

Assurance succès : une compagnie d'assurance maladie américaine de pointe



PROFIL DE L'ORGANISATION

Une célèbre compagnie d'assurance maladie américaine.

DÉFI

Une compagnie d'assurance maladie américaine passait énormément de temps à encoder manuellement des données d'inscription, à concevoir des packs santé et à examiner des demandes de remboursement. Elle devait absolument mettre en place des processus qui réduiraient l'effort manuel nécessaire pour effectuer ces tâches, tout en améliorant la qualité, la vitesse et la précision.

SOLUTION

HGS a mis en œuvre une démonstration de faisabilité pour automatiser plusieurs processus pour cette compagnie d'assurance maladie américaine. Elle a créé un Centre d'excellence (CDE) pour orienter sa vision de la valeur d'investissement attendue issue de l'automatisation. L'équipe d'Automation Anywhere a travaillé au sein de ce CDE pour élaborer la solution de démonstration de faisabilité souhaitée et pour former les membres de l'équipe aux meilleures pratiques.

BÉNÉFICES

99,97 %

d'amélioration de la qualité

90 %

de réduction de l'effort manuel

40 %

de réduction du temps de traitement moyen

40 %

d'économies sur les coûts

30 %

Amélioration de la productivité

Processus automatisés

- Inscription des membres
- Examen des demandes de remboursement commercial
- Élaboration de produits de soins de santé

Secteur

Assurance maladie

« Sur le marché de la prestation de service, il est absolument essentiel d'apporter de la valeur ajoutée de manière dynamique. HGS a choisi Automation Anywhere pour sa facilité de déploiement et sa conception organisationnelle qui correspond à l'architecture de l'application du client. »

DÉTAILS DE L'ÉTUDE DE CAS

HGS a automatisé plusieurs processus clés pour cette compagnie d'assurance, et notamment les processus d'inscription des membres, les vérifications des examens des demandes de remboursement commercial et les établissements de produits de soins de santé.

Autrefois, 90 pour cent des données d'inscription des membres devaient être encodées manuellement dans 12 lignes de produits différentes, entre 20 écrans différents sur plusieurs applications. Chaque inscription pouvait prendre jusqu'à 15 minutes à traiter et environ 80 pour cent des erreurs avaient lieu lors du processus de saisie manuelle. HGS a implémenté l'automatisation en exploitant les règles intégrées et en convertissant les données XML en une application entièrement électronique. Ensuite, elle fut en mesure d'exécuter une validation commerciale et une saisie des données sans accrocs à partir des demandes d'inscription électroniques dans le système.

Les vérifications des examens de demandes de remboursement commercial examinent des scénarios de demandes de remboursement dans plus de 150 demandes groupées. Ces vérifications sont des processus extrêmement fastidieux, répétitifs et chronophages. HGS a mis en œuvre ces automatisations en deux phases. Tout d'abord, pour automatiser le processus de capture d'écran, et ensuite, pour automatiser le processus d'examen des demandes de remboursement.

La conception d'un pack santé selon un plan d'assurance donné prenait beaucoup de temps, jusqu'à 22 heures pour chaque pack. HGS a conçu une solution automatisée en trois phases qui a permis de réduire le temps de traitement de 30 pour cent. Dans la première phase, des robots collectent toutes les informations nécessaires à partir de différentes feuilles de calcul. Dans la deuxième phase, les robots font concorder les règles de l'entreprise, valident chaque ligne et saisissent les informations dans les applications client. Dans la phase finale, les robots mettent à jour les applications client.

PERSPECTIVES D'AVENIR

L'automatisation des processus les plus chronophages, nécessitant le plus d'interventions manuelles et sujets aux erreurs a permis à HGS d'apporter une valeur ajoutée significative à l'environnement back-office de l'assureur maladie américain. La compagnie d'assurance maladie américaine et HGS continuent de travailler ensemble pour mettre en place l'automatisation dans toutes leurs activités.

À propos d'Hinduja Global Solutions

HGS fournit toute une série de services de gestion des processus d'entreprise (BPM), depuis des solutions d'interaction avec les consommateurs aux services back-office basés sur des plates-formes, en passant par des solutions d'activation numérique. HGS augmente les recettes, améliore l'efficacité opérationnelle et contribue à retenir les clients les plus intéressants. Pour ce faire, elle met en œuvre son savoir-faire en matière d'analyse, d'automatisation et d'interaction pour apporter de l'innovation et un leadership éclairé. Le savoir-faire d'HGS couvre les télécommunications, les médias, les soins de santé, les assurances, le secteur bancaire, les produits électroniques grand public et la technologie, la vente au détail, les produits de consommation emballés et le secteur public. HGS, qui fait partie du groupe Hinduja valant plusieurs milliards de dollars, a une expérience de plus de quarante ans et travaille au service de marques parmi les plus reconnues dans le monde.

À propos d'Automation Anywhere

Automation Anywhere fournit les moyens nécessaires à ceux dont les idées et l'énergie assurent le succès de leur entreprise. Nous proposons la plate-forme de force de travail numérique la plus sophistiquée dans le monde. En automatisant les processus métiers et en libérant le personnel de ces tâches, nous rendons le travail plus humain.

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com

☎ Amérique du Nord : 1-888-484-3535 x1 | International : 1-408-834-7676 x1

🐦 @AutomationAnywh  www.linkedin.com/company/automation-anywhere

AUTOMATION ANYWHERE FRANCE

191-195 Avenue Charles de Gaulle,

92200 Neuilly-sur-Seine

☎ +33 6 37 38 06 14

✉ contact-france@automationanywhere.com

Copyright © 2018 Automation Anywhere, Inc. Tous droits réservés. Automation Anywhere, le logo Automation Anywhere, Go Be Great, BotFarm, Bot Insight et IQ Bot, entre autres, sont des marques ou marques déposées de Automation Anywhere, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Tous les autres noms de produits figurant dans cette publication sont utilisés à des fins d'identification uniquement et sont des marques déposées de leurs propriétaires respectifs.

« L'automatisation des processus les plus chronophages, nécessitant le plus d'interventions manuelles et sujets aux erreurs a permis à HGS d'apporter une valeur ajoutée significative à l'environnement back-office de cet assureur maladie. »