PV Portal

KI trifft auf Versicherung

Die Pensionsversicherung (PV) ist der größte Rentenversicherer Österreichs. Viele Arbeiter und Angestellte österreichischer Unternehmen sind dort automatisch versichert, insgesamt 5,6 Millionen Versicherte – die alle zeitnah Zugang zu Dienstleistungen benötigen. Dank PV Portal, einer Anwendung, die von allen Mitarbeitern der österreichischen Pensionsversicherungsorganisationen genutzt wird, ist dies wesentlich einfacher und zeitsparender geworden.

So funktioniert es

Das PV-Portal bietet eine prozessgesteuerte Anwendung für Mitarbeiter von Rentenversicherungsträgern, mit der Anträge auf Renten, Rehabilitation, Gesundheitsfürsorge und Beitragszahlungen vollautomatisch bearbeitet werden können. Durch Standardisierung sowie den Einsatz von KI im Dokumenten- und Wissensmanagement konnten die Bearbeitungszeiten deutlich verkürzt werden. Diese innovative Lösung wird inzwischen in unterschiedlichem Umfang in allen Sozialversicherungsträgern in Österreich eingesetzt – sowohl Sachbearbeiter als auch Versicherte profitieren erheblich vom PV-Portal.

Einerseits unterstützt die Prozesssteuerung die Mitarbeiter bei der Bearbeitung von Anfragen, was zu einer wesentlich schnelleren Ausführung spezialisierter Prozesse führt. Darüber hinaus ist jeder Schritt in der Bearbeitung von Standardfällen vollständig automatisiert, sodass Versicherte ihre beantragten Leistungen ohne menschliche Interaktion erhalten können, wodurch die Bearbeitungszeiten verkürzt werden.

Das große Ganze

Das PV-Portal steigert die Effizienz der Versicherungsmitarbeiter in mehrfacher Hinsicht. Die vollständige Digitalisierung von Fallakten und Korrespondenz, die durchgängige Prozesssteuerung und das Dokumentenmanagement mit KI ermöglichen einen einfachen Zugriff auf alle erforderlichen Informationen – zeitaufwändige manuelle Suchen in mehreren Datenbanken entfallen und die Effizienz wird gesteigert. Dank eines höheren Automatisierungsgrad durch eine Erweiterung der Lösung sowie des verstärkten Einsatzes von KI, wird die PV (Pensionsversicherungsanstalt) in Zukunft in der Lage sein, den demografischen Mangel an Mitarbeitern auszugleichen.

Fakten

- Lösungsbereich: **Organisationen, Regulierungen und Konformität**
- Verwaltungsebene: **Bund**
- Lösungsprozess: **Digitalisierung und Technologie, Gesundheit und Pflege, Öffentlicher Dienst**
- Technologie: **Informationstechnologie, Künstliche Intelligenz**