

Fehlertolerantes Input-Management

Exakte Ergebnisse

Die Digitalisierung von Geschäftsprozessen hat viele Vorteile: Mit wenigen Mausklicks können Informationen und Dokumente digital erstellt und weitergeleitet werden. Die für die weitere Bearbeitung benötigten Informationen befinden sich jedoch häufig irgendwo im Dokument, im „Body“ einer E-Mail oder in deren Anlagen, und müssen vom Empfänger manuell gesucht, extrahiert und validiert werden.

Die Herausforderung für den Posteingang von Unternehmen ist: Wie können im Dokument verteilte, fehlerhafte oder unvollständige Informationen sicher erkannt und validiert werden – unabhängig davon, an welcher Stelle im Dokument sich diese Informationsfragmente befinden? Was tun, wenn beispielsweise der Nachname am Anfang eines formlosen Dokumentes steht, die Adresse am Ende und der Vorname in der Mitte?

Fehlertolerante Suche

Einen innovativen Weg zur intelligenten Validierung von Informationen verfolgt Inovoo: Novo Smart Data erkennt in gescannten Dokumenten und digitalen Informationen wie E-Mails sowie deren Attachments alle benötigten Personen- bzw. Identitätsinformationen. Diese werden sicher extrahiert und gegen Bestandssysteme abgeglichen – selbst bei im Dokument verstreuten und fehlerhaften Informationen. Die Zusammenhänge werden erkannt und Vorgangsinformationen wie Kunden- oder Policen-Nummern sicher identifiziert.

Basierend auf dem etablierten Produkt „Fullpage Entity Detect“ des Inovoo-Partners Exorbyte ist Novo Smart Data in der Lage, Inhalte sinnvoll zu extrahieren und gegen Be-

standssysteme zu validieren – sprachunabhängig, skalierbar und hochperformant auch bei „Big Data“. Die manuelle Nachbearbeitung und die Durchlaufzeit werden auf ein Minimum reduziert.

Einsatz bei der SBK

Die Siemens-Betriebskrankenkasse (SBK) ist Deutschlands größte Betriebskrankenkasse und gehört zu den 15 größten Krankenkassen überhaupt. Der bundesweit tätige Versicherer betreut mit seinen ca. 100 Geschäftsstellen und 1 600 Mitarbeitern mehr als eine Million Menschen. Jährlich verzeichnet man dort einen Posteingang von ca. 3 Millionen Dokumenten mit in der Summe 11 Millionen Seiten – überwiegend in Papierform, zunehmend aber auch elektronisch per E-Mail: Abrechnungen für ärztliche Behandlungen, Kuren und Reha, Arbeitsunfähigkeitsnachweise, Fragebögen zum Versichertenstatus, Anfragen der Versicherten etc.

Insgesamt verarbeitet die SBK ca. 400 verschiedene Dokumententypen im Posteingang. Zur weiteren Verarbeitung wird die Versicherungsnummer benötigt – allerdings ist es aufwendig, diese automatisiert und sicher in den Dokumenten zu erkennen. In vielen Fällen fehlt die Versicherungsnummer



Tino Waluszyk, Verantwortlicher für Logistik- und Digitalisierungsmanagement bei der SBK: „Mit Novo Smart Data von

Inovoo konnten wir die Identifizierungsrate deutlich verbessern.“

ganz, ist falsch geschrieben oder wurde per OCR falsch oder nicht erkannt. Die Folge: Knapp die Hälfte aller eingehenden Dokumente musste bisher manuell nachbearbeitet werden, was zu langen Bearbeitungszeiten und hohen Prozesskosten führte.

Aufgrund der erfolgreichen Einführung eines professionellen Input-Management-Systems in der Vergangenheit wurde Inovoo beauftragt, die Identifizierungsrate der bestehenden Lösung weiter zu optimieren. Die meisten, auf dem Markt bereits vorhandenen, Lösungen setzen inhaltsbasierte Verfahren ein. Der Nachteil dieser Lösungen: Es müssen pro Dokumententyp Regelwerke eingerichtet und gepflegt werden, die aufwendig zu implementieren und unflexibel sind. Mithilfe von fehlertoleranten, mehrere Felder umfassenden Datenbank-Abgleichen ist die Form der Dokumente gleichgültig.

„Mit Novo Smart Data von Inovoo konnten wir die Identifizierungsrate deutlich verbessern: In ca. 80 Prozent der Fälle identifizieren wir den Versicherten sicher – und das bei ca. 400 verschiedenen Dokumententypen und im Schnitt 11 000 Dokumenten im Posteingang – pro Tag. Da die Effektivität dieser Lösung hauptsächlich von den Stammdaten der Versicherten abhängt, beeinflussen neue und unbekannte Dokumententypen die hohe Identifizierungsrate nicht“, so Tino Waluszyk, Verantwortlicher für Logistik- und Digitalisierungsmanagement bei der Siemens-Betriebskrankenkasse. (www.inovoo.com)