



案例研究

利用自动化的力量简化银行业的日常 IT 运营





内容

摘录	3
客户：寻找同步开发	4
繁琐的 IT 流程	5
RPA 救援	6
流线型流程释放各种价值	8



摘要

案例近年来，机器人流程自动化（RPA）在金融、信息技术（IT）和电信等多个行业扩大了市场份额。值得注意的是，银行和其他金融机构将大部分预算用于RPA实施。该行业涉及大量重复性和基于规则的任务，同时要求高度的合规性和准确性，因为一个错误可能会导致重大的经济损失。对于银行而言尤其如此，它们面临着解决效率低下问题和推动卓越运营的压力。



客户:

寻找同步开发

作为越南当地银行之一，拥有成功的智能数字化转型战略，该客户目前正处于快速增长的阶段，并期待在未来几年扩大规模。然而，如果没有业务本身和技术基础设施的兼容发展，梦想无法实现。转变为以技术为主导的创新银行的使命，促使我们的客户转变其内部流程，以实现预期的平行增长速度。

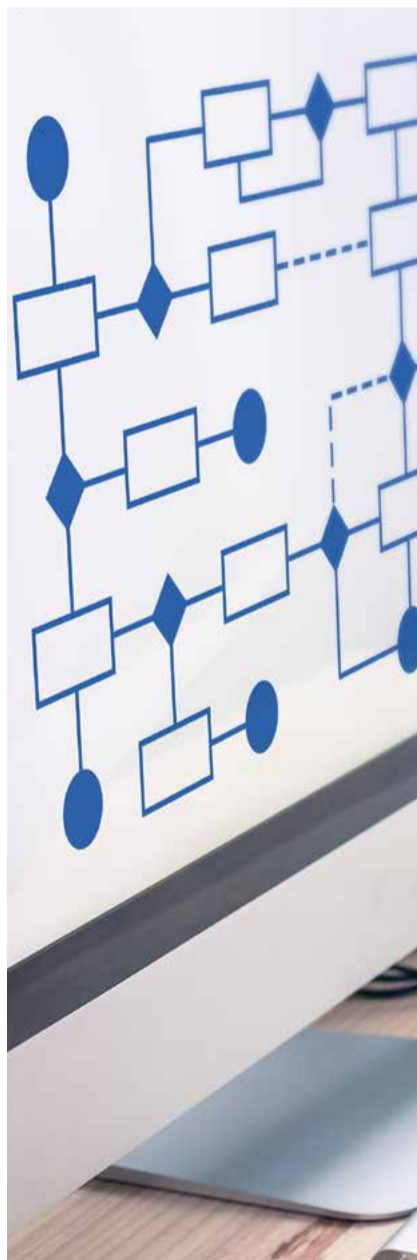


问题：

繁琐的 IT 流程

为满足客户需求，金融机构比任何其他实体更加依赖收集、处理、分析和提供信息。出于同样的原因，IT 部门在确保信息可用性、安全性和数据系统维护方面发挥着关键作用，尤其是在银行。

不幸的是，在考虑的所有流程中，IT 请求处理似乎成为最重要的负担之一，不仅对 IT 人员而言，而且对需要团队日常支持的其他职能部门而言也是如此。根据一份内部银行报告，至少有三分之一的日常 IT 操作是平凡的劳动密集型任务，这带来了一些阻碍 IT 处理性能的不可避免的缺点。



工作量和劳动力失衡

“每天需要处理的 IT 请求数量非常庞大，尤其是当银行员工人数超过15,000人时。然后要求对 IT 人员提出更高的要求。但是，由于新员工培养花费太多时间和精力，我们敦促我们的客户要么加快招聘流程，要么更好地释放人力用于高度重复的日常任务。”

预期的生产力和可用性

坐在电脑旁边的 IT 员工，他们睡眠惺忪，疲惫不堪已经是熟悉的画面。长时间工作和轮班可以，在某种程度上，有助于增加员工的可用性，但反过来又会阻碍他们的生产力，这不是繁琐过程的合适解决方案。更不用说，管理重复性任务是一个痛苦的过程，而且长时间工作会导致员工的疲劳和不满。

人为错误和完整性

对于人工处理，人为错误大多来自不合规，疏忽和不充分的沟通。道德风险也需要考虑在内，因为人为参与越少，安全漏洞的风险就越低。减少 IT 处理中人为操作的解决方案将减少人为错误并确保合规性和完整性。

简化流程比以往任何时候都更加重要。

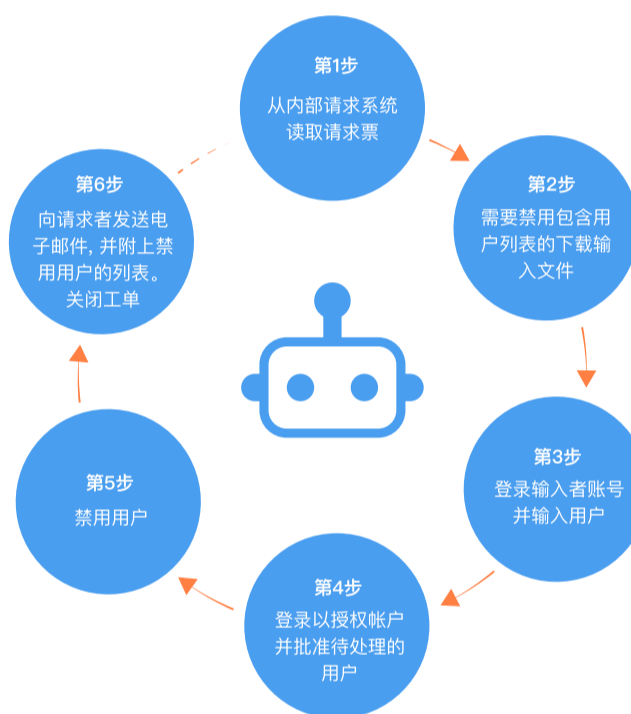
问题：

繁琐的 IT 流程

鉴于 RPA 是应对日常 IT 操作中重复性问题的最有潜力的救援者，客户与 FPT 合作设计和实施了量身定制的综合 RPA 解决方案 – akaBot。对于银行和 FPT 来说，最关键的问题是定义应该实施哪个特定流程 RPA。akaBot 咨询团队分析了日常 IT 运营的现状，并提出了三类对银行采用 RPA 最有利的任务。

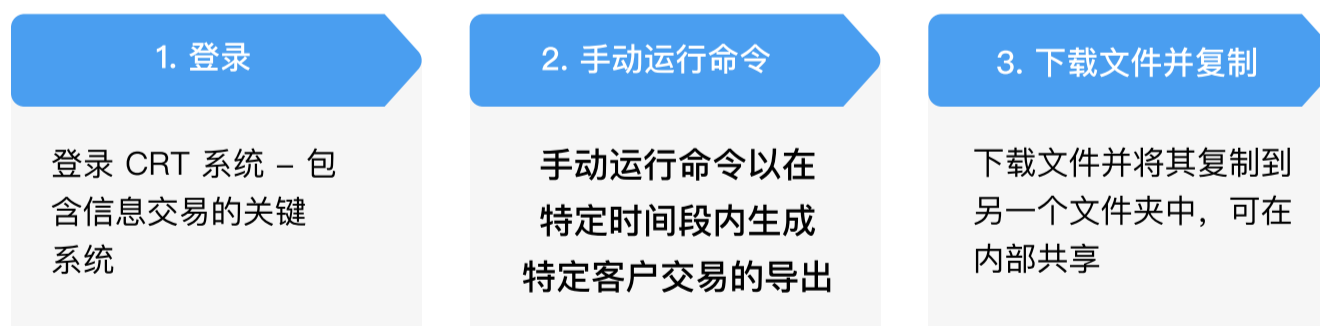
禁用帐户：

“注销账户的过程看似简单，其实是一系列繁琐的步骤。实施的 RPA 解决方案允许虚拟机器人 (akaBot Agents) 自动在收到请求票后立即处理请求。下图说明了如何使用机器人流程自动化的力量。”



导出账户交易报告：

以前交易报告处理要求 IT 人员

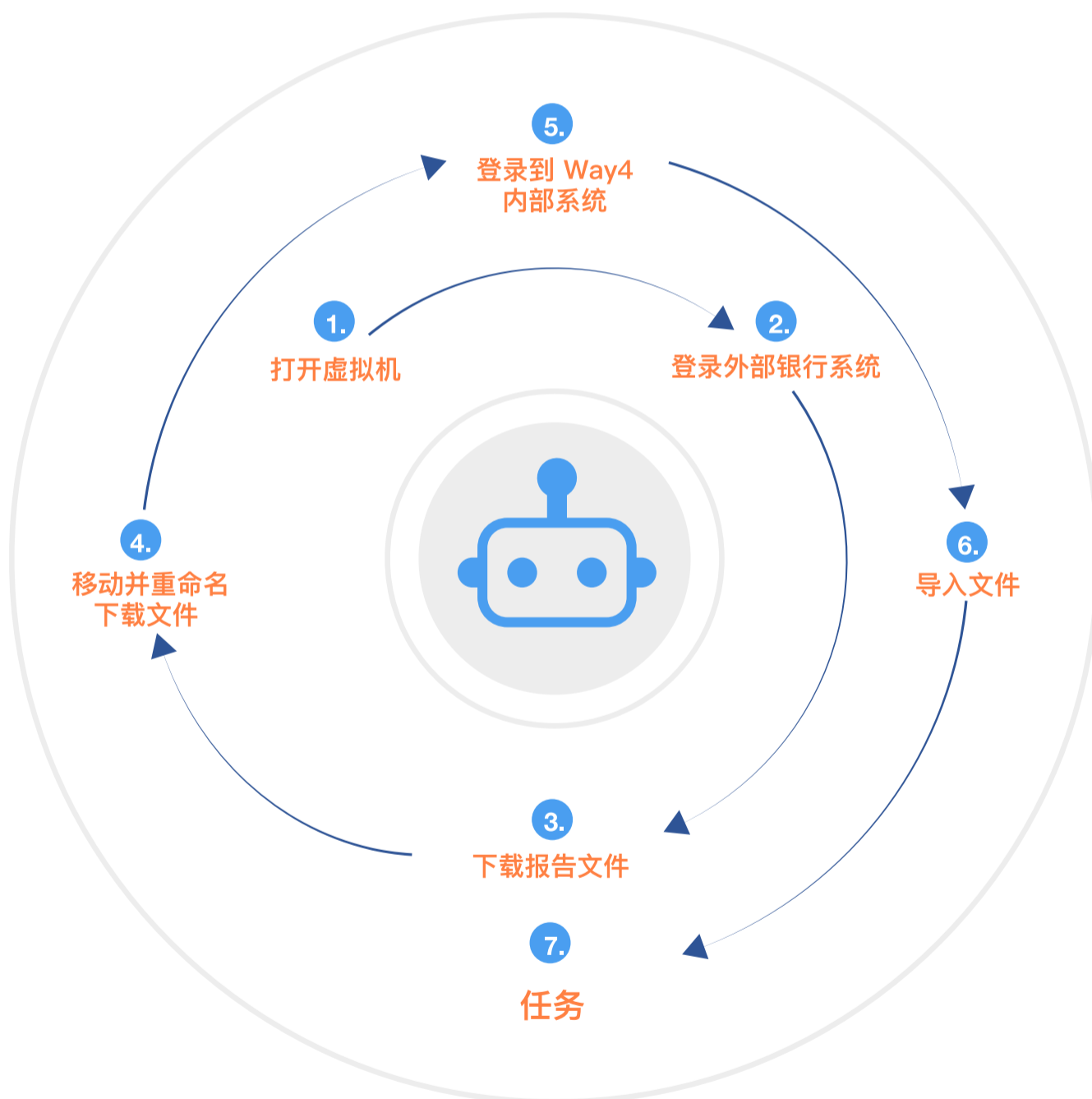


这个过程并不复杂，但是，当手动处理时，它习惯了消耗的时间比任何其他人多得多。akaBot已经取代了整个处理与虚拟劳动力，可以模仿人类的行为，即使与代码编写，并完成工作比人类确实这样。机器人可以自动识别新票，读取"请求信息，并自定义命令，无需任何人工参与即可提取所需的报告。

救援的 RPA

处理对账：银行每天处理数百万笔跨银行和国际交易。对于任何交易，银行都需要进行对账，这需要比较双方的会计帐簿，以确保两家银行的类似交易记录。

实施 RPA 以简化传入过程后，允许机器人：



对于传出交易，流程将发生逆转

优点:

简化流程解锁各种价值

提高生产率和可用性

由于劳动密集型任务由虚拟机器人而不是人工执行，因此消耗的时间更少。任务处理速度现在是以前的四倍。以前需要 2-6 个员工，现在大多是自动化的。由于多个任务现在同时进行，akaBot 实施减少了 IT 部门成员的压力。此外，由于使用了全时段可用的机器人，人类不需要密切关注整个过程，可以将他们 8 小时的时间用于其他更高价值的任务。 akaBot RPA 解决方案成功解决了人力短缺以及生产力和可用性的问题。



促进准确性、合规性和安全性

此外，一旦涉及到 RPA，重复性的任务都是通过运行代码来执行的，从而保持相对较低的错误率（低于 0.01%），同时，在利用准确性的同时减少不可避免的人为错误。

“此外，由于银行需要处理大量数据，包括敏感数据（个人信息、账户余额和交易），让机器人代替人类来处理这项处理任务可以降低安全和隐私风险。”



模拟业务发展

机器人劳动力可以根据其所有者的需求大小而定，最重要的是，它可以通过更简单的过程快速实现。这个 RPA 工具集使我们的客户能够快速扩展业务，而无需承担高昂的成本或在招聘程序上花费太多时间。



参考

[1] Grand View Research, 机器人流程自动化市场规模, 份额和按类型 (软件、服务)、按应用 (BFSI、零售) 的趋势分析报告, 按组织、按服务、按部署、按地区和细分市场预测, 2020 年至 2027 年 [链接]



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

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。