

Referenzbericht:

hkk lässt den „Digitalen Sachbearbeiter“ für sich arbeiten

„Der Einsatz des hesolvis DS hat sich voll und ganz bewährt. Die automatisierte Sachbearbeitung läuft zuverlässig und sicher.“

Dirk Vollmer,
Leiter Organisation und Revision bei der hkk

hkk lässt den „Digitalen Sachbearbeiter“ für sich

Krankengeldauszahlung und SEPA-Lastschriftmandate - vollautomatisiert

Die Ausgangssituation

Bislang musste die hkk aufgrund fehlender Schnittstellen Massendaten sehr zeitintensiv manuell im Kernsystem BITMARCK_21c|ng erfassen. Zum Beispiel Informationen aus unterschiedlichen Eingangskanälen wie Post, Internetfiliale, E-Mail oder Quellen wie MS Excel, XML. Die hkk suchte hierfür für eine effizientere Lösung. Prozesse sollten zukünftig noch schneller abgewickelt werden - bei gleichzeitig geringeren Kosten.

Für die automatisierte Bearbeitung von SEPA-Lastschriftmandaten und auch für den Prozess der automatisierten Krankengeldauszahlung entschied sich die hkk Anfang 2016 für den Digitalen Sachbearbeiter. Von der Entscheidung für die Lösung bis zur Produktivsetzung vergingen nur wenige Wochen. Der hesolvis DS integrierte sich ohne großen Aufwand in die vorhandene Prozesslandschaft und IT-Infrastruktur.

Projektziele

- Dunkelverarbeitung der SEPA-Lastschriftmandate.
- Fallabschließende Verarbeitung der

Beleginhalte über BITMARCK_21c|ng

- Vollautomatisiertes Prüfen und abschließende Auszahlung von Krankengeldfällen

Der hesolvis DS in der Praxis

Krankengeldauszahlung:

hesolvis DS greift die Fälle direkt aus dem Kernsystem BITMARCK_21c|ng ab und verarbeitet diese auf Basis des individuellen Regelwerks. Er verhält sich hierbei wie ein normaler Sachbearbeiter und führt **alle erforderlichen Prüf- und Erfassungsschritte** zur Auszahlung des Krankengelds durch. Fälle, die aufgrund der Fallkonstellation nicht automatisiert verarbeitet werden dürfen, werden mit entsprechendem Hinweistext für die hkk-Sachbearbeiter auf Wiedervorlage gelegt.

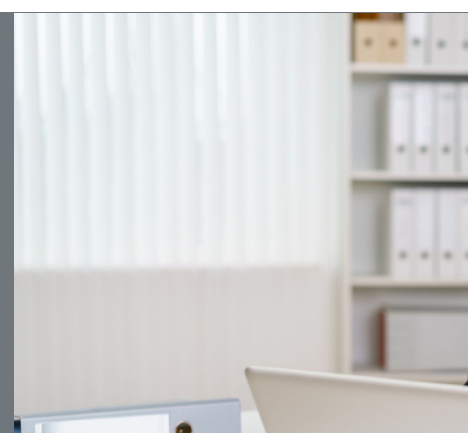
SEPA-Lastschriftmandat:

Täglich eingehende SEPA-Lastschriftmandate von Firmen- und Privatkunden werden bei der hkk zunächst gescannt und zukünftig signiert. Relevante Beleginhalte werden extrahiert und an hesolvis DS übergeben. Der Digitale Sachbearbeiter prüft die Daten



Über die hkk:

- rund 520.000 Versicherte
- ca. 900 MitarbeiterInnen
 - Zentrale in Bremen
- 27 weitere Geschäftsstellen und 2.000 Servicepunkte des Kooperationspartners LVM





auf **Plausibilität**. Ein Stammdatenabgleich gewährleistet die korrekte Geschäftspartnerzuordnung des SEPA-Lastschriftmandats. Valide Daten werden anschließend automatisch in BITMARCK_21c|ng erfasst. Dabei wird ein **individuell konfiguriertes Prüfredelwerk** durchlaufen. Treten Auffälligkeiten auf, wird das entsprechende Mandat dem zuständigen Sachbearbeiter bei der hkk zur manuellen Prüfung übergeben. Die ergonomische Anwendungsoberfläche ermöglicht eine intuitive Bedienung.

Bei erfolgreicher Fallbearbeitung werden automatisch **Serienbriefdateien** generiert, um die Partner über den Bearbeitungsstatus zu informieren. Abschließend werden die gescannten Belege zur Weiterverarbeitung (Archivierung, Aktenanlage etc.) übergeben.

Fazit

Dank hesolvis DS werden **80 % der SEPA-Mandatsanlagen vollautomatisch** erstellt. Und **66 %** der rund **90.000 Krankengeldauszahlungen** pro Jahr werden ebenfalls selbstständig durch hesolvis DS

bearbeitet. Das Erfassen und Bearbeiten der Daten ist effizienter und sicherer. Automatisierte Prozessschritte sorgen für **kürzere Durchlaufzeiten** und damit für eine **bessere Servicequalität**. Außerdem stehen nun personelle Kapazitäten für anspruchsvollere Arbeiten zur Verfügung.

Dirk Vollmer, Leiter Organisation und Revision, ist überzeugt: „Der Einsatz des hesolvis DS hat sich voll und ganz bewährt. Die automatisierte Sachbearbeitung läuft zuverlässig und sicher. Und wir können unsere Mitarbeiter nachhaltig von Routinearbeiten entlasten.“ Und auch Dirk Bruhn, Organisator bei der hkk, erklärt zufrieden: „Mit hesolvis DS sind wir nun in der Lage, Massengeschäftsprozesse in einen Workflow zu überführen und somit den Prozessablauf kassenindividuell zu automatisieren - bis hin zur vollständigen Dunkelverarbeitung. Dabei ist es egal, aus welchem Inputkanal die Daten generiert werden.“



Projektrahmen:

Einführung einer Softwarelösung zur automatisierten Bearbeitung von **SEPA-Lastschriftmandaten** sowie zur automatisierten **Krankengeldauszahlung**

Produktivsetzung: April bzw. Mai 2016



Ihr Ansprechpartner:

Stefan Bantle
Geschäftsleitung

hesolvis GmbH
Zettachring 6, 70567 Stuttgart
Telefon: +49 231 97575 450
Fax: +49 231 97575 499
E-Mail: stefan.bantle@hesolvis.com

