

# 重型機械製造商 剷除單調工作，提高生產力



## 組織概況

領先業界的建築與採礦設備製造商。

## 挑戰

客戶想透過低階監控機制來處理例行工作，以更妥善地運用自身的高度專業資源。現行的商務應用程式軟體中，充斥著非結構化資料與各式各樣的輸入格式，因此每天都會耗費大量的工時。而客戶過去部署的臨機操作解決方案，也無法成功自動化工作流程。因此，客戶有意借助 RPA 之力，將生產力提升至嶄新境界：在無須額外增加人力的前提下提高製造能力、改善關鍵績效指標 (KPI)，並縮短停機時間。

## 解決方案

客戶在挑選自動化平台期間，考量了諸多因素，並將企業級技術、部署速度以及技術支援、訓練和授權模式等彈性列為優先項目。Automation Anywhere 憑藉著供應鏈管理 (SCM) 功能，贏得客戶青睞。安永 (EY) 及 Automation Anywhere 攜手合作，成功將 Automation Anywhere 解決方案擴展到客戶的其他全球營運領域。

## 效益

2–3 倍

效率提升比例

31%

生產力提升率

100%

錯誤減少率

自動化的流程

- 訂單到現金
- 貨運賠償支援單
- 運輸監控系統 (TVS)
- 介面導致的記錄與資料錯誤

產業  
製造業

「自動化大幅減輕了我們的負擔，讓我們能專心提升客戶滿意度。本公司的客戶滿意度 (CSAT) 評等也因此大幅躍進。」

## 案例詳情

安永與 Automation Anywhere 聯手，將客戶概念驗證中的多個重要流程自動化，包括介面導致的記錄與資料錯誤、銷售訂單、運輸監控系統，以及貨運賠償支援單。

客戶大型主機及其商務應用程式軟體中的資料有著眾多差異，因此團隊成員經常需要手動解決問題，進而延誤了關鍵業務應用程式的執行。現在，安永與 Automation Anywhere 共同部署的機器人可持續找出記錄中的錯誤，加以修復，並將解決方案電子郵件傳送給適當的使用者，以完成工作流程。

過去只要發生介面導致的記錄與資料錯誤，團隊就必須手動進行確認，並解決問題。現在，機器人可搜尋系統中的銷售訂單，並於大型主機中使用多個 SQL 查詢檢查詳細資料，將端對端流程完整自動化。流程完成後，機器人會更新大型主機中的資料，並告知使用者工作已完成。

過去，客戶的 TVS 經常發生應用程式錯誤，不僅難以偵測，更需要耗費大量的時間來解決。現在，機器人會搜尋 TVS 應用程式中的檔案，找出任何近期發生的錯誤、擷取原因代碼，並通知支援團隊，以加快問題解決速度。

客戶遇到產品運送問題時，旗下系統就會產生電子郵件與事件支援單，以利內部支援團隊作業。過去，團隊成員需要在公司的賠償應用程式中手動建立對應的支援單。現在，機器人可自動完成這項作業，確保所有貨物問題不會因疏忽而遭到忽略，繼而加快問題解決速度，並大幅提升客戶滿意度。

## 展望未來

安永和 Automation Anywhere 攜手合作，持續為客戶創造顯著的價值。在兩家公司的通力合作下，這項解決方案也已套用至物流以外的其他職能中，可望因應客戶企業級全球營運中的供應鏈流程。

「我們成功建立了系統來偵測並迅速解決錯誤，以確保旗下客戶的滿意度。」

### 關於安永

安永在保險、稅務、交易及諮詢服務方面，均位居全球領導地位。安永提供商業洞察力及優質服務，協助資本市場及全球經濟體建立信任和信心。安永培養傑出的領導者，共同合作，履行對利益相關人的承諾。透過這樣的行動，在為員工、客戶及社區打造更好的工作環境上，領導者都扮演著舉足輕重的角色。

安永在實作頂尖 RPA 工具領域累積了深厚的經驗，並致力於透過領先業界的顧問技術，協助客戶推動技術導向的業務轉型。安永憑藉著廣泛的經驗，協助不同產業及地點的企業將 RPA 計畫推展至商務流程中，因此，可謂戰略性 RPA 合作夥伴的理想人選。安永旗下擁有多個身經百戰的跨領域團隊，集結了企業顧問、六標準差/精實專家，以及 RPA 解決方案架構師及技術人員。安永擅於運用成熟且經實證的方法來推動 RPA 導向轉型，目前已協助不同產業的多名客戶成功完成部署。

### 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)

Copyright © 2018 Automation Anywhere, Inc. 版權所有。Automation Anywhere、Automation Anywhere 標誌、Go Be Great、BotFarm、Bot Insight 以及 IQ Bot 等是 Automation Anywhere, Inc. 在美國和/或其他國家/地區的註冊商標或商標。本出版品所使用的其他產品名稱僅用於識別，且可能是其各自所有者的商標。