



alight

Alight ist ein führender, cloudbasierter Anbieter von Lösungen im Bereich Human Capital sowie technologiegestützter Dienstleistungen für viele der weltweit größten Organisationen und über 35 Millionen Menschen und deren Angehörige. Alight unterstützt seine Kunden dabei, sich einen Vorteil im Bereich betrieblicher Zusatzleistungen zu verschaffen und gleichzeitig eine gesunde sowie finanziell abgesicherte Belegschaft aufzubauen, indem es das Leistungssystem über die Bereiche Gesundheit, Vermögen, Wohlbefinden, Abwesenheitsmanagement und Orientierung hinweg vereint.

Alight reduziert mit KI-Agenten die Bearbeitungszeit von Ansprüchen von Tagen auf Stunden

Die Herausforderung

Alight bearbeitete 20 Millionen Anträge pro Jahr (6 Millionen manuell) mit veralteten Systemen und über 200 Mitarbeitern. Die Komplexität der Quittungen und der Mangel an Standardisierung verursachten Verzögerungen, erhöhten das Risiko menschlicher Fehler und sorgten für über 500.000 telefonische Kundenanfragen jährlich. Der Prozess war langsam, kostspielig und in großem Maßstab nicht zukunftsfähig.

95 %

Genauigkeit bei der Überprüfungsverarbeitung

50 %

Reduzierung des Anrufvolumens

6x

schnellere Bearbeitungszeit

“

Wir betreuen rund 4300 Kunden auf der ganzen Welt, darunter 70 % der Fortune-100-Unternehmen. Wir müssen die Dinge für sie weitaus schneller und effizienter erledigen, weshalb wir angefangen haben, Automatisierung mit KI zu nutzen.“

Rahul Patet,
Senior Director,
COE Automatisierung, Alight

Der Wendepunkt und die Lösung

Angesichts des zunehmenden Drucks, die Bearbeitung von Ansprüchen zu beschleunigen und Kundenanrufe zu reduzieren, begann Alight eine große Transformation. Sie begannen mit Collaborative Design Discovery-Workshops, um 350 Regelsätze in einem einheitlichen Standard zu vereinfachen. Dann setzten sie Agentenbasierte Prozessautomatisierung mit AWS ein. Der Automation Co-Pilot von Automation Anywhere wurde zusammen mit Amazon Textract und Amazon Comprehend eingesetzt, um Daten aus Schadensdokumenten zu extrahieren, Einreichungen zu validieren, Ausnahmen zu kennzeichnen und diese zur Prüfung durch Menschen weiterzuleiten. Automation Co-Pilot sorgt mit integrierten Human-in-the-Loop-Funktionen für Genehmigungen in Echtzeit und macht den Prozess schneller, intelligenter und leichter skalierbar.

Ergebnisse und strategische Auswirkungen

Alights Automatisierungsinitiative erzielte große Erfolge auf ganzer Linie. Die Bearbeitungszeit für Ansprüche sank von drei Tagen auf weniger als einen. Die Genauigkeit erreichte 95 %, wodurch kostspieliges Nacharbeiten reduziert wurde. Das Anrufvolumen sank um 50 %, dank schnellerer Auszahlungen und weniger Statusanfragen – was sowohl Zeit als auch Frustration für die Kunden spart. Mit Automation Co-Pilot und AWS AI kann das Team nun hohe Volumen mit geringerem manuellem Aufwand bewältigen und so Skalierbarkeit und Servicequalität verbessern. Der optimierte Prozess steigert nicht nur die operative Effizienz, sondern stärkt auch Alights Fähigkeit, seinen 4300 Kunden weltweit schneller und reaktionsfähiger Unterstützung zu bieten.

Die nächsten Schritte

Alight strebt bis Mitte 2025 die Echtzeitgenehmigung von Ansprüchen an. Das Ziel: die Quote von direkten Bearbeitungen um bis zu 25 % steigern und Feedbackschleifen vollständig automatisieren, um Entscheidungen zu Ansprüchen mit jedem neuen Datenpunkt kontinuierlich zu verbessern.



Lösungshighlights

Automatisiert:

Anspruchsbearbeitung,
Dokumenten- und
E-Mail-Extraktion für
Anspruchsanfragen

Verwendete

Produkte:

Automation Co-Pilot,
Automation Anywhere for
AWS, Amazon Textract,
Amazon Comprehend

Bereitstellungszeit:

8 Wochen

Kundenübersicht

- **Branche:** Personalwesen und Sozialleistungen
- **Region:** weltweit
- **Mitarbeitende:** 18.000

Auswirkungen auf einen Blick

80 %

Genauigkeit bei der
Überprüfungsverarbeitung

50 %

Anrufvolumen

6x

schnellere
Bearbeitungszeit

Automatisieren Sie das Unmögliche mit KI-Agenten

Demo anfordern

Vertrieb
kontaktieren



Über Automation Anywhere

Automation Anywhere ist der führende Anbieter von KI-gestützter Prozessautomatisierung, der Unternehmen dabei unterstützt, produktiver zu arbeiten, Innovationen zu fördern, den Kundenservice zu verbessern und das Unternehmenswachstum zu beschleunigen. Weitere Informationen finden Sie unter www.automationanywhere.com/de/.

- ☎ Nordamerika: +3535-484-888-1 xl | International: 7676-834-408-1-x1
- ✉ sales@automationanywhere.com
- in [linkedin.com/company/automation-anywhere](https://www.linkedin.com/company/automation-anywhere)
- f [facebook.com/automationanywheresoftware](https://www.facebook.com/automationanywheresoftware)