

Assegurando o sucesso: principal empresa de planos de saúde dos EUA



ORGANIZAÇÃO ANALISADA

Uma renomada empresa de planos de saúde dos EUA.

DESAFIO

Uma empresa de planos de saúde dos EUA estava gastando muito tempo inserindo manualmente os dados de inscrições, criando pacotes de saúde e testando reivindicações. Ela precisava implementar processos que reduzissem o esforço manual necessário para concluir essas tarefas e, ao mesmo tempo, melhorassem a qualidade, a velocidade e a precisão.

SOLUÇÃO

A HGS implementou uma prova de conceito (POC) para automatizar vários processos para essa empresa de planos de saúde dos EUA. Ela estabeleceu um Centro de Excelência (COE) para promover sua visão de valor de investimento esperado da automação. A equipe da Automation Anywhere trabalhou no COE para desenvolver a solução de prova de conceito desejada e para treinar os membros da equipe sobre as práticas recomendadas.

BENEFÍCIOS

99.97%

Aumento na qualidade

90%

Redução no esforço manual

40%

Redução no tempo médio de atendimento

40%

Redução nos custos

30%

Aumento na produtividade

Processos automatizados

- Inscrição de membros
- Testes de reivindicações comerciais
- Criação de produtos de assistência médica

Setor

Planos de saúde

"No mercado de prestação de serviços, agregar valor de maneira transformadora é absolutamente fundamental. A HGS selecionou a Automation Anywhere pela sua facilidade de implantação e seu design organizacional adequado à arquitetura de aplicativos cliente".

DETALHES DA HISTÓRIA

A HGS automatizou vários processos fundamentais para essa empresa de seguros, incluindo processos de inscrição de membros, auditorias de testes de reivindicações comerciais e criação de produtos de assistência médica.

Anteriormente, 90% dos dados de inscrição de membros tinham que ser manualmente codificados em 12 linhas de produtos diferentes, entre 20 telas diferentes em vários aplicativos. Cada inscrição levava até 15 minutos para ser concluída, e aproximadamente 80% dos erros ocorriam durante o processo de entrada manual. A HGS implementou a automação utilizando o mecanismo de regras interno e convertendo os dados XML em um aplicativo eletrônico completo. Em seguida, permitindo a validação de negócios e a entrada de dados dos aplicativos de inscrição eletrônicos no sistema.

As auditorias de testes de reivindicações comerciais testam cenários específicos em mais de 150 reivindicações agrupadas. Essas auditorias são processos extremamente tediosos, repetitivos e demorados. A HGS implementou essas automações em duas fases. Primeiro, para automatizar o processo de captura de tela, e segundo, para automatizar o processo de testes de reivindicações.

Criar um pacote de saúde em um determinado plano de seguro era demorado, levando até 22 horas para cada pacote. A HGS criou uma solução automatizada de três fases que diminuiu o tempo de processamento em 30%. Na primeira fase, os bots coletam todas as informações necessárias de várias planilhas. Na segunda fase, eles combinam regras de negócios, validam itens de linha e inserem detalhes em aplicativos cliente. Na fase final, eles atualizam os aplicativos cliente.

O FUTURO

A automação de muitos dos processos mais demorados, manuais e propensos a erros permitiu que a HGS fornecesse um valor agregado significativo ao ambiente de back office dessa seguradora de saúde dos EUA. A empresa de planos de saúde dos EUA e a HGS continuam trabalhando juntas para aplicar a automação em toda a empresa.

"A automação de muitos dos processos mais demorados, manuais e propensos a erros permitiu que a HGS fornecesse um valor agregado significativo ao ambiente de back office dessa seguradora de saúde dos EUA".

Sobre a Hinduja Global Solutions

A HGS fornece um pacote completo de serviços de gestão de processos de negócios (BPM), desde soluções de interação com o consumidor até serviços de back office baseados em plataformas e soluções de capacitação digital. A HGS aumenta a receita, melhora a eficiência operacional e ajuda a manter clientes importantes. Ela faz isso aplicando seus conhecimentos de análise, automação e interação para fornecer inovação e liderança de pensamento. Os conhecimentos da HGS abrangem os verticais de telecomunicações, mídia, assistência médica, seguros, bancos, tecnologia e eletrônicos de consumo, varejo, bens de consumo embalados e setor público. A HGS, parte do multibilionário Hinduja Group, tem mais de quatro décadas de experiência de trabalho com algumas das marcas mais conhecidas do mundo.

Sobre a Automation Anywhere

A Automation Anywhere capacita pessoas cujas ideias, pensamentos e foco engrandecem as empresas para as quais trabalham. Nós oferecemos a plataforma de Força de Trabalho Digital mais sofisticada do mundo, tornando o trabalho mais humano ao automatizar os processos de negócios e liberar as pessoas.

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com

 América do Norte: 1-888-484-3535 x1 | Internacional: 1-408-834-7676 x1

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

Copyright © 2018 Automation Anywhere, Inc. Todos os direitos reservados. Automation Anywhere, o logotipo da Automation Anywhere, Go Be Great, BotFarm, Bot Insight e IQ Bot, entre outros, são marcas registradas ou marcas comerciais da Automation Anywhere, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de produtos usados nesta publicação são apenas para fins de identificação e podem ser marcas comerciais de seus respectivos proprietários.