

MAXIMUS économise plus de 2,5 millions de dollars par an grâce à la RPA



PROFIL DE L'ORGANISATION

En tant que principal fournisseur de services aux agences gouvernementales à travers le monde, MAXIMUS peut compter sur plusieurs dizaines d'années d'expérience pour concevoir, développer et fournir des programmes de santé et de services sociaux innovants et efficaces. Avec des bureaux situés dans six pays, les collaborateurs répondent à plus de sept millions d'appels dans les centres de contact chaque mois.

DÉFI

MAXIMUS souhaitait moderniser ses processus à travers la transformation numérique et l'adoption des nouvelles technologies. L'entreprise a donc formé une équipe d'automatisation des processus par la robotique dirigée par le responsable du numérique. L'une des premières initiatives de l'équipe a été de créer un protocole pour évaluer systématiquement les centaines d'opérations de MAXIMUS à travers le monde. Les opportunités d'automatisation ont ensuite été cataloguées et analysées afin d'identifier leurs avantages respectifs pour les clients et actionnaires.

SOLUTION

MAXIMUS a mis en place un réseau de distribution mondial hautement disponible de personnes, de processus et d'outils. Son but : gérer toutes les opportunités d'automatisation grâce à un processus de mise en œuvre rapide basé sur les principes de la conception créative. Cela comprenait l'automatisation des processus dans les centres de contact dédiés aux clients et des opérations de back-office, telles que le traitement des cotisations, la détermination de l'admissibilité et la souscription de couvertures santé. Des robots ont également été déployés pour les services partagés et les équipes de l'entreprise afin d'effectuer des tâches comme la gestion automatisée des dépenses de téléphone mobile et l'allocation automatique de ressources aux nouveaux employés. La RPA est par ailleurs utilisée pour déclencher l'envoi de messages aux nouveaux employés afin de s'assurer qu'ils suivent la formation d'intégration obligatoire, un processus qui sera bientôt amélioré pour inclure des alertes par SMS.

RÉSULTATS

+ de
2,5 M USD

économisés par an grâce à la RPA

39

robots en production

100

robots en production
d'ici la fin de l'année
prochaine

Processus automatisés

- Processus de face-à-face avec les clients et de back-office
- Gestion des effectifs
- Traitement des primes
- Saisie de données
- Provisionnement et déprovisionnement des employés
- Prise en charge des clients
- Gestion des documents

Industrie

Externalisation des processus métier (BPO), secteur public

« Nous voulons que les gens travaillent au mieux de leur formation et de leur certification, et les processus que nous automatisons sont ceux qui les entraînent vers le bas. »

— David Cowles,
Directeur du
numérique

ÉTUDE DE CAS DÉTAILLÉE

Un des programmes qui a bénéficié de la RPA est le courtier de souscription de couvertures santé MAXIMUS de l'État du Michigan, pour lequel MAXIMUS est responsable du traitement du paiement de dizaines de milliers de primes mensuelles. Les clients demandent le remboursement de paiements précédents. Avant l'automatisation, des milliers de demandes de remboursement de primes devaient être évaluées manuellement, ce qui demandait chaque mois des semaines de travail à une équipe dédiée de spécialistes financiers. Les robots de post-automatisation Automation Anywhere effectuent l'examen et réalisent la piste d'audit requise en moins de deux jours, ce qui permet aux spécialistes hautement qualifiés de consacrer leur temps aux étapes du processus qui nécessitent vraiment leurs capacités de réflexion critique.

Un autre exemple de réussite de la RPA concerne les centres d'appels de l'entreprise. Avant l'automatisation, les responsables devaient approuver manuellement jusqu'à 2 000 demandes quotidiennes de modification du planning des employés à l'aide d'e-mails et de feuilles de calcul. Avec la mise en place de l'automatisation, ils ont pu se recentrer sur la gestion du rendement au lieu de devoir effectuer les tâches basiques. Les robots d'Automation Anywhere examinent les demandes, les approuvent ou les refusent en fonction d'un ensemble de règles métier configurables, procèdent à la modification du calendrier dans le système de gestion des effectifs et fournissent un rapport d'activité à la direction du centre d'appels, en détaillant les résultats de chaque dossier.

Actuellement, l'entreprise compte 39 robots en production et estime que la RPA a contribué à économiser plus de 2,5 millions de dollars par an. MAXIMUS prévoit que les bénéfices liés à la RPA seront multipliés par deux en 2020.

PERSPECTIVES D'AVENIR

MAXIMUS continue d'examiner systématiquement les processus métier dans le but d'identifier les candidats à l'automatisation. Cela comprend l'implémentation de robots assistés destinés à réaliser des tâches telles qu'aider les employés du service clientèle à répondre aux appels et à aider le personnel en charge de la qualité à contrôler les livrables. MAXIMUS implémente également IQBot dans le but d'augmenter l'automatisation de la saisie des données.

Le cycle de livraison compte plus de 60 robots et MAXIMUS espère avoir plus de 100 robots en production au cours de l'année à venir.

« L'impact qualité de l'automatisation d'un processus est une grande victoire, en ce qui nous concerne. »

— **Michael Sampson**,
Directeur,
solutions numériques

« En ce qui concerne les opportunités visant à introduire l'automatisation au sein des activités commerciales, nous avons à peine amorcé le travail et nous voyons déjà des résultats positifs. »

— **Dan Biernacki**,
Vice-président,
solutions numériques

À propos d'Automation Anywhere

Automation Anywhere met son savoir-faire au service de tous ceux dont les idées, la réflexion et l'engagement font toute la différence. Nous proposons la plateforme de force de travail numérique la plus sophistiquée dans le monde. En automatisant les processus métier et en libérant le personnel de ces tâches, nous rendons le travail plus humain.

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com/fr/

☎ Amérique du Nord : 1-888-484-3535 x1 | International : 1-408-834-7676 x1

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

Automation Anywhere ©2019

Novembre 2019, version 1

AUTOMATION ANYWHERE FRANCE

54-56 Avenue Hoche, 75008 Paris, France

☎ +33 6 37 38 06 14

✉ contact-france@automationanywhere.com

