

R1 RCM automatise avec succès plus de 15 millions de tâches par an grâce à la RPA



PROFIL DE L'ORGANISATION

R1 RCM est l'un des principaux fournisseurs mondiaux de services technologiques de gestion du cycle des recettes visant à renforcer les performances du cycle financier des systèmes de santé dans différents contextes de soins.

DÉFI

L'activité de R1 est par nature extrêmement transactionnelle et gourmande en main-d'œuvre, avec de nombreuses tâches répétitives. Par ailleurs, le personnel de R1 utilise bon nombre des systèmes centraux déjà utilisés chez ses clients, ce qui crée des défis uniques dans l'application des processus de cycle de recettes standardisés de R1. Si R1 utilise sa plateforme technologique intégrée et spécialement conçue pour les flux de travail standardisés entre ces systèmes hétéroclites, il peut toujours rester des problèmes liés à la gestion des transactions concrètes dans les systèmes eux-mêmes. L'automatisation des processus par la robotique (RPA) offrait à R1 une solution efficace pour automatiser les tâches de routine sans avoir à exiger des ressources informatiques de chaque client qu'elles implémentent des interfaces ou des scripts supplémentaires.

SOLUTION

Après une demande de proposition rigoureuse, R1 a choisi Automation Anywhere comme partenaire en raison de la facilité d'utilisation, de l'évolutivité, de la sécurité et du chiffrement de ses produits, et de la possibilité de les exécuter sur différentes plateformes. La création d'un Centre d'excellence (CdE) dans le cadre du programme plus large de transformation numérique de l'entreprise a permis à R1 de rapidement s'adapter, tout en garantissant l'application des normes de conception logicielle de la plus haute qualité au programme RPA. Cela a également permis à R1 de gérer de manière fiable la grande quantité de transactions réalisées pour le compte de ses clients. En combinant sa solide expertise opérationnelle aux technologies RPA, R1 a pu réduire ses coûts administratifs dans le secteur de la santé et satisfaire aux exigences opérationnelles.

AVANTAGES

Plus de 15 M Plus de 150 Plus de 30

tâches automatisées par an

« assistants numériques » en production, en rapide augmentation

systèmes répartis sur plus de 100 sites connectés en toute sécurité via l'automatisation

Processus automatisés

- Traitement des demandes de règlement d'assurance
- Autorisation préalable des procédures
- Comptabilisation des paiements et des transactions

Secteur

Santé

« Nous avons choisi la solution RPA d'Automation Anywhere en raison de sa capacité d'adaptation rapide et de ses outils de sécurité et de chiffrement dignes du secteur bancaire qui sont essentiels dans le secteur de la santé. »

– Sean Barrett

Vice-président de la Transformation numérique

ÉTUDE DE CAS DÉTAILLÉE

R1 a commencé par automatiser son processus métier central : le traitement des demandes de règlement. Il est important de noter que si le personnel de l'entreprise joue encore un rôle majeur dans ce processus, un grand nombre des étapes qui nécessitaient auparavant des interventions manuelles sont désormais automatisées. C'est un excellent exemple d'amélioration de la productivité du personnel grâce à la RPA. L'entreprise a déployé la RPA pour automatiser différentes étapes. Avant la soumission des demandes de règlement à une compagnie d'assurance, des validations ou « modifications » sont appliquées afin d'augmenter la probabilité de paiement. Sans l'automatisation, pour résoudre les erreurs signalées par le processus de validation, les informations des différents systèmes étaient généralement recueillies manuellement. Ce processus de collecte des informations et de résolution des erreurs est désormais automatisé grâce à la RPA, ce qui réduit considérablement le temps et les efforts nécessaires de la part du personnel. Une fois les demandes de règlement soumises à la compagnie d'assurance, leur statut doit être vérifié à des intervalles réguliers afin de déterminer si une intervention est nécessaire pour obtenir un paiement. S'il existe déjà des normes du secteur pour effectuer ce processus, R1 a toutefois réalisé qu'il manquait généralement aux informations obtenues les détails nécessaires à la résolution des problèmes de remboursement. Aujourd'hui, ces vérifications du statut sont automatiquement obtenues via la RPA et importées dans la plateforme de flux de travail exclusive de R1 pour veiller à ce que seules les demandes nécessitant une intervention soient envoyées au personnel.

L'AVENIR

Les parties prenantes opérationnelles de R1 sont conscientes de tout ce que peut apporter la RPA et adhèrent totalement au programme. L'entreprise continue de découvrir de toutes nouvelles implémentations, d'étendre les automatisations existantes afin d'apporter encore plus de valeur ajoutée aux clients et de développer un solide pipeline de RPA. R1 souhaite en définitive faire évoluer son CdE d'automatisation pour qu'il fasse partie intégrante de sa stratégie de transformation numérique.

« Nous savons que l'automatisation est essentielle pour pouvoir nous adapter, et nous avons pu observer des gains d'efficacité importants dans nos opérations quotidiennes grâce à la RPA. »

– **Mike Wallace**
Vice-président,
Ingénierie logicielle

À propos d'Automation Anywhere

Automation Anywhere met son savoir-faire au service de tous ceux dont les idées, la réflexion et l'engagement font toute la différence. Nous proposons la plateforme de force de travail numérique la plus sophistiquée dans le monde. En automatisant les processus métier et en libérant le personnel de ces tâches, nous rendons le travail plus humain.

Contactez-nous au 1-888-484-3535 ou rendez-vous sur www.AutomationAnywhere.com pour planifier une démo en direct.

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com/fr/

☎ Amérique du Nord : + 1-888-484-3535 x1 | International : + 1-408-834-7676 x1

 @AutomationAnywh  www.linkedin.com/company/automation-anywhere

AUTOMATION ANYWHERE FRANCE

54-56 Avenue Hoche, 75008 Paris, France

☎ +33 (0)6 47 45 29 17

✉ contact-france@automationanywhere.com

Copyright © 2019 Automation Anywhere, Inc. Tous droits réservés. Automation Anywhere, le logo Automation Anywhere, Go Be Great, BotFarm, Bot Insight et IQ Bot, entre autres, sont des marques ou marques déposées d'Automation Anywhere, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Tous les autres noms de produits figurant dans cette publication sont utilisés à des fins d'identification uniquement et sont des marques déposées de leurs propriétaires respectifs.

Automation Anywhere ©2019

Décembre 2019, version 1

