



alight

Alight est l'un des principaux fournisseurs de services de capital humain basés sur le cloud et axés sur les technologies. Utilisé par bon nombre des plus grandes organisations mondiales, il sert plus de 35 millions de personnes ainsi que leurs ayants droit. Alight aide ses clients à bénéficier d'avantages sociaux tout en se constituant une main-d'œuvre en bonne santé et financièrement stable et en unifiant l'écosystème des prestations de santé, de patrimoine, de bien-être, de gestion des absences et d'orientation.

Alight réduit le délai de traitement des demandes de remboursement de plusieurs jours à quelques heures grâce à des Agents IA

Le défi

Auparavant, Alight traitait 20 millions de demandes de remboursement par an, dont 6 millions manuellement, à l'aide de systèmes obsolètes et d'une équipe de plus de 200 personnes. La complexité des reçus et l'absence de normalisation entraînaient des retards, des risques d'erreur humaine et plus de 500 000 appels de clients par an. Le processus était lent, coûteux et impossible à appliquer à grande échelle.

95 %

de précision dans le traitement des chèques

50 %

de baisse du volume d'appels

6 x

plus rapide en termes de délai de traitement

“

Nous servons environ 4 300 clients à travers le monde, y compris 70 % des entreprises du Fortune 100. Pour les aider à gagner en rapidité et en efficacité, nous avons commencé à utiliser l'automatisation avec l'IA.

Rahul Patet,
Directeur principal,
CdE pour l'automatisation, Alight

Le tournant et la solution

Face à la pression croissante pour accélérer la résolution des demandes de remboursement et réduire les appels des clients, Alight a lancé une transformation majeure. L'organisation a commencé par mettre en place des ateliers de découverte de conception collaborative afin de simplifier 350 ensembles de règles et d'en faire une norme unifiée. Ensuite, elle a déployé l'automatisation agentique des processus avec AWS. Associé à Amazon Textract et Amazon Comprehend, Automation Co-Pilot d'Automation Anywhere a été utilisé pour extraire des données des documents de demandes de remboursement, valider les documents soumis, signaler les exceptions et les acheminer vers un agent humain pour examen. Automation Co-Pilot garantit des approbations en temps réel grâce à des capacités intégrées d'intervention humaine qui rendent le processus plus rapide, plus intelligent et plus facile à faire évoluer.

Résultats et impact stratégique

L'initiative d'automatisation d'Alight a donné lieu à des résultats très positifs à tous les niveaux. Le temps de traitement des demandes de remboursement est passé de trois jours à moins d'une journée. La précision a atteint 95 %, ce qui a permis de réduire considérablement les rectifications coûteuses. Le volume d'appels a diminué de 50 % grâce à des paiements plus rapides et à une réduction du nombre de demandes de renseignements sur l'état d'avancement des dossiers, ce qui a permis aux clients de gagner du temps et d'éviter toute frustration. Avec Automation Co-Pilot et l'IA d'AWS, l'équipe gère désormais de gros volumes de dossiers en fournissant moins d'efforts manuels, ce qui améliore l'évolutivité et la qualité du service. Ce processus simplifié améliore non seulement l'efficacité opérationnelle, mais renforce également la capacité d'Alight à fournir une assistance plus rapide et plus réactive à ses 4 300 clients internationaux.

Et après ?

Alight cherche à mettre en place un système d'approbation des demandes de remboursement en temps réel d'ici la mi-2025. L'objectif : augmenter de 25 % le traitement fluide et direct et automatiser entièrement les boucles de rétroaction afin d'améliorer en permanence les décisions relatives aux demandes de remboursement à chaque nouveau point de données.



Points forts de la solution

Automatisation :

Du traitement des demandes de remboursement et de l'extraction de données de documents et d'e-mails pour les demandes concernant les réclamations

Produits utilisés :

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

Délai de déploiement :

8 semaines

Aperçu client

→ **Secteur** : services de capital humain et de prestations sociales

→ **Région** : monde

→ **Employés** : 18 000

L'impact en un coup d'œil

80 %

de précision dans le traitement des chèques

50 %

de baisse du volume d'appels

6 x

plus rapide en termes de délai de traitement

Commencez à automatiser l'impossible grâce aux Agents IA

[Demander une démo](#)

[Contacter l'équipe commerciale](#)



À propos d'Automation Anywhere

Automation Anywhere est le leader de l'automatisation des processus alimentée par l'IA qui permet aux organisations de réaliser des gains de productivité, de favoriser l'innovation, d'améliorer le service client et d'accélérer la croissance de l'entreprise. Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.automationanywhere.com/fr

☎ Amérique du Nord : 1 888 484 3535 x1 | 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)