

NOVO CxP

BEST PRACTICE – Debeka BKK

Effizient & smart: Wie die automatisierte Verarbeitung des Posteingang zum Prozessbeschleuniger wird.



1,7 MIO

VERARBEITETE DOKUMENTE



ERMÖGLICHT LÜCKENLOSES
MONITORING



AUTOLEARNING
ZUR PROZESSOPTIMIERUNG

ÜBER UNS

Wir helfen Unternehmen mit unseren Software-Lösungen Ihre daten-, dokumenten- und objektgetriebenen Prozesse zu optimieren und **Hyperautomation** sowie **intelligente Dokumentenverarbeitung (IDP)** möglich zu machen.

Im Mittelpunkt steht dabei eine einfach zu verwaltende **Low Code-Plattform**, die für **intelligente Prozessautomatisierung (IPA)** und **effiziente Digitalisierung** sorgt. Durch integrierte KI für Content- und Capture-Services werden Business-Workflows **hochgradig automatisiert**.

SO EINFACH
GEHT CLEVER!



Auf einen Blick



BRANCHE

Die Debeka BKK ist eine gesetzliche Krankenkasse mit Sitz in Koblenz. Die bundesweit vertretene Krankenkasse betreut knapp 200.000 Versicherte und zählt seit 2011 zählt zu den wachstumsstärksten gesetzlichen Krankenkassen am Markt.

AUSGANGSSITUATION

Der stetige Anstieg der Versichertenzahlen führte zu einer Flut an ein-gehenden Dokumenten und Daten über die verschiedenen Posteingänge. Der manuelle Verwaltungs- und Bearbeitungsaufwand wurde durch die Corona Pandemie noch verstärkt, eine Automatisierung im Hinblick auf den Fachkräftemangel und den Kundenservice immer dringlicher.

AUFGABE

Um die Bearbeitungszeiten zu verkürzen und die Kommunikation mit den Versicherten zu verbessern, wurde in einem ersten Schritt der E-Mail- und Posteingang digitalisiert und automatisiert. Zusätzlich müssen alle zu archivierenden Dokumente mit der vorgeschriebenen digitalen Signatur versehen werden. Im zweiten Schritt erfolgt dann die Dunkelverarbeitung der einzelnen Prozesse. Dazu wird jeweils zunächst der Input aus der Online-Geschäftsstelle (OGS) dem Fachverfahren angeliefert, danach der Input aus E-Mail und Posteingang.

LÖSUNG

Der Einsatz von NOVO CxP als zentrale und modulare Plattform ermöglicht eine **schrittweise Automatisierung** sowie ein **lückenloses Monitoring durch Datenanreicherung**. Der gesamte Upload über die Online-Geschäftsstelle wird von NOVO CxP entgegengenommen und die Daten für die Übergabe an BITMARCK-Fachschnittstellen entsprechend aufbereitet. Die Verarbeitung des E-Mail-, Fax- und Posteingangs erfolgt ebenfalls über NOVO CxP - **von der Konvertierung, Identifikation, Klassifizierung, Extraktion bis hin zur Archivierung und Übergabe an die entsprechenden BITMARCK-Schnittstellen**. Durch NOVO CxP wird jeder Vorgang in der Datenbank geloggt. So kann alles nachvollzogen und überwacht werden und das lückenlose Monitoring ermöglicht werden. **Zusätzlich verbessert sich der Prozess laufend selbst**: die als Feedback Loop installierte Autolearning-Funktion greift nach der Validierung der Dokumente und erzielt so eine regelmäßige Optimierung.

ERGEBNIS

Über NOVO CxP werden heute jährlich ca. 1,7 Millionen Dokumente automatisiert Verarbeitet. Ein lückenloses Monitoring wird gewährleistet und die manuelle Bearbeitung konnte deutlich reduziert werden.

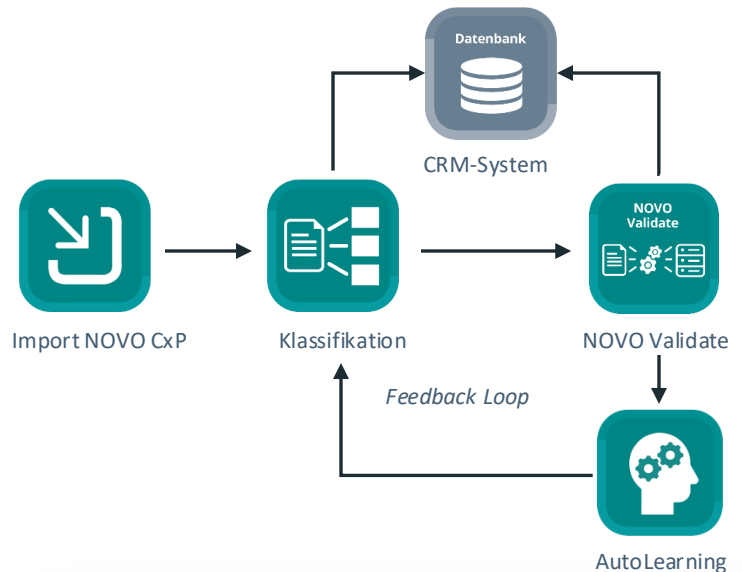
Effizient & smart: Wie die automatisierte Verarbeitung des Posteingangs zum Prozessbeschleuniger wird.

EFFIZIENTE DOKUMENTENVERARBEITUNG DURCH AUTO-LEARNING

Der AutoLearning-Prozess ermöglicht eine kontinuierliche Verbesserung der Dokumentenklassifikation. Nicht klassifizierte Dokumente werden überprüft, angepasst und fließen in zukünftige Klassifikationsentscheidungen ein, um den Validierungsaufwand kontinuierlich zu reduzieren.

PROZESSBESCHREIBUNG

- Das Klassifikationsprojekt läuft aktiv und gewährleistet eine kontinuierliche Bearbeitung.
- Klassifizierte Dokumente werden direkt in das CRM übernommen.
- Nicht klassifizierte Dokumente durchlaufen den Validierungsprozess und werden nach Abschluss ebenfalls an das CRM übergeben.
- Informationen über validierte Dokumente fließen in das AutoLearning-System ein.
- Anpassungen können jederzeit im laufenden Klassifikationsprojekt vorgenommen werden.
- Ähnliche Fälle werden in Zukunft direkt klassifiziert und durchlaufen nicht mehr den Validierungsprozess.



VORTEILE für die Debeka BKK durch NOVO CxP:

- **Standardisierte Eingangskanäle:** Effiziente und klar definierte Prozesseingänge ermöglichen eine reibungslose Datenverarbeitung.
- **Nahezu unbegrenzte Anbindung von Quell- und Zielsystemen:** Durch diese Flexibilität kann ein Standardweg definiert werden, der die Anbindung einer unbegrenzten Anzahl von Datenquellen und Systemen ermöglicht.
- **Lückenloses Prozess-Monitoring:** Durch die Möglichkeit, an jeder Stelle in NOVO CxP Datenbankeinträge vorzunehmen, ist ein umfassendes Monitoring aller Prozessschritte gewährleistet.
- **Spezialwissen im Bereich Datenlogistik:** Durch die Expertise im Bereich Datenlogistik erfolgt eine gezielte Entkopplung vom reinen Archivfokus.
- **Integration von Individuallösungen in NOVO CxP-Workflows:** Ideen und Konzepte können in NOVO CxP Workflows abgebildet werden, ohne dabei auf standardisierte Eingangswege verzichten zu müssen.



Robin Schneider

Sachbereichsleiter | Post- und Scanzentrum
Debeka BKK

„Wir pflegen mit inovoo eine gute, langjährige Partnerschaft die von zahlreichen gemeinsamen Entwicklungen geprägt ist.“

Hier gibt es mehr:
DEMO anfordern
MEHR INFOS zu NOVO CxP
NEWSLETTER abonnieren