

NOVO CxP

BEST PRACTICE – Deutsches Dienstleistungszentrum für das Gesundheitswesen E-Mail-Eingang vollständig automatisiert



AUTOMATISIERTE VERTEILUNG DES GESAMTEN POSTEINGANGS



KURZE IMPLEMENTIERUNGSZEIT



EFFIZIENTE & SICHERE PROZESSE

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



Deutsches Dienstleistungszentrum
für das Gesundheitswesen GmbH

BRANCHE

Das DDG ist ein Full-Service-Dienstleister für die Gesundheitsbranche und bietet alles vom professionellen Abrechnungs-, Daten- und Vertragsmanagement über die Aufbewahrung Ihrer Daten bis hin zu individuellen Softwarelösungen. Das DDG verarbeitet monatlich über zwei Millionen Verordnungen. Die nach Prüfung ausgelösten Zahlungen der Auftraggeber machen pro Jahr ein Gesamtrechnungsvolumen von mehreren Milliarden Euro aus.

AUSGANGSSITUATION

Das von der DDG monatlich empfangene Gesamtvolumen an E-Mails umfasst ca. 50.000 Nachrichten pro Jahr, wovon ca. 90% Rückfragen sind. Die eingehenden Mails der Postfächer sollen den unterschiedlichen Fachbereichen automatisch zugeordnet werden.

AUFGABE

Ziel ist die intelligente Erkennung, automatische Verteilung und fachliche Zuordnung der eingehenden E-Mails zur weiteren Verarbeitung. Dabei sollen Rückfragen automatisiert verarbeitet und alle anderen E-Mails dem jeweils korrekten Postfach zugeordnet werden. Manuelle Arbeiten sollen auf ein Mindestmaß reduziert und damit die Prozesse sicherer und schneller gestaltet werden.

LÖSUNG

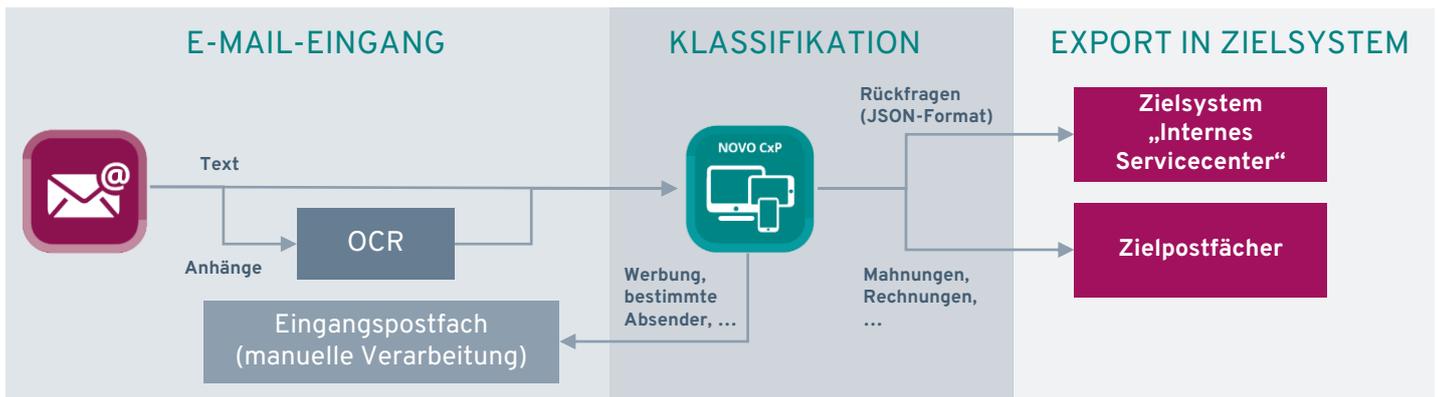
Durch die automatisierte E-Mail-Verteilung mit NOVO CxP wird eine schnellere, ressourcenschonende Zuordnung der eingehenden Mails gewährleistet. Rückfragen werden dabei automatisiert verarbeitet und dem Zielsystem „Internes Servicecenter“ übergeben.

ERGEBNISSE

Alle eingehenden Rückfragen, die vollständig sind und eindeutig zugeordnet werden können, werden automatisiert verarbeitet und strukturiert im JSON-Format an das interne Zielsystem übergeben. Andere eingehenden E-Mails werden im jeweiligen Zielpostfach abgelegt. Ein sehr geringer Anteil an nicht zuordbaren Nachrichten verbleibt im Eingangspostfach zur manuellen Verarbeitung. Die E-Mail-Verteilung wurde durch NOVO CxP erheblich beschleunigt und der manuelle Aufwand deutlich reduziert.

DER PROZESS E-MAIL-EINGANG

Bei der Automatisierung des Posteingangs wurde der Schwerpunkt auf **Rückfragen** gelegt, da diese bei der DDG mit einem **Anteil von ca. 90%** den Großteil des gesamten Posteingangs ausmachen. Diese werden nach der Klassifikation **strukturiert an das interne Zielsystem weitergeleitet**. Andere E-Mails werden den Zielpostfächern zugeordnet bzw. verbleiben im Eingangspostfach zur manuellen Verarbeitung.



1 EINGANGSKANAL E-MAIL:

- **Aufteilung der eingehenden E-Mails in**
 - Textkörper (Hauptinhalt)
 - Anhänge im PDF-Format, diese durchlaufen die OCR

2 KLASSIFIKATION:

- **Aufteilung in vollständige Rückfragen** (Extraktion von Betreff, Inhalt, Anhang) und andere Kategorien
- **Aussortieren von E-Mails aus festgelegten Kategorien** (z.B. bestimmte Absender) und Rückfragen ohne Eingangsbuchnummer

3 EXPORT IN ZIELSYSTEM:

- **Übergabe der Rückfragedaten** im JSON-Format an das „interne Servicecenter“
- **Export der restlichen Nachrichten** an das jeweils passende Zielpostfach



THORSTEN KRISCHIK

Abteilungsleitung IT / Organisation beim DDG

„Mit Unterstützung der E-Mail-Klassifizierung durch NOVO CxP gelingt es, die eingehenden Anliegen effizient zuzuordnen und stärkt uns in der zeitnahen Bearbeitung. Dank des BI-Tools ist der aktuelle Klassifizierungsstand direkt im Blick.“

VORTEILE für das DDG durch NOVO CxP:

- **Schnellere Bearbeitung von Rückfragen** durch Integration des Zielsystems
- **Effizienzsteigerung** durch Wegfall der manuellen Verteilung
- **Kostenreduktion** durch schnellere Geschäftsprozesse
- **Flexible Skalierbarkeit**, egal ob Erhöhung des Eingangsvolumens oder Implementierung weiterer Prozesse
- **Erfüllung gesetzlicher Anforderungen und erhöhte Datensicherheit** durch standardisierte und automatisierte Prozesse.