

R1 RCM automatiza de forma eficiente más de 15 millones de tareas al año gracias a la RPA



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

R1 RCM es un proveedor líder en servicios de gestión del ciclo de ingresos, habilitado por la tecnología, que transforma el rendimiento del ciclo de ingresos del sistema de salud en todos los entornos de atención.

EL DESAFÍO

Dada su naturaleza, el negocio de R1 precisa mucho personal y una gran cantidad de transacciones, con muchas tareas repetitivas. Además, el personal de R1 utiliza muchos sistemas centrales que ya se encuentran en uso en la organización de un cliente, lo cual presenta desafíos únicos a la hora de aplicar los procesos del ciclo de ingresos estandarizados de R1. Si bien R1 aprovecha su plataforma tecnológica integrada y expresamente diseñada para posibilitar un flujo de trabajo estandarizado en estos distintos sistemas, todavía pueden presentarse problemas "de última milla" al generar las transacciones en dichos sistemas. Para R1, la automatización robótica de procesos (RPA) representaba una manera de automatizar las tareas rutinarias sin necesidad de recurrir a los recursos de IT de cada cliente a fin de implementar interfaces o secuencias de comandos adicionales.

LA SOLUCIÓN

Después de una solicitud de propuesta (RFP) rigurosa, R1 seleccionó a Automation Anywhere como socio gracias a la facilidad de uso, la escalabilidad, la seguridad, el cifrado y la capacidad de sus productos al ejecutarse en distintas plataformas. A través de un centro de excelencia (COE) bajo el programa de transformación digital más amplio de la empresa, R1 pudo realizar escalamientos con rapidez y garantizar que se aplicaran al programa de RPA estándares de ingeniería de software de alta calidad. Esto también permitió que R1 gestionara de manera confiable la vasta cantidad de transacciones realizadas a nombre de los clientes. La combinación de la profunda experiencia operativa de R1 con la automatización robótica de procesos (RPA) permitió obtener resultados positivos en cuanto a los costos administrativos del sector de la atención de la salud y satisfacer las exigencias operativas.

BENEFICIOS

+15 mill.

Tareas automatizadas al año

+150

"Trabajadores digitales" en producción, en rápido crecimiento

+30

Sistemas en más de 100 ubicaciones conectadas de forma segura gracias a la automatización

Procesos automatizados

- Procesamiento de reclamaciones a los seguros
- Autorización previa de procedimientos
- Contabilización de pagos y transacciones

Industria

Atención de la salud

"Elegimos la solución de RPA de Automation Anywhere por su capacidad de realizar escalamientos de manera rápida y por su seguridad y cifrado de calidad bancaria, lo cual es fundamental en el sector de la atención de la salud".

— Sean Barrett
Vicepresidente de Transformación Digital

DETALLES DE LA HISTORIA

R1 empezó por automatizar su proceso empresarial central: el procesamiento de reclamaciones. Es importante tener en cuenta que si bien el personal de la empresa todavía es una parte muy importante de este proceso, muchos de los pasos que requieren intervenciones manuales están actualmente automatizados. Este es un ejemplo excelente de cómo la automatización robótica de procesos (RPA) mejora la productividad del personal. La empresa implementó la RPA para automatizar varios pasos. Antes de presentar una reclamación ante una empresa de seguros, se aplican validaciones o "ediciones" con el fin de aumentar la probabilidad de pago. Sin la automatización para resolver los errores marcados por el proceso de validación, la información suele recopilarse de forma manual a partir de diversos sistemas. Actualmente, este proceso de recopilación de la información y de resolución de la "edición" se encuentra automatizado mediante la RPA, lo que permite ahorrar tiempo y esfuerzo considerables al personal. Después de una presentación exitosa de la reclamación ante la empresa de seguros, su estado debe verificarse a intervalos regulares a fin de determinar si es necesario realizar alguna intervención para obtener el pago. Existen algunos estándares de la industria para realizar este proceso. No obstante, R1 se dio cuenta de que, por lo general, la información que se obtiene carece de los detalles necesarios para resolver los problemas de las reclamaciones. Actualmente, estas verificaciones de estado se obtienen de forma automática a través de la RPA y se importan a la plataforma de flujo de trabajo de propiedad exclusiva de R1 para garantizar que solo las reclamaciones que necesiten de algún tipo de intervención se envíen al personal encargado de abordarlas.

EL FUTURO

Las partes operativas interesadas de R1 se dieron cuenta del valor de la automatización robótica de procesos (RPA) y ya participan en el programa. La empresa continúa descubriendo nuevas automatizaciones netas, ampliando las existentes para aumentar el valor para los clientes y desarrollando un proceso de RPA sólido. En última instancia, R1 aspira a escalar su COE de automatización como parte de sus esfuerzos de transformación digital.

"Sabemos que la automatización es un elemento crítico para nuestra capacidad de realizar escalamientos y observamos que la RPA produjo eficiencias importantes en nuestras operaciones diarias".

— **Mike Wallace**
Vicepresidente de
Ingeniería de Software

Acerca de Automation Anywhere

Automation Anywhere respalda a las personas cuyas ideas, pensamientos y enfoques hacen grandes a las empresas para las que trabajan. Ofrecemos la plataforma de fuerza de trabajo digital más sofisticada del mundo y hacemos que el trabajo sea más humano mediante la automatización de procesos empresariales y la liberación de las personas.

Automation Anywhere  www.automationanywhere.es/

☎ (Norteamérica: 1-888-484-3535 x1 | Internacional: 1-408-834-7676 x1

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

Automation Anywhere ©2019

Diciembre de 2019, Ver. 1