

ضمان النجاح: شركة رائدة بالولايات المتحدة في مجال التأمين الصحي



لمحة عن المنظمة

شركة تأمين صحي مشهورة بالولايات المتحدة.

التحديات

كانت شركة التأمين الصحي الأمريكية تقضي وقتًا كبيرًا في إدخال بيانات التسجيل ووضع المجموعات الصحية واختبار المطالبات يدويًا. وقد كانت بحاجة إلى تنفيذ العمليات التي من شأنها أن تقلل من الجهد اليدوي اللازم لإنجاز هذه المهام، مع تعزيز الجودة والسرعة والدقة.

الحل

قامت شركة HGS بإجراء إثبات للمفاهيم (POC) لأتمتة العديد من العمليات لصالح شركة التأمين الصحي الأمريكية هذه. وأنشأت مركزًا للتميز (COE) لدفع رؤيتها قدمًا فيما يتعلق بقيمة الاستثمار المتوقعة من الأتمتة. وعمل فريق شركة Automation Anywhere ضمن مركز التميز (COE) لتطوير الإثبات المطلوب للمفاهيم، وتدريب أعضاء الفريق على القيام بأفضل الممارسات.

المزايا

40%

انخفاضًا في متوسط وقت المعالجة

90%

انخفاضًا في معدل الجهد السنوي

99.97%

معدل تعزيز للجودة

30%

معدل تعزيز للإنتاجية

40%

معدل توفير للتكاليف

العمليات التي تم تشغيلها اليا

- تسجيل الأعضاء
- اختبار صحة الدعاوى التجارية
- تصميم منتجات الرعاية الصحية

القطاع
التأمين الصحي

"في سوق تقديم الخدمات،
يُعد توفير القيمة بطريقة
تحويلية أمرًا بالغ الأهمية.
وقد اختارت HGS
شركة Automation
Anywhere بسبب أن
سهولة توزيعها وتصميمها
التنظيمي يتلاءم مع بنية
تطبيقات العملاء."

تفاصيل التقرير

قامت شركة HGS بأتمتة العديد من العمليات الرئيسية لشركة التأمين هذه، بما في ذلك عمليات تسجيل الأعضاء ومراجعات اختبار صحة المطالبات التجارية وتصميمات منتجات الرعاية الصحية. وفي السابق، كانت 90 في المائة من بيانات تسجيل الأعضاء يجب إدخالها يدويًا في 12 خط إنتاج مختلفًا، من بين 20 شاشة مختلفة في تطبيقات متعددة. وقد تستغرق كل عملية تسجيل ما يصل إلى 15 دقيقة حتى تكتمل، وحدثت حوالي 80 بالمائة من الأخطاء أثناء عملية الإدخال اليدوي. ونفذت شركة HGS عملية الأتمتة من خلال الاستفادة من محرك القواعد المضمن وتحويل بيانات XML إلى تطبيق إلكتروني كامل. وبعد ذلك، يتم تمكين التحقق السلس من الأعمال وإدخال البيانات من خلال تطبيقات التسجيل الإلكترونية في النظام.

تختبر مراجعات اختبار صحة المطالبات التجارية سيناريوهات محددة للمطالبات فيما يزيد عن 150 مطالبة مجمعة. وتُعد عمليات التدقيق هذه عمليات شاقة ومتكررة وتستغرق وقتًا طويلاً. وقد نفذت HGS هذه الأتمتة على مرحلتين. أولاً، التشغيل الآلي لعملية التقاط الشاشة، وثانيًا، التشغيل الآلي لعملية اختبار صحة المطالبات.

لقد كان تصميم مجموعة صحية في إطار خطة تأمين معينة يستغرق وقتًا طويلاً يصل إلى 22 ساعة لكل مجموعة. ومن ثم قامت شركة HGS بتصميم حل مؤتمت مكون من ثلاث مراحل أدى إلى تقليل وقت المعالجة بنسبة 30 بالمائة. في المرحلة الأولى، تجمع الروبوتات كل المعلومات المطلوبة من جداول البيانات المختلفة. وفي المرحلة الثانية، تقوم الروبوتات بعمل مطابقة مع قواعد العمل، وتتحقق من صحة عناصر البنود، وتدخل التفاصيل في تطبيقات العملاء. أما في المرحلة النهائية، فتقوم الروبوتات بتحديث تطبيقات العملاء.

المستقبل

إن أتمتة العديد من العمليات الشاقة المعرضة للأخطاء والتي تستغرق وقتًا طويلاً للغاية قد أتاح لشركة HGS تحقيق قيمة مضافة كبيرة لبيئة مكتب الدعم لشركة التأمين الصحي الأمريكية. وقد استمرت شركة التأمين الصحي الأمريكية وشركة HGS في العمل معًا لتطبيق الأتمتة خلال العمل.

"إن أتمتة العديد من العمليات الشاقة المعرضة للأخطاء والتي تستغرق وقتًا طويلاً للغاية قد أتاح لشركة HGS تحقيق قيمة مضافة كبيرة لبيئة مكتب الدعم لشركة التأمين الصحي الأمريكية."

حول Hinduja Global Solutions

توفر شركة HGS مجموعة كاملة من خدمات إدارة العمليات التجارية (BPM) من حلول التعامل مع العملاء، إلى خدمات الدعم القائمة على المنصة وحلول التمكين الرقمي. وتعمل HGS على زيادة الإيرادات وتحسين الكفاءة التشغيلية وتساعد على الاحتفاظ بالعملاء ذوي القيمة. وهي تقوم بذلك عن طريق استخدام التحليلات والأتمتة وخبرات التعامل لتقديم الابتكار والقيادة الفكرية. وتشمل خبرة شركة HGS الاتصالات السلكية واللاسلكية ووسائل الإعلام والرعاية الصحية والتأمين والخدمات المصرفية والإلكترونيات الاستهلاكية والتقنيات والبيع بالتجزئة والسلع الاستهلاكية المعيبة وركاز القطاع العام. تمتلك HGS، وهي جزء من مجموعة Hinduja Group التي يبلغ رأس مالها عدة مليارات من الدولارات، أكثر من أربعة عقود من الخبرة في العمل مع بعض العلامات التجارية الأكثر شهرة في العالم.

نبذة عن Automation Anywhere

تُحول شركة Automation Anywhere الأفراد الذين يعظمون شأن الشركات التي يعملون بها بفضل أفكارهم وتفكيرهم وتركيزهم. ونقدم المنصة الأكثر تعقيدًا للكوادر الرقمية على مستوى العالم والتي تجعل العمل أقرب للعمل البشري عن طريق أتمتة العمليات التجارية والاستغناء عن البشر.

www.automationanywhere.com Automation Anywhere

1-888-484-3535 x 1 | دولي: 1-408-834-7676

sales@automationanywhere.com www.linkedin.com/company/automation-anywhere @AutomationAnywh

حقوق النشر © لعام 2018 لشركة Automation Anywhere, Inc. جميع الحقوق محفوظة. تعد Automation Anywhere وشعار Automation Anywhere و Go Be Great و Bot Insight و Bot Far و Q Bot، وغيرها، علامات تجارية مسجلة أو علامات تجارية مملوكة لشركة Automation Anywhere Inc. في الولايات المتحدة وأو بلدان أخرى. وتعتبر أسماء المنتجات الأخرى المستخدمة في هذه النشرة لأغراض التعريف فقط وقد تكون علامات تجارية لمالكها المعينين.

يوليو 2018، الإصدار 1