

MAXIMUS spart mit RPA jährlich mehr als 2,5 Mio. USD ein



PROFIL DES UNTERNEHMENS

MAXIMUS ist ein weltweit führender Anbieter für staatliche Dienstleistungen und nutzt seine jahrzehntelange Erfahrung zur Konzeption, Entwicklung und Realisierung innovativer und wirksamer Programme im Gesundheits- und Sozialwesen. Mit Niederlassungen in sechs Ländern beantworten Mitarbeiter monatlich mehr als sieben Millionen Anrufe in Kontaktzentren.

HERAUSFORDERUNG

MAXIMUS wollte durch digitale Umgestaltung und die Annahme emporkommender Technologien positive Veränderungen fördern, weshalb das Unternehmen ein durch den Chief Digital Officer geleitetes Team für robotergesteuerte Prozessautomatisierung (RPA) schuf. Eine der ersten Initiativen des Teams war es, ein Strategiebuch zu erstellen für die systematische Bewertung Hunderter von Projekten, die MAXIMUS rund um den Globus betreibt. Die Automatisierungsmöglichkeiten wurden dann katalogisiert und analysiert, um die potenziellen Vorteile für die Kunden und Interessengruppen zu identifizieren.

LÖSUNG

MAXIMUS führte ein hochgradig disponibles globales Arbeitsnetzwerk von Personen, Prozessen und Tools ein, um mittels eines auf konzeptionelle Denkprinzipien ausgerichteten, raschen Umsetzungsprozesses alle Automatisierungsmöglichkeiten zu verwalten. Dazu gehörten Automatisierungsprozesse in Zentren mit persönlichem Kundenkontakt und der Betrieb von Verwaltungsabwicklungen wie bevorzugte Bearbeitung, Qualifizierungsbestimmung und Registrierung für Krankenversicherungspakete. Bots wurden auch für Shared Services und Führungskräfte-Teams benutzt, um Aufgaben wie die Automatisierung von Berichten zu Handynutzungskosten und der Zuführung neuer Mitarbeiter auszuführen. RPA wird ebenfalls dazu genutzt, Meldungen an neue Mitarbeiter auszulösen, um zu gewährleisten, dass sie Ihre obligatorische Onboard-Schulung absolvieren; dieser Prozess wird demnächst erweitert und umfasst dann auch entsprechende Textnachrichten.

VORTEILE

Über
2,5 Mio.

USD

jährlich eingespart durch RPA

39

Bots in der Produktionsumgebung

100

Bots in der Produktionsumgebung innerhalb des nächsten Jahres

Automatisierte Prozesse

- Kunden- und Backoffice-Prozesse
- Workforce Management
- Prämienabwicklung
- Dateneingabe
- Mitarbeiterbereitstellung und -entlassung
- Kundenaufnahme
- Dokumentenmanagement

Branche

Outsourcing der Geschäftsprozesse (BPO), Öffentlicher Sektor

„Wir möchten, dass die Mitarbeiter ihre Ausbildung und Zertifizierung auf höchstem Niveau bei der Arbeit nutzen. Bei den Prozessen, die wir automatisieren, handelt es sich um Prozesse, deren Verrichtung mühsam ist und Mitarbeiter nicht zu vollem Potential auslastet.“

– David Cowles,
Chief Digital Officer

DETAILS

Ein Programm, das von RPA profitierte, war der Makler für die Registrierung von MAXIMUS-Krankenversicherungen im US-Bundesstaat Michigan, bei dem MAXIMUS für die Verarbeitung von Zehntausenden von monatlichen Prämienzahlungen verantwortlich ist. Kunden fordern die Rückerstattung früherer Zahlungen. Vor der Automatisierung mussten Tausende von Anträgen auf Erstattung von Prämien manuell ausgewertet werden, wofür ein spezielles Team von Finanzspezialisten monatlich einige Wochen benötigt. Nach der Automatisierung schließen die Automation Anywhere-Bots die Überprüfung ab und erstellen das erforderliche Audit-Protokoll in weniger als zwei Tagen. Auf diese Weise können sich unsere hochqualifizierten Finanzspezialisten auf die Schritte im Prozess konzentrieren, die tatsächlich ihre kritischen Denkfähigkeiten erfordern.

Ein weiteres Beispiel für den Erfolg von RPA fand in den Kontaktzentren des Unternehmens statt. Vor der Automatisierung mussten Vorgesetzte manuell bis zu 2.000 tägliche Anforderungen von Mitarbeitern für Änderungen der Arbeitszeitplanung mithilfe von E-Mails und Tabellenkalkulationen genehmigen. Mit der Implementierung der Automatisierung konnten sie ihren Fokus wieder auf die Leistungsverwaltung richten, anstatt alltägliche organisatorische Aufgaben zu erledigen. Automation Anywhere-Bots überprüfen die Zeitplanungsanforderungen, genehmigen sie oder lehnen sie ab, basierend auf einer Reihe konfigurierbarer Geschäftsregeln, vervollständigen die eigentlichen Zeitplanungsänderungen im Workforce-Management-System und stellen einen Ausgabebericht für die Call-Center-Leitung bereit, in dem die Ergebnisse der einzelnen Datensätze detailliert aufgeführt sind.

Derzeit hat das Unternehmen 39 Bots in Produktion und Schätzungen zufolge hat RPA dazu beigetragen, jährlich mehr als 2,5 Mio. USD einzusparen. MAXIMUS erwartet, dass sich die Vorteile von RPA im Jahr 2020 verdoppeln werden.

DIE ZUKUNFT

MAXIMUS überprüft weiterhin systematisch die Geschäftsprozesse, um Kandidaten für Automatisierungen zu ermitteln. Dazu gehört die Implementierung beaufsichtigter Bots, um z. B. CSRs bei der Abwicklung von Anrufen und der Überwachung von Arbeitsprodukten durch Mitarbeiter der Qualitätskontrolle zu unterstützen. MAXIMUS implementiert außerdem IQBot, um die Automatisierung der Dateneingabe zu verbessern.

Der Lieferzyklus umfasst mehr als 60 Bots, und MAXIMUS erwartet, dass innerhalb des nächsten Jahres mehr als 100 Bots eingesetzt werden.

„Die Qualitätsauswirkung durch die Automatisierung eines Prozesses ist ein enormer Gewinn für uns.“

– **Michael Sampson**,
Director,
Digital Solutions

„Wenn es darum geht, die Automatisierung in unser Geschäft einzuführen, haben wir gerade erst begonnen, verzeichnen jedoch bereits positive Ergebnisse.“

– **Dan Biernacki**,
Vice President,
Digital Solutions




Über Automation Anywhere

Automation Anywhere unterstützt die Mitarbeiter seiner Kunden bei der Umsetzung ihrer Ideen, Vorstellungen und Interessen in großartige Lösungen. Wir bieten die weltweit fortschrittlichste Digital-Workforce-Plattform zur Automatisierung von Geschäftsprozessen und Unterstützung von Mitarbeitern.

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com/de

+49 69 95932 5016

Frankfurt The Square, Flughafen 12, 60549 Frankfurt am Main, Deutschland

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

Automation Anywhere ©2019

November 2019, Ver. 1