



# alight

A Alight é uma das principais fornecedoras de serviços de capital humano e tecnologia baseados em nuvem para muitas das maiores organizações do mundo e mais de 35 milhões de pessoas e dependentes.

A Alight ajuda os clientes a obter uma vantagem em termos de benefícios e, ao mesmo tempo, a criar uma força de trabalho saudável e financeiramente segura, unificando o ecossistema de benefícios em saúde, riqueza, bem-estar, gerenciamento de ausências e navegação.

## Alight reduz processamento de sinistros de dias para horas com agentes de IA

### O desafio

A Alight processava 20 milhões de reivindicações por ano (6 milhões manualmente) usando sistemas desatualizados e mais de 200 funcionários. A complexidade dos recibos e a falta de padronização causavam atrasos, risco de erro humano e mais de 500.000 chamadas de consulta de clientes por ano. O processo era lento, caro e insustentável em escala.

# 95%

de precisão no processamento de cheques

# 50%

de redução no volume de chamadas

# 6 vezes

mais rapidez no tempo de processamento

“

Atendemos cerca de 4.300 clientes em todo o mundo, incluindo 70% das empresas da Fortune 100. Precisamos tornar as coisas muito mais rápidas e eficientes para eles, e é por isso que começamos a usar a automação com IA”

Rahul Patet,  
Diretor Sênior,  
COE de Automação, Alight

## O ponto de virada e a solução

Diante da crescente pressão para acelerar as reivindicações e reduzir as chamadas dos clientes, a Alight deu início a uma grande transformação. Ela começou com workshops de descoberta de design colaborativo para simplificar 350 conjuntos de regras em um padrão unificado. Em seguida, ela implementou a automação agêntica de processos com a AWS. O Automation Co-Pilot da Automation Anywhere, com o Amazon Textract e o Amazon Comprehend, foi utilizado para extrair dados de documentos de reivindicações, validar envios, sinalizar exceções e encaminhá-los para revisão humana. O Automation Co-Pilot garante aprovações em tempo real com recursos de interação humana incorporados, tornando o processo mais rápido, inteligente e fácil de dimensionar.

## Resultados e impacto estratégico

A iniciativa de automação da Alight proporcionou grandes vitórias em todos os setores. O tempo de processamento de reivindicações caiu de três dias para menos de um. A precisão chegou a 95%, reduzindo o retrabalho dispendioso. O volume de chamadas caiu 50%, graças a pagamentos mais rápidos e menos consultas de status, economizando tempo e frustração dos clientes. Com o Automation Co-Pilot e a IA da AWS, a equipe agora lida com grandes volumes com menos esforço manual, melhorando a escalabilidade e a qualidade do serviço. O processo simplificado não apenas aumenta a eficiência operacional, mas também fortalece a capacidade da Alight de oferecer suporte mais rápido e ágil aos seus 4.300 clientes globais.

## O que vem a seguir

O objetivo da Alight é obter aprovações de reivindicações em tempo real até meados de 2025. A meta: aumentar o processamento direto em até 25% e automatizar totalmente os ciclos de feedback para continuar aprimorando as decisões de reivindicações com cada novo ponto de dados.



## Destaques da solução

### O que foi

#### automatizado:

Processamento de reivindicações, extração de documentos e e-mails para consultas sobre reivindicações

### Produtos

#### utilizados:

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

### Tempo de implantação:

8 semanas

## Instantâneo do cliente

→ **Setor:** Humano Serviços de capital e benefícios

→ **Região:** Global

→ **Funcionários:** 18.000

## Resumo do impacto

**80%**

de precisão no processamento de cheques

**50%**

menos chamadas

**6 vezes**

mais rapidez no tempo de processamento

**Comece a automatizar o impossível com agentes de IA**

**Solicite uma demonstração**

**Fale com a equipe de vendas**



## Sobre a Automation Anywhere

A Automation Anywhere é a líder em automação de processos com tecnologia de IA, que capacita as organizações a aumentar a produtividade, promover a inovação, melhorar o atendimento ao cliente e agilizar o crescimento dos negócios. Saiba mais em [www.automationanywhere.com/br](http://www.automationanywhere.com/br)

☎ América do Norte 1.888.484.3535 xl | Internacional: 1.408.834.7676 x1

✉ [sales@automationanywhere.com](mailto:sales@automationanywhere.com)

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

**f** [facebook.com/automationanywheresoftware](https://facebook.com/automationanywheresoftware)