

MAXIMUS 通过 RPA 每年节省超过 250 万美元



公司概况

作为全球领先的政府服务提供商，MAXIMUS 利用其数十年的经验来设计、开发和提供具有创新性的和有影响力的健康和人类服务计划。因其在 6 个国家设有办事处，员工每月在联络中心接听的电话超过 700 万个。

挑战

MAXIMUS 希望通过数字转换和采用新兴技术来推动积极的变化，因此该公司创建了一个首席数字官领导的机器人流程自动化团队。团队的第一批举措之一，是建立一个系统性地评估 MAXIMUS 在全球各地数百个业务的指南。自动化带来的机会继而被分类并进行分析，以找出可让客户和股东获利的部分。

解决方案

MAXIMUS 建立了一个由人员、流程和工具组成的高度可用的全球交付网络，以通过基于设计思维原则，通过快速实施过程来管理所有自动化机会。这包括自动化面向客户的联络中心和后台办公室操作中的流程，例如保费处理、资格确定和健康计划注册。机器人还用于通用服务和公司团队，以完成各种任务，例如，自动生成手机费用报告以及指派新的员工。RPA 还用于向新员工触发消息，确保他们完成必需的入职培训；该过程很快将得到增强，以包含短信警报。

效益

\$250 万+

通过 RPA 每年节省的额度

39

投入生产的机器人数量

100

明年投入生产的机器人数量

流程自动化

- 面向客户和后台部门的流程
- 劳动力管理
- 保费处理
- 数据输入
- 员工指派和取消指派
- 客户吸引
- 文件管理

行业

业务流程外包 (BPO)，
公共部门

“我们希望人们工作时能达到最高的培训和认证水平，因此我们正在自动化的流程正在拖累他们。”

— David Cowles,
首席数字官

详述

从 RPA 受益的计划之一是密歇根州的 MAXIMUS 健康计划注册代理，MAXIMUS 在其中负责处理数以万次计的每月保费的支付。客户要求退还以前的支付。在自动化之前，必须手动评估成千上万的保费支付请求，这需要专门的财务专家团队每个月花周来完成。自动化后，Automation Anywhere 机器人会在两天内完成审核并在中生成所需的审核跟踪，这使技能纯熟的财务专家将他们的时间集中在实际上需要批判性思维技能的流程中。

公司的呼叫中心是 RPA 成功的另一个例子。在实现自动化之前，主管必须使用电子邮件和电子表格人工批准每天多达 2,000 名员工的工作计划更改请求。随着自动化的实施，他们可能会将焦点转回到管理绩效而不是日常杂事。Automation Anywhere 机器人审核调度请求，基于一组可配置的业务规则，批准或拒绝它们，在劳动力管理系统中完成实际的时间表修改，并提供输出报告以致电呼叫中心领导，详细说明每条记录的结果。

公司目前，该公司在生产中使用了有 39 个机器人，估计 RPA 帮助每年节省超过 250 万美元。MAXIMUS 预计 RPA 收益将在 2020 年翻番。

未来

MAXIMUS 继续系统地审核业务流程以识别自动化候选对象。这包括用有人值守机器人来执行诸如用完成呼叫来协助 CSR 之类的工作，以及帮助质量控制人员监控工作产品。MAXIMUS 还在使用 IQBot，以提高数据输入的自动化程度。

在交付周期中有超过 60 个机器人，而 MAXIMUS 预计明年内将在生产中投入 100 多个机器人。

“自动化过程在质量上的影响对我们来说是巨大的胜利。”

— Michael Sampson,
总监,
Digital Solutions

“在将自动化引入到我们业务的机会方面，我们虽然只是接触到了表面，但已经看到了积极的结果。”


— Dan Biernacki,
副总裁,
Digital Solutions

关于 Automation Anywhere

Automation Anywhere 服务于那些凭借创意、理念和专注领域来成就公司辉煌的工作者。我们提供完善成熟的数字化劳动力平台，以实现更接近人类水平的业务过程自动化操作，从而让人类摆脱机械劳作。

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com/cn/

☎ 北美: 1-888-484-3535 x1 | 国际: 1-408-834-7676 x1

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

Automation Anywhere ©2019