

# R1 RCM 使用 RPA 每年有效自动化 1500 多万个任务



## 公司概况

R1 RCM 是提供技术辅助式收入周期管理服务的领先提供商，该服务可转变医疗保健系统在各种医疗保健机构中的收入周期性。

## 挑战

R1 的业务性质是劳动密集型的，并且需要执行很多重复性的事务。此外，R1 的员工需要利用客户组织中已经使用的许多核心系统，这在应用 R1 的标准化收入周期流程方面提出了独特的挑战。尽管 R1 利用其针对特定用途的集成技术平台来实现可在这些不同系统上使用的标准化工作流，但在这些系统中进行实际的事务处理，仍然存在“最后一小段”的问题。机器人流程自动化 (RPA) 为 R1 提供了一种自动执行例行任务的方法，而无需占用每个客户的 IT 资源来实施其他接口或脚本。

## 解决方案

制定严格的需求建议书 (RFP) 后，R1 出于易用性、可扩展性、安全性/加密性及其产品在不同平台上运行的能力而选择了 Automation Anywhere 作为合作伙伴。在公司更广泛的数字化转型计划下，卓越中心 (COE) 方法使 R1 得以快速扩展，同时确保将高质量的软件工程标准应用于 RPA 程序。这也使 R1 能够可靠地代表客户管理所执行的大量事务。R1 的深厚运营知识与 RPA 相结合，使该公司能够改变医疗保健方面的管理成本曲线并满足运营需求。

## 效益

1500 万+ 150+ 30+

每年自动化的任务数

生产领域中的“数字化劳动力”人数且仍在快速增长

100 多个地点中通过自动化安全连接的系统数

## 过程自动化

- 保险索赔处理
- 预先授权程序
- 付款和交易过账

## 行业

医疗保健

“我们之所以选择 Automation Anywhere 的 RPA 解决方案，是因为其快速扩展的能力以及在医疗保健行业中至关重要的银行级安全性和加密性。”

— Sean Barrett

副总裁，  
数字化转型部门

## 详述

R1 从自动化其核心业务流程开始：索赔处理。值得一提的是，尽管公司员工仍然是此流程中非常重要的一部分，但现在许多需要手动干预的步骤都已自动化。这是通过 RPA 提高员工生产率的一个很好的例子。该公司部署了 RPA 以自动化各个步骤。在向保险公司提交索赔之前，先进行验证或“校订”以提高赔付的可能性。如果没有自动化，那么要解决验证过程中标记出的错误，通常需要手动收集来自各种系统的信息。现在，通过 RPA 可以自动完成信息收集和“校订”过程，从而节省大量的人力和时间。成功将索赔提交给保险公司后，必须定期检查其状态，以确定是否需要任何干预才能获得赔付。存在一些执行该流程的行业标准；但是，R1 意识到所获得的信息通常缺少解决索赔问题所需的细节。如今，这些状态检查可通过 RPA 自动获得结果，并导入到 R1 专有的工作流程平台中，以确保仅将需要干预的索赔发送给员工以进行解决。

## 展望

R1 的运营相关利益者意识到 RPA 的价值，将其纳入计划中。公司将继续发现新的自动化领域，扩展现有自动化流程，为客户增加价值并开发强大的 RPA 流水线。最终，R1 希望扩展其自动化 COE，作为其数字化转型工作的一部分。

“我们知道自动化对我们的扩展能力至关重要，我们看到 RPA 对我们日常运营的效率提升起到了显著的积极作用。”

— **Mike Wallace**  
副总裁，  
软件工程师

### 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者。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，让人类摆脱机械劳作。

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

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

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

Automation Anywhere ©2019

2019 年 12 月，第 1 版

