

Das PV-Portal revolutioniert die Bearbeitung von Anträgen bei Pensionsversicherungsträgern durch den Einsatz von Automatisierung und künstlicher Intelligenz. Diese innovative Lösung ermöglicht eine schnellere und effizientere Abwicklung von Anträgen, was sowohl den Mitarbeitern als auch den Versicherten zugutekommt. Als Best-Practice-Beispiel für automatisierte Prozesse sichert das Portal die Effizienz auch in Zeiten von personellen Engpässen.

Effiziente Antragsbearbeitung im PV-Portal

Das PV-Portal bietet eine prozessorientierte Anwendung für Mitarbeiter von Pensionsversicherungsträgern zur Bearbeitung von Anträgen auf Pensionen, Rehabilitation, Gesundheitsversorgung und Beitragszahlungen mit automatisierter Unterstützung. Die Hauptvorteile sind signifikante Reduzierungen der Bearbeitungszeiten durch Standardisierung, Automatisierung und den Einsatz von KI im Dokumenten- und Wissensmanagement. Die Lösung wird in verschiedenen Implementierungsstufen bei allen Sozialversicherungsträgern in Österreich eingesetzt.

Vorteile für Mitarbeiter und Versicherte

Die Hauptnutznießer sind die Sachbearbeiter und die Versicherten. Einerseits führt die Prozesssteuerung die Aufgaben der Mitarbeiter, was eine schnellere Abwicklung spezialisierter Prozesse ermöglicht. Andererseits sind die Prozessschritte automatisiert, sodass Versicherte ihre beantragten Leistungen in Standardfällen ohne menschliche Interaktion im Geschäftsprozess erhalten können, was die Bearbeitungszeit verkürzt.

Best-Practice-Lösung für automatisierte Prozesse

Die Lösung gilt als Best-Practice-Beispiel, da sie die Bearbeitung von Dienstleistungen der Pensionsversicherungsträger automatisiert. Der Einsatz der elektronisch implementierten Fallakte im System stellte sicher, dass Sachbearbeiter während der Pandemie im Homeoffice die gleiche Abschlussrate halten konnten und seitdem sogar eine Effizienzsteigerung erreicht wurde. Durch die Erweiterung der Lösung zur Erreichung eines höheren Automatisierungsgrades und der verstärkten Nutzung von KI wird die PVA (Pensionsversicherungsanstalt) in der Lage sein, den demografischen Mangel an Mitarbeitern in Zukunft auszugleichen.

Fakten

- Lösungsbereich: **Arbeit und Soziales en, Digitalisierung und Technologie**
- Verwaltungsebene: **Bund**
- Lösungsprozess: **Prozesse, Technologische Innovation**
- Technologie: **Informationstechnologie, Künstliche Intelligenz**