

# L'université de Melbourne économise 10 000 heures par an grâce à Automation Anywhere



## PROFIL DE L'ORGANISATION

L'université de Melbourne est l'un des établissements d'enseignement supérieur les plus anciens et les plus réputés d'Australie. Situé au cœur de Melbourne, le campus principal de l'université compte près de 50 000 étudiants en droit, commerce, art, médias, économie et ingénierie. L'université collabore avec les meilleurs instituts et centres de recherche et est classée parmi les 50 meilleures universités au monde.

## DÉFI

L'équipe de l'université de Melbourne en charge des demandes d'admission s'est trouvée submergée par les approbations internes, un processus pourtant essentiel à ses opérations, mais qui nécessitait une saisie manuelle des données et occasionnait un surcroît de travail. Le téléchargement des pièces jointes et la consolidation des dossiers scolaires retardaient l'envoi des avis d'acceptation aux futurs étudiants et limitaient la capacité du personnel à contribuer aux aspects à valeur ajoutée du processus d'admission.

Une demande d'admission étant souvent le premier point de contact entre un étudiant et l'université, l'équipe chargée de l'amélioration des services universitaires a eu pour mission de trouver une solution capable de réduire les doublons et les retards, et permettant au service des demandes d'admission de gérer un volume croissant de dossiers tout en améliorant l'expérience client.

## SOLUTION

L'université de Melbourne a déployé la technologie d'automatisation des processus par la robotique (RPA) d'Automation Anywhere pour réduire le travail manuel et automatiser plusieurs processus administratifs touchant aux demandes d'admission, à l'administration des facultés et au suivi des fournisseurs. Les robots logiciels déployés automatisent désormais la saisie de toutes les données et pièces jointes pour toute nouvelle demande d'admission, et l'université a progressivement élargi ses capacités d'automatisation au personnel des autres facultés. Cela a permis d'accroître l'efficacité des processus métier essentiels, de stimuler l'engagement du personnel et d'améliorer l'expérience client du corps enseignant et des étudiants.

## AVANTAGES

22

Processus automatisés

97%

Taux de productivité pour le traitement des détails des fournisseurs

10 000

Heures de travail économisées chaque année

Processus automatisés

- Demandes d'admission
- Saisie des données
- Gestion financière

Secteur  
Enseignement supérieur

« Automation Anywhere nous a donné les moyens d'automatiser 22 processus répétitifs. Notre faculté a ainsi pu se concentrer sur les tâches à valeur ajoutée. »

— **Brendan Snowden**

Directeur adjoint en charge de l'amélioration des services, université de Melbourne

## ÉTUDE DE CAS DÉTAILLÉE

L'université de Melbourne s'est lancée dans l'automatisation en s'attaquant à des dossiers de base relatifs aux fournisseurs et à la facturation, mais chronophages au sein du service des finances. Satisfaite du résultat, l'équipe chargée de l'amélioration des services universitaires a cherché à reproduire et à étendre l'automatisation à un groupe plus large de facultés.

Dans une université, la gestion des demandes d'admission est l'un des processus les plus importants. Il est essentiel que ce service soit perçu comme efficace et précis par tous les utilisateurs de l'université. Souhaitant améliorer la qualité et simplifier le processus d'admission des futurs étudiants, l'université de Melbourne s'est associée à Automation Anywhere pour automatiser la saisie manuelle des données.

Aujourd'hui, les équipes chargées des demandes d'admission peuvent traiter plus de demandes avec moins de personnel. Cela se traduit par une capacité accrue des équipes à mener des évaluations plus complexes des demandes d'admission.

Les facultés de l'université de Melbourne ont également été en mesure de gérer des systèmes disparates et de combler les lacunes dans les demandes d'admission. En tirant parti de la RPA, le personnel n'a plus besoin de parcourir de nombreux tableurs Excel lors de l'évaluation des dossiers scolaires, des informations sur les étudiants et des détails d'inscription. Des tâches qui auraient par le passé pris des semaines sont maintenant réalisées en quelques heures.

Du côté des enseignants, la gestion des dossiers scolaires des étudiants était chronophage et les éloignait de la création d'expériences d'apprentissage pertinentes et de la conduite de recherches de premier plan. En automatisant les principaux processus internes, les membres du corps professoral ont pu consacrer plus de temps à leurs domaines de compétence uniques, permettant ainsi à l'université de Melbourne et à ses étudiants de rester à l'avant-garde de la recherche.

## PERSPECTIVES D'AVENIR

L'université de Melbourne cherche à étendre la mise en œuvre de la RPA à toute l'université et à développer de nouvelles façons d'améliorer son offre de services. La clé sera la création d'un programme « Champions de la RPA » pour gérer l'intégration harmonieuse de la RPA au sein des facultés. Ce programme aura pour objectif d'améliorer les compétences de chacun au sein des différentes facultés afin que chacun ait les compétences nécessaires pour identifier les opportunités d'automatisation dans ses fonctions respectives. Ce faisant, l'université de Melbourne pourra continuer à offrir de nouvelles opportunités d'apprentissage à son personnel et à ses étudiants, et à encourager une culture de l'innovation tout en continuant à façonner l'avenir de l'apprentissage.

« En déléguant à des robots le travail répétitif et très manuel, nous avons gagné en efficacité et avons permis aux membres de notre personnel de donner un nouveau sens à leur travail. Ils peuvent ainsi se concentrer sur les tâches qui les intéressent et qui requièrent leurs compétences. »

— Shiv Chandra

Responsable de l'automatisation des processus par la robotique, université de Melbourne

### À propos d'Automation Anywhere

Automation Anywhere met son savoir-faire au service de tous ceux dont les idées, la réflexion et l'engagement font toute la différence. Nous proposons la plate-forme de force de travail numérique la plus sophistiquée dans le monde. En automatisant les processus métier et en libérant le personnel de ces tâches, nous rendons le travail plus humain.

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

☎ Amérique du Nord : 1-888-484-3535 x1 | International : 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

Mai 2019, vers. 1

### AUTOMATION ANYWHERE FRANCE

191-195 avenue Charles de Gaulle, 92200 Neuilly-sur-Seine

☎ +33 1 73 09 42 80

✉ [contact-france@automationanywhere.com](mailto:contact-france@automationanywhere.com)

