

機器人流程自動化（RPA）技術正在快速發展成熟，幫助各組織迅速、大規模地自動化後臺和前臺流程。

作為雲服務提供時，RPA 可以在各種業務流程的自動化中廣泛應用。

對於目標遠大的數位化企業來說，基於雲的 RPA 為何是不可忽視的考量因素

2019 年 5 月

提問者：Automation Anywhere

解答者：Frank Della Rosa，SaaS 與雲軟體研究總監

Q. 企業為何務必要加快向雲端的遷移？

A. 已經沒有時間再糾結是否遷移到雲端。尚未遷移的企業會一直被禁錮在被淘汰的運營模式中，業務因此失去競爭力，並無法與市場變化保持同步。

如果您認為這種局面終會過去，那麼您就是拒絕接受現實。消費者幾乎每天都會經歷的數位化體驗，使客戶偏好發生了不可逆的轉變。自動化幫助實現了簡單易用、更快速回應的消費體驗。出於擔心業務被影響而選擇維持現狀的企業將面臨另一種挑戰——這是來自客戶希望享有更靈活的數位化體驗。企業必須迅速行動，使自身的業務運營實現現代化。

雲計算為構建數位化企業奠定了基礎。數位化企業依靠數位化技術為市場帶來顛覆和創新。Uber 和滴滴出行等數位化移動交通出行平臺以非常廉價且具規模的方式在司機與乘客之間建立匹配。貝恩公司的一項分析顯示，在過去 10 年，頂級企業 80% 的市值增長來自於數字原生代。唯有雲才能滿足現代化和轉型舉措所必需的計算能力、彈性和可擴展性。具體而言，雲計算實現廣泛的業績提升收益：

- » 敏捷性、可擴展性和依靠人工智慧（AI）實現的自動化，能使企業實現高效增長
- » 無論何時何地，在任何設備上也可以使用
- » 跨地域和職能界限，實現即時協作
- » 從資本開支走向運營開支，從而顯著降低對基礎設施的投資，使開支產生更大價值
- » 加速創新，如利用人工智慧 / 機器學習（AI / ML）、物聯網（IoT）和邊緣計算等技術
- » 借助快速配置新的服務，加快投資回報

IDC 的《Industry CloudPath Survey》調查，訪問了 5,000 多家企業，接近一半的企業表示已經或計畫在雲端部署企業級業務應用程式。

Q. 在雲端部署任務關鍵型應用程式有哪些長遠的好處？

A. 大多數企業在遷移到雲端時，首先會通過平臺移植（提升和轉換）使舊應用程式從本地基礎架構轉移到一個或多個雲平臺。隨著業務逐漸成熟，他們會發現，在過時系統中低速運行的單一記錄系統和流程會束縛實現想要的敏捷性和創新。由此會給最終客戶造成差強人意的體驗，他們會越來越迫切地要求得到在日常生活中已習以為常的高效率、個性化的體驗。如今的用戶都希望擺脫不必要的重複性任務。他們更有可能更換那些無法滿足他們期望和協助他們完成任務的解決方案。在雲和軟體即服務（SaaS）的世界裏，切換應用程式和供應商則比以往要容易得多，客戶維繫是取得成功的關鍵。消費化體驗的核心就是通過 AI 增強自動化。作為消費者，我們在日常生活中會更頻繁地體驗到自動化——從改進的聊天機器人到植入用於尋找商品的數字產品的演算法。隨著企業資源規劃（ERP）和客戶關係管理（CRM）等記錄系統不斷學習進步，帶來了新的業務模式。借助 AI 實現的雲和 SaaS 企業業務應用程式在數字系統中協同人與機器為企業帶來由數據驅動的洞察。應用智能和人類創造力的結合提升了員工和客戶的滿意度、忠誠度，增加了對企業的支持。企業將任務關鍵型應用程式遷移到雲和 SaaS 的緣由繁多，尤其希望：

- » 減少人工維護
- » 改善用戶體驗，提高生產力
- » 擴大訪問，提升可靠性
- » 實現包括應用程式、流程和工作流在內的 IT 現代化和簡化
- » 擴展基礎設施

Q. RPA 如何利用 AI、ML 和深度學習等其他認知技術？

A. 正在快速成熟的 RPA 技術，在銀行、保險、製造和制藥等基礎行業正逐漸成為雲和 SaaS 進程當中不可或缺的一部分。RPA 不僅僅是機器人技術；作為平臺，它能利用人工智慧和機器學習等不同形式的認知服務，以智能的方式快速、大規模的自動化後臺和前臺流程。中小型企業（SMB）和大型企業均可使用 RPA。為 RPA 添加 AI 意味著將自動化用於複雜決策的制定，使決策更快且更精確。企業業務應用程式遷移到雲和 SaaS 的一個重要目標就是打造適應能力更強的企業。通過 AI 增強的 RPA 可使企業主動回應不斷變化的客戶需求和市場狀況。具備 AI 的自動化、RPA 和智能分析的組合是規模化的基礎。智能自動化任務關鍵型和高投資回報率的流程，能幫助組織挖掘潛能實現新的運營模式。基於雲的智能自動化不僅僅是一個解決方案；它是一款 RPA 雲平臺，能以全面且易獲取的方式應用認知技術，從而為企業加快數位化轉型的進程。每個企業實現目標的歷程都各不相同。RPA 平臺能帶來靈活性，可針對某個業務單元或部門當前的需要選擇合適的服務，並通過在整個企業擴展普及 RPA 用例，快速擴展為更加集中化的模式。這是開發明確 RPA 路線圖，拓展企業思維，即時啟程和快速擴展，極有說服力的論據。論據要素包括：

- » 整合人力和機器人，提升工作能力
- » 技術整合降低成本
- » 提升準確度和品質
- » 通過一致的流程執行、增強的監管報告，降低風險，提升合規
- » 借助智能 RPA 提高效率和改善客戶體驗，促進流程得到持續改進

Q. 企業為何應考量以雲服務的方式部署 RPA？

A. 基於雲的服務已成為大多數組織的默認選擇。應用程式、數據和服務都必須在現場、遠程和移動用戶之間實現共用。遠程訪問應用程式、數據和工作流程，對於即時決策至關重要。以雲服務形式交付的 RPA 可以在各種業務流程（包括會計和運營）的自動化中廣泛應用。由於雲技術無處不在的特性，可確保所有面向自動化的流程不會因為訪問有限和資源不足而受到阻礙。以服務形式交付的 RPA 在組織內可以讓員工廣泛使用。這意味幾乎任何員工只要能利用自動化改進流程，而無需具備深入的機器人經驗就能使用該技術。RPA 在雲端能更快地進行部署，因為不存在基礎架構、維護或事先測試等需求。RPA 還可用於整合跨越雲和舊系統的任務關鍵型流程，這對於期望成為數位化企業的組織來說非常關鍵。其實，企業必須準備好在雲端運行高價值的流程，才能實現在數位化經濟的競爭中取得成功所必需的敏捷性和可擴展性。雲服務形式的 RPA 應當是遷移、現代化和創新舉措當中的一項重要考量因素。

Q. 組織如何選擇 RPA 服務和解決方案的供應商？

A. 員工的大部分工作時間都被投入到必不可少、但價值較低的重複性任務當中，因而導致生產力和員工滿意度下降。無論行業、地域和公司規模，這種困境都普遍存在。當前僅有少部分的工作流程實現了自動化。企業採用的人工流程越多，回應越緩慢，用戶信心受挫和客戶滿意度降低的問題就有可能會越多。選擇恰當的 RPA 技術合作夥伴，對於通過自動化實現速度和效率至關重要，畢竟這對於打造適應能力強的數位化企業來說是不可或缺的。對 RPA 供應商的選擇應當放在更大範圍的戰略性需求當中去考量，諸如使系統和流程實現現代化，使任務關鍵型應用程式工作流程遷移到雲端，以及使運營流程滿足不斷變化的客戶期望。RPA 解決方案多種多樣，其中一些解決方案依賴桌面記錄來收集用戶互動情況，而其他解決方案則需要開發者創建機器人，以用於業務流程管理和智能流程自動化。如要選擇恰當的 RPA 供應商，企業應當考慮以下決策標準：

- » 供應商或其合作夥伴生態系統可直接展現其各行業的流程經驗
- » 為多種多樣的用例提供支持，包括前臺和後臺流程
- » 提供可在任何設備上運行、完全基於網路的企業級 RPA
- » 可將 RPA 應用於加快雲遷移和系統整合

- » 提供本地、託管的服務和多雲部署
- » 具備擴展能力，以運行數以千計或萬計的機器人
- » 通過強化 AI 的 RPA 來進行複雜的決策
- » 實現具有吸引力的總體擁有成本（TCO）
- » 提供相關的用例和策略
- » 確保安全和數據隱私

關於分析師



Frank Della Rosa，SaaS 與雲軟體研究總監

Frank Della Rosa 是 IDC 旗下 SaaS 與雲軟體團隊的研究總監。Della Rosa 先生的核心研究著重為技術提供商和工業企業提供深入的分析、戰略和指導，內容涉及雲的各個方面，包括針對垂直行業的多雲和混合雲管理戰略、採用、購買偏好和趨勢。Della Rosa 先生還針對 SaaS 採用、成熟、買家偏好、部署模式、供應商市場份額、購買偏好、市場預測提供相應的分析，以及有關 SaaS 和雲技術買家進程的研究成果。

贊助商訊息

若需更多資訊

如要詳細瞭解 Automation Anywhere 通過雲交付的企業 RPA 解決方案，請訪問
www.automationanywhere.com/tw

IDC Custom Solutions

IDC Corporate USA
5 Speen Street
Framingham, MA 01701, USA
電話 508.872.8200
傳真 508.935.4015
Twitter @IDC
idc-insights-community.com
www.idc.com

本出版物由“IDC 定制解決方案”製作。除非注明具體的供應商贊助人，否則本文展示的觀點、分析和研究結果均摘自 IDC 獨立執行和出版的更加詳細的研究和分析。“IDC 定制解決方案”以多種形式提供 IDC 內容以便由眾多公司分發。許可分發 IDC 內容並不代表對被許可人或其觀點的認同。

IDC 資訊和數據的外部出版 — 凡是在廣告、新聞發佈稿或促銷材料中使用 IDC 資訊都需要預先獲得相應 IDC 副總裁或國家區域經理的書面同意。此類申請均應附上所提議檔的草案。IDC 保留因任何原因拒絕批准外部使用 IDC 資訊和數據的權利。

版權所有 2019 IDC。未經書面許可嚴禁複製。