulare oder E-Mails, müssen klassifiziert werden. Damit wird der gesamte Dokumenteneingang in einer konsistenten Lösung erfasst, unabhängig von Inhalt und Medium.

Sind Sie im Verlauf des Projekts auch auf unerwartete Probleme gestossen?

Eigentlich nicht. Sicherlich ergibt sich in Projekten immer wieder Unerwartetes. Durch die enge und ideenreiche Zusammenarbeit im Projektteam haben sich daraus aber nie Probleme ergeben. Dies im Übrigen gerade dadurch, dass im Projektplan genügend Reserven für Unvorhergesehenes berücksichtigt worden sind. Vernünftig, wenn man Neuland betritt. •



Kunde

SWICA

Stichworte

Elektronischer Mailroom

Kostengutsprachen

Leistungspost

Branche

Krankenversicherungen

Dienstleistungen und Produkte

Digitalisierung, Klassifizierung und OCR

Einführung

2014

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