

Cartus 从员工中清除“机器人”，改善客户与 RPA 的关系



公司概况

Cartus 是值得信赖的行业领导者，引导客户完成数以千计的公司重新配置项目，无论项目规格多大、是否独特或复杂与否。Cartus 全球有 3,500 名员工，在逾 185 个国家提供重新配置服务。

挑战

Cartus 希望从员工的日常工作中“移除机器人”。这些人把更多时间花在执行重复性任务上，比如编译数据，而不是分析数据。这些繁琐的流程降低了关注度、执行速度和整体工作满意度，最终影响了客户整体服务体验。Cartus 决定投资 RPA，以消除重复的任务，提高员工和客户的满意度。

解决方案

Cartus 参加了一个为期 6 个月、专门针对财务和会计职能的试点方案。要求员工识别工作流程中的重复性任务，之后根据他们的反馈实现自动化。部署 RPA 后，员工可以参与回报率更高的工作，并获得更高的满意度。目标是将 10 个机器人投入生产，但最终部署了 26 个机器人，用于日常运行。

效益

26

已部署的机器人

16%

改进审核周期时间

22%

减少 AP 周期时间

21%

提高客户满意度

流程自动化

- 审核
- AP
- 数据处理

行业
服务

“自动化提高了质量和执行速度。两者对于提供卓越的客户服务都至关重要。”

— Shelley Pitser

运营会计副总裁

详述

Cartus 的员工真的很喜欢 RPA，并且喜欢这个设想，就是将以前必须执行的重复性任务自动化。他们更乐于分析数据，而不是将其编译为报告。质量、一致性和速度的提高为客户、客户、供应商和员工提供增值。为期 6 个月的试点项目的成功对 Cartus 产生了深远的影响，继而将项目扩展到整个组织。成立了一个卓越中心，由公司各领域的专题专家组成。他们将那些刚加入 RPA 的人员与经验丰富的试点 CoE 成员配对，以加快学习速度。

CoE 成员广泛宣传 RPA，并与企业合作，发起和提交自动化的理念。他们的知识也有助于确定决策的优先次序。

在启动试点时，由业务驱动，并由 IT 部门支持，业务开发人员则由第三方提供商支持。

随着 Cartus 将 RPA 扩展到整个组织，技术所有权被转移到 IT，他们有着更好的愿景能力，可以将技术整合到所使用的系统套件中。

展望

事实证明，将 RPA 运用到 Cartus 的财务和会计部门很有成效，他们正在进行 RPA 的全球扩张。他们能够建立机器人基准，判定机器人的性能，还可以直接将指标与业务绩效联系起来，使公司能够就未来应用 RPA 技术的最佳方式做出战略决策。

Cartus 希望在未来几年增加自动化智能机器人，并继续利用 Automation Anywhere IQ Bot 作为关键合作伙伴，在可预见的未来帮助发展该计划，从而扩大其远程编程能力，以包括人工智能能力。

“将 RPA 作为一种新工具，对于客户和顾客的更多要求，可以给出“肯定”的答复。

— Shelley Pitser

运营会计副总裁

关于 Automation Anywhere

Automation Anywhere 服务于那些凭借创意、理念和专注领域来成就公司辉煌的工作者。我们提供完善成熟的数字化劳动力平台，提供更加接近人类水平的业务流程自动化操作，让人类摆脱机械的劳动。

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com

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

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