

# A Universidade de Melbourne economiza 10.000 horas anualmente com a Automation Anywhere



## ORGANIZAÇÃO ANALISADA

A Universidade de Melbourne é uma das instituições de ensino superior mais antigas e conceituadas da Austrália. Localizado no coração de Melbourne, o campus principal da universidade matricula quase 50.000 alunos nos cursos de direito, administração, artes, comunicação, economia e engenharia. A universidade tem parcerias com os melhores institutos e centros de pesquisa e foi reconhecida como uma das 50 melhores universidades do mundo.

## DESAFIO

Apesar de ser um dos seus processos mais importantes, a equipe de admissão estudantil da Universidade de Melbourne estava sobrecarregada com aprovações de back-end que envolviam um processo trabalhoso de entrada manual de dados. O download de anexos individuais e a consolidação dos resultados dos alunos atrasavam as notificações de aceitação para os futuros alunos e limitavam a capacidade dos funcionários de contribuir com aspectos de valor agregado do processo de admissão.

Como as fichas de inscrição muitas vezes são o primeiro ponto de contato entre o aluno e a universidade, a equipe de serviços universitários de aprimoramento de serviços da Universidade de Melbourne foi encarregada de encontrar uma solução que reduzisse duplicações e atrasos e permitisse que o departamento de serviços de admissão estudantil gerenciasse um volume crescente de fichas de inscrição, melhorando a experiência do cliente.

## SOLUÇÃO

A Universidade de Melbourne implantou a tecnologia de automação robótica de processos (RPA) da Automation Anywhere para reduzir o trabalho manual e automatizar vários processos administrativos em admissões estudantis, administração de departamentos e acompanhamento de fornecedores. Os bots de software implantados agora automatizam a entrada de todos os dados e anexos de novas fichas de inscrição, e a universidade expandiu lentamente seus recursos de automação para funcionários em outros departamentos. Isso permitiu à Universidade de Melbourne aumentar a eficiência de processos de negócios críticos, impulsionar o envolvimento dos funcionários e melhorar a experiência do cliente para seu corpo docente e discente.

## BENEFÍCIOS

22

Processos automatizados

97%

Produtividade no processamento de detalhes de fornecedores

10 mil

Horas de trabalho economizadas anualmente

Processos automatizados

- Admissão estudantil
- Entrada de dados
- Gerenciamento financeiro

Setor  
Educação

“A Automation Anywhere nos deu os meios para automatizar 22 processos repetitivos, permitindo que nosso departamento se concentre em tarefas de valor agregado.”

— **Brendan Snowden**

Diretor associado de aprimoramento de serviços, Universidade de Melbourne

## DETALHES DA HISTÓRIA

A Universidade de Melbourne iniciou sua jornada de automação pelos registros de fornecedores e faturamento básicos, mas demorados, no seu departamento financeiro. Após uma prova de conceito bem-sucedida, a equipe de serviços universitários de aprimoramento de serviços procurou replicar e expandir seus recursos de automação para um conjunto mais amplo de departamentos.

Para qualquer universidade, um dos seus processos mais importantes é o gerenciamento de admissões estudantis. Garantir que esse serviço seja eficiente e preciso é fundamental para a satisfação geral dos clientes de uma universidade. Em seu compromisso com o aprimoramento da qualidade e da facilidade do processo de inscrição para os futuros alunos, a Universidade de Melbourne trabalhou com a Automation Anywhere para automatizar entradas manuais de dados.

Hoje, as equipes de admissão podem processar mais fichas de inscrição de alunos com menos funcionários gerenciando o processo. Isso se traduz em maior capacidade para as equipes executarem componentes mais complexos da avaliação de fichas de inscrição de alunos.

Departamentos em toda a Universidade de Melbourne também têm conseguido gerenciar diferentes sistemas e preencher lacunas nas admissões estudantis. Ao utilizar a RPA, os funcionários não precisam mais navegar por várias planilhas do Excel durante a avaliação de resultados, informações de alunos e detalhes de matrículas. Tarefas que antes levavam semanas agora levam algumas horas.

Para os professores, o gerenciamento de registros de resultados individuais de avaliação de alunos era demorado e desviava sua atenção da criação de experiências de aprendizado significativas e da promoção de pesquisas de ponta. Com a automação dos principais processos de back-end, os membros do corpo docente têm conseguido dedicar mais tempo ao desenvolvimento de suas áreas de especialização e à manutenção da Universidade de Melbourne, e de seus alunos, na vanguarda da pesquisa no setor.

## O FUTURO

A Universidade de Melbourne pretende expandir sua implementação de RPA para toda a universidade e desenvolver novas maneiras de aprimorar suas ofertas de serviços. O segredo para isso será a criação de um programa de "Defensores de RPA" para gerenciar a integração tranquila da RPA nos departamentos. O programa será projetado para qualificar funcionários de vários departamentos e equipá-los com as habilidades necessárias para identificar oportunidades de automação dentro de suas respectivas funções. Com isso, a Universidade de Melbourne pode continuar a oferecer novas oportunidades de aprendizado aos seus funcionários e alunos e incentivar uma cultura de inovação conforme continua moldando o futuro do aprendizado.

"Ao trazer bots para assumir as tarefas repetitivas e que exigem muito da capacidade humana, temos conseguido criar eficiências e capacitar os funcionários existentes para adaptar suas funções e trabalhar com o que realmente gostam e são qualificados para fazer."

— Shiv Chandra

Gerente de automação robótica de processos (RPA), Universidade de Melbourne

### Sobre a Automation Anywhere

A Automation Anywhere possibilita que as pessoas agreguem excelência às empresas onde trabalham com suas ideias, pensamentos e foco. Nós oferecemos a plataforma de Força de Trabalho Digital mais sofisticada do mundo, tornando o trabalho mais humano ao automatizar os processos de negócios e liberar as pessoas.

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

 América do Norte: 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

Maior de 2019, versão 1

