

# MAXIMUS ahorra más de USD 2 500 000 al año con la RPA



## PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Como proveedor líder de servicios gubernamentales a nivel mundial, MAXIMUS utiliza sus décadas de experiencia para diseñar, desarrollar y ofrecer programas de salud y servicios humanos innovadores e impactantes. Con oficinas en seis países, los empleados atienden más de siete millones de llamadas a los centros de contacto de forma mensual.

## EL DESAFÍO

MAXIMUS deseaba impulsar un cambio positivo a través de la transformación digital y la adopción de tecnologías emergentes, lo que llevó a la compañía a crear un equipo de automatización robótica de procesos liderado por el director digital. Una de las primeras iniciativas del equipo fue crear un manual para la evaluación sistemática de cientos de operaciones que MAXIMUS realiza en todo el mundo. En ese entonces, las oportunidades de automatización se catalogaron y analizaron a fin de identificar los beneficios para los clientes y accionistas.

## LA SOLUCIÓN

MAXIMUS implementó una red de entrega global altamente disponible y conformada por personas, procesos y herramientas para gestionar todas las oportunidades de automatización a través de un proceso de implementación rápida basado en los principios de pensamiento de diseño. Esto incluyó la automatización de procesos en centros de contacto orientados al cliente y en operaciones administrativas, como el procesamiento de primas, la determinación de la elegibilidad y la inscripción en planes de salud. También se utilizaron bots para los equipos corporativos y de servicios compartidos, para completar tareas como la automatización de los informes de gastos de telefonía celular y el aprovisionamiento de nuevos empleados. La automatización robótica de procesos (RPA) también se utiliza para enviarles mensajes a los nuevos empleados a fin de garantizar que completen la capacitación de incorporación obligatoria; un proceso que se optimizará próximamente para que incluya alertas mediante mensajes de texto.

## BENEFICIOS

+USD

2 500 000

Ahorrados por año con la RPA

39

Bots en producción

100

Bots en producción para el próximo año

### Procesos automatizados

- Procesos orientados al cliente y de administración
- Administración de la fuerza de trabajo
- Procesamiento de primas
- Ingreso de datos
- Aprovisionamiento y desaprovisionamiento de empleados
- Admisión de clientes
- Administración de documentos

### Industria

Subcontratación de procesos empresariales (BPO), sector público

“Queremos que las personas trabajen al máximo nivel de su capacitación y certificación, por lo que los procesos que estamos automatizando son los que representan una carga.”

David Cowles,  
director digital

## DETALLES DE LA HISTORIA

Un programa que se ha beneficiado de la RPA fue el de corredores de inscripción al plan de salud MAXIMUS para el estado de Michigan, donde MAXIMUS es responsable del procesamiento de decenas de miles de pagos mensuales de primas. Los clientes solicitan reembolsos de pagos anteriores. Antes de la automatización, fue necesario evaluar manualmente miles de solicitudes de reembolso de primas, lo que requería semanas para que un equipo dedicado de especialistas financieros las completara cada mes. Después de la automatización, los bots de Automation Anywhere completan la revisión y producen el registro de auditoría en menos de dos días, lo que permite que nuestros especialistas financieros altamente capacitados enfoquen su tiempo en los pasos del proceso que realmente requieren sus habilidades de pensamiento crítico.

Otro ejemplo del éxito de RPA sucedió en el centro de llamadas de la compañía. Antes de la automatización, los supervisores tenían que aprobar manualmente hasta 2000 solicitudes diarias de los empleados para aprobar cambios en la programación del trabajo utilizando correo electrónico y hojas de cálculo. Con la implementación de la automatización, pudieron volver a enfocarse en la gestión del rendimiento en lugar de realizar el trabajo de verificación. Los bots de Automation Anywhere revisan las solicitudes de programación, las aprueban o rechazan según un conjunto de reglas comerciales configurables, completan la modificación real de la programación en el sistema de administración de la fuerza de trabajo y brindan un informe de resultados al liderazgo del centro de llamadas que detalla los resultados de cada registro.

Actualmente, la compañía cuenta con 39 bots en producción y estima que la RPA ayudó a ahorrar más de USD 2 500 000 por año. MAXIMUS espera que los beneficios de RPA se dupliquen en 2020.

## EL FUTURO

MAXIMUS continúa revisando de forma sistemática los procesos comerciales para identificar a los candidatos para la automatización. Esto incluye la implementación de bots supervisados para realizar acciones como asistir a los CRS para completar llamadas y ayudar al personal de control de calidad a supervisar los productos de trabajo. MAXIMUS también está implementando IQBot para aumentar la automatización del ingreso de datos.

Hay más de 60 bots en el ciclo de entrega y MAXIMUS espera contar con más de 100 bots en producción el año que viene.

“El impacto en la calidad al automatizar un proceso es una gran victoria para nosotros.”

**Michael Sampson,**  
director,  
Soluciones digitales

“Cuando se trata de oportunidades para introducir la automatización en nuestros negocio, apenas hemos comenzado y ya notamos resultados positivos”.

**Dan Biernacki,**  
vicepresidente,  
Soluciones digitales

### 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 al automatizar los procesos empresariales y liberar a las personas.

**Automation Anywhere**  [www.automationanywhere.es/](http://www.automationanywhere.es/)

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

🐦 @AutomationAnywh  [www.linkedin.com/company/automation-anywhere](https://www.linkedin.com/company/automation-anywhere) ✉ [sales@automationanywhere.com](mailto:sales@automationanywhere.com)

Automation Anywhere ©2019

Noviembre de 2019, ver. 1

