

Wodurch ersetzen wir manuelle Arbeitsschritte in unseren Back-Office-Prozessen, damit die Mitarbeiterzahl nicht weiterhin analog zum Umsatzwachstum ansteigt?

Fehlervermeidung durch Automatisierung von Anfang an

Branche (Sparte)..... **Medizintechnik** (Diabetes)
 Funktionsbereich(e)..... Innendienst – Customer Service
 Themenschwerpunkte Auftragsbearbeitung – Digitalisierung & Automatisierung
 Dauer..... 4 Monate



Herausforderung

Die Auftragsbearbeitung (Posteingang und Rezeptbearbeitung) im Innendienst war gekennzeichnet durch manuelle Arbeitsschritte, Systembrüche, Papierstapel, eine hohe Fehlerrate und eine dadurch unmögliche Skalierbarkeit. Durch den stark wachsenden Auftragseingang wuchs das Team ebenfalls rasant an und es kamen neue Herausforderungen (z.B. der Einarbeitung oder Steuerbarkeit) hinzu.

Lösung

Einsatz neuer Technologien im Posteingangs- und Rezeptbearbeitungsprozess bei genehmigungspflichtigen Hilfsmitteln aus Digitalisierung und Automatisierung.

Ziele

- manuelle Arbeitsschritte reduzieren
- unterschiedliche Systeme integrieren
- Papierbelege weitestgehend vermeiden

Projekthinhalte

- Aufbau und Leitung eines interdisziplinären Projektteams bestehend aus Mitarbeitern des Kunden, seines externen Dienstleisters/Outsourcing Partners und TUN
- Umfassende Vorbereitung und erfolgreiche Durchführung eines „Proof of Concepts“ (PoC) u.a. mit Einbezug der internationalen IT des Kunden
- Nutzung von Best-Practices und Detailerfahrung in den spezifischen Prozessbesonderheiten der Branche

Evaluierung des Status-Quo

- Interviews mit Management und operativer Ebene zu Ablauf und Herausforderungen bei Posteingangs-/Rezeptverarbeitung
- Auswertung von Systemdaten zur Analyse der Rezeptbearbeitungsschritte und -fehler
- Erstellung von Business Cases zur Messung möglicher Potentiale

Aufbau automatischer Texterkennung (OCR)

- Partnerauswahl und Vertragsverhandlungen für Soft- und Hardwarelösungen zur Rezept- und Begleitdokumentenauslesung
- Implementierung von OCR in bestehende IT-Landschaft und Schaffung von Schnittstellen auch zu externen Systemen
- Iterative Verbesserungen der Funktionalität und Abläufe zur Reduktion von Fehlerraten

Vorbereitung Robotik (RPA)

- Nutzung der durch OCR gewonnenen Daten für RPA-gesteuerte, automatisierte, elektronische Kostenvoranschläge auf externen Plattformen
- Identifizierung weiterer Tätigkeitsbereiche mit Potential zur Reduktion manueller Aufwände durch Automatisierungslösungen

Ergebnis

- Durch die Digitalisierung und Automatisierung der Auftragsbearbeitung werden
- manuelle Arbeitsschritte reduziert
 - Medienbrüche durch Systemintegrationen vermieden
 - freie Teamkapazität geschaffen (die für höherwertige Aufgaben wie z.B. die Kundenbetreuung oder die Steigerung der Kundenzufriedenheit eingesetzt werden kann)
 - Fehlerraten und Ablehnungsquoten signifikant gesenkt
 - Papierstapel reduziert und
 - weiteres Umsatzwachstum ohne eine in gleichem Maße wachsende Teamgröße gemanaged