

Automation Anywhere를 통해 연간 10,000시간을 절약하는 멜버른 대학교



학교 소개

멜버른 대학교는 호주에서 가장 오래된 명문 3대 교육 기관 중 하나입니다. 멜버른의 중심부에 위치한 이 대학의 메인 캠퍼스에는 법률, 비즈니스, 예술, 미디어, 경제 및 공학 분야에 걸쳐 5만명에 가까운 학생들이 재학 중입니다. 이 대학은 최고의 기관 및 연구 센터들과 파트너를 맺고 있으며 세계 최고 50개 대학 중 하나로 인정받고 있습니다.

도전 과제

입학관리 팀은 대학에서 가장 중요한 업무 중 하나를 담당하는 부서입니다. 하지만 노동 집약적인 데이터 수동 입력 업무가 과도하여 백엔드 승인을 처리하는 일에 상당한 부담이 있었습니다. 첨부 파일을 일일이 다운로드하는 일에서부터 각 학생별 데이터를 통합하는 업무로 인해 합격 통지가 지연됨은 물론, 직원들은 입학 프로세스 상의 부가가치 높은 업무를 처리할 여유가 없었습니다.

멜버른 대학교는 입학 신청서가 일반적으로 학생과 대학의 첫 만남이 된다는 사실에 주목하고 있습니다. 이에 대학 서비스 개선 팀은 중복 업무와 지연 발생을 줄이고, 해마다 증가하는 입학 신청서를 잘 관리하면서 고객 경험을 개선할 수 있는 솔루션을 찾으라는 업무 지시를 받았습니다.

솔루션

멜버른 대학교는 수작업을 줄이고 학생 입학, 학부 관리 및 공급업체 추적 등 다양한 행정 프로세스를 자동화하기 위해 Automation Anywhere의 로보틱 프로세스 자동화(RPA)를 배포했습니다. 배포된 소프트웨어 봇을 통해 새로운 입학 신청서에 사용되는 모든 데이터와 첨부 파일 입력을 자동화했으며, 다른 학부 소속의 직원들을 위해 자동화 기능을 천천히 확장해 나가고 있습니다. 이를 통해 멜버른 대학교는 핵심 비즈니스 프로세스의 효율성을 높이고, 직원 참여도를 개선했으며, 교수와 모든 학생들이 느끼는 고객 경험을 향상시킬 수 있었습니다.

이점

22

자동화된 프로세스 수

97%

공급업체 세부 정보 처리율

10^K

매년 절약되는 노동 시간

자동화된 프로세스

- 입학 프로세스
- 데이터 입력
- 재무 관리

산업 분야
교육

"Automation Anywhere를 통해 22개의 반복적인 프로세스를 자동화할 수 있게 되어, 교수진이 부가가치 업무에 집중할 수 있게 되었습니다."

— Brendan Snowden

서비스 개선 팀
부책임자,
멜버른 대학교

세부 스토리

멜버른 대학교는 재무 부서에서 주관하는 기본적인지만 시간집약적이기도 한 송장 처리 및 공급업체 기록 처리 업무를 다루면서 자동화 여정을 시작했습니다. PoC를 성공적으로 마친 후, 대학 서비스 개선 팀은 다른 여러 학부에도 자동화 기능의 복제와 확장을 적용하고자 했습니다.

모든 대학에서 가장 중요한 프로세스 중 하나는 학생들의 입학 관리하는 것입니다. 이 업무를 정확하고 효율적으로 처리하는 것은 대학 고객의 전반적인 만족도를 좌우하는 핵심적인 요소입니다. 미래의 학생들을 위한 입학 지원 프로세스의 품질과 사용성 개선을 위해, 멜버른 대학교는 Automation Anywhere와 함께 수동 데이터 입력을 자동화시켰습니다.

이제 입학관리 팀은 프로세스 관리 직원 규모를 줄였음에도 보다 많은 학생들의 지원서를 처리하고 있습니다. 이는 해당 팀의 처리 능력이 개선되어, 이제 학생들의 지원서 평가 업무 시 더 복잡한 부분을 다룰 수 있게 되었다는 것을 의미합니다.

멜버른 대학의 교수진들은 분산되어 있던 시스템을 관리하고, 입학 프로세스에서 분리되어 있던 작업들을 통합 관리할 수 있게 되었습니다. RPA를 활용함으로써, 직원들은 결과, 학생 정보 및 등록 세부 사항을 평가할 때 더 이상 수많은 엑셀 스프레드시트를 찾아봐야 할 필요성이 없어졌습니다. 과거에 몇 주가 걸리던 작업이 이제는 몇 시간이면 끝납니다.

교수의 경우, 과거에는 학생들의 평가 결과를 기록 및 관리하는 데 많은 시간을 할애해야 했습니다. 따라서 학생들에게 의미 있는 학습 경험을 제공하는 일이나, 선도적인 연구를 진행하는 데 지장이 있었습니다. 핵심 백엔드 프로세스의 자동화를 통해, 교수진은 자신이 가진 독특한 전문 지식 영역을 개발하고 멜버른 대학교와 학생을 산업 연구의 최첨단에 올려 놓기 위해 더 많은 시간을 할애할 수 있게 되었습니다.

향후 계획

멜버른 대학교는 대학 전체에 적용할 수 있도록 RPA 구현의 확장과 서비스 제공의 개선을 위한 새로운 방식을 개발하려 하고 있습니다. 이러한 과정에서의 핵심은 학부 내에서 RPA의 원활한 통합을 관리하는 "RPA Champion" 프로그램을 만드는 것이 될 겁니다. 이 프로그램은 학부의 각 구성원에게 새로운 기술에 대한 교육을 제공하고, 각 부서 내에서 자동화 기회를 실현하는 데 필요한 기술을 갖추도록 설계될 겁니다. 이렇게 함으로써, 멜버른 대학교는 직원과 학생들에게 새로운 학습 기회를 지속적으로 제공하고, 보다 미래적인 교육을 추구하는 대학의 문화에 걸맞는 혁신을 이루어 나가고 있습니다.

"봇을 도입하여 사람 손이 많이 가는 반복적인 작업을 수행할 수 있게 함으로써 효율성을 높이고, 기존 직원들이 본인의 역할을 재조정하도록 만들 수 있었습니다. 이를 통해 직원들은 각자의 능력을 최대한 발휘하면서 열정적으로 할 수 있는 업무를 진행할 수 있게 되었습니다."

— Shiv Chandra

로보틱 프로세스
자동화 관리자,
멜버른 대학교

Automation Anywhere 소개

Automation Anywhere는 아이디어와 생각, 집중력이 있는 사람들에게 힘을 실어주며, 그들의 회사를 위대하게 만듭니다. 우리는 비즈니스 프로세스를 자동화하고 사람들을 해방시킴으로써 더 인간적인 일을 가능하게 하는 세계에서 가장 정교한 디지털 인력 플랫폼을 제공합니다.

영업 문의나 실시간 데모를 신청하려면 02-558-9565로 전화 주세요.

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com

오토메이션애니웨어 코리아
서울 강남구 영동대로 517 아셈타워 37FL

 www.facebook.com/AutomationAnywhereKore  blog.naver.com/automationanywhere  question-korea@automationanywhere.com

Copyright © 2019 Automation Anywhere, Inc. All rights reserved. Automation Anywhere, Go Be Great, BotFarm, Bot Insight 및 IQ Bot은 미국 및/또는 기타 국가에서 Automation Anywhere, Inc.의 등록 상표 또는 상표입니다. 본 간행물에 수록된 다른 제품 이름은 식별 목적으로만 사용되었으며 해당 소유주의 상표일 수 있습니다.