



Wie der führende Schweizer Krankenversicherer mit ibml und DICOM seine Wettbewerbsfähigkeit ausbaut.

ÜBER DIE HELSANA-GRUPPE

Die Helsana-Gruppe ist der führende Schweizer Kranken- und Unfallversicherer. Sie steht Privaten und Unternehmen bei Gesundheit und Vorsorge sowie im Fall von Krankheit und Unfall umfassend zur Seite. Mit Prämieinnahmen von 5,7 Milliarden Franken belegt das Unternehmen eine Spitzenposition im Schweizer Versicherungsmarkt. Die Helsana-Gruppe ist in der Grund-, Zusatz- und Unfallversicherung in allen Landesteilen präsent und beschäftigt über 3.000 Mitarbeitende. Zur Helsana-Gruppe gehören Helsana, Progrès, Sansan, Avanex und Maxi.ch.

“ Die von DICOM implementierte ibml-Lösung trägt nicht nur zu Kosteneinsparungen bei, wir registrieren durch das zentralisierte ‘early scanning’ auch eine deutlich gestiegene Qualität innerhalb unserer Prozesse. ”

Urs Zech, Leiter Posteingang, Helsana-Gruppe

DIE GESCHÄFTSANFORDERUNG

Für ein Unternehmen wie den führenden Schweizer Krankenversicherer Helsana sind neben einem attraktiven Leistungsangebot vor allem hohe Flexibilität und optimierte Geschäftsprozesse ausschlaggebend für die Wettbewerbsfähigkeit. Die Gründe für die wachsende Bedeutung dieser Faktoren sind vielschichtig. So sind die Kunden heute durch die Vergleichsmöglichkeiten und Bewertungsportale im Web wesentlich besser informiert und anspruchsvoller, als dies noch vor wenigen Jahren der Fall war. Werden die hohen Erwartungen an

einen erstklassigen Service enttäuscht, finden sich umgehend entsprechende Kommentare in den einschlägigen Netzwerken wieder und der Wechsel zu einem dort empfohlenen Mitbewerber ist nur eine Frage der Zeit. Zusätzlich sorgen neue in den Markt eintretende Player, häufig aus dem Niedrigpreis-Segment, für hohen Optimierungsdruck. Will also ein Versicherer angesichts dieser veränderten Landschaft nicht nur bestehen, sondern nachhaltig Wachstum und Rentabilität steigern, ist eine fortlaufende Überprüfung und Anpassung seiner geschäftlichen

Kernprozesse unumgänglich.

Ein Schlüssel zum Erfolg liegt dabei in einer weitest möglichen Digitalisierung der branchentypisch besonders dokumentenintensiven Abläufe. So gehen bei Helsana jährlich weit mehr als 8 Millionen Papierdokumente mit über 17 Millionen Einzelseiten ein. Gelänge es, diese Flut von Regulierungsanträgen, Rechnungen, Vertragsunterlagen etc. schon beim Empfang digital zu erfassen, an die zuständigen Stellen innerhalb des Unternehmens weiterzuleiten und gleichzeitig revisionssicher zu archivieren,

SCANNER

2x ibml ImageTrac 5475

CAPTURE SOFTWARE

ibml SoftTrac

WORKFLOW SYSTEM

Insiders Smart-FIX



so würde sich der manuelle, zeitliche und finanzielle Aufwand für die Bearbeitung der Vorgänge drastisch reduzieren. Zu den Profiteuren würde dabei nicht nur der Versicherer selbst zählen, sondern vor allem dessen Kunden. Eine schnellere und flexiblere Bearbeitung der Anträge würde die Wahrnehmung Helsanas als besonders serviceorientiertem Unternehmen in hohem Maße unterstützen und seine führende Marktposition festigen.

Unter der Federführung von Urs Zech, verantwortlich für den gesamten Posteingang der Helsana-Gruppe, wurde so ein Projekt in Angriff genommen, welches alle bislang noch papierbasierenden Geschäftsprozesse zugunsten einer konsequenten Digitalisierung ablösen sollte. In seinen Grundzügen sah das Vorhaben vor, den vormals dezentralen Posteingang in den verschiedenen Helsana-Niederlassungen im Dübendorfer Hauptsitz zusammenzuführen und dort mit einer hochperformanten Erfassungslösung in die digitale Infrastruktur des Unternehmens einzuspeisen.

DIE LÖSUNG

Da angesichts der enormen Anzahl und Komplexität der eingehenden Dokumente die Anforderungen an eine solche Lösung ausgesprochen hoch waren, schrumpfte die Zahl potenzieller Anbieter schnell zusammen, wie Urs Zech zu berichten weiß: „Unser Anforderungskatalog umfasste nicht nur genaue Vorstellungen bezüglich der Kapazität und ausgereiften Technologie der einzusetzenden Scanner-

Hardware und Erfassungsoftware. Wir legten darin auch größten Wert auf höchstmögliche Servicelevel und die bei einem Vorhaben dieser Größenordnung unbedingt erforderliche Flexibilität. Zudem sollte der in Frage kommende Lösungspartner nachweislich vergleichbare Projekte mit Erfolg realisiert haben und für eine nahtlose Integration in unsere bestehenden Backend-Systeme sorgen können. Letztlich war es DICOM International, welche alle in der Ausschreibung geforderten Leistungen erbringen konnte. Die von DICOM empfohlenen ibml Hochleistungsscanner würden in Verbindung mit der ibml SoftTrac Capture-Software dabei nicht nur in der Lage sein, das enorme Scanaufkommen zu bewerkstelligen. Sie verfügten darüber hinaus über die Möglichkeit, das digitale Image mit einem zum Originaldokument referenzierenden Stempel zu versehen, über ein echtes Alleinstellungsmerkmal.“

Nachdem die Entscheidung bezüglich des Lösungspartners und der einzusetzenden Hard- und Software gefallen war, konnte mit der Umsetzung des Projekts begonnen werden. Der erste Schritt bestand in der Installation zweier ibml ImageTrac 5475 Scanner, die fünf ältere, nur für Archivierungszwecke eingesetzte Modelle eines anderen Anbieters ablösen. Nachdem dieses abgeschlossen war, wurde eine Import-Routine für die bereits vorhandene Insiders Smart-Fix Workflowlösung entwickelt, über welche die gewonnenen digitalen Informationen in die weiteren

Bearbeitungsprozesse eingespeist werden sollte. Nach der Schulung der für die neue Erfassungslösung zuständigen Mitarbeiter durch DICOM-Spezialisten und der Anweisung an die Schweizer Post, künftig alle mit „Helsana“ versehenen Schreiben an die Dübendorfer Zentrale zu senden, konnte der Livebetrieb aufgenommen werden, dessen unterbrechungsfreier Betrieb durch den Abschluss eines langfristigen Servicevertrages mit DICOM, der im Störfall eine Reaktionszeit von lediglich 4 Stunden garantiert, abgesichert wurde.

DAS ERGEBNIS

Urs Zech zeigt sich von den positiven Ergebnissen, die sich unmittelbar nach Einführung der neuen Lösung einstellten, überzeugt: „Waren zuvor 6 Mitarbeiter mit der Erfassung der Dokumente alleine zu Archivierungszwecken voll ausgelastet, so können wir heute mit 3 Kollegen das gesamte Volumen bewältigen. Die Archivierung ist dabei nur ein Teilaspekt, der Löwenanteil der in den eingehenden Papieren enthaltenen Informationen wird heute mittels SoftTrac sofort nach Eingang extrahiert, validiert und den zuständigen Mitarbeitern in Rekordzeit zugestellt. Auch unsere Anforderung, in Spitzenzeiten pro Tag bis zu 120.000 Dokumente zuverlässig erfassen zu können, konnte vollumfänglich erfüllt werden. Die von DICOM implementierte ibml-Lösung trägt nicht nur zu Kosteneinsparungen bei, wir registrieren durch das zentralisierte „early scanning“ auch eine deutlich gestiegene Qualität innerhalb unserer Prozesse. Die bei einer manuellen Bearbeitung nahezu unumgänglichen Fehler sind heute auf ein Minimum reduziert. Und dass sich unsere Kunden über die nun erheblich schnellere Bearbeitung ihrer Eingaben freuen können, ist für uns mit unserem hohen Anspruch an unsere Dienstleistungsorientierung ein ganz besonders positiver Aspekt!“