



KRYON™
BE YOUR FUTURE

מקרי שימוש

ביטוח

במבט מהיר

עם זאת, הולכת ומתחזקת העובדה כי חברות ביטוח רבות מתקשות להתמודד עם נפחים גבוהים של תהליכים עסקיים שחוזרים על עצמם, בתקופה שבה היכולת לטפל בנתונים במהירות ובאופן מדויק הופכת להיות קריטית בענף. כתוצאה מכך, ספקים מסוימים מתקשים לעמוד ביעדי צמיחה ורווחים ולשמור על יתרון אסטרטגי בשוק שהפך לתחרותי מאוד.

ענף הביטוח, שהזהירות הייתה תמיד נר לרגליו, והכפוף לרגולציה כבדה ועמוס בתהליכי בק-אופיס, מתמודד כיום ישירות עם ההשלכות המסחריות הכבירות של המהפכה הדיגיטלית. שינויים מהותיים בטכנולוגיה, בדמוגרפיה ובציפיות הצרכנים ממשיכים לחולל מהפכות בשוק הביטוח – ולהצעיד אותו קדימה.

המצב הנוכחי



המון נתונים, המון מקורות

ענף הביטוח גדוש במשימות יומיומיות הגוזלות זמן רב, כגון איסוף והזנה ידניים של נתונים. לא זו בלבד שנדרשות לכך הוצאות תקורה גבוהות של אנשי צוות, אלא שהסבירות לטעויות אנוש ולחוסר התאמה ברשומות גוברת בהרבה.



מערכות מדור ישן בכל מקום

פעולות הבק-אופיס של חברות הביטוח התבססו עד היום במידה רבה על מערכות ותוכנות מדור ישן (legacy), שרבות מהן כבר אינן יכולות לספק את רמת השירות שלהן מצפים הלקוחות כיום, ובצדק. אך למרבה הצער, שדרוג של מערכות שלמות כרוך בעלויות גבוהות מאוד.



כללים, כללים ועוד כללים

חברות ביטוח פועלות תחת תחומי שיפוט רגולטוריים רבים, ועליהן לציית לכללים המשתנים בתדירות גבוהה בתחומים של הלימות הון, שקיפות ודיווח, ואינטראקציה עם לקוחות. ציות לתקנות הרגולציה הוא בגדר חובה לכל ספקי הביטוח, ורובם מציבים אותו בין שלוש הקדימויות האסטרטגיות המובילות שלהם.



לקוחות רוצים יותר

לקוחות הביטוח בימינו הם בעלי ידע בנושא, ומצפים בצדק לסטנדרטים גבוהים של שירות. הם רוצים אפשרויות בחירה רבות, שקיפות מחירים ותשובות מהירות לשאלותיהם. פירוש כל אלה הוא שחברות הביטוח חייבות להתקדם ולהציע חוויית לקוח עקבית והטובה בסוגה.

המערכת של קראיון התומכת בכל צרכי האוטומציה, Full-Cycle Automation Suite, מספקת ערך לענף הביטוח



ייעול העיבוד של תביעות

הפיכת משימות ידניות עתירות עבודה, כגון מיון, הזנת נתונים, אימות וניתוב מסמכים לאוטומטיות עשויה להשפיע באופן דרמטי על האופטימיזציה של עיבוד תביעות, ולהפוך את התהליך כולו למהיר בהרבה ולמדויק ביותר.



שיפור הציות לתקנות

ציות לתקנות הרגולציה הוא חלק מהותי מהנוף העסקי. **אוטומציית תהליכים רובוטית (RPA)** יכולה למלא תפקיד מרכזי במילוי דרישות הרשויות, כיוון שהיא מספקת פירוט מלא של הפעילויות, עם תיעוד של כל שלב בתהליך. יתר על כן, הכל מבוצע במהירות וללא שום אפשרות לטעויות אנוש.



הגברת שביעות הרצון של לקוחות

חברות הביטוח, המשוחררות מהעול של משימות חזרתיות, יכולות עכשיו למקד את המשאבים שלהן בשיפור האיכות של תהליך ניהול התביעות, וכך באפשרותן לצמצם את זמן הסבב של תשלומי תביעות ולהתרכז במה שחשוב באמת - הצעת חוויית הלקוח הטובה ביותר האפשרית.



החזר השקעה מהיר

פתרון ה-RPA של קראיון מסוגל לבצע משימות עסקיות בכל מערכת או יישום, מבלי להשפיע על התשתית שלהם. באופן זה מובטח החזר השקעה מרשים, הודות לאוטומציה לא פולשנית של משימות בכל היישומים, כולל מערכות מדור ישן (Legacy), ללא הטרחה הכרוכה באינטגרציות מורכבות.



חיסכון של אלפי שעות עבודה בשנה.



חיסכון משמעותי בזמן של עיבוד תביעות.



הגברת שביעות הרצון של הלקוחות.



מניעת טעויות אנוש.

מקרי שימוש חיסכון של אלפי שעות עבודה בשנה עבור חברת ביטוח מובילה

האתגר

ספקית ביטוח עולמית מובילה הייתה צריכה לתאם קובצי אקסל של תשלומי פרמיות של לקוחותיה מול דפי חשבון (PDF המצורף לדוא"ל), ולאחר מכן להזין את התשלומים שאושרו למערכת ה-ERP על בסיס יומי. לביצוע התהליך בשלמותו נדרשו שעה וחצי עד שעתיים לכל לקוח.

הפתרון

מערכת [Kryon Automation Suite](#) הוטמעה במטרה להתאים את קובצי האקסל לדפי החשבון, לאמת ולאשר תשלומים, ולהזין את המידע למערכת ה-ERP. מכיוון שימי חול, חגים וימים שבהם יש חשש לסערת טייפון אינם ימי עבודה באזור, הרובוטים של קראיון מלקטים נתונים גם מאתר האינטרנט הממשלתי המוקדש למזג האוויר, כדי לבדוק אם קיימות אזהרות מפני טייפון ולקבוע אם להריץ את התהליך.

התוצאות

מניעה מוחלטת של טעויות אנוש.



כל תשלום מעובד תוך 20 דקות, וחוסך אלפי שעות של עבודות במשרה מלאה בשנה.



העובדים יכולים להתפנות לעבודה על משימות מכניסות יותר.



מקרי שימוש שיפור היעילות וצמצום העלויות בחשבונות זכאים

האתגר

חברת ביטוח עולמית קיבלה 40 עד 50 תביעות ביום, שדרשו הערכה ואימות על בסיס מספר גורמים לפני שיאושרו לתשלום. רוב התביעות הגיעו בצורת נתונים לא מובנים, בפורמט PDF או כמסמכים סרוקים, מה שהקשה על שליפת המידע מהן והזנתו במהירות למערכות שונות. כתוצאה מכך, תביעות לא עובדו במהירות מספקת. החברה סיימה כל שנה עם מיליוני דולרים שלא נפדו בתביעות שנתרו פתוחות, דבר שהשפיע לשלילה על שירות הלקוחות.

הפתרון

החברה הטמיעה את מערכת [Kryon Automation Suite](#) יחד עם ABBYY Flexicapture, כדי לייעל את עיבוד התביעות ואת התשלומים. הרובוטים של קראיון לקחו תביעות סרוקות שנשלחו בדואר אלקטרוני, והריצו אותן דרך Flexicapture כדי להפוך את הנתונים הלא מובנים לפורמטים מובנים, שאותן הרובוטים יכולים לקרוא. לאחר מכן הרובוטים לקחו את הנתונים, אימתו את נכונות המידע, ובדקו את כל החריגים. תביעות שהיו מדויקות אושרו לתשלום ונשלחו בחזרה אל הסוכנים. אם מידע כלשהו היה שגוי, או שהיו חריגים, התביעות נותבו אל העובדים לצורך חקירה מעמיקה יותר.

התוצאות

צמצום של 80% בהוצאות התפעול, הודות לכך שנדרשו 5 עד 7 אנשים בלבד (במקום 40) לעיבוד עומס העבודה היומי של התביעות.



החברה הצליחה לסגור את ספרי החשבונות שלה מהר יותר, הודות לעיבוד מואץ של התביעות.



זמן העיבוד צומצם ב-80%, מ-10 דקות ל-2 דקות לכל תביעה.



טעויות אנוש נמנעו לחלוטין.



מקרי שימוש תהליך משופר של אימות חשבוניות

התוצאות

תהליך זה נמשך כיום 30 דקות בלבד,
לעומת יום שלם שנדרש בעבר.



מופק דוח המדגיש את חוסר ההתאמות
ואת הבעיות המחייבות פעולה מיידית.



האתגר

ספקית ביטוח עולמית מובילה הייתה צריכה
לאמת שכל התשלומים התקבלו מסוכנים לכל
פוליסה של לקוח.

הפתרון

פתרון ה-RPA של קראיון הוטמע במטרה לבצע
התאמה של דפי החשבון של כרטיסי האשראי
מול הפוליסות, כדי לוודא שהתקבלו תשלומים
נכונים ומדויקים.

מקרי שימוש אימות הדיוק בתשלומי תביעות

התוצאות

חברי הצוות שעסקו קודם בתהליך זה יכולים
עכשיו להתמקד בפעילויות רווחיות יותר.



בעיות הנוגעות לנתונים שלא נאספו או
לתביעות של לקוחות שאבדו נפתרו לחלוטין.



כשתהליך זה בוצע באופן ידני, נדרשו
להשלמתו 4 ימים בחודש. כיום הוא מבוצע
תוך שעותיים.



האתגר

ספקית ביטוח עולמית מובילה הייתה צריכה לבקר
ב-26 אתרי אינטרנט שונים של בנקים כדי לבדוק את
סטטוס החשבונות בכל אחד, ולאמת/לעדכן שתש-
לומי התביעות בוצעו כראוי.

הפתרון

הודות להטמעת [מערכת האוטומציה של קראיון](#), יכולה
עכשיו החברה להיכנס לכל אחד מ-26 אתרי האינטרנט
השונים של הבנקים ולהריץ חיפוש חכם של ארבעה
תאריכים שונים על מנת לאמת תשלומים שבוצעו
כנגד תביעות.

מקרי שימוש

צמצום הזמן והעלויות הנדרשים לעיבוד תביעות

התוצאות

חיסכון של אלפי שעות עבודה בשנה.



מעבדי התביעות יכולים לעבוד במקום
זאת על פרויקטים המייצרים הכנסה.



הגברת שביעות הרצון של הלקוחות.

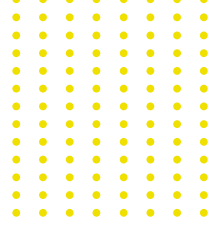


האתגר

ספקית ביטוח עולמית מובילה מעבדת אלפי תביעות ביטוח מדי שבוע. מסמך תביעה (PDF) עשוי להכיל 5-70 עמודים, והמעבדים של התביעות צריכים לבדוק כל עמוד על מנת לאמת את מס' הזיהוי שלהן. זהו תהליך גוזל זמן ועתיר עבודה במיוחד.

הפתרון

[מערכת האוטומציה של קראיון](#) מאתרת את מס' הזיהוי בכל עמוד, ואז שומרת את הקובץ. העובדים שמעבדים את התביעות יכולים לפתוח אז את הקובץ ולעבור ישירות לעמוד הנכון, מבלי לחפש במסמך כולו.



אודות קראיון

קראיון היא חברה מובילה בתחום האוטומציה הארגונית, המציעה את הפלטפורמה היחידה בשוק כיום שכוללת הן את טכנולוגיית **Process Discovery** והן **אוטומציית תהליכים רובוטי** (RPA). פתרון זה של אוטומציה מלאה משפר את החזר ההשקעה (ROI) ומצמצם את זמן ההטמעה בשיעור של עד 80%.

פתרון Process Discovery™ של קראיון, המבוסס על טכנולוגיית בינה מלאכותית קניינית, מפיק באופן אוטומטי תמונה מקיפה של התהליכים העסקיים, מעריך אותם ואז ממליץ אילו מהם כדאי להפוך לאוטומטיים. קראיון מציעה פתרון RPA הפועל במחשב שולחני בהשגחת העובד, RPA מבוסס מחשב וירטואלי, או שילוב היברידי של השניים.

חבילת הפתרונות עטורת הפרסים של החברה משמשת ארגונים מובילים ברחבי העולם, כולל
AIG, Allianz, Deutsche Telekom, Ernst & Young, Ferring Pharmaceuticals, HP, Microsoft,
Wyndham Hotel Group ו-Santander Bank, Singtel Optus, Verizon.

למדו כיצד מערכת Full-Cycle Automation של קראיון יכולה לשפר את היעילות התפעולית שלכם

