

A MAXIMUS economiza mais de US\$ 2,5 milhões por ano com a RPA



ORGANIZAÇÃO ANALISADA

Como fornecedora líder mundial de serviços governamentais, a MAXIMUS usa suas décadas de experiência para projetar, desenvolver e fornecer programas inovadores e impactantes de serviços de saúde e humanos. Com escritórios em seis países, os funcionários atendem mensalmente mais de sete milhões de ligações.

DESAFIO

A MAXIMUS queria promover mudanças positivas através da transformação digital e da adoção de tecnologias emergentes. Por isso, a empresa criou uma equipe de automação robótica de processos, liderada pelo diretor digital. Uma das primeiras iniciativas da equipe foi criar um manual para avaliar sistematicamente centenas de operações da MAXIMUS no mundo todo. As oportunidades de automação foram então catalogadas e analisadas para identificar benefícios para clientes e acionistas.

SOLUÇÃO

A MAXIMUS implementou uma rede global de pessoas, processos e ferramentas, altamente disponível, para gerenciar todas as oportunidades de automação através de um rápido processo de implementação baseado nos princípios do design thinking. Isso incluiu a automação de processos em contact centers voltados para o cliente e operações de back office, como processamento de prêmios, determinação de elegibilidade e inscrição no plano de saúde. Também foram implementados bots para serviços compartilhados e equipes corporativas, realizando tarefas como automatizar relatórios de despesas com o celular e provisionar novos funcionários. A RPA também é usada para acionar mensagens para os novos funcionários para garantir que eles realizem o treinamento obrigatório de integração; esse processo será aprimorado em breve para incluir alertas de mensagens de texto.

BENEFÍCIOS

+US\$2,5Mi

Economizados anualmente através da RPA

39

Bots em produção

100

Bots em produção no próximo ano

Processos automatizados

- Processos voltados para o cliente e operações de back office
- Gerenciamento de força de trabalho
- Processamento de prêmios
- Entrada de dados
- Provisionamento e desprovisionamento de funcionários
- Entrada de clientes
- Gestão de documentos

Setor

Terceirização dos processos de negócios (BPO), Setor público

“Queremos que as pessoas trabalhem no nível mais alto de sua formação e certificação, por isso os processos que estamos automatizando são os que as puxam para baixo.”

— David Cowles,
diretor digital

DETALHES DA HISTÓRIA

Um programa que se beneficiou da RPA foi o corretor de inscrição de planos de saúde da MAXIMUS no estado de Michigan, onde a MAXIMUS é responsável por processar dezenas de milhares de pagamentos de prêmios mensais. Os clientes solicitam reembolsos de pagamentos anteriores. Antes da automação, milhares de pedidos de reembolso de prêmios precisavam ser avaliados manualmente, exigindo uma equipe dedicada de especialistas financeiros por semanas para fazer isso a cada mês. Os bots de pós-automação da Automation Anywhere concluem a revisão e produzem a trilha de auditoria necessária em menos de dois dias, o que permite que nossos especialistas financeiros altamente especializados concentrem seu tempo nas etapas do processo que realmente exigem suas habilidades de pensamento crítico.

Outro exemplo de sucesso da RPA ocorreu nos call centers da empresa. Antes da automação, os supervisores tinham que aprovar manualmente até 2 mil solicitações diárias de alterações na programação de trabalho usando e-mail e planilhas. Com a implementação da automação, eles puderam voltar sua atenção para o gerenciamento de desempenho, em vez de fazer o trabalho de organização interna. Os bots da Automation Anywhere analisam os pedidos de programação, aprovam ou recusam com base em um conjunto de regras empresariais configuráveis, concluem a modificação real do cronograma no sistema de gerenciamento da força de trabalho e fornecem um relatório de resultados para a liderança do call center detalhando os resultados de cada registro.

Atualmente, a empresa conta com 39 bots em produção e estima que a RPA tenha ajudado a economizar mais de US\$ 2,5 milhões por ano. A MAXIMUS espera que os benefícios da RPA dupliquem em 2020.

O FUTURO

A MAXIMUS continua analisando sistematicamente os processos de negócios para identificar candidatos à automação. Isso inclui a implementação de bots assistidos para ajudar os atendentes a concluir chamadas e ajudar a equipe de controle de qualidade a monitorar os produtos de trabalho. A MAXIMUS também está implementando o IQBot para aumentar a automação da entrada de dados.

Há mais de 60 bots no ciclo de entrega, e a MAXIMUS espera ter mais de 100 bots em produção no próximo ano.

“O impacto na qualidade da automação de um processo é uma grande vitória para nós.”

— **Michael Sampson**,
diretor,
Soluções digitais

“Quando se trata de oportunidades para introduzir automação em nossos negócios, nós mal começamos e já estamos obtendo resultados positivos.”

— **Dan Biernacki**,
vice-presidente,
Soluções digitais

Sobre a Automation Anywhere

A Automation Anywhere capacita as pessoas que tornam as empresas em que trabalham excelentes com suas ideias, seu pensamento e seu foco. Nós oferecemos a plataforma de Força de Trabalho Digital mais sofisticada do mundo, humanizando o trabalho por meio da automatização de processos de negócios e da liberação de pessoas das atividades repetitivas.

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com/br/

☎ América do Norte: 1-888-484-3535 x1 | Internacional: 1-408-834-7676 x1

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

Automation Anywhere ©2019

Novembro de 2019, versão 1

