

大型電信公司在 18 個月內自動化 7 個財務部門團隊



組織概況

一間位居產業龍頭地位的大型國家電信公司，負責為全國消費者及商業客戶提供世界級的寬頻通訊服務。

挑戰

這間企業龍頭的財務團隊，已被工作壓得喘不過氣來。基於營運上的成本效益考量，該公司並未將擴充資源與持續招聘人才列入長期策略中。他們早該採用的新方法來執行耗用寶貴資源的多項「後台」流程，而且迫切需要一個劃時代的解決方案，以便從人工流程中迅速釋放人力。另外，還需著重推行財務團隊先前無法完成的數位化轉型專案。

解決方案

採用並擴展 Automation Anywhere 數位勞動力平台，以推動高成效的作業，進而讓企業部署的所有數位勞工達到最大限度的速度與標準化。該解決方案可讓員工收到明確的指示及適當的安全性資料，並據此行動，以避免任何混淆。此舉可自動連結相關指示與資料，從而提高生產力。現在，財務 RPA 團隊不僅備受公司上下推崇，還能協助正在實作自動化解決方案的其他團隊進行概念驗證。

效益

18 週

從首個機器人部署作業到獲得領導階層的支持

4,000 小時

每月節省的工作時數

200%

團隊的年成長率

流程自動化

- 財務報告
- 開具發票到兌現
- EFT (電子轉帳)

產業
電信業

「我們在短短 4 個半月內投入生產，展示該計劃的價值，並獲得領導階層的支持。而 18 個月後，財務部門旗下的 7 個不同團隊，都受到機器人的強力支援。」

— 機器人流程自動化主管

案例詳情

財務團隊於一年半前透過一個機器人開展自動化歷程。當時，財務與會計方面的主題內容專家僅接受為期兩週的 Automation Anywhere 培訓，便著手帶領財務部門推行自動化計劃。該名主題內容專家準備建立新的命令組合，以強化搭配 MS Outlook 使用時的 Automation Anywhere 功能。這樣一來，機器人與一般使用者就能不受干擾地共用相同的信箱，此舉不但大幅提升財務部門的效益，員工滿意度和留任率也隨之提高。

最初的機器人專案迅速取得成功。在關鍵的初始「創建」階段中，剛步上軌道的財務部門自動化團隊日復一日地與 Automation Anywhere 通力合作。在 4 個半月內投入生產的實績，不僅成功確立了該計劃的價值，更獲得領導階層的支持。在短短 18 個月後，財務部門旗下的 7 個不同團隊都有機器人做為強力後盾，而自動化程序也持續擴展並加速中。光是企業財務部門中的自動化團隊就成長了 200%，新進員工則會投入 30% 或 40% 的工作時數，進行自動化開發作業。

隨著自動化逐漸擴展，評估成功與否的基準，也不再侷限於「省下的時間」。

對許多流程而言，安全性為一大業務關鍵屬性。舉例來說，新的機器人會在無需人為介入的情況下，於 SAP 中執行發票處理作業。儘管省下的時間不足掛齒，所降低的安全性風險，則有著非凡價值。

當然，所省下的時間，向來都是「值得讚嘆的因素」（同時也會對員工個人造成影響），能夠將時間轉為投注在更具創造力與創新的工作上，讓團隊士氣為之一振。整體而言，在推行近 20 個自動化流程後，該財務團隊每個月可省下 4,000 小時的工作時數。儘管數位化轉型過程需要面臨諸多難題，現在，該團隊正勇於迎接各項挑戰。

展望未來

企業的 IT 策略變化，正影響著機器人的實作（亦即從虛擬轉向實體機器的過程）。而編程機器人的移轉，則為 RPA 團隊眼前的最新挑戰。

公司內部的其他部門，皆有意複製財務團隊的成功模式。現在，財務部門的 RPA 團隊已成為公司內部的典範或卓越中心，致力於協助其他團隊進行概念驗證工作，以開展自動化歷程。

「所省下的時間，向來都是『值得讚嘆的因素』。我們的其中一款機器人每月可省下 60 小時。此一成果能激發員工的興趣與意願，促使他們著手開發專屬的自動化流程。」

— 機器人流程自動化主管

關於 Automation Anywhere

Automation Anywhere 傾注全力，幫助您透過創意、思考與專注力，為公司實現卓越成就。我們提供世界最優質的數位勞動力平台，透過自動化業務流程與釋放勞動力的方式，讓工作更加人性化。

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com

☎ 北美地區：1-888-484-3535 x1 | 國際：1-408-834-7676 x1

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

Automation Anywhere ©2018

2019 年 2 月，版本 1

