

# AUTOMATISIERUNG PER ROBOTER ÜBERZEUGT: KRANKENKASSE MÖCHTE DIE HÄRTEFALL-ERSTATTUNG OPTIMIEREN UND FÜR ZUFRIEDENERE KUNDEN SORGEN



«Mit der roboterbasierten Automatisierungslösung für die Härtefallbearbeitung nach § 62 SGB V kann Swiss Post Solutions zukünftig eine weitere innovative und zukunftsorientierte Lösung anbieten, mit der wir Krankenkassen unterstützen können, den Anliegen ihrer Versicherten besser und schneller gerecht zu werden.»

– Marion Kammel, Fachreferentin Sozialversicherung bei Swiss Post Solutions

**Kein Versicherter wartet gern auf die Überweisung zu viel geleisteter Zuzahlungen. Um dem Ansturm der Erstattungsanträge zu Jahresbeginn Herr zu werden, sind daher in den Krankenkassen intelligente Lösungen gefragt. Die komplexen Bearbeitungsvorgänge lassen sich oft nicht einfach durch Aushilfen bewältigen. Ein umfangreiches Testprojekt, das von Swiss Post Solutions (SPS) aktuell in Zusammenarbeit mit einer Krankenkasse durchgeführt wird, macht deutlich, dass Robotics eine echte Alternative bieten. Der Zeitaufwand zur Bearbeitung wird dank Roboter-Einsatz signifikant verkürzt, so dass Engpässe reduziert werden können.**

Während der Feiertage am Jahresende haben viele Menschen Zeit, ihre Versicherungsangelegenheiten zu regeln, Zahlungsbelege zu sortieren und ihre Anträge auf Zuzahlungsbefreiung zu stellen. Bei den Krankenkassen führt das immer wieder zu einer massiven Arbeitsbelastung zu Jahresbeginn,

die sich nicht einfach durch zusätzliche Kapazitäten regeln lässt.



## Kürzere

Bearbeitungszeiten  
erzeugen höhere  
Kundenzufriedenheit

## Fachliche Kompetenz unverzichtbar

Bei der Erstattungsbearbeitung zur Zuzahlungsbefreiung werden Antrag und sämtliche Anlagen, d. h. Einkommens- und Zuzahlungsnachweise, i. d. R. zunächst digitalisiert. Anschließend beginnt der komplexe Prüfungsvorgang, der bei rein manueller Bearbeitung erhebliche Zeit in Anspruch nimmt. Sind sämtliche Unterlagen vollständig vorhanden? Wer gehört zum Familienverbund?

## Intelligent Automation

Bei den Automatisierungslösungen der Swiss Post Solutions werden etablierte Outsourcing-Funktionen wie Scannen, optische Zeichenerkennung (OCR), Datenerfassung und -extraktion sowie Offshoring-Fähigkeiten mit Robotics und künstlicher Intelligenz kombiniert. Diese Technologien, die in verschiedenen Branchen wie Banken, Versicherungen oder im Gesundheitswesen verwendet werden, lohnen sich vor allem bei wiederkehrenden Aufgaben sowie saisonalen oder zeitkritischen Prozessen.

Erfahren Sie  
mehr über  
unsere Lösungen:



**SPS**   
Swiss Post Solutions

Die Bruttoeinnahmen aller Familienangehörigen sind zu ermitteln, um die individuelle Belastungsgrenze festzustellen. Falls eine chronische Krankheit vorliegt, beträgt die Zuzahlungsgrenze nur 1 % der Bruttoeinkünfte, andernfalls 2 %. Nach Ermittlung der Belastungsgrenze werden die eingereichten Zahlungsbelege dahingehend geprüft, ob und in welcher Höhe diese anzuerkennen sind. Übersteigt die Summe der anerkannten Zuzahlungen die Belastungsgrenze, wird der darüberhinausgehende Betrag erstattet.

Der zeitliche Aufwand der Antragsbearbeitung ist hoch. Kurzfristig angelernten Assistenten fehlen zunächst Qualifikation und Routine, um zeitnah signifikant Unterstützung zu leisten. Auch steigt das Fehlerrisiko beim Einsatz von fachfremden Personen deutlich an. Erhebliche Zusatz-Aufwände für Schulung und Qualitätssicherung waren in der Vergangenheit unvermeidbar.



## Hohe

Genauigkeit durch automatisierte Prüfung des Regelwerks

### Lösungsoption Automatisierung

Auch wenn viele Versicherte bereits die Möglichkeit eines Befreiungsausweises für das komplette Kalenderjahr nutzen, besteht erhebliches Optimierungspotenzial durch Automatisierung der Erstattungsvorgänge per Roboter.

„Roboter sind ‚hochqualifiziert‘ und stehen rund um die Uhr zur Verfügung, auch an Wochenenden und Feiertagen“, erläutert Marion Kammel, bei Swiss Post Solutions für das Projekt verantwortlich. „Aber der Teufel liegt im Detail. Im Projekt mussten wir daher sicherstellen, dass keine fachlichen Probleme auftreten und die erwarteten Vorteile sich auch einstellen.“

Im ersten Schritt der realisierten SPS-Lösung wird OCR eingesetzt, um die Daten aus den Anträgen, den Einkommensnachweisen, den



## Einsparung

von Kosten durch geringeren Personalbedarf

Zuzahlungsbelegen und den weiteren Dokumenten auszulesen und diese dem Roboter in strukturierter Form bereitzustellen. Sind alle notwendigen Daten vorhanden, startet der Roboter mit der Bearbeitung unter strikter Beachtung der Geschäftsregeln. Die regelbasierte Prüfung durch den Roboter erfolgt extern, die Daten werden im Anschluss in das jeweilige Krankenkassensystem übertragen. Die Abarbeitung wird dokumentiert und der Kundenbetreuer erhält einen Ergebnisstatus mit Hinweisen, nach denen der Vorgang final bearbeitet wird.

### Überzeugende Ergebnisse der Automatisierung

Im Zuge des Projektes wurden komplexe Fälle mit sehr unterschiedlichen fachlichen Aspekten erfolgreich durch den Roboter abgearbeitet.

Zu den Herausforderungen gehörten – neben dem Erkennen verschiedener Einkommensarten – die Auslesung der unterschiedlichsten Zuzahlungsbelege und das Erkennen der relevanten Informationen vor der Prüfung, um dann nur die gesicherten Daten in das jeweilige Kassensystem zu übernehmen. So erkennt die Robotersoftware doppelte Nachweise, wie z. B. einen Apothekenbeleg, der bereits in der zusätzlichen Apothekensammelrechnung enthalten war, oder fehlende Zahlungsnachweise für vorgelegte Rechnungen.



## 50%

Reduktion manueller Tätigkeiten

Nicht nur in fachlicher Hinsicht überzeugt die Roboterlösung. Es wurde deutlich, dass eine durchschnittlich 50%ige Reduzierung der manuellen Bearbeitung und damit eine Verkürzung der Bearbeitungszeit erzielt werden kann. Die Versicherten können ihre Erstattung schneller erhalten, was zu einer höheren Kundenzufriedenheit beiträgt; gleichzeitig reduziert sich der Bedarf an zusätzlichem Personal.

Prozessschritte wie die Nachbearbeitung der OCR-Auslesung, die Bearbeitung fehlerhafter oder unvollständiger Anträge, die Qualitätssicherung und der Auszahlungsvorgang in der Branchensoftware werden nicht automatisiert. Aber allein durch die Validierung der von der OCR gelieferten Daten mittels Regelwerk und Übergabe der geprüften Daten in das Krankenkassensystem verkürzt der Roboter die Bearbeitungszeit, sorgt für höhere Genauigkeit und reduziert damit die Prozesskosten.