

NOVO CxP

BEST PRACTICE – BKK Faber-Castell & Partner

Digitalisierte Papierprozesse beschleunigen zeitnahe Verarbeitung



**SCHNELLE ABWICKLUNG
VON GESCHÄFTSPROZESSEN**



**52% DUNKELVERARBEITUNG
BEI FAMILIENFRAGEBÖGEN**



**KUNDENZUFRIEDENHEIT
SIGNIFIKANT ERHÖHT**

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 BKK Faber-Castell & Partner ist eine gesetzliche Krankenkasse. Die Versichertenzahlen sind insbesondere in den letzten Jahren massiv gestiegen. So betreut die BKK Faber-Castell & Partner aktuell mehr als 76.000 Versicherte.

AUSGANGSSITUATION

Die BKK Faber-Castell & Partner möchte manuelle Aufwände bei der Bearbeitung von Geschäftsprozessen reduzieren, Durchlaufzeiten minimieren und geschäftsprozessrelevante Daten maschinell auslesen. Zudem sollen Personal- und Sachkosten gesenkt werden. Die Fachbereiche der Krankenkasse verarbeiten täglich diverse Kundendokumente, insgesamt etwa 200.000 Seiten pro Jahr. Angesichts der Herausforderung, qualifiziertes Personal zu finden, der wachsenden internen Nachfrage nach Automatisierung und steigenden Kundenerwartungen, hat die BKK Faber-Castell & Partner beschlossen, verstärkt auf Digitalisierung zu setzen.

AUFGABE

Die internen Prozesse müssen auf die immer mobiler und schneller werdende Gesellschaft angepasst werden. Die Kommunikation mit den Versicherten soll effizienter und effektiver gestaltet werden. Das Input-Management für Massenprozesse sowie die Anbindung an die Geschäftsvorfall- und Archivsysteme sollen optimiert und automatisiert werden.

LÖSUNG

Die Software-Lösung **NOVO CxP** von inovoo ist in der Lage, eine zentrale Plattform für alle Kommunikationswege wie Telefon, Brief, Fax, E-Mail und digitale Datenströme zu bilden. **NOVO CxP** analysiert die Absender, erkennt und extrahiert Inhalte, verarbeitet E-Mails mit den gewonnenen Inhaltsdaten nach bestimmten Regelwerken und archiviert sie rechtssicher. Die ausfallsichere Lösung ist in der Lage, Massenprozesse, wie beispielsweise die Verarbeitung und Archivierung von Familienfragebögen, zu automatisieren.

ERGEBNISSE

Rund 200.000 Seiten werden pro Jahr über **NOVO CxP** automatisiert verarbeitet. Dadurch konnte der manuelle Aufwand deutlich gesenkt werden. Mitarbeiter werden entlastet, Bearbeitungszeiten reduziert und der Kundenservice wurde signifikant erhöht.

Digitalisierte Papierprozesse
beschleunigen zeitnahe Verarbeitung

VON MANUELLER AUSLESUNG ZU AUTOMATISIERTER INHALTSERKENNUNG

- Durch die **KI-gestützte Klassifikations-technologie** werden bei der BKK Faber-Castell & Partner Dokumenttypen wie z.B. Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen, Familienfragebögen, Unfallfragebogen sowie Beitrittserklärungen automatisiert erkannt und durch Nachkorrekturarbeitsplätze geprüft bzw. manuell zugeordnet.
- Die Dokumente werden digital archiviert und die extrahierten Inhalte dann gezielt über die entsprechenden Schnittstellen an **BITMARCK 21c|ng** übergeben.
- Ferner werden die Dokumente **komprimiert**, in das **Langzeitarchivformat PDF/A** konvertiert und **automatisiert archiviert**. Durch die direkte Ansprache von BITMARCK 21c|ng-Schnittstellen können gezielt entsprechende Aufgaben und Kontakt-historieneinträge generiert werden. Die dahinterliegenden Prozesse verteilen dann innerhalb der Arbeitsgruppen die Aufgaben.

BEISPIEL FAMILIENFRAGEBOGEN

Mit tausenden Dokumenten jährlich ist der Prozess „Familienfragebogen“ wiederkehrend und vorwiegend statisch. „Wir haben es inzwischen geschafft, auf eine Quote von 52% Dunkelverarbeitung zu kommen“, erläutert Rudolf Mattausch, Abteilungsleiter IT bei der BKK Faber Castell & Partner, stolz. „Wichtig war es im Vorfeld, unsere Formulare zu optimieren“, berichtet Mattausch aus der Praxis.

Durch die farbliche Neugestaltung der Bögen wird eine hohe Erkennungsquote in der Belegung erreicht und alle relevanten Daten mit Metadaten verschlüsselt, die man danach ganz einfach verarbeiten kann. Mögliche Hindernisse in der Verarbeitung, z.B. lose Notizen der Antragssteller oder Anfragen von ehemaligen Kunden, wurden vorab zusammen mit dem Kunden analysiert. **Die Gesamtbearbeitungszeit aller ausgefüllten Familienfragebögen wurde von acht auf sechs Monate reduziert.**

VORTEILE für die BKK Faber-Castell & Partner durch NOVO CxP:

- Schnelle Abwicklung von Geschäftsprozessen
- Signifikante Verkürzung der Durchlaufzeiten
- Reduktion von zeitaufwändigem Verwaltungsaufwand (52% Dunkelverarbeitung)
- Digitale Verarbeitungsprozesse ab Posteingang
- Verbesserung der Kundenservice-Qualität
- Senkung des Personalaufwands
- Zeitnahe Kundenkommunikation



RUDOLF MATTAUSCH

Leiter IT bei der BKK Faber-Castell & Partner

„Die Erwartungshaltung unserer Versicherten ist hoch. Die Software-Lösung **NOVO CxP** hilft uns, durch eine hohe Dunkelverarbeitungsrate Zeit bei der Bearbeitung einzusparen, so dass wir den Versicherten viel zeitnahe eine Rückmeldung geben können – auch bei Unklarheiten.“

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