

Krankenversicherungen

KKH Kaufmännische Krankenkasse Hannover



KKH Kaufmännische
Krankenkasse

Kunde: KKH Versicherung

Branche: Krankenversicherungen

Gründungsjahr: 1890

Sitz: Hannover

Website: www.kkh.de

Partnerschaft mit CBS: seit 2014

GANZ IM SINNE DER VERSICHERTEN

Ziel

- Digitalisierung und Zentralisierung der täglichen Eingangspost
- Schnellere Bearbeitungszeiten
- Zeit- und Kostenersparnis
- Optimierung des Kundenservices

Herausforderung

- Dezentraler Posteingang in 110 Servicezentren
- Unzureichende Transparenz über aktuelle Vorgänge und Prozessschritte
- Lange Wartezeiten für Kunden
- Keine bereichsübergreifende Aussagefähigkeit gegenüber den Versicherten

Lösung

- Routing der Eingangspost an ein zentrales Großempfängerpostfach in Hannover
- Erfassung, Digitalisierung und Klassifizierung der Eingangspost durch Customized Business Services
- Vorbereitung zur automatisierten Verteilung an die zuständigen Teilbereiche

Nutzen

- Der Stand der Sachbearbeitung ist jederzeit nachvollziehbar
- Versicherte erhalten binnen maximal 48 Stunden eine Antwort
- Erhebliche Einsparung von Kosten bei der Eingangspostbearbeitung
- Durchgängige Einhaltung von gesetzlichen Fristen

Canon



Die Kaufmännische Krankenkasse (KKH) in Hannover ist eine öffentlich-rechtliche Ersatzkasse mit einem Haushalt von rund 5,7 Milliarden Euro. Rund 3.800 Mitarbeiter betreuen etwa 1,7 Millionen Versicherte in ganz Deutschland. Die Kommunikation einer Krankenkasse mit ihren Versicherten ist vielschichtig und erfordert einen hohen organisatorischen Aufwand über alle Sachgebiete hinweg. Die KKH Versicherung hat diese Abläufe gemeinsam mit CBS neu organisiert und beschleunigt. Die gesamte Eingangspost der Versicherung wurde aus den 110 Geschäftsstellen in Deutschland zu einem Großempfängerpostfach in Hannover umgeleitet. Dort wird sie in einem dedizierten Dienstleistungszentrum von Customized Business Services vorsortiert und eingescannt. Alle Schriftstücke erreichen die zuständigen Sachbearbeiter in digitaler Form bundesweit am Tag des Posteingangs.



CBS hat als Dienstleister unsere Prozesse am besten verstanden und die Anforderungen exakt umgesetzt. Zudem bietet Canon alle erforderlichen Lösungskomponenten aus einer Hand an. Gemeinsam entwickeln wir die Lösung stetig weiter.

Oliver Holz, Leiter DMS Betrieb,
KKH Versicherung Hannover

Herausforderung

„In Versicherungsfragen wenden sich unsere Versicherten zumeist direkt an unsere 110 Geschäftsstellen in Deutschland. Doch bei bestimmten Sachverhalten, etwa wenn es um Zahnersatzleistungen oder Reha-Maßnahmen geht, sind wie bei allen Versicherungen unsere jeweiligen Kompetenzzentren zuständig, sodass Briefe und andere Postsachen intern umgeleitet werden müssen“, sagt Oliver Holz, Sachgebietsleiter DMS Betrieb bei der KKH in Hannover. Spätestens mit der Weiterleitung eines Schreibens war der Mitarbeiter in einer Geschäftsstelle nicht mehr direkt zuständig und konnte den Weg der Kommunikation mit einem Versicherten meist nur teilweise nachvollziehen. „Es fehlte also an Transparenz und Auskunftsfähigkeit, und unsere Versicherten mussten stets gewisse Wartezeiten in Kauf nehmen. Ebenso gab es keinen zentralen Überblick über den Schriftwechsel und die Bearbeitungsvorgänge“, so Oliver Holz über ein Problem, mit dem viele Versicherer konfrontiert sind. Gerade bei Krankenkassen ist jedoch die Kommunikation mit Versicherten vielschichtiger als etwa bei einer Sachversicherung, da zum einen die strengen Vorgaben des Schutzes von Patientendaten

greifen, zum anderen in Gesundheitsfragen oft mehrere Sachgebiete betroffen sind. Es galt daher, die jährlich rund 3,3 Millionen bei der KKH eingehenden Postsendungen zentral zu erfassen und passend vorzusortieren.

Täglich erreichen
12.000 bis 21.000 Postsendungen
das Customer Service Center

Die gesamte Eingangspost wird am
Tag des Eingangs erfasst und
verarbeitet

250 Dokumentenklassen
sind den entsprechenden Workflows
zugeordnet

Jährlich werden etwa
13,5 Millionen Seiten digitalisiert

Lösung

Im Rahmen einer öffentlichen Ausschreibung hat CBS als Dienstleister den Zuschlag bei der KKH erhalten. In einem ersten Schritt wurden die 130 Postadressen der Versicherung aus ganz Deutschland nach Hannover umgeleitet. Dort betreibt CBS ein eigenes Servicezentrum für die KKH mit über 30 Mitarbeitern, in dem die eingehende Post vorsortiert wird. „Sämtliche Briefe von Versicherten, in jeder denkbaren Form, die Leistungsfragen betreffen, werden dann zunächst mit acht Hochleistungs-Dokumentenscannern Canon DR-X10C digitalisiert. Die Dateien werden mit der Scan-Client-Software IRIS Powerscan™ mit den entsprechenden Metadaten für den folgenden Workflow versehen“, erläutert Thomas Klaar, Betriebsleiter des CBS Servicezentrums für die KKH. „Ausschlaggebend für unsere Entscheidung war im Übrigen auch der wirtschaftliche Preis, den uns CBS bieten konnte, sowie die umfassende Erfahrung von Canon im Bereich der Digitalisierung von Dokumenten“, schildert Oliver Holz. Aufgrund der strengen gesetzlichen Vorschriften, die für Krankenversicherungen gelten, und der komplexen Sachverhalte im medizinischen Bereich galt es, Dokumente möglichst detailliert für die automatische Weiterbearbeitung zu kategorisieren. „Wir haben gemeinsam mit CBS über 250 Dokumentenklassen und über 100 Trennregeln für die Dokumente definiert und haben dadurch einen maximalen Grad der Automatisierung erreicht“, ist Oliver Holz zufrieden. In einem zweiten Schritt leitet die Workflow-Lösung IRISXtract™ alle digitalisierten Dokumente als durchsuchbare Dateien (OCR) an die KKH weiter. In dem digitalen Eingangspostkorb der Sachbearbeiter stehen die Vorgänge dann zur Bearbeitung bereit. Alle Schriftstücke, die nicht direkt digital zugeordnet werden können, werden im nächsten Prozess-Schritt „DMS-Betrieb“ verifiziert und klassifiziert.



CBS hat die vereinbarten Service Level Agreements deutlich übererfüllt.

Oliver Holz, Leiter DMS Betrieb,
KKH Versicherung Hannover

Komplexe Versichertenkommunikation

Die Eingangspost einer Krankenversicherung ist vielschichtig. Versicherte nutzen zum einen die Formulare der Krankenkasse. Deren digitale Verarbeitung ist vergleichsweise einfach, da die Formulare bestimmte Normen erfüllen und maschinenlesbar sind. Werden Abrechnungen, etwa für Zahnersatz, beigelegt, wird dieser Vorgang bereits komplizierter. Nicht zuletzt gilt es, handschriftlich verfasste Briefe und Kostenaufstellungen samt beigelegten Zetteln in allen denkbaren Formaten zu erfassen – eine Aufgabe, die nur mit einem Mix aus automatisierter Scanprozedur und manueller Dienstleistung zu lösen ist. Diesen Mix bietet CBS für Unternehmen in eigenen Dienstleistungszentren vor Ort an.



Indem wir aufwendige Prozesse erfolgreich digitalisieren, helfen wir Unternehmen dabei, ihre internen Ressourcen besser zu nutzen.

Jochen Zeutschner, Regional Manager,
Customized Business Services

8 Hochleistungs-Dokumentenscanner der Serie Canon DR-X10C erfassen die Eingangspost der KKH reibungslos.

Nutzen

Jedes eingehende Dokument, das die KKH erreicht, wird dank der Lösung von Canon automatisch an den zuständigen Sachbearbeiter weitergeleitet. „Die Schreiben unserer Versicherten nehmen keine Umwege mehr und unsere Mitarbeiter sind stets in der Lage, Auskunft über den Stand zu geben. Zudem erhalten unsere Versicherten heute binnen 48 Stunden eine Reaktion auf Ihr Anschreiben“, ist Oliver Holz zufrieden. Die Digitalisierung und Vorbereitung der Dokumente geschieht heute weitgehend automatisiert. „Unsere derzeitige Automatisierungsquote ist bereits sehr hoch, irgendwann erreichen wir natürlich ein Limit hinsichtlich der Zahl der Trennregeln“, macht Oliver Holz klar. Sehr zufrieden zeigt sich der Sachgebietsleiter mit dem von CBS zugesicherten Service Level hinsichtlich vereinbarter Qualitätskennziffern bei der Erkennung des heterogenen Beleggutes. Die vertraglich vereinbarte minimale Fehlerquote wird deutlich unterschritten – ein zusätzliches Plus für reibungslose Prozesse.

CBS unterliegt mit der Dienstleistungserbringung den strikten Vorgaben des Gesetzgebers zur Verarbeitung von Sozialdaten. Ein hohes Maß an Qualitätssicherung wird durch die Zertifizierung nach DIN ISO 9001 und 27001 sichergestellt.

„Da unser Service auch die Voraussetzungen für das sogenannte ersetzende Scannen nach TR ResiScan erfüllt, können die Papierdokumente vernichtet werden, was der KKH Versicherung große Mengen an Archivplatz spart“, sagt Jochen Zeutschner, Regional Manager, Customized Business Services.

Ein anspruchsvolles Projekt wie dieses lebt ständig: Ändern sich Gesetze und Vorschriften, wie etwa jüngst bei der DSGVO geschehen, müssen Formulare und gegebenenfalls die Trennregeln für die Dokumente geändert werden – ein kontinuierlicher Prozess, den die Teams der KKH Versicherung und CBS gemeinsam gestalten. Ein weiterer Vorteil: Die aufwendige Postbearbeitung in den 110 Geschäftsstellen in ganz Deutschland entfällt, was Personalkosten und Zeit einspart.



Von der Digitalisierung unserer Eingangspost und der damit verbundenen Optimierung unserer Prozesse profitieren unsere Versicherten und unsere Mitarbeiter in gleichem Maß.

Oliver Holz, Leiter DMS Betrieb,
KKH Versicherung Hannover

CBS
CUSTOMIZED BUSINESS SERVICES

cbs-group.de

» Weitere Infos zu den Lösungen von Canon

Canon Deutschland GmbH

Europark Fichtenhain A10
D-47807 Krefeld
Tel.: +49 (0) 2151 3450
canon.de/business

Stand: Dezember 2019

Canon Austria GmbH

Oberlaaer Straße 233
A-1100 Wien
Tel. +43 (1) 680 88 0
canon.at/business

Bestell-Nr.: 1900141

Canon (Schweiz) AG

Richtistrasse 9
CH-8304 Wallisellen
Tel. +41 (0) 848 833 835
de.canon.ch/business

Canon