

BEST PRACTICE ZF BKK E-Mail- und Posteingang mit KI automatisiert



**AUTOMATISIERTE
DATENEXTRAKTION DURCH KI**



**FLEXIBLE
PROZESSANPASSUNG**



**RESSOURCEN- UND
ZEITERSPARNISSE**

Auf einen Blick

ZFBKK

BRANCHE

Die ZF BKK (ehemals BKK ZF & Partner) ist eine gesetzliche Krankenkasse mit ca. 100.000 Versicherten. Sie positioniert sich als moderne Krankenkasse mit persönlicher Beratung, ergänzt mit innovativen digitalen Services für höchste Servicequalität.

AUSGANGSSITUATION

Die ZF BKK erhält täglich hunderte Kundenanfragen per E-Mail und Brief – viele davon mit Formularen oder Rechnungen, die schnell bearbeitet werden müssen. Fachkräftemangel, komplexe Fälle und begrenzte Ressourcen machen das zunehmend schwieriger. Die bisherige Lösung für den digitalen Posteingang war nicht mehr leistungsfähig, zukunftssicher und skalierbar genug.

AUFGABE

Die neue Lösung soll leistungsstarke und effiziente Möglichkeiten zur Automatisierung bieten, unterstützt von KI. Zusätzlich soll sie eine moderne und leicht bedienbare Oberfläche bieten. So kann die Krankenkasse Tieferlesung und Automatisierung bei neuen Prozessen schneller selbst umsetzen, ohne auf den Software-Anbieter angewiesen zu sein.

LÖSUNG

Mit NOVO CxP und NOVO AI Studio verarbeitet die ZF BKK heute über 240 Dokumentenklassen in einem einheitlichen digitalen Prozess. Eingehende Dokumente werden automatisch kategorisiert, erkannt, ausgelesen und direkt an FED und Aktionssteuerung in BITMARCK übergeben. Und dank dem Einsatz modernster (KI-)Technologien mit deutlich geringem Aufwand wie zuvor.

ERGEBNISSE

Jeden Monat werden zehntausende E-Mails und Briefe automatisiert verarbeitet. Ein Drittel davon wird sogar komplett dunkel verarbeitet, also ohne menschliches Eingreifen. Dateneingaben und Datenverfeinerung laufen jetzt über die zentralen Dienste, was die Fachbereiche weiter entlastet. Durch den Einsatz von KI ist die Bearbeitung schneller und wirtschaftlicher geworden, was der Kasse einen klaren Wettbewerbsvorsprung verschafft.

ÜBER UNS

Wir helfen Unternehmen, ihre **Prozesse zu automatisieren** – intelligent, effizient und zukunftssicher. Im Mittelpunkt steht die **Low-Code-Plattform NOVO CxP**: einfach zu bedienen, flexibel und gemacht für echte End-to-End-Automatisierung. Mit **integrierter KI** für Dokumentenverarbeitung werden aus manuellen Workflows automatisierte Prozesse.

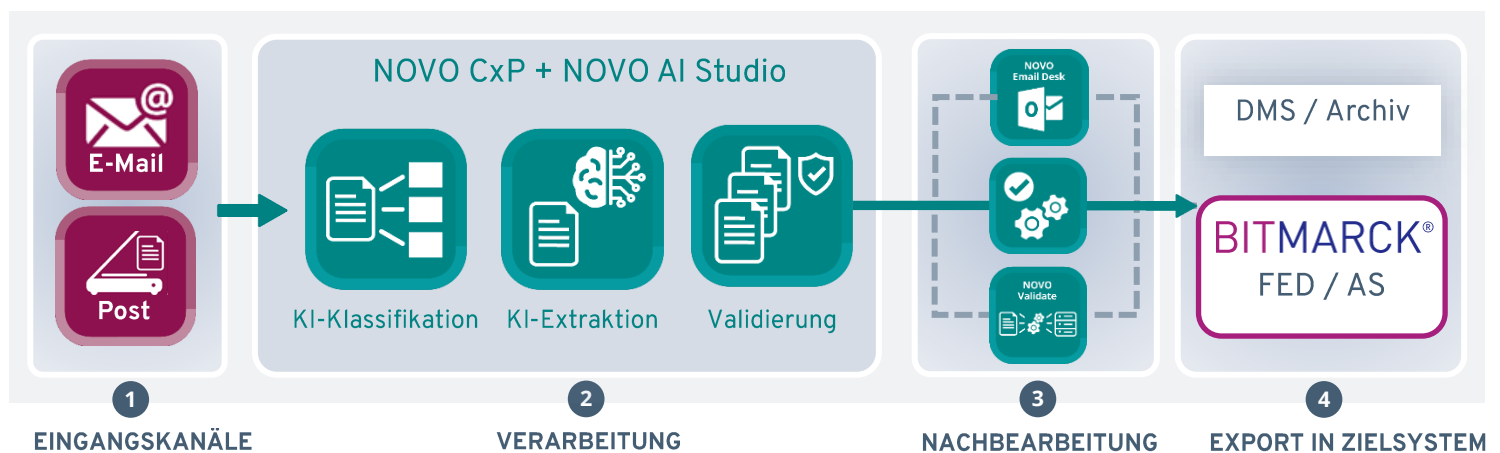
Wir glauben daran, dass Automatisierung nicht kompliziert sein darf. Unsere Kunden sollen ihre Prozesse selbst gestalten können – in Tagen, nicht in Monaten.

**SO EINFACH
GEHT CLEVER!**



DER E-MAIL- UND POSTEINGANGSPROZESS BEI DER ZF BKK

Für die Automatisierung des gesamten Posteingangs nutzt die ZF BKK eine Kombination aus NOVO CxP und NOVO AI Studio. Bei Dokumenten, wo klassische OCR an ihre Grenzen kommt, werden die Daten mittels KI extrahiert.



- **Automatischer Import von Mails und Anhängen aus Postfächern (MS Exchange Server)**
Anhänge im PDF-Format durchlaufen OCR-Prozess
- **Automatischer Import von Briefen aus „Closed Shop“-Verfahren**

- **Klassifikation zu einer von 240+ Dokumentenarten:**
Osteopathie- und PZR-Rechnungen, Prävention, Rechnung Beratungseinsatz, SEPA-Mandate, ...
- **Extraktion der relevanten Daten mit KI:**
Anliegen, Versichertennummer, Rechnungsdaten, Bankverbindung, ...
- **Automatische Validierung**
 - Regelbasiert
 - Stammdatenabgleich

- **Automatische Weitergabe** bei erfolgreicher Validierung
- Nachbearbeitung von E-Mails über das Outlook-Plugin **NOVO Email Desk**
- Nachbearbeitung von Dokumenten über die Nachbearbeitungsstation **NOVO Validate**

- **Übergabe der strukturierten Daten an BITMARCK-Systeme**
 - FED
 - Aktionssteuerung



EMANUEL MÄNNER

Stv. Bereichsleitung Strategie, IT & Organisation bei ZF BKK

„Inputmanagement ist mehr als die Verarbeitung von Post, es ist Teil einer Gesamtstrategie.“

Bei unserem Input-Management setzen wir daher bewusst auf inovoo. Damit schaffen wir End-to-End-Prozesse, die uns entlasten und unsere Ressourcen effizient einsetzen lassen.

Durch die BITMARCK-Partnerschaft ist inovoo ein besonders sicherer und zuverlässiger Anbieter, der eine optimale Ergänzung zur Automatisierung in unsere Prozesse bringt.“

VORTEILE für die ZF BKK mit inovoo:

- **Hoher Automatisierungsgrad** durch KI-Technologie
- **Entlastung der Fachbereiche** dank Dunkelverarbeitung bei Routineaufgaben und Verlagerung in zentrale Dienste
- **Verbesserte Servicequalität** da mehr Zeit für komplexe Fälle
- **Kostenreduktion** durch effiziente Methoden & Technologien
- **Flexible Skalierbarkeit**, egal ob Erhöhung des Eingangsvolumens oder Implementierung weiterer Prozesse
- **Unabhängigkeit und Flexibilität** bei Änderungen oder neuen Prozessen