

RPA 快速实现投资回报: Synergy 通过账单自动化创造巨大价值



挑战

西澳大利亚州领先发电厂和零售商 Synergy 发现, 实现交易账单流程自动化能带来巨大的潜在效益。该公司过去将这一流程外包给了当地的一家第三方供应商。因此他们相信, 提高自动化程度并让公司内部承担该流程将立即带来利润增长。他们还面临着其他挑战, 包括流程耗时, 需要用户访问多个系统, 如 SAP ERP、文档管理、网站和 MS Office。公司最后确定, 机器人流程自动化 (RPA) 有助于实现端到端流程的自动化, 不但能节约成本, 而且能减少平均处理时间和错误率。这些改进最后也将改善最终客户体验。

解决方案

2016 年 9 月, Synergy 的信息和通信技术 (ICT) 业务部门选择了 Automation Anywhere 的 RPA 解决方案来自动执行账单流程。Synergy 委托普华永道 (PwC) 对内部团队进行培训, 在未来六个月期间持续监督指导 RPA 解决方案的实现。该内部团队负责完成账单流程的自动化, 以确保维护可持续的长期机器人解决方案。事实证明, Automation Anywhere 可以极其高效地自动执行端到端业务流程, 并与不同系统集成。该项目解决方案部署方便、命令库丰富、学习曲线短, 超出了 Synergy 的预期。该项技术的特别优势是能够快速部署新流程, 将需要的时间从几个月压缩到短短数周。

效益

280+

在 15 个月内投入生产的
机器人数量

\$230万
(美元)

每年总价值

\$150万
美元

年度现金收益

163%

ROI

99%

将错误率减少到低
至 0.05%

40%

缩短账单事务处理时间

流程自动化

- 从采购到付款
- 从记录到报告
- 从报价到收款

行业

能源和公用事业

“Automation Anywhere 帮助我们在不到 15 个月的时间内创造了巨大的经常性经济价值。”

— Scott McMahon

ICT 战略与组合经理 –
Synergy 机器人和
自动化部门客户和实
践负责人

详述

在 Synergy 的 RPA 进程中，他们首先以一个复杂的账单流程作为试点项目，结果证实 Automation Anywhere 可以顺利与 Synergy 的核心系统（特别是 SAP ERP）交互。试点项目取得成功后，他们建立了一个商业案例，以自动执行诸多其他事务性账单流程。该计划有三个主要目标：在第一年在 80% 的选定流程中实现自动化，实现 650,000 美元年收益；将错误率减少到 5% 以下；将每个事务性流程的平均处理时间缩短 20%。

结果，他们大幅超出了这些目标。

变更管理是该计划的一个重点关注领域。执行高管和高级管理层对该计划给予高度支持。通过一系列路演活动和目标会议，加深了运营管理层对机器人的了解，并因此而改进了他们的思维理念，最终获得了该层级利益相关人对该项目的支持。

“2016 年中，我们开展了试点项目，利用 RPA 执行 SAP 中的复杂账单流程。试点项目取得了巨大成功，此后我们便扩大了自动化流程的应用。”

— Scott McMahon, ICT 战略与组合经理 - Synergy 机器人和自动化部门客户和实践负责人

结果

Synergy 迄今在不断扩大的机器人库中构建了 280 多个机器人。总体而言，该计划优化了账单流程，加快了付款，减少了债务，节约了成本，减少了外包成本。Synergy 在投资 RPA 数月后便获得了现金投资回报。

与此同时，Synergy 还能更加高效地利用现有技术投资。例如，SAP ERP 中的一个机器人解决一个遗漏的电表读数，联系 Synergy 的外部网络提供商，等待回复，在 MS Office 应用程序中进行操作，并查看第三方网站，这一切环节一气呵成。

Synergy 还通过 RPA 获得了诸多间接效益，例如，能够快速扩展，在工作量高峰期，可以让机器人劳动力在正常工作时间以外进行操作，此外还缩短了平均处理时间，显著减少了错误率，等等。

完成账单计划后，Synergy 将 RPA 能力扩大到销售、财务、ICT 和 HR 职能。

展望

Synergy 计划将来继续投资人工智能，其中 IQ Bot 和虚拟智能体将与 RPA 连接，以提供能够最大限度减少人工干预的端到端流程。

“我认为，未来投资 Automation Anywhere 的 IQ Bot 具有至关重要的意义，因为人工智能是 RPA 的自然延续。”

— Scott McMahon

ICT 战略与组合经理
- Synergy 机器人和
自动化部门客户和实践
负责人

关于 Synergy

本案例研究中所载信息由 Synergy 编制并提供，用于在 Automation Anywhere 网站上发布。若未事先获得 Synergy 的明确批准，禁止因为任何其他用途而复制、重印或发布本案例研究及其所载信息。Synergy 联系方式：corporate.communications@synergy.net.au。

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，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

Automation Anywhere ©2018

2018 年 7 月，版本 1

