



Effizienzsteigerung durch KI

Machine Learning erhöht die Automatisierungsquote in der PKV-Leistungsabrechnung bei der Merkur Versicherung.



HERAUSFORDERUNG

Status quo: Teilautomatisierte Bearbeitung der Kostenerstattung von Krankenhäusern.

Erhalten Versicherte der österreichischen Merkur Versicherung AG eine stationäre Krankenhausbehandlung, so rechnet die Merkur die Leistungen aufgrund bestehender Direktverrechnungsvereinbarungen direkt mit ihren Vertragskliniken ab. Die zuständige Abteilung bei der Merkur prüft täglich eine Vielzahl solcher Leistungsabrechnungen auf Plausibilität – diese Aufgabe bindet dauerhaft viele Mitarbeiter, Zeit und Ressourcen.

Derzeit prüft der Fachbereich die Abrechnungen der Vertragskliniken manuell. Das bedeutet, die Mitarbeiter:innen gleichen die Abrechnungen der Vertragskliniken mit den bestehenden Direktverrechnungsvereinbarungen ab und entscheiden ob die Rechnungsstellung plausibel ist, oder ob weitere Informationen benötigt werden.



Wichtiges Ziel:
zuverlässig nur
diejenigen Fälle
zu identifizieren,
bei denen weitere
Prüfungen notwendig
sind

Viele der Abrechnungen erfordern jedoch keine weitere manuelle Prüfung: umso wichtiger ist es, zuverlässig nur diejenigen Fälle zu identifizieren, bei denen weitere Prüfungen notwendig sind. Dieses Ziel ist besonders wichtig, denn Leistungsprüfungen binden wertvolle Arbeitskraft, Zeit und Ressourcen, die an anderer Stelle eingesetzt werden kann.

Um den Ressourcenaufwand unter Kontrolle zu halten und alle vertraglichen Anforderungen zu erfüllen, möchte die Merkurversicherung möglichst viele Abrechnungen automatisch und ohne manuelle Eingriffe bearbeiten. Hierbei hat das Team der Merkur bereits viele Abläufe mit Geschäftsregeln automatisiert. Diese Regeln prüfen die Ansprüche und entscheiden, ob eine Nachprüfung notwendig ist.



LOSUNG

Das Potenzial des maschinellen Lernens ausschöpfen: Erhöhung der Automatisierungsquote

Um den Automatisierungsgrad deutlich zu erhöhen, haben die Data-Science-Mitarbeitenden des Merkur Innovation Lab Machine-Learning-Algorithmen für die Rechnungsprüfung trainiert. Die künstliche Intelligenz unterstützt dabei nur solche Abrechnungen anzuzeigen, die tatsächlich eine manuelle Prüfung erfordern. Außerdem sollen sie Arbeitsaufwand reduzieren, indem sie ordnungsgemäße Fälle vollautomatisch im Hintergrund verarbeiten. So verwendet der Fachbereich Ressourcen sparsam.

Als Partner für dieses Vorhaben hat Merkur ACTICO gewählt. Der Grund: ACTICO ermöglicht eine einzigartige Kombination von Geschäftsregeln und ML-Modellen. Machine Learning Modelle, die in Python trainiert werden, perfektionieren die bereits bestehenden Prüf- bzw. Geschäftsregeln der Fachabteilung. Auf einer einzigen integrierten Plattform erfasst der Fachbereich alle Modelle und testet und überwacht automatisierte Entscheidungsprozesse.



NUTZEN

Vorteile für Krankenversicherer – höhere Effizienz, valide Entscheidungen

Die Einbindung von künstlicher Intelligenz und Geschäftsregeln in den Prozess der Krankenhausabrechnung bietet gleich mehrere Vorteile. Die Kombination von einem auf statischen Regelwerken basierenden Leistungsmanagement und intelligenter Algorithmen führt zu mehr Effizienz und validen Entscheidungen – und damit zu einer Entlastung aller Beteiligten. Das spart Zeit und Geld.

Das System vereinfacht und beschleunigt nicht nur die Prüfung der Leistungsabrechnung, sondern steigert auch dessen Qualität: Zusätzliche Kosten für redundante Prüfungs- und Ablehnungsprozesse entfallen, und die vorhandenen Ressourcen können auf die „richtigen“, d.h. wirklich prüfungsrelevanten Fälle konzentriert werden.

Bereits nach 3 Monaten ist der Automatisierungsanteil bei der Merkur deutlich gestiegen, und sämtliche Abrechnungen laufen durch das Machine-Learning-Modell. Auch die fortlaufende Automatisierung ist gesichert: Die Erkenntnisse und Rückmeldungen der ersten Phase geben handfeste Ansatzpunkte für weitere Optimierungen.



Bereits nach 3 Monaten ist der Automatisierungsanteil bei der Merkur deutlich gestiegen und sämtliche Abrechnungen laufen durch das Machine-Learning-Modell.

Florian Eibinger
Leitung Vertragspartnerleistung

Merkur Versicherung AG



ACTICO ist ein führender internationaler Anbieter von Lösungen für intelligente Automatisierung und digitale Entscheidungsfindung. Seine skalierbare Software kombiniert in einzigartiger Weise Regeltechnologie mit maschinellem Lernen und ist durchgängig revisionssicher. So können Unternehmen aller Größen umfangreiche Datenmengen verarbeiten und KI-gestützte sowie regelbasierte Entscheidungen in Echtzeit treffen und automatisieren. ACTICO steigert durch Intelligente Automatisierung den Business Value seiner Kunden, indem operative Entscheidungen verbessert werden.

ACTICO zählt heute Unternehmen in 25 Ländern zu seinen Kunden, darunter Volkswagen Financial Services, ING und KfW. Der Hauptsitz befindet sich in Immenstaad am Bodensee (Deutschland), weitere Standorte sind in Chicago (USA) und Singapur.

Mehr Information unter www.actico.de

actico⁷
Smarter Decisions

Europa

ACTICO GmbH
Germany
info@actico.com
www.actico.com

Amerika

ACTICO Corp.
Chicago, USA

Asien und Pazifik

ACTICO Pte. Ltd.
Singapore
info@actico.com

08/2023