

DSW laat klanten mobiel scannen



Met je mobiele telefoon een foto maken van je tandartsnota en deze meteen doorsturen naar je verzekeraar – zó makkelijk is het indienen van een declaratie bij DSW. Als landelijke zorgverzekeraar wil DSW graag dicht bij haar klanten staan. Het is dan ook niet verwonderlijk dat DSW veel belang hecht aan goede bereikbaarheid en snelle dienstverlening. Nieuwe media spelen hierbij in toenemende mate een rol en daarom heeft DSW met hulp van Docspro een mobiele app ontwikkeld waarmee snel en eenvoudig nota's bij de verzekeraar kunnen worden ingediend. Dankzij Kofax Mobile Capture wordt de foto van de nota al op de telefoon automatisch geoptimaliseerd zodat deze na ontvangst zonder problemen door het systeem kan worden 'gelezen' en verwerkt.

"We zijn al ruim tien jaar bezig met het digitaliseren van inkomende post", vertelt Marianne Smit, Adviseur Proces Innovatie bij DSW. "Die stroom bestaat vooral uit declaraties van onze klanten en hoewel tegenwoordig nog maar één procent van de nota's per post bin-

nenkomt, is dat nog steeds een aanzienlijke hoeveelheid. Door de documenten te scannen en gebruik te maken van intelligente herkenningsoftware van Kofax kunnen we het grootste deel nagenoeg automatisch verwerken in onze backoffice systemen."

Meer gemak voor de klant

Sinds een aantal jaren kunnen nota's ook online worden ingediend via het klantportaal, Mijn DSW, waarop inmiddels ruim 90.000 polishouders een account hebben. Ook deze documenten worden vervolgens automatisch herkend en doorverwerkt. "We zijn echter altijd op zoek naar manieren om het onze klanten nog makkelijker te maken en wat is er eenvoudiger dan het indienen van een declaratie via een app op je smartphone?", aldus Marianne Smit. "Inloggen met je telefoon op Mijn DSW, een foto maken of selecteren uit je fotogalerij, het juiste familielid selecteren en daarna versturen. Zo simpel is het. De nota's die we langs deze weg binnenkrijgen kunnen met het bestaande herkenningsproces worden verwerkt, dus ook voor ons is het gemakkelijk. Het heeft bovendien het voordeel dat je met de app meteen in een beveiligde omgeving zit, wat voor medische informatie erg belangrijk is."

Optimale beeldkwaliteit

Werken met automatische herkenning vereist echter beelden van hoge kwaliteit. Volgens Rogier van het Schip, Projectleider Mobiel bij DSW, is maken van de foto dan ook een cruciale stap in het proces. "Tijdens het ontwikkelen van de app bleek al vrij snel dat de kwaliteit van de foto's qua achtergrond, invalshoek van het licht en contrast heel slecht was, daar moest iets aan worden gedaan. Toen zijn we bij Docspro terecht gekomen, onze Kofax leverancier. Zij hebben ons laten zien wat er allemaal mogelijk is met Kofax Mobile Capture en hebben deze oplossing ook ingebouwd in onze app. Hiermee zorgen we ervoor dat de foto op de telefoon wordt bijgesneden, rechtgezet en het juiste contrast krijgt voordat hij verzonden wordt naar Mijn DSW."

Tevreden gebruikers

De app werd eind 2013 geïntroduceerd en is in de eerste negen maanden bijna 8.000 keer gedownload. Rogier van het Schip: "We merken dat de app aanslaat. Het aantal gebruikers blijft gestaag groeien en we krijgen veel positieve reacties. We zien bovendien dat 90% van de mensen die beginnen met de app, deze blijven gebruiken en ook geen ander medium meer kiezen. De kwaliteit van de beelden die we ontvangen is prima. Van de 25 beelden die we momenteel per dag

"Gisteren heb ik via mijn DSW op mijn mobiel een declaratie ingediend en vandaag staat het al op mijn rekening, fantastisch toch!?", aldus een tevreden klant van Zorgverzekeraar DSW.

binnenkrijgen, moeten we in 3 à 4 gevallen contact opnemen met de klant en vragen de nota opnieuw in te dienen omdat de foto te slecht is. Inmiddels is er een nieuwe versie van Kofax Mobile Capture beschikbaar die onscherpe foto's direct signaleert, zodat de klant meteen een nieuwe foto kan nemen. Daarmee kunnen we straks het aantal onbruikbare foto's verder terugdringen."

Snellere en betere dienstverlening

Na het indienen van de nota via de app krijgt de klant een e-mail met een ontvangstbevestiging en kan de nota op Mijn DSW worden bekeken.

Dat gaat nu nog op dezelfde manier als bij het indienen via de website, maar Rogier van het Schip kijkt al vooruit: "Het gebruik van een app biedt allerlei nieuwe mogelijkheden.

We kunnen in de toekomst bijvoorbeeld na ontvangst

meteen een push-bericht naar de telefoon van de klant sturen met een bevestiging. Een dag later kunnen we vervolgens een bericht sturen dat de nota is verwerkt en goedgekeurd. Dat is trouwens nog een belangrijk voordeel van deze app. We zien dat de leeftijd van de declaraties terugloopt: mensen dienen hun nota sneller in en dat betekent dat ze ook sneller vergoed worden." Marianne Smit vult aan: "We streven er altijd naar een declaratie binnen drie dagen te verwerken en te betalen. De app levert daar een belangrijke bijdrage aan en biedt daarmee toegevoegde waarde voor onze klanten en voor onze organisatie."



Kofax Mobile Capture maakt van elke smartphone of tablet een geavanceerd scantoestel

- Optimaliseer afbeeldingen: hoogste kwaliteit & kleinste bestandsgrootte
- Transformeer afbeeldingen naar aanpasbare en doorzoekbare informatie
- Voeg metadata toe
- Verstuur informatie naar de juiste business-processen, archieven of systemen

Docspro B.V.

Henry Dunantweg 42
 2402 NR Alphen aan den Rijn
 Postbus 2008
 2400 CA Alphen aan den Rijn
 Tel: 0172 419334
 Fax: 0172 419344
 Mail: info@docspro.nl
 Internet: www.docspro.nl

