



Optimierung der Dokumentenverarbeitung im Inputmanagement der Stuttgarter Versicherungsgruppe

Agenda

1. Wer ist die Stuttgarter?
2. Überblick Eingangsdokumente
3. Stuttgarter Inputmanagement – die Ausgangssituation
4. Projektmaßnahmen „Inputmanagement 2.0“
5. Der neue Inputmanagementprozess
6. Ausblick

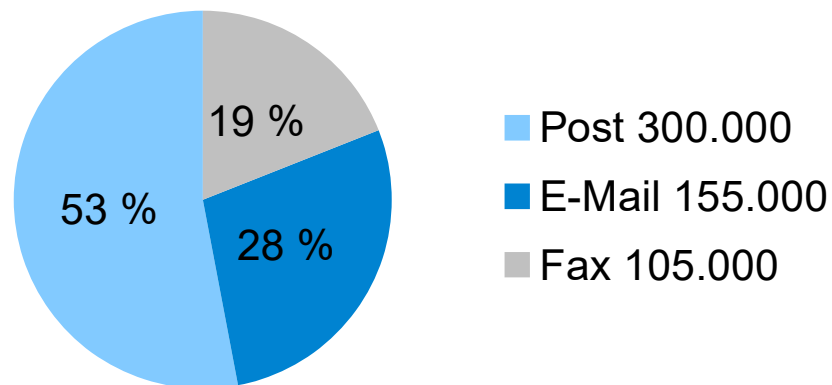
Wer ist die Stuttgarter?

- 1908 gegründet
- Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit
- Rund 700 Mitarbeiter
- 6 Standorte in Deutschland:
Stuttgart (HV), München, Frankfurt,
Düsseldorf, Berlin, Hamburg
- Produkte
 - Private und betriebl. Altersvorsorge
 - Berufsunfähigkeits- und
Erwerbsunfähigkeitsversicherung
 - Risikoabsicherung
 - Unfallversicherung



Stuttgarter Inputmanagement – Überblick 2018

Anzahl Dokumente pro Eingangskanal



Gesamt rund 560.000 Dokumente im Jahr

Art der Eingangsdokumente

- Hauptsächlich unstrukturierte Dokumente
 - Beispiele: Schadensmeldung, Personendatenänderung, Kündigung
- Weniger strukturierte und semi-strukturierte Dokumente
 - Beispiele: Anträge, Formulare zur Personendatenänderung

Beispiele Dokumentenarten

- unstrukturierte Dokumente

Stuttgarter Lebensversicherung a.G.
Rotebühlstr. 120
70197 Stuttgart

Kündigung

Sehr geehrte Damen und Herren,

hiermit kündige ich die Versicherung mit der Nr. [REDACTED]

Mit freundlichen Grüßen

- (semi-)strukturierte Dokumente

220 45412 25.03.2019

Gesprächsprotokoll:

Der Kunde wünscht eine telefonische Antragstellung und ist zur Sicherheit aller am Gespräch Beteiligten mit der Gesprächsaufzeichnung zu Dokumentationszwecken einverstanden
☒ ja ☐ nein



Antrag auf Zahnzusatzversicherung für gesetzlich Krankenversicherte bei der Stuttgarter Versicherung AG

Versicherte Leistungen		Monatlicher Beitrag	ZahnBasis
Zahnersatz inkl. Inlays	ZahnBasis (Tarif Z7) Wir ersetzen das Doppelte der anrechenbaren Vorleistung der gesetzlichen Krankenversicherung, zusammen max. 100 %	Beitragsgruppe Alter	
		0 - 21 Jahre	☐ 4,90 €
		22 - 30 Jahre	☐ 6,80 €
		31 - 40 Jahre	☐ 9,90 €
		41 - 50 Jahre	☐ 14,90 €
		ab 51 Jahre	☒ 19,90 €

Beginn der Versicherung: 01.05.2019 Die Vertragsdauer beträgt 2 Jahre. Der Vertrag beginnt und endet mittags 12 Uhr Produkt Schlüssel: 97000

Kunde/Gesprächspartner/Antragsteller/Versicherungsnehmer - VN -
Vorname/Name: [REDACTED] Geburtsdatum: [REDACTED] Staatsangehörigkeit: Deutsch Derzeit ausgeübte Tätigkeit: Hauspflege

Straße, Hausnummer: [REDACTED] Postleitzahl, Wohnort: 12159, Berlin

Telefonnummer (freiwillige Angabe): [REDACTED] E-Mail-Adresse (freiwillige Angabe): [REDACTED]

Zu versichernde Person - VP - (nur eine Person ankreuzbar)
☒ Antragsteller (weitere Angaben sind nicht erforderlich)
☐ Kind Vorname/Name: [REDACTED] Geburtsdatum: [REDACTED] Staatsangehörigkeit: [REDACTED]

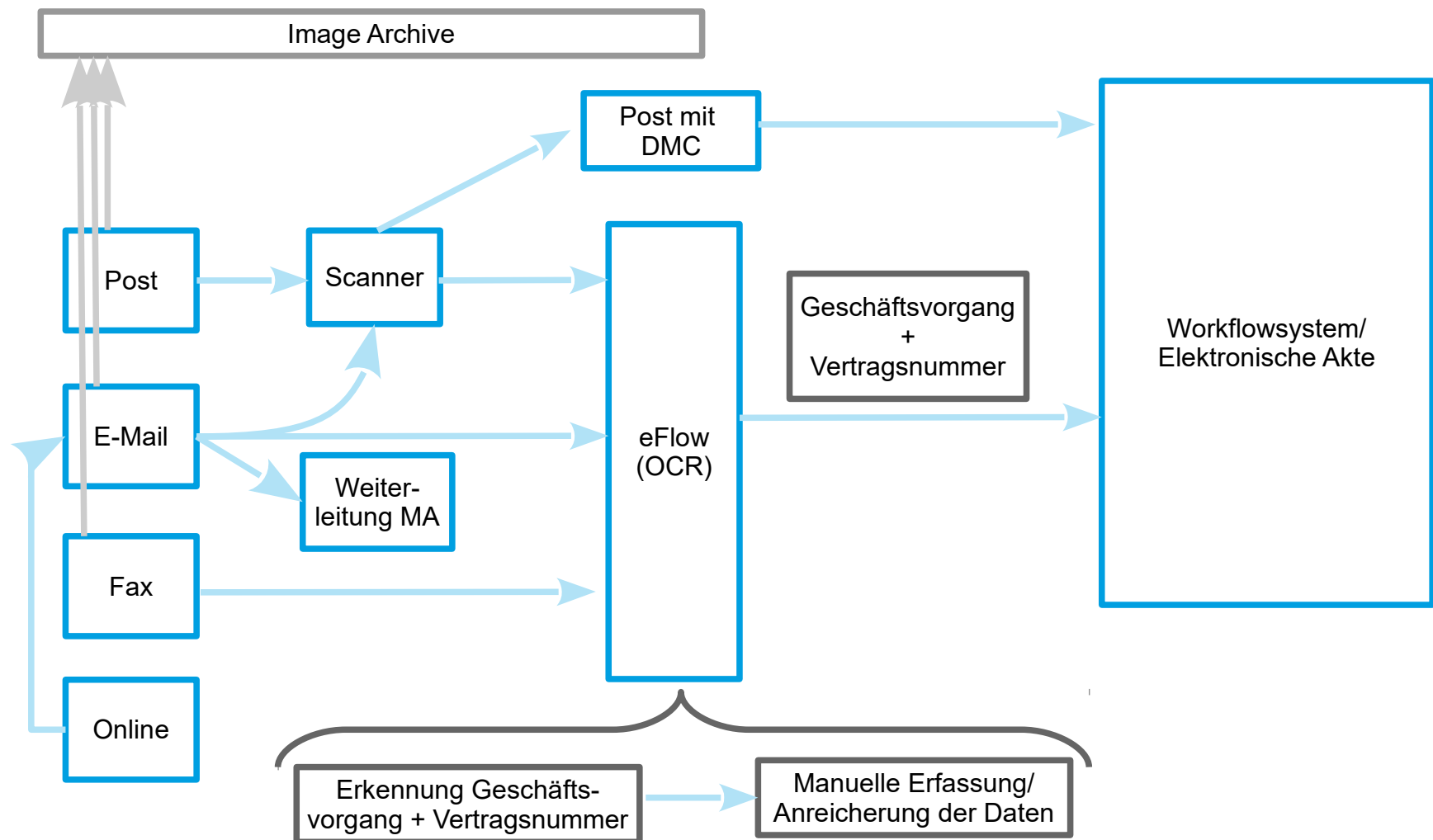
Der Kunde gibt folgende Erklärungen ab:

- Einverständniserklärung zum Versicherungsschutz vor Ablauf der Widerrufsfrist ☐ ja ☒ nein
Sie sind damit einverstanden, dass der Versicherungsschutz bei Vorliegen der vertraglichen Voraussetzungen bereits vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnt.
- SEPA-Lastschriftmandat für wiederkehrende Zahlungen
Gläubiger-Identifikationsnummer: DE192200000100410 / Mandatsreferenznummer: Wird separat mitgeteilt
Sie ermächtigen die Generalagentur Karl-Otto und Jean-Marie Rathje, Theodorstr. 42-90 Haus 8, 22761 Hamburg, Zahlungen von Ihrem Konto mittels Lastschrift einzuziehen. Zugleich weihen Sie Ihr Geldinstitut an, die von der Generalagentur Karl-Otto und Jean-Marie Rathje auf Ihrem Konto gezogenen Lastschriften einzulösen. Sie sind damit einverstanden, dass Ihnen der erste SEPA-Lastschrifteinzug spätestens fünf Geschäftstage zuvor angekündigt wird.
Hinweis: Sie können innerhalb von acht Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrages verlangen. Es gelten dabei die mit Ihrem Geldinstitut vereinbarten Bedingungen.

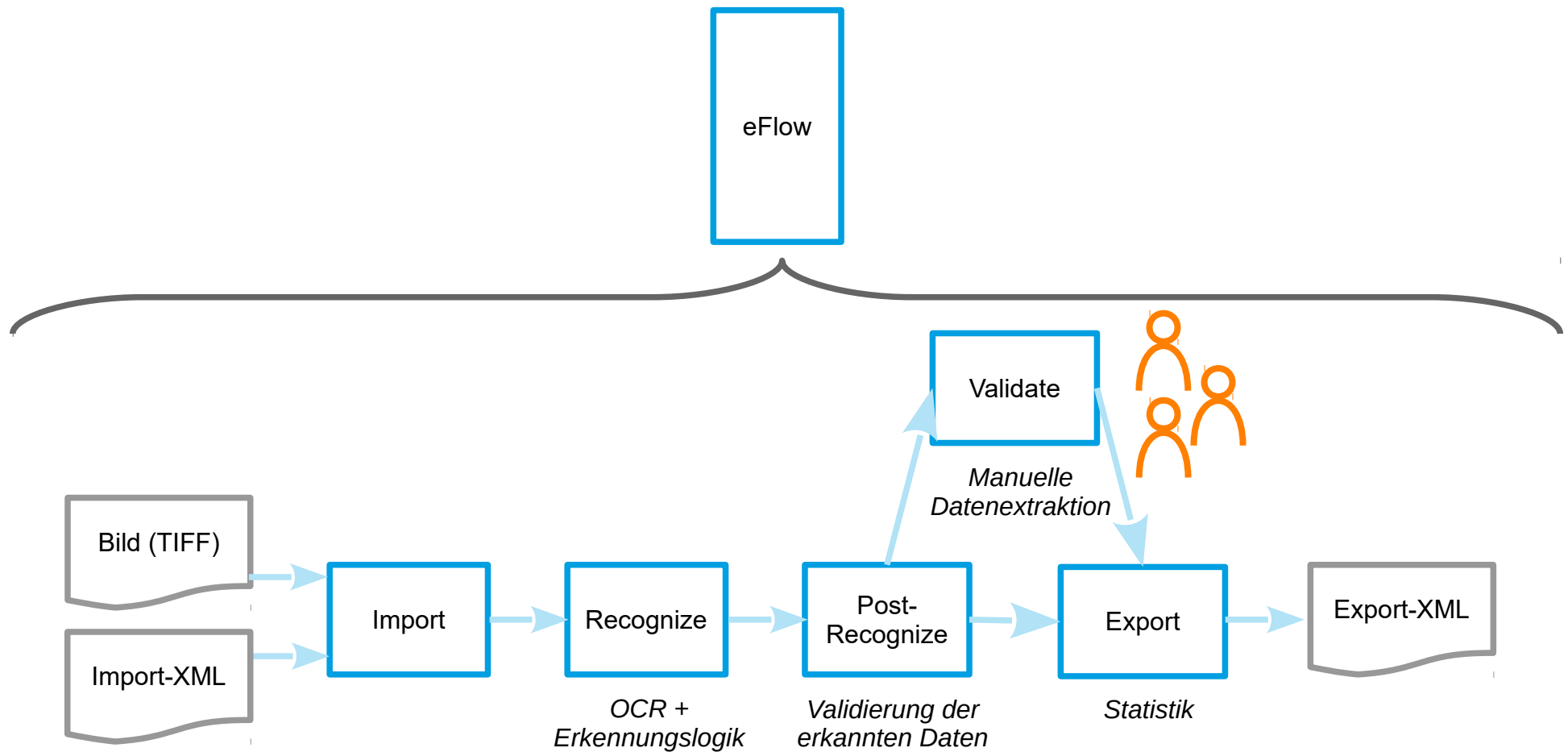
IBAN: [REDACTED] BIC (optional zur Hand): [REDACTED]

- Einwilligung in die Erhebung und Verwendung von Gesundheitsdaten und Schwelgepflichtenbindungserklärung: ☒ ja ☐ nein
Sie willigen ein, dass Ihre Vertragsdaten im Rahmen von beherrschenden Konzerndienstleistungsanforderungen durch die Unternehmen der Stuttgarter...

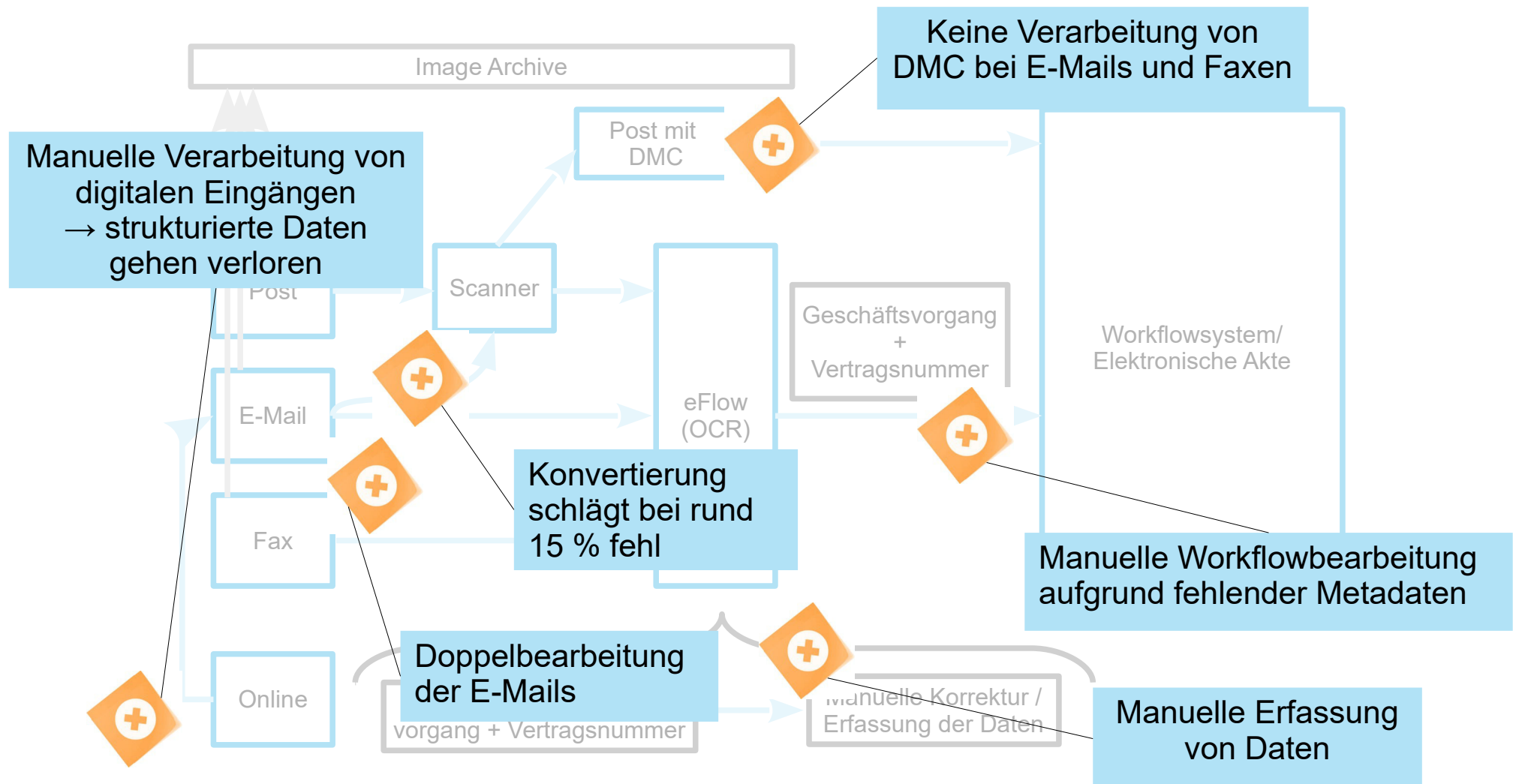
Inputmanagementprozess - Ausgangssituation



„eFlow“ Workflow



Entwicklungspotential



Inputmanagement 2.0 - Maßnahmen

- **Neuer Eingangskanal für digitale Schnittstellen**
- **Effizientere E-Mailverarbeitung**
- **Scan der Data Matrix Codes für Dokumente aller Eingangskanäle**
- **Dunkelverarbeitung für ausgewählte Geschäftsvorgänge**

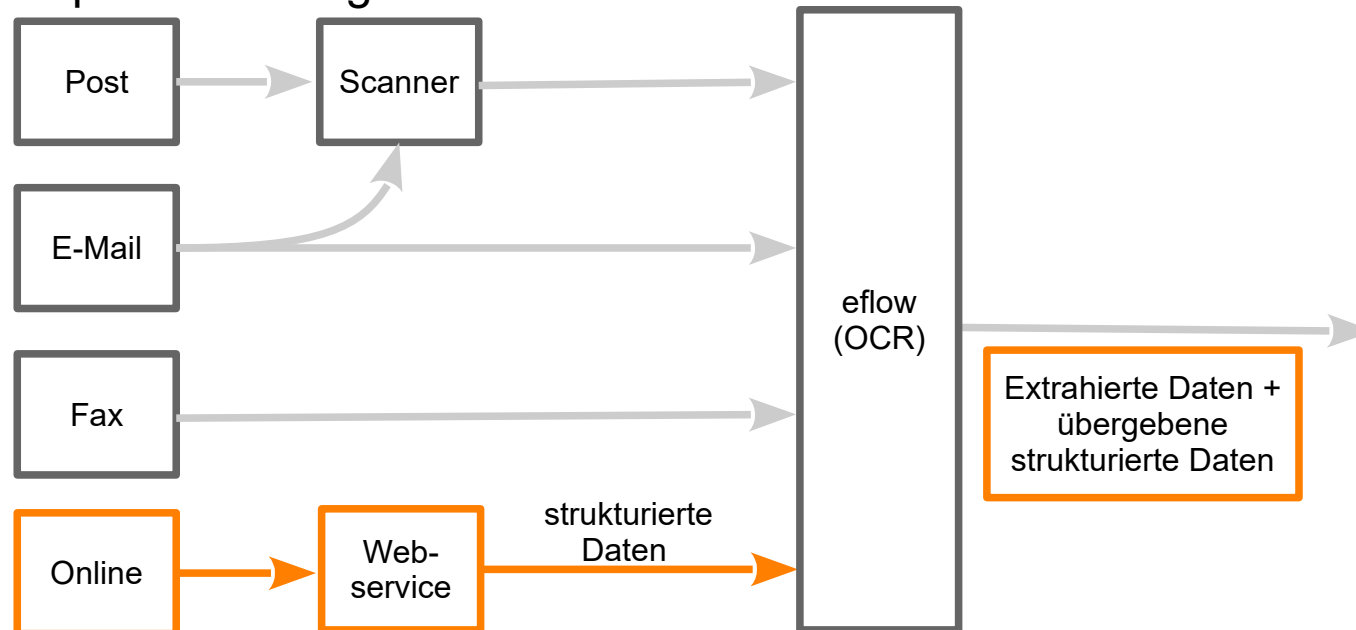


Projekt Inputmanagement 2.0

Maßnahmen – digitaler Posteingang

 Neu

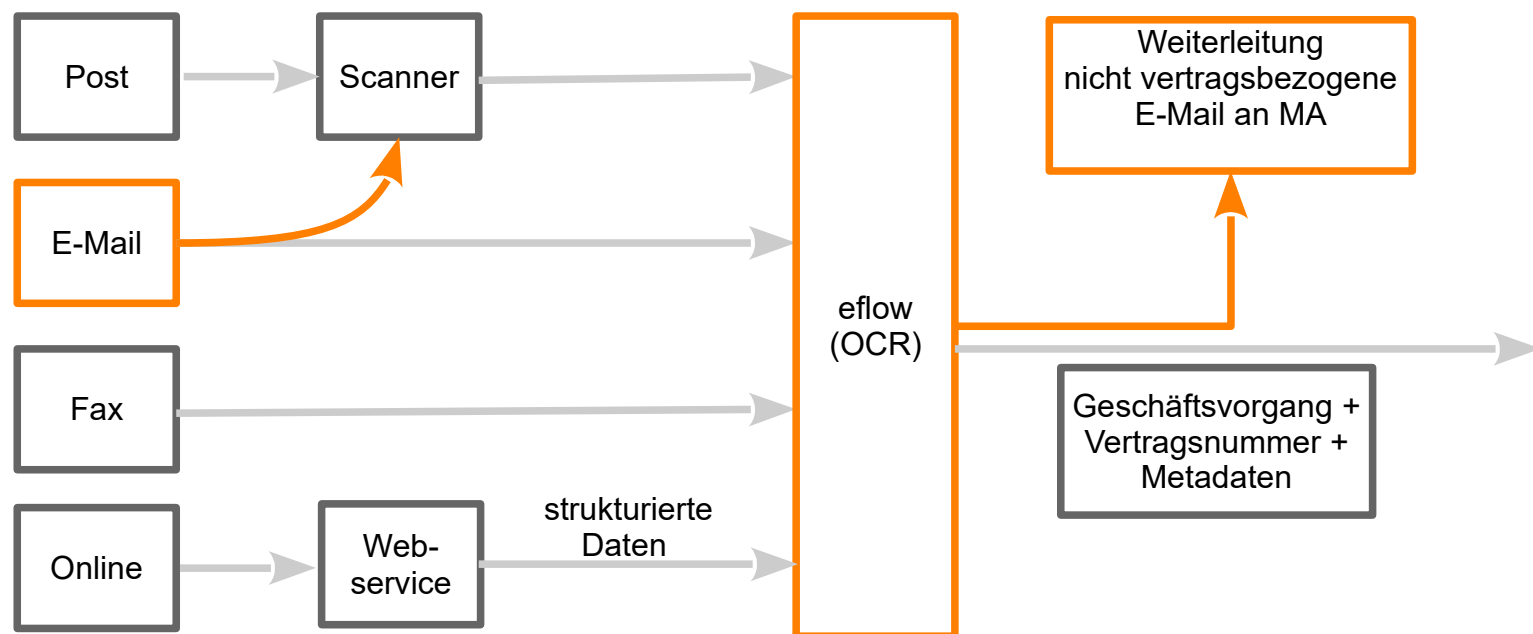
- **Webservice für digitale Schnittstellen Website, BiPRO, Portale**
 - Aufbereitung strukturierte Daten und Weitergabe an Inputmanagementsystem (IMS) „eFlow“
 - Anreicherung übergebener Daten
 - Export der übergebenen strukturierten und den in eFlow extrahierten Daten



Maßnahmen – effizientere E-Mailverarbeitung

 Neu

- **Erfolgreiche Konvertierung von > 95% durch neuen Konverter**
- **Bearbeitung der E-Mails in Posteingang integrieren in „eFlow“**
 - Unterscheidung vertragsbezogene / nicht vertragsbezogene E-Mail
 - Weiterleitung der nicht vertragsbezogenen E-Mails an Mitarbeiter

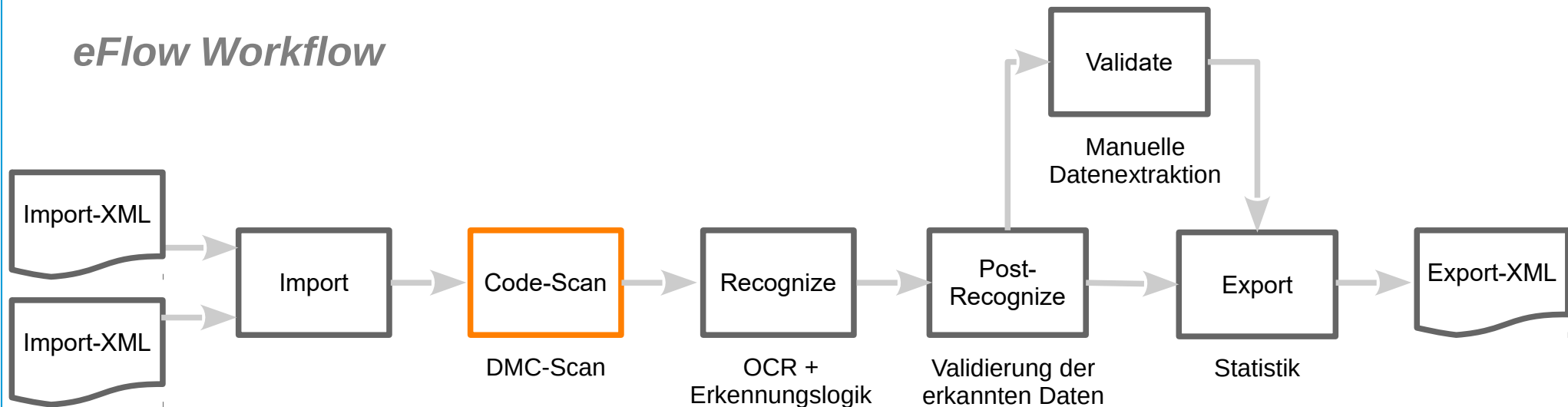


Maßnahmen - DMC-Scan

 Neu

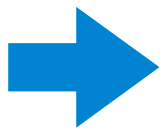
- **Integration DMC-Scan Komponente in IMS „eFlow“**
- **DMC-Scan für Dokumente aller Eingangskanäle**
- **Ausgelesene DMC-Daten durch erkannte und manuelle extrahierte Daten anreichern**

eFlow Workflow



Maßnahmen – Dunkelverarbeitung (1)

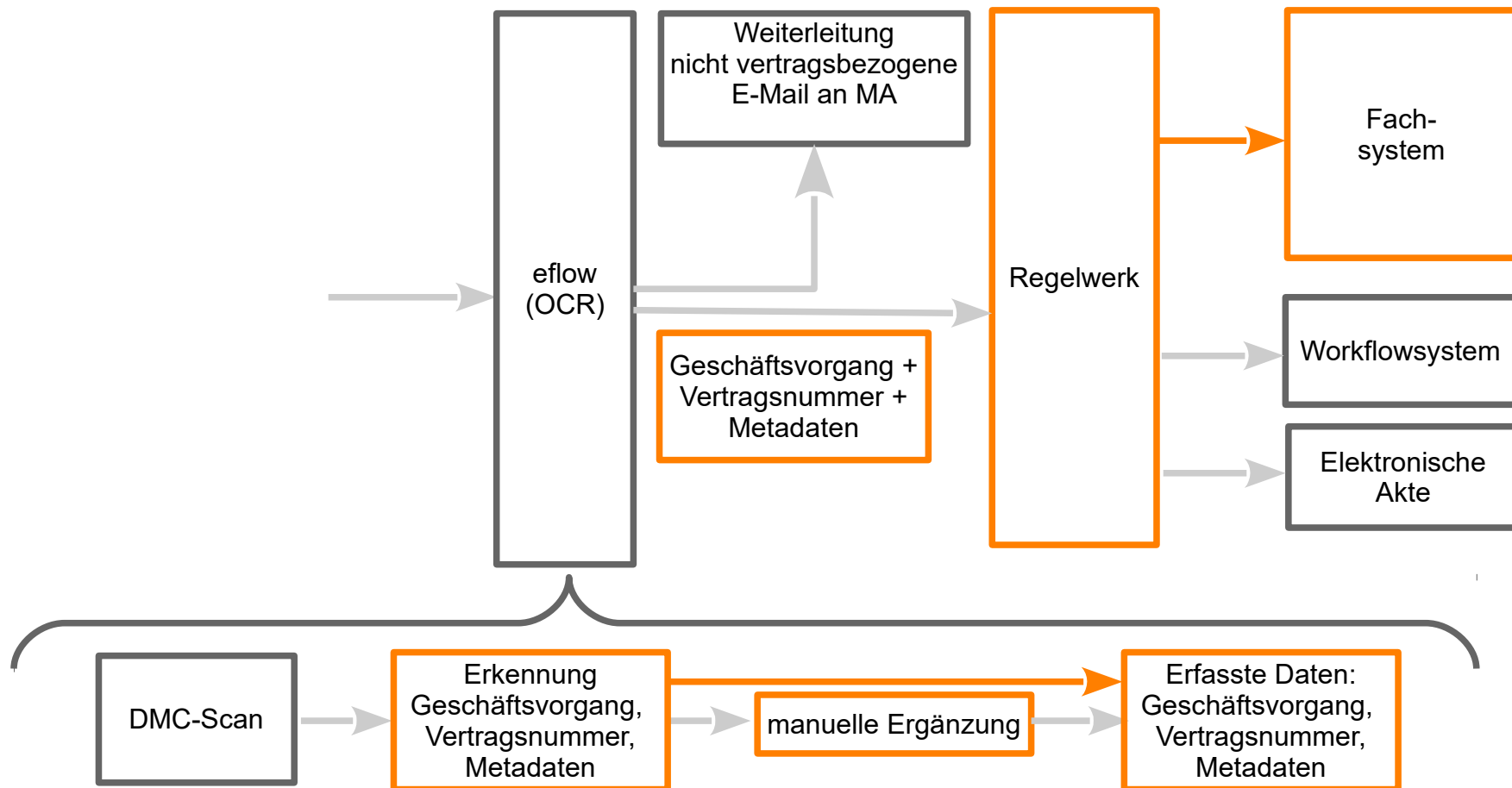
- **Extraktion weiterer Metadaten**
 - Automatische Extraktion: Ausbau Erkennungslogik
 - Manuelle Extraktion: Erfassung von Metadaten in Validate-Station
 - Beispiel Metadaten Adressänderung: Straße, Hausnummer, PLZ, Stadt, Land
- **Regelwerk**
 - Validierung extrahierter Daten mit Bestandsinformationen
 - Entscheidung über Hellverarbeitung (Workflowsystem) oder Dunkelverarbeitung (Fachsystem)
 - Übergabe Daten an zu verarbeitendes Fachsystem



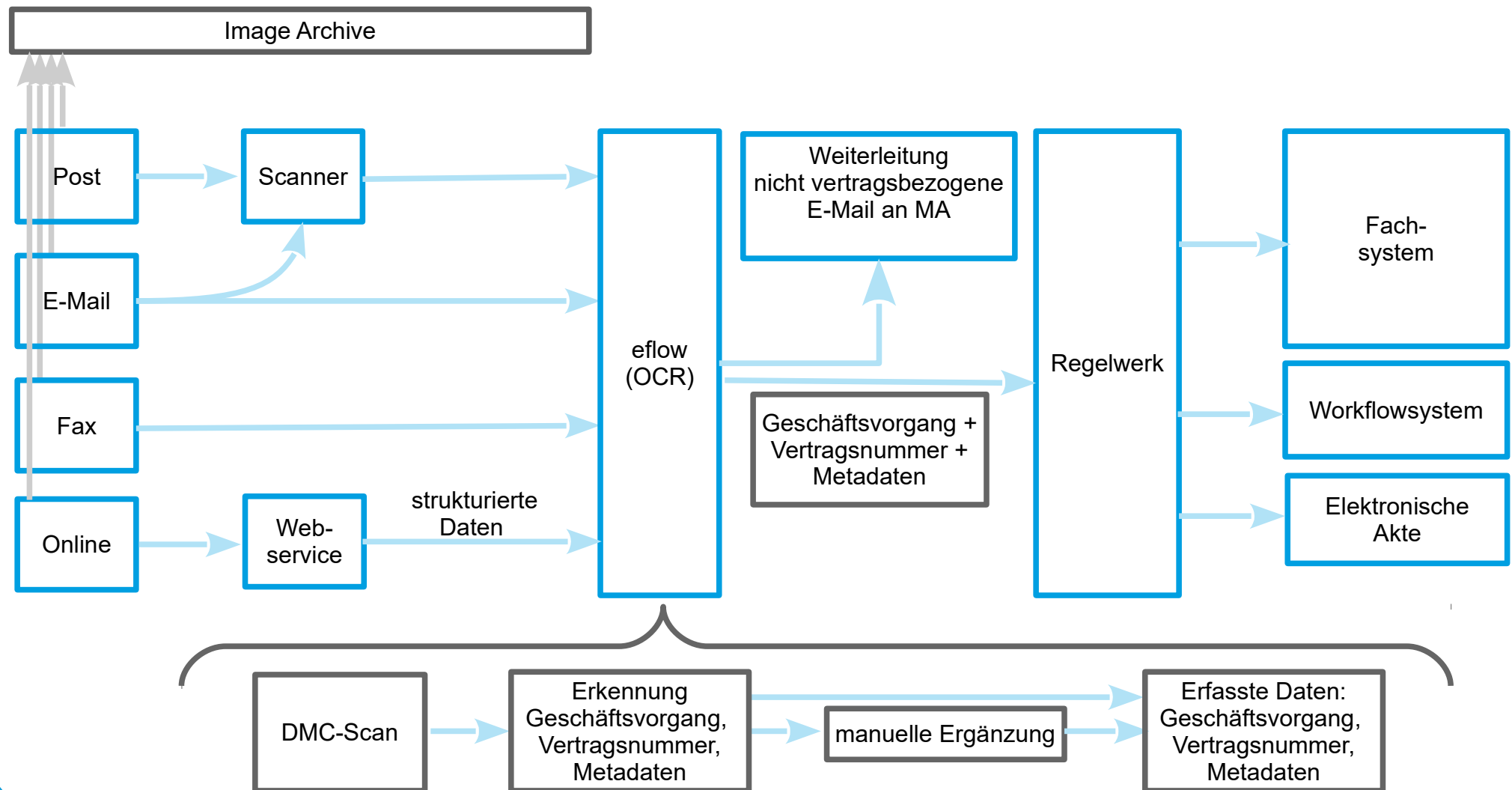
Projektziel: Dunkelverarbeitung von Lebensversicherungs-Anträgen und Zahnprophylaxe-Leistungsfällen

Maßnahmen – Dunkelverarbeitung (2)

☐ Neu



Neuer Inputmanagementprozess



Projektstand Inputmanagement 2.0

DMC-Scan

fertig



**Neuer digitaler
Eingangskanal**

ausstehend

**Effizientere
E-Mailverarbeitung**

In Arbeit

Dunkelverarbeitung

In Arbeit



**Haben Sie Fragen, Anmerkungen oder
eigene Erfahrungen?**