



案例分析

理赔单据处理

客户

美国中西部最大的医疗保险公司之一，拥有投保人数超过100万人

客户所面临的问题

- 每张理赔单据的处理成本远高于竞争对手的处理成本
- 处理结果返回周期为72小时，投保人因为经常的延迟赔偿而抱怨甚至是撤回投保项目
- 州政府管理部门严格控制理赔政策和规定
- 部门管理者非常担心失去对理赔单处理的控制和数据的安全问题
- 理赔单据处理的数据准确率在90%以下
- 不断新增的团体保险合同将导致理赔单据的处理需求量超出目前的处理能力
- 处理量的增长意味着额外成本的相应提高

需求

- 降低每张理赔单据的处理成本
- 减少理赔单据处理部门的人员数量
- 外包承接商需要具备每日处理10,000张理赔单据的能力，并具有良好的执行能力和高质量高效率的服务
- 大幅度提高质量以保持客户持续的满意度

流程及解决方案

炎兴科技（CPI）在当地提供扫描服务并在客户与中国的运营中心之间搭建安全、高速的电信连接网络。处理人员每天两次从美国客户处收取理赔单据，并扫描存储为图像。理赔单据通过高速网络在中国的运营中心进行处理。处理方式为通过OCR(图像自动识别功能技术)及双录核准保证数据的高准确率。在完成了流程详细分析，各个域的审核确认以及程序设定和项目综合测试后，炎兴科技（CPI）就具备了将处理后的数据转化为可直接导入客户数据库格式的能力，并完全解决了客户的问题，满足了客户需求。

在接收到理赔单据的12小时内便可以完成整个处理流程并返回数据结果。

成效

- 每张理赔单据的成本降低60%
- 42个全职工作人员被重新安排到“核心业务”流程中，这些职位的变更减少了每年130万美元的成本开销
- 将完成数据处理的返回时间从原有的72小时缩短到12小时
- 质量提升到99%的准确率
- 客户的满意度有很大程度的提高
- 30天内完成的理赔单据的处理量增长14%

联系方式

黄晓军
西安炎兴科技软件有限公司
(CompuPacific International)
029-87607267
xiaojunhuang@compupacific.com.cn
www.compupacific.com