

# Erfolg auf Rezept: Führende US-Krankenversicherung



## VORGESTELLTE ORGANISATION

Eine bekannte Krankenversicherung in den USA.

## HERAUSFORDERUNG

Eine US-Krankenversicherung wendete viel Zeit für die manuelle Eingabe von Anmeldedaten, die Erstellung von Gesundheitspaketen und die Anspruchsprüfung auf. Das Unternehmen musste Prozesse zur Reduzierung des manuellen Aufwands für diese Aufgaben und die gleichzeitige Verbesserung der Qualität, Geschwindigkeit und Genauigkeit implementieren.

## LÖSUNG

HGS implementierte für die US-Krankenversicherung einen Proof of Concept (POC) zur Automatisierung mehrerer Prozesse. Es wurde ein Center of Excellence (COE) gegründet, um die Vision zum erwarteten Investitionswert der Automatisierung zu unterstützen. Das Team von Automation Anywhere arbeitete innerhalb des COE daran, die gewünschte Proof-of-Concept-Lösung zu entwickeln und die Teammitglieder zu Best-Practices zu schulen.

## VORTEILE

99,97%

Qualitätsverbesserung

40%

Kosteneinsparungen

90%

Weniger manueller Aufwand

30%

Verbesserte Produktivität

40%

Reduzierung der durchschnittlichen Bearbeitungszeit

Automatisierte Prozesse

- Mitgliederregistrierung
- Kommerzielle Anspruchsprüfung
- Erstellung von Gesundheitsprodukten

Branche

**Krankenversicherung**

„Mehrwerte durch Veränderungen zu schaffen, ist im Dienstleistungssektor absolut notwendig. Aufgrund der einfachen Bereitstellung und des perfekt zur Anwendungsarchitektur des Kunden passenden Organisationsdesigns entschied sich HGS für Automation Anywhere.“

## HINTERGRUND

HGS hat mehrere Schlüsselprozesse für die Versicherungsgesellschaft automatisiert – darunter die Registrierung von Mitgliedern, die kommerzielle Anspruchsprüfung und die Entwicklung von Gesundheitsprodukten.

Vorher mussten 90 Prozent der Mitgliederregistrierungsdaten manuell in zwölf verschiedene Produktlinien eingegeben werden (auf 20 verschiedenen Seiten in verschiedenen Anwendungen). Eine Registrierung konnte bis zu 15 Minuten dauern. Etwa 80 Prozent der Fehler traten während des manuellen Eingabeprozesses auf. HGS implementierte die Automatisierung über die integrierte Regel-Engine und konvertierte die XML-Daten für eine vollständig elektronische Anwendung. Anschließend wurden eine nahtlose Validierung und die Datenübertragung aus den elektronischen Registrierungsanwendungen in das System ermöglicht.

Kommerzielle Anspruchsprüfungen testen bestimmte Anspruchs-szenarien gegen mehr als 150 Anspruchspakete. Diese Audits stellen sehr langwierige, repetitive und zeitaufwändige Prozesse dar. HGS hat Automatisierungen in zwei Phasen umgesetzt. Die Automatisierung der Bildschirmfassung und die Automatisierung der Anspruchsprüfung.

Die Erstellung eines Gesundheitspakets im Rahmen einer bestimmten Versicherung war zeitintensiv und dauerte bis zu 22 Stunden pro Paket. HGS entwickelte eine dreiphasige, automatisierte Lösung, die die Bearbeitungszeit um 30 Prozent verkürzte. In der ersten Phase sammeln die Bots alle erforderlichen Informationen aus verschiedenen Tabellen. In der zweiten Phase verarbeiten die Bots Geschäftsregeln, validieren Einzelposten und erfassen Details in Client-Anwendungen. In der letzten Phase aktualisieren die Bots die Client-Anwendungen.

## WEITERE ENTWICKLUNG

Die Automatisierung einiger der zeitaufwändigsten und fehleranfälligen Prozesse mit dem größten manuellen Aufwand machte einen erheblichen Mehrwert für die Backoffice-Umgebung des US-Krankenversicherers möglich. Die US-Krankenversicherung und HGS arbeiten weiterhin zusammen, um die Automatisierung auf das gesamte Unternehmen auszudehnen.

„Die Automatisierung einiger der zeitaufwändigsten und fehleranfälligen Prozesse mit dem größten manuellen Aufwand machte Realisierung erheblicher Vorteile für die Backoffice-Umgebung des US-Krankenversicherers möglich.“

### Über Hinduja Global Solutions

HGS bietet umfassende BPM-Services (Business Process Management) an – von Consumer-Interaction-Lösungen über plattformbasierte Backoffice-Services bis hin zu Digital-Enablement-Lösungen. HGS steigerte den Umsatz, verbesserte die betriebliche Effizienz und konnte wichtige Kunden binden. Dies geschah über die kompetente Umsetzung einer Analyse, Automatisierung und Interaktion für mehr Innovation und Wettbewerbsvorteile. Die Expertise von HGS umfasst die Bereiche Telekommunikation, Medien, Gesundheitswesen, Versicherungen, Banken, Unterhaltungselektronik und -technologie, Einzelhandel, Konsumgüter und öffentliche Einrichtungen. HGS ist Teil der milliardenschweren Hinduja-Gruppe und verfügt über mehr als 40 Jahre Erfahrung in der Zusammenarbeit mit weltweit bekannten Marken.

### Über Automation Anywhere

Automation Anywhere entwickelt dank der Ideen, Vorstellungen und Interessen seiner Mitarbeiter großartige Lösungen. Wir bieten die weltweit fortschrittlichste Digital-Workforce-Plattform zur Automatisierung von Geschäftsprozessen und Unterstützung von Mitarbeitern.

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

☎ Nordamerika: +1-888-484-3535 x1 | International: +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)

Copyright © 2018 Automation Anywhere, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Automation Anywhere, das Automation Anywhere-Logo, Go Be Great, BotFarm, Bot Insight und IQ Bot sowie weitere sind entweder eingetragene Marken oder Marken von Automation Anywhere, Inc. in den USA und/oder anderen Ländern. Andere, in dieser Publikation verwendete Produktnamen dienen nur zu Identifikationszwecken und können Marken ihrer jeweiligen Eigentümer sein.