



تقوم Alight بتقليل زمن معالجة المطالبات من أيام إلى ساعات باستخدام الوكلاء الذكية المدعومة بالذكاء الاصطناعي.

التحدي

تعالج شركة Alight حوالي 20 مليون مطالبة سنويًا - منها 6 ملايين يدويًا - باستخدام أنظمة قديمة وأكثر من 200 موظف. تعقيد الإيصالات وعدم وجود معايير موحدة تسبب في تأخيرات، وزيادة خطر الأخطاء البشرية، وأكثر من 500,000 مكالمات استفسار من العملاء سنويًا. كانت العملية بطيئة، مكلفة، وغير قابلة للاستدامة على نطاق واسع.

alight

Alight هي شركة رائدة في تقديم خدمات رأس المال البشري المستندة إلى السحابة والمدعومة بالتقنية، وتخدم العديد من أكبر المؤسسات في العالم وأكثر من 35 مليون شخص ومستفيد. تساعد Alight عملاءها على تحقيق ميزة في المزايا المقدمة، مع بناء قوة عاملة صحية وأمنة ماليًا من خلال توحيد نظام المزايا عبر مجالات الصحة، والثروة، والرفاهية، وإدارة الغياب، والتوجيه.

6 أضعاف

وقت معالجة أسرع

50%

انخفاض حجم المكالمات

95%

الدقة في معالجة الشيكات

نقطة التحوّل والحل

في ظل تزايد الضغوط لتسريع معالجة المطالبات وتقليل مكالمات العملاء، شرعت شركة Alight في تنفيذ تحول كبير. بدأوا بورش عمل تصميم تعاوني لاكتشاف الفرص، حيث تم تبسيط 350 مجموعة قواعد إلى معيار موحد واحد. ثم قاموا بنشر الأتمتة الذاتية للعمليات باستخدام AWS. تم الاستفادة من Automation Co-Pilot من Automation Anywhere إلى جانب Amazon Textract و Amazon Comprehend لاستخراج البيانات من مستندات المطالبات، والتحقق من صحة الطلبات، وتحديد الحالات الاستثنائية، وتحويلها للمراجعة البشرية. يضمن Automation Co-Pilot الموافقات الفورية من خلال قدرات مدمجة لإشراك العنصر البشري في الحلقة، مما يجعل العملية أسرع وأكثر ذكاءً وأسهل في التوسع.

نحن نخدم نحو 4,300 عميلًا حول العالم، بما في ذلك 70% من شركات Fortune 100. نحن بحاجة إلى جعل الأمور أسرع وأكثر كفاءة بكثير بالنسبة لهم، ولهذا بدأنا في استخدام الأتمتة المدعومة بالذكاء الاصطناعي.

راهول باتيت،

مدير أول،

مركز التميز في الأتمتة، Alight

النتائج والأثر الاستراتيجي

مبادرة Alight للأتمتة حققت نجاحات كبيرة على جميع الأصعدة. انخفض وقت معالجة المطالبات من ثلاثة أيام إلى أقل من يوم واحد. وصلت دقة المعالجة إلى 95%، مما أدى إلى تقليل الأعمال المتكررة المكلفة بشكل كبير. انخفض حجم المكالمات بنسبة 50% بفضل التسويات الأسرع وانخفاض الاستفسارات عن حالة المطالبات - مما وفر الوقت وقلل من الإحباط لدى العملاء. بفضل Automation Co-Pilot وتقنيات الذكاء الاصطناعي من AWS، أصبح الفريق الآن قادرًا على التعامل مع أحجام كبيرة من المطالبات بجهد يدوي أقل، مما عزز من قابلية التوسع وجودة الخدمة. لم يعزز هذا الإجراء المُبسّط الكفاءة التشغيلية فحسب، بل عزز أيضًا قدرة Alight على تقديم دعم أسرع وأكثر استجابة لعملائها البالغ عددهم 4,300 حول العالم.

ما الخطوة التالية

تسعى Alight إلى تحقيق الموافقات الفورية على المطالبات بحلول منتصف عام 2025. الهدف: زيادة المعالجة المباشرة للمطالبات بنسبة تصل إلى 25%، وأتمتة حلقات التغذية الراجعة بالكامل لضمان تحسين قرارات المطالبات باستمرار مع كل نقطة بيانات جديدة.



أبرز ملامح
الحل

مؤتمت:

معالجة المطالبات، واستخراج
المستندات والبريد الإلكتروني
لاستفسارات المطالبات

المنتجات
المستخدمة:

Automation Co-Pilot,
Automation Anywhere for
AWS, Amazon Textract,
Amazon Comprehend

مدة النشر:
8 أسابيع

لمحة عن العميل

← القطاع: خدمات رأس المال البشري والمزايا

← المنطقة: عالمي

← عدد الموظفين: 18,000

نظرة سريعة على التأثير

6 أضعاف

نسبة الزيادة في سرعة المعالجة

50%

حجم المكالمات أقل

80%

الدقة في معالجة الشيكات

ابدأ بأتمتة المستحيل
باستخدام الوكلاء الذكيةتواصل مع فريق
المبيعاتطلب عرض
توضيحي

نبذة عن Automation Anywhere

تعد Automation Anywhere رائدة في أتمتة العمليات المدعومة بالذكاء الاصطناعي، حيث تمكن المؤسسات من تحقيق مكاسب في الإنتاجية، وتعزيز الابتكار، وتحسين خدمة العملاء، وتسريع نمو الأعمال. تعرّف على المزيد على www.automationanywhere.com/ae

أمريكا الشمالية: 1.888.484.3535 | من جميع أنحاء العالم: 1.408.834.7676 x1

sales@automationanywhere.com

[linkedin.com/company/automation-anywhere](https://www.linkedin.com/company/automation-anywhere)

[facebook.com/automationanywheresoftware](https://www.facebook.com/automationanywheresoftware)