

CASE STUDY



STARKE SYNERGIEN UND BÜNDELUNG VON KRÄFTEN

Erschienen in
VIP/Niederlande
am 31.07.2009

CASE STUDY

Realtime Invoicing - zukunftsweisend?

CZ: Einsparungen dank der Anwendung von Erkennungstechnologie

CZ ist ein niederländisches Versicherungsunternehmen, bei dem Service und Effizienz hoch im Kurs stehen. Dank der Anwendung der anspruchsvollen Klassifizierungs- und Erkennungstechnologie von I.R.I.S.-Docutec und der anstehenden Einrichtung eines Digital Mailroom schlägt das Unternehmen zwei Fliegen mit einer Klappe. Die eigene unternehmensinterne Organisation profitiert von einem Effizienzsprung - und die Kunden fahren gleichzeitig gut bei der schnelleren Abwicklung.

Von unserer Redaktion

Mit 2.300 Vollzeitbeschäftigten und zirka 3,3 Millionen Versicherten – zu denen auch die Versicherten der neulich von CZ übernommenen Versicherungsgesellschaften Delta Lloyd und Ohra gehören - gehört die CZ zu den drei größten Versicherungsunternehmen der Niederlande. Im Jahre 2008 betrug der Gesamtumsatz des Unternehmens 5,2 Milliarden Euro. In der Hauptgeschäftsstelle in Tilburg sprach VIP mit Henri Koks, CZ-Analyst, und Han Tanis, Director ICT and Document Management. Beide waren intensiv beteiligt an der Suche nach einer Lösung für die mit der Verarbeitung von eingehenden Rechnungen auftretenden Problematik.

„Wie Sie sich vorstellen können, trifft tagtäglich eine große Anzahl von Rechnungen bei uns ein“, so Tanis. „Die elektronische Verarbeitung von eingehenden Rechnungen ist zwar nicht neu - auch nicht für uns - sie erfordert jedoch eine durchdachte Vorgehensweise. **Unsere Hauptgeschäftsstelle hat bereits im Jahre 2004 mit der Firma Docutec zusammengearbeitet. Damals ging es auch darum, anhand eines Scann- und Erkennungsprojekts eine schnellere und effizientere Verarbeitung herbeizuführen. Zu der Zeit lief ein vergleichbares Projekt bei OZ; es gab also zwei verschiedene Projekte, die von zwei verschiedenen Anbietern umgesetzt wurden. Nach der Fusionierung von CZ und OZ mussten diese beiden Projekte verglichen werden, um zu sehen, wie wir innerhalb der neuen Organisation weiter verfahren würden. In beiden Unternehmen waren jedoch verschiedene Ansätze verfolgt worden, die nicht unmittelbar übereinstimmten. Der neue Ansatz führte zu einem Durchstart mit Docutec.**“

Henri Koks: „Es geht darum, eingehende Rechnungen möglichst schnell und effizient zu bearbeiten, so dass auch der Zahlungsvorgang schneller abgewickelt werden kann. Auf diese Weise bekommen unsere Kunden schneller ihr Geld und es profitieren im Endeffekt alle beteiligten Parteien davon. Es klingt also relativ einfach, aber wenn man sich überlegt, wie diese Rechnungen eintreffen, wie viele es sind, und welche Unterschiede papierbehaftete Rechnungen aufweisen, wird man verstehen, dass es eine äußerst schwierige Angelegenheit war, alles aufeinander abzustimmen. Es mussten Entscheidungen darüber getroffen werden, welche Rechnungsströme primär verarbeitet werden mussten, und auf welche Art und Weise dies zu geschehen hatte. Darüber hinaus mussten bestehende Engpässe identifiziert werden. Im Hintergrund spielte inzwischen auch die Übernahme der Krankenversicherungsbereiche von Delta Lloyd und Ohra eine Rolle. Dies hat die für dieses Projekt benötigten Arbeitskräfte und Mittel noch zusätzlich beansprucht.“

STP

Koks: „In der Vergangenheit wurden die Rechnungen manuell auf verschiedene Stapel sortiert, die (nachdem die ersten Automatisierungsprojekte in Angriff genommen worden waren) im Batch gescannt wurden. Die Daten wurden automatisch erkannt und vom betreffenden Mitarbeiter angereichert, ergänzt und kontrolliert und in einem nächsten Schritt vom Mainframe verarbeitet, wobei der Ausfall separat verarbeitet wurde. In der Praxis bedeutete dies, dass die Mitarbeiter die Rechnungen zwei Mal „in die Hände bekamen“: einmal zur Anreicherung mittels der Ergänzung und Kontrolle der bereits bekannten Daten, und ein zweites Mal zur Akkordierung nach der Verarbeitung durch das Mainframe. Wir wollten dies ändern, und auch unsere Mitarbeiter bestanden vermehrt auf eine Erhöhung des „Straight Through Processing“ (STP). Die Konsequenz daraus war, dass der gesamte Prozess anders eingerichtet werden musste. Angestrebt wurde nun eine viel direktere und kürzere Gestaltung der Prozedur zur Steigerung der Akzeptanz durch die Mitarbeiter. Ein derartiger Prozess muss ja auch nutzerfreundlich sein.“



Tanis: Nun galt es, die vorher manuell erstellten Stapel elektronisch zu erzeugen. Dokumente müssen anhand des Inhalts, der Form und einer Reihe der darin enthaltenen Daten, kombiniert mit den im Backoffice enthaltenen Daten, erkannt werden. Das System muss also „sehen“, ob es sich um eine Zahnarzt-, Hausarzt- oder eine andere Rechnung handelt, sowie die Daten des Versicherten in der Datenbank kontrollieren. Ferner müssen, vor allem wenn es Zahnarztrechnungen betrifft, detaillierte Angaben automatisch erkannt werden können. Danach müssen die verschiedenen Datenströme elektronisch eingegeben und in einem einzelnen Schritt von den Mitarbeitern verarbeitet werden. Das ist die Idealsituation...”

Flexibler

Die Entscheidung fiel auf Docutec, da sowohl Docutec als auch CZ sich ihrer eigenen Stärken deutlicher bewusst wurden. CZ ist der Spezialist, wenn es um inhaltliche Sachkenntnisse geht, während das Spezialisierungsgebiet von Docutec in der Anwendung von Klassifizierungs- und Erkennungsregeln liegt. Aus einem von

beiden Anbietern an einem Testsatz von Dokumenten durchgeführten Benchmark ergab sich, dass die Tools von Docutec intelligenter und flexibler waren. Tanis: „Dann stellte sich heraus, dass Docutec mehr konnte, in technischer Hinsicht viel weiter war, ihre Tools deutlicher auf intelligenter Dokumentenerkennung beruhen, und außerdem standardmäßig auf .NET arbeitete. Das System des anderen Anbieters war etwas weniger flexibel und basierte ausschließlich auf strikteren Geschäftsregeln. Alles musste in Regeln festgelegt werden, was der Flexibilität des Systems nicht unbedingt zugute kam. Hinzu kamen die Selbsttätigkeit des Systems und die bei Docutec bestehende Bereitschaft zu diesbezüglichen Absprachen, daher dauerte es nicht lange, bis die Zusammenarbeit beschlossene Sache war.“

Die endgültige Wahl fiel auf das Docutec Solution Package Healthcare in Kombination mit dem Solution Component Capture Plus. Koks: „Der größte Vorteil der neuen Arbeitsweise ist, dass jetzt viele Entscheidungen bezüglich der Abwicklung innerhalb der Organisation vom System selbst getroffen werden, anstatt dass diese manuell von den Mitarbeitern durchgeführt werden müssen.“

Die eingegangenen Rechnungen werden gescannt und mit Hilfe der Klassifizierungssoftware kategorisiert. Das System bestimmt den Rechnungstyp, die (u.a. mit der Zusammensetzung der Rechnung zusammenhängende) Kategorie, der das Dokument zuzuordnen ist, sowie die Abteilung in der Organisation, d.h. welchem Mitarbeiter die Rechnung zugeführt wird. Dieser trifft letztendlich die Entscheidung bezüglich der Akkordierung, aber der ganze vorangehende Prozess wird auf der Basis einer Kombination von Klassifizierungs- und Erkennungssoftware und einem darauf eingerichteten Workflow elektronisch abgewickelt. Auf diese Weise wird den Mitarbeitern viel manuelle Arbeit, wie beispielsweise das Sortieren, Kontrollieren und Ergänzen, erspart. Für uns als Organisation bedeutet dies eine deutlich niedrigere Durchlaufzeit und dadurch wiederum erhebliche Kosteneinsparungen. In der Praxis hat sich außerdem herausgestellt, dass die Neueinrichtung des Systems mit weniger Aufwand durchgeführt werden konnte, als es mit der Neuschulung der betroffenen Mitarbeiter der Fall gewesen wäre. Und diese wäre unerlässlich gewesen, wenn wir das alte System beibehalten hätten.



Jetzt sind wir, dank des Docutec-Systems, in der Lage, sämtliche eingehenden Rechnungen zu klassifizieren und bei den Zahnarztrechnungen auch direkt die Daten zu erkennen. Täglich kommen zwischen 8.000 und 9.000 Zahnarztrechnungen bei uns an. Nur durch die automatische Klassifizierung und Erkennung dieser Rechnungen haben wir also bereits eine beachtliche Einsparung realisieren können. Dazu kommt noch eine erhebliche Effizienzsteigerung bezüglich des Verarbeitungsprozesses. Der Wunsch ist da, in Zukunft vieles mehr auf diese Weise abwickeln zu können. Die Software kann ja auch auf andere Dokumentenströme und –sätze ausgerichtet werden, wie beispielsweise die Erfassung des Arbeitsausfalls. Auf diese Weise bewegt sich das Frontoffice der Organisation mehr und mehr in die Richtung eines Digital Mailrooms: das elektronische „Fangnetz“ für sämtliche im Unternehmen eingehenden Informationen. Jedoch auch die Erweiterung der Funktionalität für die bestehende Anwendung steht auf der Tagesordnung – die Nutzer werden ja auch kreativer und bringen gute Ideen ein. Wenn ein System einmal funktioniert und die Vorteile für den Tagesablauf sichtbar werden, ist es auch einfacher, Ergänzungen durchzuführen.

Real time

Übrigens erwartet das Duo vor allem hinsichtlich der Abwicklungen der Rechnungen in Zukunft einen anderen Ansatz. Tanis: „Es werden bereits Tests mit Realtime Invoicing, die unmittelbare Abrechnung des Versicherten mit der betreffenden Gesundheitsinstanz, durchgeführt. Konkret ist hierbei zum Beispiel an einen Zahnarzt zu denken, der seine Handlungen in das System eingibt, wobei jede Handlung über einen individuellen Verrechnungscode und eine eventuelle Eigenleistung des Patienten verfügt. Anhand seiner persönlichen Codes werden dem Zahnarzt nach der Verifizierung unmittelbar die zu erstattenden Beträge überwiesen – so als wäre es eine Kartenzahlungstransaktion. Außerdem wird der betreffende Patient sofort über die Höhe der Eigenleistung informiert, wobei er, falls erwünscht, direkt zur Zahlung übergehen kann. Aber wir reden jetzt über zukünftige Entwicklungen. Obwohl bereits diesbezügliche Tests stattfinden, sind wir noch nicht soweit. Bis dahin können wir jedoch mit der oben geschilderten Anwendung und den anstehenden Erweiterungen große Effizienzsprünge machen und operative Kosten der Kernaktivitäten einsparen.“

Tanis sagt abschließend: „Und das müssen wir auch; unser Tätigkeitsbereich ist ja das Gesundheitswesen und nicht der IT-Bereich. Dieser ist lediglich zur Unterstützung unserer Kernaktivitäten da.“