

« Die Einführung von Doxis ist der Startpunkt für unsere Automatisierungsstrategie

mit dem Ziel, die Anliegen unserer Kunden kosteneffizient und in hoher Qualität zu lösen »

Stuttgarter Lebensversicherung

Die Stuttgarter
Der Vorsorge-Versicherer

Unternehmen	Stuttgarter Lebensversicherung
Thema	Automation - Intelligentes Input Management
Branche	Versicherung
Mitarbeiter	rd. 700
Versicherungssumme	27 Mrd. Euro
Unternehmenssitz	Stuttgart
Integration	Kundendatenbank (inhouse)
Projektraum	Deutschland

Herausforderungen

- Erfassen von großen Mengen an heterogenem eingehenden Veraltete
- In die Jahre gekommene IT-Landschaft
- Aufwändige & mit hohen Kosten verbundene Vorgangsbearbeitung, speziell in der Poststelle

Ziele

- Mitarbeiter*innen durch Automatisierung entlasten
- Verbesserte Qualität der Posteingangsverarbeitung als Voraussetzung für weitere Automatisierung
- Klassifizierung und Metadatenextraktion für Geschäftsprozesse

Lösungen

- Ablösung des Legacy Input Managements
- Verbesserte Erkennung & Klassifizierung der Eingangspost durch den Doxis Classification & Extraction Service
- Revisionssichere Verarbeitung eingehender Dokumente

Projekt-Steckbrief

Ausgangssituation

Seit 1908 bietet die Stuttgarter Lebensversicherung (SLV) Lösungen für die private und betriebliche Altersvorsorge, Einkommens- und Risikoabsicherung sowie Unfallversicherung. Ihr Ziel: Kund*innen sollen ohne Kompromiss im Mittelpunkt stehen. Schnelligkeit und hohe Qualität sind für die Stuttgarter daher selbstverständlich – für das in die Jahre gekommenen Input Management waren sie es nicht mehr. Es fehlten wichtige Funktionen für eine automatisierte Posteingangsverarbeitung, die zugleich die Basis für die Automatisierung weiterer Kernprozesse darstellt. Durch Doxis schafft die SLV den Grundstein für weitere Automatisierungsvorhaben und kann darüber hinaus im Inputmanagement die Qualität verbessern und die Durchlaufzeiten reduzieren.

Gründe für Doxis

- Branchenexpertise & Referenzen
- Flexible Ausbaumöglichkeiten der Doxis-Plattform mit Archiv, eAkten, Workflows, Rechnungsverarbeitung u.v.m.
- Bestes Preis-Leistungs-Verhältnis

Lösung

- Doxis Classification & Extraction Service mit Learning Classification, Workflows

Dokumentmenge

- 700.000 Dokumente mit 250 Dokumentarten & insgesamt 3,5 Mio. Seiten pro Jahr

Umsetzung

- 2020: Ausschreibung & Auswahl der SER unter 8 Anbietern
- Januar 2021: Start der Ablösung des Legacy-Systems und Beginn der Test- & Trainingsphase des Doxis Classification & Extraction Service
- Juni 2021: Eingangspost wird durch Doxis automatisiert indexiert: Nur bei ca. 5 % der Dokumente müssen Versicherungsnummern nachbearbeitet werden; Die BarcodeErkennung (30 % aller Dokumente) wurde auf eine Erkennungsrate von 99,4 % verbessert; Der gesamte Inputprozess wird durch Doxis revisionssicher dokumentiert
- Bis Dezember 2021: Optimierungen im digitalen Posteingang und Anbindung Online-Portale & Online-Formulare der Website; intelligente Klassifikation, strukturierte Weiterentwicklung im DMS

Nutzen

- Bessere Servicequalität und schnellere Reaktionszeiten, nur 5 % der Eingangsdokumente erfordern eine manuelle Nachbearbeitung der Versicherungsnummer
- Automatisierung gleicht den Fachkräftemangel aus und entlastet Mitarbeitende: 700.000 Dokumente und 3,5 Millionen Seiten pro Jahr werden von einem 15-köpfigen Team verarbeitet
- Zuverlässige, revisionssichere Erfassung mit Barcode-Erkennung von bis zu 99,4 % im gesamten Posteingangsprozess

Weitere Informationen finden Sie auf unserer Website:

www.doxis.com/de/