

MAXIMUS 採用 RPA， 年省超過 250 萬美元



組織簡介

作為一家頂尖的全球政府服務供應商，MAXIMUS 憑藉其數十年的經驗來設計、開發和提供創新且具有影響力的健康與人類服務計畫。在六個國家/地區設有辦事處，聯絡中心的員工每月接聽超過七百萬次來電。

現今挑戰

MAXIMUS 想要透過數位化轉型和採用新興技術來推動積極改變，因此該公司在數位技術長的帶領下，打造了一個機器人流程自動化團隊。這個團隊其中一項創舉是打造一個腳本，以便有系統地評估全球數以百計的 MAXIMUS 營運地點。自動化商機隨後會由系統進行分類與分析，以找出對客戶和股東的益處。

解決方案

MAXIMUS 實施了高度可用的全球人才、流程和工具輸送網路，以便基於設計思維原理，快速實施流程來管理所有的自動化商機。這包括自動化直接面對客戶的聯絡中心及後台作業，如保費處理、資格確定和健康計畫登記。機器人也用於共用服務和公司團隊，以便完成諸如手機費用報表功能和新進員工佈建自動化等任務。RPA 也可用於觸發訊息，傳送給新進員工以確保他們完成強制性的到職訓練；此流程很快將會獲得改善，包括加入簡訊提醒。

優點

+250

萬美元

每年透過 RPA
節省的金額

39

生產用機器人數量

100

明年內生產用
機器人數量

自動化的流程

- 直接面對客戶及後台流程
- 勞動力管理
- 保費處理
- 資料輸入
- 員工佈建和解除佈建
- 接納新客戶
- 文件管理

產業

業務流程外包 (BPO) ·
公共部門

「我們希望員工達到訓練和認證的最高水準，因此自動化的都是那些會拖累他們的流程。」

— 數位技術長 ·
David Cowles

詳說背景

密歇根州 MAXIMUS 健康計畫註冊代理是受益於 RPA 的計畫之一。在該計畫中，MAXIMUS 負責處理每月數以萬計的保費付款。客戶申請退還之前付的款項。在自動化前，必須以人工評估數以千計的保費退款申請，每個月都需要專門的財務專家團隊花費數週的時間才能處理完。而在自動化後，Automation Anywhere 機器人能在兩天內完成審查並產生所需的稽核軌跡，我們高度熟練的財務專家因此能把時間投注在流程中真正需要批判性思考技能的步驟上。

另一個 RPA 的成功案例出現在公司的客服中心。在自動化前，主管們每天都要使用電子郵件和試算表，以人工方式批准多達 2,000 份的工作排程變更申請。在實施自動化後，他們能將關注點轉回績效管理，而不是做內務工作。Automation Anywhere 機器人會審查排程申請，根據一套可配置的業務規則批准或拒絕申請，在勞動力管理系統中完成實際排程修改，然後向客服中心領導層提供輸出報告，詳述每份記錄的結果。

目前，公司擁有 39 個生產用機器人，估計 RPA 已幫助公司年省超過 250 萬美元。MAXIMUS 預計 RPA 的益處在 2020 年會雙倍成長。

未來展望

MAXIMUS 繼續有系統地稽核業務流程，以確定自動化候選目標。包括操作半自動機器人執行任務，如協助 CSR 完成通話及幫品管員工監控工作產品。MAXIMUS 也實施了 IQBot，以提高資料輸入的自動化。

配送週期中有超過 60 個機器人，而 MAXIMUS 希望在明年內能有超過 100 個生產用機器人。

「流程自動化對品質帶來莫大的影響，對我們而言亦是無比的成功。」

— 數位化解決方案
總監，
Michael Sampson

「說到將自動化引進業務的機會，我們雖然只接觸到皮毛，卻已見識到了積極的成果。」

— 數位化解決方案
副總裁，
Dan Biernacki

關於 Automation Anywhere

Automation Anywhere 激勵人才，因為他們的構想、見解和專注力使服務的公司更上一層樓。我們提供世界上最先進的數位勞動力平台，透過自動化業務流程，使人員從繁瑣的差事解套，從而打造更加人性化的工作。

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com/tw/

☎ 北美：1-888-484-3535 x1 | 全球：1-408-834-7676 x1

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

Automation Anywhere ©2019

2019 年 11 月，版本 1

