

Australia Post optimiert Arbeitsabläufe in der Buchhaltung mit RPA-Bots



VORGESTELLTES UNTERNEHMEN

Australia Post ist ein staatliches Unternehmen, das Postdienste in ganz Australien anbietet. Das Unternehmen ist in einem riesigen Netzwerk von 4.356 Postämtern landesweit tätig und vertreibt Pakete in mehr als 190 Länder. Als eine der ältesten Behörden Australiens hat Australia Post ihr Serviceangebot erweitert, um e-Commerce und neue Formen der digitalen Kommunikation zu nutzen.

HERAUSFORDERUNG

Die Buchhaltungsabteilung von Australia Post überwacht riesige Mengen an Backoffice-Prozessen, die eine Vielzahl von Konten und Serviceangeboten aktualisieren und verwalten. Das Team von Australia Post suchte nach neuen Wegen, um die vielen Buchhaltungsaufgaben zu bewältigen und die Effizienz innerhalb der Abteilung zu verbessern. Insbesondere wollte das Team sich wiederholende manuelle Aufgaben automatisieren, um den Arbeitsablauf bei Buchhaltungsdienstleistungen zu unterstützen und Mitarbeitern die Möglichkeit zu bieten, ihre Fähigkeiten zu entwickeln.

LÖSUNG

Das Buchhaltungsteam von Australia Post identifizierte RPA als ideale Lösung, um die Geschäftseffizienz zu verbessern und Mitarbeitern die Chance zu geben, sich auf wertschöpfendere Tätigkeiten zu konzentrieren. Australia Post startete die digitale Transformation mit einer kostenlosen Testversion von Automation Anywhere RPA und einem Pilotprojekt. Nach dem anfänglichen Erfolg arbeitete Australia Post mit Automation Anywhere zusammen, um 25 weitere Prozesse zu automatisieren, darunter die Verwaltung von Finanzzeitschriften, die Verwaltung von Kredit-Uploads, die Erleichterung der automatischen Einrichtung und Preisgestaltung von Agenturen sowie die Verwaltung von Material, wofür die Details von Artikeln, die in verschiedenen Filialen in ganz Australien verkauft werden, erstellt und geändert werden müssen.

VORTEILE

120

bereitgestellte Bots

25

automatisierte Prozesse

18.000 Arbeitsstunden

jährlich eingespart

15 %

Kostensenkung im Bereich Buchhaltung

Automatisierte Prozesse

- Kontenabwicklung
- Kontenpflege

Branche

Öffentlicher Sektor

„Unser Team kann Automatisierung jetzt optimal nutzen. Mit RPA wurde unseren vielseitig interessierten Mitarbeitern die Möglichkeit geboten, ihre Fähigkeiten weiterzuentwickeln und das Wachstum mit Automatisierung aktiv voranzutreiben.“

– Adam Jeffress,
Robotic Automation
und Transformation
Manager

HINTERGRUND

Das Buchhaltungsteam von Australia Post ist ein integraler Bestandteil der Organisation, die den geschäftigen Arbeitsablauf des australischen nationalen Postdienstes unterstützt. Mit einem umfangreichen Netzwerk und einer breiten Palette von Dienstleistungen muss das Buchhaltungsteam effiziente Prozesse bereitstellen und Konten zeitnah verwalten. Viele der Prozesse bestanden aus manuellen Aufgaben, was zu Ineffizienzen führte, die sich auf Arbeitsabläufe in der gesamten Abteilung auswirkten. Durch die Einführung von RPA konnte das Buchhaltungsserviceteam von Australia Post Arbeitsabläufe umstrukturieren und eine Kultur der Innovation und Effizienz fördern.

Hinsichtlich des Ziels, mehrere Prozesse zu automatisieren, beauftragte das Team von Australia Post Automation Anywhere mit der Entwicklung eines Frameworks für die Integration dieser neuen Technologie. Nach einem erfolgreichen Proof of Concept wurden 25 weitere Kernprozesse automatisiert. Beispielsweise war die Verwaltung von Finanzzeitschriften in der Vergangenheit eine manuelle und zeitaufwendige Aufgabe. Mit RPA wurde dieser Prozess vollständig automatisiert, und die Teammitglieder konnten ihre Zeit in die Verbesserung von Kundenerlebnissen investieren. Ein weiterer Prozess, der von der Digital Workforce profitierte, umfasste Kredit-Uploads, bei denen die Automatisierung Australia Post geholfen hat, Kredite schnell und effizient auf Kundenkonten anzuwenden.

Entscheidend für die Umsetzung der Automatisierung war die Schulung der Mitarbeiter. Etwa 90 Mitglieder des Teams von Australia Post eigneten sich das erforderliche Wissen im Selbststudium mithilfe von Modulen über die Automation Anywhere University-Plattform an. Manche Mitarbeiter haben die Schulung fortgesetzt und wurden RPA-zertifiziert. Begeistert von den Möglichkeiten der Automatisierung haben einige Mitarbeiter von Australia Post sogar begonnen, ihre eigenen Automatisierungsprozesse zu entwickeln und schlagen neue Ideen für die Skalierung von RPA in der Firma vor.

WEITERE ENTWICKLUNG

Australia Post plant, die aktuelle Infrastruktur zu skalieren, indem sie mehr unterstützte Automatisierung integriert und neue Dienste wie Chat-Bots ausprobiert. Das Team möchte auch KI und maschinelles Lernen nutzen, die der IQ Bot von Automation Anywhere bietet, um die Arbeitsabläufe weiter zu optimieren.

Die Buchhaltung möchte das Team im Hinblick auf Automatisierungsentwicklung und -schulung weiterhin unterstützen und die Mitarbeiter fit für den Arbeitsalltag der Zukunft machen.

„Mit RPA konnten unsere Teammitglieder neue Wege zur Automatisierung und Skalierung finden und so zum Wachstum und zur Produktivität der gesamten Abteilung beitragen.“

– Steven Morris,
Head of Accounting
Services

Über Automation Anywhere

Automation Anywhere unterstützt Personen, deren Ideen, Gedanken und Fokus Unternehmen vorantreiben. Wir bieten die weltweit fortschrittlichste Digital-Workforce-Plattform zur Automatisierung von Geschäftsprozessen und Unterstützung von Mitarbeitern.

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com

☎ Nordamerika: +1-888-484-3535 x1 | International: +1-408-834-7676 x1

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

Automation Anywhere ©2019