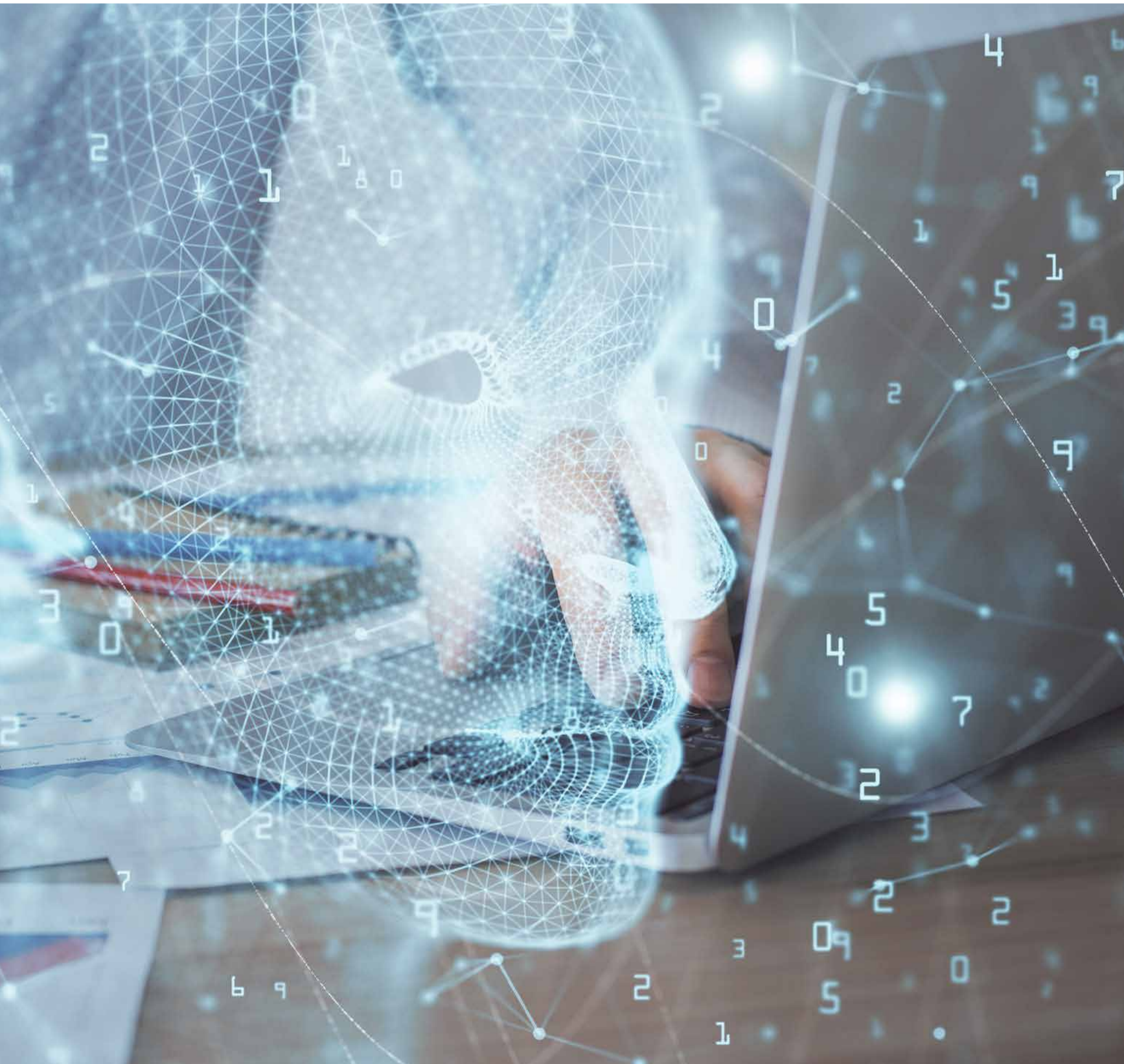




案例研究

RPA 实现更高效的后台





内容

摘要	3
客户端	4
转型的两个阶段	5
不是所有的好事都需要时间	7



摘要

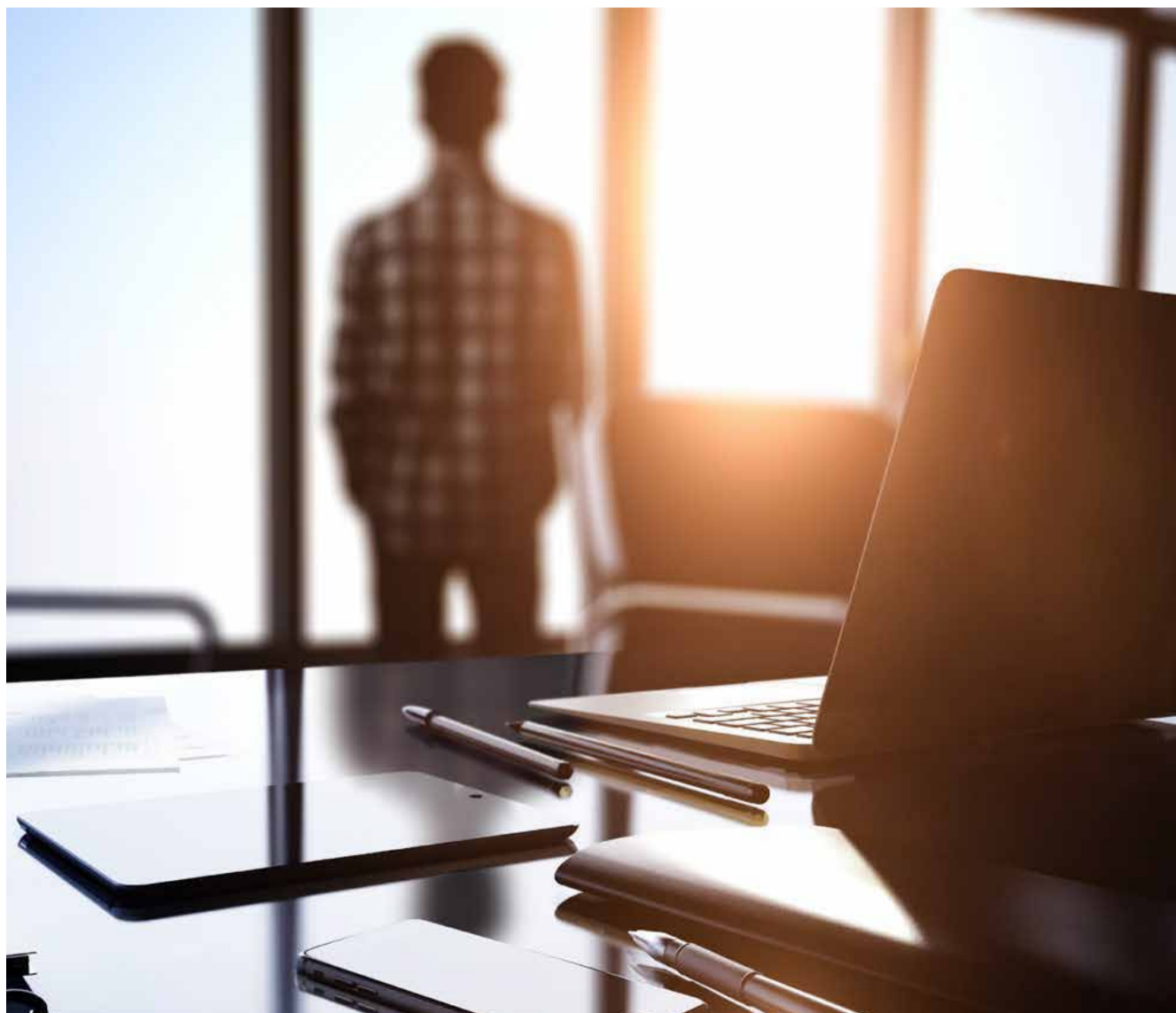
销售或生产部门可能是帮助企业成长和扩张的部门，但后台是运营成功的基础。高效的后台可确保企业的健康发展，并使其能够专注于核心竞争力。为了简化这一关键功能，许多组织已经转向技术进步，尤其是RPA——作为一种快速简便的操作优化方法。本案例研究详细介绍了如何为后台活动部署自动化以确保获得最佳结果。



我们想要它，但我们不知道如何”

我们的客户是一家总部位于日本的系统集成商，在全国和其他 7 个国家拥有 14 家分支机构。公司每月实施多个项目，给采购、财务、招聘、行政等后勤部门带来大量工作量。由于所有任务仍然是手动进行的，错误和不准确是不可避免的，尤其是在月末、季度末或年末等高峰时段。因此，效率仍然是管理水平的一个重大问题。

从 IT 方面的经验和专业知识来看，这家日本企业很快意识到 RPA 可能是解决问题的关键。然而，当时它没有接触过这种新型自动化，对 RPA 的好处和能力没有全面的了解或专业知识，因此很难找到一个起点。通过多年来的长期合作，该公司决定与 FPT 合作，以实现他们的后台自动化愿景。



转型的两个阶段

为了充分利用 RPA 的力量，FPT 的工作组将项目分为两个阶段：评估和实施。

- 评估：为了识别和优先考虑要自动化的潜在流程，我们的团队深入挖掘了企业的运营情况，并就 RPA 部署的路线图提供了咨询。这个阶段也让员工意识到自动化能力和好处，从而为即将到来的变化做了必要技能及心理准备准备工作。



图 1: FPT 的评估方法

RPA 的理想流程应该是基于规则的、重复的、大容量和稳定的流程。由流程评估指标组成的流程存储库模板被发送给客户，以收集有关目标流程的数据。双方根据上述信息召开问答会，进一步讨论当前形势，消除误会和混淆。从一个可以自动化的候选库中，我们的团队再次收集反馈并分析企业的运营流程，以确定应该优先考虑哪个流程对整体绩效产生直接影响。经过仔细和彻底的考虑，选择了跨部门的 6 个流程来部署 RPA。

为了为客户提供最佳 RPA 解决方案，FPT 的自动化专家花费了大量时间观察、记录和分析所选流程的每一步。由于 RPA 只会加快速度并减少人类对工作的参与，因此如果流程本身混乱且未优化，它就无法发挥任何作用。因此，我们团队特别关注的主要职责之一是就简化工作流程向客户提供咨询。

转型的两个阶段

- 实施：这是将所有准备转化为行动的时候。 为确保客户的成本效益，采用离岸工作模式，所有通信在线进行，任务在云端执行。

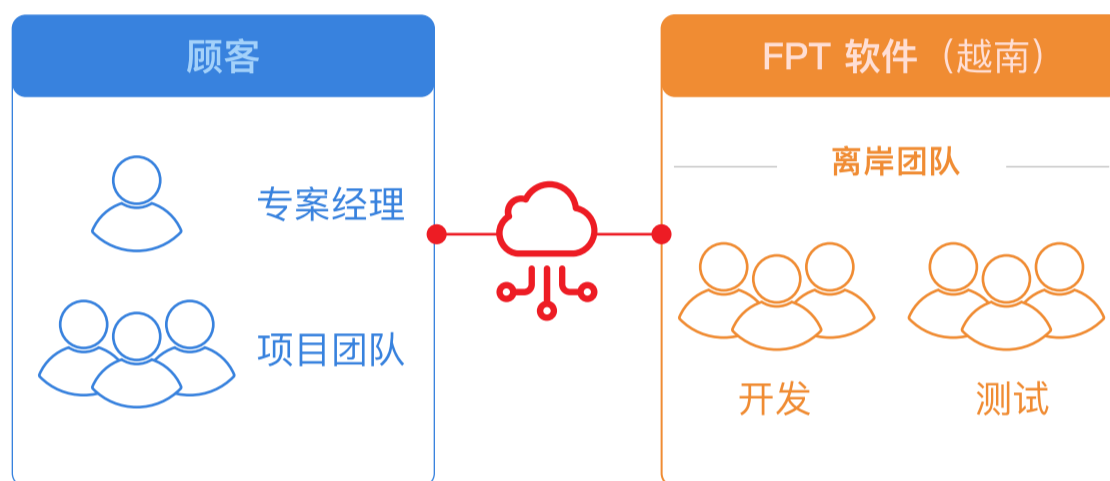


图 2: 工作模型

为了为客户提供最佳 RPA 解决方案，FPT 的自动化专家花费了大量时间观察、记录和分析所选流程的每一步。由于 RPA 只会加快速度并减少人类对功能的参与，因此如果流程本身混乱且未优化，它就无法发挥任何作用。因此，我们团队特别关注的主要职责之一是就简化工作流程向客户提供咨询。

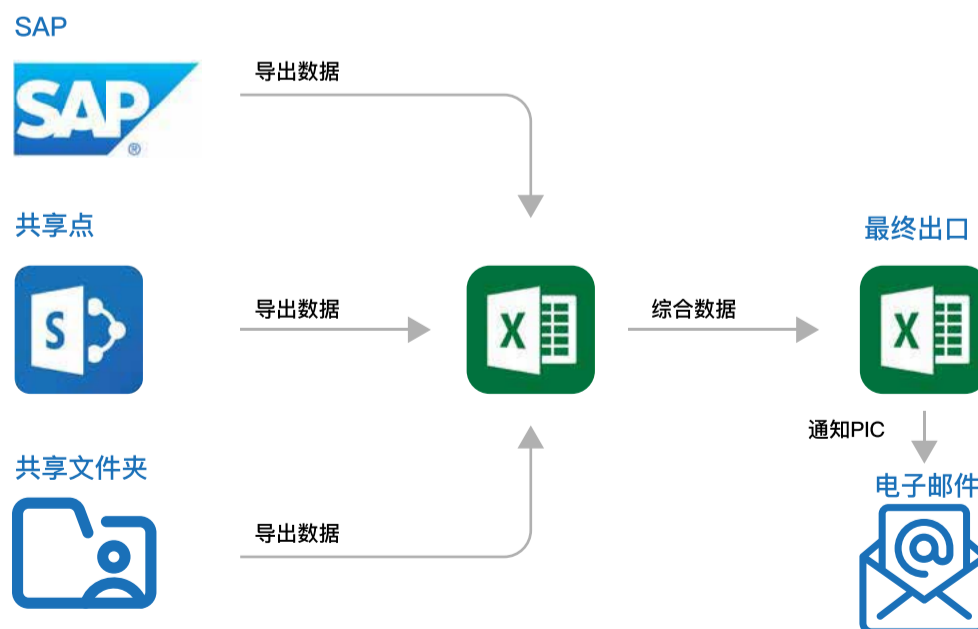


图 3: akaBot 的自动化步骤



并非所有好事 都需要时间

四个星期后, FPT 的 akaBot 团队正式完成了该项目。效果有目共睹。自动化软件的出现减少了 75% 的月末报告工作和 85% 的处理时间。报告准确性也得到了显著提高, 因为这些机器人员工比人类员工更不容易出错, 全天候 可用并且永远不会疲惫。

不像客户担心 RPA 部署会引起员工的分歧或负面反应, 他们可能担心自动化会取代自己并夺取他们的工作, 员工对这种变化表现出出乎意料的欢迎态度。机器人同事很可能将他们从单调乏味的任务中解放出来, 让他们能够专注于更有趣和更重要的任务。管理层和运营层都对项目感到满意, 并期待在未来的时间里类似的项目。





FPT Software 是 FPT Corporation 的一部分，FPT Corporation 是一家总部位于越南的技术和 IT 服务提供商，收入近 12 亿美元，拥有 28,000 名员工。作为数字化转型的先驱，该公司在智能工厂、数字平台、RPA、人工智能、物联网、移动性、云、托管服务、测试等领域提供世界一流的服务。FPT Software 已为全球 700 多家客户提供服务，其中 83 家是财富 500 强公司，涉及航空航天、汽车、银行和金融、通信、媒体和服务、物流和运输、公用事业、包装消费品、医疗保健、制造、公共部门、技术等。



akaBot 由 FPT Software 开发，是一种全面的机器人流程自动化 (RPA) 解决方案，它利用“机器人助手”的力量来代替人类执行重复的、基于规则的任务。akaBot 允许与 AI 和 OCR 集成，在不中断现有 IT 系统的情况下实现业务流程的自动化。

自 2018 年首次推出以来，akaBot 已为来自不同行业的 20 多个全球客户提供自动化解决方案：银行、零售、制造和物流等。我们已帮助企业降低高达 60% 的运营成本，提高生产力高达 80% 并减少高达 90% 的处理时间，同时确保最高的安全合规性。2020 年，akaBot 在 Software Reviews 中名列全球前 6 名 RPA 平台。享有盛誉的史蒂夫奖还宣布 akaBot 成为企业对企业产品和服务创新类别的金奖获得者。

如需更多信息，请联系 contact@fpt-software.com 或 support.akabot@fsoft.com.vn

请访问我们的网站：fpt-software.cn | akabot.com

版权所有 2020 FPT Software

版权所有。