

# 墨爾本大學每年藉由 Automation Anywhere 節省 10,000 小時



## 組織概況

墨爾本大學是澳洲歷史最悠久且聲譽最好的大專院校之一。該大學的主校區位於墨爾本市中心，招收近 50,000 名法律、商業、藝術、媒體、經濟和工程專業的學生。該大學與許多領先的機構和研究中心合作，是公認世界排名前 50 名的大學之一。

## 挑戰

儘管後端核准作業是墨爾本大學招生團隊最關鍵的流程之一，但這些作業涉及勞動密集的手動資料輸入流程，因此對該團隊造成極重的負擔。下載個人附件以及整合學生成績的繁瑣作業導致學生錄取通知的流程延宕，並且限制職員為招生過程做出加值貢獻的能力。

由於入學申請通常是學生和大學之間的第一個接觸點，因此墨爾本大學賦予該校的「服務提升」大學服務團隊一項任務：找出兩全的解決方案，既能減少重複作業和延遲，又能讓學生入學申請服務部門有效管理數量不斷成長的申請，同時還改善客戶體驗。

## 解決方案

墨爾本大學部署了 Automation Anywhere 的機器人流程自動化 (RPA) 技術以減少手動工作，並在學生入學、教職員管理和供應商追蹤等一系列行政流程實施作業自動化。部署的軟體機器人現在已能自動輸入新入學申請的所有資料和附件，而且該大學已經慢慢地將其自動化能力擴展至其他系所的職員。這使得墨爾本大學能夠提高關鍵業務流程的效率、促進職員參與度，並提升其教師和學生群體的客戶體驗。

## 優勢

22

自動化的流程數量

97%

處理申請者詳細資料的總量比例

10,000

每年節省的工時數

流程自動化  
• 學生入學申請  
• 資料輸入  
• 財務管理

產業  
教育

「Automation Anywhere 為我們提供了自動執行 22 個重複流程的方法，讓我們的教師能夠專注於增值任務」。

— Brendan Snowden

墨爾本大學服務提升  
副主任

## 案例詳情

墨爾本大學的自動化之旅，就從在財務部門內處理基本卻耗時的發票開立作業和供應商記錄開始。在成功執行概念驗證之後，服務提升大學服務團隊進而尋求在更多不同的系所中複製和擴展其自動化功能。

對於任何一所大學而言，最重要的流程之一就是管理學生入學。確保這項服務的效率和準確性，對於大學客戶的整體滿意度至關重要。墨爾本大學致力於為即將入學的新生提高申請流程的品質和簡易性，因此與 Automation Anywhere 合作，將手動的資料輸入作業自動化。

現在，招生團隊能夠以更少的流程管理人員，來處理更多的學生入學申請。這意味著團隊擁有更高的能力，能執行更複雜的學生入學申請評估作業。

墨爾本大學的各系所也能夠管理不同的系統，並消弭學生入學的差距。採用 RPA 之後，職員在評估結果、學生資訊和註冊詳細資料時，就不再需要瀏覽無數的 Excel 試算表。以前耗時數週的任務，現在僅需幾個小時就能完成。

對於教師而言，管理個別學生評估結果的記錄極為耗時，而且無法建立有意義的學習體驗並推動領先的研究。核心後端流程自動化之後，教師便能將更多時間投入於發展其獨特的專業領域，使墨爾本大學及其學生在產業研究方面保持尖端地位。

## 展望未來

墨爾本大學正在設法將其 RPA 實作擴展至整個大學，並開發新的方法來改善其服務方案。其關鍵便是建立一個「RPA 冠軍」計畫，以管理 RPA 在系所內的順暢整合。該計畫旨在提升各個系所人員的技能，讓他們能夠掌握必要的技能，以識別各自職能範圍內的自動化機會。藉由這樣的方式，墨爾本大學可以繼續為其職員和學生提供新的學習機會並鼓勵創新文化，而且也能繼續塑造學習的未來。

「透過引進機器人來承接人力密集和重複性的工作，我們已經能夠創造效率，並讓現有職員能重新定位他們的角色，真正讓人們去做他們最熱衷和勝任的事。」

— Shiv Chandra

墨爾本大學，機器人  
流程自動化主管

### 關於 Automation Anywhere

Automation Anywhere 傾注全力，幫助您透過創意、思考與專注力，為公司實現卓越成就。我們提供世界最優質的數位勞動力平台，透過自動化業務流程與釋放勞動力的方式，讓工作更加人性化。

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

☎ 北美地區：1-888-484-3535 x1 | 國際：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

2019年5月 · Ver. 1

