

# 透過 RPA，R1 RCM 每年有效地自動化了超過 1,500 萬項任務



## 組織概況

R1 RCM 是一家運用科技來提供收益循環管理服務的頂尖供應商，能夠在各種醫療環境之間轉換衛生系統的收益循環績效。

## 挑戰

R1 的業務性質非常仰賴勞力，也需要處理許多重複性的任務。此外，R1 的員工會運用到許多已在客戶組織內使用的核心系統，這種情況對於套用 R1 的標準化收益循環流程而言，無疑形成了獨特的挑戰。儘管 R1 透過了特別設計的整合式技術平台使標準化的工作流程得以套用到不同的系統中，但這些系統本身可能仍存在著實際處理時會遭遇到的「最終難題」。機器人流程自動化 (RPA) 代表了 R1 自動化例行任務的一種方式，這種方式不必尋求每位客戶的 IT 資源來執行額外的介面或指令碼。

## 解決方案

歷經嚴格的提案申請 (RFP) 篩選後，R1 挑選 Automation Anywhere 成為合作夥伴，獲選的原因在於簡單易用、可拓展性、安全/加密性，以及其產品在不同平台之間順暢執行的能力。卓越中心 (COE) 是該公司眾多數位轉型計畫下的一項措施，能讓 R1 快速拓展規模，同時還能確保將超高品質的軟體工程標準套用到 RPA 程式上。R1 也因此獲得客戶的信賴，客戶可以安心委託 R1 管理龐雜的交易。將 R1 深厚的營運專業知識與 RPA 加以結合，得以讓公司節省醫療保健方面的行政成本，同時亦能滿足營運要求。

## 優點

# 超過

# 1,500 萬項

每年自動化的任務

# 超過

# 150 位

現役「數位勞工」且數量快速增長

# 超過

# 30 個

系統在超過 100 個地點透過自動化安全連線

## 流程自動化

- 保險索賠處理
- 程序預先核准
- 付款和交易過帳

## 產業

醫療保健

「Automation Anywhere 的 RPA 解決方案具有快速拓展規模及銀行級安全性與加密能力，這些對醫療保健產業而言非常關鍵，因此雀屏中選，成為我們的合作夥伴。」

— Sean Barrett ·  
數位轉型部門副總

## 案例詳情

R1 從他們的核心業務流程開始自動化：索賠處理。值得注意的是，儘管公司的員工在這項流程中依然扮演相當重要的角色，但許多原本必須人為介入的步驟，現在都可以透過自動化來完成。這是 RPA 提升員工生產力的絕佳案例。該公司部署了 RPA 來自動化各種步驟。將理賠申請提交給保險公司之前，通常要進行驗證或「編輯」來提高獲得理賠的機會。在沒有自動化流程協助的情況下，解決驗證流程中發現的錯誤、處理從各種系統收集而來的資訊，通常必須透過人工來進行。收集資訊並處理「編輯」的這項流程，現已透過 RPA 完成了自動化，因而節省員工大量的時間和勞力。在順利將理賠申請提交給保險公司之後，必須定期確認理賠案件的狀態，進一步判斷是否需要人為介入，使理賠金順利發放。有些業界標準可以用來執行這項流程；然而，R1 發現，透過這些方法所收集到的資訊，往往缺乏解決理賠爭議所需的細節。現在，客戶可以透過 RPA 來自動獲得這些狀態檢查，並將檢查結果匯入 R1 獨家提供的工作流程平台，確保只有需要人為介入的理賠申請才會通知員工進行處理。

## 未來展望

R1 營運部門的利害關係人認到 RPA 的價值，並且加入了這項計畫。這項計畫。該公司繼續探索自動化的全新潛力、延伸現有的自動化功能以為客戶帶來更高的價值，並開發更堅韌的 RPA 管道。最終，R1 希望將數位轉型工作的一環能包括拓展自動化 COE。

「我們知道自動化對於拓展能力而言舉足輕重，也觀察到 RPA 在日常營運方面帶來了相當程度的效率提升。」

— Mike Wallace，  
軟體工程部副總

### 關於 Automation Anywhere

Automation Anywhere 激勵人才，因為他們的構想、見解和專注力使服務的公司更上一層樓。我們提供全球最完備的數位勞動力平台，透過自動化業務流程與釋放勞動力的方式，讓工作更加人性化。

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

☎ 北美地區：1-888-484-3535 x1 | 其他地區：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)

Automation Anywhere ©2019

2019 年 12 月 · 版本 1

