

完美履行采购订单： 人机合一合作案例

GENPACT



公司概况

Genpact 其中一个客户是一家领先影像公司，专注于制造相机、镜头和其他影像工具，并销售给诸如澳洲 Woolworth 这样的大型公司。

挑战

他们采用效率低下的人工操作流程来履行这些公司的采购订单，人工代理必须经常登录系统，以手动查询客户在系统中下达的新订单。实现客户的请求后，他们又必须人工验证采购订单，并根据每位客户的合同协议，对订单应用特定的价格和折扣。如果他们遵守协定的手动层级程序，则有权额外应用 1% 的折扣。完成手动应用和设置后，便开始履行采购订单、发货并开票。该人工流程极耗时间，而且容易出现人为错误。尽管需要一定的人工干预，但客户和 Genpact 双方的领导很快意识到有必要实现自动化。

解决方案

Automation Anywhere 和 Genpact 的任务是使用专有 Smart Enterprise Processes (SEPSM) 重新设计流程。目标是在客户订单履行系统的高度人工化的流程中，改进因人为错误而导致的效率低下、不准确和重复的问题。该解决方案需与旧系统集成，以维持一定程度的“人机回圈”密切监督整个流程，从而保证质量控制，实现最佳的人机合作。

效益

40%

提高生产率

25%

提高交易速度

25%

降低成本

90%

减少人工劳动

流程自动化
• 采购订单履行

行业
制造业

详述

Automation Anywhere 和 Genpact 使用 Automation Anywhere Enterprise 设计了一个解决方案。它将采购订单履行过程中需要的 FTE 数量从 100 减少到 10，减少了总体错误，提高了交易速度。他们面临的关键问题是究竟要建立一个零人工干预的流程，还是要采用人机合作。零人工干预流程具备显而易见的优势，但他们仍然选择了人机合作流程，这将显著减少异常，提高客户满意度。

RPA workflow

- 1.自动从客户系统中拉取数据，发现新的采购订单。
- 2.下载后的采购订单立即进入旧系统。
- 3.代理承担“人机回圈”的角色，人工验证订单，以保证准确性。
- 4.Automation Anywhere 将采购订单上传到 Oracle。
- 5.根据客户协议自动应用折扣。
- 6.代理抽查履行的订单，保证质量控制和人工干预。

结果

通过自动与旧系统交互，完全消除了履行流程中存在的瓶颈。新的人机流程无需占用额外资源。减少了人为错误，尤其是验证过程中的人为错误，提高了客户满意度。

关于 Genpact

Genpact (纽约证券交易所: G)，意为“发挥商业影响”，作为全球领先者，专注于设计、改革和管理智能业务运营，包括特定于某些选定行业的复杂业务运营。他们很早就开始与 Automation Anywhere 合作，构建和部署自动化解决方案，凭借机器人流程自动化 (RPA) 推动转型和发挥商业影响。这些解决方案改进了 workflow，提高了效率、生产率、交易速度、准确性和利润，同时还减少了资本支出，为 Genpact 及其客户创造了协同效应。Automation Anywhere 和 Genpact 设计的解决方案在包括旧系统在内的多个应用程序中集成了自动化。下面介绍了 Genpact 凭借 Automation Anywhere 实现客户业务运营转型的用例。

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人员。我们提供完善成熟的数字化劳动力平台，以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

版权所有 © 2018 Automation Anywhere, Inc. 保留所有权利。Automation Anywhere、Automation Anywhere 徽标、Go Be Great、BotFarm、Bot Insight 和 IQ Bot 等是 Automation Anywhere, Inc. 在美国和/或其他国家/地区的注册商标或商标。本出版物中使用的其他产品名称仅用于鉴别目的，可能是其各自所有者的商标。