SUCCESS STORY
INPUTMANAGEMENT

JETZT GEHT DIE POST AB – Berge von Briefpost haben unseren Kunden, einen der führenden Krankenversicherer Deutschlands, an den Rand seiner Bearbeitungskapazität gebracht. msg analysierte für ihn Technik und Prozesse – und entwickelte auf Basis einer mit künstlicher Intelligenz arbeitenden Software eine zukunftsfähige Lösung.

Die Ausgangssituation

Die Lage unseres Kunden, einer gesetzlichen Krankenversicherung mit etwa drei Millionen Versicherten, ist administrativ herausfordernd: Im Durchschnitt geht beim Kunden täglich Post im Umfang von 88.000 Seiten ein – zuzüglich E-Mails, Fax und Nachrichten per Smartphone-App. Allein die Menge der Briefpost ergibt am Jahresende ein Papierstapel von etwa 1,6 Kilometern Höhe. Diese Schreiben zu sichten, den zuständigen Abteilungen zuzuordnen und die passenden Bearbeitungsprozesse zu starten, gelang zuletzt immer weniger effizient. Ein Grund dafür: Der Krankenversicherer besaß kein einheitliches Management des Post- und Nachrichteneingangs. Vielmehr blickte sie auf einen organisatorischen und technischen Flickenteppich.

Mit 105 Krankenversicherungsunternehmen für mehr als 73 Millionen gesetzlich Versicherte herrscht in Deutschland ein intensiver Wettbewerb, der für die Branche 2019 nach Angaben des Spitzenverbands der gesetzlichen Krankenversicherung mit einem Verlust von 1 Mrd. Euro endete. Weil die zu erbringenden Leistungen fast vollständig durch den Gesetzgeber festgeschrieben sind, kommt der effizienten Verwaltung eine überragende Bedeutung zu, um den langfristigen Erfolg der Krankenversicherungsunternehmen zu sichern. Die Erwartungen des Kunden an den Erfolg des Projektes waren entsprechend hoch.

Das Ziel

Künftig sollte es für den Kunden keine Rolle mehr spielen, wie und wo ihn die Korrespondenz erreichten. Die interne Bearbeitung sollte ohne Medienbrüche und weitgehend automatisiert erfolgen – egal, ob eingehende Korrespondenz durch einen Brief, eine E-Mail, ein Fax oder über die Smartphone-App eingehen. Manuelle Eingriffe sollten auf ein Minimum reduziert werden. Zugleich war es Ziel, die vorhandenen IT-Systeme und -Architekturen zunächst zu übernehmen, im weiteren Projektverlauf aber durch moderne, standardisierte Hardware- und Softwarelösungen zu ersetzen. Hierbei sollte die IT-Strategie wieder in Einklang mit der Geschäftsstrategie des Krankenversicherungsunternehmen gebracht werden.

Die Herausforderungen

Der Kunde erwartete mit Projekteinführung die technische Implementierung und daraus resultierend einen maßgeblichen Effizienzgewinn im dazugehörigen Prozess- / Verwaltungsmanagement. Somit handelte es sich originär ebenso um eine Transformation im Rahmen der durchzuführenden Arbeitsschritte und Veränderungen der internen Strukturen und Prozesse, welche gleichermaßen im Changemanagement zu optimieren waren. Daraus ergaben sich besondere Herausforderungen in der Umsetzung: Externe Beteiligte mussten integriert und ihre Anforderungen berücksichtigt werden, interne Arbeitsabläufe verändert, die Kommunikation angepasst und betroffene Mitarbeiter beim Wandel mitgenommen werden. Dabei auftretende Probleme sollten frühzeitig erkannt und durch das Projektteam adressiert werden. Das galt auch für komplexe, vom Standard abweichende Sonderlogiken des Krankenversicherers und die Integration von vor- und nachgelagerten IT-Systemen.

Der Lösungsansatz

Als favorisierter Partner mit einem langjährigen und tiefgehenden Branchen-Know-how gewann msg als Generalunternehmer die Ausschreibung für das Transformationsvorhaben. Basis war die Software smart FIX unseres Strategiepartners Insiders Technologies GmbH. Mit smart FIX ist es Insiders Technologies gelungen, eine hochskalierbare Standardsoftware zur Digitalisierung des Dokumenteneingangs auf dem Markt zu etablieren. Die Abbildung 1 zeigt, wie die Software als digitale Poststelle arbeitet. Sie beinhaltet bereits mit Auslieferung eine Vielzahl von branchenspezifischen Geschäftsszenarien, sodass bestehende, kundeneigene Abläufe integriert werden können.

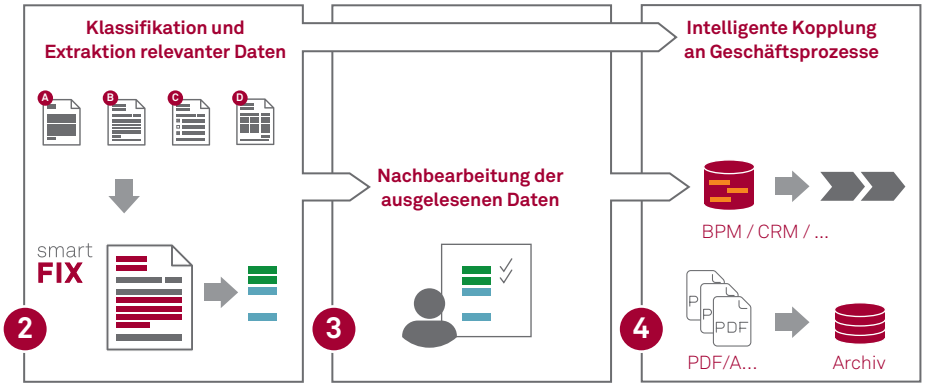

Abbildung 1 - Prozesslandschaft digitalisierter Geschäftsprozesse im Inputmanagement

Die Software verarbeitet strukturierte und unstrukturierte Daten gleichermaßen effizient. Durch den Einsatz moderner Scan-Techniken und künstlicher Intelligenz kann sie Informationen auf beliebigen Mitteilungen extrahieren und klassifizieren. Für unseren Kunden unterscheidet sie fast 420 Dokumentenklassen mit zusammen mehr als 3000 Datenfelder. Damit bereitet smart FIX eingegangene Nachrichten optimal für eine effiziente Weiterverarbeitung auf. Die Vergabe einer qualifizierten Signatur bereits bei Dokumenteneingang macht den Prozess zudem revisionssicher.

Das msg-Team

Das Projekt wurde gemeinsam vom Bereich Healthcare und dem Bereich Products & Development aus Passau gesteuert. Zentrale Aufgaben im Projektverlauf wie Ausschreibungsverfahren, Projektmanagement und Business Consulting wurden durch den Bereich Healthcare übernommen, die technische Implementierung und Produktentwicklung vom Bereich Products & Development.

Über die interdisziplinäre Ausrichtung der msg systems ag wurde ein crossfunktionales Team zusammengestellt, sodass bereichsübergreifende Synergien aus dem Business Consulting (Fachkonzeption, Automatisierung) und der technischen Realisierung (Entwicklung/Implementierung) genutzt werden konnten.

Die Umsetzung

Die Implementierung des neuen Inputmanagement-Systems erfolgte in vorab terminierten Projektphasen. Dies minimierte die Risiken und bot die Chance, den Projekterfolg einfach zu überwachen und flexibel auf neu entstehende Anforderungen des Kunden auch nach Projektbeginn zu reagieren.

Technisch wurde die Mehrmandantenfähigkeit der eingesetzten Software zunutze gemacht. Damit konnten Prozesse gekapselt und voneinander abgeschirmt werden. Das reduziert den Wartungsaufwand und senkt das Ausfallrisiko des Gesamtsystems auf ein Minimum. Obwohl jeder Mandant technisch eigenständig agiert, bleiben die Mandanten trotzdem funktional miteinander gekoppelt.

Eingehende Dokumente werden gescannt und dann an ein systemweit verfügbares Modul zur automatischen Zeichenerkennung (OCR) geleitet. Dabei erhöhen Farbfilter die Scanleistung erheblich. Sie werden etwa bei Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen auf gelbem Papier benötigt, um einen klaren Kontrast der Schrift für die anschließende Zeichenerkennung zu erzeugen.

Die OCR extrahiert in einem weiteren Schritt den Inhalt der Schreiben und klassifiziert die Dokumente anhand von Barcodes und Schlüsselwörtern. Das System ist selbstlernend und erzielt mit zunehmendem Einsatz steigende Trefferquoten. Die Definition von Barcodes, Lesebereichen und Masken auf den eingegangenen Dokumenten erhöht die Erkennungsquote und die Prozessqualität weiter. Plausibilitätsprüfungen und der Abgleich mit Stammdaten in der Datenbank unterstützen die Analyse zusätzlich. Mittels eines PDF-417-Barcodes können die Vorgänge, die bereits in den Fachabteilungen bearbeitet wurden, mit einer minimierten Durchlaufzeit vom System abgebildet und am Ende digital archiviert werden.

Als Archivsystem kommt Documentum von opentext zum Einsatz. Damit ist sichergestellt, dass die Dokumente zentral und elektronisch, aber vor allem auch revisionssicher und langfristig abgelegt werden. Dabei können die Dokumente über alle Eingangskanäle (Papier, E-Mail, Fax oder Smartphone-App, etc.) in das System gebracht werden. Die Dokumente aus der Tagespost werden digital signiert, in einem automatisierten Documentum-Workflow aufbereitet und als Dunkelverarbeitung an das aktenführende System SAP oscare eAkte gemeldet. Dieser Ablauf reduziert die Bearbeitungs- und Antwortzeiten deutlich. Davon profitieren sowohl die Sachbearbeiter als auch die Kunden der Krankenkasse.

Das Ergebnis

30 Monate nach Projektstart sind ca. 95 Prozent des Posteingangs des Krankenversicherers nun vereinheitlicht. Damit konnte das Unternehmen seine Prozesse erheblich beschleunigen und die Total Cost of Ownership spürbar senken. Das gelang vor allem durch den auf mehr als 75 Prozent gestiegenen Anteil der Dunkelverarbeitung, insbesondere bei der Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung, dem Unfallfragebogen und der Familien- und Pflegeversicherung, sowie die Entlastung der Mitarbeiter bei bisher manuellen Tätigkeiten, etwa der Vorsortierung des Posteingangs.

Das neue Inputmanagement ist dabei flexibel, bei Bedarf Prioritäten zu setzen, etwa eingegangene Faxe gegenüber der Briefpost zu bevorzugen. Zudem können später im Bearbeitungsverlauf erkannte Ungenauigkeiten schnell und einfach korrigiert werden. Besonders komplizierte Sachverhalte werden dabei an eine Clearing Stelle ausgesteuert. Die Abbildung 2 zeigt den technischen Aufbau der heutigen Posteingangsverarbeitung und das Zusammenspiel der zugehörigen Systemkomponenten.

Die Software bietet dem Kunden die Möglichkeit, permanent den Systemzustand zu überwachen, die Qualität zu prüfen und Optimierungschancen zu erkennen. Dazu stehen Systemadministratoren wie Entscheidern ausführliche Berichte mit den entsprechenden Erfolgskennziffern zur Verfügung, etwa zu den Verarbeitungszeiten oder Leistungsständen einzelner Komponenten.

Der Ausblick

Die modular aufgebaute Systemarchitektur ist zukunftssicher. So kann das System effizient und dynamisch um zusätzliche Dokumentenklassen oder Kanäle erweitert werden, beispielsweise in der Dunkelverarbeitung der häuslichen Krankenpflege und Fahrtkosten. Zudem wird gewährleistet, dass neue und zukunftsweisende Komponenten integriert werden können. Dazu zählen etwa die auf künstlicher Intelligenz basierenden Komponenten smart FLOW oder smart CAPTURE sowie Tools von Drittherstellern. Der Krankenversicherer hat mit dem nun implementierten Inputmanagement-System einen wesentlichen Schritt hin zu einer umfassenden Cloud-Strategie getan. Dazu werden in einem nächsten Schritt Daten, Anwendungen und andere geschäftsrelevante Elemente in ein nach ISO/IEC 27001 zertifiziertes Rechenzentrum übertragen.

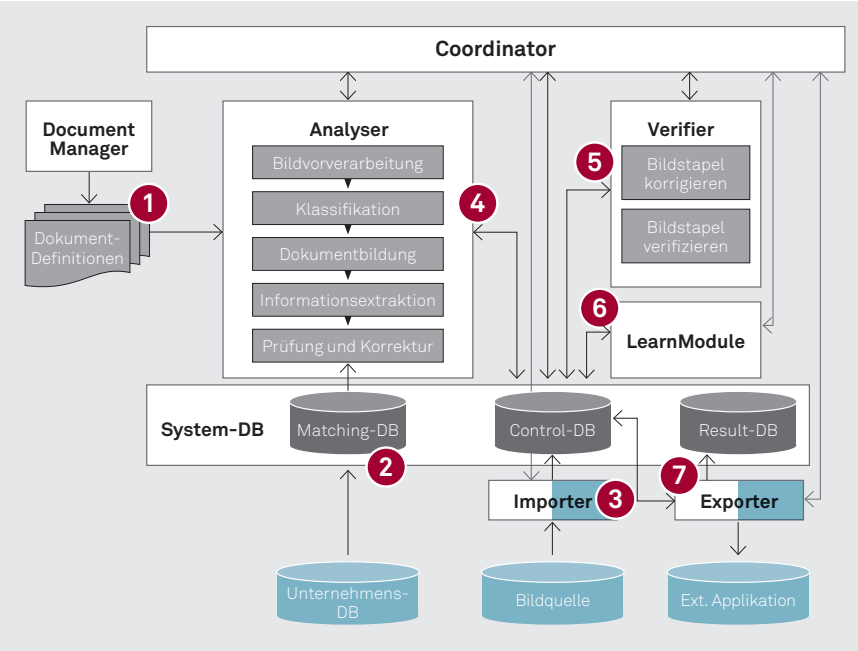

Abbildung 2 - Vereinfachtes Systembild der elektronischen Posteingangsverarbeitung in smart FIX

PROJEKTSTECKBRIEF

Kunde
gkv informatik

Branche
IT-Dienstleister der gesetzlichen Krankenversicherung

Ausgangssituation
Technisch und organisatorisch uneinheitliches Management des Posteingangs

Aufgabe
- Auswahl und Implementierung einer geeigneten Software zum Inputmanagement
- Durchführung einer IST-Analyse der Gesamtarchitektur (bspw. Umsysteme und deren Schnittstellen) und Bewertung der Ergebnisse
- Beratung und Implementierung der sich aus der IST-Analyse ergebenden Anpassungen und Maßnahmen zur Geschäftsstrategie „Inputmanagement“
- Beratung und Entwicklung eines effizienten Konzepts zum Inputmanagement
- Aufbau einer flexiblen und zukunftsorientierten Architektur für zukünftige Anpassungen der Hard-/ Software-komponenten
- Transformation der durchzuführenden Arbeitsschritte und Veränderungen der internen Strukturen und Prozesse

Lösung
- Automatische Sortierung, Klassifizierung und Analyse der eingehenden Nachrichten
- Vereinheitlichung der Bearbeitung über alle Medien und Eingangskanäle hinweg

Nutzen
- Auf über 75 Prozent gestiegener Anteil der Dunkelverarbeitung
- Spürbar gesunkener TCO durch Entlastung der Mitarbeiter von manuellen Tätigkeiten
- Steigerung der Effizienz und Verbesserung der Revisionsbedingungen

---

Ihre Ansprechpartner

Manuela Haibach
Abteilungsleiterin KundenKontaktManagement
Bereich Healthcare
Max-Planck-Straße 40 | 50354 Hürth/Köln
+49 173 8968486
manuela.haibach@msg.group

Michael Hartmann
Lead Business Consultant
Bereich Healthcare
Max-Planck-Straße 40 | 50354 Hürth/Köln
+49 172 2311782
michael.hartmann@msg.group