

完璧な発注書処理: 人間とロボットのパートナーシップ ストーリー

GENPACT



組織の概要

Genpact の顧客である大手イメージング企業では、カメラ、レンズ、その他のイメージング ツールを開発し、オーストラリアの Woolworth などの大企業に販売しています。

課題

このような企業に対する発注書処理プロセスは非効率的な手作業によるプロセスで、人間の担当者が、常にシステムにログインし、顧客からの新たな注文を手作業でシステムに照会しなければなりません。要求を実現したら、人間の担当者が発注書を物理的に検証し、各顧客の契約上の合意に基づく具体的な価格および割引を注文に適用する必要があります。その後、人間の担当者は、手作業の階層化されたプロトコルに従うと、さらに 1% の割引を適用する権限があります。これを手作業で適用して設定すると、発注書が処理され、出荷が行われ、請求書が発行されます。この手作業のプロセスには時間がかかり、人的エラーが頻繁に発生していました。人間の関与が必要である一方で、顧客側のリーダーと Genpact 側のリーダーはオートメーションが必要であることを早い段階で認識していました。

ソリューション

オートメーション・エンジニアと Genpact は、独自の Smart Enterprise Process (SEPSM) を使用したプロセスのリエンジニアリングを委託されました。目標は顧客の注文処理システムのきわめて手作業の多いプロセスでの人的エラーによる非効率性、不正確性、重複を改善することでした。このソリューションでは、レガシーシステムと統合し、品質管理プロセス全体に目を向けることのできる「人間参加型」として管理できるようにすることで、人間とロボットの最適なパートナーシップを実現する必要がありました。

メリット

40%

生産性の向上

25%

処理速度の向上

25%

コスト削減

90%

手作業の削減

自動化されたプロセス
● 発注処理

業界
製造

ストーリーの詳細

オートメーション・エニウェアおよび Genpact では、オートメーション エニウェア エンタープライズを使用してソリューションを設計しました。このソリューションにより、発注処理に必要な FTE の人数が 100 名から 10 名に減り、全体的なエラーが減少しただけでなく、処理スピードも短縮されました。直面した重要な問題は、ゼロタッチ プロセスを作成するか、人間とオートメーションのパートナーシップを活用するプロセスを作成するかということでした。ゼロタッチ プロセスのメリットは明らかであったものの、例外を大幅に削減して顧客満足度を向上させる人間とオートメーションのパートナーシップを活用するプロセスを選択しました。

RPA のフロー

- 1.顧客システムからデータが自動的にプルされ、新しい発注書を識別する。
- 2.発注書がダウンロードされると、すぐにレガシー システムにプッシュされる。
- 3.「人間参加型」の一環として担当者が、正確性について注文を手作業で検証する。
- 4.オートメーション・エニウェア が注文書を Oracle にアップロードする。
- 5.顧客との合意に基づいた割引が自動的に適用される。
- 6.担当者が処理された注文のスポットチェックを行い、品質管理と人間による対応を保証する。

結果

レガシー システムとのやり取りを自動化することで、処理プロセスのボトルネックが完全に解消されました。リソースを追加する必要なく、新しいヒューマン オートメーション プロセスを構築することができました。特に検証プロセスにおける人的エラーが減り、顧客満足度が向上しました。

Genpact について

Genpact (NYSE: G) は「ビジネス インパクトを生み出す」という意味であり、一部の業界に固有の複雑なオペレーションを含む、インテリジェントなビジネス オペレーションの設計、変革、実行を担うグローバルリーダーです。Genpact は、オートメーション・エニウェアと連携してオートメーションソリューションの構築および導入に最前線で取り組み、ロボティックプロセスオートメーション (RPA) を活用した変革とビジネス成果を実現してきました。これらのソリューションは、ワークフローを改善し、効率性、生産性、処理速度、精度および利益を向上させると同時に、資本支出を削減することによって、Genpact および Genpact の顧客に相乗的な効果をもたらしています。オートメーション・エニウェアおよび Genpact によって設計されたソリューションは、レガシー システムを含む複数のアプリケーションに統合されています。オートメーション・エニウェアのウェブサイトでは、Genpact がオートメーション・エニウェアを利用して顧客のビジネスのやり方を変革した 2 つのユースケースを紹介しています。

Automation Anywhereについて

オートメーション・エニウェアは、人がアイデア、思考、フォーカスを用いて企業を強化できるように支援します。私たちは、世界で最も洗練されたデジタルワークフォース プラットフォームを提供し、ビジネスプロセスを自動化し、人を定型的な業務から解放することでよりよい仕事環境の実現を支援します。

製品に関するお問い合わせやデモをご希望の場合は、下記ホームページ、もしくはメールアドレスからお申し込みください。

Automation Anywhere  www.automationanywhere.co.jp

 @AutomationAnywh  www.linkedin.com/company/automation-anywhere  contact_japan@automationanywhere.com

Copyright © 2018 Automation Anywhere, Inc. All rights reserved. Automation Anywhere、Automation Anywhereのロゴ、Go Be Great、BotFarm、Bot Insight、IQ Botは、米国またはその他の国あるいはその両方で認可された商標登録です。本発行物におけるその他の製品名の記載は同定目的のためにいわれており、対応企業の商標登録である場合があります。