

# Asegurar el éxito: empresa líder de seguros médicos en los Estados Unidos



## PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Una empresa de seguros médicos muy conocida en los Estados Unidos.

## DESAFÍO

Una empresa de seguros médicos de los Estados Unidos gastaba una gran cantidad de tiempo ingresando manualmente los datos de inscripciones, creando paquetes de seguros médicos y probando las reclamaciones. La empresa necesitaba implementar procesos que redujeran el esfuerzo manual necesario para completar estas tareas y permitieran aumentar la calidad, la velocidad y la precisión.

## SOLUCIÓN

HGS implementó una prueba de concepto (POC) para automatizar varios procesos para esta empresa de seguros médicos de los Estados Unidos. La empresa estableció un centro de excelencia (CoE) para impulsar su visión sobre el valor esperado de la inversión en la automatización. El equipo de Automation Anywhere trabajó dentro del CoE para desarrollar la solución deseada para la prueba de concepto y capacitar a los miembros del equipo sobre las prácticas recomendadas.

## BENEFICIOS

99,97%

Mayor calidad

90%

Disminución del esfuerzo manual

40%

Reducción del tiempo promedio de atención

40%

Ahorro de costos

30%

Mayor productividad

Procesos automatizados

- Inscripción de miembros
- Pruebas de reclamaciones comerciales
- Creación de productos de salud

Sector  
**Seguros médicos**

"En el mercado de entrega de servicios, ofrecer valor de una manera transformadora es absolutamente esencial. HGS eligió a Automation Anywhere por su facilidad de implementación y su diseño organizativo, que se adaptaba a la arquitectura de las aplicaciones del cliente".

## DETALLES DE LA HISTORIA

HGS ha automatizado varios procesos clave para su empresa de seguros, lo que incluye el proceso de inscripción de miembros, las auditorías de pruebas de reclamos comerciales y la creación de productos de salud.

Anteriormente, el 90 % de los datos de inscripción de miembros se debía ingresar manualmente en 12 líneas de productos diferentes, entre 20 pantallas ubicadas en varias aplicaciones. Cada inscripción podía tomar hasta 15 minutos y alrededor del 80 % de los errores ocurría durante el proceso de ingreso manual de los datos. HGS implementó la automatización al aprovechar el motor de reglas integradas y convertir los datos XML en una aplicación electrónica completa. Después, habilitó el ingreso de datos y la validación empresarial simples desde las aplicaciones de inscripción electrónica hacia el sistema.

Las auditorías de pruebas de reclamaciones comerciales prueban escenarios específicos de reclamaciones en más de 150 solicitudes conjuntas. Estas auditorías son procesos muy tediosos, repetitivos y lentos. HGS implementó estas automatizaciones en dos fases. Primero, automatizar el proceso de captura de pantalla, y segundo, automatizar el proceso de pruebas de reclamaciones.

La creación de un paquete de salud bajo un plan de seguros determinado tomaba hasta 22 horas para cada paquete. HGS diseñó una solución automatizada de tres fases que redujo el tiempo de procesamiento en un 30 %. En la primera fase, los bots recopilan toda la información requerida desde varias hojas de cálculo. En la segunda fase, los bots comparan las reglas empresariales, validan los elementos de línea y agregan los detalles en las aplicaciones del cliente. En la fase final, los bots actualizan las aplicaciones del cliente.

## EL FUTURO

La automatización de varios de los procesos más lentos, manuales y propensos a errores le ha permitido a HGS ofrecer un valor agregado importante a este entorno de administración e una empresa de seguros médicos de los Estados Unidos. La empresa de seguros médicos de los Estados Unidos y HGS siguen trabajando juntos para aplicar la automatización en toda la empresa.

"La automatización de varios de los procesos más lentos, manuales y propensos a errores le ha permitido a HGS ofrecer un valor agregado importante a este entorno de back office de una empresa de seguros médicos de los Estados Unidos".

### Acerca de Hinduja Global Solutions

HGS ofrece una completa oferta de servicios de administración de procesos empresariales (BPM), desde soluciones de interacción con clientes hasta servicios de administración basados en plataformas y soluciones de habilitación digital. HGS aumenta los ingresos, mejora la eficacia operativa y ayuda a retener a los clientes valiosos. La empresa hace esto al aplicar su experiencia de análisis, automatización e interacción para ofrecer información y liderazgo de pensamiento. La experiencia de HGS abarca los mercados específicos de los sectores de telecomunicaciones, medios de comunicación, cuidado de la salud, seguros, productos bancarios, tecnología y productos electrónicos para consumidores, venta al por menor, productos empacados para consumidores y el sector público. HGS forma parte del grupo multimillonario Hinduja Group y tiene más de cuatro décadas de experiencia trabajando con algunas de las marcas más reconocidas del mundo.

### Acerca de Automation Anywhere

Automation Anywhere apoya a las personas cuyas ideas, sus pensamientos y su enfoque hacen grandes a las empresas para las que trabajan. Ofrecemos la plataforma de fuerza de trabajo digital más sofisticada del mundo y hacemos que el trabajo sea más humano al automatizar los procesos comerciales y liberar a las personas.

Automation Anywhere  [www.automationanywhere.com](http://www.automationanywhere.com)

 Norteamérica: 1-888-484-3535 x1 | Internacional: 1-408-834-7676 x1

 @AutomationAnywh  [www.linkedin.com/company/automation-anywhere](https://www.linkedin.com/company/automation-anywhere)  [sales@automationanywhere.com](mailto:sales@automationanywhere.com)

Copyright © 2018 Automation Anywhere, Inc. Todos los derechos reservados. Automation Anywhere, el logotipo de Automation Anywhere, Go Be Great, BotFarm, Bot Insight e IQ Bot, entre otros, son marcas comerciales registradas o marcas comerciales de Automation Anywhere, Inc. en los Estados Unidos y/o en otros países. Los demás nombres de productos que aparecen en esta publicación se utilizan únicamente con fines de identificación y pueden ser marcas comerciales de sus respectivos propietarios.