



alight

Alight는 글로벌 대기업과 3,500만 명 이상의 임직원 및 가족을 대상으로 클라우드 기반 인적자원 및 혁신적 기술 서비스를 제공하는 선도 기업입니다. Alight는 건강, 재무, 웰빙, 휴가 관리, 복리후생 안내 등 다양한 영역의 복리후생 생태계를 통합하여 고객이 복리후생 역량을 강화하고 건강하며 재정적으로 안정된 인재 조직을 구축할 수 있도록 돕습니다.

Alight, AI 에이전트를 통해 청구 처리 시간을 며칠에서 몇 시간으로 단축

과제

Alight는 구식 시스템과 200명 이상의 직원을 통해 연간 2천만 건의 청구를 처리했으며, 그 중 6백만 건은 수동으로 처리되었습니다. 복잡한 영수증 업무와 표준화 부족으로 인해 지연, 인적 오류의 위험 및 연간 50만 건 이상의 고객 문의의 전화가 발생했습니다. 이러한 업무 처리는 느리고, 비용이 많이 들며, 대규모로 지속 가능한 방식이 아니었습니다.

95%

수표 처리의 정확성

50%

통화량 감소

6배

더 빠른 처리 시간

“

Automation Anywhere는 Fortune 100대 기업 중 70%를 포함하여 전 세계에 약 4,300명의 클라이언트에게 서비스를 제공하고 있습니다. 이러한 고객들에게 더욱 빠르고 효율적인 서비스를 제공하기 위해 AI 기반 자동화 솔루션을 도입하게 되었습니다.”

Rahul Patet,
Alight 수석 이사 겸
자동화 COE

전환점과 해결책

청구를 신속히 처리하고 고객 전화를 줄여야 한다는 압박이 커짐에 따라 Alight는 대대적으로 변화하기 시작했습니다. 350개의 규칙 세트를 하나의 통합 표준으로 간소화하기 위해 협업 디자인 탐색 워크숍을 시작했습니다. 그런 다음 AWS와 함께 에이전트 프로세스 자동화를 배포했습니다. Automation Anywhere의 Automation Co-Pilot은 Amazon Textract 및 Amazon Comprehend와 함께 활용되어 청구 문서에서 데이터를 추출하고, 제출물을 검증하며, 예외를 표시하고, 사람이 검토할 수 있도록 라우팅했습니다. Automation Co-Pilot은 내장된 인간 참여형(HITL) 기능을 통해 실시간 승인을 보장하여, 프로세스를 더 빠르고 스마트하며 쉽게 확장할 수 있도록 합니다.

결과 및 전략적 영향

Alight의 자동화 이니셔티브는 전반적으로 큰 성과를 거두었습니다. 청구 처리 시간이 3일에서 1일 이내로 줄었습니다. 정확도가 95%에 도달하여, 비용을 소모하는 재작업을 줄였습니다. 더 빠르게 지급하고 상태 문의가 줄어든 덕분에 통화량이 50% 감소했으며, 이에 따라 고객의 시간과 불만을 모두 줄일 수 있었습니다. Automation Co-Pilot과 AWS AI를 통해 팀은 이제 수작업이 줄어들어 따라 더 많은 양을 처리할 수 있게 되었으며, 확장성과 서비스 품질을 개선하고 있습니다. 간소화된 프로세스는 운영 효율성을 높일 뿐만 아니라 Alight가 4,300곳의 전 세계 클라이언트에게 더 빠르고 즉각적인 지원을 제공할 수 있는 역량도 강화해줍니다.

다음 단계

Alight는 2025년 중반까지 청구 승인을 실시간으로 처리하는 것을 목표로 하고 있습니다. 목표는 직접 처리를 최대 25%까지 늘리고, 새로운 데이터 포인트가 있을 때마다 청구 결정이 계속해서 개선되도록 피드백 루프를 완전히 자동화하는 것입니다.



솔루션 하이라이트

자동화:

청구 처리, 청구 문의를 위한
문서 및 이메일 추출

사용된 제품:

Automation Co-Pilot,
AWS용 Automation
Anywhere, Amazon
Textract, Amazon
Comprehend

배포 소요 시간:

8주

고객 스냅샷

- 업계: 인적자원 및 복리후생 서비스
- 지역: 글로벌
- 직원: 18,000

주요 성과 한눈에 보기

80%

수표 처리의 정확성

50%

통화량

6배

더 빠른 처리 시간

AI 에이전트로 불가능했던 작업을 자동화하세요

[데모 요청](#)[영업팀에 문의하기](#)

Automation Anywhere 소개

Automation Anywhere는 AI 기반 프로세스 자동화의 선두 주자로서 조직이 생산성을 높이고, 혁신을 촉진하며, 고객 서비스를 개선하고, 비즈니스 성장을 가속화할 수 있도록 지원합니다. 자세한 내용은 www.automationanywhere.com/kr에서 확인하세요.

- ☎ 북미: 1.888.484.3535 x1 | 해외: 1.408.834.7676 x1
- ✉ sales@automationanywhere.com
- in linkedin.com/company/automation-anywhere
- f facebook.com/automationanywheresoftware