

## CSS Versicherung

**“Effizienzsteigerung  
wird durch den  
Einsatz modernster  
Technologie erreicht.”**

Dr. Reto Dahinden  
Mitglied der Geschäftsleitung

### Highlights

**Unternehmen**  
CSS Versicherung

**Branche**  
Banken, Versicherungen

**Anwendung/Lösung**  
Digitalisierung des Posteinganges  
Automatisierte Indizierung und Datenerfassung

**Produkte/Dienstleistungen**

- Integrierte Erfassungslösung von Interact Consulting AG
- InputAccel von ActionPoint
- Prosar-AIDA von Paradatac
- Kodak Scanner 3500, 7520 und 9520D
- IBM Content Manager
- IBM @server zSeries (S/390)
- IBM 3995 Optical Library

**Wichtigste Ergebnisse**

- Digitalisierung von über 20 000 Dokumenten pro Tag
- Automatisierte Indizierung und Datenerfassung durch Zeichenerkennung
- Papierloses Büro und digitales Archiv
- Kürzere Reaktionszeit bei Kundenanfragen
- Erwartete Einsparung in Millionenhöhe

Dieses Projekt haben wir erfolgreich mit der IBM Schweiz durchgeführt.

## Effizienzsteigerung dank automatischer Dokumentenverarbeitung

### Interact Consulting AG

Seit 1991 entwickelt und realisiert die Interact Consulting AG innovative Lösungen für die Verarbeitung unstrukturierter Informationen. Wir erarbeiten mit unseren Kunden Gesamtlösungen, so dass deren Informationen effektiver, interaktiver, verfügbarer und nützlicher fließen. Ziele verwirklichen wir effizient und realistisch. Wir übernehmen daher nur Herausforderungen, für die unsere 50 Mitarbeitenden qualifiziert sind und von denen wir wissen, dass wir sie zur vollständigen Zufriedenheit realisieren können. Wir sind in folgenden vier Bereichen tätig:

- Document Imaging
- Document Management
- System and Storage Management
- Knowledge Management.

**“Die Versicherungen sind verpflichtet, die Kostenexplosion im Gesundheitswesen einzudämmen. Unser Auftrag an die Interact Consulting AG bestand darin, die Effizienz bei der Bearbeitung des täglich anfallenden Papierbergs zu steigern. Durch die elektronische Indizierung und Erfassung der Belege erreichen wir in den nächsten vier Jahren eine Kosteneinsparung in Millionenhöhe. Die automatisierten Abläufe wirken sich auf den gesamten Betrieb positiv aus.”**



Dr. Reto Dahinden

### Die Papierflut

Als zweitgrösste Krankenkasse der Schweiz verarbeitet die CSS Versicherung ein Siebtel aller anfallenden Rechnungen, was etwa sechs bis sieben Millionen Belegen pro Jahr entspricht. Rund 80% der anfallenden Korrespondenz kommt via Briefpost. Die bisherige manuelle Bearbeitung der Flut von Papierrechnungen war zeit- und kostenintensiv. Durch die summarische Teilerfassung gingen zudem für Auswertungszwecke wichtige Informationen verloren. Ein grosses Sparpotential sah die CSS deshalb in der digitalisierten und automatisierten Verarbeitung dieser Papierrechnungen.

### Das Projekt ADLER

Um dieses Potential zu realisieren, startete die CSS das Projekt ADLER: die **automatisierte detaillierte Leistungserfassung von Rechnungen**. Mit dem ADLER sollten erstens die Rechnungen digitalisiert und in einem Document Management-System für die papierlose Verarbeitung und Archivierung zur Verfügung gestellt werden. Zweitens sollte die Indizierung und Datenerfassung weitgehend automatisch erfolgen.

Entsprechend legte die CSS bei der Evaluation der Partner grosses Gewicht auf die Funktionalität der Lösung im Bereich der automatisierten Belegverarbeitung. Die CSS entschied sich für das gemeinschaftliche Angebot der Interact Consulting AG und der IBM Schweiz. Ausschlaggebend war dabei der konsequente Einsatz von erprobten Standardprodukten, die hohe Skalierbarkeit der Komponenten sowie die grosse Erfahrung und Professionalität der Anbieter bei der Realisierung von Document Imaging- und Document Management-Systemen.

## Die zukunftsweisende Lösung

Mit der Umsetzung des Projektes ADLER ermöglichte die Interact Consulting AG der CSS den Übergang zu einer effizienten und kostengünstigen Dokumentenverarbeitung: Die Belege werden gescannt, automatisch indiziert und erfasst sowie elektronisch archiviert.

### Automatische Indizierung

Im Durchschnitt treffen täglich rund 20 000 Belege bei der CSS ein. Nach der AVOR (Stapelbildung) werden sämtliche Belege im zentralen Scan-Center digitalisiert. Um die Indizierung der Belege zu automatisieren werden zwei Hilfsmittel eingesetzt.

1. Barcodes, mit denen die Versicherten ihre Rechnungen versehen, werden vollautomatisch gelesen (auf ca. 50% der Rechnungen vorhanden).

2. Elektronische Zeichenerkennung (OCR) sucht auf den gesamten Belegen nach Indexinformationen (Versichertennummer oder Geburtsdatum kombiniert mit Name, Vorname, Adresse). Durch einen automatischen Abgleich mit der Kundendatenbank werden so weitere 25% der Belege vollautomatisch indiziert. Für die restlichen 25% liefert das System Vorschläge, die in der manuellen Indizierung kontrolliert werden.

### Automatische Datenerfassung

Mit Hilfe der Technik der freien Belegverarbeitung wird der gesamte Beleg vom System gelesen. Aufgrund definierter Regeln, nach denen das System arbeitet, werden die verschiedenen Belegtypen voneinander unterschieden

(Arzt-, Spital-, Laborrechnungen usw). Anschliessend werden die entsprechenden Detailinformationen auf den Belegen automatisch erfasst. Dabei ist das eingesetzte System auch in der Lage, komplexe Informationen wie unterschiedlich gestaltete Taxpunkttabellen zu erkennen und zu verarbeiten. Diese automatisierte Art der Datenerfassung reduziert die manuelle Tätigkeit auf ein Minimum (Nachkontrolle und Erfassung der nicht erkannten Werte). Die Verarbeitungskosten können massiv gesenkt werden. Zudem werden mehr Detailinformationen für das Datawarehouse der CSS gewonnen. Die Arbeit der CSS Mitarbeitenden hat sich mit dem System von der Datenerfassung hin zur Rechnungskontrolle verlagert.

### Das papierlose Büro

Mit der Digitalisierung des gesamten Posteingangs wurde bei der CSS erfolgreich das papierlose Büro eingeführt. Im zentralen Document Management-System stehen sämtliche Belege in elektronischer Form für die weitere Verarbeitung zur Verfügung. Das System ermöglicht ein schnelles Auffinden einzelner Belege und erhöht damit die Auskunftsbereitschaft bei Kundenanfragen.

