



alabus

Einfaches Dokumentenhandling dank Digitalisierung des Posteinganges

Erstellt durch:

alabus ag
Birchstrasse 189
CH-8050 Zürich
Tel. 044 315 18 90

Version: 1.0
Klassierung: Nur für internen Gebrauch
Datum: 16.06.2022
Status: Final
Dokument: 20220615_DigitalePostProzesse_Info.docx
Autor(en): **alabus ag**
Verteiler: Kunde



Digitalisierung des Posteinganges

Einführung

Die Digitalisierung des Posteingangsprozesses ist ein Schritt möglicher Optimierungen eines heute oft noch Papier-basierten Arbeitsprozesses. Die Notwendigkeit einer Anpassung wurde vor allem durch die neu zum Einsatz kommenden Arbeitsmodelle (Home-Office) und dem Bedarf nach einer Effizienzsteigerung geschaffen.

Mit der Digitalisierung des Posteingangs sind folgende Herausforderungen zu adressieren

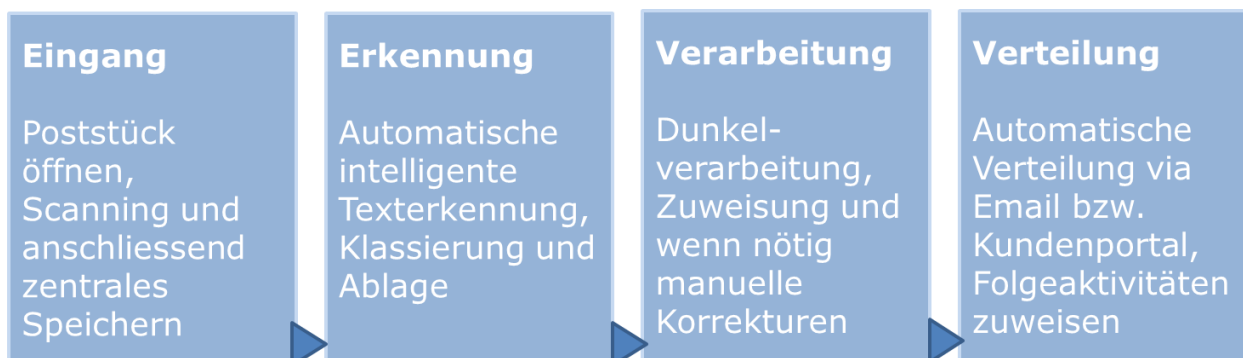
- Ortsunabhängiger Zugriff auf alle Unterlagen
- Einfache Suche digitalisierter Dokumente
- Transparente Ablage aller Unterlagen
- Reduktion der Prozesskosten in der Dokumentenbearbeitung

Nachfolgend wird der Postverarbeitungsprozess in der Versicherungsbranche näher analysiert und mögliche Potentiale aufgezeigt. Aus Sicht Versicherungsmakler umfasst dies den Empfang, die Prüfung und Weiterleitung der Dokumente an den Versicherungsnehmer respektive umgekehrt an die Versicherung.

Da davon ausgegangen werden kann, dass bei einem grossen Teil der eingehenden Papierpost eine Identifizierung des Absenders via Kunden-Nummer, Policen-Nummer und/oder Schaden-Nummer möglich ist, kann sichergestellt werden, dass dieser Teilprozess automatisiert werden kann.

Prozessablauf

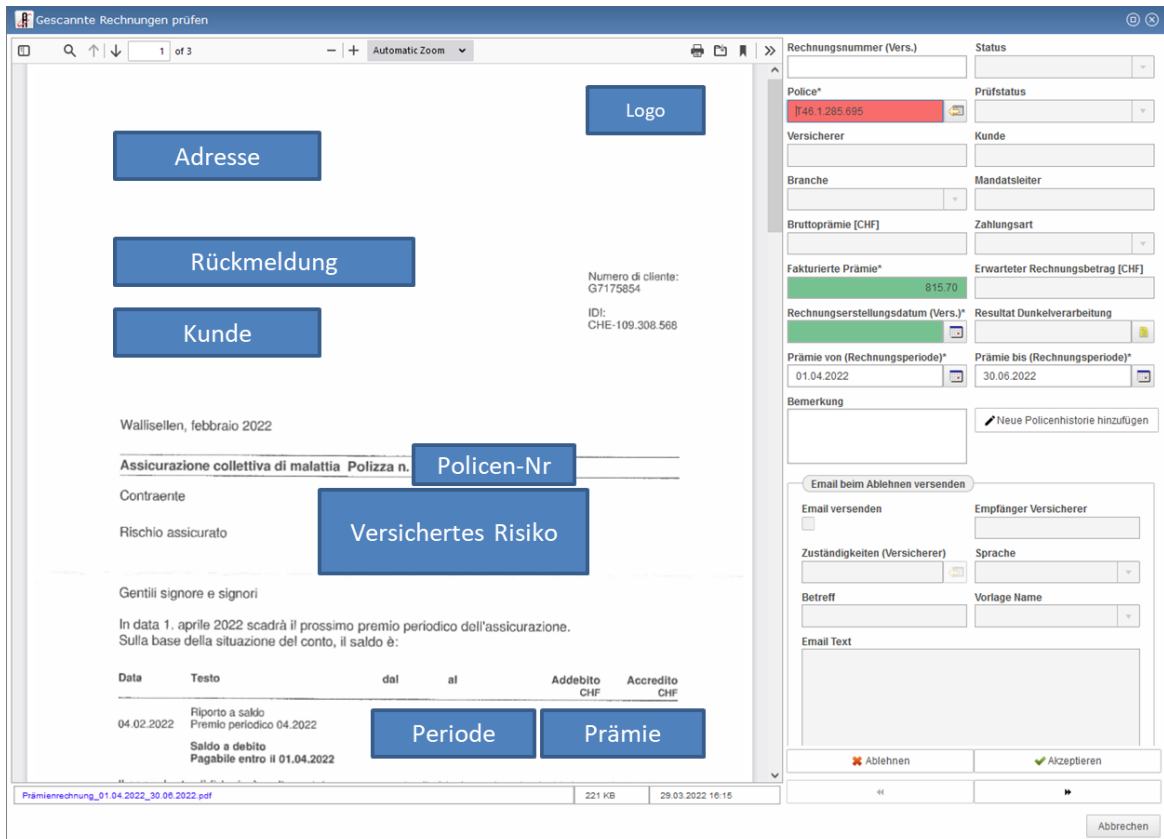
Ein eingehendes Papierdokument wird über 4 Prozessschritte verarbeitet, welche nachfolgend dargestellt sind:





Schlüsselemente

- Werden im ersten Prozessschritt die Dokumente von Hand nach Dokumenten-Typ gruppiert und erst anschliessend gescannt, wird die automatisierte Verarbeitung optimiert. So können z.B. eingehende Prämienrechnungen für Kunden von eingehenden Policen oder allgemeiner Post einfacher durch die Software erkannt und verarbeitet werden.
- Die anschliessende inhaltliche Erkennung wird mittels spezialisierter Software (künstlicher Intelligenz) durchgeführt, welche über einen gewissen Zeitraum angelernt und anschliessend kontinuierlich verbessert wird. Die Erkennung eines französischen Dokumentes ist z.B. nicht dasselbe wie ein in Deutsch gehaltenes Dokument, so dass hier das Lernen gezielt erfolgt.
- Die anschliessende automatisierte Verarbeitung nutzt bereits vorhandene Informationen, um eine höhere Trefferquote zu erreichen. So kommen in einer Broker-Software im Schnitt 10 bis 15 Regeln zur Anwendung, die eine automatische Zuordnung z.B. zu einer Police sicherstellen. Kann keine 100% Übereinstimmung gefunden werden, hilft dem Anwender ein Cockpit, welches die letzten manuellen Schritte unterstützt.



The screenshot shows a software interface titled "Gescannte Rechnungen prüfen". The main area displays a scanned document with the following text:

Wallisellen, febbraio 2022

Assicurazione collettiva di malattia Polizza n. [Policen-Nr]

Contraente [Versichertes Risiko]

Rischio assicurato

Gentili signore e signori

In data 1. aprile 2022 scadrà il prossimo premio periodico dell'assicurazione. Sulla base della situazione del conto, il saldo è:

Data	Testo	dal	al	Addebito CHF	Accredito CHF
04.02.2022	Riporto a saldo				
	Premio periodico 04.2022				
	Saldo a debito				
	Pagabile entro il 01.04.2022				

At the bottom of the table, blue boxes highlight "Periode" and "Prämie".

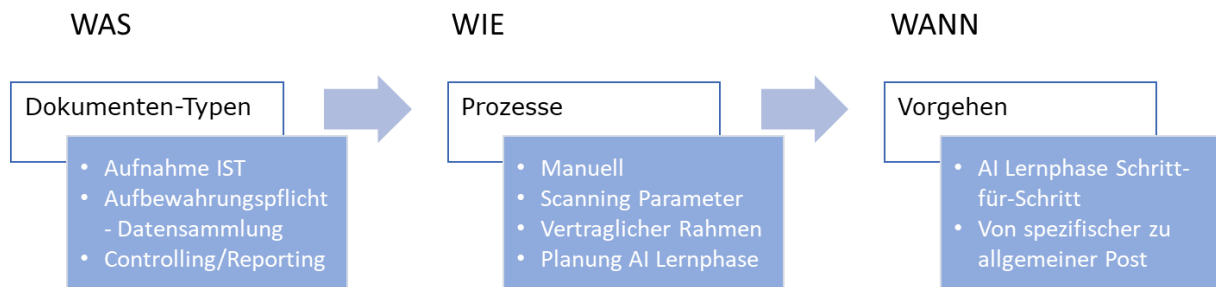
On the right side, there is a form with the following fields:

- Rechnungsnummer (Vers.)
- Status
- Police* [146.1.285.695]
- Prüfstatus
- Versicherer
- Kunde
- Branche
- Mandatsleiter
- Bruttoprämie [CHF]
- Zahlungsart
- Fakturierte Prämie* 815.70
- Erwarteter Rechnungsbetrag [CHF]
- Rechnungserstellungsdatum (Vers.)*
- Resultat Dunkelverarbeitung
- Prämie von (Rechnungsperiode)* 01.04.2022
- Prämie bis (Rechnungsperiode)* 30.06.2022
- Bemerkung
- Neue Polichenhistorie hinzufügen
- Email beim Ablehnen versenden
- Email versenden
- Empfänger Versicherer
- Zuständigkeiten (Versicherer)
- Sprache
- Betreff
- Vorlage Name
- Email Text
- Ablehnen
- Akzeptieren
- Abbrechen

- Sobald ein Dokument vollumfänglich digital erfasst und zugewiesen ist, findet als letzter Schritt die Verarbeitung und Verteilung statt, welche gemäss Konfiguration vollautomatisch abgewickelt wird. Dies erfolgt am sichersten über das Kundenportal oder via E-Mail an einen Sachbearbeiter.



Umsetzungsschritte



Die Digitalisierung der eingehenden Post sollte sich in einem ersten Schritt auf spezifische Dokument-Typen konzentrieren, welche in hohen Volumen auftreten, einen hohen Endkundennutzen verursachen und einen Effizienzgewinn geben.

In der Versicherungsbranche sind dies z.B. die Prüfung und Verarbeitung der alljährlich anfallenden Prämienrechnungen (vom Versicherer an den Versicherungsnehmer), die notwendigen Deklarations-Formulare für definitive Abrechnungen (vom Versicherungsnehmer an die Versicherung) oder die allgemeinen Informationen der Versicherungen an ihre Kunden.

Für den erfolgreichen Einstieg sollte eine 3 bis 6-monatige Lernphase eingeplant werden, so dass die automatische Erkennungsrate auf über 80% gesteigert werden kann, die Dunkelverarbeitungsregeln sinnvoll sind und die Infrastruktur stabilisiert wird.

Das Vorgehen erfolgt Schritt-für-Schritt und die Mitarbeiter sollten entsprechend in der Einführung begleitet werden. Wird die Prozesskette bis ins Kundenportal automatisiert, so sollten auch die Kunden entsprechend begleitet werden.

Das Effizienz-Potential in der Optimierung des Posteingang Prozesses liegt bei rund 70 bis 80%, kann aber nicht über Nacht erreicht werden, sondern bedarf eines geführten Veränderungsprozesses.

Die Resultate bei einer erfolgreichen Einführung sind erwiesen und unterstützen die neuen Arbeitsmodelle eines modernen Unternehmens. Eine strukturierte Implementierung und Begleitung werden empfohlen.