

# Eingehend untersucht: Operation Digitalisierung

Input Management, Posteingangsbearbeitung, Scanning, Datenkorrektur, Automatisierungsquote

[www.inovoolution.com](http://www.inovoolution.com)

**Thomas Schneider**, Geschäftsführer, **InovoOlution GmbH**.

InovoOlution bietet leistungsfähige, plattformunabhängige state-of-the-art-Lösungen und Dienstleistungen für die Optimierung und Automatisierung der Posteingangsverarbeitung. Das Portfolio bedient alle gängigen Eingangskanäle (Brief, Fax, E-Mail, E-Postbrief, De-Mail, etc.) und vereint Technologien führender Softwarehersteller sowie die eigenen Produkte der NOVO Produktfamilie in sich.



Rund 10 Millionen Dokumente mit 25 Millionen Seiten gehen jährlich bei der Siemens-Betriebskrankenkasse (SBK) ein – überwiegend als Papier, zunehmend aber auch elektronisch per E-Mail: Abrechnungen für ärztliche Behandlungen, Kuren und Reha, Arbeitsunfähigkeitsnachweise, Fragebögen zum Versichertenstatus etc. Diese Unterlagen schnell und effizient zu erfassen, zu indizieren, den richtigen Dokumentenkategorien zuzuordnen und an die zuständige Fachabteilung zur Bearbeitung weiterzuleiten, war in der Vergangenheit eine mühselige und teure Angelegenheit.

Alle Belege mussten durch die Sachbearbeiter manuell registriert, klassifiziert und gegebenenfalls ergänzt werden, falls Angaben fehlten oder nicht korrekt waren. Die eingesetzte Scanner-Lösung diente nur der Information der Kundenberater an den 115 SBK-Standorten, dass ein Vorgang registriert wurde und in Bearbeitung ist. Die Potenziale, die ein Scanning mit automatischer, elektronischer Übergabe an die zuständige Sachbearbeitung normalerweise bietet, wurden nur ansatzweise genutzt.

## Automatisierte Erfassung des Posteingangs

Ziel war es deshalb, 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, die Auskunftsfähigkeit gegenüber den Kunden erhöht und die Einhaltung der rechtlichen Vorgaben zur Langzeitarchivierung garantiert werden.

In enger Zusammenarbeit mit InovoOlution analysierte die SBK die bestehenden Prozesse und entwickelte ein Konzept für die Automatisierung der Posteingangsverarbeitung. Technologisches Kernstück ist die Software-Lösung NOVO Mail. Heute werden alle eingehenden Belege gescannt, automatisch an das neue 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. Nur wenn das System ein Schriftstück nicht eindeutig einer Kategorie zuordnen kann, müssen die Sachbearbeiter manuell eingreifen. Insgesamt liegt die Automatisierungsquote bisher bei 70 Prozent – ein sehr guter Wert angesichts von 500 Dokumententypen. 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.

### Beispiel Abrechnungsmanagement

Die Vorteile des neuen Systems zeigen sich vor allem in den Bereichen Abrechnungsmanagement, Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen und Familienbestandspflege. Unter den 80 verschiedenen Dokumententypen sind Abrechnungen für Kur- und Krankenhausaufenthalte, Rehabilitationsmaßnahmen, Ultraschall-Screening, um nur einige zu nennen. Die Dokumente werden zunächst 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. Jeder berechnete 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.

Auch AU-Bescheinigungen werden zunächst als Verarbeitungstapel mit je 200 bis 400 Blättern farbig gescannt und elektronisch an das System übergeben. Anhand der Ergebnisse der automatischen Erkennung bzw. der manuellen Verifizierung 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 Kassenmitglieds gespeichert.

### Fazit

Insgesamt profitiert die SBK bei der Digitalisierung des Posteingangs in mehrfacher Hinsicht – neben einer Entlastung der Fachabteilungen von administrativen Tätigkeiten: einheitliche Eingangsverarbeitung für Papier, Fax und E-Mail und eine schnellere Bearbeitung sind wesentliche Vorteile. Zudem sind alle Dokumente elektronisch verfügbar – in Farbe und mit aktuellem Bearbeitungsstatus, was eine deutlich verbesserte Auskunftsfähigkeit der Mitarbeiter zur Folge hat. ■