

# 理想的採購訂單履行流程： 人機 合作案例

## GENPACT



### 組織概況

Genpact 的客戶是業界領先的影像事業公司，專門製造相機、鏡頭及其他影像處理工具，並將產品銷售給澳洲的 Woolworth 等大型公司。

### 挑戰

針對這些公司的採購訂單，Genpact 過去是用效率不彰的手動方式來處理，經辦人員必須不斷登入系統，手動查詢客戶的新訂單。一旦公司實行請求，經辦人員就得手動驗證採購訂單，並根據每位客戶的合約協議，將特定價格及折扣套用到訂單上。接著，如果經辦人員遵循手動階層協定，便有權套用 1% 的額外折扣。手動套用及設定完成後，採購訂單便會進入履行、出貨及開具發票的流程。這項手動流程不僅耗時，而且很容易出現人為錯誤。儘管流程需要一些人力介入，但客戶端及 Genpact 端很快就意識到自動化的必要性。

### 解決方案

Automation Anywhere 及 Genpact 的任務，是使用專屬的智慧型企業流程 (SEPSM) 來重新設計流程。任務的目標是改進客戶訂單履行系統的高度手動流程，改善人為錯誤所造成的效率不彰、不正確以及重複的情形。此解決方案需與傳統系統整合，並維持一些「人類參與」，才能控制整個流程的品質，實現最理想的人機合作。

### 效益

40%

生產力提高比例

25%

交易速度提升比例

25%

成本降低比例

90%

手動人力減少比例

流程自動化  
• 採購訂單履行

產業  
製造業

## 案例詳情

Automation Anywhere 及 Genpact 使用 Automation Anywhere Enterprise，設計了一個解決方案。此解決方案將採購訂單履行所需的全職當量 (FTE) 從 100 減至 10，並減少整體錯誤，同時加快交易速度。方案面臨的主要問題是，要建立零接觸流程還是利用人機合作。零接觸流程的優勢顯而易見，但 Genpact 選擇了人機合作流程，藉此大幅減少異常狀況並提高客戶滿意度。

## RPA 過程

1. 從客戶系統中自動提取資料，確定新的採購訂單。
2. 下載採購訂單後，訂單會立即推送到傳統系統中。
3. 專員扮演「人類參與」的角色，負責手動驗證訂單的正確性。
4. Automation Anywhere 將採購訂單上傳到 Oracle。
5. 根據客戶協議自動套用折扣。
6. 專員抽查已完成的訂單，確保品質管制得宜並經人工處理。

## 成果

透過自動執行與傳統系統的互動，履行過程中所遇到的瓶頸得以徹底消除。新的人機流程自動化不需要額外的資源。人為錯誤（特別是驗證過程中的錯誤）減少了，而且客戶滿意度也有所提升。

### 關於 Genpact

Genpact (紐約證券交易所代碼: G) 意思為「產生商業影響」，在設計、轉變以及執行智慧型商業營運 (包含一組選定產業特有的複雜營運) 領域中，位居全球領先地位。Genpact 一直積極與 Automation Anywhere 合作，攜手建立及部署自動化解決方案，利用機器人流程自動化 (RPA) 促進轉型及業務成果。這些解決方案可改善工作流程及提高效率、生產力、交易速度、正確性和利潤，同時降低資金支出，為 Genpact 及 Genpact 的客戶提供效益加乘的解決辦法。Automation Anywhere 及 Genpact 設計的解決方案，整合了數個應用程式的流程自動化，包含傳統系統。以下兩個使用案例，將說明 Genpact 如何利用 Automation Anywhere，改變該公司為客戶開展業務的方式。

### 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](http://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](https://www.linkedin.com/company/automation-anywhere) ✉ [sales@automationanywhere.com](mailto:sales@automationanywhere.com)

Copyright © 2018 Automation Anywhere, Inc. 版權所有。Automation Anywhere、Automation Anywhere 標誌、Go Be Great、BotFarm、Bot Insight 以及 IQ Bot 等是 Automation Anywhere, Inc. 在美國和/或其他國家/地區的註冊商標或商標。本出版品所使用的其他產品名稱僅供識別之用，且可能是其各自所有者的商標。