



# Digitalisierung des Posteingangs

**SBK automatisiert den Posteingang und beschleunigt die Fallbearbeitung.** Rund zehn Millionen Dokumente mit 25 Millionen Seiten gehen jährlich bei der Siemens-Betriebskrankenkasse ein – überwiegend als Papier, zunehmend auch per E-Mail: Abrechnungen für ärztliche Behandlungen, Kuren und Reha, Arbeitsunfähigkeitsnachweise, Fragebögen. Diese Unterlagen schnell und effizient zu erfassen, zu indizieren, den richtigen Dokumentenkategorien zuzuordnen und an die zuständige Fachabteilung zur Bearbeitung weiterzuleiten, war eine mühselige und teure Angelegenheit.



**Thomas Schneider**, Geschäftsführer von InovoOolution.

Alle Belege mussten die Sachbearbeiter manuell registrieren, klassifizieren und gegebenenfalls ergänzen, falls Angaben fehlten oder nicht korrekt waren. Die eingesetzte Scanner-Lösung diente der Information der Kundenberater an den 115 SBK-Standorten, dass ein Vorgang registriert wurde und nun in Bearbeitung ist. Die Potenziale, die ein Scanning mit automatischer, elektronischer Übergabe an die zuständige Sachbearbeitung normalerweise bietet, wurden nur ansatzweise genutzt. Ziel war es, ein professionelles Input-Management-System zu etablieren, welches den Posteingang digitalisiert, automatisiert und einen zentralen Dokumentenzugriff mit Anzeige des aktuellen Bearbeitungsstatus ermöglicht. Damit sollten die Sachbearbeiter von administrativen Erfassungstätigkeiten entlastet werden. Zudem sollte die Auskunftsfähigkeit gegenüber den Kunden erhöht und die Einhaltung der rechtlichen Vorgaben zur Langzeitarchivierung garantiert werden.

In enger Zusammenarbeit mit InovoOolution analysierte die SBK die bestehenden Prozesse und entwickelte ein Konzept für die Automatisierung der Posteingangsverarbeitung. Die Entscheidung für InovoOolution fiel aufgrund der ausgewiesenen Expertise bei der Optimierung von Geschäftsprozessen. Ralf Bayer, Bereichslei-

ter IT-Service- und Projektmanagement bei der SBK: „Die Kombination aus produktneutraler Beratung und fundiertem Technologie-Knowhow hat uns überzeugt. Von der Analyse der Bestandsprozesse über ein Proof-of-Concept bis zur Inbetriebnahme der neuen Lösung inklusive Schulung der Mitarbeiter hat uns InovoOolution kompetent bei der Umsetzung dieses anspruchsvollen Projekts begleitet.“

## Belege scannen und weiterleiten

Technologisches Kernstück ist die Software-Lösung NOVO Mail (InovoOolution). So werden alle eingehenden Belege gescannt, automatisch an das System übergeben, welches diese klassifiziert und an die nachgelagerte Sachbearbeitung elektronisch weiterleitet. Der gesamte Prozess vom Scannen bis zum Export in das Zielsystem dauert nicht länger als zwei Minuten. Scanning und Datenkorrektur – beispielsweise bei falschen Adressen oder fehlenden Stammdaten – erfolgen durch einen externen Dienstleister. Auf diese Weise haben die SBK-Mitarbeiter mehr Ressourcen frei für die eigentliche Bear-

beitung. Nur wenn das System ein Schriftstück nicht eindeutig einer Kategorie zuordnen kann, müssen die Sachbearbeiter manuell eingreifen.

## 70 Prozent bei 500 Dokumententypen

Insgesamt liegt die Automatisierungsquote bisher bei 70 Prozent – ein sehr guter Wert angesichts von 500 Dokumententypen, mit denen es die SBK zu tun hat. In den nächsten zwei Jahren soll die gesamte Tagespost, auch die digitale, auf diese Weise verarbeitet werden. Die Erweiterung auf den Eingangskanal E-Mail läuft gerade. Die Vorteile des neuen Systems zeigen sich vor allem in den Bereichen Abrechnungsmanagement, Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen und Familienbestandspflege.

## Beispiel Abrechnungsmanagement

80 verschiedene Dokumententypen gibt es hier: Abrechnungen für Kur- und Krankenhausaufenthalte, Rehabilitationsmaßnahmen, Ultra-

*„Die Kombination aus produktneutraler Beratung und fundiertem Technologie-Knowhow hat uns überzeugt. Von der Analyse der Bestandsprozesse, über ein Proof-of-Concept bis zur Inbetriebnahme der neuen Lösung inklusive Schulung der Mitarbeiter hat uns InovoOolution kompetent bei der Umsetzung dieses anspruchsvollen Projekts begleitet.“*

**Ralf Bayer**, Bereichsleiter IT Service- und Projektmanagement,  
Siemens-Betriebskrankenkasse

schall-Screening, um nur einige zu nennen. Die Dokumente werden einseitig in Farbe gescannt und anschließend vom System klassifiziert und an die Sachbearbeitung übergeben. Dazu liest die Software die Daten aus und ordnet sie der entsprechenden Versicherungsnummer zu. Früher mussten die Mitarbeiter der Poststelle das Schriftstück erst lesen, bevor sie einen Vorgang anlegen konnten. Dazu erstellten sie ein Deckblatt, scanneten dieses mit den entsprechenden Unterlagen ein, um dann den gesamten Vorgang sofort im Archiv abzulegen. Für die weitere digitale Verarbeitung stand er nicht zur Verfügung.

## AU-Bescheinigungen erkennen

Anders heute: Jeder berechtigte Mitarbeiter kann den Vorgang elektronisch abrufen und den aktuellen Bearbeitungsstatus einsehen – nicht nur die Mitarbeiter des zentralen Abrechnungsmanagements in Leipzig, sondern auch die Berater vor Ort. Vorbei sind die Zeiten, als die Unterlagen trotz Scanning nur als Papier auf dem Schreibtisch der Sachbearbeiter landeten.

Die Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen werden als Verarbeitungsstapel mit je 200 bis 400 Blättern farbig gescannt und elektronisch an das System übergeben.

Anhand der Ergebnisse der automatischen Erkennung beziehungsweise der manuellen Ver-

fizierung sortiert die Software die Dokumente und exportiert sie in Stapeln zu je 25 Belegen. Anschließend erfolgt die Nachbearbeitung durch den Sachbearbeiter, gleichzeitig wird das Dokument in der elektronischen Akte des Kasensmitglieds gespeichert. ■



Bei der Siemens-Betriebskrankenkasse (SBK) werden heute alle eingehenden Belege gescannt, automatisch an das System von InovoOolution übergeben. Dort werden sie klassifiziert und an die nachgelagerte Sachbearbeitung elektronisch weitergeleitet. Der Prozess vom Scannen bis zum Export dauert keine zwei Minuten.