

# EGK-GESUNDHEITSKASSE

## setzt auf digitale Dokumentenprozesse beim Posteingang



### Herausforderung

# 1'000'000

jährlich eingehende Dokumente



### Lösung

Digitaler Postkreislauf durch externen Eingangspostverarbeitung mit Datenerfassung und -aufbereitung



### Nutzen

Effiziente, kostengünstige Verarbeitung aller eingehenden Dokumente unter Gewährleistung höchster Vertraulichkeit

Heilkostenrechnungen, Kündigungen, Adressänderungen, Unfallmeldungen oder Anfragen zur Kostenübernahme: Bei der EGK-Gesundheitskasse gehen jährlich rund eine Million Dokumente ein. Wie lässt sich diese grosse Menge an Informationen effizient verarbeiten? SPS Switzerland AG hat für die EGK eine zeitsparende, hybride Lösung entwickelt.

Zunächst triagieren die lokalen Poststellen, welche Sendungen weiterhin physisch an die Geschäftsstellen der EGK gehen und welche zur Digitalisierung an das SPS Service Center in Kriens gesendet werden. Im SPS Service Center wird die Post eingescannt und automatisiert nach Dokumententyp sortiert – aktuell in über 40 verschiedene Dokumentarten. Versicherungsnummern und weitere relevante Informationen werden gezielt ausgelesen und direkt in den Workflow der EGK überführt. So ist die gesamte Eingangspost tagfertig digitalisiert und zur weiteren Bearbeitung im System der EGK verfügbar. Mit der SPS Lösung fallen für die EGK keine Fixkosten für Hardware, Software oder Personal an. Zudem bezahlt die EGK immer nur die Kosten für die effektiv verarbeiteten Dokumente. Im Rahmen der Einführung eines neuen Kernsystems hat die EGKGesundheitskasse ihre Dokumentenprozesse gemeinsam mit SPS analysiert und im Hinblick auf zweckmässige Anpassungen überprüft. Dabei wurden auch die Vorteile einer externen Eingangspostverarbeitung mit Datenerfassung und -aufbereitung evaluiert.

### Klar formulierte Anforderungen und Ziele

Aufgrund der vielen schützenswerten Daten im Gesundheitswesen legte die EGK bei der Wahl des geeigneten Dienstleisters grossen Wert auf Stabilität und die Gewährleistung höchster Vertraulichkeit. Zugleich gehörten auch die Integration des Rechenzentrums und der bestehenden Partner zu den zentralen Anforderungen bei diesem Projekt. Aus wirtschaftlicher Sicht verfolgte die EGK mit der Einführung einer digitalen Poststelle primär folgende Ziele:

- Zeitnaher Zugriff auf die Tagespost durch deren zentrale Verarbeitung und digitale Bereitstellung
- Höhere Automatisierung der Eingangspostverarbeitung
- Auslagerung von nicht fachbezogenen Arbeitsprozessen
- Variabilisierung der dazugehörenden Kosten
- Abfangen von Volumenschwankungen



Die effiziente Zentralisierung unseres Posteingangsprozesses im SPS Service Center in Kriens, die dabei gewährleistete Vertraulichkeit und die verbindlichen Service Levels zu leistungsabhängigen Kosten haben uns überzeugt, dass SPS der richtige Partner für die Realisierung des digitalen Postkreislaufes bei der EGK ist.

– Patrick Tanner, Leiter ICT, EGK-Gesundheitskasse



## Perfekt abgestimmte Lösung

Im neuen Postverarbeitungsprozess wird die Tagespost der EGK-Agenturen bereits in den lokalen Poststellen sortiert. Persönliche und vertrauliche Sendungen werden weiterhin physisch an die EGK zugestellt. Alle übrigen Dokumente werden an das SPS Service Center in Kriens geliefert. Die Leistungsabrechnungen werden von den Kunden direkt an das Service Center adressiert. In Kriens werden die gesamten Dokumente eingescannt. Die digitalisierten

Leistungsabrechnungen werden zur anschliessenden Erfassung und Indexierung an den bestehenden EGK-Dienstleister gesandt. Die Dokumente werden elektronisch nach Dokumententyp klassifiziert. Dabei identifiziert und extrahiert die zugrundeliegende Software die relevanten Indexdaten und gleicht diese mit den Referenzdaten der EGK ab. Die erfassten Dokumente fliessen im gewünschten Format direkt in den Workflow im Rechenzentrum des zuständigen EGK-Dienstleisters.

## Ihre Vorteile:



### Volle Kostentransparenz

Durch das nutzungsabhängige Preismodell von SPS bezahlt die EGK immer nur die effektiv erbrachten Services.



### Digitale Bearbeitungsprozesse

Die Erhöhung der Verarbeitungstiefe beim Posteingang führt zu einem höheren Grad an papierloser Sachbearbeitung.



### Zeitgewinn

Durch klare Arbeitsteilung: Durch die Rundum-Entlastung beim Posteingangsprozess kann die EGK ihre Ressourcen bündeln und sich auf ihre Kernaufgaben konzentrieren.



### Hohe Wertschöpfung

Die skalierbare Lösung ist flexibel erweiterbar und dadurch ein idealer Startpunkt für die Realisierung weiterer digitaler Dokumentenprozesse.



## Über die EGK-Gesundheitskasse

Die EGK-Gesundheitskasse setzt als verlässlicher Partner seit 1919 auf professionelle Beratung und persönlichen Service durch Agenturen in Kunden-nähe. Mit ihren innovativen Produkten und Dienstleistungen bietet sie gesundheitsbewussten Versicherten die Wahl zwischen Grund- und Privatversicherung. Zudem profitieren die Versicherten dank der Pionierrolle der EGK bei der Wahrnehmung der Chancengleichheit von Schul- und Komplementärmedizin von einem barrierefreien Zugang zu komplementärmedizinischen Therapien. Dahinter steckt die Überzeugung, dass jeder Patient ganzheitlich gesehen werden sollte.

Hier mehr erfahren

