

NOVO CxP

BEST PRACTICE – hkk Krankenkasse

Ganzheitliche Digitalisierung des Posteingangs – immer die richtigen Daten zur richtigen Zeit



AUTOMATISIERTE VERARBEITUNG
DER GESAMTEN EINGANGSPOST



NUTZUNG VON
KI UND ROBOTICS



UMFASSENDE INTEGRATION
MIT BITMARCK 21C|NG

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 hkk ist eine der günstigsten gesetzlichen Krankenkassen Deutschlands. Dank der kontinuierlichen Optimierung von Prozessen liegen ihre Verwaltungskosten deutlich unter dem Branchendurchschnitt.

AUSGANGSSITUATION

Die Verwaltung großer Mengen an Papier verbunden mit der Dezentralität der Geschäftsstellen forderten gerade in Hinblick auf die Situation während der Corona-Pandemie eine Digitalisierung des Posteingangs.

AUFGABE

Um die durchgängige Digitalisierung der Organisation voranzutreiben, will die hkk ihre Geschäftsprozesse automatisieren, Bearbeitungszeiten reduzieren und dabei Medienbrüche vermeiden. Dies soll nicht nur für die Kommunikation mit den Versicherten gelten, sondern auch für die Korrespondenz mit Arbeitgebern und Leistungserbringern. Notwendig hierfür ist der Aufbau einer einheitlichen Input-Management-Plattform für alle Eingangskanäle.

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. Der Post- und Informationseingang wird damit automatisiert und tagesaktuell verarbeitet.

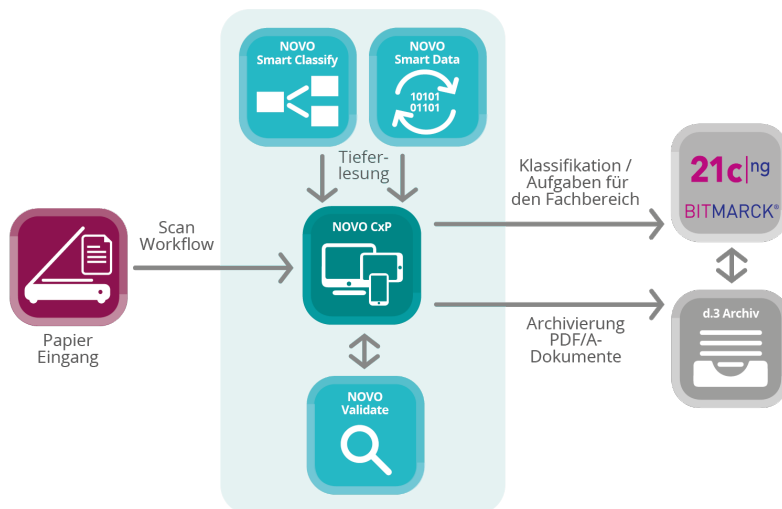
ERGEBNISSE

Die gesamte Eingangspost (Fax, Mail, Briefpost etc.) wird jetzt durch die Plattform **NOVO CxP** bereichs- und standortunabhängig verarbeitet. Tausende Dokumente sowie hunderte E-Mails werden täglich mit Hilfe von Robotics und KI **automatisiert verarbeitet** und verteilt, was die **Bearbeitungszeiten signifikant reduziert**. Auch der Kundenservice der hkk profitiert von der Lösung und kann nun wesentlich schneller Auskunft über Vorgänge geben.

Ganzheitliche Digitalisierung des Posteingangs –
immer die richtigen Daten zur richtigen Zeit

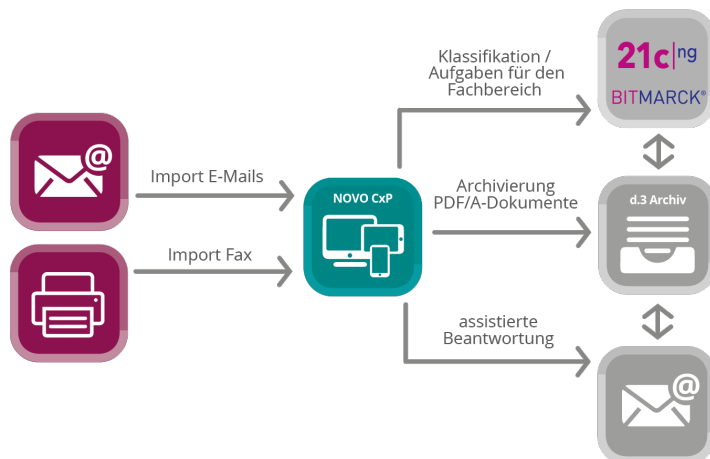
EINGANGSKANAL PAPIER:

- Mehrere Tausend Papierdokumente werden täglich mithilfe **speziell angepasster NOVO CxP Scan-Workflows** zentral gescannt, verteilt, signiert und rechtlich konform archiviert.
- Gescannte Dokumente erreichen schnell den zuständigen Fachbereich und werden noch **am selben Tag** bearbeitet.
- Umfassende **Integration mit BITMARCK 21c|ng**: Kontakthistorie und Aufgaben werden nahtlos erstellt und Inhaltsdaten direkt ausgetauscht.
- Automatische Extraktion von Inhaltsdaten durch **Tieferlesungen** mit den Modulen **NOVO Smart Classify** und **NOVO Smart Data**
- Schnelle Überprüfung und nachträgliche Bearbeitung von Daten mit dem Validierungs-Client **NOVO Validate**.



EINGANGSKANAL E-MAIL:

- Mehrere Hundert E-Mails aus Gruppenpostfächern, aber auch zahlreiche Faxe werden jeden Tag automatisiert verarbeitet. Nach der **Klassifikation** werden sie an **21c|ng** übergeben und es wird eine Aufgabe für den jeweiligen Fachbereich angelegt.
- Konvertierung in ein einheitliches PDF/A-Format mit digitaler Signatur, Ermittlung und Abgleich der Partner-ID durch **NOVO Smart Data**
- Halbierung der Bearbeitungszeit pro E-Mail bei nicht automatisierbaren Vorgängen: Mit dem effizienten MS Outlook Plugin **NOVO Email Desk** können rund 80 % der E-Mails assistiert beantwortet werden.



DR. ZOLTAN FIALA
CDO, Leitung IT
& Infrastrukturmanagement

VORTEILE für die hkk durch NOVO CxP:

- Schaffung einer zentralen Plattform für klassische und digitale Input-Kanäle
- Standortunabhängiges Arbeiten und Ermöglichung der dezentralen Arbeit
- Signifikante Verkürzung der Durchlaufzeiten
- Senkung des Personalaufwands
- Schnellere Abwicklung von Geschäftsprozessen
- Verbesserte Servicequalität und Auskunftsfähigkeit
- Weniger Papierakten, geringerer Verwaltungsaufwand

„Wir bieten unseren Kunden überdurchschnittliche Leistungen bei niedrigen Beitragssätzen. Dies kann man nur durch eine äußerst effiziente Verwaltung erreichen, zu der die Automatisierungs-Software von inovoo einen wichtigen Beitrag liefert. Die automatisierte Verarbeitung unserer Kundenkommunikation reduziert Zeit und Kosten. Zusätzlich steigern wir unseren Kundenservice und das trägt auch zu unserem Wachstum bei.“

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