

## Multichannel-Management als weiteres Plus zu den bitGo-Produkten

### „Der Nächste bitte“ – schnelle Prozesse und fallabschließende Bearbeitung dank der digitalen Posteingangsverarbeitung mit NOVO Mail

Ein alltägliches Szenario: Der Versicherte Herr Meyer schickt seine Arztrechnung oder AU-Bescheinigung per E-Mail an das zentrale info@-Postfach seiner Krankenkasse. Aber wer kümmert sich jetzt darum? Wer liest die E-Mail und wer leitet sie weiter?

Für die Erledigung dieser Aufgaben ist NOVO Mail prädestiniert – eine Software, die vollautomatisch im Hintergrund läuft. Damit werden eingehende E-Mails sowie deren Anhänge ausgelesen. Konkret bedeutet dies: Personen- und Vorgangsdaten (Metadaten) werden erkannt, dem richtigen Folgeprozess (iskv\_21c) und Sachbearbeiter zugeordnet sowie für die rechtskonforme Archivierung (BVA-konform) an das Archiv weitergeleitet. Mitarbeiter haben auf diese Weise jederzeit einen zentralen Dokumentenzugriff inklusive Anzeige des aktuellen Bearbeitungsstatus. Auf archivierte E-Mails kann ebenfalls bequem aus Outlook und ohne Medienbruch zugegriffen werden. Die automatische E-Mail-Verarbeitung funktioniert natürlich nicht nur für zentrale Postfächer, sondern auch für Gruppen- und persönliche Postfächer.

Außerdem kann mit Hilfe der Software Speicherplatz eingespart werden, indem die Dateianhänge der E-Mail komprimiert und in ein ISO-zertifiziertes Langzeitformat (PDF/A) umgewandelt werden. Eine weitere Option ist die Erweiterung um NOVO Response. Durch intelligente Klassifikations- und Extraktionsmechanismen erstellt das System automatisch personalisierte Antworttexte an den Kunden.

Was wäre eigentlich, wenn Herr Meyer diese Dokumente per Brief geschickt hätte? Die einfache Antwort: Der Vorgang würde in diesem Fall ähnlich ablaufen. Der eingehende Beleg wird gescannt (Beleglesung), automatisch an NOVO Mail übergeben, welches diesen klassifiziert (Dokumentart) und automatisch an die nachgelagerte Sachbearbeitung weiterleitet. NOVO Mail ist bereits bei mehreren Krankenkassen wie der Siemens-Betriebskrankenkasse (SBK) im Einsatz.

Dort dauert der gesamte Prozess vom Scannen bis zum Export in das Zielsystem nicht länger als zwei Minuten. NOVO Mail unterstützt damit die SBK bei der einheitlichen Eingangsverarbeitung für Papier, Fax und E-Mail, der schnelleren Bearbeitung durch ●●●

The logo for NOVO, featuring the word "NOVO" in a white, lowercase, sans-serif font, centered within a teal rectangular background.

elektronisch verfügbare Dokumente (in Farbe und dem aktuellen Bearbeitungsstatus), der Entlastung der Fachabteilungen von administrativen Tätigkeiten und damit letztlich einer verbesserten Auskunftsfähigkeit der Mitarbeiter.

Haben Sie Fragen dazu sprechen Sie uns oder unseren Partner die BITMARCK an, wir helfen Ihnen gemeinsam bei der Implementierung der digitalen Lösung.

Auf dem inovoo Kundentag (08.10. – 09.10.2015 im Kloster Andechs) und dem BITMARCK-Kundentag (03.11. – 04.11.2015) präsentieren wir Ihnen unsere Lösung hautnah. Außerdem zeigen wir Ihnen – ganz im Sinne eines Multi-Channel-Ansatzes – die Erweiterung um den Mobile-Kanal und auch die SBK wird von ihren neuesten Projekten berichten. Anmeldungen ab sofort unter [event@inovoo.com](mailto:event@inovoo.com) ■

Option:  
Belegung

Exchange Server

Persönlicher Outlook-  
Plugin

Option:  
Mobile

NOVO  
Mail



Import

Konvertierung der Dateianhänge in PDF/A

Zuordnung

- Versicherter
- Vorgang
- Geschäftsbereich

Initiierung der  
Folgeaktivitäten

- iskv\_21c
- Postkorb

Rechtskonforme PDF/A Archivierung

BITMARCK/Fachanwendung iskv\_21c

Digitales Archiv

Die NOVO Mail-Plattform ist die optimale Basis für die Integration mit der etablierten BITMARCK-Software iskv\_21c und 21cIng, sowie eine Ergänzung und weitere Optimierung zu den bitGo-Produkten um eine Multi-Channel-Lösung über alle Kommunikationskanäle hinweg (Kundenportal, Online-Geschäftsstelle, E-Mail und Mobile) zu realisieren.