

## **SUCCESS STORY: AUTOMATISIERUNG DER LEISTUNGSABRECHNUNG**

**Kunde:** Deutscher Ring  
**Integrator:** IBM Global Services  
**Produkte:** PROSAR-AIDA, PROKEY

### **Ausgangssituation**

Die Unternehmensgruppe Deutscher Ring Hamburg beschäftigt ca. 1.500 Mitarbeiter in der Zentrale in Hamburg und weitere ca. 900 Mitarbeiter in Agenturen und Außenstellen. Der Geschäftsbetrieb ist in die Sparten Lebensversicherung, Sachversicherung, Krankenversicherung, Bausparkasse und Financial Services unterteilt. Im Deutscher Ring Krankenversicherungsverein A. G. sind über 600.000 Personen versichert. Die von diesem Kundenkreis an die Versicherung geschickte Post wurde bisher in der Poststelle und einem speziellen Service-Bereich aufbereitet und anschließend dem zuständigen Sachbearbeiter per Hauspost zugeleitet. Durch den physischen Transport der Post und der erforderlichen Akten aus dem Archiv ging bisher viel Zeit verloren, bevor eine Regulierung erfolgen konnte. Die Regulierung erfolgte mittels einer IBM Host Anwendung, bei der die Sachbearbeiter die notwendigen Daten direkt vom Papier in eine Hostmaske hinein erfassten.

### **Anforderungen**

Für den Krankenversicherungsbereich soll die Leistungsabrechnung komplett von einer papiergebundenen auf eine papierlose Sachbearbeitung umgestellt und dadurch eine schnellere und effizientere Sachbearbeitung ermöglicht werden. Das umfangreiche Papierarchiv soll komplett abgeschafft werden.

### **Projektbeschreibung**

Ein Projektteam aus Mitarbeitern des Deutschen Rings sowie der IBM nahm zunächst eine IST-Analyse vor. Nach Aufnahme der Anforderungen und Erstellung eines Lösungs- und Architekturkonzeptes in Zusammenarbeit mit den Fachabteilungen des Kunden folgte in einer weiteren Projektstufe dann die Umsetzung des gemeinsam erarbeiteten Konzeptes. Hierbei wurde ein Capturing-System auf Basis von InputAccel aufgebaut, in dem PROSAR-AIDA zur automatischen Indexierung eingesetzt wurde. Nicht automatisch erkannte Daten werden unter Einsatz von PROKEY manuell ergänzt. Die Kapazität dieses Capturing-Systems wurde auf einen Durchsatz von ca. 3.000 Seiten pro Stunde ausgelegt. Die notwendige Erkennungsleistung wird durch einen einzigen PC erbracht, auf dem PROSAR-

AIDA läuft. Für die Nachkorrektur stehen maximal 4 Arbeitsplätze mit PROKEY zur Verfügung. Aus dem Capturing-System werden anschließend vollständig indexierte Vorgänge in ein elektronisches Vorgangssteuerungssystem eingespeist, durch den die Vorgänge vollautomatisch an den zuständigen Sachbearbeiter weitergeleitet werden. Am Arbeitsplatz des Sachbearbeiters steht eine Verknüpfung des elektronischen Postkorbes und des Archivsystems mit der Host-Sachbearbeitung zur Verfügung.

Das Projekt begann im Februar 2000 mit der Konzeptphase. Die im April beginnende Implementierung wurde Anfang August mit der erfolgreichen technischen Abnahme des Systems beendet. Der Produktionsstart verlief völlig ohne Probleme, so dass die anfänglich niedrige Anzahl Pilotuser sukzessive auf die geplante Zahl von 49 Usern erweitert wird.

## Nutzen

Die Mitarbeiter des Deutschen Ring haben jetzt unmittelbar nach Eingang der Post Zugriff auf die Eingangspost und bei Kundenrückfragen auf das Archiv. Darüber hinaus ist jetzt ein gleichzeitiger Zugriff von mehreren Abteilungen auf die Dokumente und eine elektronische Weiterleitung zu anderen Gruppen möglich. Mit der Installation des zentralen Archivsystems hat der Deutsche Ring die Basis geschaffen, um die Dokumente weiterer Sparten des Deutschen Rings elektronisch zu archivieren mit dem Ziel eines unternehmensweiten Archivs. Zu einem späteren Zeitpunkt ist auch der Zugriff durch externe Stellen über das Internet/Intranet möglich. Neben den qualitativen Verbesserungen erwartet der Deutsche Ring auch quantitative Nutzeneffekte aus den folgenden Projektstufen. Diese liegen wesentlich in der weitgehend automatischen Indexierung durch PROSAR-AIDA begründet, die sowohl eine Vorsortierung der Post als auch eine manuelle Dateneingabe weitgehend überflüssig machen.

## Ausblick

Aufgrund der positiven Erfahrungen mit dem bisherigen Projektverlauf hat der Deutsche Ring zunächst die Ausweitung des produktiven Systems auf dann insgesamt 200 Benutzer beschlossen. Diese Projektphase befindet sich zurzeit in der Umsetzung. Langfristig soll die jetzt im Krankenbereich eingeführte DMS-Lösung auf alle Sparten ausgeweitet werden.

## **Ansprechpartner**

bei Deutscher Ring: Dr. Marion Bartels und Jochen Hönack  
bei der IBM: Ingo Bahrs, Tel. +49 511 516 3121  
bei der **Paradatec**: Bernt v. Nottbeck, Tel. +49 531 238 150