

携手 Automation Anywhere 后， 墨尔本大学每年节省 10,000 小时



机构概况

墨尔本大学是澳大利亚历史最悠久、蜚声海内外的高等学府之一。墨尔本大学的主校区位于墨尔本市中心，招收了近 5 万名就读于法律、商业、艺术、媒体、经济和工程专业的学生。该大学与领先的研究机构、研究中心展开合作，且被公认为世界排名前 50 的大学之一。

挑战

尽管墨尔本大学的学生招生团队是其最关键的流程之一，但他们的后端审批却不堪重负，这些审批涉及劳动密集型数据人工录入流程。下载个别附件以及合并学生成绩推迟了对未来学生的录取通知，限制了工作人员对招生过程增值方面作出贡献的能力。

由于申请往往是学生头一次与大学打交道之处，墨尔本大学的服务改进大学服务团队的任务是找出一种解决方案，既能减少重复和延迟，又使招生服务部能够管理越来越多的申请，同时改善客户体验。

解决方案

墨尔本大学部署了 Automation Anywhere 的机器人流程自动化 (RPA) 技术，以减少人工劳作，并在招生、教师管理以及供应商跟踪中实现一系列管理流程的自动化。已部署的软件机器人现在可以自动输入新入学申请的所有数据和附件，该大学也在慢慢地扩展其他院系员工的自动化能力。这使得墨尔本大学能够提高关键业务流程的效率，提升员工的敬业度，并改善教师和学生客户体验。

效益

22

流程自动化

97%

处理供应商详细信息的
吞吐量

1 万

每年节省的工时

流程自动化

- 招生
- 数据输入
- 财务管理

行业
教育

“Automation Anywhere 为我们提供了自动执行 22 个重复流程的方法，让我们的教职员工能够专注于高附加值任务。”

— Brendan Snowden

墨尔本大学服务改进
副主任

详述

通过在财务部门内处理日常但耗时的发票和供应商记录，墨尔本大学开启了自动化之旅。在顺利完成“概念证明”之后，服务改进大学服务团队寻求在更大范围的院系中复制和扩展其自动化能力。

对任何一所大学来说，最重要的过程之一就是管理招生。确保这项服务的高效与准确，对于大学客户的整体满意度至关重要。墨尔本大学致力于为即将入学的学生提高申请流程的质量和便利性，并与 Automation Anywhere 展开合作，实现数据人工录入的自动化。

如今，招生团队可以用更少的管理人员来处理更多的学生申请。换言之，团队能够执行更复杂的、评估学生申请的组件。

墨尔本大学的各个院系也能够管理不同的系统，弥补在招生方面的差距。通过利用 RPA，员工在评估结果、学生信息和招生细节时不再需要浏览大量的 Excel 电子表格。以往需要花费数周的任务现在仅需几个小时。

对教师而言，管理学生个人评估结果的记录既费时又分散精力，无法创造有意义的学习体验，也无法推动领先的研究。通过自动化核心后端流程，教职员工能够投入更多时间到开发他们独特的专业领域上，并保持墨尔本大学及其学生处于行业研究的最前沿。

展望

墨尔本大学正在寻求在全校扩大 RPA 的实施范围，进而开发新的方法以改善他们的服务。这其中的关键将是创建一个“RPA 冠军”计划，以管理 RPA 在各个院系内的顺利整合。该计划将旨在提高各个院系人员的个人技能，并使其具备必要的技能，以确定其各自职能内的自动化机会。这样，墨尔本大学可继续为其教职员工和学生提供新的学习机会，并鼓励创新文化，因为该大学继续塑造学习的未来。

“通过引进机器人来承担人类高强度且重复的劳作，我们已经能够打造高效率，并增强现有员工的能力，从而重新定位他们的角色——事实上，是让员工做他们最感兴趣和最有资格做的事情。”

— Shiv Chandra

墨尔本大学机器人流程自动化经理

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，以提供更加接近人类水平的业务流程自动化操作，让人类摆脱机械的劳动。

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com

☎ 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

2019 年 5 月，版次 1

