

# La Universidad de Melbourne se ahorra 10 000 horas por año con Automation Anywhere



## PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

La Universidad de Melbourne es uno de los establecimientos de educación superior más antiguos y prestigiosos de Australia. Ubicado en el corazón de Melbourne, el campus principal de la Universidad recibe cerca de 50 000 estudiantes de derecho, negocios, arte, medios de comunicación, economía e ingeniería. La Universidad se asocia con centros de investigación e instituciones líderes y se la ha reconocido como una de las 50 mejores universidades del mundo.

## DESAFÍO

Si bien las aprobaciones finales es uno de los procesos más cruciales, el equipo de admisiones de la Universidad de Melbourne se vio abrumado con esta tarea, dado que implicó un trabajo intenso de ingreso manual de datos. La descarga de archivos adjuntos individuales y la consolidación de los resultados retrasaron las notificaciones de aceptación para los futuros estudiantes y limitaron la capacidad del personal de sumar valor en diferentes aspectos del proceso de admisión.

Las solicitudes a menudo son el primer punto de contacto entre el estudiante y la Universidad. El equipo de la Universidad de Melbourne dedicado a mejorar los servicios tenía la tarea de encontrar una solución que redujera tanto la duplicación como los retrasos y le permitiera al Departamento de servicios de admisión administrar un volumen creciente de aplicaciones y mejorar la experiencia del cliente.

## SOLUCIÓN

La Universidad de Melbourne implementó la tecnología de automatización robótica de procesos (RPA) de Automation Anywhere para reducir el trabajo manual y automatizar una serie de procesos administrativos en las admisiones estudiantiles, la administración de docentes y el seguimiento de proveedores. Los bots de software que se implementaron ahora introducen de forma automática todos los datos y archivos adjuntos para las nuevas solicitudes de admisión. Asimismo, la Universidad ha ampliado lentamente sus capacidades de automatización para el personal en otros profesorado. Esto le ha permitido a la Universidad de Melbourne aumentar la eficiencia de los procesos empresariales cruciales, impulsar el compromiso del personal y mejorar la experiencia para sus profesores y el cuerpo estudiantil.

## BENEFICIOS

22

Procesos automatizados

97%

El rendimiento en el procesamiento de datos de los proveedores

10mil

Horas de trabajo que se ahorran anualmente

Procesos automatizados

- Admisiones estudiantiles
- Ingreso de datos
- Gestión financiera

Industria  
Educación

“Automation Anywhere nos dio los medios para automatizar 22 procesos repetitivos, lo que le permitió a nuestro equipo enfocarse en tareas de mayor valor”.

— **Brendan Snowden**

Director asociado de mejora de servicio, Universidad de Melbourne

## DETALLES DE LA HISTORIA

La Universidad de Melbourne comenzó su viaje hacia la automatización abordando registros de facturación y de proveedores que son básicos pero consumen mucho tiempo dentro de su Departamento de finanzas. Después de una exitosa prueba de concepto, el equipo de servicios universitarios dedicado a mejorar los servicios buscó replicar y expandir sus capacidades de automatización en un conjunto más amplio de profesorado.

Para cualquier universidad, uno de los procesos más importantes es la gestión de admisiones estudiantiles. Garantizar que este servicio sea eficiente y preciso es fundamental para la satisfacción general de los clientes de una Universidad. Basado en su compromiso con la mejora de la calidad y la facilidad del proceso de solicitud para los nuevos estudiantes, la Universidad de Melbourne trabajó con Automation Anywhere para automatizar la introducción manual de datos.

Hoy en día, los equipos de admisiones pueden procesar más solicitudes de estudiantes con menos personal gestionando el proceso. Esto se traduce en una mayor capacidad de los equipos para llevar a cabo tareas más complejas en la evaluación de las aplicaciones de los alumnos.

Los profesorado de toda la Universidad de Melbourne también han sido capaces de manejar sistemas dispares y reducir el desfase en las admisiones estudiantiles. Al aprovechar la automatización robótica de procesos (RPA), el personal ya no necesita navegar por numerosas hojas de cálculo de Excel para evaluar los resultados, la información del alumno y los detalles de la inscripción. Las tareas que una vez tomaron semanas ahora toman un par de horas.

Para los profesores, administrar los registros de los resultados de evaluación individual de los alumnos era lento y les impedía enfocarse en crear experiencias de aprendizaje significativas e impulsar una investigación líder. Al automatizar los procesos administrativos básicos, los docentes han sido capaces de dedicar más tiempo a desarrollar sus áreas únicas de especialización y mantener a la Universidad de Melbourne, y a sus estudiantes, a la vanguardia de la investigación de la industria.

## EL FUTURO

La Universidad de Melbourne está buscando expandir su implementación de la automatización robótica de procesos (RPA) en la Universidad y desarrollar nuevas formas de mejorar los servicios que ofrece. La clave de esto será la creación de un programa de "campeones de RPA" para gestionar la integración fluida de la automatización robótica de procesos (RPA) dentro de los profesorado. El programa estará diseñado para capacitar a las personas de los diferentes profesorado y enseñarles las habilidades necesarias para identificar oportunidades de automatización dentro de sus respectivas funciones. Al hacerlo, la Universidad de Melbourne podrá seguir ofreciendo nuevas oportunidades de aprendizaje a su personal y estudiantes y fomentando una cultura de innovación a medida que la Universidad sigue dando forma al futuro del aprendizaje.

“Al incorporar bots para realizar el trabajo humano intenso y repetitivo, hemos sido capaces de crear eficiencia y empoderar a los miembros del personal existentes para dar a sus funciones un nuevo propósito, lo que permite que la gente haga lo que más le apasiona y está calificada para hacer”.

— Shiv Chandra

Gerente de automatización robótica de procesos, Universidad de Melbourne

### Acerca de Automation Anywhere

Automation Anywhere apoya a las personas cuyas ideas, pensamientos y enfoque hacen grandes a las empresas para las que trabajan. Ofrecemos la plataforma de fuerza de trabajo digital más sofisticada del mundo y hacemos que el trabajo sea más humano al automatizar los procesos comerciales y liberar a las personas.

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

☎ Norteamérica: 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

Mayo 2019, ver. 1

