



DocCare bringt eine Lösung für die mobile Dokumentenerfassung auf den Versicherungsmarkt.

„Unsere Partnerschaft mit Spigraph Network schafft einfache und effiziente Lösungen für komplexe geschäftliche Aufgaben.“

Johan Scherpenborg,
Geschäftsführer von DocCare

ZIEL

Die Verwendung durch Versicherungsantragsteller von mobilen Geräten zur Erfassung und Einreichung von prozess-tauglichen Bildern von Antragsformularen und sonstigen Unterlagen an DocCare zur Bearbeitung. Die gewählte Lösung muss:

- Eine einfache, bedienerfreundliche mobile Anwendung bereitstellen, die keine Schulung bzw. Sachkenntnis des Verbrauchers erfordert.
- Hochwertige, kostengünstige Bilder für die Datenerfassung und nachgelagerte Verarbeitung bereitstellen.
- Die interaktive Steuerung der Kundenbindungserfahrung ermöglichen.
- Die DocCare Versicherungskunden mit einem einheitlichen System- und Sicherheitsmanagement sowie einem umfassenden analytischen Informationssystem ausstatten.

VORGESCHLAGENE LÖSUNG

Eine automatisierte mobile Erfassungs-App, die mit Spigraph Network entwickelt wurde und auf der CumulusPro Bilderfassungstechnologie basiert. Das System umfasst:

- Eine vom Verbraucher herunterladbare App namens cAPPTure für iOS- und

Android-Plattformen, zuzüglich einer webbasierten Lösung für Scanner mit Rechneranbindung.

- Ein Administrationspaket, das von den Microsoft Azure Cloud-Diensten gehostet wird.
- Kundenspezifisches analytisches Informationssystem und Dashboards.
- Integration in die Sicherheits- und Kundenmanagementsysteme der DocCare Kunden.

WESENTLICHE VORTEILE

Die Lösung bietet mehrere wichtige Vorteile für DocCare:

- DocCare kann die Oberhand über rasche Änderungen im Verbraucherverhalten behalten.
- Ausweitung der Kontrollstandards für die Bildqualität bis zum Endverbraucher.
- Erhöhung der OCR-Erkennungsraten für mobil erfasste Bilder von weniger als 10 % auf über 80 %.
- Erhebliche Reduzierung der Nachbearbeitung der erfassten Daten und der Kosten für die erneute Einreichung von Dokumenten.
- Sehr schnelle Einführung der gesamten Lösung für neue DocCare Kunden, die sich eher in Stunden als in Tagen oder Wochen messen lässt.

Pro Tag verarbeiten die DocCare Mitarbeiter normalerweise über 150.000 Dokumente.

KUNDE

DocCare

BRANCHE

Dokumentenverarbeitung, Dokumentenarchivierung und digitale Poststellendienste, hauptsächlich im Krankenversicherungswesen sowie in der Kommunalverwaltung.

SITZ

Tiel, Niederlande

WEB

www.doccare.nl



GESCHÄFTSKONTEXT

Seit über vierzig Jahren übernimmt DocCare, ein BPO-Unternehmen mit Sitz in Tiel/Niederlande, die Dokumentenverarbeitung, Dokumentenarchivierung und digitale Poststellendienste für seine Kunden, hauptsächlich im Krankenversicherungswesen sowie in der Kommunalverwaltung.

Pro Tag verarbeiten die Mitarbeiter von DocCare normalerweise über 150.000 Dokumente, die für die Krankenkunden in Versicherungsantragsformularen, medizinischen Informationen, Rechnungsunterlagen und sonstigem Schriftverkehr bestehen, die DocCare im Auftrag der Versicherungsanbieter erhält.

Herkömmlich werden alle per E-Mail erhaltenen Dokumente vom Personal in Tiel vorbereitet und dann zur Erstellung digitaler Bilder mit Produktionsscannern erfasst, die anschließend per OCR und Textklassifikation verarbeitet werden, um die relevanten Geschäftsdaten aus den Dokumenten zu extrahieren. Diese Daten werden dann zusammen mit den Dokumentenbildern zur nachgelagerten Verarbeitung, beispielsweise für die Kreditorenbuchhaltung, an die Krankenkunden von DocCare gesendet.

Einer der Schlüsselfaktoren, der zum Erfolg von DocCare beigetragen hat, war die genaue Qualitätskontrolle der erfassten Dokumentenbilder.

Hochwertige Bilder bedeuten eine genaue Datenerfassung per OCR, was wiederum den Bedarf an manuellen Eingriffen zur Korrektur von Fehlern bei der Datenerfassung oder die Eingabe fehlender Daten über die Tastatur minimiert. Die Software zur automatischen Textklassifikation erfordert ebenfalls hochwertige Bilder.

Die Effizienz des DocCare Geschäftsprozesses wird allerdings zunehmend durch die veränderte Art und Weise, wie Kunden mit ihren Krankenversicherungsanbietern korrespondieren, bedroht. Anfangs führte die Verbreitung von Multifunktionsdruckern zu Hause dazu, dass die Kunden ein Dokument zu Hause scannen und anstatt mit der normalen Post per E-Mail zur Bearbeitung versenden konnten.

Danach bot die schnelle Einführung von Mobilgeräten, sowohl Smartphones als auch Tabletcomputern, die allesamt mit einem Fotoapparat ausgestattet sind, den Kunden noch eine andere Möglichkeit zur Erfassung von Dokumenten.

Diese Änderungen im Verbraucherverhalten untergraben die Kontrollstandards für die Bildqualität, die DocCare über die Jahre entwickelt hat. Dadurch wurden wiederum die Exaktheit, Effizienz und der Kostenaufwand der nachgelagerten Dokumentenverarbeitung zunehmend beeinträchtigt.

Dabei handelte es sich nicht nur um eine geringfügige Änderung im Verbraucherverhalten – DocCare schätzt, dass rund 40 % der Kunden heute lieber ihr Mobilgerät zur Erfassung und Einreichung von Dokumenten verwenden. In den jüngeren Altersgruppen steigt diese Zahl auf über 70 %. Ein weiterer kritischer Punkt ist, dass die OCR-Erkennungsraten für nutzerseitig erzeugte Bilder bisweilen nur 2 % betragen!

Was kann DocCare tun, um die Kontrolle über die Bilderfassungsqualität wiederzuerlangen?

DocCare „cAPPture“ App – erhältlich für mobile iOS- und Android-Plattformen mit vielen Sonderfunktionen.

LÖSUNG

DocCare bezieht seit vielen Jahren die Technologie, Lösungen und Dienstleistungen zur Dokumentenerfassung, einschließlich der im Betriebszentrum in Tiel verwendeten Produktionsscanner und Software, von Spigraph Network.

DocCare betrachtet Spigraph Network eher als einen Partner als einen Anbieter und fragte das Unternehmen, ob sie gemeinsam eine Lösung finden können, um die Kontrolle der Bildqualität auf die Mobilgeräte der Kunden auszuweiten. Nach der Analyse des Problems und der Auswertung alternativer Ansätze schlug Spigraph Network vor, mit CumulusPro zusammenarbeiten.

Der in Singapur ansässige Anbieter cloudbasierter Lösungen für die Kundenbindung und -interaktion wird in Europa durch Spigraph Network vertreten. Die Zusammenarbeit mündete in der Entwicklung einer mobilen Lösung, mit der die Verbraucher automatisch hochwertige Bilder mit einer kundenspezifischen App erfassen können, die alle intelligenten Funktionen moderner Smartphones nutzt.



Das Ergebnis ist die DocCare „cAPPture“ App, die für mobile iOS- und Android-Plattformen erhältlich ist und folgende Funktionen bietet:

- Automatische Erfassung der Dokumentenbilder, wenn das Dokument im Erfassungsbereich erkannt und scharf eingestellt ist, und anschließende Optimierung zur übergangslosen Back-End-Verarbeitung.
- Wechselseitige Kommunikation mit dem mobilen Anwender zur Verbesserung der Kundenbindungserfahrung und Reduzierung der Betriebskosten durch die Fähigkeit zur Anforderung neuer Scans, Meldung falscher Dokumenteneinreichungen, usw.
- Erheblich reduzierte Bildgröße für minimale Anforderungen an die Übertragung und den Speicherplatz – eine Schlüsselfunktion für DocCare beim Erhalt von Zehntausenden von Bildeinreichungen pro Tag.
- Ein einziges, bedienerfreundliches Administrationssystem, das auf der Microsoft Azure Cloud-Plattform gehostet wird, für die mobile App und eine webbasierte Alternative zur Erfassung größerer Dokumentenvolumen der Nutzer über Heimscanner mit Rechneranbindung.
- Die zusätzlichen Funktionen umfassen ein auf die eigene Infrastruktur des Versicherungsanbieters zugeschnittenes Sicherheitssystem, eine integrierte Analyse der Geschäftsabläufe und ein vorgangsbasiertes Lizenzmodell.

„Unsere OCR-Erkennungsrate erhöht sich von unter 10% auf über 80%“,
Johan Scherpenborg, Geschäftsführer von DocCare.

VORTEILE

Um den größtmöglichen Nutzen aus cAPPture zu ziehen, müssen sich die Krankenversicherungskunden von DocCare dafür einsetzen, dass die Verbraucherkunden die mobile App anwenden. DocCare hat die cAPPture Lösung beispielsweise bei ihrem Kunden Turien & Co (www.turien.nl) eingeführt – einem der größten Versicherer in den Niederlanden – der seine Kunden dazu ermutigt, die cAPPture App herunterzuladen und zu verwenden, um Unterlagen und Formulare schnell und einfach über DocCare zur Bearbeitung an Turien einzureichen.

„Wenn ein Anspruchsberechtigter jetzt cAPPture auf seinem Mobilgerät verwendet, um ein Dokumentenbild an unser Betriebszentrum in Tiel zu senden, erhöht sich unsere OCR-Erkennungsrate von weniger als 10% auf über 80%“, sagt Johan Scherpenborg, Geschäftsführer von DocCare.

„Dies hat nicht nur erhebliche Auswirkungen auf unsere internen Bearbeitungskosten, sondern auch auf die Qualität der an den Versicherungsanbieter übermittelten Daten und letztendlich auf die Zufriedenheit des Kunden mit dem gesamten Antragsprozess.“

DocCare realisiert, dass sich die Welt schnell verändert, von Geschäftsvor-

gängen, die auf dem Austausch von Papierunterlagen basieren, hin zu einer mehrkanaligen, multimedialen Umgebung, und dass bestehende Technologien und Geschäftsprozesse angepasst und erweitert werden müssen – in diesem Fall bis zum Kunden – um dem veränderten Verhalten und den Erwartungen des Kunden gerecht zu werden und sie zu nutzen. DocCare plant gemeinsam mit seinem Partner Spigraph Network, die optimierten Ressourcen für das Dokumentenmanagement, die mit der Erfassungstechnologie von CumulusPro entwickelt wurden, in neue Märkte einzuführen, einschließlich digitaler Poststellendienste für gewöhnliche Unternehmen und über vierhundert Kommunalverwaltungen in den Niederlanden.

ZU DOCCARE

DocCare bietet die effiziente Integration von herkömmlichen Papierunterlagen und digitalen Dokumentenflüssen an und verarbeitet pro Tag über 150.000 Dokumente, die wir im Auftrag unserer Kunden, darunter Krankenversicherungen, Anbieter im Gesundheitswesen und Kommunalverwaltungen, von rund acht Millionen Bürgern erhalten. www.doccare.nl

ZU SPIGRAPH NETWORK

Spigraph Network ist der führende Anbieter von intelligenten Lösungen im Bereich Scannen, Erfassung und Dokumentenverarbeitung in Europa, dem Nahen Osten und Afrika. Unsere robuste Produktpalette umfasst Dokumentenscanner von international führenden Herstellern, die branchenweit beste Erfassungssoftware und umfassende Dienstleistungen zur Automatisierung von dokumentenorientierten Geschäftsprozessen. www.spigraph.com

„Spigraph Network freut sich, mit DocCare als Partner eine Spitzentechnologie und ein einzigartiges Branchen-Know-how anzubieten, um den Bedarf in Sachen Dokumentenerfassung zu decken“, sagt Wayne Davey, Geschäftsführer der Spigraph-Gruppe.

„Für DocCare ist die Einsatzflexibilität der CumulusPro Erfassungstechnologie das ideale Fundament für die Entwicklung unserer mobilen cAPPture Anwendung. Mit einer über 20-jährigen Erfahrung in Europa, dem Nahen Osten und Afrika im Bereich Dokumentenlösungen ist Spigraph Network gut positioniert, um die Ausbaupläne von DocCare zu unterstützen und dem Unternehmen dabei zu helfen, seinen Kunden Dokumentenverarbeitungsdienste von Weltklasse bereitzustellen.“

Spigraph: 31, Boucle de la Ramée – BP 749 - 38 297 Saint-Quentin-Fallavier Cedex – France | www.spigraph.com | Tel.: +33 (0)4 74 94 62 60 | All the brands and logotypes, registered or not, are the property of their respective owners. ©2015 Spigraph and Imaging Business Machine. All rights reserved. (Case Study | DocCare-06.2015_DT)

