

Australia Post otimiza fluxos de trabalho contábeis com bots de RPA



ORGANIZAÇÃO ANALISADA

A Australia Post é uma corporação governamental que fornece serviços postais por toda a Austrália. A empresa opera dentro de uma vasta rede de 4.356 agências postais em todo o país e distribui pacotes para mais de 190 países em todo o mundo. Como um dos serviços governamentais mais antigos da Austrália, a Austrália Post expandiu suas ofertas de serviços para abraçar o comércio eletrônico e novas formas de comunicação digital.

DESAFIO

O departamento de serviços contábeis da Australia Post supervisiona grandes volumes de processos de back office que atualizam e mantêm uma infinidade de contas e ofertas de serviços. A equipe da Australia Post buscou novos caminhos para gerenciar as muitas tarefas contábeis e melhorar a eficiência dentro do departamento. Mais precisamente, a equipe pretendia automatizar tarefas manuais repetitivas para reforçar o fluxo de trabalho nos serviços contábeis e oferecer aos funcionários a oportunidade de desenvolver suas qualificações.

SOLUÇÃO

A equipe de contabilidade da Austrália Post identificou a RPA como a solução ideal para melhorar as eficiências do negócio e redirecionar os funcionários para um trabalho mais voltado para o valor. A Australia Post iniciou sua jornada de transformação digital com um free trial da RPA da Automation Anywhere e um projeto piloto. Após o sucesso inicial, a Australia Post firmou parceria com a Automation Anywhere para automatizar 25 processos adicionais, incluindo a manutenção de periódicos financeiros, o gerenciamento de uploads de crédito, facilitando a configuração e precificação automáticos da agência, bem como a manutenção de materiais, que envolve a criação e alteração dos detalhes de todos os itens vendidos em diferentes pontos postais em toda a Austrália.

BENEFÍCIOS

120

Bots implantados

25

Processos automatizados

18.000 horas

economizadas anualmente

15%

Redução de custos dentro dos serviços contábeis

Processos automatizados

- Processamento de contas
- Manutenção de contas

Setor

Setor público

"Nossa equipe foi capacitada para tornar a automação própria. Com a RPA, foi oferecida à nossa equipe naturalmente curiosa a oportunidade de desenvolver seu conjunto de habilidades e impulsionar ativamente o crescimento da automação."

— Adam Jeffress,
gerente de
automação e
transformação
robótica

DETALHES

A equipe de serviços contábeis da Australia Post é parte integrante da organização que apoia o ocupado fluxo de trabalho do serviço postal nacional da Austrália. Com uma vasta rede e um amplo conjunto de serviços, a equipe de contabilidade precisa entregar processos eficientes e manter as contas em tempo hábil. Muitos dos processos eram compostos de tarefas manuais, resultando em ineficiências que afetavam os fluxos de trabalho em todo o departamento. Ao introduzir a RPA, a equipe de serviços de contabilidade da Australia Post conseguiu reestruturar os fluxos de trabalho e promover uma cultura de inovação e eficiência.

Ao considerar a automação em vários processos, a equipe da Austrália Post contratou a Automation Anywhere para auxiliar no desenvolvimento de uma estrutura para integração desta nova tecnologia. Após uma prova de conceito bem-sucedida, 25 processos centrais adicionais foram automatizados. Por exemplo, manter periódicos financeiros era historicamente uma tarefa manual e demorada. Com a RPA, esse processo foi totalmente automatizado e os membros da equipe puderam reinvestir seu tempo para melhorar as experiências dos clientes. Outro processo que se beneficiou da Força de trabalho digital incluiu os uploads de crédito, nos quais a automação ajudou a Australia Post a aplicar crédito às contas dos clientes com rapidez e eficiência.

Crítica à implementação da automação foi a educação dos funcionários no início de sua jornada. Aproximadamente 90 membros da equipe da Australia Post concluíram módulos de autoaprendizagem na plataforma Automation Anywhere University e vários funcionários levaram adiante sua formação e se tornaram certificados em RPA. Animados com as oportunidades de automação apresentadas, alguns dos membros da Australia Post até começaram a desenvolver seus próprios processos de automação e sugerem novas ideias para o dimensionamento de RPA no escritório.

O FUTURO

A Australia Post planeja expandir a infraestrutura atual, integrando mais automação assistida e explorando novos serviços, como chat bots. A equipe também busca potencializar os recursos de IA e a tecnologia de Machine Learning oferecida pelo IQ Bot da Automation Anywhere para otimizar ainda mais seus fluxos de trabalho.

Os serviços contábeis esperam continuar apoiando a equipe no desenvolvimento e na formação em automação e armar os funcionários com as habilidades necessárias, preparando-os para o futuro do trabalho.

"Aproveitando a RPA, os membros da nossa equipe foram capazes de identificar novas maneiras de automatizar e dimensionar, contribuindo para o crescimento e a produtividade de todo o departamento."


— Steven Morris,
chefe de serviços contábeis

Sobre a Automation Anywhere

A Automation Anywhere possibilita que as pessoas agreguem excelência às empresas onde trabalham com suas ideias, pensamentos e foco. Nós oferecemos a plataforma de Força de Trabalho Digital mais sofisticada do mundo, humanizando o trabalho por meio da automatização de processos de negócios e da liberação de pessoas das atividades repetitivas.

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com

☎ América do Norte: 1-888-484-3535 x1 | Internacional: 1-408-834-7676 x1

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

Automation Anywhere ©2019

Maior de 2019, versão 1

