

為成功提供保證：傑出美國健康保險公司



組織概況

美國知名的健康保險公司。

挑戰

該美國健康保險公司過去需花費大量時間手動輸入註冊資料、建立健康套裝保險以及測試理賠。該公司需要實施多項流程，減少完成這些作業所需的手動人力，同時提高品質、加快速度以及提升正確性。

解決方案

HGS 實施了概念驗證 (POC)，將該美國健康保險公司的多個流程自動化。HGS 建立了卓越中心 (COE)，以便推動該公司對於自動化預期投資價值的願景。Automation Anywhere 團隊在 COE 中設計所需的概念驗證解決方案，並培訓團隊成員實施最佳做法。

效益

99.97%

品質提升比例

90%

手動作業減少比例

40%

平均處理時間減少比例

40%

成本節省比例

30%

生產力提升比例

流程自動化

- 會員註冊
- 商業理賠測試
- 醫療產品構建

產業

健康保險業

「在服務交付市場中，以改造企業的方式提供價值是非常關鍵的一環。HGS 選擇 Automation Anywhere 的原因在於易於部署，而且其組織設計很符合客戶的申請表架構。」

案例詳情

HGS 已為該保險公司進行過幾個關鍵流程的自動化，包含會員註冊流程、商業理賠測試稽核以及醫療保險產品構建。

在過去，90% 的會員註冊資料需手動輸入到 12 個不同產品線，並在多個申請表的 20 個不同螢幕之間進行切換。每次註冊可能需要多達 15 分鐘才能完成，而大約有 80% 的錯誤會在手動輸入過程中發生。HGS 運用內建規則引擎，並將 XML 資料轉換為完整的電子申請表，進而實現流程自動化。接著進行順暢的業務驗證，並將資料從電子註冊申請表輸入到系統中。

商業理賠測試稽核針對特定理賠方案測試 150 種以上的綁定式理賠。這些稽核的流程極為繁瑣、重複性高且耗時。HGS 分兩個階段實施自動化。首先將螢幕擷取流程自動化，接著將理賠測試流程自動化。

根據特定的保險計畫建立健康套裝保險非常耗時，每個套裝保險需要花費多達 22 個小時。HGS 設計了一個三階段式自動化解決方案，能將處理時間減少達 30%。在第一個階段，機器人從各種試算表中收集所有必要資訊。在第二個階段，機器人對照商業規則、驗證產品線項目，並在客戶申請表中輸入詳細資訊。在第三個階段，機器人更新客戶申請表。

展望未來

透過自動執行數個最耗時、手動作業最密集且最容易出錯的流程，HGS 為這間美國醫療保險公司的後台環境提供顯著的附加價值。這間美國健康保險公司與 HGS 持續合作，一起在整個組織中實施自動化。

「透過自動執行數個最耗時、手動作業最密集且最容易出錯的流程，HGS 為這間美國醫療保險公司的後台環境提供顯著的價值。」

關於 Hinduja Global Solutions

HGS 提供一系列完整的業務流程管理 (BPM) 服務，包含消費者互動解決方案、平台式後台服務以及數位支援解決方案。HGS 致力於增加營收、提高營運效率以及協助企業留住有價值的客戶。HGS 應用分析、自動化以及互動專業知識，實現創新及思維領導力。HGS 的專業知識涵蓋電信、媒體、醫療照護、保險、銀行、消費電子及技術、零售、包裝消費品以及國營部門直屬事業。身為擁有數十億美元資產的 Hinduja Group 旗下一員，HGS 與一些全球最著名的品牌合作長達四十年以上。

關於 Automation Anywhere

Automation Anywhere 傾注全力，幫助您透過創意、思考與專注力，為公司實現卓越成就。我們提供世界最優質的數位勞動力平台，透過自動化業務流程與釋放勞動力的方式，讓工作更加人性化。

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com

☎ 北美地區: 1-888-484-3535 x1 | 國際: 1-408-834-7676 x1

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

Copyright © 2018 Automation Anywhere, Inc. 版權所有。Automation Anywhere、Automation Anywhere 標誌、Go Be Great、BotFarm、Bot Insight 以及 IQ Bot 等是 Automation Anywhere, Inc. 在美國和/或其他國家/地區的註冊商標或商標。本出版品所使用的其他產品名稱僅供識別之用，且可能是其各自所有者的商標。