

R1 RCM、RPA を活用して年間 1,500 万件以上のタスクを効率的に自動化



組織のプロフィール

R1 RCM は、各種機関における医療システムの収益サイクルを変革するようなテクノロジー対応型の収益サイクル管理サービスを提供する業界トップレベルの企業です。

課題

R1 の業務はとて労働集約的で、反復タスクのトランザクションが多数含まれます。また、R1 のスタッフが顧客企業の既存コアシステムを多く使用していることが、R1 の標準収益サイクル プロセスの適用において特有の課題をもたらします。R1 は、異種のシステムにも対応する標準ワークフローを考慮した専用の統合テクノロジー プラットフォームを活用しているものの、このようなシステム上で実際にトランザクションを行うという「最後の砦」の問題があります。ロボティック・プロセス・オートメーション (RPA) により、追加のインターフェースやスクリプトの実装にあたり各顧客の IT リソースに負担をかけることなく、ルーチン タスクを自動化する方法が R1 に示されました。

ソリューション

厳しい提案依頼 (RFP) プロセスを経て、R1 は Automation Anywhere をパートナーに選定しました。使いやすさ、スケーラビリティ、セキュリティと暗号化、複数のプラットフォームで稼働が可能な当社製品の機能が評価されました。R1 の幅広いデジタル トランスフォーメーション プログラムに基づきセンターオブ エクセレンス (CoE) のアプローチを採用することで、同社は RPA プログラムに高品質なソフトウェア エンジニアリングの基準を適用しつつ、迅速にスケーラビリティを上げていくことができました。さらに、R1 が顧客を代理して処理する大量のトランザクションも確実に管理できるようになりました。自社の業務に関する深い専門知識と RPA を組み合わせることにより、R1 は医療産業における管理費を削減し、業務要件に対応することができました。

メリット

1,500 万件
以上

1 年間で自動化された
タスクの数

150
以上

現在も急速に増大し続ける、稼働中「デジタル
ワーカー」数

30
以上

自動化によって安全に
接続された、100 ケ所
以上に存在するシステ
ムの数

自動化されたプロセス

- 保険金請求処理
- 承認前の手続き
- 支払いとトランザクションの
転記

業界
医療

「Automation Anywhere の RPA ソリューションを採用したのは、迅速にスケーラビリティを上げられる能力と医療業界にとって必須である金融機関レベルのセキュリティと暗号化が提供されたからです」

ショーン・バレット、
デジタルトランスフォー
メーション担当バイスプレ
ジデント

ストーリーの詳細

R1 は、自社の基幹ビジネスプロセスである保険金請求処理の自動化からスタートしました。このプロセスにおいて同社のスタッフが引き続き重要な役割を果たしている一方で、手作業の必要なステップの多くが既に自動化されているということの認識が重要です。これは、RPA がスタッフの生産性を向上させた良い例です。同社は RPA を導入してさまざまなステップを自動化しました。保険会社に保険金請求を行う前に、支払いの可能性を高めるために検証や「編集」が行われます。自動化機能がない場合、検証プロセスで見つかったエラーを解決するには、通常さまざまなシステムの情報を手作業で収集する必要があります。RPA の活用で情報収集と「編集」問題解決のためのこのプロセスが自動化されたことにより、スタッフの作業時間と労力が大幅に節約されました。保険会社への保険金請求後は、ステータスを定期的にチェックし、支払いを受けるために介入が必要かどうか確認する必要があります。このプロセスを実行する業界標準がいくつか存在するものの、そこから得られる情報には一般的に保険金請求に関する問題の解決に必要な詳細事項が欠けていることに R1 は気づきました。現在では、このようなステータス チェックの情報を RPA で自動的に取得し、R1 の独自のワークフロー プラットフォームにインポートできるため、介入の必要な保険金請求のみをスタッフに送付し対応できるようになりました。

今後の展望

R1 の業務に関わるステークホルダーは RPA の価値を実感し、このプログラムの活用に同意しています。同社は、今後も画期的な自動化機能を見出すとともに、既存の自動化機能を拡張することで顧客にさらに大きな価値を提供し、堅牢な RPA のパイプラインを構築し続けます。最終的に、R1 は自社のデジタルトランスフォーメーション プロジェクトの一環として自動化の COE を拡張しようと考えています。

「弊社のスケラビリティを高めるためには自動化が必須であることはよく理解しています。RPA が日々の業務に大幅な効率化をもたらすのを目の当たりにしたのですから」

マイク・ウォレス、
ソフトウェア エンジニアリング担当バイスプレジデント

Automation Anywhere について

オートメーション・エニウェアは、人がアイデア、思考、フォーカスを用いて企業を強化できるように支援します。私たちは、世界で最も洗練されたデジタルワークフォース プラットフォームを提供し、ビジネスプロセスを自動化し、人を定型的な業務から解放することでよりよい仕事環境の実現を支援します。

製品に関するお問い合わせやデモをご希望の場合は、下記ホームページ、もしくはメールアドレスからお申し込みください。

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com/jp/  contact_japan@automationanywhere.com

 @AutomationAnwJP  www.facebook.com/AutomationAnywhJP/

Automation Anywhere ©2019

2019 年 12 月、バージョン 1