

3.1415926535 8979323846 2643383279
5028841971 6939937510 5820974944

BKK FABER-CASTELL & PARTNER

Sicher, einfach und schnell
online Mitglied werden



Mitarbeiter von Krankenkassen müssen oftmals viel Zeit dafür aufbringen, um Daten, Dokumente und Lichtbilder, die Kunden bei einer Online-Beitrittserklärung auf Web-Formularen eingegeben haben, in zentrale Systeme zu übertragen. Abhilfe schafft hier die KI-gestützte Software-Lösung **NOVO CxP**, die medienbruchfrei alle Informationen in Sekundenschnelle automatisiert in die jeweiligen Fach-Systeme und Archive überträgt.

AUF EINEN BLICK

- **BRANCHE**

Gesetzliche Krankenkasse

- **AUSGANGSSITUATION**

Versicherte können bei der BKK Faber-Castell & Partner online Mitglied werden. Die Website ist jedoch nicht mit dem Kern-System BITMARCK 21c|ng und den Fachprozessen verknüpft. Die Datenverarbeitung ist komplett manuell, aufwändig und zeitintensiv.

- **AUFGABE**

Die Kommunikation mit den Versicherten soll effizienter und effektiver gestaltet werden. Der Online-Antrag inkl. Kundendaten, Lichtbilder und Dokumente soll automatisch und medienbruchfrei von der Website in Fach-Systeme übertragen werden.

- **LÖSUNG**

Die Software-Lösung NOVO CxP von inovoo ist in der Lage, den Prozess „Online-Beitrittserklärung“ zu automatisieren und Beitrittserklärungen direkt in BITMARCK 21c|ng zu integrieren sowie in der System-Umgebung der BKK Faber-Castell & Partner Folgeschritte zu initiieren bzw. abschließend auszuführen.

- **ERGEBNISSE**

Alle Online-Anträge laufen bei der BKK Faber-Castell & Partner über das intelligente System NOVO CxP, das diese automatisiert verarbeitet. Der Kundenservice der Krankenkasse konnte so erheblich erhöht werden. Zudem werden Mitarbeiter entlastet und Bearbeitungszeiten sowie Kosten zur Anlage eines Neumitglieds signifikant reduziert. Der manuelle Aufwand wurde deutlich gesenkt.

Sicher, einfach und schnell
online Mitglied werden

KUNDENDATEN AUTOMATISIERT VERARBEITEN

Mit der KI-gestützten Software-Lösung NOVO CxP können **sekundenschnell** Kundendaten automatisiert verarbeitet werden. Nach dem Absenden der Daten aus den Web-Formularen (Browser oder mobil) stehen diese den Mitarbeitern im Fach-System Bitmarck 21c|ng sofort zur Verfügung – ohne Medienbruch. Die Software entlastet Mitarbeiter von lästigen Routine-Aufgaben und beschleunigt Prozesse signifikant. So wird Versicherten ein schneller Service geboten.

Die KI-gestützte Software-Lösung NOVO CxP **analysiert** die vom Nutzer eingegebenen Daten automatisch, fasst die Informationen über den Nutzer zusammen und gibt diese an das Fach-System 21c|ng weiter, wo ein Kontakthistoreneintrag sowie eine Aufgabe erstellt werden. Alle Dokumente werden ferner automatisiert archiviert. Zusätzlich werden aus den eingegebenen Antragsdaten automatisch PDF-Dokumente erzeugt (Beitrittserklärung, Kündigung Vorkasse). Diese werden dem Nutzer dann

als „Komfort-Service“ zum Download zur Verfügung gestellt. So spart die BKK Faber-Castell rund **80 % ihrer Bearbeitungszeiten** und erreicht damit eine **hohe Dunkelverarbeitung**. Mitarbeiter können für andere wertschöpfende Arbeiten eingesetzt werden.

Neben der automatisierten Verarbeitung von Online-Beitritten nutzt die BKK Faber-Castell & Partner NOVO CxP ferner, um verschiedene Dokumententypen, wie z. B. Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen, Familienfragebögen automatisiert zu verarbeiten, also beispielsweise Inhalte automatisiert zu erkennen und durch Nachkorrekturarbeitsplätze zu prüfen bzw. manuell zuzuordnen. Die Dokumente werden digital archiviert sowie die extrahierten Inhalte dann gezielt über die entsprechenden Schnittstellen an 21c|ng übergeben. Ferner werden die Dokumente komprimiert, in das Langzeitarchivformat PDF/A konvertiert und automatisiert archiviert. Durch die direkte Ansprache von 21c|ng-Schnittstellen können gezielt entsprechende Aufgaben und Kontakthistoreneinträge generiert werden. Die dahinterliegenden Prozesse verteilen dann innerhalb der Arbeitsgruppen die Aufgaben.

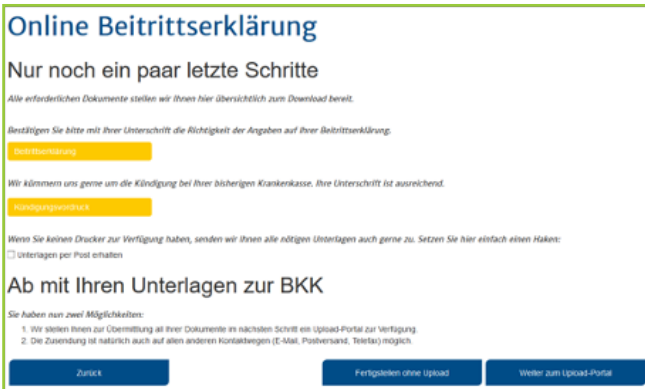
VORTEILE BKK FABER-CASTELL & PARTNER

- Schnellere Prozesse
- Hohe Dunkelverarbeitung
- Durchgängige Prozessautomatisierung
- Reduzierung der internen Bearbeitungskosten
- Entlastete Mitarbeiter
- Hohe Kundenzufriedenheit
- Optimierung der Fachprozesse durch Übernahme der Informationen in weiterführende Systeme und Fachabteilungen
- 100 % vollständige Kundenakte und einheitliche Prozesse
- 100 % rechtssichere Archivierung

Manuelles, aufwändiges Sichten und Prüfen von Dokumenten gehört bei der BKK Faber Castell & Partner der Vergangenheit an: Mit **NOVO CxP** können Inhalte automatisiert erkannt und gezielt weiterverarbeitet werden.



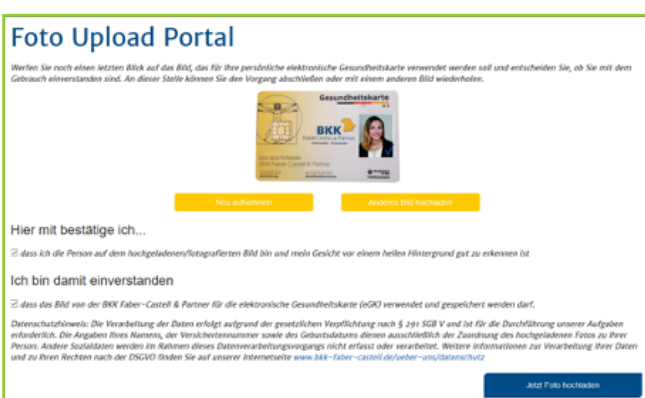
Aufgabe des Prozesses ist es, dem Kunden die Möglichkeit zu geben, seine Dokumente bzw. Lichtbilder über das Internet in das System der BKK Faber-Castell zu bringen. Im Online-Portal, das sowohl über den Browser als auch mobil erreicht werden kann, können vom Kunden Daten, Dokumente, und ein Lichtbild bereitgestellt werden. Der Kunde wird schrittweise durch den Prozess geführt.



Auf der Startseite können die persönlichen Daten eingetragen werden. Ferner macht der Antragssteller Angaben zu bisherigen Versicherungsverhältnissen. Felder zum Ehegatten erscheinen nur, wenn ein entsprechender Familienstand eingetragen wurde. Für den weiteren Verlauf ist es ausschlaggebend, ob die Vorversicherung bereits gekündigt ist.



Bei der Bereitstellung eines Lichtbildes hat der Antragssteller zwei Möglichkeiten und kann entweder ein Foto aufnehmen und hochladen oder ein vorhandenes Lichtbild hochladen. Das Bild wird dann auch nach einer Einverständniserklärung für die eGK hinterlegt, die automatisiert erstellt wird.

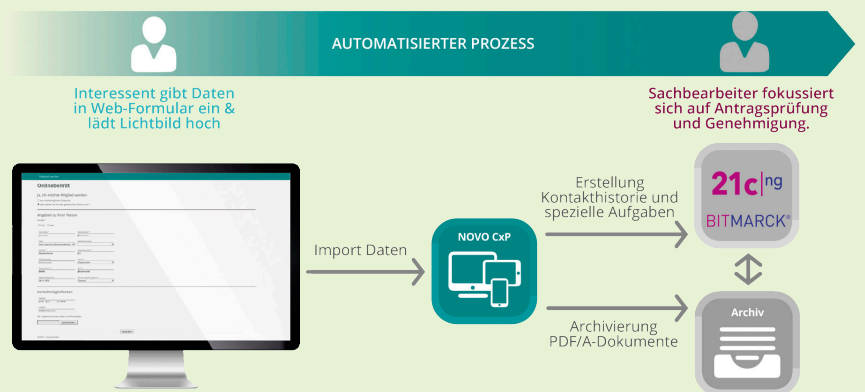


Ein NOVO CxP-Workflow gibt darüber hinaus Angaben zu Werber an ein spezifiziertes Postfach der BKK Faber-Castell per Mail weiter. Im Anschluss werden Dokumente zum Download angeboten. Das Angebot ergibt sich aus den Eingaben der vorhergehenden Seiten. Des Weiteren wird die auch die Möglichkeit geboten, die Dokumente per Post zu erhalten oder die Beitrittserklärung ohne Upload fertig zu stellen.

Sicher, einfach und schnell
online Mitglied werden

AUFGABEN DES NOVO CXP-WORKFLOWS FÜR DIE AUTOMATISIERTE ONLINE-BEITRITTSERKLÄRUNG

- **Übergabe** aller **Daten** (*.zip File) an ein spezifisches Postfach der BKK Faber-Castell & Partner zur Information und Verhinderung von Datenverlusten
- **Erstellung** eines **Interessenten** inkl. **Dubletten-Prüfung**
- Übergabe von Werberdaten an ein spezifisches Postfach der BKK Faber-Castell & Partner zur Information
- **Bereitstellung** eines **Lichtbildes** und der **Daten** für Windows-Service zum Upload
- **Übergabe** jedes einzelnen Dokuments **an das Archiv**
- **Erstellung** eines **Kontakthistorien-eintrags** und von **Aufgaben** in 21c|ng



Die **inovoo GmbH** ist ein professioneller, innovativer Software-Anbieter von leistungsstarken, modular aufgebauten Enterprise-Information-Management-Lösungen im Bereich Multi-Channel-Kommunikation. Im Mittelpunkt steht dabei die **nachhaltige Digitalisierung und Automatisierung von Prozessen** rund um den Datenfluss über verschiedene Kanäle und Formate hinweg, dem Posteingang (Brief, Fax, E-Mail), dem Kundendialog (Social Media, Web, mobile Endgeräte und Chat) bis hin zur Archivierung. Zudem bietet inovoo interessante Enterprise-App-Lösungen für verschiedene Branchen und Anwendungen, die intelligent mit bestehenden IT-Landschaften kommunizieren können und so dazu beitragen, Geschäftsprozesse in die Hand des Endverbrauchers zu verlagern.

SOFTWARE
MADE IN
GERMANY



DER KUNDE

BKK Faber-Castell & Partner
(www.bkk-faber-castell.de)

Die Betriebskrankenkasse BKK Faber-Castell & Partner gehört den gesetzlichen Krankenkassen an und ist eine rechtsfähige Körperschaft des öffentlichen Rechts. Gegründet wurde die Krankenkasse 1844 von Freiherr Lothar von Faber. Sie ist die älteste Krankenkasse in Bayern.

Die Versichertenzahlen sind insbesondere in den letzten Jahren massiv gestiegen. So betreut die BKK Faber-Castell & Partner aktuell mehr als 76.000 Versicherte.

SIE MÖCHTEN MEHR ÜBER
UNSERE LÖSUNG WISSEN?



www.inovoo.com