

# Deutsche Rentenversicherung

Fallstudie

**TUNGSTEN**  
**AUTOMATION**



# Die Deutsche Rentenversicherung automatisiert ihren Posteingang und schafft so Ressourcen für wichtige neue Aufgaben

Stabilitätsprobleme bei Lastspitzen, eine starke Abhängigkeit vom Lösungsanbieter bei Änderungswünschen sowie mangelnde Innovationen waren für die Deutsche Rentenversicherung drei wesentliche Gründe, von eFlow zu Tungsten TotalAgility zu migrieren.

Der umfangreiche Workflow in der DRV bedingt zahlreiche Verzweigungen, Schleifen und Integrationen mit zusätzlichen Systemen. Die Mitarbeiter müssen inzwischen nur noch in etwa 6% der Fälle manuell in den Prozess eingreifen, der gesamte Rest gelingt vollständig automatisch. Mittlerweile planen bereits weitere Abteilungen ähnliche Projekte.

50 %

Verkürzung der Bearbeitungszeiten

80 %

automatisierte Posteingangsbearbeitung

## Steigerung

der Mitarbeitermotivation durch Anpassung der Aufgaben

Dank Tungsten TotalAgility konnten wir einige Mitarbeiter aus unserem Klassifizierungsteam inzwischen mit anderen Aufgaben betrauen und so deren Potenzial voll ausschöpfen.

**Ronny Stein,**  
Leiter Sachgebiet Scannen und Projekte, DRV Rheinland-Pfalz, Speyer

## ÜBER DIE DRV RHEINLAND-PFALZ

[www.deutsche-rentenversicherung.de](http://www.deutsche-rentenversicherung.de)

Als Regionalträger der gesetzlichen Rentenversicherung beschäftigt die DRV Rheinland-Pfalz 2.200 Mitarbeiter, die 1,5 Millionen Versicherte sowie 80.000 Arbeitgeber betreuen und 642.000 Renten ins In- und Ausland zahlen.

### FOKUS

Posteingangsbearbeitung

### PRODUKTE IM EINSATZ

Tungsten TotalAgility®

### VORTEILE

- Kürzere Bearbeitungszeiten
- Automatisierte Posteingangsbearbeitung
- Entlastung und Motivation der Mitarbeiter
- Pilotbetrieb nach 4 Monaten, vollständige Migration nach einem Jahr

Stabilitätsprobleme bei Lastspitzen, eine starke Abhängigkeit vom Lösungsanbieter bei Änderungswünschen sowie mangelnde Innovationen waren für die Deutsche Rentenversicherung drei wesentliche Gründe, von eFlow zu Tungsten TotalAgility zu migrieren.

Die Deutsche Rentenversicherung (DRV) betreut 57 Millionen Versicherte und zahlte im Jahr 2019 Renten in Höhe von insgesamt 291 Milliarden Euro aus.

Wir sind bis heute sehr froh, dass wir von Anfang an mit einem professionellen Projektteam gearbeitet haben, das uns zuverlässig durch die Migration geführt hat.

**Ronny Stein,**  
Leiter Sachgebiet Scannen und Projekte, DRV Rheinland-Pfalz, Speyer

An der Migration auf Tungsten TotalAgility beteiligten sich insgesamt fünf Regionalträger – angefangen mit dem Pilotprojekt in Rheinland-Pfalz über die Regionen Nordbayern, Bayern-Süd und Schwaben bis hin zu Hessen. Insgesamt werden an diesen Standorten im Posteingang rund 300.000 Seiten täglich bearbeitet – das entspricht 77 Millionen Seiten pro Jahr.

Bereits im Jahr 2012 führte die Deutsche Rentenversicherung Tungsten Capture ein, um das Scannen von eingehenden Dokumenten wie Briefen oder Formularen mittels Barcode zu ermöglichen und so erste Schritte in Richtung Automatisierung zu gehen. 2015 erfolgte dann der Umstieg auf TIS eFlow, eine Lösung zur automatischen Klassifikation. Allerdings hielt das System den ständig steigenden Anforderungen des Versicherers schnell nicht mehr Stand. Besondere Funktionalitäten setzte TIS mittels individuellem Customizing um und machte die DRV so immer stärker vom eigenen Unternehmen und teilweise sogar von einzelnen Entwicklern abhängig. Mit der Übernahme von TIS durch Tungsten war der ideale Zeitpunkt für die Migration auf Tungsten TotalAgility gekommen.

### Aufgabe

Die Deutsche Rentenversicherung unterliegt zahlreichen rechtlichen Vorgaben sowie sich stetig ändernden Anforderungen in Bezug auf die

Dokumentenverarbeitung. Darüber hinaus stellen Sicherheit und Datenschutz zwei wesentliche Herausforderungen dar – immerhin sind die Informationen zu Versicherten und deren gesundheitliche Historie hochsensibel und müssen entsprechend vorsichtig behandelt werden.

Neben Stabilität, Flexibilität und Automatisierung brauchte das Team vor allem eine Lösung, die ständig weiterentwickelt wird und dabei die aktuellsten Technologien nutzt. Dabei muss die höchste Datensicherheitsstufe eingehalten werden, eine strikte Mandantentrennung gewährleistet sein und die Dokumente sollen automatisch getrennt und erkannt werden. Und auch in Sachen Geschwindigkeit hat die DRV hohe Erwartungen: Der Posteingang muss spätestens zwei Tage nach Erhalt beim zuständigen Sachbearbeiter vorliegen, um dort zeitig bearbeitet zu werden.

### **Lösung**

Seit der Migration auf Tungsten TotalAgility beginnt der automatisierte Prozess direkt nach dem Scannen der eingehenden Dokumente. Zunächst liest das System sämtliche Informationen aus und indiziert die Belege so, dass sie der jeweils korrekten Versichertennummer zugeordnet werden können. Dabei erfolgt auch die

Dokumententrennung automatisch: Die Lösung erkennt, wo das aktuelle Dokument endet und ein neues beginnt. Damit fällt das manuelle Trennen von Belegen weg und jede PDF-Datei enthält ausschließlich die Seiten eines zusammenhängenden Dokuments. Im Anschluss klassifiziert Tungsten TotalAgility die Dokumente und erkennt dabei den richtigen aus über 600 Formulartypen. Anschließend werden sämtliche Informationen exportiert und zur Weiterverarbeitung an die Fachabteilung gegeben. Im gesamten automatisierten Prozess kommen die Mitarbeiter nur dann zum Einsatz, wenn das System nicht eindeutig indizieren,

trennen oder klassifizieren kann. In einem solchen Fall wird das fragliche Dokument einem Mitarbeitenden auf den Bildschirm geschickt und dieser unterstützt die Lösung mit der korrekten Zuordnung. Mit jedem Fall, der eine solche Feedback-Schleife durchläuft, wird die automatische Erkennung durch das System besser, da dieses an jedem zunächst unklaren Beispiel weiter lernt und immer mehr Sonderfälle und Ausnahmen selbstständig erkennen kann.

Der umfangreiche Workflow in der DRV bedingt zahlreiche Verzweigungen, Schleifen und Integrationen mit zusätzlichen Systemen.

**Wir haben auf einen leistungsfähigen Konzern, ein sehr gutes Produkt und einen schnellen Support gesetzt und lagen damit absolut richtig. In der Klassifizierung können wir inzwischen Mitarbeiter mit zusätzlichen, anspruchsvolleren Aufgaben betrauen, weil Tungsten TotalAgility einen Großteil des Prozesses automatisch erledigt und das Team damit enorm entlastet.**

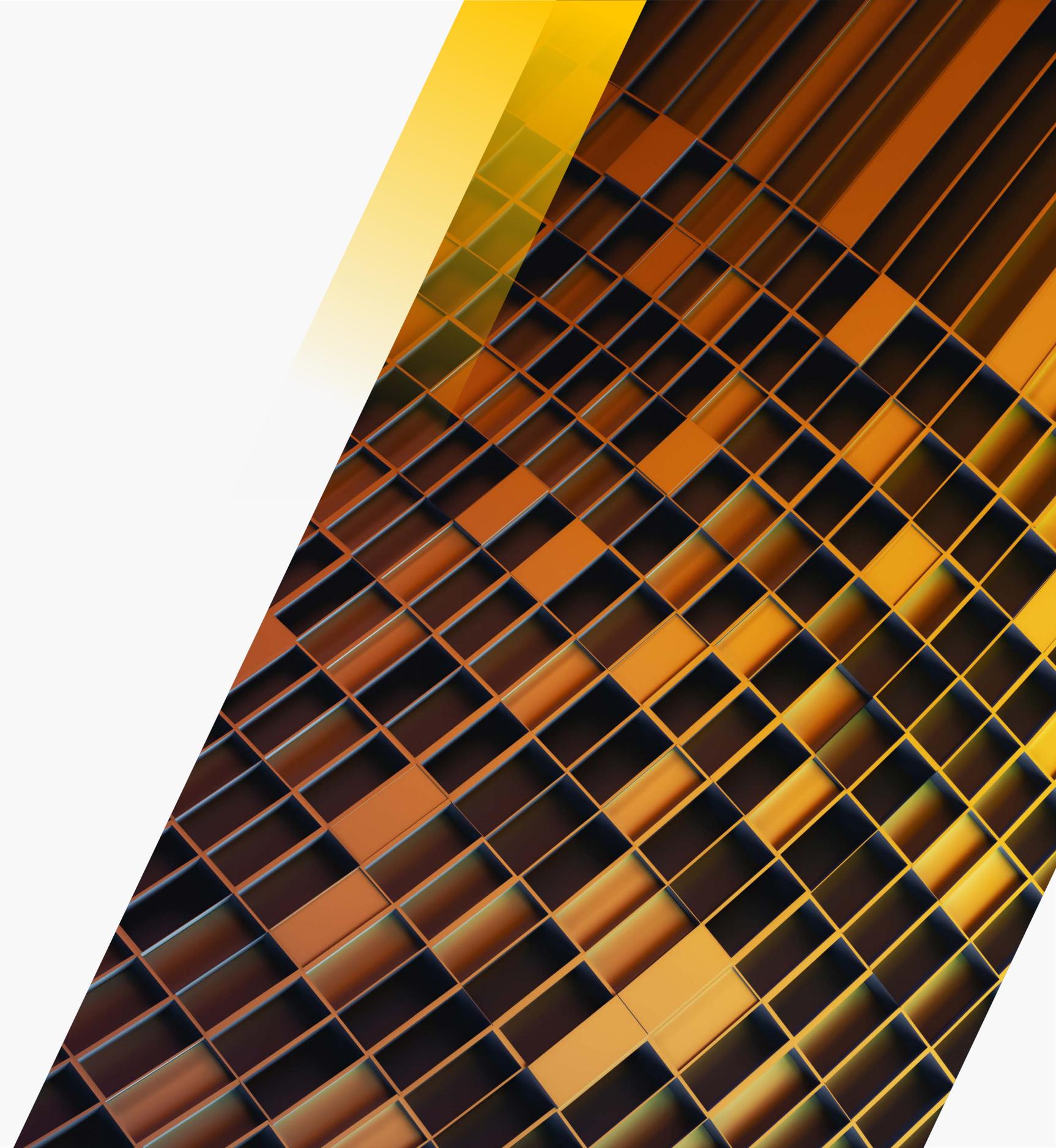
**Ronny Stein,**  
Leiter Sachgebiet Scannen und Projekte, DRV Rheinland-Pfalz, Speyer

Entsprechend hoch sind die Anforderungen, die Tungsten TotalAgility umfassend erfüllt. So müssen die Mitarbeiter inzwischen nur noch in etwa 6% der Fälle manuell in den Prozess eingreifen, der gesamte Rest gelingt vollständig automatisch. Die Basis dafür sind sogenannte Lernmengen: Tungsten TotalAgility nutzt Layout und Inhalt eines Dokuments zu dessen Klassifizierung. Pro Klasse ermittelt die Lösung bis zu 10.000 Merkmale und berechnet die Ähnlichkeit mit den Merkmalen aller bekannten Klassen. Entsprechend lernt das System mit jeder manuellen Feedback-Schleife weiter hinzu und wird so in der automatischen Bearbeitung immer genauer.

### **Ergebnisse**

Die Migration von eFlow auf Tungsten TotalAgility dauerte nur ein Jahr, wobei bereits nach vier Monaten der Produktivbetrieb am Pilot-Standort aufgenommen werden konnte. Es folgten Updates auf aktuellere Systemversionen sowie der Anschluss der zusätzlichen Regionen. „Wir sind bis heute sehr froh, dass wir von Anfang an mit einem professionellen Projektteam gearbeitet haben, das uns zuverlässig durch die Migration geführt hat“, erklärt Ronny Stein, Leiter Sachgebiet Scannen und Projekte, DRV Rheinland-Pfalz, Speyer. „Wir haben auf einen leistungsfähigen Konzern, ein sehr gutes Produkt und einen schnellen Support gesetzt und lagen damit absolut richtig. In der Klassifizierung können wir inzwischen Mitarbeiter mit zusätzlichen, anspruchsvolleren Aufgaben betrauen, weil Tungsten TotalAgility einen Großteil des Prozesses automatisch erledigt und das Team damit enorm entlastet.“

Die Deutsche Rentenversicherung ist so überzeugt von der Leistungsfähigkeit und Innovationskraft des Systems, dass bereits weitere Abteilungen Projekte planen. So ist es beispielsweise denkbar, dass der ärztliche Dienst künftig seine Teams unterstützt, indem die KI von Tungsten TotalAgility medizinische Unterlagen ausliest und die wichtigsten Daten zur Vorbereitung von Entscheidungsgrundlagen zusammenstellt.



## Über Tungsten Automation

Tungsten Automation, ehemals Kofax, ist der weltweit führende Anbieter von intelligenten Automatisierungslösungen mit einer bewährten Tradition von fast 40 Jahren, einem Team von mehr als 2.000 Mitarbeitenden in 40 Ländern, der mehr als 25.000 Kunden weltweit betreut. Mit unserem Engagement für Innovation und den Erfolg unserer Kunden haben wir die Anerkennung der Branche gewonnen. Wir wurden von Top-Analysten als führend in Intelligenter Automatisierung (IA), Intelligenter Dokumentenverarbeitung (IDP) und Prozessorchestrierung ausgezeichnet. Man vertraut uns, Unternehmen dabei zu unterstützen, unerreichte Effizienz zu erzielen und Kosten durch KI-gestützte Workflow-Automatisierungen zu senken, die deren Geschäfte in die Zukunft führen.

Um mehr zu erfahren, besuchen Sie [www.TungstenAutomation.de](http://www.TungstenAutomation.de)

[www.TungstenAutomation.de](http://www.TungstenAutomation.de)

