



Gut gefunden mit ABBYY Recognition Server Neue Basis für Volltextrecherchen der Rechtsabteilungen im AOK-System

Über den Kunden



Name

AOK-Bundesverband

Hauptsitz

Berlin, Deutschland

Branche

Gesetzliche Krankenversicherung

Website

www.aok.de
www.aok-bv.de

Herausforderung

Der vorhandenen Legal-Management-Software fehlte bislang die Möglichkeit, in den Akten über gescannte Dokumente eine Volltexterkennung durchzuführen.

Projektverlauf

Durch die Integration von ABBYY Recognition Server lassen sich Referenzdokumente via Volltextrecherche durchsuchen.

Ergebnis

Der Arbeits- und Rechercheaufwand reduziert sich erheblich. Die Volltext-Suche bezieht den gesamten Dokumententext mit ein.

Topfit mit ABBYY: Die Rechts- und Widerspruchsabteilungen der AOKs vertrauen bei der Verwaltung juristischer Dokumente auf ABBYY Recognition Server. Die Lösung wurde in das Legal-Management-System „AOK Lecare“ der AOKs eingebunden. So können digitalisierte Dokumente in recherchierbare PDFs umgewandelt werden. Damit ist es Rechtsanwendern der AOKs heute möglich, elektronisch archivierte Akten und Gerichtsurteile über eine exakte Volltexterkennung zu durchsuchen und deutlich effizienter zu arbeiten.

Herausforderung

Um juristische Dokumente zu verwalten, arbeiten die Rechts- und Widerspruchsabteilungen der AOKs mit der Legal-Management-Software der Lecare GmbH, welche speziell an die Bedürfnisse gesetzlicher Krankenversicherungen angepasst wurde. „AOK Lecare“ dient der elektronischen Archivierung und Bearbeitung von Akten und Gerichtsurteilen. Ferner hilft die Lösung bei der einfachen Erstellung juristischer Schreiben und bietet standortübergreifende Recherchermöglichkeiten. Unter diesen Rahmenbedingungen sollte die Durchsuchung von gescannten Dokumenten ermöglicht werden, um in den umfangreichen Akten über eine Volltexterkennung zu recherchieren.

Lösung

Der AOK-Bundesverband begann deshalb mit einer umfangreichen Evaluierung verschiedener OCR-Lösungen – darunter ABBYY Recognition Server. Die Diagnose fiel eindeutig aus. Schnell war klar: Die Erkennungsleistung der ABBYY-Lösung war bestens geeignet. „Das betrifft sowohl die allgemeine Texterkennung als auch die Erfassung einzelner Besonderheiten der deutschen Sprache, wie zum Beispiel Umlaute“, sagt Björn Henning, IT-Referent, Justitiariat beim AOK-Bundesverband. „Besonders beeindruckend ist, dass die Fehlerquote von ABBYY Recognition Server bei unter drei Prozent nicht erkannter Zeichen lag.“ Diese drei Prozent betreffen zudem nur Sonderfälle wie Stempelsiegel oder Unterschriften und sind damit so gut wie vernachlässigbar. „Das Ergebnis sprach eindeutig für den Einsatz von ABBYY, denn die Erkennungsquote war für uns ein wichtiges Kriterium bei der Entscheidungsfindung“, so das Resümee des IT-Experten Henning.

„Dank der nahtlosen Integration in den bestehenden Arbeitsprozess ist die Capture-Lösung von ABBYY zur Basis für Volltextrecherchen unseres Systems geworden.“

Björn Henning,
IT-Referent,
Justitiariat beim AOK-
Bundesverband



Nach umfangreichen Analysen leitete der AOK-Bundesverband schließlich die Testphase ein, seit April 2012 ist ABBYY produktiv im Einsatz. Die Lösung ist direkt in „AOK Lecare“ eingebunden. Die Besonderheit von ABBYY Recognition Server: Er verknüpft einzelne digitale Schriftstücke mit detaillierten Metadaten, sodass sich Referenzdokumente zuverlässig auffinden und durchsuchen lassen. Dies betrifft sowohl ältere, bereits archivierte Akten und Urteile als auch neu eingehende juristische Dokumente. Sie werden dazu als Bild-PDF eingescannt und automatisch an ABBYY Recognition Server weitergeleitet. Die Lösung wandelt das Bild-PDF in ein PDF um, das sich durchsuchen und bearbeiten lässt, führt eine Volltexterkennung durch und liest geeignete Metadaten aus. Die digitalisierten Dokumente werden anschließend über den „AOK Lecare“- E-Mail-Connector an die bereits elektronisch archivierte Akte gesendet und eingefügt. Als Speicherplatz dient eine Oracle- Datenbank.

Mit ABBYY hat der AOK-Bundesverband ein neues Kapitel für die Rechts- und Widerspruchsabteilung begonnen: Anwender müssen sich jetzt nicht mehr auf einige wenige Stichwörter beschränken, sondern können bei ihren Recherchen viele unterschiedliche Suchbegriffe nutzen.

Ergebnis

„Wir haben nach einer verlässlichen und individualisierbaren Lösung gesucht, um unsere vorhandene Legal-Management-Software optimal zu ergänzen“, erläutert Henning die Anforderungen an die Lösung. Dabei wurde auf drei Punkte besonders viel Wert gelegt: Lesbarkeit, Recherchierbarkeit und Zitierfähigkeit. So können einzelne Passagen aus den Akten per Copy-and-paste einfach in weitere Korrespondenzen eingefügt werden. ABBYY Recognition Server wurde dem in vollem Umfang gerecht. Letzte Medienbrüche in der Archivierung und Nutzung der elektronischen Fallakten ließen sich vollständig beseitigen. „Dank der nahtlosen Integration in den bestehenden Arbeitsprozess ist die Capture-Lösung von ABBYY zum integralen Bestandteil unseres Systems geworden“, so Henning weiter.

ABBYY unterstützte den AOK-Bundesverband nicht nur bei Planung und Roll-out, sondern auch bei der Anpassung der Lösung an die speziellen Bedürfnisse der internen Anwender. Die Implementierung erfolgte ohne Probleme und lief sehr schnell. Bereits wenige Wochen nach Planungsbeginn konnte ABBYY Recognition Server erfolgreich in Betrieb genommen werden. ABBYY entwickelte dabei eine leistungsstarke Schnittstelle zwischen dem Server für Dokumentenkonvertierung und der vorhandenen Legal-Management-Software.

Im Vergleich zu früher reduziert sich der Arbeitsaufwand durch ABBYY Recognition Server erheblich: Juristen und Widerspruchsachbearbeiter können jetzt auch ältere Urteile mittels unterschiedlicher Suchbegriffe schnell und einfach durchsuchen. Darüber hinaus müssen neu hinzukommende Schriftstücke in Form „analoger“ Briefpost nicht mehr rein manuell bearbeitet werden. Vielmehr lassen sie sich nach dem Einscannen automatisch verarbeiten und an die nachgelagerten Systeme übergeben.

„Wir sind sehr zufrieden mit dem Einsatz der ABBYY-Lösung“, fasst Henning zusammen. Das zeigt sich auch in einer steigenden Akzeptanz unter den 800 Mitarbeitern der Rechts- und Widerspruchsabteilung. Anfangs wurde nur ein Schriftstück pro Tag über ABBYY Recognition Server eingescannt und verarbeitet. Heute sind es bereits sechs Dokumente pro Tag. „Das klingt im ersten Moment nicht besonders viel, doch ist zu bedenken: Ein juristisches Schriftstück kann 200 Seiten umfassen. So ist man bei derzeit bei bis zu 1.200 eingescannten Seiten pro Tag – Tendenz steigend“, meint Henning.

Für die Zukunft plant der AOK-Bundesverband, die Lösung auch für die Vertragsverwaltung einzusetzen. Auch hier müssen die Mitarbeiter mit sehr umfangreichen, komplexen Dokumenten arbeiten. Bisher können sie keine Recherchen über eine Volltexterkennung in gescannten Vertragsdokumenten durchführen. Aufgrund der positiven Erfahrungen mit ABBYY Recognition Server im Bereich der Rechts- und Widerspruchsabteilung ist der AOK-Bundesverband überzeugt, dass die Lösung auch in anderen Bereichen gute Dienste erweisen kann und Mitarbeiter bei ihrer Arbeit maßgeblich entlastet.

Über ABBYY

ABBYY ist ein führender und globaler Anbieter von Technologien und Lösungen für den effektiven Einsatz von Informationen in Organisationen – „action information“.

ABBYY®

Headquarter Europa
ABBYY Europe GmbH
Eisenheimerstr. 49
80687 München, Deutschland
Tel.: +49 89 69 33 33 0
sales_eu@abby.com