

جامعة ملبورن توفر 10,000 ساعة سنويًا بفضل Automation Anywhere



العمليات التي تم تشغيلها آليًا
• عمليات قبول الطلاب
• إدخال البيانات
• الإدارة المالية

القطاع
التعليم

لمحة عن المؤسسة

جامعة ملبورن هي واحدة من أعرق المؤسسات الجامعية في أستراليا. يقع الحرم الجامعي الرئيسي للجامعة في قلب مدينة ملبورن، ويسجل ما يقرب من 50,000 طالب في كليات القانون وإدارة الأعمال والفنون والإعلام والاقتصاد والهندسة. وترتبط الجامعة بشراكة مع المعاهد ومراكز الأبحاث الرائدة وقد تم الاعتراف بها كواحدة من أفضل 50 جامعة في العالم.

التحدي

على الرغم من أن عمليات الموافقة في المرحلة الختامية أحد أهم العمليات بالنسبة إلى فريق قبول الطلاب بجامعة ملبورن، كان الفريق غارقًا فيما لديه من هذه العمليات التي تضمنت عملية إدخال بيانات يدوية تتطلب عمالة كثيرة. وقد أدى تنزيل المرفقات المفردة وتوحيد نتائج الطلاب إلى تأخير إشعارات القبول الخاصة بالطلاب المقبلين على الدراسة وإلى تحجيم قدرة الموظفين على المساهمة في الجوانب ذات القيمة المضافة لعملية القبول. مع وجود طلبات التقديم التي غالبًا ما تكون نقطة التواصل الأولى بين الطالب والجامعة، كُلف فريق الخدمات الجامعية المعنى بتحسين الخدمات بجامعة ملبورن بمهمة إيجاد حل يقلل من الازدواجية والتأخير ويتيح لقسم خدمات قبول الطلاب إدارة حجم أكبر من طلبات التقديم مع تحسين تجربة العملاء في الوقت نفسه.

الحل

نشرت جامعة ملبورن تقنية التشغيل الروبوتي للعمليات (RPA) من Automation Anywhere لتقليل العمل اليدوي وتشغيل مجموعة من العمليات الإدارية آليًا في عمليات قبول الطلاب، وإدارة الكلية، وتتبع الموردين. وتُجري الروبوتات البرمجية التي تم نشرها الآن التشغيل الآلي لعملية إدخال جميع بيانات طلبات الالتحاق الجديدة ومرفقاتها، وقد وسّعت الجامعة بالتدريج إمكانات التشغيل الآلي لديها من أجل الموظفين في جميع الكليات الأخرى. وقد أتاح ذلك لجامعة ملبورن زيادة كفاءة عمليات الأعمال البالغة الأهمية، وتعزيز مشاركة الموظفين، وتحسين تجربة العملاء لهيئة التدريس والطلاب بها.

المزايا

10 آلاف

ساعة عمل تم توفيرها سنويًا

97%

معدل الإنتاجية في معالجة تفاصيل الموردين

22

عملية تم تشغيلها آليًا

”وفرت لنا شركة
Automation
Anywhere إمكانية
التشغيل الآلي لعدد 22
عملية مكررة، ما أتاح
لكلينا التركيز على المهمات
التي تحقق قيمة مضافة“.

— برندان سنودن

المدير المساعد بقسم تحسين
الخدمات، جامعة ملبورن

تفاصيل القصة

بدأت جامعة مليونر رحلتها نحو التشغيل الآلي بمعالجة عملية إعداد فواتير وسجلات موردين بسيطة ولكنها تتطلب وقتاً كثيراً داخل قسم الإدارة المالية. وبعد نجاح إثبات المفهوم، سعى فريق الخدمات الجامعية المعني بتحسين الخدمات إلى محاكاة قدرات التشغيل الآلي المتبعة لديه وتوسيع نطاقها عبر مجموعة أكبر من الكليات.

بالنسبة إلى أي جامعة، فإن إحدى أهم عملياتها هي إدارة عمليات قبول الطلاب. ويعدّ ضمان اتصاف هذه الخدمة بالكفاءة والدقة أمراً بالغ الأهمية من أجل تحقيق الرضا لعملاء الجامعة. وفي إطار التزام جامعة مليونر بتحسين جودة عملية تقديم الطلبات للطلاب الوافدين وإضفاء سهولة عليها، تعاونت الجامعة مع شركة Automation Anywhere بهدف التشغيل الآلي للعمليات اليدوية لإدخال البيانات.

في الوقت الحالي، يمكن لفريق قبول الطلاب معالجة المزيد من طلبات التقديم الخاصة بالطلاب بالاستعانة بعدد أقل من الموظفين لإدارة العملية. ويترتب على ذلك زيادة في قدرات الفرق على تنفيذ المزيد من العناصر الأكثر تعقيداً لتقييم طلبات التقديم الخاصة بالطلاب.

تمكّنت كليات جامعة مليونر أيضاً من إدارة الأنظمة المتفرقة وسد الثغرات الحاصلة في عمليات قبول الطلاب. ومن خلال الاستفادة من تقنية RPA، لم تعد ثمة حاجة إلى أن يتصفح الموظفون العديد من جداول بيانات برنامج excel عند تقييم النتائج ومعلومات الطلاب وتفاصيل التسجيل. وأصبحت المهام التي كانت تستغرق أسابيع الآن تستغرق بضع ساعات.

بالنسبة إلى الأساتذة، كانت إدارة سجلات نتائج تقييمات الطلاب الفردية تستغرق وقتاً طويلاً وتصرف الانتباه عن إنشاء خبرات تعليمية مفيدة وقيادة الأبحاث الرائدة. ومن خلال التشغيل الآلي لعمليات المرحلة الختامية الأساسية، تمكّن أعضاء هيئة التدريس من تخصيص وقت أكبر لتطوير مجالات تخصصهم الفريدة، وإبقاء جامعة مليونر وطلابها في طليعة الأبحاث في المجال.

المستقبل

تتطلع جامعة مليونر إلى توسيع نطاق تطبيقها لتقنية RPA في جميع أنحاء الجامعة واستحداث طرق جديدة لتحسين عروض خدماتها. سيكون المفتاح لذلك هو إنشاء برنامج "RPA Champions" لإدارة الإدماج السلس لتقنية RPA داخل الكليات. سيُصمّم البرنامج للارتقاء بمهارات الأفراد في مختلف الكليات وتزويدهم بالمهارات اللازمة لتحديد فرص التشغيل الآلي ضمن وظائفهم الخاصة. وبذلك، يمكن لجامعة مليونر الاستمرار في توفير فرص التعلّم الجديدة لموظفيها وطلابها وتشجيع ثقافة الابتكار مع استمرار الجامعة في رسم ملامح مستقبل التعلّم.

”من خلال استقدام الروبوتات
للتولى تنفيذ الأعمال المتكررة
والتي تتطلب عمالة بشرية
كثيرة، كان بوسعنا تحقيق
الكفاءة وتمكين الموظفين
الحاليين من إعادة توظيف
أدوارهم، وفي الواقع جعل
هذا الموظفين يقومون
بالأعمال التي لديهم شغف
بها وما هم مؤهلون له“.

— شيف شاندرا

مدير التشغيل الروبوتي للعمليات،
جامعة مليونر

حول Automation Anywhere

تُحول شركة Automation Anywhere الأفراد الذين يعظمون شأن الشركات التي يعملون بها بفضل أفكارهم وتفكيرهم وتركيزهم. ونقدم المنصة الأكثر تعقيداً للكوادر الرقمية على مستوى العالم والتي تجعل العمل أقرب للعمل البشري عن طريق التشغيل الآلي لعمليات الأعمال والاستغناء عن البشر.

www.automationanywhere.com Automation Anywhere

1-408-834-7676 x1 | دولي: 1-888-484-3535 x1

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

حقوق النشر © لعام 2019 لشركة Automation Anywhere

مايو 2019، الإصدار 1