

INNOVATIVE LÖSUNGEN FÜR KRANKENKASSEN



Intelligent Automation: Abschied von bestehenden Geschäftsprozessen.

Der Druck auf die Krankenkassen wächst. Einerseits suchen sie nach Möglichkeiten den administrativen Aufwand zu reduzieren, um Kosten zu sparen. Andererseits gilt es, den Servicelevel für die Versicherten zu erhöhen und Prozesse zu optimieren.

„Stand-alone Lösungen wird es im Customer Contact-Management künftig nicht mehr geben“, prognostiziert Oliver Jentzsch, Leiter Competence Center Healthcare bei SPS. „Wo es derzeit sinnvoll ist, setzen wir Intelligent Automation ein, um die Prozesse zu beschleunigen und die Zufriedenheit der Versicherten zu erhöhen.“ Insbesondere beim SPS Fallmanagement und der fallabschließenden Sachbearbeitung für Krankenkassen haben sich die selbstlernenden Systeme bereits bewährt.

SPS übernimmt komplettes Fallmanagement

Für Disease-Management-Programme (DMP) chronisch Kranker übernimmt SPS im Auftrag der Krankenkasse das komplette Fallmanagement für die Versicherten: vom Begrüßungsschreiben über die telefonische Betreuung bis hin zur Dokumentation. „Hierdurch gelingt es uns, bevorstehende Aus-

schreibungen aus dem Programm rechtzeitig zu erkennen und weitgehend zu verhindern“, so Jentzsch.

Dank der DMP-Fallbetrachtung ermittelt SPS, welche Dokumentationen nicht vollständig oder fehlerhaft sind. Die betreuenden Ärzte werden dann vom Customer Contact-Management Center systematisch per Telefon über die Unregelmäßigkeiten in der Dokumentation informiert und gebeten, säumige Patienten zu kontaktieren, um eine Ausschreibung zu verhindern. So lassen sich die Kosten für Krankenkassen und Ärzte reduzieren und die Effizienz deutlich steigern.

Dunkelverarbeitungsquote schrittweise steigern

Während sich das Fallmanagement für DMP in erster Linie auf Outbound-Calls stützt, bilden bei der Familienbestandspflege weitgehend automatisierte Prozesse den Kern der SPS-Lösung. Dadurch wird der administrative Aufwand für die Krankenkassen deutlich reduziert. Die optimierten Fragebögen zur Überprüfung von mitversicherten Angehörigen werden direkt von SPS an die Versicherten versendet. Die postalischen Rückläufer digitalisiert der Dienstleister, liest sie maschinell aus und validiert sie. „Dank

Swiss Post Solutions setzt auf Intelligent Automation.

unserer Intelligent Automation-Lösungen reduzieren wir manuelle Nacharbeiten auf ein Minimum und steigern schrittweise die so genannte Dunkelverarbeitungsquote“, sagt Jentzsch.

Unstrukturierte Daten automatisch verarbeiten

Mit Hilfe von Intelligent Automation können auch unstrukturierte Daten ausgelesen und verarbeitet werden. Ob E-Mails mit PDF-Anhängen, Word-Dateien oder Excel-Files: die intelligenten Prozesslösungen klassifizieren die Daten, „lernen“ den Inhalt „zu verstehen“ und die Dokumente dann entsprechend zuzuordnen. Auf dieser Basis entwickelt SPS aktuell für Krankenkassen eine Lösung zur teilautomatisierten Bearbeitung von Härtefall-Erstattungen. Die Anträge auf Erstattung werden von SPS auf Vollständigkeit geprüft, bevor je nach Einkommen und nach Prüfung der Zuzahlungsbelege die Höhe der Erstattung berechnet wird und zur Auszahlung kommt. „Alleine für diese vier Schritte liegt nach unseren Analysen das Automatisierungspotenzial bei 35 bis 40 Prozent“, so Jentzsch. „Neben den schnelleren Durchlaufzeiten bietet der Einsatz von Intelligent Automation rund um die Uhr an sieben Tagen in der Woche einen echten Zeitgewinn.“

SPS

a Swiss Post company



Swiss Post Solutions GmbH
Kontakt: Oliver Jentzsch
Leiter Competence Center
Healthcare
Kronacher Str. 70-80
96052 Bamberg

Tel. +49 160 4784940

E-Mail: oliver.jentzsch@swisspost.com

www.swisspostsolutions.de