

# 凱圖管理顧問公司 (Cartus) 從員工中刪除重複性的「機器人工作」，透過 RPA 改善與客戶的關係



## 組織概況

Cartus 是值得信賴的業界領導者，引領客戶順利實施成千上萬不同規模、獨特和複雜的企業搬遷計劃。全球 3500 名凱圖員工在 185 多個國家提供搬遷服務。

## 面臨的挑戰

Cartus 希望將如「機器人」般繁雜單一的任務從其員工的日常職責中移除。目前他們花費太多時間執行重複任務，像是彙編資料而非分析資料。這些繁瑣的流程轉移了員工的注意力，減低了他們的工作速度和整體工作滿意度，最終影響整體客戶服務體驗。凱圖決定投資 RPA 以將重複性任務移出員工日程，提高員工和客戶的滿意度。

## 解決方案

凱圖參加了為期 6 個月的針對財務和會計職能的試點計劃。員工收到要求，識別其工作流程中的重複任務，然後根據他們的回饋加以自動化。在部署 RPA 後，員工因為能夠參與能帶來更多成就感和更需要動腦的工作任務，滿意度升高了。他們一開始的目標是在生產過程中投入使用 10 個機器人，但最終部署了 26 個每日執行的機器人。

## 益處

26

機器人部署

16%

減少審計中的前置時間

22%

降低 AP 週期時間

21%

提高客戶滿意度

自動化流程

- 審計
- AP
- 數據處理

產業  
服務

「自動化提高了品質和執行速度。兩者對提供卓越的客戶服務有重要作用。」

—Shelley Pister

營運會計副總裁 (VP)

## 故事細節

凱圖的員工十分接受了 RPA，並喜歡將以前他們必須執行的重複任務自動化的計畫。比起將數據編譯成報告，他們更樂意分析數據。自此，在品質、一致性和速度方面的提高為客戶、顧客、應商和員工提供了價值。這 6 個月試點計劃的成功使得凱圖決定將這個項目推行至整個公司。他們成立了「卓越中心」(COE)，其由公司所有領域的主題專家組成。他們將那些剛接觸 RPA 的人員與來自試點計劃且經驗豐富的 CoE 成員配對，加速學習過程。

CoE 成員大力宣傳推行 RPA 的益處，並與業務部門合作，發起並提交自動化計劃。他們對 RPA 的豐富知識也有助於決策的優先次序。

當試點項目剛啟動時，它是由業務部門驅動、由 IT 部門和第三方提供商支援的業務開發人員所支援。

隨著凱圖決定將 RPA 擴展到整個組織，技術所有權轉移到 IT 部門手裡，因為他們的眼界更開闊和擁有更強大的將技術整合到所用系統中的能力。

## 未來

既然現在 RPA 已經在凱圖的財務和會計部門獲得巨大成功，他們正在進行全球行的 RPA 擴展應用。他們能夠建立機器人基準，並可以說明機器人的表現如何，並直接將這些指標與業務績效聯繫起來，從而使凱圖能夠就未來應用 RPA 技術的最佳方式做出更多戰略決策。

凱圖希望通過在未來幾年內添加包括 AI 的功能在內的 Automation Anywhere IQ Bot，擴展其 RPA 計劃，並繼續利用 Automation Anywhere 做為關鍵合作夥伴，繼續在可預見的未來發展該計劃。

「將 RPA 做為一種新工具，為我們滿足客戶和顧客要求提供了更多機會。」

—Shelley Pitser

營運會計副總裁 (VP)

### 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](mailto:sales@automationanywhere.com)

Automation Anywhere ©2019

2019 年 5 月 · Ver. 1

