

AOK Sachsen-Anhalt optimiert Bearbeitung von Kundenanliegen mit IBM Consulting

Neue Inputmanagement-Lösung beschleunigt und automatisiert Prozesse



Ehningen, Deutschland - 20. Juni 2023: IBM arbeitet mit der [AOK Sachsen-Anhalt](#) an der Verbesserung der Kundenkommunikation und der Digitalisierung der Prozesse und Abläufe. Hierfür wurde ein neues Inputmanagement-System eingeführt, das jede eingehende Kundenkorrespondenz erfasst, automatisch kategorisiert, verarbeitet und ablegt. IBM Consulting unterstützt die Krankenkasse über einen Zeitraum von zwei Jahren mit umfassenden Beratungsleistungen, Projektmanagement und dediziertem Fachwissen der Expert_innen im Bereich Krankenversicherung und Input Management. Durch das neue System kann die AOK ihre Bearbeitungszeiten verkürzen, Kosten senken sowie ihre Servicequalität erhöhen.

Die AOK Sachsen-Anhalt ist mit über 830.000 Versicherten die größte regionale Krankenkasse in Sachsen-Anhalt mit Hauptsitz in Magdeburg. Optimaler Service und eine kompetente Beratung sollen durch 44 über Sachsen-Anhalt verteilte Kundencenter gewährleistet werden. 2019 entschied sich die AOK Sachsen-Anhalt eine neue Input-Management-Lösung auszuschreiben, um die Prozesse weiter zu optimieren und zu digitalisieren: Jedes Jahr erhält die Krankenkasse ca. 62 Tonnen Eingangspost mit 3,5 Millionen Dokumenten und 12 Millionen Seiten.

Das neue System bietet eine hohe Betriebssicherheit, standardisierte Prozesse und eine automatisierte

Dokumentklassifikation und Datenextraktion. Ein speziell trainiertes KI-Modell klassifiziert die eingehenden Dokumente, um anschließend benötigte Daten gezielt auszulesen. IBM Consulting unterstützt die AOK während des gesamten Umstellungsprozesses bei der Migration von Fachverfahren vom alten auf das neue System, der Anforderungskonzeption, Prozessoptimierung, dem Release- und Testmanagement sowie der Schulung der AOK-Mitarbeiter_innen für das neue Inputmanagement. Ende 2022 konnte das Altsystem zurückgebaut werden und seitdem wird der komplette Posteingang über das neue System verarbeitet. Die Lösung erfasst und klassifiziert nun einen Großteil des gesamten Eingangsvolumens automatisch.

„Als größte regionale Krankenkasse in Sachsen-Anhalt wollen wir unseren Kunden moderne, digitalisierte Services anbieten, Kosten senken und unser Leistungsspektrum weiter ausbauen“, erklärt Sebastian Sieglitz, Leiter Inputmanagement bei der AOK Sachsen-Anhalt. „Hierfür haben wir gemeinsam mit IBM Consulting unser Input- und Dokumentenmanagement vollständig erneuert und digitalisiert. Dank des neuen Systems gelangen schriftliche Kundenanfragen zu über 90 Prozent am Tag des Posteingangs zum entsprechenden Bearbeiter oder werden über Dunkelverarbeitungsprozesse direkt bearbeitet. Dadurch erhalten unsere Versicherten schnellere Rückmeldungen und Entscheidungen in wichtigen Gesundheits- und Versicherungsfragen wie z.B. bei Anträgen auf häusliche Krankenpflege, Arztrechnungen, Heil- und Kostenplänen und vielen weiteren Vorgängen. Das geschaffene Inputmanagement-System bietet zudem die Grundvoraussetzung für die nächsten Digitalisierungsinitiativen, die der Kasse weitere Wettbewerbsvorteile eröffnen.“

Das Input Management ist für die AOK das Herzstück der täglichen Sachbearbeitung, ohne welches keine Bearbeitung von Kundenanfragen möglich wäre. Umso wichtiger, dass dieses schnell und reibungslos funktioniert. Zudem stellt die Digitalisierung die Grundlage dar, um den Mitarbeiter_innen Home Office und Remote Arbeiten anzubieten, was in der aktuellen Zeit immer unerlässlicher wird.

„In diesem Projekt konnten wir unsere langjährige Beratungsexpertise für gesetzliche Krankenkassen optimal einfließen lassen“, sagt Christian Grimm, Partner im Healthbereich bei IBM Consulting. „Für die Klassifikation der Dokumente und Datenextraktion haben unsere Expert_innen einheitliche Regeln und Standards etabliert. Das Resultat sind schlanke und stark standardisierte Prozesse, mit denen wir die gewünschte Effizienz, Betriebssicherheit und Kosteneinsparungen erreichen. Eingehende Dokumente finden nun dank des maßgeschneiderten KI-Modells weitgehend automatisch ihren Weg in die richtigen Fachabteilungen. Dies führt zu einer schnelleren Sachbearbeitung und somit zu einer schnelleren Antwortzeit für die Versicherten der AOK Sachsen-Anhalt.“

Über AOK Sachsen-Anhalt:

Die AOK Sachsen-Anhalt betreut über 830.000 Versicherte und 50.000 Arbeitgeber in 44 regionalen Kundencentern. Mehr Informationen finden Sie unter: www.deine-gesundheitswelt.de

Über IBM:

Mehr Informationen zu IBM finden Sie unter www.ibm.com

Weitere Informationen für Journalisten:

Kerstin Pehl

Unternehmenskommunikation IBM Deutschland

Tel: + 49-176-10185348

E-Mail: kerstin.pehl@ibm.com

https://de.newsroom.ibm.com/2023-06-20_AOK-Sachsen-Anhalt-optimiert-Bearbeitung-von-Kundenanliegen-mit-IBM-Consulting