

# A R1 RCM automatiza com eficiência mais de 15 milhões de tarefas anualmente usando RPA



## ORGANIZAÇÃO ANALISADA

A R1 RCM é uma provedora líder de serviços de gerenciamento do ciclo de receita baseados em tecnologia que transformam o desempenho do ciclo de receita em sistemas de saúde em todos os cenários de assistência médica.

## DESAFIO

A natureza dos negócios da R1 é de trabalho intensivo e transacional, com muitas tarefas repetitivas. Além disso, a equipe da R1 utiliza muitos dos principais sistemas já em uso na organização de um cliente, o que representa desafios únicos na aplicação dos processos padronizados do ciclo de receita da R1. Embora a R1 aproveite sua plataforma de tecnologia integrada e de uso específico para permitir um fluxo de trabalho padronizado nesses sistemas diferentes, ainda pode haver um problema “de última hora” ao realizar transações nesses sistemas. A automação robótica de processos (RPA) representou uma forma de a R1 automatizar tarefas de rotina sem precisar envolver os recursos de TI de cada cliente para implementar interfaces ou scripts adicionais.

## SOLUÇÃO

Após uma rigorosa Solicitação de Proposta (RFP), a R1 selecionou a Automation Anywhere como parceira devido à facilidade de uso, escalabilidade, segurança/criptografia e à capacidade de seus produtos de serem executados em plataformas diferentes. Uma abordagem do Centro de Excelência (COE) no âmbito do programa mais amplo de Transformação Digital da empresa permitiu que a R1 expandisse rapidamente, garantindo que os padrões de engenharia de software de alta qualidade fossem aplicados ao programa de RPA. Isso também permitiu que a R1 administre com confiança a grande quantidade de transações realizadas em nome dos clientes. A combinação da profunda experiência operacional da R1 com a RPA permitiu à empresa dobrar a curva de custos administrativos em assistência médica e atender às demandas operacionais.

## BENEFÍCIOS

15M<sup>+</sup>

Tarefas automatizadas anualmente

150<sup>+</sup>

“Trabalhadores Digitais” em produção e rápido crescimento

30<sup>+</sup>

Sistemas em mais de 100 locais conectados com segurança através da automação

### Processos automatizados

- Processamento de reivindicações de seguro
- Autorização prévia de procedimento
- Pagamento e lançamento de transações

### Setor

Saúde

“Escolhemos a RPA da Automation Anywhere devido à sua capacidade de expandir rapidamente e à sua segurança de nível bancário e criptografia, o que é crucial no setor de saúde.”

— Sean Barrett  
Vice-presidente de Transformação digital

## DETALHES DA HISTÓRIA

A R1 começou automatizando seu processo de negócios principal: processamento de reivindicações. É importante observar que, embora a equipe da empresa ainda seja uma parte muito importante desse processo, muitas das etapas que requerem intervenções manuais agora são automatizadas. Este é um ótimo exemplo da RPA aumentando a produtividade da equipe. A empresa implementou a RPA para automatizar várias etapas. Antes de enviar a reivindicação a uma companhia de seguros, validações ou "edições" são aplicadas para aumentar a probabilidade de pagamento. Sem automação para resolver erros sinalizados pelo processo de validação, as informações de vários sistemas normalmente são coletadas manualmente. Esse processo de coleta de informações e resolução da "edição" agora é automatizado pela RPA, economizando tempo e esforço significativos da equipe. Depois que a reivindicação é enviada com sucesso para a companhia de seguros, seu status deve ser verificado regularmente para determinar se é necessária alguma intervenção para obter o pagamento. Existem alguns padrões do setor para executar esse processo. No entanto, a R1 percebeu que as informações obtidas geralmente não têm os detalhes necessários para resolver os problemas de reivindicação. Hoje, essas verificações de status são obtidas automaticamente através da RPA e importadas para a plataforma própria de fluxo de trabalho da R1 para garantir que apenas as reivindicações que requerem intervenção sejam enviadas à equipe para serem atendidas.

## O FUTURO

As partes interessadas operacionais da R1 percebem o valor da RPA e são incorporadas ao programa. A empresa continua descobrindo novas automações, estendendo as existentes para aumentar o valor para os clientes e desenvolvendo um pipeline de RPA robusto. Por fim, a R1 aspira expandir seu COE de automação como parte de seu esforço de transformação digital.

"Sabemos que a automação é crucial para a nossa capacidade de expandir e vimos a RPA produzir eficiências significativas em nossas operações diárias."


— **Mike Wallace**  
Vice-presidente,  
Engenharia de software

### Sobre a Automation Anywhere

A Automation Anywhere capacita as pessoas que tornam as empresas em que trabalham excelentes com suas ideias, seu pensamento e seu foco. Oferecemos a plataforma de Força de trabalho digital mais sofisticada do mundo, humanizando o trabalho por meio da automação de processos de negócio e da liberação de pessoas das atividades repetitivas.

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

☎ América do Norte: 1-888-484-3535 x1 | Internacional: 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

Dezembro de 2019, Versão 1