Automatisierte, kostengünstige Dokumenten-erfassung entlastet Gesundheitsversorger

Die Washington State Health Care Authority (HCA) erwirbt über zwei Programme – Apple Health (Medicaid) und das Public Employees Benefits Board Program – Krankenversicherungen für über 2 Millionen Einwohner im US-Bundesstaat Washington. Als größter Abnehmer von Gesundheitsversorgung hat dieser Bundesstaat einen maßgeblichen Einfluss auf die Entwicklung des Gesundheitswesens. So stellt er sicher, dass seine Einwohner Zugang zu besserer Krankenversicherung und Gesundheitsversorgung bei niedrigeren Kosten haben.

Die Herausforderung

Bei den zahlreichen Interaktionen der Washington State HCA mit seinen Kunden entsteht eine enorme Menge an Dokumenten und Versicherungsformularen. Um diesen Prozess zu steuern, werden im ganzen Unternehmen sechs Kodak-Scanner i5200 sowie diverse Desktop-Scanner eingesetzt. Der Bestand an Multifunktionsgeräten besteht zu 100 % aus Geräten von Ricoh. Bisher wurde jahrelang Kofax Capture verwendet, um Dokumente in Papierform und Verzeichnisse in Application Xtender (AX) zu erfassen – einer Plattform für das Dokumentenmanagement. Dennoch blieb der Prozess sehr arbeitsintensiv. Das Unternehmen verfügte über 19 Lizenzen für Kofax Capture und unterlag einer Volumenbeschränkung von 7.000.000 verarbeiteten Dokumenten pro Jahr. Aufgrund der riesigen Papiermenge und des Aufwands für die Dokumentenvorbereitung und Dateneingabe musste die Washington State HCA die Dateneingabe an zahlreiche befristete Mitarbeiter auslagern. Diese gaben die Daten über eine webbasierte Anwendung ein.

Kunde
Washington State Health Care Authority (HCA)

Branche
Krankenversicherung

Anwendung
Finanzbuchhaltung

Partner
Ricoh Americas Corporation

Ergebnisse

- Kostenanalyse über fünf Jahre ergab eine Kostenersparnis von 4,5 Mio. USD bei Einführung von Ephesoft im gesamten Unternehmen
- Unter Berücksichtigung der Personalkosten Erreichen des ROI bereits nach sechs Monaten bzw. nach drei Jahren ohne Berücksichtigung der Personalkosten
- Senkung des Aufwands für die Dokumentenvorbereitung um 50 %
- Verringerung des Aufwands für die Dokumentenindexierung um 75 %
- Eliminierung der Mehrfacheingabe von Indexwerten
- Einhaltung des knappen Zeitrahmens für die Implementierung

Die Analyse

Das Team bei der Washington State HCA beauftragte Ricoh mit der Entwicklung einer Lösung für einen ineffizienten und manuell aufwändigen Erfassungsprozess. „Wir hatten sehr gute Beziehungen zu Ricoh und waren davon überzeugt, dass uns das Unternehmen in die richtige Richtung lenken würde. Und so war es auch – mit der Technologie von Ephesoft“, so Charles Hooper, Systemadministrator bei der Washington State HCA. „Je intensiver wir uns mit Ephesoft befassten, umso deutlicher zeichnete sich für uns ab, dass die Plattform von Ephesoft die beste Lösung für unseren Kunden war. Zudem hatten wir in einer sorgfältigen Prüfung den ROI bei einer Lösung mit Ephesoft mit der bestehenden Lösung verglichen“, erläuterte Jim Terrell, Enterprise Client Engineer bei Ricoh.

Der ROI-Vergleich durch Ricoh illustrierte die enormen Vorteile, den schnellen ROI sowie die Entlastung des gesamten Unternehmens. Im Gegensatz zu Kofax Capture erlaubt Ephesoft eine unbegrenzte Anzahl von Anwendern, Scans und Validierungsstationen sowie ein beliebig hohes Dokumentenvolumen. Zudem bietet Ephesoft eine browserbasierte Plattform für Anwender und Administratoren, eine schnellere und genauere Verarbeitung, eine bessere Erfassung von Daten in Tabellenform und die besten OCR-Ergebnisse. Nach der Ermittlung und Analyse aller Kennzahlen stellte Ricoh fest, dass der ROI unter Berücksichtigung der Personalkosten bereits nach sechs Monaten erreicht werden konnte bzw. nach drei Jahren ohne Berücksichtigung der Personalkosten. Über einen Fünf-Jahres-Zeitraum ergab die Kostenanalyse ein Einsparpotenzial von sage und schreibe 4,5 Mio. USD bei einer unternehmensweiten Einführung von Ephesoft in großen Unternehmen.

Ein Auswahlkriterium war auch die Zeitersparnis, die bei der Dokumentenvorbereitung, Indexierung und bei der Dateneingabe mit der Lösung erzielt werden konnte. Nach Einschätzung von Ricoh konnte durch den Einsatz von Ephesoft der Aufwand für die Dokumentenvorbereitung um 50 % und für die Indexierung sogar um 75 % verringert werden. In bestimmten Abteilungen konnte die Dateneingabe und der Upload von Dokumenten in Papierform künftig um 95 % sinken. Beim Einsatz des Wettbewerbsprodukts war hingegen keine Zeitersparnis zu erwarten.

Die Lösung

Ricoh beauftragte Professional Services (PS) von Ephesoft mit der Konfiguration und individuellen Anpassung der Software an eine der Anwendungen, die in der Buchhaltung eingesetzt wurde. Das PS-Team richtete die Erfassungsumgebung ein und konfigurierte das System. So konnten Dokumente durch die Überwachung eines gemeinsamen UNC-Ordners (Universal Naming Convention) und einer E-Mail-Adresse importiert werden. Ephesoft Transact ermöglicht die Klassifizierung von drei Formulartypen, wovon jedes wiederum in 20 Varianten vorkommt. Zudem wurde das System so angepasst, dass es bei zwei Dokumententypen zehn Felder der Kopf- bzw. Fußzeile extrahiert und drei Datenbanksuchen durchführt, um automatisch drei Felder zu befüllen: Vornamen, Zwischennamen und Nachnamen. Die Plattform erkennt automatisch den Dokumententyp und extrahiert die erforderlichen Informationen oder Metadaten. Dadurch konnte die Washington State HCA die manuelle Dateneingabe und Indexierung auf ein Minimum reduzieren. „Die Software lernt und leitet Dokumente an die richtige Abteilung weiter“, so Charles Hooper.

„Unser Ziel war in erster Linie, die manuelle Bearbeitung der Formulare zu verringern, den Indexierungsaufwand zu senken und die mehrmalige Eingabe von Indexwerten in Kofax, AX und andere branchenspezifische Geschäftsanwendungen zu eliminieren. Die innovative Lösung mit ihren patentierten Funktionen für maschinelles Lernen wurde so konfiguriert, dass sie zahlreiche Dokumententypen unterscheiden und Felder befüllen kann. Damit macht sie uns das Leben wesentlich leichter“, erläuterte Charles Hooper. „Ricoh ist ein großartiger Technologiepartner und hatte bereits Erfahrung mit der Plattform von Ephesoft. Deshalb fiel uns die Entscheidung leicht.“ Inzwischen läuft der Prozess einfacher und die Dokumente werden mit minimalen Fehlern und bei minimalem Aufwand klassifiziert und indexiert. Charles Hooper zufolge bewältigt das System aufgrund des maschinellen Lernens einen allmählich steigenden Durchsatz.

„Ephesoft und Ricoh haben bei diesem Projekt wirklich gut zusammengearbeitet. Gemeinsam haben wir den von der Washington State HCA vorgegebenen Termin eingehalten. Darüber hinaus war der Kunde mit der Lösung so zufrieden,

dass die nächste Phase bereits in Planung ist. Hierbei geht es um die Integration von Ephesoft im gesamten Unternehmen“, berichtete Jim Terrell stolz. Mit einer schlanken, intelligenten Plattform für die Dokumentenerfassung hat die Washington State HCA nun die Tools, um die Machbarkeit des Konzepts nachzuweisen und es im gesamten Unternehmen umzusetzen.

„Mit Hilfe von Jim Terrell und Ricoh sowie dem Team von Ephesoft schafften wir es, eine knappe Frist für die Einführung einzuhalten. Die Mitarbeiter von Ephesoft sind sehr auf uns eingegangen. Ohne ihre Unterstützung, wäre dieser Erfolg nicht möglich gewesen. Dafür bin ich sehr dankbar“, lobte Charles Hooper. „Ich bin mit den bisherigen Ergebnissen äußerst zufrieden.“

Ausblick

Die Washington State HCA plant bereits die Umsetzung des nächsten Projekts. Mithilfe der Anwendung Health Plan Finder wird das Team die manuelle Indexierung und den manuellen Upload von Dokumenten eliminieren. Dieser Teil des Projekts hat erhebliche Auswirkungen auf das Unternehmen und wird die Anzahl der befristeten Mitarbeiter reduzieren. Die Festangestellten sind davon nicht betroffen, da der Servicebedarf weiter steigt. Inzwischen können die festangestellten Mitarbeiter ihre Zeit besser nutzen, da die Dokumentenvorbereitung vereinfacht wurde, die Sortierung wegfällt und die Klassifizierung automatisch erfolgt.

Weitere Projekte wie beim Public Employees Benefits Board sind geplant. Insgesamt erfolgt die Migration von etwa zehn bis zwölf Programmen auf die Plattform von Ephesoft. Die Washington State HCA möchte zudem einen zweifachen Scanprozess in die Systeme integrieren. Hierdurch würden 50 % des Aufwands für die Dokumentenvorbereitung entfallen. „Ephesoft bietet eine leistungsstarke Plattform, die echten Mehrwert bietet und mit der wir unsere Produktivität steigern und unsere Prozesse optimieren können. Und Ricoh ist der Partner der Wahl, mit dessen Multifunktionsgeräten die entsprechenden Informationen in Ephesoft erfasst werden.

„Mit der Unterstützung von Ricoh und dem Team von Ephesoft konnten wir die eng gesetzte Umsetzungsfrist einhalten. Die Mitarbeiter von Ephesoft sind sehr responsiv und ohne sie wären wir nicht so schnell ans Ziel gekommen. Ich freue mich über ihre Unterstützung und bin mit den Ergebnissen bisher sehr zufrieden.“

— Charles Hooper, Systemadministrator bei Washington State HCA

RICOH

United States HQ
+1 (949) 335–5335
info@ephesoft.com

Ephesoft, Inc.
8707 Research Dr.
Irvine, CA 92618
United States

Großbritanien
+44 (0) 1184665000
info.eu@ephesoft.com

Australien
+61 2 9056 7490
info.au@ephesoft.com

Deutschland
+49 6126 5503510
info.eu@ephesoft.com

Italien
+39 (02) 8088 6345
info.it@ephesoft.com

Frankreich
+33 1 8288 4002
info.eu@ephesoft.com

Singapur
+65 3163 5499
info.asean@ephesoft.com

© 2019 Ephesoft. Smart Capture is a registered trademark. All rights reserved. Visit ephesoft.com to learn more.