

Wie innova dank Scanning und Selfcare die Bearbeitungszeit der Eingangspost reduzierte und deren Datenqualität optimierte



innova
ausgezeichnet versichert

Tätigkeitsbereich

Krankenversicherung

Kennzahlen

Total Mail 2020:

85'594

Total gescannt 2020:

64'546

Meldung per App 2020:

2'625

Die innova Versicherungen AG ist eine unabhängige, national tätige Personenversicherung mit Sitz in Gümligen bei Bern.

Als spezialisierter Privatversicherer fokussiert innova ihre Angebote auf Krankenzusatzversicherungen für Privatpersonen sowie Krankentaggeld- und Unfallversicherungen für Mikro- und Kleinunternehmen. Die Ausrichtung auf ausgewählte Kundensegmente ermöglicht bedürfnisorientierte Lösungen und einen optimalen Ressourceneinsatz.

Rückblick

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.

• Die Herausforderung

Primäres Ziel des Projekts war es, den Prozess zur Bearbeitung der Kundenkorrespondenz ganzheitlich zu optimieren. Bis dahin 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 Scanning Komponente 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.

• Die Lösung

Bearbeitung der Eingangspost

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 bei einer Rechnung der Gesamtbetrag gesucht, bei einem Arztbericht hingegen nicht. Derzeit sind sechzig verschiedene Dokumenttypen 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.

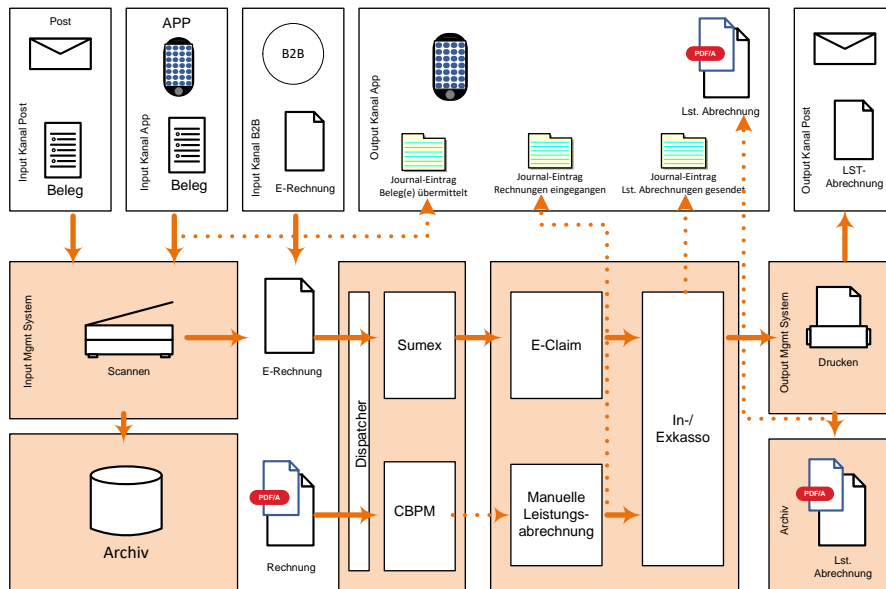
Die automatische Dokumentenanalyse ist sehr leistungsfähig, trotzdem sind eine manuelle Kontrolle und gegebenenfalls Nachbearbeitung der Dokumente erforderlich. Hierbei vergleicht eine erfahrene Fachperson die automatisch extrahierten Daten mit dem gescannten Bild bzw. der E-Mail. So kann sie zum Beispiel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

Erweiterungen der Lösung

Seit der Einführung der Lösung wurden immer wieder neue Funktionen und Dokumententypen angefordert und von Tessi implementiert. So wurde zum Beispiel im 2019 im Rahmen der Digitalisierungsstrategie von innova, ein neuer Eingangskanal für die Einreichung von Dokumenten über eine App eingeführt. Dieser Eingangskanal erlaubt es den Endkunden von innova ihre Rechnungen mit dem Mobiltelefon zu fotografieren und über die Digital Insurance Plattform (DIP) der Firma Centris einzusenden. Mit dieser DIP Anbindung werden alle via APP oder Portal eingehenden Kundenbelege bei Tessi verarbeitet.



Die Vorteile dieser Lösung aus Sicht von innova

- Mit dem neuen Prozess konnte die Arbeitseffizienz erhöht werden,
- Dokumente, bzw. extrahierte Daten sind stets an denjenigen Arbeitsplätzen verfügbar, wo sie benötigt werden,
- Der Zugriff auf digitale Daten kann besser geregelt und kontrolliert werden, als dies bei Papierdokumenten je möglich wäre,
- Mitarbeitende und Management haben nun stets einen genauen Überblick über den Arbeitsprozess und den Fortschritt jedes einzelnen Falls.

Die Zusammenarbeit mit Tessi Solutions, welche für das Scanning verantwortlich zeichnet, beurteilen wir 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 Scanning Lösungen.

Stefan Grossmann, Leiter Bereich Ressourcen für innova AG

Interessiert?

Email : info@tessi.ch
Tel. : +41 44 735 33 11

www.tessi.eu

