

新一代計費入口網站：機器人流程自動化導入數位勞動力，協助技術先驅提供更多價值

JUNIPER
NETWORKS

AUTOMATION
ANYWHERE

組織概況

Juniper Networks 的年營收額接近 50 億美元，並在全球 43 個國家/地區設有 92 家分公司。

挑戰

為協助 Juniper 在競爭激烈的市場中達成高市場成長目標，全球企業服務 (GBS) 小組必須找出降低成本與提升價值的創新方法。Juniper 決定將內部營運的所有非增值型手動作業 (特別是財務) 自動化，以提高效率及生產力。同時，Juniper 希望以更適合員工能力的創造性和分析式工作，來取代繁瑣又重複的流程，進而減少處理錯誤，同時提振員工士氣。

解決方案

Juniper 採用 Automation Anywhere 數位勞動力平台，將六個最大規模客戶的計費入口網站流程自動化。每當收到新訂單時，Juniper 會自動產生發票並上傳到客戶的入口網站，如此一來便能自動執行發票提交流程，包含比對訂單編號、項目、數量、價格及稅費，進一步消除所有密集型、大量且容易出錯的手動作業。Juniper 能更有效地控制流程，降低整體風險。

效益

100%

流程週期時間減少比例

2 天

現金收款週期縮短天數

33%

手動人力減少比例

2 天

平均延遲減少天數

100%

正確率

24/7

無限計費能力

流程自動化
• 開具發票到兌現

產業
科技業 (網路)

「當您選擇機器人流程自動化 (RPA) 合作夥伴時，請不要僅考量成本，而是要選擇能在您最需要的時候，為您提供支援的合作夥伴。Automation Anywhere 在我們導入 RPA 時全程陪伴，協助我們取得成功。」

— Prateek Kapoor
精實數位轉型主管
Juniper Networks

新一代計費流程: RPA 導入數位勞動力, 協助技術先驅提供更多價值

由於自動化業務流程必須通盤了解這些業務流程 (包含每一項規則的所有例外情形), 因此 Juniper 意識到, 第一步是記錄其入口網站計費作業中, 每個步驟涉及的所有方面。此舉有助於加強員工的業務知識, 進而「徹底釐清」相關流程; 如今這些流程都由機器人處理。Juniper 透過提高效率及生產力, 同時降低成本, 從新知識中獲得龐大利益。

成果

過去, 在客戶入口網站中手動提交發票的準備時間 (TAT) 為兩天。現在發票提交可以立即完成。發票提前兩天交付, 就能減少兩天的平均延遲天數, 而且 Juniper 也能夠在週末及假日處理發票。由於 Juniper 建立及交付發票的精確率達 100%, 因此發票爭議數量變少, 爭議解決速度也見提升。

展望未來

現在, Juniper 的應收帳款團隊採用軟體機器人數位勞動力, 24 小時全天候提交發票。計費分析師現在不需再從事耗時的手動作業, 而是能利用時間分析與了解模式及流程障礙, 並改善業務現金流量。Juniper 持續將新客戶加入計費發票名單的同時, 也享有無限的發票處理生產能力。

「對計費入口網站實施 RPA 後, 我們提高了效率及生產力, 同時降低處理成本, 並可在未來進行擴展。我們的客戶現在能更快收到發票, 進行付款程序, 讓我們的現金收款週期縮短 2 天。我們的數位勞動力可省下處理交易及重複性作業的時間, 員工就能將重心放在更具挑戰性、要求也更高的工作。」

— Kevin Tucceri

業務流程負責人 - 信用及託收部

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

 北美地區: 1-888-484-3535 x1 | 國際: 1-408-834-7676 x1

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

Automation Anywhere ©2018

