



alight

Alight es un proveedor líder de capital humano basado en la nube y servicios habilitados por tecnología para muchas de las organizaciones más grandes del mundo y más de 35 millones de personas y dependientes.

Alight ayuda a los clientes a obtener una ventaja en los beneficios mientras construyen una fuerza laboral saludable y financieramente segura al unificar el ecosistema de beneficios en salud, patrimonio, bienestar, gestión de ausencias y navegación.

Alight reduce el procesamiento de reclamos de días a horas gracias a los agentes de IA

El desafío

Alight procesó 20 millones de reclamos al año (6 millones manualmente) utilizando sistemas obsoletos y más de 200 empleados. La complejidad de los recibos y la falta de estandarización causaron demoras, riesgo de error humano y más de 500 000 llamadas de consulta de clientes al año. El proceso fue lento, costoso e insostenible a gran escala.

95%

de precisión en el procesamiento de cheques

50%

de reducción en el volumen de llamadas

6 veces

más rapidez en el tiempo de procesamiento

“

Atendemos a alrededor de 4300 clientes en todo el mundo, lo que incluye al 70% de las empresas Fortune100. Necesitamos hacer las cosas mucho más rápidas y eficientes para ellos, por eso comenzamos a usar automatización con IA”.

Rahul Patet,
director de rango superior,
Automatización COE, Alight

El punto de inflexión y la solución

Frente a la creciente presión para acelerar los reclamos y reducir las llamadas de clientes, Alight inició una transformación importante. Comenzaron con talleres de descubrimiento de diseño colaborativo para simplificar 350 conjuntos de reglas en una norma unificada. Luego, implementaron la automatización de procesos con agentes con AWS. Se utilizó Automation Co-Pilot de Automation Anywhere junto con Amazon Textract y Amazon Comprehend para extraer datos de documentos de reclamos, validar envíos, marcar excepciones y enviarlas para una revisión humana. Automation Co-Pilot garantiza aprobaciones en tiempo real con capacidades integradas de intervención humana, lo que hace que el proceso sea más rápido, más inteligente y más fácil de escalar.

Resultados e impacto estratégico

Gracias a la iniciativa de automatización de Alight, se lograron grandes éxitos en todos los ámbitos. El tiempo de procesamiento de los reclamos se redujo de tres días a menos de uno. La precisión alcanzó el 95%, lo que permitió reducir drásticamente el costoso trabajo de repetición. El volumen de las llamadas se redujo en un 50%, gracias a pagos más rápidos y menos consultas de estado, lo que ahorra tiempo y frustración a los clientes. Con Automation Co-Pilot y AWS AI, el equipo ahora maneja grandes volúmenes con menos esfuerzo manual, lo que mejora la escalabilidad y la calidad del servicio. El proceso simplificado no solo aumenta la eficiencia operativa, sino que también fortalece la capacidad de Alight para ofrecer un soporte más rápido y receptivo a sus 4300 clientes de todo el mundo.

¿Qué sigue?

Alight tiene como objetivo la aprobación de reclamos en tiempo real para mediados de 2025. El objetivo: aumentar el procesamiento directo hasta un 25% y automatizar completamente los ciclos de retroalimentación para seguir mejorando las decisiones sobre reclamos con cada nuevo punto de datos.



Aspectos destacados de la solución

Automatizado:

procesamiento de reclamos, extracción de documentos y correos electrónicos para consultas de reclamos

Productos usados:

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

Tiempo para la implementación:

8 semanas

Instantánea del cliente

- **Industria:** Servicios de capital humano y beneficios
- **Región:** Global
- **Empleados:** 18000

Impacto de un vistazo

80%

de precisión en el procesamiento de cheques

50%

volumen de llamadas

6 veces

mayor rapidez en el tiempo de procesamiento

Comience a automatizar lo imposible con agentes de IA

[solicitar una demostración](#)[comunicarse con ventas](#)

Acerca de Automation Anywhere

Automation Anywhere es un líder en la automatización de procesos impulsada por IA que permite a las organizaciones aumentar la productividad, fomentar la innovación, mejorar el Servicio de Atención al Cliente y acelerar el crecimiento empresarial. Obtenga más información en www.automationanywhere.com/la.

📞 Norteamérica: 1.888.484.3535 x1 | Internacional: 1.408.834.7676 x1

✉️ sales@automationanywhere.com

🌐 [linkedin.com/company/automation-anywhere](https://www.linkedin.com/company/automation-anywhere)

📘 [facebook.com/automationanywheresoftware](https://www.facebook.com/automationanywheresoftware)