

RBS 使用 Automation Anywhere 的 RPA，省下超過 69,000 個全時等量 (FTE) 時數



組織概況

Retail Business Services (RBS) 是 Ahold Delhaize USA 的分公司，提供服務給六大東岸雜貨品牌，包括 Food Lion、Giant Food、Giant/Martin's、Hannaford 和 Stop & Shop，以及該國最大的線上零售商 Peapod。

挑戰

對於 RBS 來說，自動化科技和「精實思維」已經不是什麼新概念。該公司部署不同類型的自動化已有 15 年以上的經驗。但在涉及與廠商的網站或應用程式互動的流程自動化時，該公司卻遇到了挑戰，常會導致要求遭拒和不合理的超高成本估算。

解決方案

由 Automation Anywhere 推出的機器人流程自動化 (RPA) 將應付帳款、應收帳款和庫存流程自動化，為公司省下了數千個工時，大多數是省下財務部門的工時。該公司減少錯誤數、降低重做工作率，因而從中受惠。某些機器人甚至能執行非常複雜、耗時的流程。最棒的是，RBS 不再需要變更其應用程式廠商。

效益



自動化的流程數

- 應付帳款/應收帳款
- 庫存處理
- 全球稅務處理
- 人力資源和定價處理

產業

食品零售業

「有了 RPA，我們不需要變更廠商，就能將流程自動化。它開創了全新的契機。」

— Linda Banks
RPA 經理

案例詳情

15 年來，自動化一直是 RBS 業務中重要的一環，大多是為了要遏制成本所設置。共享服務中心一貫的目標就是要縮減內部成本，並將省下的成本回饋給客戶。自動化流程有助於實現這一目標。

為了實現該目標，RBS 在 2016 年 12 月設立第一個 RPA 培訓課程，並在 2017 年第一季讓第一批機器人上線運作。該公司不久後立即將第一批任務自動化。事情進展地非常順利，因此該公司很快就將自動化擴大到其他共享服務及品牌單位上。

依設計，該公司的 RPA 之旅從小處著手，先從其財務職能中的應用程式開始。儘管眾人對於自動化都興奮不已，且該公司也熱切地要把自動化應用於其他領域，但 RPA 小組卻想想先確定了解該如何擴展流程，再與其他業務單位和 IT 攜手合作，以確保成功。

RBS 在使用 Automation Anywhere RPA 後，建立了可讓機器人處理密碼變更和管理的任務，如此一來，員工便有餘力專心處理客戶滿意度，而非花時間在人工作業流程上。

展望未來

RBS 正處於將 RPA 擴大到企業各個角落的階段。該公司目前共有 65 個生產用軟體機器人，很期待有機會以人工智慧執行更複雜的自動化作業。

「任何共享服務中心的目標都是要縮減成本，並將省下的成本回饋給客戶。RPA 幫助我們實現此目標。」

— Linda Banks
RPA 經理

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 ©2019