

# University of Melbourne spart jährlich 10.000 Stunden mit Automation Anywhere



## VORGESTELLTE ORGANISATION

Die University of Melbourne ist eine der ältesten und renommiertesten Hochschulen Australiens. Auf dem Hauptcampus der Universität im Herzen von Melbourne sind fast 50.000 Studenten in den Bereichen Rechts- und Wirtschaftswissenschaften, Kunst, Medien, Volkswirtschaft und Ingenieurwesen eingeschrieben. Die Hochschule arbeitet mit führenden Instituten und Forschungszentren zusammen und ist als eine der 50 besten Universitäten der Welt anerkannt.

## HERAUSFORDERUNG

Obwohl es sich um einen ihrer kritischsten Prozesse handelt, wurde die Zulassungsstelle für Studierende der University of Melbourne mit Backend-Genehmigungen überhäuft, die einen arbeitsintensiven Prozess der manuellen Dateneingabe erforderten. Das Herunterladen einzelner Anhänge und die Konsolidierung der Studienergebnisse verzögerten die Annahmehbenachrichtigungen für angehende Studierende und schränkten die Kapazität des Personals ein, zu wertschöpfenden Aspekten des Zulassungsprozesses beizutragen.

Das Antragsverfahren stellt häufig den ersten Berührungspunkt zwischen Studierenden und Hochschule dar. Deshalb wurde die Abteilung Service Improvement University Services der University of Melbourne mit der Suche nach einer Lösung beauftragt, die sowohl Doppelarbeit und Verzögerungen reduzieren als auch der Zulassungsstelle für Studierende die Möglichkeit geben sollte, die wachsende Menge an Anträgen zu bewältigen und gleichzeitig die Kundenerfahrung zu verbessern.

## LÖSUNG

Die University of Melbourne setzte die Technologie der robotergesteuerten Prozessautomatisierung (RPA) von Automation Anywhere ein, um manuelle Arbeiten zu reduzieren und verschiedene administrative Prozesse in den Bereichen Studierendenzulassungen, Fakultätsverwaltung und Lieferantenverfolgung zu automatisieren. Die eingesetzten Software-Bots automatisieren nun die Eingabe aller Daten und Anlagen für neue Zulassungsanträge. Gleichzeitig hat die Hochschule die Automatisierungsmöglichkeiten für Mitarbeiter sukzessive auch auf andere Fakultäten erweitert. Dadurch konnte die University of Melbourne kritische Geschäftsprozesse effizienter gestalten, das Mitarbeiterengagement erhöhen und die Kundenerfahrung für Lehrkräfte und Studierende verbessern.

## VORTEILE

22

automatisierte Prozesse

97%

Durchsatz bei der Verarbeitung von Lieferantendaten

10.000

Arbeitsstunden jährlich gespart

Automatisierte Prozesse

- Studierendenzulassungen
- Dateneingabe
- Finanzverwaltung

Branche

Bildungswesen

„Mit Automatisierung Anywhere waren wir in der Lage, 22 wiederkehrende Prozesse zu automatisieren, sodass sich unsere Fakultät auf wertschöpfende Aufgaben konzentrieren kann.“

– Brendan Snowden

Associate Director of Service Improvement, University of Melbourne

## HINTERGRUND

Die University of Melbourne begann mit der Automatisierung von Prozessen, indem sie die grundlegende, aber zeitintensive Rechnungsstellung und Pflege von Lieferantendaten in ihrer Finanzabteilung in Angriff nahm. Nach einem erfolgreichen Proof-of-Concept wollte das Team von Service Improvement University Services die Automatisierungsmöglichkeiten in einer breiteren Gruppe von Fakultäten replizieren und weiter ausbauen.

Für jede Universität ist die Verwaltung der Zulassung von Studenten einer ihrer wichtigsten Prozesse. Sicherzustellen, dass dieser Vorgang effizient und richtig abläuft, ist für die allgemeine Zufriedenheit der „Kunden“ einer Hochschule von entscheidender Bedeutung. Damit der Bewerbungsprozess für angehende Studierende besser und einfacher abläuft, hat die University of Melbourne mit Automation Anywhere zusammengearbeitet, um manuelle Dateneinträge zu automatisieren.

Heute können die Zulassungsteams mehr Anträge von Studierenden mit weniger Mitarbeiteraufwand bearbeiten. Dadurch haben die Mitarbeiter mehr Zeit, sich den komplexeren Aspekten bei der Bewertung studentischer Anträge zu widmen.

Die Fakultäten an der University of Melbourne konnten zudem unterschiedliche Systeme managen und Lücken bei den studentischen Zulassungen schließen. Dank RPA brauchen die Mitarbeiter bei der Überprüfung der Ergebnisse, Studierendenangaben und Einschreibungsdetails nicht mehr verschiedene Excel-Tabellen zu durchforsten. Aufgaben, die früher Wochen gedauert haben, werden jetzt innerhalb weniger Stunden erledigt.

Für die Lehrkräfte war die Verwaltung der Datensätze mit den Bewertungsergebnissen für die einzelnen Studierenden zeitaufwendig und lenkte sie davon ab, sinnvolle Lerninhalte zu erstellen und ihrem Forschungsauftrag gerecht zu werden. Durch die Automatisierung von Kernprozessen haben die Fakultätsmitglieder mehr Zeit, ihre besonderen Fachgebiete weiterzuentwickeln und die University of Melbourne und ihre Studierenden an der Spitze der industriellen Forschung zu halten.

## WEITERE ENTWICKLUNG

Die University of Melbourne hat sich vorgenommen, den Einsatz von RPA in der gesamten Hochschule weiter auszubauen und neue Möglichkeiten zur Verbesserung ihres Serviceangebots zu entwickeln. Der Schlüssel dazu wird die Einrichtung eines „RPA Champions“-Programms sein, um die reibungslose Integration von RPA innerhalb der Fakultäten zu steuern. Das Programm soll Mitarbeiter in verschiedenen Fakultäten qualifizieren und sie mit den notwendigen Fähigkeiten ausstatten, um Automatisierungsmöglichkeiten innerhalb ihrer jeweiligen Funktionen zu identifizieren. Auf diese Weise kann die University of Melbourne ihren Mitarbeitern und Studierenden weiterhin neue Lernmöglichkeiten bieten und eine Innovationskultur fördern, mit der die Universität die Zukunft des Lernens aktiv gestaltet.

„Indem wir arbeitsintensive, wiederkehrende Aufgaben Bots überließe, konnten wir Effizienzsteigerungen realisieren und vorhandenen Mitarbeitern die Möglichkeit geben, ihre Rollen neu zu gestalten. Im Prinzip geht es darum, Mitarbeiter das machen zu lassen, was sie am liebsten tun und wofür sie am besten qualifiziert sind.“

– Shiv Chandra

Robotic Process  
Automation Manager,  
University of Melbourne

### Über Automation Anywhere

Automation Anywhere entwickelt dank der Ideen, Vorstellungen und Interessen seiner Mitarbeiter großartige Lösungen. Wir bieten die weltweit fortschrittlichste Digital-Workforce-Plattform zur Automatisierung von Geschäftsprozessen und Unterstützung von Mitarbeitern.

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

☎ Nordamerika: +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, Version 1

