

认知自动化：财富 500 强公司将非结构化数据结构化



公司概况

财富 500 强公司，混合云数据中心的顶尖存储提供商，为全球大型公司提供硬件和软件解决方案。

挑战

该公司面临着剧烈波动的订单到收款需求，每个季度末都会出现高峰。他们采用了人工订单到收款流程，有 50 位全职员工 (FTE) 对照 ERP 系统中的报价单进行超过 16 项验证。这不可避免地造成了大量的工作积压，即使聘请临时员工也难以应付。公司曾尝试实施数字化转型，但发现他们选择的智能 OCR 解决方案所需的部署成本超出了预期。而且该解决方案还要求手动创建客户订单模板，因而导致结果不一致。故障排查工作也给他们造成了负担，影响了公司一贯倍受赞誉的客户支持服务。

解决方案

自动执行充满非结构化数据的订单到收款流程，这正是 Automation Anywhere IQ Bot 的长处。凭借 IQ Bot，公司在短短五周内便在订单到收款流程中实现了 20% 的自动化程度以及 75% 的直通处理 (STP)。与现有 OCR 应用程序相比，他们的部署时间也快了 4 倍。公司在不到 5 周的时间内便完成了从概念到实际正式部署的艰巨任务。IQ Bot 无可匹敌的透明性便于快速排查故障，确保让公司内部和外部客户满意。

效益

4倍

更快的部署时间

8

专注于高价值工作的 FTE

\$35万
(美元)

3 个月内节约成本

75%

直通处理

按需扩展

季度末扩展

流程自动化
• 从订单到收款

行业
制造业

“我的团队在配置和实现 IQ Bot 中的新格式时非常顺利。它是我们过去所用技术的领先一代，在配置和处理速度上都快得多。”

— 总监

RPA CoE

通过扩展满足变化的客户订单量

公司的客户订单量变化极大，每个季度末的需求量都会激增。员工配置是公司长期面临的挑战，他们每个季度末都会招募和聘用临时工作人员，通过这种方式来确保按时处理订单，每个季度重复如此。数字化处理客户订单并没有收到多少成效，而且部署成本高，故障排除难。因此，如何有效处理订单量激增的问题仍未得到解决。如今在部署 Automation Anywhere Enterprise RPA 和 IQ Bot 解决方案后，公司有 20% 的订单到收款工作量实现了全程自动化。公司基于订单量，无缝地扩展按需机器人数量，以确保在一年中的任何时候都能高效、及时地处理客户订单。

“迄今为止，我们实现了 75% 的直通率，超过 20% 的总订单量实现了自动化。它大幅节约了成本，使我们能够通过资源扩展来满足变化的需求。”

— 总监 RPA CoE

结果

最终的结果令人惊叹。在两个季度内，IQ Bot 自动化流程大幅节约了成本，帮助扩展资源以应对需求量的变化。

展望

公司计划在未来四个月内实现 50% 的订单到收款流程自动化。如今，他们已经构建了 IQ Bot 基础设施，领导层团队也已经要求在公司税务、采购到付款、收入核算和公司报表中实现自动化。他们已经确定了具体流程，并且在不断扩大自动化管道。目前，公司的自动化卓越中心专注于扩展团队，显著提高 IQ Bot 自动化流程的深度和广度，在现有成功的基础上更进一步。

“我们的最高管理层团队看到我们能够有条不紊地履行订单，无需在每个季度末增加员工数量，也能完成 SLA，这让他们喜不自胜。”

— 总监
RPA CoE

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

版权所有 © 2018 Automation Anywhere, Inc. 保留所有权利。Automation Anywhere、Automation Anywhere 徽标、Go Be Great、BotFarm、Bot Insight 和 IQ Bot 等是 Automation Anywhere, Inc. 在美国和/或其他国家/地区的注册商标或商标。本出版物中使用的其他产品名称仅用于鉴别目的，可能是其各自所有者的商标。