

# PRA 快速達成投資報酬率：Synergy 將計費流程自動化，實現重大價值



## 挑戰

身為西澳的領先能源生產商及零售商，Synergy 將事務性計費流程自動化，藉此辨別潛在的重大效益。這項流程過去是外包給當地第三方供應商處理。因此 Synergy 認為，加強自動化及自行執行此流程，就可立即產生利益。其他挑戰包含使用者需存取多個系統的耗時流程，例如 SAP ERP、文件管理、網站及 MS Office。機器人流程自動化 (RPA) 有助實現端對端流程自動化，進而節省成本，同時減少平均處理時間及錯誤率。這些改善也提升了整體客戶體驗。

## 解決方案

在 2016 年 9 月，Synergy 的資訊通訊技術 (ICT) 業務單位選用 Automation Anywhere 的 RPA 解決方案，將計費流程自動化。為提供 RPA 解決方案，Synergy 聘請普華永道會計師事務所 (PwC) 對內部團隊進行培訓，並進一步提供六個月的持續指導。此內部團隊負責將計費流程自動化，確保公司能夠維持永續、長期的機器人解決方案。經過實證，Automation Anywhere 在端對端業務流程自動化及系統整合方面的成效顯著。專案解決方案超越 Synergy 的期望，不僅部署容易，更擁有豐富的指令庫，而且學習曲線十分簡短。這項技術的一個特別優勢，是能在數週（而非數個月）內快速部署新流程。

## 效益

280+

15 個月期間的生產用機器人數量

230 萬美元

每年整體價值

150 萬美元

每年現金利益

163%

投資報酬率

99%

錯誤率降至僅 0.05% 的比例

40%

計費交易處理時間減少比例

流程自動化  
• 採購到付款  
• 記錄到報告  
• 報價到現金

產業  
能源及公用事業

「Automation Anywhere 協助我們在不到 15 個月的時間內，實現顯著的財務循環價值。」

— Scott McMahon

Synergy ICT 策略和產品組合 - 客戶與實務統籌，機器人與自動化部門經理

## 案例詳情

Synergy 從複雜計費流程的試驗專案開始進行 RPA 作業，藉此證明 Automation Anywhere 可成功與 Synergy 的核心系統互動，尤其是 SAP ERP。試驗專案成功後，Synergy 發展出一個商業案例，將許多事務性計費流程自動化。此方案包含三個主要目標：透過將 80% 的選定流程自動化，在第一年內達成 65 萬美元的年度利益、將錯誤率降至 5% 以下，以及將每個事務性流程的平均處理時間縮短 20%。

Synergy 獲得的目標成果遠遠超出預期。

變更管理是此計畫的主要重點。高階主管及資深管理階層都給予大力支持；此外，透過一系列的巡迴說明會及針對性會議，營運管理層級的利益相關人對機器人技術有更深入的了解，進而轉變心態支持此專案。

「我們在 2016 年中嘗試使用 RPA，在 SAP 中執行一項相當具挑戰性的計費流程。試行結果極為成功，於是我們開始擴展自動化的使用範圍。」

— Scott McMahon, Synergy ICT 策略和產品組合經理 - 客戶與實務統籌，機器人與自動化部門經理

## 成果

迄今，Synergy 在不斷擴大的機器人庫中，已建立超過 280 個機器人。總體而言，此計畫簡化了計費流程、加快付款速度、減少債款、節省成本及降低外包成本。在投資 RPA 的數個月內，Synergy 便達成了現金投資報酬率。

這一切都因為 Synergy 更有效地運用了現有技術投資。例如，一個機器人會在 SAP ERP 中運作，解決遺失的計量讀數、聯絡 Synergy 的外部網路供應商、等待回應、在 MS Office 應用程式中運作並檢查第三方網站，所有的作業均不中斷。

Synergy 也實現了 RPA 的多種間接效益，例如能快速擴充，在正常工作時間外執行機器人勞動力，以因應激增的工作負載，同時減少平均處理時間以及大幅降低錯誤率。

自從計費計畫實現以來，Synergy 已將 RPA 功能擴展到銷售、財務、ICT 及人力資源職能。

## 展望未來

Synergy 計劃在未來持續投資人工智慧，其中，IQ Bot 及虛擬代理程式將與 RPA 連結，以最少人為介入的方式提供端對端流程。

「我認為在未來，投資 Automation Anywhere 的 IQ Bot 非常重要，因為 RPA 會自然朝人工智慧發展。」

— Scott McMahon

Synergy ICT 策略和產品組合 - 客戶與實務統籌，機器人與自動化部門經理

### 關於 Synergy

本案例研究的資訊由 Synergy 準備及提供，供發布於 Automation Anywhere 網站之用。未經 Synergy 事先明確核准，無論出於任何其他目的，皆不得複製、重製或發布本案例研究及其資訊。如有任何問題，請利用此電子郵件地址與 Synergy 聯絡：corporate.communications@synergy.net.au。

### 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

Automation Anywhere ©2018