

# 为成功上保险：领先的美国 医疗保险公司



## 公司概况

知名美国医疗保险公司。

## 挑战

美国医疗保险公司花费了大量人工时间来手动录入登记数据、构建医疗套餐和测试索赔。他们需要实施一些流程来减少完成这些任务所需的人工操作，同时提高质量、速度和准确性。

## 解决方案

HGS 实施了概念验证 (POC)，以自动执行该美国医疗保险公司的若干流程。他们成立了卓越中心 (COE)，务求促进实现他们预期的自动化投资价值。Automation Anywhere 在该 COE 工作，开发预期的概念验证解决方案，并向团队成员提供优秀实践培训。

## 效益

99.97%

改进质量

90%

减少人工操作

40%

缩短平均处理时间

40%

节约成本

30%

提高生产率

流程自动化

- 会员登记
- 商业索赔测试
- 医疗产品构建

行业

医疗保险

“在服务供应市场，以创新的方式提供价值无疑是至关重要的。HGS 选择 Automation Anywhere 是因为它方便部署，而且其组织设计适合客户的应用程序架构。”

## 详述

HGS 为该保险公司的若干关键流程实现了自动化，包括会员登记流程、商业索赔测试审计和医疗产品构建。

以前，该公司有 90% 的会员登记数据必须手动键入到 12 个不同的产品线、20 个不同屏幕和多个应用程序中。每一个会员登记数据都需要花费最多 15 分钟才能填写完成，而且在手动录入过程中会出现大约 80% 的错误。HGS 利用内置的规则引擎，将 XML 数据转换到纯电子应用程序中，从而实现了自动化。随后再执行无缝的商业验证，并将电子登记应用程序中的数据条目传送到系统中。

商业索赔测试审计是指对 150 多个捆绑索赔测试特定索赔情景。这些审计流程任务繁重、重复性高、耗时长。HGS 将自动化流程分为两个阶段实施。首先，自动化屏幕捕获流程，然后再自动执行索赔测试流程。

根据特定的保险计划构建医疗套餐非常耗时，每一个套餐最多可花费 22 小时。HGS 设计了一个三阶段自动化流程，将处理时间缩短了 30%。在第一阶段，机器人从不同的电子数据表中收集所有必要信息。在第二阶段，机器人匹配业务规则，验证列项目，并将详细信息输入到客户应用程序中。在最后一个阶段，机器人更新客户应用程序。

## 展望

将多个最耗时、人工量最大、最容易出错的流程自动化，使得 HGS 能够为该美国医疗保险公司的后台环境创造巨大的附加价值。该美国医疗保险公司和 HGS 继续合作，在整个公司实现自动化。

“将多个最耗时、人工量最大、最容易出错的流程自动化，使得 HGS 能够为该美国医疗保险公司的后台环境创造巨大的价值。”

### 关于 Hinduja Global Solutions

HGS 提供全面完整的业务流程管理 (BPM) 服务，包括消费者互动解决方案、基于平台的后台服务、数字化支持解决方案等。HGS 提高了收入和运营效率，帮助维护重要客户。他们运用自己在分析、自动化和活动领域的专业性，提供创新和思想领导力。HGS 的专业领域涵盖电信、媒体、医疗、保险、银行业务、消费性电子产品和技术、零售、消费性包装商品和公共部门垂直行业。HGS 作为几十亿美元市值规模的 Hinduja 集团的下属公司，拥有四十多年历史，与全球知名大品牌长期合作。

### 关于 Automation Anywhere

Automation Anywhere 服务于那些凭借创意、理念和专注领域来成就公司辉煌的工作人员。我们提供完善成熟的数字化劳动力平台，以提供更加接近人类水平的业务流程自动化操作，让人类摆脱机械的劳动。

Automation Anywhere  [www.automationanywhere.com](http://www.automationanywhere.com)

☎ 北美: 1-888-484-3535 x1 | 国际: 1-408-834-7676 x1

🐦 @AutomationAnywh  [www.linkedin.com/company/automation-anywhere](https://www.linkedin.com/company/automation-anywhere) ✉ [sales@automationanywhere.com](mailto:sales@automationanywhere.com)

版权所有 © 2018 Automation Anywhere, Inc. 保留所有权利。Automation Anywhere、Automation Anywhere 徽标、Go Be Great、BotFarm、Bot Insight 和 IQ Bot 等是 Automation Anywhere, Inc. 在美国和/或其他国家/地区的注册商标或商标。本出版物中使用的其他产品名称仅用于鉴别目的，可能是其各自所有者的商标。