

# R1 RCM automatisiert erfolgreich mehr als 15 Mio. Aufgaben jedes Jahr mithilfe von RPA



## PROFIL DES UNTERNEHMENS

R1 RCM ist ein führender Anbieter von technologiegestützten Umsatzzyklusmanagementdiensten, welche die Performance von Umsatzzyklen in verschiedensten Pflegeeinrichtungen transformieren.

## HERAUSFORDERUNG

Die Aufgaben, die dem R1-Geschäft zugrunde liegen, sind extrem arbeitsintensiv und transaktional mit vielen repetitiven Aufgaben. Darüber hinaus nutzt die R1-Belegschaft viele der Kernsysteme, die im Unternehmen eines Kunden bereits im Einsatz sind, was einzigartige Herausforderungen in der Anwendung der standardisierten Umsatzzyklusprozesse von R1 mit sich bringt. Auch wenn R1 seine speziell entworfene und integrierte Technologieplattform für einen standardisierten Arbeitsablauf zwischen unterschiedlichen Systemen nutzt, kann es dennoch zu Problemen auf den „letzten Metern“ der tatsächlichen Umstellung auf diese Systeme selbst kommen. Robotergesteuerte Prozessautomatisierung (RPA) stellte für R1 eine Möglichkeit zur Automatisierung von Routineaufgaben dar, ohne die IT-Ressourcen aller Clients bei der Implementierung zusätzlicher Schnittstellen oder Skripte einbinden zu müssen.

## LÖSUNG

Nach strengen Ausschreibungen (Request for Proposal, RFP) entschied sich R1 für Automation Anywhere als Partner, aufgrund der Benutzerfreundlichkeit, Skalierbarkeit, Sicherheit/Verschlüsselung und der Möglichkeit, die Produkte auf verschiedenen Plattformen zu betreiben. Ein auf dem Kompetenzzentrum (Center of Excellence, COE) basierender Ansatz im Rahmen des digitalen Transformationsprogrammes des Unternehmens, ermöglichte R1 eine schnelle Skalierung bei gleichzeitiger Erhaltung der hohen Software-Engineering-Standards, denen das RPA-Programm unterliegt. Das bot R1 eine Möglichkeit zur zuverlässigen Verwaltung der großen Mengen an Transaktionen, die für Kunden durchgeführt werden. Durch die Kombination der umfangreichen operativen Kompetenz von R1 mit der RPA, konnte das Unternehmen seine Verwaltungskosten im Gesundheitswesen anpassen und die Betriebsanforderungen erfüllen.

## NUTZEN

Mehr als **15 Mio.**

Aufgaben, die jährlich automatisiert werden

Mehr als **150**

„Digital Worker“ in der Produktion mit starkem Anstieg

Mehr als **30**

Systeme an mehr als 100 Standorten, die sicher über Automatisierung verbunden sind

### Automatisierte Prozesse

- Bearbeitung von Versicherungsansprüchen
- Verfahren vor der Autorisierung
- Verbuchung von Zahlungen und Transaktionen

### Branche

Gesundheitswesen

„Wir haben uns für die RPA-Lösung von Automation Anywhere entschieden, aufgrund der schnellen Skalierbarkeit und seiner bankkonformen Sicherheit und Verschlüsselung, die wesentlich für die Gesundheitsbranche sind.“

– Sean Barrett  
Vice President of  
Digital Transformation

## DETAILS

R1 begann mit der Automatisierung seiner wichtigsten Geschäftsprozesse: der Schadenverarbeitung. Es ist wichtig zu erwähnen, dass die Belegschaft des Unternehmens zwar weiterhin eine wichtige Rolle bei diesem Prozess spielt, aber viele Schritte, die bisher manuelle Eingriffe erforderten, wurden jetzt automatisiert. Das ist ein perfektes Beispiel dafür, wie RPA die Produktivität der Belegschaft steigern kann. Das Unternehmen nutzte RPA zur Automatisierung verschiedener Schritte. Vor der Übermittlung von Ansprüchen an ein Versicherungsunternehmen werden Validierungen oder „Bearbeitungen“ angewandt, um die Wahrscheinlichkeit von Zahlungen zu erhöhen. Vor der Automatisierung wurden Informationen, die zur Lösung von durch den Validierungsprozess aufgeworfenen Fehlern erforderlich waren, in der Regel manuell aus verschiedenen Systemen zusammengesammelt. Dieser Prozess der Informationssammlung und Aufklärung von „Bearbeitungen“ ist jetzt dank RPA automatisiert und spart der Belegschaft somit erhebliche Zeit und Mühe. Nachdem der Anspruch erfolgreich an das Versicherungsunternehmen übermittelt wurde, muss der Status in regelmäßigen Abständen überprüft werden, um möglicherweise erforderliche Maßnahmen zu ermitteln, die für die Zahlung notwendig sind. Es gibt zwar einige Branchenstandards für die Durchführung dieses Prozesses, R1 stellte jedoch fest, dass den erhaltenen Informationen meist die nötigen Details fehlten, um Probleme mit Ansprüchen zu beheben. Mittlerweile werden diese Statuskontrollen automatisch über RPA durchgeführt und in die proprietäre Workflow-Plattform von R1 importiert, um sicherzustellen, dass nur Ansprüche, die Maßnahmen erfordern, zur Bearbeitung an die Belegschaft übermittelt werden.

## DIE ZUKUNFT

Betriebliche Projektbeteiligte von R1 erkannten den Wert von RPA und haben sich dem Programm angeschlossen. Das Unternehmen arbeitet auch an der Integration weiterer Automatisierungen, dem Ausbau bestehender Automatisierungen für zunehmenden Wert für die Kunden und der Entwicklung einer robusten RPA-Pipeline. Letztendlich will R1 die Automatisierung des COE an seinen Bemühungen zur digitalen Transformation anpassen.

„Wir wissen, dass Automatisierung wesentlich für unsere Fähigkeit zur Skalierung ist und konnten mit RPA erhebliche Verbesserungen in unseren alltäglichen Geschäftsabläufen beobachten.“

– **Mike Wallace**  
Vice President,  
Software Engineering



### Über Automation Anywhere

Automation Anywhere unterstützt die Mitarbeiter seiner Kunden bei der Umsetzung ihrer Ideen, Vorstellungen und Interessen in großartige Lösungen. Wir bieten die weltweit fortschrittlichste Digital-Workforce-Plattform zur Automatisierung von Geschäftsprozessen und Unterstützung von Mitarbeitern.

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

+49 69 95932 5016

Frankfurt The Sqaire, Flughafen 12, 60549 Frankfurt am Main, Deutschland

 @AutomationAnywh  [www.linkedin.com/company/automation-anywhere](https://www.linkedin.com/company/automation-anywhere)  [info\\_de@automationanywhere.com](mailto:info_de@automationanywhere.com)

Automation Anywhere ©2019

Dezember 2019, Ver. 1